

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Rumah *laundry* merupakan suatu usaha Laundry pakaian yang bergerak dalam bidang jasa. Rumah *laundry* didirikan pada tahun 2010. Rumah *laundry* terletak di jalan sederhana no. 30 Bandung. Berdasarkan hasil data yang didapatkan, terdapat masalah yaitu penurunan jumlah pendapatan sebesar Rp. 5,527,021/tahun 2012-2013

Tabel 1.1

Tabel Pendapatan Rumah Laundry

	2012	2013
Jan	Rp 5,718,506	Rp 5,568,106
Feb	Rp 5,208,796	Rp 3,708,796
Mar	Rp 4,564,915	Rp 3,469,410
Apr	Rp 5,297,779	Rp 4,215,396
Mei	Rp 5,158,590	Rp 5,194,552
Jun	Rp 5,467,474	Rp 4,914,628
Jul	Rp 5,642,119	Rp 4,948,656
Ags	Rp 4,025,145	Rp 5,099,534
Sep	Rp 4,882,567	Rp 4,414,195
Okt	Rp 4,544,360	Rp 4,301,426
Nov	Rp 4,245,322	Rp 5,104,264
Des	Rp 6,068,947	Rp 4,360,548
Total	Rp 60,826,532	Rp 55,299,511

Dari tabel di atas maka dapat terlihat jelas bahwa ada penurunan pendapatan yang terjadi dari tahun 2012-2013, penurunan terjadi sebesar Rp. 5,527,021, dari Rp. 60,826,532 menjadi Rp 55,299,511.

### 1.2 Identifikasi Masalah

Penelitian di Rumah *laundry* dilakukan untuk mencari dan menganalisis penyebab masalah yang terjadi dan menyelesaikan masalah tersebut dan diharapkan agar masalah tersebut tidak muncul kembali.

Beberapa kemungkinan penyebab masalah yang ada di usaha ini adalah sebagai berikut:

1. Ketidaktahuan penyedia jasa mengenai faktor penting yang diinginkan oleh konsumen.
2. Konsumen belum puas dengan layanan jasa *laundry*.
3. Rumah *laundry* kalah bersaing dengan *laundry* lainnya.
4. Strategi Pemasaran yang dilakukan saat ini belum tepat.
5. Daya beli konsumen yang mengalami penurunan.

### 1.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi

Untuk penelitian yang akan dilakukan, peneliti membuat pembatasan masalah agar peneliti tidak membahas masalah terlalu luas dan dapat lebih fokus terhadap masalah penelitian. Berikut adalah batasan masalah yang dibuat:

1. Pada penelitian ini pesaing dari rumah *laundry* dibatasi dengan radius hanya 1 km dari rumah *laundry*, dalam hal ini pesaing dari rumah *laundry* ditetapkan dari hasil menyebarkan kuesioner, dan pengambilan pesaing adalah berdasarkan presentase terbanyak.

### 1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan penelitian pendahuluan dilakukan, peneliti membuat perumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini. Adapun perumusan masalah yang dibuat adalah sebagai berikut:

1. Hal apa sajakah yang dianggap penting oleh konsumen dalam *laundry*?
2. Apakah kelebihan dan kelemahan dari Rumah *laundry* dibandingkan dengan pesaing lainnya?
3. Bagaimanakah tingkat kepuasan konsumen terhadap Rumah *laundry*?
4. Bagaimana *Segmentation, Targetting, dan Positioning* Rumah *laundry*?
5. Usulan apakah yang akan diberikan kepada Rumah *laundry* sehingga dapat menarik minat konsumen dan meningkatkan angka pendapatan?

## 1.5 Tujuan Penelitian

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

1. Mengetahui hal yang dianggap penting oleh konsumen dalam *laundry*.
2. Mengetahui kelebihan dan kelemahan dari Rumah *laundry* dibandingkan dengan pesaing lainnya.
3. Mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap Rumah *laundry*.
4. Mendapatkan *Segmentation, Targetting, dan Positioning* yang tepat untuk Rumah *laundry*.
5. Memberikan usulan kepada Rumah *laundry* sehingga dapat menarik minat konsumen dan meningkatkan angka pendapatan.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Berisi latar belakang masalah yang akan diteliti, identifikasi masalah, pembatasan masalah dan asumsi, perumusan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA**

Berisi mengenai definisi teori-teori dan metode yang digunakan yang berhubungan dengan penelitian yang menjadi acuan dalam menyelesaikan suatu masalah.

### **BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN**

Berisi tentang sistematika pengerjaan penelitian dalam bentuk *flow chart*.

### **BAB 4 PENGUMPULAN DATA**

Berisi pengumpulan data yang dilakukan untuk mendukung pengerjaan penelitian ini.

## **BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS**

Berisi pengolahan data yang digunakan dalam pemecahan masalah yang terjadi dan analisis hasil yang telah diperoleh berdasarkan pengolahan data.

## **BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN**

Berisi tentang kesimpulan dan saran dari peneliti dari hasil penelitian.