



## BAB II

### ANALISIS INDUSTRI

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

#### A. Gambaran Masa Depan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Menganalisis industri memerlukan gambaran masa depan untuk memprediksi keberlangsungan dan perkembangan usaha. Dengan adanya suatu gambaran ke depan dalam suatu perusahaan, akan membuat perusahaan lebih mudah untuk mengambil langkah atau tindakan strategis agar tujuan tercapai. Dengan banyaknya kecenderungan yang harus diperhatikan, dibutuhkan suatu pandangan kreatif dan inovatif untuk mempertahankan keberlangsungan hidup usaha yang bersangkutan. Tanpa adanya suatu pandangan kreatif dan inovatif, perusahaan akan sulit untuk berkembang dan berkreasi, akan memungkinkan jika suatu hari akan ditinggalkan oleh pelanggannya. Oleh karena itu, banyak hal yang harus dapat diamati untuk memprediksi segala kemungkinan, seperti perilaku konsumen, daya beli, persaingan, dan hal-hal yang diperlukan oleh pasar.

Sekitar sepuluh tahun lalu, pet shop tidak banyak dikenal orang dan terkesan eksklusif. Apabila diamati, terutama di kota-kota besar, pet shop tumbuh dimana-mana. Bahkan di daerah Bekasi, Bintaro atau Tangerang Selatan, pet shop yang satu dengan pet shop yang lain berdiri berdampingan. Bagaimanakah keuntungan dari pendirian usaha tersebut ketika kompetitor berdiri berdampingan, bahkan tidak sampai 200 meter padahal masyarakat pemilik hewan mungkin hanya beberapa persen saja dari total masyarakat suatu kota, serta apakah daya beli masyarakat terhadap barang-barang di pet shop tersebut juga begitu besarnya?

Menurut penelusuran sederhana, pet shop-pet shop tersebut ternyata bermain dalam segi harga, siapa yang menjual barang dengan harga miring, maka pet shop

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



tersebut akan ber-omzet besar. Selain itu, ternyata mereka bukan hanya menjual barang-barang kebutuhan hewan peliharaan saja, tetapi mereka juga berinovasi dan berkreasi dengan menggabungkannya bersama jasa grooming atau tempat memandikan hewan peliharaan. Menurut penuturan karyawan salah satu pet shop di daerah Bekasi, ternyata *grooming* berperan besar dalam peningkatan omzet pet shop tersebut. Bahkan menurut karyawan tersebut, setiap hari pasti banyak pengguna jasa *grooming* daripada pembeli barang-barang pet shop.

<http://lifestyle.kompasiana.com/urban/2013/02/19/menjamurnya-pet-shop-dan-polah-masyarakat-535012.html>

Peningkatan jumlah penduduk dari tahun ke tahun juga membuktikan bahwa Kota Bekasi merupakan kota yang terus tumbuh dan berkembang, juga menyebabkan peningkatan kebutuhan konsumsi masyarakat yang disertai dengan perubahan pola hidup karena perkembangan yang pesat dari segala aspek pada era globalisasi. Perubahan pola hidup ini mempengaruhi perubahan selera masyarakat dalam berbagai hal termasuk dalam hal memelihara hewan peliharaan.

Berdasarkan data-data di atas, maka gambaran masa depan dari salon hewan yang berlokasi di kawasan Bekasi diproyeksikan baik dan berpotensi untuk berkembang seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat akibat gaya dan pola hidup sekarang ini.

Menurut Fred R. David terjemahan Dono Sunardi (2011: 82), pernyataan visi yang jelas menjadi dasar bagi pengembangan pernyataan visi yang komprehensif. Pernyataan visi haruslah singkat, diharapkan satu kalimat, dan sebanyak mungkin manajer diminta masukannya dalam proses pengembangan. Visi dari

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Dilindungi IBI BKG (Asosiasi Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



*Groomingdale's* adalah “Menjadikan *Groomingdale's* sebagai *grooming* terbaik di Bekasi dalam bidang pelayanan dan terlengkap bagi para pemilik hewan.”

Menurut Fred R. David terjemahan Dono Sunardi (2011: 84), “Pernyataan misi adalah sebuah deklarasi tentang ‘alasan keberadaan’ suatu organisasi. Pernyataan misi menjawab pertanyaan paling penting. ‘Apakah bisnis kita?’ pernyataan misi yang jelas sangat penting untuk menerapkan tujuan dan merumuskan strategi”. Misi dari *Groomingdale's* adalah “Menyediakan jasa bagi para hewan dengan kualitas terbaik untuk memuaskan kebutuhan para pecinta hewan, melayani dengan sepenuh hati untuk menghasilkan suatu citra yang baik di mata konsumen dan hasil kerja yang profesional, serta memberikan harga yang kompetitif dengan kualitas yang baik. Sehingga pelayanan yang diberikan *Groomingdale's* memiliki ciri khas unik dan berbeda dari *pet shop* atau *grooming* lainnya.”

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

## B. Analisis Pesaing

Menurut Porter pada buku Fred R. David terjemahan Dono Sunardi (2011:146), hakikat persaingan suatu industri tertentu dapat dipandang sebagai perpaduan dari lima kekuatan utama, yaitu:

### 1. Persaingan antar perusahaan sejenis

Menurut Fred R. David terjemahan Dono Sunardi (2011: 148), “Persaingan antar perusahaan sejenis biasanya merupakan yang paling hebat dari lima kekuatan kompetitif. Strategi yang dijalankan oleh sebuah perusahaan dapat berhasil hanya sejauh ia menghasilkan keunggulan kompetitif atas strategi yang dijalankan perusahaan pesaing”.



