

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri jasa *laundry* sepatu di Indonesia, khususnya di daerah kota Malang, menunjukkan perkembangan yang signifikan seiring dengan perubahan gaya hidup dan juga meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya merawat barang-barang pribadi, termasuk sepatu. Sepatu saat ini bukan hanya sekadar alat untuk melindungi kaki, tetapi juga merupakan bagian dari identitas dan penampilan seseorang. Dengan adanya berbagai jenis sepatu dari bahan dan desain yang berbeda, semakin banyak orang yang menyadari bahwa merawat sepatu memerlukan keterampilan dan perawatan yang tepat, terutama untuk sepatu yang terbuat dari material khusus seperti kulit, *suede*, *nubuck*, *aniline*, kanvas, atau bahan sintetis. Meskipun permintaan terhadap jasa *laundry* sepatu terus meningkat, persaingan antar penyedia jasa layanan *laundry* sepatu di kota Malang juga semakin ketat. Banyaknya pemain baru yang bermunculan, baik yang merupakan usaha kecil lokal maupun yang sudah memiliki jaringan lebih luas, membuat persaingan di pasar ini semakin sengit. Untuk itu, setiap penyedia jasa *laundry* sepatu perlu memiliki strategi pemasaran yang tepat agar dapat menarik dan mempertahankan minat konsumen.

Persaingan bisnis merupakan keadaan dari dua atau lebih dari dua perusahaan berlomba untuk menggapai tujuan yang diharapkan, seperti mendapatkan konsumen, memperluas pangsa pasar, menaikkan peringkat survei, atau memperoleh sumber daya yang dibutuhkan. Saat ini persaingan pada dunia *laundry* cuci sepatu semakin sengit. Untuk menghadapi kondisi persaingan sengit ini, setiap tempat *laundry* sepatu harus merancang sebuah strategi pemasaran yang merupakan strategi untuk menggapai tujuan. Banyaknya tempat jasa *laundry* sepatu yang bermunculan di kota Malang saat ini, membuat konsumen lebih banyak pilihan dalam menentukan tempat cuci sepatu yang akan di kunjungi. Seperti halnya *laundry* sepatu *Ace Clean Shoes* dan *King Shoes cleaning and Repair* yang berada di kota Malang. Alasan

dimana melihat *Ace Clean Shoes* dan *King Shoes cleaning and Repair* sebagai pemain, karna dimana *King Shoes cleaning and Repair* menjadi tolak ukur *Ace Clean Shoes* sebagai kompetitor besar yang ada di Malang dengan tujuan untuk mengimprofisasi perusahaan agar tidak kalah saing dengan kompetitor, atau perbandingan pemain. Untuk *Ace Clean Shoes* yang dikarenakan masih sangat baru sehingga belum banyak masyarakat yang mengetahui keberadaan jasa cuci sepatu ini dan profit masih belum memenuhi target yang telah ditentukan. Lain halnya dengan kompetitor yang lebih besar yang ada di Malang, *Ace Clean Shoes* masih belum bisa menandingi level mereka, dikarenakan perbandingan yang sangat jauh.

Namun di era modern ini, menyediakan jasa cuci sepatu dengan konsep kreatif saja tidak cukup untuk menarik perhatian konsumen karena semakin banyak juga perusahaan yang bersaing memberikan pelayanan yang lengkap kepada konsumen di bidang jasa cuci sepatu secara kreatif seperti *Ace Clean Shoes* dan *King Shoes cleaning and Repair*. Keduanya telah menawarkan berbagai macam treatment pencucian sepatu, mulai dari *fast clean* sampai dengan treatment *Deep clean* yang pengerjaannya 3 sampai 4 hari. Bahkan menawarkan *Pick Up and Delivery* untuk area Malang dengan system *COD* maupun datang ke rumah konsumen. Dikarenakan perbandingan yang sangat jauh salah satu pendekatan yang dapat membantu dalam merumuskan strategi pemasaran yang lebih efektif dan optimal adalah dengan menggunakan metode *game theory* atau teori permainan. *Game theory* merupakan cabang dari ilmu matematika yang mempelajari strategi keputusan yang diambil oleh dua pihak atau lebih yang saling berinteraksi dalam situasi tertentu, di mana hasil dari keputusan mereka dipengaruhi oleh pilihan-pilihan yang dilakukan oleh pihak lainnya. Dalam konteks bisnis *laundry* sepatu, teori permainan dapat diterapkan untuk memodelkan interaksi antara penyedia jasa (sebagai pemain) dan konsumen, serta antar penyedia jasa yang bersaing di pasar yang sama. Selain itu, *game theory* juga dapat membantu dalam memahami dinamika persaingan antar penyedia jasa laundry sepatu. Sebagai contoh, penyedia jasa dapat mengantisipasi langkah pesaing dan merancang strategi pemasaran yang lebih

agresif atau inovatif untuk memenangkan persaingan dengan kompetitor. Dengan demikian, penerapan metode *game theory* dalam perumusan strategi pemasaran tidak hanya membantu dalam menarik konsumen, tetapi juga dapat menciptakan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan di pasar.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang masalah diatas, Maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah “Bagaimana hasil perumusan strategi pemasaran pada cuci sepatu pada *Ace Clean Shoes* dan *King Shoes cleaning and Repair* menggunakan metode *Game Theory*”

1.3 Tujuan penelitian

Adapun tujuan yang ingin penulis raih yaitu:

1. Mengidentifikasi atribut strategi pemasaran jasa *laundry* sepatu di wilayah Malang.
2. Merumuskan strategi pemasaran jasa *laundry* sepatu yang dapat menarik minat konsumen dengan *game theory*.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang didapatkan pada pelaksanaan penelitian tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Memperoleh kesempatan untuk bisa mengaplikasikan ilmu yang dituai selama berada dibangku perkuliahan.
2. Menambah lebih banyak wawasan, dan pengetahuan serta informasi dalam menganalisis permasalahan.
3. Mengetahui tentang proses yang terlibat dalam merumuskan strategi baru.
4. Dapat memutuskan strategi pemasaran yang tepat untuk memperbaiki permasalahan yang terdapat pada *laundry* sepatu.
5. Memberi masukan dan saran yang dapat digunakan oleh Perusahaan sebagai bahan pertimbangan dalam upaya meningkatkan produktivitas.

1.5 Batasan Masalah dan Asumsi

Berikut adalah beberapa batasan-batasan yang diberikan agar ruang lingkup penelitian sesuai dengan permasalahan yang terjadi:

1. Lokasi penelitian berada di kota Malang

2. Penelitian ini hanya dilakukan pada permasalahan pemasaran *laundry sepatu* pada *Ace Clean Shoes* dan *King Shoes cleaning and Repair*
3. Penelitian ini menggunakan *Zero Sum Game* (Permainan Jumlah Nol)
4. Penelitian ini hanya sampai tahap perumusan strategi pemasaran atau usulan perbaikan untuk pada *Ace Clean Shoes* dan *King Shoes cleaning and Repair*.

