

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada saat ini perkembangan industri di Indonesia berkembang semakin pesat. Perusahaan-perusahaan baru pun semakin bermunculan untuk bersaing merebut perhatian pasar dengan perusahaan-perusahaan lainnya. Apalagi pada saat sekarang ini keinginan pasar bermacam-macam dan berubah-ubah mengikuti perkembangan jaman. Tentunya hal ini membuat perusahaan yang telah ada harus lebih cekatan dalam membaca keinginan pasar, agar perhatian pasar tidak beralih pada perusahaan-perusahaan baru yang bermunculan.

Salon adalah perusahaan jasa yang sangat diperlukan oleh berbagai kalangan masyarakat. Baik dari kalangan tua muda atau pria wanita pasti membutuhkan jasa salon. Sekarang ini sudah banyak sekali penawaran jasa dari salon-salon baru yang bermunculan.

Salon Jari Manis adalah salon yang berdiri pada bulan Maret tahun 2006, namun pada tahun 2010 Salon Jari Manis di jual ke pihak lain. Salon Jari Manis ini terletak tidak jauh dari Universitas Kristen Maranatha, di jalan Prof. Surya Sumantri. Dari informasi hasil wawancara dengan pihak salon Jari Manis, saat ini salon Jari Manis telah cukup dikenal dan memiliki pelanggan yang kebanyakan adalah anak muda. Akan tetapi di sekitar salon Jari Manis masih terdapat salon-salon lainnya, yaitu salon Anata, salon Strawberry dan lain-lain. Salon Jari Manis ini harus dapat bersaing agar dapat meraih perhatian para konsumennya. Tentunya untuk dapat unggul dalam persaingan tidaklah mudah, selain harus dapat bersaing dengan para kompetitornya, mereka tetap harus dapat memberikan pelayanan yang memuaskan para konsumennya. Salon Jari Manis memiliki target pendapatan yang telah ditentukan yaitu \pm Rp100.000.000/bulan. Hingga saat ini salon Jari Manis belum dapat mencapai target pendapatan tersebut. Pendapatan tertinggi yang pernah dicapai oleh salon Jari Manis yaitu

pada bulan Agustus 2013 sebesar \pm Rp80.000.000. Rata-rata pendapatan salon Jari Manis adalah \pm Rp70.000.000/bulan. Target yang ditentukan tidak termasuk target dari jasa refleksi. Jadi sampai saat ini, salon Jari Manis baru mencapai 70% dari target yang telah ditentukan, yang menjadi masalah utama pada Salon Jari Manis adalah pendapatan yang tidak pernah mengalami kenaikan dari waktu ke waktu.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan dari penelitian pendahuluan yang telah di lakukan oleh penulis, maka diperoleh permasalahan yang terdapat dalam salon antara lain adalah:

1. Banyaknya salon-salon yang sudah terlebih dahulu berkembang dan tempatnya yang berdekatan, sehingga Salon Jari Manis tidak bisa bersaing. Berdasarkan wawancara dengan pihak salon Jari Manis, salon-salon tersebut contohnya Salon Tiffany dan Salon Anata.
2. Adanya ketidakpuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh salon Jari Manis.
3. Pihak salon belum mengetahui perilaku konsumen dalam memilih dan menggunakan jasa Salon Jari Manis agar dapat memahami apa yang terjadi dalam kesadaran konsumen mulai dari adanya rangsangan dari luar sampai hingga munculnya keputusan pembelian konsumen Salon Jari Manis untuk menerapkan strategi pemasaran yang sesuai.
4. Strategi pemasaran yang kurang tepat.
5. Pihak salon belum melakukan analisis terhadap faktor-faktor penting yang menjadi pertimbangan konsumen.
6. Pihak salon belum menetapkan *segmentation*, *targeting*, dan *positioning*.

1.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi

Agar penelitian yang dilakukan oleh penulis menjadi lebih tepat dan terarah, maka penulis menetapkan pembatasan masalah dan asumsi agar penelitian tidak menyimpang jauh dari ruang lingkup permasalahan yang ada. Pembatasan masalah dan asumsi yang ditetapkan oleh penulis, antara lain sebagai berikut:

- Pada penelitian ini yang tidak akan dibahas lebih lanjut adalah mengenai jasa refleksi Salon Jari Manis.

1.4 Perumusan Masalah

Perumusan masalah yang ingin diketahui oleh penulis dalam melakukan penelitian terhadap salon ini adalah sebagai berikut:

1. Faktor-faktor apa sajakah yang dipentingkan oleh konsumen dalam memilih salon?
2. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap Salon Jari Manis?
3. Apa kelebihan-kelebihan dan kelemahan-kelemahan yang dimiliki oleh Salon Jari manis dibandingkan dengan salon lain pada umumnya?
4. Bagaimana *segmentation*, *targerting* dan *Positioning* Salon Jari Manis?
5. Upaya-upaya apa saja yang dapat dilakukan pihak Salon Jari Manis untuk meningkatkan pendapatan?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka dapat ditetapkan bahwa tujuan dari dilakukannya penelitian terhadap Salon Jari Manis antara lain adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui faktor-faktor yang dipentingkan oleh konsumen dalam memilih salon.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap Salon Jari Manis.

3. Untuk mengetahui kelebihan-kelebihan dan kelemahan-kelemahan yang dimiliki oleh Salon Jari manis dibandingkan dengan salon lain pada umumnya.
4. Untuk mengetahui *segmentation*, *targerting* dan *Positioning* Salon Jari Manis.
5. Untuk memberikan usulan mengenai upaya-upaya apa saja yang dapat dilakukan pihak Salon Jari Manis untuk meningkatkan pendapatan.

1.6 Sistematika Penulisan

Adapun yang menjadi sistematika penulisan oleh penulis dalam penelitian ini adalah:

BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi latar belakang masalah yang menjadi dasar dalam penyusunan laporan Tugas Akhir, identifikasi permasalahan yang ada, perumusan masalah, pembatasan masalah yang digunakan, tujuan penulis melakukan penelitian, serta sistematika penulisan yang digunakan dalam penyusunan laporan Tugas Akhir.

BAB 2 STUDI PUSTAKA

Bab ini berisi mengenai dasar-dasar atau teori yang diperoleh dari literatur bacaan dan sumber-sumber yang berkompeten, yang digunakan sebagai acuan dalam penyusunan laporan Tugas Akhir.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab 3 ini terdapat *flowchart* yang disertai keterangan yang menggambarkan langkah-langkah yang ditempuh oleh penulis dalam penyusunan laporan Tugas Akhir mulai dari awal sampai dengan akhir.

BAB 4 PENGUMPULAN DATA

Pada bab ini berisi data-data umum perusahaan yang diteliti dan data-data awal yang diperlukan penulis dalam penyusunan laporan Tugas Akhir.

BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

Bab ini berisi hasil pengolahan data yang telah dikumpulkan pada sebelumnya serta analisis untuk pengolahan data yang dilakukan.

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan berisi jawaban dari permasalahan yang dirumuskan pada bab I secara jelas singkat dan tepat.