

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Di zaman globalisasi masyarakat di Kota Bandung memiliki segudang aktivitas sebagai pekerja maupun mahasiswa. Masyarakat yang beraktifitas penuh sepanjang hari, membuat masyarakat menghabiskan waktu diluar rumah. Masyarakat yang beraktifitas padat lebih memilih restaurant untuk makan, dikarenakan restaurant lebih nyaman, dengan menikmati suasana restaurant bersama teman-teman maupun rekan kerja. Dengan adanya *trend* seperti itu, banyak sekali tempat-tempat makan yang menggunakan konsep restaurant.

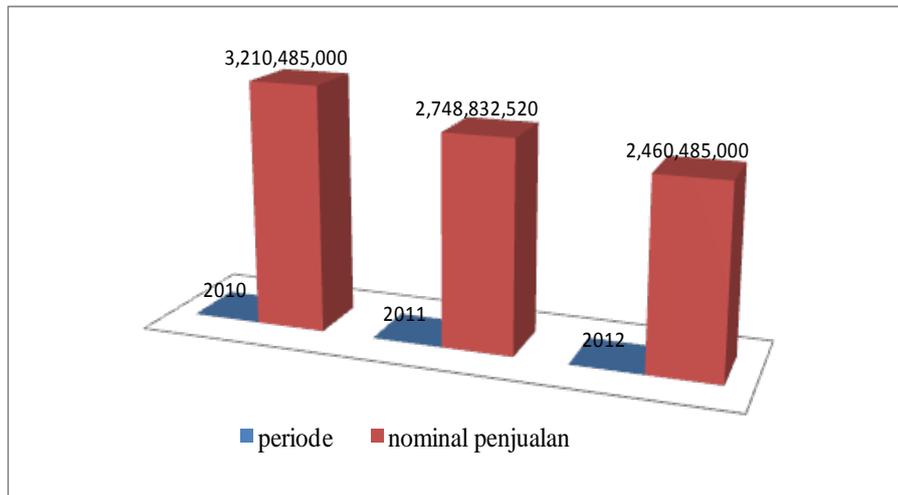
Sobbers Bar & Resto adalah sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa restaurant di Kota Bandung. Menempati areal di lantai dua di gedung *mode plus* yang terletak di Jl. Setiabudi No. 41 F, di bagian utara kota Bandung. Sobbers Bar & Resto Resto mulai beroperasi pada tanggal 4 Februari 2006.

Semenjak keberadaan dari Sobbers Bar & Resto yang berdiri pada tahun 2006, Sobbers Bar & Resto memiliki banyak pesaing yang juga menawarkan produk makanan yang sejenis dengan cita rasa yang berbeda. Masalah yang dihadapi oleh Sobbers Bar & Resto adalah terjadi penurunan tingkat penjualan.

Dari hasil wawancara yang dilakukan dengan pihak *Management* menyebutkan bahwa terjadi penurunan rata-rata penjualan dari tahun 2010 – 2012 dimana pada tahun 2010 dapat mencapai angka rata-rata penjualan perbulan sebesar Rp. 250.000.000 sedangkan tahun 2011 dan 2012 hanya mampu menjual dengan rata-rata penjualan per bulan sebesar Rp. 230.000.000. Dari rata-rata penjualan tersebut terlihat penurunan sekitar 14,37% pertahun. Dari data rata-rata penjualan yang mengalami penurunan dari setiap tahunnya. Kemungkinan bear dari penurunan penjualan tersebut adalah berkurangnya minat konsumen terhadap Sobbers Bar & Resto.

