

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat sebagai buah dari usaha ekonomi nasional yang mandiri maka mengembangkan industri pariwisata merupakan suatu keniscayaan. Pengembangan industri ini sangat dimungkinkan mengingat begitu kayanya alam Indonesia dengan begitu banyaknya ragam pesonanya. Mulai dari keindahan alam, khazanah peninggalan sejarah, keunikan adat budaya berbagai suku bangsa dan aneka atraksi festival dan pagelaran budayanya. Semua daya pesona itu tentu tidak dapat begitu saja memberi nilai tambah bila kemudian tidak diiringi dengan ikhtiar menggugah minat pasar untuk mengunjungi serta menikmati terhadap berbagai obyek wisata yang ada.

Di Indonesia merupakan surga pariwisata bagi para wisatawan asing ataupun lokal. Salah satu tujuan wisata adalah provinsi Jawa Barat khususnya Cipanas-Puncak. Di Cipanas banyak terdapat tempat wisata dan berbagai macam restoran yang mendukung dengan suasana setempat.

Angka kunjungan wisatawan di berbagai tempat wisata dan rekreasi di kawasan Puncak-Cianjur selama tahun 2017 meningkat. Tempat yang banyak di kunjungi terutama Kebun Raya Cibodas dan Taman Bunga Nusantara. Menurut tatang selaku Staf Humas Kebun Raya Cibodas, mengatakan rata-rata angka kunjungan setiap akhir pekan mencapai 20.000 orang pengunjung dan mencapai ratusan ribu orang setiap libur panjang. Tingkat kunjungan pada tahun 2017 mengalami peningkatan di banding pada tahun sebelumnya. Sebagian besar pengunjung berasal dari jabodetabek, serta rombongan dari luar provinsi. Sedangkan turis asing juga meningkat hingga 25 persen di bandingkan dengan

tahun sebelumnya. (<http://wartakota.tribunnews.com/2013/01/03/wisatawan-ke-cianjur-capai-25-juta-orang>)

Satu tujuan objek wisata yang biasa menarik wisatawan untuk berkunjung salah satunya adalah wisata kuliner yang ditawarkan khususnya soto, soto diketahui berasal dari Sulawesi, Indonesia. Begitupun halnya pada Cipanas Cianjur. Dengan potensi wisata kuliner di Cipanas yang tinggi di mata wisatawan maupun warga sekitar, hal ini wirausahawan yang tertarik untuk dijadikan peluang bisnis yang cukup menjanjikan. Melihat akan potensi akan industri kuliner yang menyuguhkan masakan, mulai bermunculan rumah makan yang menawarkan berbagai macam jenis soto untuk memenuhi adalah data mengenai rumah makan (<http://www.eresep.com/33>) tersebut disimpulkan jumlah wisatawan yang masuk dan rekreasi di kawasan Cipanas-Puncak meningkat 35% dari tahun sebelumnya. Salah satu tujuan objek wisata yang biasa menarik wisatawan untuk berkunjung salah satunya adalah wisata kuliner yang ditawarkan khususnya soto.

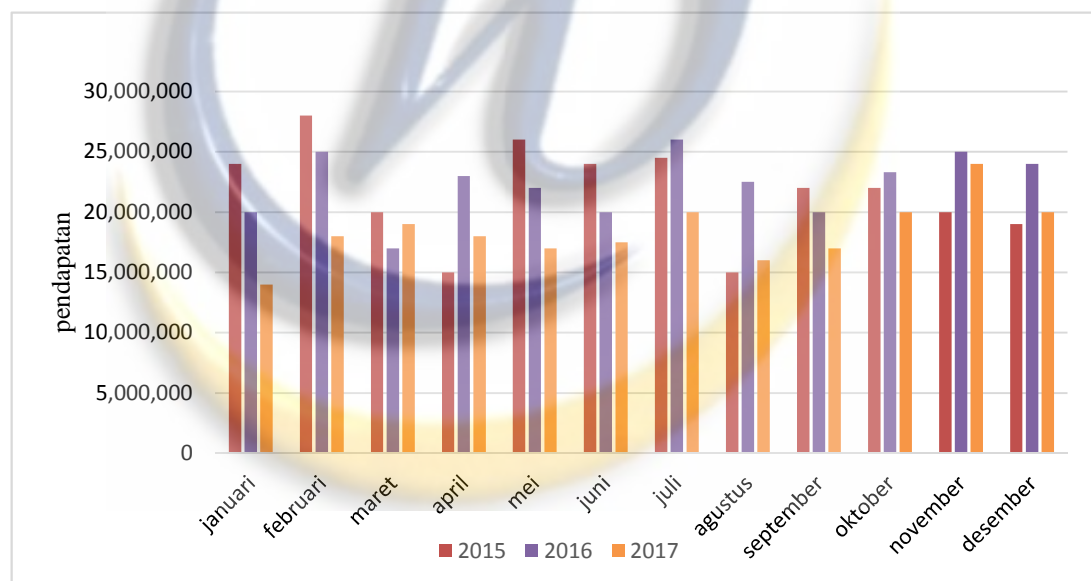
Soto Ibu Tita Cipanas Cianjur merupakan rumah makan yang bergerak dalam bidang kuliner khususnya menyajikan berbagai varian soto. Warung Soto Ibu Tita berlokasi Jl. Raya Pasekon No 55 - 7, Cipanas, Pacet, Cianjur. Warung makan ini buka setiap harinya, dan pada hari libur rumah makan ini akan mengalami peningkatan pengunjung. Rumah makan ini menyediakan menu seperti soto ayam, soto kikil, soto daging, soto babat, soto mie, dan berbagai minuman.