Bisnis *pet shop & grooming* merupakan salah satu bisnis dengan banyak pesaing khususnya untuk wilayah Kota Harapan Indah. Oleh karena itu, *Groomingdale's* melakukan diferensiasi dari segi promosi dan fasilitas yang ditawarkan.

Menurut Fred R. David terjemahan Dono Sunardi (2011: 278), diferensiasi tidak menjamin keunggulan kompetitif, khususnya jika produk standar sudah memenuhi kebutuhan konsumen atau jika imitasi yang cepat oleh pesaing memungkinkan terjadi”.

Pengembangan produk merupakan contoh dari strategi yang menawarkan keunggulan diferensiasi. Salah satu pengembangan produk yang dilakukan *Groomingdale's* adalah menyediakan *Whirpool Bath-tub* yang belum dimiliki oleh *pet shop* di daerah Bekasi.

## 2. Potensi masuknya pesaing baru

Menurut Fred R. David terjemahan Dono Sunardi (2011: 149), pasar yang mempunyai segmen yang sedikit hambatan dan mempunyai risiko yang rendah dapat menyebabkan tingginya angka pesaing baru sehingga masuknya pesaing baru dapat menimbulkan peningkatan kapasitas yang ada. Kelebihan kapasitas ini bisa berdampak terhadap pendapatan perusahaan.

*Groomingdale's* yang bergerak di bidang khusus *grooming* menyadari bahwa kemungkinan masuknya pesaing baru cukup besar karena aspek – aspek di atas mudah diakses oleh pesaing baru. *Groomingdale's* mewaspadaikan ancaman ini dengan mempertahankan *loyalitas* kepada konsumen. Strateginya dengan memberikan *voucher member*.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



### 3. Potensi pengembangan produk – produk pengganti

Menurut Pearce dan Robinson terjemahan Yanivi Bachtiar (2009: 132), Produk substitusi sering kali timbul dengan cepat ketika suatu perkembangan meningkatkan persaingan di industri mereka dan menyebabkan penurunan harga atau perbaikan kinerja”.

*Groomingdale's* yang bergerak dalam bidang jasa merasa bahwa potensi persaingan dengan produk substitusi tidak terlalu berpengaruh karena *Groomingdale's* menyediakan berbagai jenis jasa dengan sangat berbeda dengan *pet shop* atau *grooming* lainnya . Dalam bidang jasa, jarang ditemukan jasa substitusi karena sifat jasa yang unik dan berbeda tergantung pelayanan yang diberikan penyedia jasanya.

### 4. Daya Tawar Pemasok

Menurut Fred R. David terjemahan Dono Sunardi (2011: 150), daya tawar pemasok mempengaruhi intensitas persaingan di suatu industri, khususnya dalam hal harga, kualitas produk, serta jangka waktu pengiriman barang. Jika pemasok memainkan harga serta kualitas produk, maka akan berpengaruh secara tidak langsung terhadap kenaikan harga produk serta turunnya kualitas produk. Hal ini dapat menyebabkan turunnya permintaan serta minat konsumen terhadap produk perusahaan. Tidak berbeda jauh dengan pengiriman barang, jika pemasok telat mengirim barang hal ini juga akan berpengaruh terhadap eksistensi produk yang berhubungan dengan kepuasan konsumen.

*Groomingdale's* sendiri bekerja sama dengan beberapa pemasok seperti pemasok sabun dan shampoo hewan, aksesoris hewan, dan pemasok lainnya serta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Milik BIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar BIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin BIKKG.



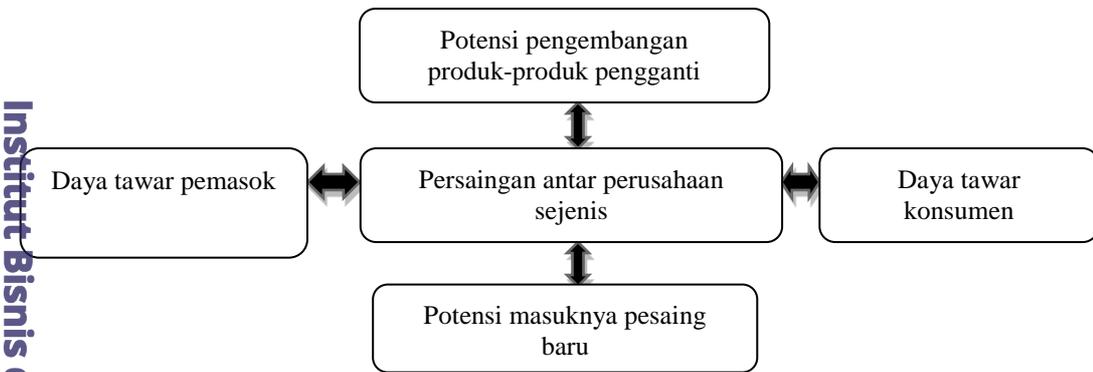
menjalin hubungan yang baik dengan para pemasok sehingga pengiriman dapat *Just-in-time* dan kualitas terjamin yang didapat dari pemasok yang terpercaya.

### 5. Daya Tawar Konsumen

Menurut Fred R. David terjemahan Dono Sunardi (2011: 151), “Ketika konsumen berkonsentrasi atau berbelanja atau membeli dalam volume besar, daya tawar mereka dapat mempresentasikan kekuatan besar yang mempengaruhi intensitas persaingan di suatu industry. Daya tawar konsumen juga lebih tinggi ketika produk yang dibeli adalah standar atau tidak terdiferensiasi”.

