

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan globalisasi saat ini, untuk dapat bertahan perusahaan produk atau jasa harus mengembangkan produk, menentukan lokasi yang strategis, melakukan kegiatan promosi penjualan, menambah fasilitas pelayanan, menetapkan harga yang kompetitif, dan memberikan pelayanan yang prima. Perusahaan pada umumnya berusaha mempertahankan kelangsungan hidupnya dengan membentuk strategi-strategi usaha, menciptakan peluang baru, berinovasi, serta menumbuhkan laba yang optimal agar dapat memperkuat posisi perusahaan dalam persaingan bisnis. Upaya mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan dalam persaingan bisnis didasarkan pada kegiatan pemasaran yang inovatif dan kreatif (mengembangkan ide dan metode baru sehingga produk atau jasa yang ditawarkan relatif berbeda dengan produk sebelumnya) (Ulfa et al., n.d, 2019). Perusahaan akan meningkatkan kualitas pelayanan primanya dengan berbagai cara untuk meningkatkan daya saing dan tentunya memuaskan konsumen. Bisnis harus bersaing dengan para pesaingnya agar dapat bertahan dan tetap menjadi pilihan utama konsumen untuk bersaing.

Dengan berkembangnya bidang usaha pasti banyak bermunculan perusahaan sejenis, begitu pula dalam industri dimana persaingan antar perusahaan semakin ketat. Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat, perusahaan harus memiliki daya saing yang cukup untuk tetap dapat bersaing dengan perusahaan lain, terutama yang sejenis. Menurut (Hajar dan Sukaatmadja 2016) keunggulan bersaing adalah strategi untuk menjadi lebih unggul dari pesaing. Faktor lain yang mempengaruhi kemampuan perusahaan untuk mencapai keunggulan bersaing adalah kreativitas produk, setiap perusahaan harus kreatif dengan produknya (Ani, 2020). Dalam memperhatikan kelemahan dan kekuatan perusahaan dapat dilakukan dengan teknik penelitian *Correspondence Analysis*.

Correspondence Analysis merupakan salah satu teknik penelitian yang dikembangkan untuk memperhatikan pesaing dalam hal kekuatan dan kelemahan perusahaan dan menggunakannya sebagai masukan untuk perencanaan strategi. Analisis korespondensi ini lebih langsung diterapkan untuk menggambarkan kedekatan berbagai variabel, terutama dalam pengukuran skala nominal. Penelitian sebelumnya yang dilaksanakan oleh (Pratama et al., 2017) dengan judul Analisis Persaingan Dan Kepuasan Konsumen Dengan Menggunakan Metode *Correspondence Analysis* Dan *Importance Performance Analysis* mendapatkan hasil peningkatan loyalitas konsumen kepada *Epic Culinary* dilakukan dengan mengaplikasikan konsep bauran pemasaran melalui atribut-atribut yang telah didiskusikan oleh pihak perusahaan yaitu melakukan peningkatan kualitas pelayanan, memperbaiki dan menambahi fasilitas, peningkatan media informasi dan kegiatan promosi pada konsumen.

Saat ini banyak sekali fotokopi di kota Jember, salah satunya adalah Fotokopi Amore Jember yang berdiri sejak tahun 2008 . Alamat Jl. Mastrip No. 22, Krajan Timur, Sumpersari, Kec. Sumpersari, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68124. Bisnis fotokopi Amore Jember sangat kompetitif, sehingga sulit untuk memperluas basis pelanggannya. Persaingan bisnis tidak hanya memotivasi setiap perusahaan, tetapi juga dapat mengarah pada kepositifan dalam menghadapi bentuk persaingan lainnya.

