

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring dengan kesibukan masyarakat terhadap kegiatannya, seringkali tidak memiliki waktu untuk mengolah atau memasak makanan sendiri. Hal yang terjadi sekarang ini adalah banyak masyarakat yang lebih memilih makanan yang cepat saji atau *fast food* dikarenakan lebih menghemat waktu dan lebih dapat bersantai dengan menikmati suasana di tempat makan bersama teman-teman. Dengan adanya *trend* seperti di atas, banyak sekali tempat-tempat yang menyajikan sajian makanan khas yang ditawarkan kepada pelanggan bukan hanya makanan pada umumnya namun juga menyajikan makanan-makanan seperti pizza, burger, salad dan lain sebagainya. Kebanyakan masyarakat Indonesia juga menggemari makanan-makanan yang berasal dari luar negeri seperti makanan yang disebutkan di atas seperti pizza, burger dan lain-lain.

Salah satu tempat yang menyajikan makanan-makanan yang berasal dari negeri Italia itu adalah Papa Ron's Pizza. Di Papa Ron's Pizza menyajikan makanan-makanan seperti makanan pembuka (*starters*), Pizza, Salad, *Calzones*, Pasta, Spaghetti, makanan penutup (*Desserts*) dan lain sebagainya.

Namun, keberadaan dari Papa Ron's Pizza yang berdiri pada tahun 2002 sebelum di *takeover* tahun 2005 oleh PT. Biru Harmonis, tidaklah sendiri karena banyak pesaing yang juga menawarkan produk makanan yang sejenis dengan rasa yang berbeda. Masalah yang dihadapi oleh Papa Ron's Pizza adalah tingkat penjualan yang menurun dan ini terlihat dari sepiunya pelanggan pada jam-jam makan siang dengan melihat banyak kursi yang kosong jika dibandingkan dengan pesaingnya.

Dari hasil wawancara yang dilakukan dengan pihak *Management* menyebutkan bahwa terjadi penurunan rata-rata penjualan dari tahun 2007-2009 di mana pada tahun 2007 dan 2008 dapat mencapai angka rata-rata penjualan per

bulan sebesar Rp 250.000.000 sedangkan pada tahun 2009 hanya mampu menjual dengan rata-rata penjualan per bulan sebesar Rp 240.000.000. Dari rata-rata penjualan tersebut terlihat penurunan sekitar 4 % per bulan. Hal ini menjadi sebuah permasalahan dikarenakan pada pertengahan tahun 2010 ini, pihak *Management* menginginkan adanya perbaikan karena akan menargetkan kenaikan 1 % setiap bulannya.

Pihak *Management* Papa Ron's Pizza juga menyebutkan beberapa hal yang menjadi permasalahan, beberapa di antaranya yaitu mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh Papa Ron's Pizza yang kurang maksimal saat jam-jam sibuk, proses dalam melakukan inovasi dan kreativitas dari produk yang sulit dikarenakan harus melewati prosedur dari pusat di mana pihak *Management* harus melakukan survei terlebih dahulu sebelum dikirim ke pusat untuk dilakukan uji bahan, rasa, dan uji kesehatan serta strategi promosi yang hanya terfokus terhadap kartu kredit.

Oleh karena itu, dengan mengangkat permasalahan tersebut di atas maka penulis mencoba ingin melakukan sebuah penelitian mengenai persaingan dari usaha yang menyajikan makanan-makanan pizza agar Papa Ron's Pizza masih dapat bersaing dengan gerai-gerai pizza yang lainnya di Bandung. Dengan melakukan survei menggunakan kuesioner untuk mengetahui pesaing dari Papa Ron's dan tingkat kepentingan serta tingkat kepuasan konsumen serta melakukan penelitian mengenai strategi persaingan sehingga didapatkan segmentasi pasar yang sesuai dengan hasil wawancara dengan pihak *Management*

Selain itu juga memberikan usulan-usulan strategi persaingan yang dapat menunjang penjualan Papa Ron's Pizza serta melakukan survei mengenai inovasi variasi *topping* untuk membantu pihak *Management* dalam melakukan survei kepada masyarakat sehingga didapatkan inovasi *topping* yang baru.

1.2 Identifikasi Masalah

Semakin lama, jenis usaha yang ada sekarang ini terutama bisnis Restoran sudah sangat menjamur di kota Bandung dari mulai yang biasa sampai dengan

kelas menengah ke atas. Identifikasi masalah yang akan dilakukan adalah dalam rangka untuk meningkatkan jumlah pelanggan.

Hal ini mungkin dikarenakan beberapa hal sebagai berikut:

1. Persaingan yang sangat ketat dari dunia usaha bisnis restoran pizza di kota Bandung.
2. Strategi pemasaran yang kurang baik seperti strategi promosi yang hanya bergantung pada kartu kredit saja sedangkan tidak semua orang memiliki kartu kredit, menu yang ditawarkan Papa Ron's Pizza kepada pelanggan yang kurang menarik dan jarang melakukan inovasi-inovasi mengenai variasi *topping* utama dan *topping* pendamping, suasana dari Papa Ron's Pizza yang kurang menarik, jam penawaran paket yang diterapkan atau ditetapkan *Management* mungkin kurang sesuai dengan waktu pelanggan, tempat atau fasilitas parkir yang terbatas dan kualitas pelayanan yang kurang maksimal pada saat jam sibuk seperti *weekend*.

