

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kota Bandung merupakan salah satu kota tujuan wisata di Indonesia. Salah satu wisata di Kota Bandung yang terkenal dan banyak diminati oleh wisatawan domestik dan luar negeri adalah wisata kuliner. Bisnis kuliner di kota Bandung ini hampir tidak pernah sepi pengunjung, oleh karena itu rumah makan atau restoran yang tersebar di Kota Bandung selalu ramai dikunjungi oleh pengunjung baik pada saat *weekdays* maupun *weekend* (http://id.wikipedia.org/wiki/Kota_Bandung).

Rumah makan yang tersebar di Kota Bandung menyediakan berbagai macam jenis makanan, mulai dari makanan khas Kota Bandung itu sendiri, makanan khas luar Kota Bandung, hingga makanan khas dari berbagai negara di dunia. Restoran – restoran tersebut memiliki ciri khas dan keunggulan tersendiri untuk menarik para konsumen.

Rumah Makan Ibu Kadi adalah salah satu rumah makan khas Sunda yang terkenal di Kota Bandung. Rumah Makan Ibu Kadi berdiri sejak tahun 1990 . Rumah makan ini didirikan oleh Bapak Sukadi . Rumah Makan Ibu Kadi terletak di Jalan. Dr. Djundjuran Kav. 178 Bandung. Rumah Makan Ibu Kadi ini tidak mempunyai cabang – cabang seperti rumah makan lainnya.

Rumah Makan Ibu Kadi beroperasi mulai dari pukul 08.00 hingga pukul 22.00 dengan jumlah pegawai sebanyak 30 orang. Menu yang disajikan oleh Rumah Makan Ibu Kadi adalah makanan khas Sunda, seperti Nasi Timbel, Nasi Liwet, Nasi Pecel, Ayam Goreng, Sayur Asem, Karedok, Jengkol, Berbagai macam sambal, dan hidangan Sunda lainnya .

Berdasarkan hasil pengamatan awal dan wawancara terhadap pengelola Rumah Makan Ibu Kadi yaitu Drs. Ir. H. Bambang Soepriadi, diketahui adanya penurunan penjualan seperti pada data dibawah ini.

Tabel 1.1

Data Penjualan Rumah Makan Ibu Kadi

Tahun	Total Penjualan (Rp)
2009	385.905.000
2010	375.425.000
2011	369.169.000
2012	356.963.000

Pada tabel diatas dapat dilihat total penjualan pada tahun 2009 sebesar Rp 385.905.000, namun angka tersebut terus menurun setiap tahunnya, pada tahun 2010 total penjualan sebesar Rp 375.425.000, dan merosot kembali di angka 369.169.000 pada tahun 2011, dan pada tahun 2012 total penjualan Rumah Makan Ibu Kadi sebesar Rp 356.963.000.

Dari data diatas penurunan omzet sebesar 0,024 %

Berikut perhitungan penurunan omzet :

$$- \text{Rp } 385.905.000 - \text{Rp } 375.425.000 = \text{Rp } 10.480.000$$

$$\frac{\text{Rp } 10.480.000}{\text{Rp } 385.905.000} * 100 \% = 0,027 \%$$

$$- \text{Rp } 375.425.000 - \text{Rp } 369.169.000 = \text{Rp } 6.256.000$$

$$\frac{\text{Rp } 6.256.000}{\text{Rp } 375.425.000} * 100 \% = 0,016 \%$$

$$- \text{Rp } 369.169.000 - \text{Rp } 356.963.000 = \text{Rp } 12.206.000$$

$$\frac{\text{Rp } 12.206.000}{\text{Rp } 369.169.000} * 100 \% = 0,03 \%$$

- Rata – rata penurunan omzet

$$\frac{0,027 \% + 0,016 \% + 0,03 \%}{3} = 0,024 = 2,4 \%$$

1.2 Identifikasi Masalah

Permasalahan yang terjadi di Rumah Makan Ibu Kadi yang berhasil diidentifikasi adalah penurunan penjualan yang cukup signifikan. Dari penelitian awal dapat diketahui beberapa faktor yang mungkin menyebabkan terjadinya permasalahan tersebut yaitu :