Persaingan bisnis Amore Jember di bidang fotocopy sangat ketat, terlalu banyak kompetitor dengan kelebihan dan nilai tambah yang mereka tawarkan, membuat Fotokopi Amore Jember kesulitan untuk memenangkan lebih banyak pelanggan, selain itu para pesaingnya memiliki pelayanan yang cukup bagus, memiliki fasilitas yang cukup lengkap serta ruang (tempat usaha) yang dimiliki sangatlah luas. Fotokopi Amore Jember harus mampu berkompetisi dengan para pesaingnya agar dapat bertahan dan tetap menjadi pilihan utama bagi konsumen dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan yang berikan serta memberikan fasilitas yang memadai bagi konsumen. Persaingan bisnis dapat memicu setiap perusahaan untuk memotivasi sekaligus faktor penggali dan pengembang potensi dalam menghadapi bentuk-bentuk persaingan sehingga dapat mengarah pada hal yang positif.

Hadirnya mesin fotokopi adalah suatu bagian berdasarkan perkembangan teknologi yg sangat dirasakan manfaatnya. Biasanya pada sebuah pekerjaan, mesin fotokopi sangat diharapkan buat memperbanyak data dan dokumen secara singkat dan mudah. (Ulfa et al., n.d, 2019). Namun setelah saya amati di beberapa fotokopi khususnya pada Fotokopi Amore Jember yang masih memiliki kekurangan diantaranya hasil fotokopian kurang memuaskan, contohnya kualitas warna yang terlalu terang atau terlalu gelap, mesin rusak, kertas macet dan kurangnya kelengkapan dari produk ATK, selain itu kurangnya promosi produk karena promosi yang dilakukan oleh Fotokopi Amore Jember ini hanya melalui banner dan *word of mouth* saja serta Fotokopi Amore Jember ini kurang memberikan kenyamanan bagi konsumen, contohnya tempat yang kurang bersih. Hal tersebut tentunya sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan pada konsumen sehingga dapat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Fotokopi Amore Jember dari tahun ke tahun Fotokopi Amore Jember juga memiliki perkembangan yang baik yaitu mereka selalu mengembangkan produknya dengan menambah fasilitas seperti meningkatkan pelayanan kepada pelanggan, mendengarkan keluhan konsumen sebagai masukan untuk Amore Jember lebih baik kedepannya. Usaha fotokopi Amore Jember diperuntukan buat segala kalangan yang membutuhkan jasa fotokopi, jilid, laminating, print warna, burning CD, cetak foto, & ATK, dan bisnis fotokopi ini menaruh layanan prima bagi konsumen yg mana bisnis ini buka lebih awal dibandingkan para pesaingnya yaitu berdasarkan jam 06.00 pagi - 21.30 malam. Jadi, Fotokopi Amore Jember memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggannya yaitu dengan lokasi yang strategis dan karyawan fotokopi Amore Jember juga melayani dengan cepat, rapi, dan ramah.

Berdasarkan hasil keunggulan dari fotokopi Amore Jember yaitu :

Tabel 1.1 Keunggulan Fotocopy Amore Jember

No.		Amore	Corner	Mentari	SEP - 01
1.	Produk	1.Fotokopi/lembar 2.Printwarna/lembar 3.Cetak foto 4.Laminating 5.Penjilidan 6.Scanner 7.Bandel 8.ATK 9.Percetakan tas	1.Fotokopi 2.Print 3.ATK 4.Laminatig 5.Penjilidan 6. Scanner	1.Fotokopi 2.Penjilidan 3.Bandel 4.Laminating 5.Scanner	1.Percetakan 2.Fotokopi 3.Print warna 4.Penjilidan 5.Cetak Foto 6.Laminating 7.ATK 8.Bandel