Daya tawar konsumen dalam lingkungan *pet shop* cukup rendah, karena belum ada tempat *grooming* hewan yang berfokus hanya dalam bidang *grooming* hewan anjing di daerah Bekasi Barat.

**Gambar 2.1**  
**Model Lima Kekuatan dari Kompetisi**



Sumber: Fred R.David, 2011: 146 (terjemahan)

Analisis industri digunakan dalam mengetahui tujuan, kelemahan, kekuatan, pola reaksi, dan strategi pesaing sehingga perusahaan dapat menentukan strategi apa yang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
Hak Cipta milik IBI BKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



akan digunakan dalam menghadapi pesaingnya. Adapun cara – cara yang digunakan penulis untuk menghadapi pesaing, yaitu :



Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- A. Kunjungan ke *shop* pesaing
- B. Menyediakan produk yang sama dengan pesaing dan produk yang berbeda dengan pesaing
- C. Berkomunikasi dengan konsumen untuk mengetahui pendapat konsumen mengenai kualitas produk dan jasa pesaing
- D. Mempelajari cara dan strategi pesaing dalam menghadapi konsumen

Berdasarkan survei yang telah dilakukan baik secara langsung maupun tidak langsung, ditetapkanlah beberapa pesaing potensial yang sama – sama menawarkan produk yang sejenis dengan *Groomingdale's*. Selain itu, pesaing juga ditetapkan berdasarkan kedekatan lokasi dengan *Groomingdale's* yang direncanakan berada Ruko Sentra Niaga Bulevar Hijau. Berikut ini pesaing-pesaing dari *Groomingdale's* dapat dilihat sebagai berikut.

1. Anggrek Pet Shop
 

Alamat	: Jl. Bulevar Hijau Blok B1. No 53. Kota Harapan Indah Bekasi 17131
Telp.	: 021-8878735
Lokasi	: Lokasi mudah dijangkau dan strategis karena terletak di jalan utama.
Harga	: Rata - rata
Keragaman Produk	: Lebih fokus menyediakan makanan untuk hewan, perlengkapan aksesoris hewan dan penitipan hewan

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



**© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Pelayanan	: Fasilitas yang diberikan berupa kendaraan untuk penjemputan hewan yang ingin di <i>grooming</i> dan karyawan untuk melayani konsumen. Namun, sering kali konsumen merasa kurang nyaman karena pemilik toko melayani dengan kurang ramah dan agak judes.
Cara Pembayaran	: Pembayaran sebagian besar dilakukan secara tunai.
Kondisi Ruangan	: Ruangan yang cukup terbatas karena dipenuhi oleh banyak barang yang penyusunannya kurang baik dan belum cukup penerangan yang baik.
<i>Pet Depo</i>	
Alamat	: Ruko Harapan Indah Regency, Blok BF No 29.
Telp.	: 021-88872471
Lokasi	: Lokasi mudah dijangkau dan tetapi tidak strategis karena letak toko berada di pojok
Harga	: Di atas harga rata-rata
Keragaman Produk	: Lebih fokus menyediakan jasa dokter
Pelayanan	: Fasilitas yang diberikan berupa kendaraan untuk penjemputan hewan yang sakit dan karyawan untuk melayani konsumen.
Cara Pembayaran	: Pembayaran sebagian besar dilakukan secara tunai dan memiliki sistem debit.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Kondisi Ruangan : Ruangan cukup besar dan tertata rapi. Tetapi bagian belakang toko ini tempat dilakukannya *grooming* tidak bersih dan berantakan.

Berdasarkan informasi para pesaing di atas, maka dapat dibandingkan dengan tabel perbandingan pesaing di bawah ini:

**Tabel 2.1**

**Tabel Perbandingan Pesaing**

Kategori	Groomingdale's	Anggrek Pet Shop	Pet Depo
Lokasi	Strategis	Strategis	Kurang strategis
Harga	Bersaing	Bersaing	Bersaing
Keragaman Produk	Variatif	Variatif	Variatif
	Baik	Cukup	Cukup
Pelayanan	Mudah	Mudah	Mudah
Cara Pembayaran	Mudah	Mudah	Mudah
Kondisi Ruangan	Nyaman	Kurang Nyaman	Kurang Nyaman

Sumber: *Groomingdale's*, 2014

Berdasarkan tabel 2.1 di atas, dapat dilihat bahwa *Groomingdale's* memiliki paling banyak keunggulan dibandingkan dengan kedua pesaing lainnya. Hal ini dapat dilihat, baik dari segi kualitas produk, jasa, lokasi, dan faktor yang lain.

Jika dijelaskan dari segi kualitas produk dan jasa, kualitas produk dan jasa yang dimiliki *Groomingdale's* memiliki kualitas yang baik. Produk seperti shampoo sabun, vitamin dan aksesoris hewan yang disediakan oleh *Groomingdale's* merupakan produk yang terbaik dari berbagai merk yang ada. Begitu juga dengan kualitas jasa *grooming* yang dapat memberikan kepuasan bagi setiap pelanggan. *Pet Depo* juga memiliki kualitas produk yang hampir sama baiknya dengan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengemukakan dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.  
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



*Groomingdale's* karena memiliki sebagian pemasok yang sama dengan *Groomingdale's*. Sedangkan *Anggrek Pet Shop* memiliki kualitas produk yang lebih setara dengan kualitas standar dari berbagai merk yang ada. Dalam segi harga, baik *Groomingdale's*, *Anggrek Pet Shop*, maupun *Pet Depo* memiliki kualitas harga yang sama. Untuk harga aksesoris hewan, harga kurang lebih berkisar sama karena *Supplier* memberikan ketentuan harga agar tidak ada toko yang merusak harga pasaran. Harga juga ditentukan dari kualitas produk, apabila kualitas bagus maka harga lebih tinggi sedangkan apabila kualitas standar maka harga lebih rendah. Dalam hal servis, *Anggrek Pet Shop* memberikan servis dengan nilai masih di bawah *Groomingdale's* dan *Pet Depo* karena pelayanan yang kurang memuaskan dari pelayan tokonya yang melayani pelanggan kurang ramah.

