

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam dunia penjualan makanan, tidak lepas dari kehidupan manusia sehari-hari karena manusia membutuhkan makanan dan minuman. Toko yang menjual makanan di Indonesia sangat pesat dan banyak usaha toko makanan yang berlomba – lomba untuk berinovasi mengembangkan makanan yang akan dijual dengan berbagai cara. Makanan sehari – hari yang dibutuhkan seperti makanan berat, *snack*, atau camilan-camilan.

Toko Muntilan yang terletak di pasar Cihapit, menjual berbagai makanan yang disediakan seperti *snack* basah dan *snack* kering. *Snack* basah seperti risoles, kroket, kue bolu dan macam lainnya, banyak dicari oleh para konsumen untuk *snack* sehari-hari maupun untuk kebutuhan pesta. Selain menjual *snack* basah, beberapa kue yang diproduksi sendiri seperti : wajik, kue lapis dan beberapa kue titipan dari orang lain seperti roti coklat, roti strawberry, risoles, kroket, gemblong, dll. Beberapa kue yang laku dijual seperti gemblong, lempeng bakar, dll. Juga beberapa kue yang kurang laku dipasarkan seperti hunkue, ketan bumbu, lumpur kelapa, talam, dll. Selain menjual makanan, toko Muntilan juga menyediakan berbagai *snack* dan minuman dingin.

Toko Muntilan adalah bisnis usaha toko yang turun temurun dan di kelola oleh para keluarganya sejak tahun 1970. Toko yang mempunyai khas menjual berbagai makanan ini, sudah dikenal oleh masyarakat luas disekitar pasar Cihapit tersebut. Penghasilan pada jaman 1970-an sejak toko Muntilan berdiri sangat memuaskan karena toko tersebut yang hanya satu – satunya menyediakan berbagai produk yang bervariasi .

Dengan perkembangan jaman yang sekarang sudah maju, banyak pesaing yang bermunculan untuk berlomba – lomba dalam menjual makanan, *snack* yang bervariasi. Pesaing utama yang dirasakan oleh toko Muntilan

adalah pesaing Toko B yang berada di dalam pasar Cihapit, Bandung, yang sama- sama menjual makanan basah yang berdiri sekitar tahun 1993, bahkan produk makanan mempunyai *supplier* yang sama. Toko Muntilan yang berdiri kurang lebih 40 tahun, mengalami penurunan penjualan sejak tahun 2000. Penurunan penjualan yang dialami oleh toko Muntilan ini harus segera diatasi apabila tidak diatasi penghasilan penjualan akan semakin mundur dan akan terjadi hal yang tidak diinginkan yaitu tutup usaha. Dengan grafik dibawah ini menunjukkan kemuduran pendapatan penjualan serta hasil penjualan 10 tahun terakhir.



Gambar 1.1
Gambar pendapatan penjualan

1.2 Identifikasi Masalah

Adanya beberapa identifikasi masalah yang mungkin timbul berdasarkan dengan penelitian pendahuluan yang telah dilakukan, maka adanya beberapa faktor yang timbul pada toko Muntilan antara lain adalah :

- Toko Muntilan kurang mampu bersaing dengan penjual makanan yang berada didalam pasar.
- Pemilik toko belum menetapkan strategi pemasaran yang sesuai dengan target pasar.
- Pemilik toko belum mengetahui beberapa hal yang menjadi pertimbangan konsumen dalam memilih berbelanja kue atau minuman
- Pemilik toko belum mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan toko makanan Muntilan
- Kurangnya pegawai toko yang melayani para pembeli.
- Bangunan dan perabotan toko terkesan usang sehingga mengurangi minat calon pembeli.

1.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi

Dari beberapa masalah yang terdapat pada Toko Muntilan adanya beberapa batasan masalah serta asumsi dikarenakan keterbatasan waktu dalam menyelesaikan penelitian ini.

Berikut pembatasan-pembatasan masalahnya:

1. Persaingan yang diamati hanya persaingan toko Muntilan dengan toko B yang ada di dalam pasar. Hal tersebut diperoleh dengan wawancara terhadap pemilik toko.

1.4 Perumusan Masalah

Dari beberapa masalah yang telah didapatkan dari hasil pengamatan dan wawancara pada pihak pemilik toko didapatkan beberapa perumusan masalah yang nantinya akan diteliti oleh peneliti .

Berikut rumusan masalahnya:

1. Faktor apa saja yang menjadi pertimbangan konsumen dalam memilih toko umumnya yang menjual kue-kue ?
2. Bagaimana tingkat performansi konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh toko Muntilan ?
3. Bagaimana *segmentation*, *targetting*, dan *positioning* toko Muntilan ?
4. Bagaiman posisi persaingan antara toko Muntilan dengan pesaing B?
5. Usulan apa yang tepat untuk toko Muntilan sehingga dapat memuaskan konsumen dan memenangkan persaingan ?

1.5 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah yang ada, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui faktor apa saja yang menjadi pertimbangan konsumen dalam memilih toko umumnya yang menjual makanan
2. Untuk mengetahui bagaimana tingkat performansi konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh toko Muntilan
3. Untuk mengetahui *segmentation*, *targeting*, *positioning* toko Muntilan.
4. Untuk mengetahui posisi toko Muntilan dengan pesaing B.
5. Untuk mengetahui usulan apa yang tepat untuk toko Muntilan sehingga dapat memuaskan konsumen dan memenangkan persaingan.

1.6 Sistematika Penelitian

BAB 1 PENDAHULUAN

Berisi latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, dan Sistematika penelitian.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi tentang landasan teori yang menyajikan teori – teori dan studi pustaka yang berhubungan dengan masalah yang ada.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Di dalam Bab 3 terdapat *flowchart* yang menggambarkan alur penelitian dari awal hingga akhir serta keterangan pada tiap bagan.

BAB 4 PENGUMPULAN DATA

Di dalam Bab 4 terdapat berbagai data umum perusahaan yang nantinya akan dianalisa dengan penyebaran kuesioner, dan data yang berguna untuk digunakan dalam melakukan penelitian.

BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

Dalam Bab 5 penulis melakukan pengolahan data dengan metode yang akan digunakan nantinya dan setelah mendapatkan hasil, data tersebut akan dianalisis lebih lanjut.

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

Setelah melakukan pengolahan data dan menganalisis dengan menjawab beberapa pertanyaan yang terdapat pada perumusan masalah kemudian memberikan saran kepada toko tersebut sehingga dapat memecahkan permasalahan yang ada.