

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada saat ini, negara Indonesia telah memasuki era perdagangan bebas yang mengakibatkan persaingan antar pengusaha semakin ketat. Hal ini dapat dilihat dari meningkatnya jumlah pengusaha yang membuka usaha baik di bidang manufaktur maupun jasa. Kondisi ini menuntut pengusaha untuk selalu kreatif dalam mengembangkan strategi agar dapat berkembang dan bertahan dari pesaing. Oleh karena itu, pengusaha harus mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi usaha tersebut agar dapat bersaing dengan pesaing dan mempertahankan konsumen yang ada.

Persaingan yang ketat ini dirasakan pula oleh pengusaha rumah makan khususnya di daerah kota Jakarta yang jumlah rumah makannya dikatakan sangat banyak dan beragam. Para pengusaha rumah makan tersebut harus memiliki strategi yang mampu menarik konsumen untuk mengunjungi rumah makannya dan membeli makanan yang dijual. Faktor produk, kualitas, pelayanan, harga, tempat dan masih banyak faktor yang turut memengaruhi keberhasilan dari rumah makan tersebut.

Dari sekian banyak usaha makanan yang ada di kota Jakarta, Siomay Mola-Mola dipilih sebagai objek penelitian kali ini. Siomay Mola-Mola adalah salah satu usaha yang bergerak di bidang makanan yang khusus menjual makanan berupa siomay. Pada awalnya lokasi Siomay Mola-Mola hanya berada di Jalan Summagung 3 No. 7 Kelapa Gading Jakarta Utara, namun sekarang Siomay Mola-Mola telah memiliki beberapa cabang usaha yaitu di Jalan Pulo Ribung Blok AR No.23 dan *Apartment* Teluk Intan Tower A No.122, Teluk Gong, Jakarta Barat.

Siomay Mola-Mola mulai berdiri sejak Februari 2009, pada bulan Oktober 2011 rumah makan Siomay Mola-Mola yang berada di Jalan Summagung 3 No. 7 Kelapa Gading mengalami penurunan penjualan. Pada

awalnya dalam seminggu rumah makan Siomay Mola-Mola dapat menjual sebanyak 545 piring siomay. Namun saat ini rumah makan Siomay Mola-Mola hanya menjual sebanyak 280 piring siomay.

Apabila kondisi ini tidak berubah dikhawatirkan rumah makan Siomay Mola-Mola akan mengalami penurunan jumlah pemasukan dan keuntungan yang semakin mengecil. Oleh karena itu perlu dilakukan inovasi agar dapat meningkatkan kembali penjualan dan daya saing rumah makan Siomay Mola-Mola.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak rumah makan Siomay Mola-Mola, terdapat beberapa faktor yang mungkin menyebabkan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Meningkatnya jumlah kompetitor baru yang bergerak dalam bidang makanan sejenis yaitu siomay sehingga rumah makan Siomay Mola-Mola kalah bersaing dengan rumah makan siomay lain yang berada di kota Jakarta.
2. Belum diketahuinya faktor-faktor yang dipentingkan oleh konsumen dalam memilih rumah makan siomay.
3. Belum diketahuinya tingkat kepuasan konsumen terhadap rumah makan Siomay Mola-Mola.
4. Belum tercapainya target pasar yang telah ditentukan dimana konsumen yang ditetapkan sebagai pasar kurang tertarik untuk membeli makanan yang ditawarkan.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan pembahasan identifikasi masalah yang telah diuraikan diatas, penulis membatasi masalah yang tidak diteliti dalam penulisan ini adalah :

- Kedua cabang rumah makan Siomay Mola-Mola, yang diteliti hanya pusat rumah makan Siomay Mola-Mola yang berada di di Jalan Summagung 3 No. 7 Kelapa Gading Jakarta Utara.

1.4 Perumusan Masalah

Masalah-masalah yang akan dirumuskan dalam penelitian ini, yaitu :

1. Faktor-faktor apa saja yang dianggap penting oleh konsumen dalam memilih rumah makan siomay?
2. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap rumah makan Siomay Mola-Mola?
3. Bagaimana segmentation, targeting , dan positioning dari rumah makan Siomay Mola-Mola?
4. Apakah kelebihan dan kekurangan rumah makan Siomay Mola-Mola dibandingkan dengan para pesaingnya?
5. Usulan apa yang dapat diberikan untuk meningkatkan daya saing rumah makan Siomay Mola-Mola?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah, maka dapat diketahui tujuan penelitiannya adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui faktor-faktor apa saja yang dianggap penting oleh konsumen dalam memilih rumah makan Siomay Mola-Mola.
2. Mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap rumah makan Siomay Mola-Mola.
3. Mengetahui segmentation, targeting , dan positioning dari rumah makan Siomay Mola-Mola.
4. Untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan rumah makan Siomay Mola-Mola dibandingkan dengan para pesaingnya.
5. Untuk mengetahui usulan apa yang dapat diberikan untuk meningkatkan daya saing rumah makan Siomay Mola-Mola.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang terdapat pada penelitian ini , yaitu :

BAB 1 : PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan latar belakang masalah yang akan dibahas, identifikasi masalah yang terjadi pada objek penelitian, pembatasan masalah yang akan dibahas dalam penelitian, perumusan masalah yang terjadi, tujuan dan manfaat penulisan bagi objek yang diamati, serta sistematika penulisan dari laporan.

BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi teori-teori yang digunakan oleh penulis untuk memecahkan masalah yang terjadi pada objek penelitian.

BAB 3 : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi langkah-langkah dilakukannya penelitian untuk proses penyusunan tugas akhir dari awal-akhir.

BAB 4 : PENGUMPULAN DATA

Bab ini berisi data umum yang diperoleh dari perusahaan dan data-data penunjang awal yang dibutuhkan untuk melakukan pengolahan data dan menganalisisnya.

BAB 5 : PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

Bab ini berisi cara-cara mengolah data dengan menggunakan Uji Hipotesis Kepuasan dan IPA dan CA sehingga didapatkan suatu hasil yang akan dianalisis berdasarkan perumusan masalah yang ada di bab 1.

BAB 6 : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil analisis yang telah dilakukan disertai pula masukan – masukan untuk rumah makan Siomay Mola-Mola sehingga dapat bersaing dengan kompetitor yang ada.