Jika ditinjau dari segi lokasi dan fisik, *Groomingdale's* lebih unggul dari dua pesaing tersebut karena *Groomingdale's* berlokasi di tempat yang sangat strategis, berada dalam lokasi yang ramai yaitu di lokasi pertokoan di wilayah Bulevar Hijau yang berada dalam jalan utama. *Pet Depo* juga berlokasi di tempat yang strategis, yaitu di ruko pinggir jalan raya tetapi letak toko yang gelap dan berada di pojok. Sedangkan *Anggrek Pet Shop* berlokasi kurang strategis karena berada di dalam perumahan. *Groomingdale's* juga memiliki *design* yang sangat menarik baik ditinjau dari luar toko maupun kondisi di dalam toko, dibandingkan dengan kedua pesaing tersebut yang tokonya kurang di-*design* dengan menarik.

Ditinjau dari segi pemasaran, promosi yang dilakukan oleh *Groomingdale's* dan *Pet Depo* lebih unggul dibandingkan dengan *Anggrek Pet Shop*. *Groomingdale's* melakukan promosi seperti memberikan potongan harga dalam

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta dilindungi IBI BIKG (Instansi Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institit Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



pembelian jumlah besar, memberikan gratis *grooming* bagi hewan yang sedang berulang tahun, dsb. *Pet Depo* juga baik dalam berpromosi dengan menggunakan media social dan website pribadi untuk memudahkan berhubungan dengan konsumen. Sedangkan *Anggrek Pet Shop* tidak memberikan promosi sebaik yang dilakukan oleh *Groomingdale's* dan *Anggrek Pet Shop*.. Untuk iklan, baik *Groomingdale's*, *Anggrek Pet Shop*, maupun *Pet Depo* belum ada yang beriklan melalui media seperti televisi dan reklame. Hanya melalui website masing – masing saja dan Koran local saja.

Dalam faktor lain seperti reputasi, *Anggrek Pet Shop* dan *Pet Depo* yang lebih awal berdiri tentunya memiliki reputasi yang lebih baik dari konsumen, *shop* mereka jauh lebih dikenal orang – orang, sedangkan *Groomingdale's* sebagai pendatang baru, belum mempunyai reputasi dan cenderung netral.

Adapun analisis *Company Profile Matrix* (CPM) menurut Fred R. David (2009:160) digunakan untuk mengidentifikasikan pesaing – pesaing utama suatu perusahaan serta kekuatan dan kelemahan khusus mereka dalam hubungannya dengan posisi strategisnya. Peringkat dan bobot skor total digunakan dalam menganalisis profil kompetitif yang nantinya akan dibandingkan dengan perusahaan pesaing. Analisis perbandingan ini memberikan informasi strategis yang penting.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta dilindungi IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Berikut dilampirkan tabel *Company Profil Matrix*(CPM) di bawah ini :

Tabel 3.3  
Groomingdale's  
Competitive Profile Matrix

Faktor Penentu Keberhasilan	Bobot	Groomingdale's		Anggrek Pet Shop		Pet Depo	
		Peringkat	Skor	Peringkat	Skor	Peringkat	Skor
Kualitas Produk	0,2	4	0.8	3	0.6	4	0.8
Kualitas Jasa	0,15	4	0.6	2	0.3	3	0.45
Keragaman produk	0,15	3	0.45	2	0.3	2	0.3
Pengalaman Manajemen	0,1	2	0.2	3	0.3	3	0.3
Kondisi Keuangan	0,1	4	0.4	2	0.2	2	0.2
Lokasi	0,15	4	0.6	3	0.45	3	0.45
Pesaingan Harga	0,15	2	0.3	3	0.45	2	0.3
<b>Total</b>	<b>1</b>		<b>3.35</b>		<b>2.60</b>		<b>3.07</b>

**Keterangan:**

Bobot yang memiliki angka tertinggi merupakan faktor paling penting untuk menunjang keberhasilan perusahaan, jika ada bobot yang sama berarti dianggap sama pentingnya.

Total bobot yang diberikan secara keseluruhan berjumlah 1.

Dalam pemberian peringkat, 4 = Kekuatan Mayor, 3 = Kekuatan Minor, 2 = Kelemahan Minor, 1 = Kelemahan Mayor.

Skor adalah hasil perkalian dari bobot dan peringkat.

Pada tabel *Competitive Profile Matrix* di atas dapat dilihat bahwa *Groomingdale's* memiliki total skor tertinggi sebesar 3,35 yang unggul dalam kualitas jasa. Sedangkan untuk *Anggrek Pet Shop* memiliki total skor sebesar 2,60 dimana berada dalam posisi skor terendah dibandingkan *Groomingdale's* dan *Pet Depo*.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Tabel *Competitive Profile Matrix* di atas menunjukkan kualitas produk,

Ⓢ Kualitas jasa, keragaman produk, pengalaman manajemen, kondisi ruangan, lokasi, dan persaingan harga menjadi faktor penentu keberhasilan pada *Competitive Profil Matrix* karena merupakan hal penting yang perlu diperhatikan dalam toko bahan bangunan dan usaha sejenis lainnya. Pertama, kualitas produk menjadi hal penting yang harus diperhatikan karena menyangkut kekuatan, keamanan, dan keawetan suatu bangunan, serta kaitannya dengan kepuasan konsumen.

