

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perusahaan “BCNY House” merupakan perusahaan yang bertempat di Cianjur yang dibangun atau berdiri pada tahun 2005, dimana nama BCNY House sendiri adalah singkatan dari “ Barudak Cianjur Nongkrong Yuk “ yang artinya “ anak – anak Cianjur ayo nongkrong “. Sampai saat ini, usaha yang bergerak dibidang jasa khususnya makanan dan hiburan tidak pernah mati, bahkan semakin berkembang dan mengalami kemajuan yang sangat pesat.

Dalam penelitian ini, dilakukan penelitian terhadap pujasera BCNY House yang terletak di Cianjur dimana pada awalnya pujasera BCNY House memiliki rating yang sangat baik sebagai salah satu pujasera di Cianjur yang bergerak dalam bidang makanan dan hiburan dilihat dari tingkat kedatangan dalam event-event yang diadakan di BCNY House yang unggul dari pujasera-pujasera lain dan tingkat penjualan yang terus meningkat semenjak pujasera BCNY House berdiri. Keunggulan tingkat kedatangan dalam beberapa event-event diketahui dari sponsor yang mesponsori event yang sama yang diadakan beberapa pujasera, dimana sponsor selalu menghitung jumlah kehadiran pada event dan membandingkan pujasera mana yang memiliki jumlah kedatangan yang lebih banyak, sehingga pujasera yang memiliki jumlah kedatangan lebih banyak tersebut akan mendapatkan sponsor yang lebih besar di event berikutnya.

Memasuki tahun 2009 terbentuk pujasera baru, yaitu pujasera Panembong 88 yang terletak di kawasan yang berbeda dengan pujasera BCNY House, dimana BCNY House dan Panembong 88 merupakan dua pujasera terbesar di Cianjur. Terbentuknya pujasera Panembong 88 pada tahun 2009, merupakan awal dimana pujasera BCNY House mengalami penurunan pada tingkat penjualan makanan/minuman dimana penurunan penjualan sangat terlihat jelas semenjak berdirinya pujasera Panembong 88 yaitu sebesar 12% pada tahun 2009,

13% pada tahun 2010, dan 15% pada tahun 2011, juga penurunan tingkat kedatangan dari beberapa event yang dilaksanakan oleh pujasera BCNY House. Pujasera Panembong 88 sudah mengungguli pujasera “BCNY House” dalam hal tingkat kedatangan dalam *event-event* selama 2 tahun semenjak pujasera Panembong 88 berdiri.

1.2 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah yang akan dilakukan bertujuan untuk mengetahui/memperkirakan faktor-faktor yang mungkin menyebabkan penurunan tingkat penjualan makanan/minuman dan kedatangan pelanggan dalam beberapa event atau acara karena datangnya pesaing baru. Hal ini mungkin dikarenakan beberapa hal sebagai berikut:

1. Segmentasi, targeting dan positioning pujasera yang kurang tepat.
2. Ketidakpuasan konsumen terhadap suatu pujasera.
3. Berdirinya perusahaan yang baru yang juga bergerak di bidang yang sama, sehingga menimbulkan persaingan.
4. Jumlah konsumen yang berkurang akibat loyalitas terhadap pujasera BCNY House yang kurang baik.
5. Perusahaan belum mengetahui hal-hal apa saja yang dianggap penting oleh konsumen agar konsumen tertarik untuk memilih suatu tempat makan dan hiburan / pujasera.
6. Bentuk promosi yang dilakukan oleh pujasera lain untuk menarik minat konsumen lebih menarik (*event-event* / paket-paket acara).
7. Strategi *marketing mix* yang masih kurang tepat.
8. Daya beli konsumen menurun, sehingga mempengaruhi tingkat penjualan.

1.3 Pembatasan Masalah

Dalam penyusunan laporan ini melihat dari luasnya bidang penelitian, keterbatasan waktu dan keterbatasan kemampuan, maka diberikan/dilakukan pembatasan permasalahan yang terjadi agar tidak menyimpang dari pencapaian

tujuan penelitian dan lingkup penelitian/pembahasan. Batasan yang diberikan adalah sebagai berikut :

- Masalah penurunan daya beli tidak dijabarkan secara mendalam.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan hasil identifikasi masalah dan pembatasan masalah telah disebutkan, maka dapat dirumuskan permasalahan yang terjadi sebagai berikut :

1. Bagaimana segmentasi, *targeting*, dan *positioning* dari pujasera BCNY House berdasarkan penelitian?
2. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap kinerja pujasera BCNY House?
3. Apa saja kelebihan dan kekurangan pujasera BCNY House dibandingkan dengan pujasera Panembong 88 berdasarkan variabel-variabel di dalam penelitian?
4. Bagaimana loyalitas konsumen terhadap pujasera BCNY House?
5. Bagaimana hubungan antara loyalitas konsumen dengan *marketing mix* yang dilakukan pujasera BCNY House ?
6. Strategi pemasaran dan persaingan apa yang dapat diusulkan untuk pujasera BCNY House?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui apa yang ingin diketahui oleh penulis sehingga melakukan penelitian terhadap pujasera BCNY House.

1. Mengetahui segmentasi, *targeting*, dan *positioning* dari pujasera BCNY House berdasarkan penelitian
2. Mengetahui bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap kinerja pujasera BCNY House dilihat dari tingkat kepentingan dan tingkat performansi menurut penelitian.
3. Mengetahui apa saja kelebihan dan kekurangan pujasera BCNY House dibandingkan dengan pujasera Panembong 88 berdasarkan penelitian.

4. Mengetahui bagaimana loyalitas konsumen terhadap pujasera BCNY House.
5. Mengetahui hubungan antara loyalitas konsumen dengan *marketing mix* yang dilakukan.
6. Memberikan usulan kepada pujasera BCNY House menurut penilaian konsumen dan hasil penelitian.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk dapat memberikan gambaran secara jelas tentang Tugas Akhir ini, maka penulis menyusun laporan yang dibagi dalam beberapa bab yang merupakan kesatuan yang saling berkaitan. Adapun sistematika penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah yang dihadapi, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi teori-teori yang berhubungan dengan masalah yang diteliti dan digunakan sebagai dasar pemikiran penulis dalam memecahkan permasalahan.

BAB 3 : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan kerangka pemikiran dan langkah-langkah sistematis dalam penyusunan laporan tugas akhir yang disertai dengan flow chart.

BAB 4: PENGUMPULAN DATA

Bab ini berisikan data-data hasil pengamatan yang telah dikumpulkan sebagai bahan pemecahan masalah.

BAB 5 : PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

Bab ini berisikan tentang pengolahan data dan analisis terhadap hasil pengumpulan dan pengolahan data

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan dan memberi saran-saran yang mungkin dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk perusahaan.