Harga	1.Fotokopi/lembar = Rp.225 2. Print warna/lembar = Rp. 1000 3.Cetak foto= Mulai Rp. 1.500 4. Laminating= Rp. 2.500 5. Penjilidan = Rp. 3.000 6. Scanner = Rp.3000 7.Bandel =Rp.14.000 (Kondisiona l) 8.ATK =Mulai dari Rp.1.500 (Kondisional) 9. Percetakan tas bingkisan = Mulai Rp. 2.000	1.Fotokopi=Rp. 250/lembar 2.Print Warna=Rp. 1000 3.ATK = Rp.2.500 (kondisional) 4.Laminating = Rp.2.500 5.Penjilidan = Rp. 3.500 6.Scanner = Rp.3000	1.Fotokopi = Rp.250/lembar 2.Penjilidan = Rp. 3000 3.Bandel =Rp.15.000 4.Laminating = 2.500 5.Scanner =Rp.3000	1.Percetakan = Mulai Rp.2000 2. Fotokopi = Rp.250/lembar 3. Print Warna= Rp.1000 4. Penjilidan = Rp.3.500 5. Cetak Foto = Mulai Rp.2000 6.(kondision al) 7.Laminatin g= Rp. 3000 8.ATK = Kondisional Mulai Rp.2000 9.Bandel = Rp.16.000
3. Tempat	Strategis di Jl. Mastrip No. 22 Jember	Strategis di Jl. Mastrip No. 22 Jember	Strategis di Jl. Mastrib No. 15 Jember	Strategis di Jl. Mastrip No.22 Jember
4. Promosi	Promosi melalui banner dan Word Of Mouth	Promosi melalui banner dan Word Of Mouth	Promosi melalui banner dan Word Of Mouth	Promosi melalui banner dan Word Of Mouth
5. Orang	Memiliki 4 karyawan	Memiliki 2 karyawan	Memiliki 4 karyawan	Memiliki 3 karyawan
6. Lingkungan Fisik	Menyediakan tempat duduk, tempat parkir cukup luas, menyediakan kotak kritik dan saran,menyediakan tempatsampah	Menyediakan tempat duduk, tempat parkir kurang luas	Menyediakan tempat duduk, tempat parkir luas	Menyediakan tempat duduk, tempat parkir luas
7. Proses	Jam kerja 06.00-21.30	Jam kerja 07.00-21.00	Jam kerja 06.00-21.00	Jam kerja 05.30-22.00

Berdasarkan tabel 1.1 menunjukkan bahwa keunggulan Fotokopi Amore Jember. Dengan keunggulan yang diberikan oleh Fotokopi Amore Jember tersebut yang dapat menarik perhatian pelanggan yaitu pada sebuah harga yang relatif lebih murah di bandingkan dengan ketiga pesaingnya, produk yang lengkap, memberikan pelayanan yang prima bagi konsumen Fotokopi Amore Jember. Dalam berusaha tidak luput dengan persaingan antar sesama usaha. Jumlah pesaing atau mesin fotokopi yang tersedia saat ini, khususnya di kampus, mereka bersaing untuk memenangkan persaingan bisnis dan bertahan dalam persaingan.

Karena mereka yakin bisnis ini memiliki prospek yang bagus ke depan, seperti kompetisi yang diadakan Amore Jember yang memiliki pesaing.

Persaingan bisnis fotokopi Amore Jember sangatlah ketat menyebabkan perusahaan sulit untuk meningkatkan jumlah pelanggan karena terlalu banyak pesaing dengan keunggulan serta nilai lebih yang ditawarkan oleh para pesaing, sehingga sulit bagi Fotokopi Amore Jember untuk merebut pangsa pasar pesaing. Adapun analisis persaingan fotokopi Amore Jember yang dilihat dari segi fasilitas, alamat, tahun berdiri, dan ruang dari tempat usaha seperti pada tabel 1.2 berikut.

Tabel 1.2
Analisis Pesaing Fotokopi Amore Jember

No	Nama Fotokopi	Nama Pemilik	Alamat	Berdiri Tahun	Fasilitas	Ruang
1.	Corner	Bebun Naim	Jl. Mastrib No.22 Jember	2008	2 Komputer, 2 Mesin Fotokopi, 1 Laminator, dan 1 Printing	Cukup Luas
2.	Mentari	Moh.Hanto	Jl. Mastrib No.15 Jember	2007	4.Komputer, 4.Mesin Fotokopi, 1Laminator,dan 2 Printing	Sangat Luas
3.	SEP 1	Moh. Khairul Dan Suwardi	Jl. Mastrib No. 22 Jember	2005	4 Komputer, 2 Mesin Fotokopi, 1Laminator, dan 1 Printer	Sangat Luas