Kualitas jasa adalah layanan yang diberikan Groomingdale's memiliki tingkat standart yang berbeda karena *groomer* dilatih untuk melakukan sesi pendekatan terdahulu kepada hewan yang akan di *grooming*, jika sudah terjalin suasana yang baik dilanjutkan dengan sesi *grooming*.

Keragaman produk yang dimaksudkan adalah banyaknya produk yang ditawarkan kepada calon konsumen. Dalam *Competitive Profile Matrix* ini hanya keragaman produk *grooming* saja tidak merambah produk yang lain. *Groomingdale's* dan *Pet Depo* unggul karena produk *grooming* yang ditawarkan lebih beragam dan berkualitas.

Pengalaman manajemen menjadi penting karena berdampak pada eksistensi toko. Jika toko tidak memiliki manajemen yang baik, maka kemungkinan besar toko akan mengalami kerugian. Pengalaman manajemen yang dimiliki *Groomingdale's* masih kurang karena *Groomingdale's* merupakan pemain baru, sedangkan pesaingnya Anggrek *Pet Shop* dan *Pet Depo* sudah berdiri selama bertahun-tahun.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Ⓢ Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Ⓢ Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Kondisi ruangan yang bersih, rapi, dan nyaman merupakan kewajiban seorang penjual kepada pembeli. Dimana dalam bidang usaha *pet shop* dan jasa *grooming* kebersihan dan higienis merupakan hal yang paling utama.

Lokasi juga merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan dari suatu toko. Letak toko yang strategis dapat mempengaruhi tingkat penjualan secara tidak langsung. Lokasi *Groomingdale's* dapat dikatakan paling strategis, karena Anggrek *Pet Shop* berada di dalam pemukiman perumahan, sedangkan *Pet Depo* berada di jalan utama namun letak toko yang pojok dan kurang penerangan.

Persaingan harga membawa pengaruh pada loyalitas konsumen, di mana konsumen tidak akan kecewa jika penetapan harga yang relatif berada di atas harga pasar sesuai dengan kualitas produk yang didapat. Begitu pula dengan persaingan harga *Groomingdale's* yang lemah, hal ini dikarenakan produk *Groomingdale's* memiliki harga yang berada di atas harga pasar dibandingkan pesaingnya yaitu Anggrek *Pet Shop* dan *Pet Depo*. Namun, penetapan harga yang relatif di atas harga pasar tersebut disertai dengan kualitas yang diberikan untuk kepuasan konsumen.

Maka dapat dikatakan bahwa *Pet Depo* merupakan pesaing terberat *Groomingdale's* karena secara keseluruhan *Pet Depo* lebih unggul dibanding Anggrek *Pet Shop*.

Analisis SWOT menurut Kotler dan Keller (2009:51), adalah keseluruhan evaluasi tentang *strength* (kekuatan), *weakness* (kelemahan), *opportunity* (peluang), dan *threat* (ancaman) dari perusahaan. Dengan analisis SWOT, perusahaan dapat melihat secara objektif lingkungan internal dan eksternal dari bisnis untuk membantu

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

mencapai kesuksesan di masa depan. Berikut ini, merupakan analisis

**Groomingdale's :**

#### **Kekuatan (Strength)**

- a. Menyediakan produk yang lebih beragam dan sangat lengkap dengan kualitas yang baik, serta pelayanan yang dapat memuaskan setiap pelanggan.
- b. Berada di lokasi yang sangat strategis karena berada di jalan utama dan merupakan lokasi pertokoan di wilayah Bekasi sehingga banyak dilalui masyarakat umum.
- c. Memiliki fasilitas *Whirpool bath-tub* yang belum banyak dimiliki oleh *grooming* lain.
- d. Memberikan fasilitas yang baik bagi pengunjung dengan menyediakan televisi, musik, dan cafe.

#### **Kelemahan (Weakness)**

- a. *Groomingdale's* belum menyediakan jasa dokter hewan, sehingga hanya terbatas pada menyediakan produk dan jasa *grooming* saja.
- b. *Groomingdale's* merupakan pendatang baru dalam dunia *pet shop & grooming* sehingga belum terlalu dikenal dan reputasinya masih tergolong minim.

#### **Peluang (Opportunities)**

- a. Memiliki hewan peliharaan zaman sekarang ini dapat dijadikan sebagai gaya hidup di kalangan remaja dengan membentuk sebuah *club* sebagai perkumpulan sesama pecinta hewan (contohnya : *Buitenzorg Pitbull Community, Paguyuban Sato Bogor, dan lain – lain*).

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.





- b. Banyak orang yang memelihara hewan di rumah seperti anjing dan kucing, namun malas untuk melakukan sendiri perawatan pada hewan peliharaannya.
- c. Memberikan kesadaran kepada pecinta hewan bahwa kesehatan hewan peliharaan sangatlah penting

**© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

**4 Ancaman (Threats)**

- A. Penyakit yang diakibatkan karena kutu anjing dan sesak nafas akibat rontok bulu anjing yang kemungkinan akan beresiko bagi karyawan
- B. Produk yang masih impor, seperti sabun dan *shampoo*, yang terkadang *stock* dapat habis dari *supplier*

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Selanjutnya, penulis akan menggambarkan Analisis Matriks SWOT

seperti bagaimana dijelaskan pada tabel 2.3 di halaman berikut.

