

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Seiring dengan perkembangan perekonomian di Indonesia, tidak sedikit orang-orang yang memiliki modal, khususnya di kota Tasikmalaya, mereka berlomba untuk mendirikan usaha yang dapat menjanjikan. Hal ini menuntut setiap orang untuk dapat memberikan penawaran yang menarik bagi konsumen yang akan menjadi pelanggannya. Salah satu usaha yang diminati adalah dengan membuka usaha catering yang menerima pesan antar makan siang bagi sekolah dan untuk makan siang pekerja serta acara-acara yang memerlukan fasilitas catering.

”Wini Catering” merupakan salah satu catering di Tasikmalaya, yang bertempat di Jl. Cimulu no 1/31b yang berdiri pada tahun 2007. Wini catering berdiri karena adanya keinginan dari pemilik yaitu Hj. Ine Harwini untuk menambah penghasilan yang didapatkan setiap bulannya.

Adapun keuntungan yang didapatkan selama 3 tahun ini mengalami kenaikan setiap tahunnya. Untuk tahun pertama Wini Catering memperoleh keuntungan sekitar Rp. 1.500.000 setiap bulannya pada tahun 2007, sekitar Rp. 3.000.000 setiap bulannya untuk tahun 2008, dan pada tahun 2009 sekitar Rp. 4.000.000. Dalam hal pendapatan Wini Catering mengalami peningkatan, akan tetapi belum mencapai target keuntungan yang diinginkan dari pemilik yaitu sebesar Rp. 15.000.000 setiap bulannya.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Kemungkinan-kemungkinan masalah yang dihadapi oleh pihak catering yang menjadi penyebab belum tercapainya target penjualan adalah :

1. Adanya persaingan di dalam bidang usaha catering.
2. Adanya ketidakpuasan dari pihak konsumen.
3. Pihak catering kurang mengetahui keinginan dan perilaku konsumen sekarang dalam pengambilan keputusan pembelian.
4. Karena pihak catering kurang mengetahui strategi pemasaran yang harus digunakan dalam usaha cateringnya karena belum fokusnya pasar yang dituju oleh pihak catering.
5. Pihak catering belum meneliti lebih lanjut tentang *strength*, *weakness*, *opportunity* dan *threat* (SWOT) yang dimiliki oleh pihak catering.

## 1.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi

Karena keterbatasan waktu, biaya, dan tenaga maka dilakukan pembatasan masalah agar lebih terarah dan sesuai dengan tujuan utama dilakukannya penelitian yang dilakukan. Masalah-masalah yang tidak dibahas dalam penelitian ini adalah :

1. Persaingan dalam bidang usaha catering.
2. Perilaku konsumen dalam melakukan keputusan pembelian.

## 1.4 Perumusan Masalah

Adapun perumusan masalah yang berhubungan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Faktor-faktor apa saja yang dipertimbangkan konsumen dalam memilih dan menggunakan produk dan jasa dari catering?
2. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen dan tingkat kepentingan konsumen dalam pelayanan dari Wini Catering ?
3. Bagaimana *segmentation*, *targeting*, dan *positioning* untuk Wini Catering ?

4. Apa *strength*, *weakness*, *opportunity* dan *threat* (SWOT) dari Wini Catering?
5. Upaya dan strategi pemasaran yang dapat dilakukan oleh Wini Catering untuk dapat meningkatkan tingkat penjualan?

### 1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis faktor-faktor apa saja yang dipertimbangkan konsumen dalam memilih dan menggunakan produk dan jasa dari Catering.
2. Menganalisis tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan dalam pelayanan dari Wini Catering .
3. Menganalisis *segmentation*, *targeting*, dan *positioning* untuk Wini Catering.
4. Menganalisis *strength*, *weakness*, *opportunity* dan *threat* (SWOT) dari Wini Catering.
5. Memberikan usulan dan strategi pemasaran yang dapat dilakukan Wini Catering untuk dapat meningkatkan penjualan.

### 1.6 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan yang digunakan dalam penulisan laporan adalah sebagai berikut :

#### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Pada Bab ini diuraikan secara singkat mengenai Latar Belakang Masalah, Identifikasi Masalah, Pembatasan Masalah dan Asumsi, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

#### **BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi tentang teori-teori, prinsip-prinsip, dan rumus-rumus yang digunakan sebagai landasan berpikir dalam melakukan penelitian dan menyelesaikan permasalahan yang ada beserta metode-metode yang digunakan.

**BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang uraian mengenai langkah-langkah sistematis yang dilakukan dalam melakukan penelitian masalah, mulai dari persiapan sampai dengan penarikan kesimpulan, dilengkapi dengan *flowchart* dan keterangan sehubungan dengan *flowchart* tersebut, sehingga didapatkan hasil penelitian yang dapat memberikan penyelesaian terhadap masalah yang ada.

**BAB 4 PENGUMPULAN DATA**

Bab ini membahas secara terperinci tentang pengumpulan data umum dari perusahaan yang akan diteliti, struktur organisasi, dan data-data lain yang akan dipergunakan dalam melakukan penelitian.

**BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS**

Bab ini berisi tentang pengolahan dari data-data yang telah dikumpulkan agar diperoleh penyelesaian terhadap masalah yang sedang dihadapi dan analisis terhadap hasil pengolahan data tersebut serta dilakukan perbandingan dengan teori yang ada, apakah sesuai atau belum dengan teori.

**BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil pengolahan dan analisis data yang telah dilakukan, serta saran-saran yang dapat diberikan oleh penulis kepada perusahaan dalam memecahkan masalah yang sedang dihadapi.