



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pertumbuhan ekonomi di bidang perdagangan dan pelaksanaan pembangunan akan menyebabkan banyaknya arus pengunjung yang datang ke kota Palembang. Kedatangan wisatawan domestik yang pada umumnya untuk mengurus keperluan-keperluan yang berhubungan dengan bisnis atau bagi pejabat pemerintah untuk mengurus keperluan dalam rangka urusan pemerintahan, dan tidak menutup kemungkinan wisatawan mancanegara yang datang untuk berlibur, membutuhkan tempat akomodasi dan restaurant / rumah makan yang baik.

Bagi perusahaan yang bergerak dibidang restaurant, kebutuhan akan restaurant ini terus diikuti dengan meningkatkan mutu, pelayanan, fasilitas, kenyamanan, dan kualitas makanan terbaik. Semakin pesatnya perkembangan restaurant saat ini maka perusahaan yang bergerak di bidang restaurant dituntut untuk memberikan fasilitas yang terbaik berupa sarana akomodasi restaurant.

Lembang International Restaurant Palembang dibangun dengan tujuan positif selain sebagai tempat beristirahat untuk makan, Lembang International Restaurant Palembang juga menyediakan sarana ruangan untuk mengadakan suatu acara resmi maupun acara pesta dengan fasilitas yang cukup memadai. Agar fasilitas ini dapat

disampaikan dengan benar pada konsumen maka dibutuhkan suatu aktivitas promosi yang terencana dan efektif.

Promosi yang tepat disertai dengan pelayanan yang baik, merupakan hal yang diharapkan oleh Lembang International Restaurant Palembang untuk dapat meningkatkan pendapatannya. Keberhasilan suatu restaurant terlihat pada tingginya volume penjualan jasa restoran, namun pada kenyataannya tidak seperti yang dialami oleh Lembang International Restaurant Palembang ini, dimana kegiatan usahanya belum dapat mewujudkan peningkatan volume penjualan dan tamu restoran.

Selama empat tahun terakhir ini jumlah tingkat pemakaian restaurant Lembang International Restaurant Palembang terutama untuk pesta tidak dapat mencapai target penjualan jasa restoran, yaitu sebesar 60 % dari target yang ditetapkan oleh manajer pemasaran.

Salah satu penyebabnya adalah kurangnya aktivitas promosi yang dilakukan oleh Lembang International Restaurant Palembang dalam memperkenalkan produknya kepada konsumen. Promosi yang pernah dilakukan oleh Lembang International Restaurant Palembang adalah dengan memasang iklan di Sumatera Ekspres. Promosi ini memang sangat membantu, tetapi promosi ini tidak dilakukan setiap hari karena bukan merupakan suatu kegiatan yang tetap, disebabkan biayanya sangat besar oleh karena itu promosi tersebut hanya sekali-kali saja dilakukan.

Promosi dominan yang dilakukan oleh Lembang International Restaurant Palembang adalah mengadakan acara – acara khusus pada hari – hari tertentu

(Misalnya : Tahun baru, Hari - Hari Besar Agama, Hari Valentine, dan lainnya). Dengan diadakan acara khusus ini maka akan dapat meningkatkan pendapatan volume penjualan Lembang International Restaurant Palembang, karena pada acara khusus tersebut banyak sekali peminatnya.

Promosi penjualan merupakan suatu hal yang sangat penting dan mempunyai peranan yang besar dalam menarik pelanggan untuk mengunjungi restaurant dan kalau bisa dapat membuat pengunjung tersebut menjadi pelanggan tetap Lembang International Restaurant Palembang. Oleh karena itu Lembang International Restaurant Palembang harus membuat berbagai teknik untuk menjaga hubungan baik dengan para pelanggan. Teknik tersebut bisa saja dengan cara pemberian discount, acara tertentu, dan bonus.

Selain meningkatkan promosi Lembang International Restaurant Palembang dalam usaha bersaing untuk merebut pasar, Lembang International Restaurant Palembang harus memperhatikan pentingnya pelayanan yang baik dan tidak boleh kalah dari para pesaing lainnya. Pelayanan yang diberikan belum memuaskan para tamu restoran, ini terbukti karena masih adanya keluhan dari para tamu. Salah satu keluhan tersebut adalah keterlambatan pelayan dalam menyajikan hidangan makanan yang mereka pesan. Dan keluhan tersebut sering dilontarkan oleh para tamu pada kasir restaurant, pada saat mereka melakukan pembayaran membayar (Survey awal : tanggal 07 Juni 2000 - 12 Juni 2000).

Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “Peranan Promosi Penjualan Dalam Rangka Peningkatan Pendapatan Lembang International Restaurant Palembang“.

B. Perumusan Masalah

Dapat disimpulkan bahwa yang menjadi masalah utama pada Lembang International Restaurant Palembang adalah “ Belum tercapainya target pendapatan atau volume penjualan yang diharapkan “.

Dari hal di atas, penulis merumuskan permasalahan yang akan dibahas dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana promosi penjualan yang dijalankan oleh Lembang International Restaurant Palembang agar dapat meningkatkan pendapatan dan volume penjualan produk ?
2. Bagaimana pelayanan yang dilakukan oleh Lembang International Restaurant Palembang agar dapat meningkatkan pendapatan & volume penjualan produk ?