Menurut para pelanggan Warung Soto Ibu Tita sampai sekarang masih ada konsumen yang komplain karena merasa tidak puas dengan varian soto yang sudah umum dan juga kurang menariknya sajian produk yang sudah ada. Warung Soto Ibu Tita telah mencoba menambah varian soto yaitu soto cekeker tetapi banyak konsumen yang kurang tertarik mengenai soto tersebut, sehingga jika tidak ada inovasi maka pendapatan di warung soto ibu tita akan mengalami penurunan. Maka dari itu perusahaan harus merencanakan strategi yang lebih baik dan lebih meningkatkan Inovasi Produk terhadap permintaan konsumen. Menurut Van de

Ven Andrew H (2014) Inovasi adalah suatu penemuan baru yang berbeda dari yang sudah ada atau yang sudah dikenal sebelumnya. orang atau wirausahawan yang slalu berinovasi, maka ia dapat dikatakan sebagai seorang wirausaha yang inovatif. Seseorang yang inovatif akan selalu berupaya melakukan perbaikan, menyajikan sesuatu yang baru/unik yang berbeda dengan yang sudah ada. Inovasi juga suatu pengembangan dan implementasi gagasan-gagasan baru oleh orang dimana dalam jangka waktu tertentu melakukan transaksi-transaksi dengan orang lain dalam suatu tatanan organisasi.

Berdasarkan data yang didapat dari Warung Soto Ibu Tita tingkat pendapatan konsumen pada tahun 2015 sampai 2017 sebagai berikut:

Grafik 1.1
(Grafik pendapatan berbulan Warung Soto Ibu Tita)



Sumber : Ibu Tita, 2018

Berdasarkan uraian atau hasil survei yang di dapat, naik turunnya jumlah pengunjung dan keluhan yang terjadi tidak hanya disebabkan dari varian produknya saja, melainkan juga disebabkan karena permasalahan dalam sajian produk sehingga harus menciptakan *repurchase intention* atau minat pembelian ulang dari konsumen. Minat pembelian ulang yang rendah tersebut diduga berdasarkan faktor, yaitu kurangnya inovasi produk pada Warung Soto Ibu Tita.

Pada tahun 2015 setiap bulannya mengalami naik turun sekitar 40,11%. Pada tahun 2016 setiap bulannya mengalami naik sekitar 60,09%. Dan pada tahun 2017 setiap bulannya mengalami penurunan sekitar 35,55%. Hal ini menjadi fenomena yang cukup menarik dimana harus diadakannya inovasi dalam sebuah produk agar terus meningkat di setiap tahunnya. Data pengunjung dan keluhan dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 1.1
(Jumlah pengunjung dan komplain pada Warung Soto Ibu Tita)

Tahun	Jumlah Pengunjung	Jumlah Komplain	Ket
2015	22.400	580	Varian soto & Sajian produk
2016	28.650	340	
2017	19.000	284	

Sumber : Ibu Tita, 2018

Dari tabel di atas terlihat bahwa banyaknya konsumen yang komplain mengakibatkan turunnya pendapatan pada usaha Warung Soto Ibu Tita. Maka, diperlukan adanya penelitian dalam pengembangan inovasi produk pada usaha Warung Soto Ibu Tita. Sehingga, usaha Warung Soto Ibu Tita dapat semakin berkembang dan mampu memahami faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi pendapatan usaha itu sendiri. Jika tidak, usaha di bidang kuliner tidak dapat bersaing dengan pesaing bisnis lainnya. Kenyataannya, dilapangan masih banyak usaha yang tidak bertahan lama ataupun gulung tikar. Pada umumnya usaha akan melakukan gulung tikar apabila omset yang diperoleh tidak sesuai dengan yang diharapkan. Itu artinya, hal ini dikarenakan masalah mengenai pendapatan pengusaha usaha itu sendiri. Salah satu yang mempengaruhi pendapatan pengusaha adalah kurangnya modal. Modal sangat diperlukan dalam meningkatkan pengembangan pada wirausaha.