Oleh karena itu persaingan yang dihadapi Papa Ron's Pizza saat ini tidaklah mudah. Untuk dapat bertahan maka pihak Papa Ron's Pizza perlu untuk melakukan strategi-strategi pemasaran yang baik untuk menarik minat konsumen untuk mendatangi Papa Ron's Pizza.

1.3 Pembatasan Masalah

Agar kesimpulan dan usulan yang didapatkan lebih singkat, lebih jelas dan lebih mengarah pada permasalahan maka dilakukan batasan-batasan dalam proses penelitian agar ruang lingkup analisis tidak terlalu luas.

Batasan-batasan masalah pada tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Pesaing-pesaing Papa Ron's Pizza didapatkan melalui kuesioner pendahuluan.
2. Penelitian ini hanya membahas mengenai persaingan restoran pizza dan melakukan analisis mengenai strategi promosi pada restoran pizza.

1.4 Perumusan Masalah

Dari permasalahan yang diangkat oleh penulis maka penulis merumuskan beberapa pertanyaan yaitu antara lain :

1. Bagaimana hasil *Segmentation*, *Targetting* dan *Positioning* dari penelitian yang baru?
2. Faktor-faktor apa saja yang harus dilakukan perbaikan dalam rangka meningkatkan penjualan bagi gerai Papa Ron's Pizza?
3. Bagaimana peta persaingan Papa Ron's Pizza dengan para pesaingnya?
4. Target prioritas perbaikan apa saja yang harus dilakukan oleh Papa Ron's Pizza?
5. Usulan apa yang dapat diberikan kepada Papa Ron's Pizza untuk meningkatkan penjualan pizza?

1.5 Tujuan Penelitian

Dari perumusan masalah yang diangkat, penulis ingin mencapai tujuan-tujuan dari penelitian. Adapun tujuan dari dilakukannya penelitian adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui hasil *Segmentation*, *Targetting* dan *Positioning* dari penelitian baru
2. Mengetahui faktor-faktor apa saja yang harus dilakukan perbaikan bagi Papa Ron's Pizza dalam rangka meningkatkan penjualan pizza.
3. Mengetahui peta persaingan Papa Ron's Pizza dengan para pesaingnya apakah Papa Ron's Pizza tertinggal dengan para pesaingnya, bersaing ataukah unggul terhadap para pesaingnya.
4. Mengetahui target prioritas perbaikan bagi Papa Ron's Pizza guna meningkatkan angka penjualan.
5. Memberikan usulan mengenai hal-hal apa saja yang diperbaiki berdasarkan dari hasil analisis untuk meningkatkan jumlah pelanggan di Papa Ron's Pizza.

1.6 Sistematika Penulisan

Bab 1 Pendahuluan

Pada bab I ini adalah bab pendahuluan yang mana pada bab ini terdapat beberapa sub bab yaitu yang pertama adalah Latar Belakang Masalah yang berisi mengenai latar belakang dari masalah dari tempat yang diteliti oleh penulis. Kedua adalah identifikasi masalah yaitu mengidentifikasi penyebab-penyebab masalah yang terjadi. Ketiga adalah Pembatasan Masalah adalah berisi mengenai batasan-batasan yang digunakan dalam melakukan penelitian dan juga dalam pengolahannya. Keempat adalah Perumusan Masalah yang berisi mengenai rumusan-rumusan masalah . Kelima adalah Tujuan yang berisi mengenai tujuan-tujuan yang ingin dicapai. Dan yang keenam adalah Sistematika Penulisan yang berisi penjelasan mengenai bab-bab yang ada dalam laporan Tugas Akhir..

Bab 2 Tinjauan Pustaka

Pada bab ini berisi mengenai teori-teori yang dapat membantu dalam pengerjaan laporan Tugas Akhir mengenai seluruh teori tentang strategi pemasaran.

Bab 3 Metodologi Penelitian

Pada bab ini berisi *flowchart* mengenai awal mulainya melakukan penelitian proses penelitian, pengolahan data sampai selesai beserta penjelasan-penjelasan untuk setiap langkah yang dilakukan.

Bab 4 Pengumpulan Data

Bab ini berisi pengumpulan data-data yang dibutuhkan dalam rangka untuk dilakukan pengolahan data baik berupa hasil wawancara maupun observasi.

Bab 5 Pengolahan Data dan Analisis

Bab ini berisi pengolahan data yang dilakukan serta dilakukan analisis dari setiap hasil yang didapatkan.

Bab 6 Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisi mengenai kesimpulan dari perumusan masalah yang ditanyakan serta memebrikan saran untuk perusahaan.