**Tabel 2.4**  
**Groomingdale's**  
**Analisis Matriks SWOT**

	Strengths	Weaknesses
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menyediakan produk yang lebih beragam dan sangat lengkap dengan kualitas yang baik, dan jasa yang dapat memuaskan pelanggan</li> <li>2. Lokasi yang sangat strategis</li> <li>3. Memberikan fasilitas yang baik bagi hewan dan pengunjung</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Belum menyediakan jasa dokter hewan sehingga hanya terbatas pada menyediakan produk dan jasa <i>grooming</i> saja</li> <li>2. Reputasi yang masih minim karena pendaatang baru</li> </ol>
Opportunities	SO Strategies	WO Strategies
<p>Memelihara hewan menjadi gaya hidup bagi masyarakat kini</p> <p>Banyak orang yang malas untuk melakukan perawatan sendiri pada hewan peliharaannya</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memberikan fasilitas sebagai tempat berkumpul bagi para komunitas pecinta hewan (S3, O1)</li> <li>2. Menyediakan jasa antar jemput bagi hewan yang akan grooming (S1, O2)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan promosi yang efektif kepada seluruh pecinta hewan (W2, O1, O2)</li> <li>2. Melakukan kontrol atas kualitas terhadap semua elemen yang berkaitan (W1, O1, O2)</li> </ol>
Threats	ST Strategies	WT Strategies
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penyakit yang diakibatkan karena kutu anjing dan sesak nafas akibat rontok bulu anjing yang kemungkinan akan beresiko bagi karyawan</li> </ol> <p>Produk yang masih impor sehingga <i>stock</i> dapat habis dari <i>supplier</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menyediakan produk yang beragam agar dapat memberikan produk substitusi jika ada <i>stock</i> yang habis (S1, T2)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menjaga kualitas kebersihan dan <i>training</i> bagi karyawan (W2, T1)</li> <li>2. menyediakan produk dengan kualitas terbaik dan menjaga ketersediaan <i>stock</i> produk (W1, T2)</li> </ol>

Sumber: Data diolah, 2014

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Berdasarkan tabel 2.4 di atas, dapat dijelaskan bahwa Analisis Matriks SWOT adalah identifikasi berbagai faktor secara sistematis untuk merumuskan strategi organisasi. Analisis ini didasarkan pada logika yang dapat memaksimalkan kekuatan (*strengths*) dan peluang (*opportunities*), namun secara bersamaan dapat meminimalkan kelemahan (*weakness*) dan ancaman (*threats*).

Berdasarkan Matriks SWOT diatas maka didapatkan 4 langkah strategi yaitu sebagai berikut :

### **Strategi SO**

Strategi ini dibuat berdasarkan jalan pikiran perusahaan, yaitu dengan memanfaatkan seluruh kekuatan untuk merebut dan memanfaatkan peluang sebesar-besarnya. Strategi SO menggunakan kekuatan internal perusahaan untuk memanfaatkan peluang eksternal.

### **Strategi ST**

Strategi ini menggunakan kekuatan yang dimiliki perusahaan untuk mengatasi ancaman. Strategi ST menggunakan kekuatan internal perusahaan untuk menghindari atau mengurangi dampak ancaman eksternal.

### **Strategi WO**

Strategi ini diterapkan berdasarkan pemanfaatan peluang yang ada dengan cara meminimalkan kelemahan yang ada dan bertujuan untuk memperbaiki kelemahan internal dengan memanfaatkan peluang eksternal.

### **Strategi WT**

Strategi ini didasarkan pada kegiatan yang bersifat defensif dan berusaha meminimalkan kelemahan serta menghindari ancaman dan bertujuan untuk mengurangi kelemahan internal dengan menghindari ancaman eksternal.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta dilindungi IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Selanjutnya, *Groomingdale's* akan menganalisis lingkungan eksternal perusahaan atau lingkungan bisnis yang mencakup PESTLE (*Politic, Economic, Social, Technology, Environment, Law & Regulation*) yang merupakan alat yang sangat berguna dalam memahami gambaran menyeluruh lingkungan dimana usaha yang didirikan akan beroperasi, serta kesempatan maupun ancaman yang ada di sekitarnya. Dengan pemahaman lingkungan secara menyeluruh dimana usaha penulis berada, diharapkan agar penulis dapat mengambil kesempatan yang ada serta meminimalisir risiko atau ancaman.

Secara khusus, analisis lingkungan bisnis merupakan alat untuk memahami segala risiko terkait dengan pertumbuhan atau penurunan dan juga posisi, potensi serta arahan strategis untuk bisnis maupun organisasi. Analisis lingkungan bisnis juga digunakan sebagai alat untuk mencari tahu apakah organisasi di dalam suatu konteks lingkungan dengan segala hal terjadi di luar sana pada saat bersamaan memberi pengaruh ke dalam organisasi. Sebagai bentuk pengukuran bisnis, yang melihat faktor eksternal dan pengaruhnya bagi organisasi, analisis lingkungan bisnis ini seringkali digunakan bersama dengan analisis SWOT (*Strength, Weaknesses, Opportunities and Threat*), tetapi terlibat khusus di dalam analisis *opportunities* dan *threat*.

