

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

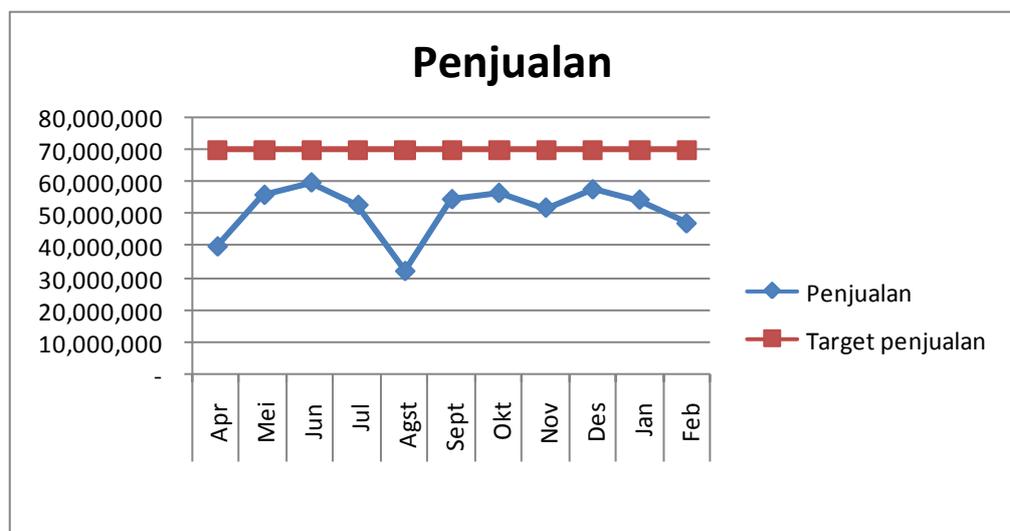
Pada saat ini, persaingan dalam bidang mini market semakin ketat. Hal ini ditandai dengan banyaknya mini market yang muncul di lingkungan sekitar kita. Hal tersebut tentu saja menyebabkan konsumen memiliki banyak pertimbangan dalam memilih sebuah mini market sebagai tempat berbelanja. Dalam menjalankan usaha mini market sangat penting untuk mengetahui apa saja yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen. Kebutuhan konsumen merupakan pernyataan dari perasaan kekurangan, sedangkan keinginan konsumen merupakan kebutuhan yang dibentuk oleh budaya dan kepribadian seseorang. Selain kebutuhan dan keinginan konsumen, hal lain yang perlu diperhatikan adalah permintaan konsumen (*Demand*) yaitu keinginan manusia yang didukung oleh daya beli. Dengan memahami kebutuhan, keinginan, dan permintaan pelanggan secara detail akan memberikan masukan penting untuk merancang strategi pemasaran (2,8).

Bumi Sari Wangi Mart (BSW Mart) merupakan suatu usaha mini market yang bergerak dalam bidang menjual kebutuhan-kebutuhan rumah tangga seperti makanan, minuman, gas, makanan ringan, alat tulis, dan lain-lain. BSW Mart didirikan pada bulan Agustus 2011. BSW Mart terletak di komplek Bumi Sariwangi Blok A15 Bandung. Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik dari BSW Mart, konsumen dari BSW Mart yaitu penduduk yang tinggal di Komplek Bumi Sari Wangi, orang luar komplek yang sedang berolah raga di GOR yang ada di sebelah BSW Mart, serta orang luar komplek yang melintas atau masuk ke dalam komplek. Selain itu, terdapat beberapa masalah seperti target penjualan yang dicapai rata-rata hanya sekitar 70%. Target penjualan diharapkan dapat tercapai yaitu sekitar Rp 70.000.000,00 per bulan. Sejak mini market berdiri (2011) target penjualan

belum pernah tercapai. Berikut data penjualan dari BSW Mart dalam waktu 1 tahun terakhir:

**Tabel 1.1**  
**Penjualan**

	TAHUN 2012									TAHUN 2013	
	Apr	Mei	Jun	Jul	Agst	Sept	Okt	Nov	Des	Jan	Feb
Penjualan (Rp)	39,844,600	55,769,239	59,598,504	52,649,074	32,230,587	54,423,759	56,368,042	51,815,885	57,456,999	54,277,080	46,978,700



**Gambar 1.1**  
**Grafik Penjualan**

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan penelitian pendahuluan yang telah dilakukan, faktor-faktor yang mungkin menyebabkan masalah yang ada di usaha ini adalah sebagai berikut:

1. Ketidaktahuan konsumen mengenai BSW Mart ini karena strategi bauran pemasaran yang dilakukan pemilik masih terbatas
2. *Segmentation, targeting, positioning* yang belum diketahui secara tepat
3. Belum mempunya BSW Mart untuk menyaingi pesaing yang sudah lebih dikenal oleh masyarakat

4. Belum diketahui apa yang diutamakan konsumen dalam memilih suatu mini market sebagai tempat berbelanja.
5. Kurangnya informasi mengenai adanya BSW Mart sehingga tidak diketahui oleh orang yang melintas di luar kompleks
6. Adanya faktor-faktor yang tidak memuaskan konsumen sehingga konsumen tidak datang lagi

### **1.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi**

Untuk penelitian yang akan dilakukan, peneliti membuat pembatasan masalah agar peneliti dapat membahas masalah secara mendalam dan agar masalah yang akan dibahas tidak meluas. Berikut adalah batasan masalah yang dibuat:

1. Penelitian ini fokus terhadap konsumen yang berada di kompleks Bumi Sari Wangi karena penyebaran kuesioner akan dibagikan kepada orang-orang yang tinggal di Komplek Bumi Sari Wangi
2. Setiap orang yang tinggal di Komplek Bumi Sari Wangi dijadikan populasi dalam penelitian ini dimana dari setiap rumah diambil 1 orang menjadi populasi.

### **1.4 Perumusan Masalah**

Adapun perumusan masalah yang dibuat adalah sebagai berikut:

1. Faktor apa yang dianggap penting oleh konsumen dalam memilih sebuah tempat berbelanja?
2. Bagaimana Segmentation, Targetting, dan Positioning yang tepat untuk BSW Mart setelah dilakukan penelitian?
3. Apa kelebihan dan kelemahan dari BSW Mart dibandingkan dengan pesaing?
4. Variabel apa yang sudah memuaskan konsumen dan tidak memuaskan konsumen?

5. Usulan strategi pemasaran apa saja yang akan diberikan kepada pemilik agar dapat membantu BSW Mart untuk mencapai target?

### 1.5 Tujuan Penelitian

Setelah menentukan perumusan masalah, maka dapat ditarik beberapa tujuan penelitian yang akan dilakukan. Tujuan penelitian tersebut adalah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi faktor-faktor apa saja yang dianggap penting oleh konsumen dalam memilih suatu tempat berbelanja
2. Mengetahui *segmentation, targeting, positioning* yang tepat untuk BSW Mart berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan
3. Mengetahui kelebihan dan kelemahan dari BSW Mart dibandingkan dengan pesaing
4. Mengetahui hal apa saja yang sudah membuat konsumen puas dan belum membuat konsumen puas
5. Mengetahui usulan strategi pemasaran apa saja yang bisa diberikan kepada pemilik BSW Mart untuk membantu BSW Mart agar dapat mencapai target

### 1.6 Sistematika Penulisan

#### Bab 1: Pendahuluan

Pada bab pendahuluan ini akan membahas mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian dan sistematika penulisan. Melalui pembahasan pada bab ini, peneliti dapat memberikan gambaran umum mengenai penelitian yang dilakukan.

#### Bab 2: Tinjauan Pustaka

Bab ini berisi mengenai konsep-konsep yang dapat dijadikan acuan/panduan dalam menyelesaikan suatu permasalahan. Tinjauan pustaka

ini berisi mengenai defenisi-defenisi dan metode-metode yang akan digunakan untuk mencari solusi untuk memecahkan masalah yang ada pada penelitian ini.

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

Bab ini berisi mengenai langkah-langkah yang akan dilakukan dalam penelitian yang digambarkan dalam bentuk *flowchart*, mulai dari penelitian pendahuluan hingga akhir penulisan laporan tugas akhir.

### **Bab 4: Pengumpulan Data**

Bab ini berisi data umum perusahaan, data yang didapat dari hasil penyebaran kuesioner, dan beberapa data lainnya yang akan digunakan untuk melakukan penelitian.

### **Bab 5: Pengolahan Data dan Analisis**

Bab ini berisi pengolahan data yang sudah didapatkan dari bab sebelumnya, sehingga dengan pengolahan data peneliti dapat memecahkan masalah yang terjadi dalam penelitian Tugas Akhir. Setelah melakukan pengolahan data, dapat dilakukan analisis mengenai hasil yang diperoleh.

### **Bab 6: Kesimpulan dan Saran**

Bab ini berisi mengenai kesimpulan hasil akhir penelitian yang didapat berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan. Selain itu, bab ini juga berisi saran dan usulan yang diberikan kepada perusahaan yang diteliti.