C. Pembatasan Masalah

Fokus pembahasan adalah pada promosi penjualan dan pelayanan pada Lembang International Restaurant Palembang.

D. Tujuan Penelitian

Penelitian yang dilakukan bertujuan untuk mengetahui :

1. Apakah Lembang International Restaurant Palembang telah menerapkan / menjalankan promosi penjualan secara efektif.
2. Apakah pelayanan yang diberikan oleh Lembang International Restaurant Palembang sudah cukup baik dalam rangka meningkatkan pendapatan & volume penjualan produk.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi perusahaan, penelitian ini diharapkan dapat dipakai sebagai bahan pertimbangan untuk menentukan langkah-langkah promosi selanjutnya dan peningkatan pelayanan yang dapat dilakukan perusahaan.
2. Bagi penulis, penelitian ini digunakan sebagai bahan untuk mengimplementasikan teori-teori yang diperoleh selama kuliah ke dalam praktek yang sesungguhnya, khususnya pada perusahaan yang diteliti.
3. Bagi pihak lain, hasil dari penelitian ini dapat berguna untuk penelitian selanjutnya.

F. Metodologi Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Lembang International Restaurant Palembang yang berlokasi di Jalan Kol. Atmo No. 16 Palembang dan merupakan salah satu restoran terkenal yang ada di Palembang.

2. Metode Penelitian

Metode penelitian yang dipergunakan dalam penulisan adalah studi kasus, yaitu dengan jalan memusatkan perhatian secara mendalam dan intensif pada obyek yang diteliti, dalam hal ini adalah Lembang International Restaurant Palembang.

3. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

Jenis data yang dipergunakan dalam penulisan adalah data sekunder.

a. Data Primer

Yaitu data yang diperoleh secara langsung dari obyek tertentu.

Teknik yang digunakan adalah dengan :

1. Questioner

Membuat pertanyaan-pertanyaan yang berhubungan dengan obyek yang akan dibahas.

2. Wawancara

Melakukan tanya jawab secara langsung terhadap pimpinan dan karyawan Lembang International Restaurant Palembang.

b. Data Sekunder

Yaitu data yang diperoleh dari pihak lain tentang suatu objek tertentu.

Biasanya data ini telah diolah oleh pihak lain dalam bentuk publikasi.

Teknik yang digunakan adalah dengan :

1. *Interview*

Melakukan tanya jawab dengan pimpinan dan karyawan yang ditunjuk oleh Lembang International Restaurant Palembang untuk memperoleh data yang diperlukan.

2. Dokumentasi

Mengumpulkan data dengan mengambil data yang ada hubungannya dengan penulisan skripsi ini dari Lembang International Restaurant Palembang .

4. Teknik Analisis

Dalam penulisan skripsi ini digunakan tehnik analisis kualitatif deskriptif dalam upaya mengemukakan arti pentingnya variabel bauran promosi, peningkatan pelayanan dan fasilitas restoran dalam menetapkan

strategi pemasaran perusahaan Lembang International Restaurant Palembang.

G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini terdiri dari 5 bab, masing-masing terbagi dalam sub bab, secara sistematis dari skripsi ini ditulis sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari sub-sub bab sebagai berikut :

- A. Latar Belakang,
- B. Perumusan Masalah,
- C. Pembatasan Masalah,
- D. Tujuan Penelitian,
- E. Manfaat Penelitian,
- F. Metodologi Penelitian, dan
- G. Sistematika Penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini akan diuraikan tentang teori yang digunakan sebagai landasan dalam penyusunan skripsi yang meliputi :

- A. Promosi Penjualan,
- B. Tujuan Promosi Penjualan dan Kelompok Sasaran,
- C. Memilih Alat-Alat Promosi Penjualan,
- D. Hubungan Promosi Penjualan Dengan Daur Hidup Produk,
- E. Mengembangkan dan Menguji-coba Program Promosi Penjualan,
- F. Melaksanakan Promosi Penjualan,
- G. Metode Mengevaluasi Hasil Promosi Penjualan,

BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN

Merupakan uraian secara singkat mengenai :

- A. Sejarah Singkat Perusahaan,
- B. Struktur Organisasi,
- C. Bidang Usaha Lembang Internasional Palembang,
- D. Perkembangan Jumlah Tingkat Pemakaian Lembang International Restaurant Palembang serta Pesaing
- E. Kegiatan Pemasaran dan Promosi Yang Telah Dijalankan Oleh Lembang International Restaurant Palembang.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini dibahas mengenai :

- A. Analisis dan Pembahasan Promosi Penjualan Yang Dijalankan Oleh Lembang International Restaurant Palembang.
- B. Analisis dan Pembahasan Pelayanan serta Fasilitas Yang Diberikan Oleh Lembang International Restaurant Palembang.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bab penutup dari keseluruhan isi skripsi ini, yang berisikan :

- A. Kesimpulan, dan
- B. Saran.