Analisis lingkungan bisnis untuk *Groomingdale's* :

### **Politik (*Politic*)**

Faktor politik mengacu pada cara di mana pemerintah dapat campur tangan dalam perekonomian dalam hal hukum lingkungan dan tenaga kerja, tarif, pembatasan perdagangan dan kebijakan pajak. Tidak ada jaminan bahwa situasi politik di Indonesia akan stabil atau pemerintah akan menerapkan kebijakan ekonomi yang kondusif untuk mempertahankan pertumbuhan ekonomi atau yang tidak

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



berdampak negatif terhadap kondisi perdagangan di Indonesia. Dengan barang yang masih impor, tentu saja kebijakan pemerintah mengenai impor sangat penting untuk diperhatikan. Selain itu hubungan politik antara Indonesia dengan negara asal produk juga sangat penting, karena jika terjadi masalah politik, barang impor dapat susah untuk masuk ke Indonesia.

## **3 Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

### **1) Ekonomi (*Economic*)**

Faktor ekonomi yang mengacu pada bagaimana nilai tukar, tingkat inflasi, dan pertumbuhan ekonomi akan berdampak pada bisnis dan bagaimana dapat tumbuh, berkembang dan membuat berbagai keputusan. Kondisi nilai tukar yang dapat berubah – ubah setiap waktu dapat memberikan pengaruh yang besar atas nilai jual di Indonesia.

### **2) Sosial (*Social*)**

Faktor sosial ini mengacu pada bagaimana perilaku masyarakat budaya dan bagaimana tingkat populasi akan tumbuh. Adanya gaya hidup masyarakat perkotaan, khususnya kota besar seperti Jabodetabek ini, mempunyai gaya hidup yang tergolong konsumtif. Di dalam industri yang mulai berhubungan dengan gaya hidup di kalangan remaja, faktor sosial ini merupakan faktor yang cukup besar pengaruhnya, karena berhubungan dengan gaya hidup para pecinta hewan.

### **3) Teknologi (*Technology*)**

Teknologi dapat mengubah dan melihat otomatisasi, penelitian dan pengembangan kegiatan, serta insentif teknologi yang tersedia. Selain itu ada beberapa perubahan teknologi yang dapat mempengaruhi biaya dan dapat meningkatkan kualitas produk atau layanan yang menawarkan bisnis. Teknologi dapat mengurangi risiko kesalahan yang dikerjakan secara manual sehingga dapat

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



menekan biaya yang relatif rendah dan waktu yang singkat. Dengan kemajuan teknologi, dapat dengan mudah untuk menghitung *stock* barang yang tersedia, terutama bagi bisnis dengan jumlah produk yang banyak dan jenis yang beragam. Oleh karena itu, dibutuhkan perangkat lunak untuk membantu menghitung persediaan barang untuk bisnis ini.

**C Hak cipta milik IBI KIKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

**Law & Regulation (Hukum dan Regulasi)**

Indonesia terkenal memiliki hukum dan regulasi yang berubah-ubah, salah satu hal yang akan berefek positif yaitu jika peraturan pemerintah tentang peraturan mengenai pajak yang ditetapkan oleh pemerintah dan banyaknya pungutan – pungutan liar selain pajak.

- a. Faktor hukum merujuk semua hukum langsung terhubung ke bisnis atau perusahaan dan daerah kegiatan, termasuk hukum konsumen, hukum diskriminasi dan hukum kesehatan dan keselamatan.
- b. Faktor lingkungan merujuk pada semua faktor yang berkaitan langsung, dipengaruhi atau ditentukan oleh lingkungan sekitarnya. Ini mencakup, namun tidak terbatas pada cuaca, iklim, posisi geografis, perubahan iklim dan bahkan asuransi. Faktor lingkungan sangat penting untuk industri seperti pariwisata dan dapat sangat mempengaruhi cara perusahaan untuk mengoperasikan atau bahkan produk yang ditawarkan.

**C. Segmentasi Pasar**

Pasar terdiri dari banyak pembeli yang berbeda dalam banyak hal, baik dalam keinginan, sumber daya, lokasi, motif, perilaku, maupun kebiasaan pembelian, karena masing-masing memiliki kebutuhan dan keinginan yang unik, perbedaan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

tersebut menunjukkan bahwa pasar suatu produk tidak homogen tetapi heterogen.

Hal inilah yang mendorong perusahaan melakukan segmentasi pasar.

Dalam bisnis tidak mungkin dapat melayani seluruh pasar dengan karakteristik yang berbeda-beda tersebut. Karena itu, segmentasi menjadi sangat penting dalam suatu usaha untuk dapat menentukan target pasar yang akan dimasuki oleh suatu usaha tersebut.

*“Market segmentation is dividing a market into smaller segments with distinct needs, characteristics, or behavior that might require separate marketing strategies or mixes”.* (Kotler dan Armstrong, 2012: 190)

Melalui segmentasi pasar, perusahaan membagi pasar yang besar ke dalam segmen-segmen yang kecil, sehingga dapat dijangkau oleh perusahaan secara lebih efisien dan efektif dengan produk dan jasa yang sesuai dengan kebutuhan konsumen dalam segmen tersebut.

Pasar, khususnya pasar konsumen dapat disegmentasi berdasarkan empat kelompok besar variabel, yaitu variabel geografis, demografis, psikografis, dan perilaku. Pemasar harus menggunakan kombinasi dari keempat variabel tersebut untuk memperoleh cara segmentasi yang terbaik.