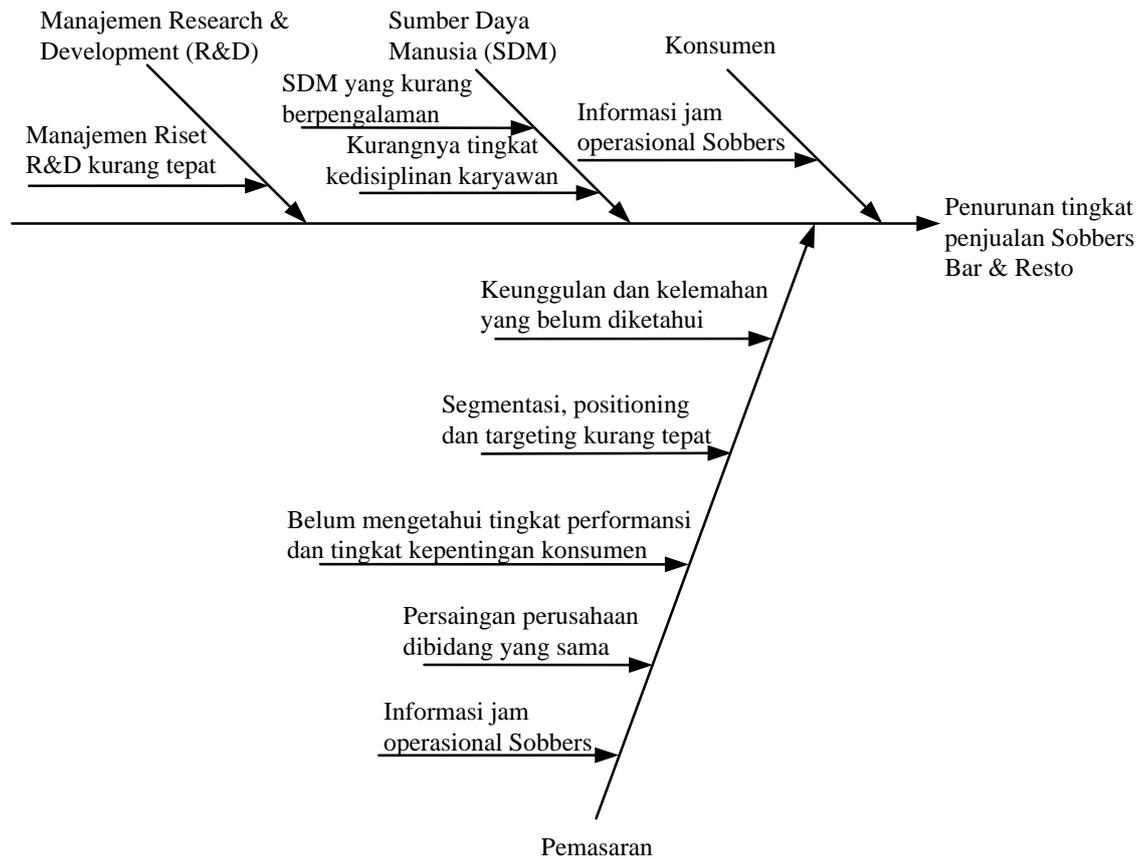
Gambar 1.1

Grafik Pendapatan Sobbers Bar &amp; Resto selama 3 tahun



## 1.2 Identifikasi Masalah

Dari uraian diatas, dapat dicari beberapa akar masalah dari gejala yang ada dengan diagram *fishbone* dibawah ini:



Gambar 1.2

Diagram *Fishbone*

Dari diagram diatas agar meningkatkan jumlah penjualan maka dapat diidentifikasi masalah. Hal ini mungkin dikarenakan beberapa hal sebagai berikut:

1. Keunggulan dan kelemahan dari Sobbers Bar & Resto yang belum mampu bersaing dengan restaurant lain.
2. Segmentasi, targeting dan positioning Sobbers Bar & Resto yang kurang tepat.
3. Tingkat kinerja dan tingkat kepentingan konsumen belum baik.

4. Sobbers Bar & Resto belum dapat dalam pengembangan *Manajemen Research & Development (R&D)*
5. Sobbers Bar & Resto belum dapat memiliki Sumber daya manusia (SDM) yang sesuai.

Persaingan yang dihadapi Sobbers Bar & Resto saat ini tidaklah mudah. Untuk dapat bertahan maka pihak *management* perlu melakukan strategi-strategi pemasaran yang baik untuk menarik minat konsumen untuk mendatangi Sobbers Bar & Resto.

### 1.3 Pembatasan Masalah

Agar kesimpulan dan usulan yang didapat lebih jelas dan lebih mengarah pada permasalahan maka dilakukan batasan-batasan dalam proses penelitian

Batasan-batasan masalah pada tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya membahas mengenai meningkatkan penjualan restaurant dan melakukan analisis mengenai strategi pemasaran pada restaurant.
2. Penelitian ini tidak membahas secara keseluruhan tentang *Manajemen Research & Development (R&D)*.

### 1.4 Perumusan Masalah

Dari permasalahan yang terjadi di Sobbers Bar & Resto dapat merumuskan beberapa pertanyaan yaitu:

1. Faktor-faktor apa saja yang dipentingkan konsumen dalam kunjungan ke restaurant?
2. Bagaimana tingkat kinerja dan tingkat kepentingan Sobbers Bar & Resto menurut konsumen?
3. Apa yang menjadi keunggulan maupun kelemahan Sobbers Bar & Resto dibandingkan dengan pesaingnya?
4. Bagaimana *Segmentation, Targeting, dan Positioning* di Sobbers Bar & Resto?
5. Strategi apa yang dapat diberikan kepada Sobbers Bar & Resto untuk meningkatkan penjualan?

### 1.5 Tujuan Penelitian

Dari perumusan masalah yang diangkat, penulis ingin mencapai tujuan - tujuan dari penelitian. Adapun tujuan dari dilakukannya penelitian adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui Faktor-faktor apa saja yang dipentingkan konsumen dalam kunjungan ke restaurant.
2. Mengetahui tingkat kinerja dan tingkat kepentingan Sobbers Bar & Resto menurut konsumen.
3. Mengetahui keunggulan serta kelemahan dari Sobbers Bar & Resto dibandingkan dengan para pesaing.
4. Mengetahui hasil *segmentasi*, *Targetting* dan *Positioning* dari penelitian baru.
5. Memberikan strategi mengenai hal-hal apa saja yang memperbaiki berdasarkan dari hasil penelitian untuk meningkatkan penjualan di Sobbers Bar & Resto.

### 1.6 Sistematika Penulisan

#### **Bab 1 Pendahuluan**

Pada bab I ini berisikan uraian dari latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah dan asumsi, perumusan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan.

#### **Bab 2 Tinjauan Pustaka**

Pada bab ini berisi mengenai teori-teori yang dapat membantu dalam pengerjaan laporan Tugas Akhir mengenai seluruh teori tentang strategi pemasaran.

#### **Bab 3 Metodologi Penelitian**

Pada bab ini berisi *flowchart* mengenai awal mulainya melakukan penelitian proses penelitian, pengolahan data sampai selesai beserta penjelasan-penjelasan untuk setiap langkah yang dilakukan.

**Bab 4 Pengumpulan Data**

Bab ini berisi pengumpulan data-data yang dibutuhkan dalam rangka untuk dilakukan pengolahan data baik berupa hasil wawancara maupun observasi.

**Bab 5 Pengolahan Data dan Analisis**

Bab ini berisi pengolahan data yang dilakukan serta dilakukan analisis dari setiap hasil yang didapatkan.

**Bab 6 Kesimpulan dan Saran**

Bab ini berisi mengenai kesimpulan dari perumusan masalah yang ditanyakan serta memberikan saran untuk perusahaan.