1. Banyak atribut penting yang belum diketahui tentang kriteria konsumen dalam memilih rumah makan Sunda.
2. Ada ketidakpuasan konsumen Rumah Makan Ibu Kadi.
3. Adanya pesaing Rumah Makan Sunda yang lebih dikenal oleh masyarakat.
4. Rumah Makan Ibu Kadi belum melakukan STP (*Segmentation, Targeting, Positioning*) secara tepat.
5. Berlakunya peraturan *four in one* (Dalam satu mobil minimal terdapat empat orang penumpang, berlaku pada hari Sabtu pukul 09.00 – 14.00) , sehingga mengakibatkan menurunnya jumlah kendaraan yang melewati Rumah Makan Ibu Kadi.

6. Daya beli konsumen yang tidak mengalami peningkatan secara signifikan.

1.3 Pembatasan Masalah Dan Asumsi

Akibat keterbatasan waktu, tenaga, dan biaya maka perlu dilakukan pembatasan masalah agar lebih jelas dan terarah. Pembatasan – pembatasan masalah yang dilakukan antara lain :

1. Tidak membahas pengaruh aturan *four in one*.
2. Tidak membahas mengenai daya beli konsumen.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan beberapa permasalahan yang ada pada Rumah Makan Ibu Kadi adalah sebagai berikut :

1. Apakah atribut – atribut yang dianggap penting oleh konsumen dalam memilih rumah makan Sunda ?
2. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap Rumah Makan Ibu Kadi ?
3. Bagaimana tingkat performansi dan kepentingan Rumah Makan Ibu Kadi ?
4. Apakah keunggulan dan kelemahan Rumah Makan Ibu Kadi dibanding pesaing ?
5. Bagaimana penerapan STP (*Segmentation, Targeting, Positioning*) yang tepat untuk Rumah Makan Ibu Kadi ?
6. Bagaimana upaya perbaikan yang dilakukan oleh Rumah Makan Ibu Kadi ?

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai, adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui atribut – atribut yang dipentingkan konsumen ketika hendak memilih rumah makan Sunda.
2. Dapat mengidentifikasi tingkat kepuasan konsumen terhadap Rumah Makan Ibu Kadi.
3. Mengetahui tingkat performansi dan kepentingan dari Rumah Makan Ibu Kadi.

4. Mengetahui keunggulan dan kelemahan dari Rumah Makan Ibu Kadi dibanding pesaing, sehingga dapat menentukan solusi yang dapat dilakukan untuk mengurangi kelemahan-kelemahan yang ada.
5. Menerapkan *Segmentation, Targeting, Positioning* Rumah Makan Ibu Kadi dari hasil penelitian yang dilakukan
6. Memberi usulan perbaikan yang dilakukan oleh Rumah Makan Ibu Kadi.

1.6 Sistematika Penulisan

Laporan tugas akhir ini terdiri dari 6 bab yang diuraikan sebagai berikut :

Bab 1 Pendahuluan

Bab ini merupakan bagian pendahuluan yang menggambarkan gambaran umum dari penelitian ini, seperti : Latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, dan perumusan masalah.

Bab 2 Tinjauan Pustaka

Bab ini berisi teori – teori, prinsip – prinsip, serta aturan – aturan yang berkaitan dengan masalah – masalah yang dihadapi dan dijadikan pedoman dalam melakukan penelitian dan pembahasan masalah.

Bab 3 Metodologi Penelitian

Bab ini berisi tentang uraian langkah – langkah sistematis yang ditempuh penulis dalam melakukan penelitian yang sistematis yang berguna dalam memberikan solusi terhadap masalah yang ada. Pada bab ini dilengkapi dengan *flowchart* dan keterangan sehubungan dengan *flowchart* tersebut.

Bab 4 Pengumpulan Data

Bab ini membahas secara rinci tentang data umum perusahaan, data yang didapat dan hasil penyebaran kuesioner, dan data – data lainnya yang akan digunakan dalam melakukan penelitian.

Bab 5 Pengolahan Data dan Analisis

Bab ini berisi tentang pengolahan data sesuai dari data – data yang sudah diperoleh serta analisis dari hasil pengolahan data tersebut.

Bab 6 Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisi mengenai kesimpulan dari hasil analisis yang telah dilakukan serta saran bagi perusahaan dan penelitian selanjutnya.