

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Makanan merupakan salah satu kebutuhan manusia yang harus dipenuhi. Tanpa makanan, manusia akan sangat sulit sekali melakukan kegiatan sehari-hari. Karena tanpa adanya makanan, manusia tidak mempunyai energi untuk melakukan aktivitas. Kebutuhan manusia akan makanan tersebut pun akan bervariasi dan mempunyai makanan khas masing-masing.

Survei *The Nielsen Company* (2009) menyatakan bahwa 44 persen dari orang Indonesia yang disurvei suka makan di luar rumah atau di restoran. Direktur Eksekutif dan Periset konsumen *The Nielsen Company Catherine*, Eddy mengatakan orang Indonesia makan di luar rumah antara satu sampai tiga kali per bulan dibandingkan dengan penduduk eropa yang hanya sekitar 56 persen peserta survei dari negara-negara di Eropa makan di restoran sebulan sekali. (<http://www.tempointeraktif.com/hg/bisnis/2009/04/03/brk,20090403-168231,id.html>).

Banyaknya kebutuhan masyarakat akan makanan di luar tersebut menyebabkan banyaknya bisnis restoran, café dan rumah makan. Salah satu jenis restoran yang ada di Bandung adalah rumah makan *Chinese food*. Banyaknya penggemar makanan *Chinese food* di Bandung, menyebabkan banyak pengusaha yang bergerak di bidang yang sama. Akibatnya, persaingan yang semakin ketat antar pengusaha rumah makan *Chinese food* itu sendiri.

Untuk mendapatkan kesempatan dalam memenangkan persaingan ini, perusahaan harus dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Ketika perusahaan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, mereka cenderung akan tetap setia terhadap restoran *Chinese food* tersebut.

Penelitian ini dilakukan di Restoran Grand Eastern Jalan Pasir Kaliki No. 18 Bandung. Restoran Grand Eastern didirikan pada tanggal 17 Januari 2004 dengan operation direktur Bapak Benny Tan dan General Manajer Bapak Alvin

Hermawan. Pada mulanya, restoran Grand Eastern melakukan kerjasama dengan restoran Eastern, namun akhirnya pecah kongsi pada awal bulan Maret 2004. Menurut pemilik rumah makan ini menyatakan bahwa restoran Grand Eastern mengalami kesulitan dalam mendapatkan pelanggan disebabkan banyaknya pesaing di Bandung. Sehingga perusahaan mendapatkan penurunan penjualan untuk pelanggan *walk-in* yang cukup banyak. Pelanggan *walk-in* adalah pelanggan yang secara sengaja ke restoran Grand Eastern untuk makan. Hal tersebut dikeluhkan oleh pihak Grand Eastern bahwa penjualan menurun 25% dari tahun 2008 (pihak Grand Eastern tidak menyebutkan jumlah nominal penurunan yang terjadi).

Menurut pemilik restoran, penurunan penjualan ini harus mendapatkan tindakan antisipasi yang cepat, untuk mengurangi kerugian yang semakin besar.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Dari hasil penelitian pendahuluan dengan melakukan wawancara dengan pihak manajemen rumah makan Grand Eastern, beberapa faktor penyebab masalah, antara lain sebagai berikut ini:

1. Pelanggan kurang puas terhadap pelayanan Restoran Grand Eastern.
2. Restoran Grand Eastern kurang tepat dalam menentukan *segmentation*, *targeting* dan *positioning*.
3. Perubahan selera konsumen terhadap jenis makanan yang lainnya.
4. Banyaknya konsumen yang masih tidak mengenal atau bercitra negatif terhadap Restoran Grand Eastern.
5. Menurunnya daya beli konsumen.
6. Banyaknya pengusaha bisnis yang bergerak di bidang yang sama, sehingga persaingan ketat.

## 1.3 Pembatasan Masalah

Pada penelitian ini, ada beberapa masalah yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Adapun hal-hal yang tidak diteliti adalah sebagai berikut:

- Penelitian ini tidak meneliti penyebab menurunnya daya beli konsumen.

- Penelitian ini tidak meneliti perubahan selera konsumen terhadap jenis makanan lainnya.
- Penelitian ini tidak mengamati dan meneliti pelanggan yang menggunakan *ballroom* yaitu pelanggan yang datang ke restoran Grand Eastern untuk melakukan acara tertentu seperti resepsi pernikahan.
- Penelitian analisis citra Grand Eastern tidak meneliti hingga *brand equity* atau tahapan komunikasi.

#### 1.4 Perumusan Masalah

Adapun masalah-masalah yang ingin dirumuskan pada penelitian ini, antara lain:

1. Siapakah yang menjadi pesaing bagi restoran Grand Eastern?
2. Apakah faktor-faktor yang dipentingkan konsumen dalam memilih restoran Grand Eastern?
3. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen di restoran Grand Eastern?
4. Bagaimana *segmentation*, *targeting* dan *positioning* restoran Grand Eastern?
5. Bagaimanakah pandangan konsumen terhadap restoran Grand Eastern?
6. Apakah usulan-usulan untuk masalah pemasaran restoran Grand Eastern?

#### 1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan sebagai berikut ini:

1. Untuk mengetahui pesaing restoran Grand Eastern.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang dipentingkan konsumen dalam memilih restoran Chinese Food.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap restoran Grand Eastern.
4. Untuk mengetahui *segmentation*, *targeting* dan *positioning* restoran Grand Eastern.
5. Untuk mengetahui sejauh mana restoran Grand Eastern yang dikenal konsumen.
6. Untuk memberi usulan dalam masalah pemasaran di restoran Grand Eastern.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Pada bab pendahuluan berisi tentang:

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Berisi tentang masalah-masalah yang timbul dalam restoran Grand Eastern, sehingga dilakukan penelitian mengenai manajemen pemasaran.

#### **1.2 Identifikasi Masalah**

Berisi tentang masalah-masalah yang ada dalam restoran Grand Eastern.

#### **1.3 Pembatasan Masalah**

Berisi tentang pembatasan masalah terhadap masalah-masalah yang tidak dibahas dalam penelitian.

#### **1.4 Perumusan Masalah**

Berisi tentang masalah-masalah yang ingin diselesaikan dari penelitian ini.

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berisi tentang tujuan dilakukan penelitian di restoran Grand Eastern.

#### **1.6 Sistematika Penulisan**

Berisi tentang langkah-langkah yang dilakukan dalam penulisan laporan.

### **BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab tinjauan pustaka berisi tentang teori-teori yang berhubungan dan mendukung penelitian tugas akhir, yaitu manajemen pemasaran.

### **BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab metodologi penelitian berisi tentang langkah-langkah yang dilakukan oleh peneliti untuk penyusunan laporan Tugas Akhir, dari awal hingga akhir.

### **BAB 4 PENGUMPULAN DATA**

Pada bab pengumpulan data ini berisi tentang data-data yang dikumpulkan selama penyusunan tugas akhir ini.

**BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS**

Pada bab pengolahan data dan analisis ini berisi tentang pengolahan data dari data-data yang telah dikumpulkan di bab pengumpulan data dan dilakukan analisis terhadap data yang telah diolah tersebut.

**BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab kesimpulan dan saran ini berisi tentang kesimpulan setelah dilakukan analisis terhadap data-data yang telah diolah dan memberikan saran terhadap penelitian berikutnya.