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk mengetahui lebih lanjut dan menuangkan dalam sebuah Laporan Tugas Akhir yang berjudul

“PROSES PELAKSANAAN INOVASI PRODUK PADA USAHA SOTO IBU TITA CIPANAS CIANJUR”

1.2. Identifikasi Masalah

Dalam proses pelaksanaan penjualan seringkali terjadinya permintaan konsumen yang belum terpenuhi pada Warung Soto Ibu Tita yang diharapkan oleh pelanggan. Sejalan dengan pandangan pelanggan terhadap inovasi produk pada Warung Soto Ibu Tita yang dikaitkan dengan dengan penjelasan latar belakang di atas yang dapat dirumuskan.

hal-hal yang akan dijadikan acuan dalam pembuatan tugas akhir ini, yaitu:

1. Bagaimana pelaksanaan inovasi produk pada Warung Soto Ibu Tita?
2. Apa saja hambatan-hambatan dalam melaksanakan inovasi produk pada Warung Soto Ibu Tita ?
3. Bagaimana cara mengatasi hambatan-hambatan yang terjadi dalam menginovasikan produk pada Warung Soto Ibu Tita?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari kerja praktik tersebut adalah :

- 1) Untuk memenuhi permintaan konsumen di warung soto ibu tita.
- 2) Untuk mengetahui bagaimana meluncurkan produk baru pada warung soto ibu tita.
- 3) Untuk mengetahui upaya apa saja yang dilakukan dalam menentukan inovasi produk pada usaha soto ibu tita.

1.4. Kegunaan Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian, penelitian ini bermanfaat untuk :

1. Pihak Perusahaan

Dengan adanya penelitian, diharapkan perusahaan tempat penulis melakukan penelitian dapat mengetahui hambatan yang terjadi dalam masalah memuaskan pelanggan dan dalam hal ini merupakan bahan masukan bagi perusahaan dalam mencari jalan keluar dalam pelaksanaan pemasaran guna memuaskan keinginan pelanggan bahkan lebih.

2. Penulis

Untuk memenuhi salah satu syarat dalam mengikuti ujian sidang akhir di Fakultas Bisnis Manajemen Program Bisnis Manajemen Program Studi Manajemen D-3 Universitas Widyatama, serta untuk menambah wawasan dalam bidang kewirausahaan khususnya dalam memenuhi keinginan dan kepuasan konsumen baik secara teori maupun aplikasinya.

3. Pihak Akademik

Laporan kerja praktik ini untuk memberikan masukan kepada Program Studi Manajemen Diploma III Fakultas Bisnis Manajemen Universitas Widyatama Bandung sebagai bahan pengembangan materi tentang Kewirausahaan pada Warung Soto Ibu Tita Cipans Cianjur.

1.5. Metode Penelitian

Dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini, dilakukan penelitian dengan metode deskriptif, yakni metode dengan tujuan memberikan gambaran, menganalisis, menafsirkan dan menguraikan data yang diperoleh disertai analisa yang jelas sehingga memberikan gambaran yang jelas. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Penelitian Lapangan (Field Research)

Yaitu peninjauan langsung ke perusahaan yang diteliti untuk memperoleh data primer. Data primer ini meliputi:

- a. Wawancara, dilakukan terhadap pengelola dan staf karyawan dan staf karyawan yang berhubungan dengan objek yang diteliti.

- b. Data perusahaan, yaitu dengan mengumpulkan data dan mencatat data tertulis yang diperoleh dari catatan yang terdapat di perusahaan.
- c. Observasi, dilakukan dengan pengamatan langsung pada perusahaan yang dituju.
- d. Internet, mencari data yang real dan up-to-date dari berbagai sumber mengenai permintaan konsumen, dan masalah-masalah lain yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

2. Riset Kepustakaan (Library Research)

Yaitu upaya untuk memperoleh data yang dilakukan oleh penulis melalui buku-buku sebagai landasan teori dalam penelitian. Setelah data terkumpul, maka penulis mengadakan pengolahan data dengan cara yang sederhana. Data yang terkumpul yang berhubungan dengan objek penelitian terdiri dari :

a. Data Primer

Data yang diperoleh secara langsung berupa tanggapan, saran, kritik, penjelasan dan keterangan pihak Warung Soto Ibu Tita serta keterangan hasil pengamatan secara

b. Data Sekunder

Data yang diperoleh secara tidak langsung, didapat dari data atau arsip perusahaan Warung Soto Ibu Tita.

1.6. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penulis mengambil lokasi penelitian pada Warung Soto Ibu Tita yang berlokasi di Jalan Raya Pasekon No. 55-7 Cipanas-Cianjur. Adapun waktu penelitian yang diperlukan dalam penelitian ini dimulai dari tanggal 27 Maret 2018 sampai dengan tanggal 27 April 2018.