#### 1. Segmentasi Geografis

*“Geographic segmentation calls for dividing the market into different geographical units, such as nations, regions, states, countries, cities, or even neighborhoods”.* (Kotler dan Armstrong, 2012: 191)

#### 2. Segmentasi Demografis

*“Demographic segmentation divides the market into segments based on variables such as age, gender, family size, family life cycle, income, occupation, education, religion, race, generation, and nationality”.* (Kotler dan Armstrong, 2012: 191)





### 3. Segmentasi Psikografis

“Psychographic segmentation divides buyers into different segments based on social class, lifestyle, or personality characteristics. People in the same demographic group can have very different psychographic characteristics”. (Kotler dan Armstrong, 2012: 194)

### 4. Segmentasi Perilaku

“Behavioral segmentation divides buyers into segments based on their knowledge, attitudes, uses, or responses to a product”. (Kotler dan Armstrong, 2012: 196)

Maka berdasarkan teori diatas, segmentasi yang *Groomingdale’s* lakukan adalah :

#### Segmentasi Geografis

Segmentasi geografis membagi pasar menjadi beberapa unit geografis yang berbeda seperti negara, negara bagian, wilayah, provinsi, kota. Berdasarkan segmentasi geografis, *Groomingdale’s* melakukan fokus segmentasi pada konsumen yang berlokasi di Kota Harapan Indah, baik kotamadya maupun kabupaten. Hal ini dikarenakan lokasinya strategis perumahan Kota Harapan indah yang sedang berkembang sehingga mudah diakses oleh calon pelanggan yang berasal dari tempat lain.

#### Segmentasi Demografis

Segmentasi yang membagi pasar menjadi kelompok berdasarkan variabel demografis, antara lain:

- Usia, yaitu membagi pasar menjadi kelompok umur dan daur hidup yang berbeda. Fokus segmentasi *Groomingdale’s* ditujukan kepada seluruh masyarakat yang memelihara hewan, baik anak – anak muda hingga dewasa.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
- Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



- b. Jenis kelamin, yaitu membagi pasar ke sejumlah kelompok yang berbeda menurut jenis kelamin. Fokus dari *Groomingdale's* adalah untuk semua jenis kelamin, pria maupun wanita.
- c. Pendapatan, yaitu membagi pasar menjadi ke kelompok pendapatan yang berbeda-beda. Fokus segmentasi *Groomingdale's* yaitu pada masyarakat dengan pendapatan menengah kebawah maupun menengah keatas karena produk yang beragam dengan harga yang beragam pula.

#### Segmentasi Psikografis

Segmentasi psikografis membagi pembelian menjadi kelompok berbeda berdasarkan variabel psikografis, yaitu:

- a. Gaya hidup, yaitu membagi pasar menjadi kelompok gaya hidup yang berbeda-beda dan merupakan salah satu variabel yang paling membuat orang cenderung konsumtif karena konsumen yang selalu melek pada gaya hidup dan berani membayar lebih untuk menunjukkan gaya hidupnya. Fokus segmentasi *Groomingdale's* adalah kalangan masyarakat yang memelihara hewan sebagai gaya hidup.
- b. Karakteristik kepribadian, yaitu membagi pasar menjadi kelompok karakteristik kepribadian yang berbeda-beda. Fokus segmentasi *Groomingdale's* adalah orang yang memiliki kecintaan terhadap hewan dan peduli akan kesehatan dan kebersihan hewannya.

#### Segmentasi Perilaku

Segmentasi perilaku membagi konsumennya ke dalam kelompok-kelompok berdasarkan pada pengetahuan, sikap, penggunaan, atau reaksi konsumen terhadap suatu produk. Fokus segmentasi *Groomingdale's* yaitu masyarakat

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



pemilik hewan peliharaan yang ingin memberikan fasilitas yang terbaik kepada hewan peliharaannya.



Hak cipta milik IBI RKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

#### D. Ramalan Industri dan Pasar

Peramalan pasar menurut Kotler dan Keller (2012: 87), adalah permintaan pasar yang berkorespondensi dengan tingkat pengeluaran pemasaran industri yang sebenarnya akan terjadi. Peramalan pasar memperlihatkan permintaan pasar yang diduga bukan permintaan pasar maksimum. Persentase penetrasi produk yaitu persentase kepemilikan atau penggunaan produk atau jasa dalam produksi. Perusahaan mengasumsikan bahwa semakin rendah persentase produk, semakin tinggi potensi pasar.

Target pasar yang akan dituju oleh *Groomingdale's* adalah penduduk yang tinggal di daerah Bekasi, khususnya Bekasi Barat. Penduduk yang dimaksud mencakup masyarakat dari anak-anak sampai dewasa. Daerah yang memiliki jumlah penduduk 2.786.638 jiwa (Kantor Badan Pusat Statistik Kabupaten Bekasi, 2012) ini merupakan daerah yang sedang berkembang dengan pola dan gaya hidup yang mengikuti perkembangan jaman.

Dalam ramalan pasar dan industri, target pasar yang dituju oleh *Groomingdale's* adalah penduduk yang berada di Kota Harapan Indah dan untuk pasar difokuskan kepada kalangan anak muda hingga dewasa. Menurut survei yang dilakukan pada bulan Maret 2014, terdapat lima *club* pecinta hewan yang terdapat di Bekasi. Dengan jumlah keseluruhan anggota yaitu 115 orang.

Oleh karena itu, diyakini bahwa *Groomingdale's* memiliki potensi pasar yang cukup besar dan dapat semakin maju kedepannya. Hal ini merupakan prospek yang cerah untuk *Groomingdale's* di masa yang akan datang.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.