Berdasarkan Tabel 1.2 di atas, pesaing terkuat dan terdekat fotokopi Amore Jember, di antaranya fotokopi Mentari, Corner, dan fotokopi SEP (Setengah Enam Pagi) . Ketiga fotokopi tersebut merupakan pesaing terkuat dan terberat dari fotokopi Amore Jember. Karena selalu ramai dengan konsumen dan memiliki fasilitas yang sangat lengkap, lokasi dan ruang yang strategis (tempat usaha), Sangat luas, pelayanan bagus, kualitas tinggi (setara dengan kualitas Amore Jember), ditambah tempat yang sangat dekat dengan Amore Jember, dan bisnis telah dibangun di atas 5 tahun, penelitian ini dibatasi hanya 3 pesaing dari fotokopi Amore Jember ini. Dengan data ini, sangat menarik untuk melihat bagaimana persaingan antara fotokopi ini. Dalam penelitian ini metode yang dipakai pada analisis persaingan yaitu Correspondence Analysis untuk membandingkan posisi fotokopi Amore Jember dalam memperhatikan pesaing yaitu berdasarkan segi kelebihan & kelemahan yang dimiliki, lalu akan menjadi masukan pada perencanaan taktik perusahaan. Banyaknya pesaing ataupun kompetitor fotokopi yang ada saat ini, khususnya yang berada di daerah sekitar kampus. Mereka berlomba-lomba memenangkan persaingan bisnis dan bertahan dalam persaingan karena mereka yakin bahwa bisnis ini memiliki prospek yang bagus kedepannya seperti persaingan yang terjadi pada Fotokopi Amore Jember yang memiliki beberapa pesaing.

Untuk tetap bertahan dalam bisnis, maka harus mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan pesaing, mengembangkan rencana strategis untuk mengatasinya, mengukur kepuasan pelanggan, dan membandingkan dengan harapan konsumen tingkat kinerja bisnis (Ulfa et al., n.d. 2019).

Konsumen cenderung menyukai perusahaan yang menghasilkan produk – produk dengan fitur menarik dan inovatif. Perusahaan harus benar-benar memahami apa yang dibutuhkan konsumen atas suatu produk yang dihasilkan (Ani, 2020). Ada banyak cara untuk mencapai tujuan tersebut, salah satunya adalah memahami kebutuhan dan keinginan pasar. Ini adalah dasar untuk mengembangkan strategi untuk persaingan bisnis. Melihat situasi tersebut, penulis tertarik untuk mencari dan melakukan penelitian untuk menganalisis persaingan konsumen pada bisnis fotokopi Amore Jember. Oleh karena itu, judul penelitian ini adalah “*PENERAPAN METODE CORESPONDENCE ANALYSIS TERHADAP PERSAINGAN PADA FOTOKOPI AMORE JEMBER*”

1.1 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat persaingan usaha pada Fotokopi Amore Jember berhadapan dengan persaingan pesaing terdekat?
2. Bagaimana upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan daya saing pada Fotokopi Amore Jember?

1.2 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang dan rumusan masalah yang ada, maka tujuan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis tingkat persaingan usaha pada Fotokopi Amore Jember.
2. Untuk menganalisis upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan daya saing pada Fotokopi Amore Jember.

1.3 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak terkait. Adapun manfaat penelitian yang didapat dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagi peneliti

Menambah ilmu dan wawasan serta mampu menerapkan pengalaman dan ilmu yang didapat dalam perkuliahan dan di lapangan khususnya yang berkaitan dengan masalah penelitian.

2. Bagi almamater

Dapat menjadi sumber ilmu yang dijadikan sebagai informasi dan sumber ilmu yang dapat digunakan bagi yang membutuhkan.

3. Bagi Penulis

Dapat menjadi data tambahan bagi yang sedang meneliti penelitian dan bisa sebagai informasi yang mampu membantu mengetahui persaingan pada bisnis