

**STRATEGI DIFERENSIASI PRODUK DALAM MENINGKATKAN
PENJUALAN USAHA *FRANCHISE BEXPREZZ FRIED CHICKEN*
GAJAH GEPREK KOTA PADANG**

SKRIPSI

*Diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Sains Terapan (S.ST)
Universitas Negeri Padang*



**OLEH :
DEDE NOFRIYANTO
18135174/2018**

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
DEPARTEMEN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2022**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

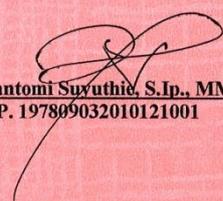
**STRATEGI DIFERENSIASI PRODUK DALAM MENINGKATKAN
PENJUALAN USAHA FRANCHISE BEXPREZZ FRIED CHICKEN
GAJAH GEPREK KOTA PADANG**

Nama : Dede Nofriyanto
NIM/BP : 18135174/2018
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, September 2022

Disetujui Oleh:

Pembimbing


Hidiriantomi Suyuthi, S.Ip., MM
NIP. 197809032010121001

Ketua Departemen Pariwisata FPP UNP


Trisna Putra, SS, M.Sc
NIP. 19761223 199803 1001

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Dinyatakan Lulus Setelah dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi Program
Studi D4 Manajemen Perhotelan Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan
Perhotelan
Universitas Negeri Padang

Judul : Strategi Diferensiasi Produk Dalam Meningkatkan
Penjualan Usaha *Franchise Fried Chicken* Gajah Geprek
Kota Padang.
Nama : Dede Nofriyanto
NIM/BP : 18135174/2018
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, September 2022

Tim Penguji

Nama

Tanda Tangan

1. Ketua : Hijriyantomi Suyuthie, S.Ip., MM

1.

2. Anggota : Waryono, S.Pd. MM.Par

2.

3. Anggota : Youmil Abrian, SE. MM

3.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
Departemen PARIWISATA
Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25131
Telp. (0751) 7051186
e-mail : kkunp.info@gmail.com

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Dede Nofriyanto
NIM/TM : 18135174 / 2018
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul,

“Strategi Diferensiasi Produk Dalam Meningkatkan Penjualan Usaha *Franchise Fried Chicken* Gajah Geprek Kota Padang.” adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila sesuatu saat terbukti saya melakukan plagiat, maka saya bersedia di proses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di Universitas Negeri Padang maupun di masyarakat negara.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Diketahui,

Ketua Departemen Pariwisata

Trisna Putra, SS, M.Sc
NIP. 19761223 199803 1001

Saya yang menyatakan,

Dede Nofriyanto
NIM. 18135174

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi dengan rendahnya penjualan produk di *Bexprezz Fried Chicken Gajah* geprek Kota Padang dikarenakan produk yang dijual belum berbeda dari produk pesaing disekitaran kampus Universitas Negeri Padang, penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menentukan Strategi Diferensiasi Produk yang dapat digunakan di *Bexprezz Fried Chicken Gajah* geprek Kota Padang, mengetahui gambaran strategi IFAS (Internal Factor Analysis Summary), EFAS (Eksternal Factor Analysis Summary), mendeskripsikan faktor eksternal dan internal SWOT di *Bexprezz Fried Chicken Gajah* geprek Kota Padang dengan menggunakan matriks SWOT dan merumuskan strategi diferensiasi produk di BFC Gajah Geprek. Jenis dari penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif dengan metode survei dan menggunakan purposive sampling dengan 9 Indikator yaitu bentuk/*form*, fitur/*feature*, mutu kinerja/*performance quality*, mutu kesesuaian/*conformance quality*, daya tahan/*durability*, keandalan/*reliability*, mudah diperbaiki/*repairability*, gaya/*style*, desain/*design*. Berdasarkan hasil penelitian Strategi Diferensiasi Produk *Bexprezz Fried Chicken Gajah* Geprek Kota Padang yaitu berupa nugget paha bawah yang merupakan produk terbaru dari BFC Gajah Geprek, membuat buku resep terkait cara pembuatan dari nugget paha bawah di BFC Gajah Geprek, membuat SOP (Standar Operasional Produk) untuk pengelolaan nugget paha bawah di BFC Gajah Geprek, menjadikan nugget paha bawah berupa makanan frozen food.

Kata Kunci: Strategi, Diferensiasi, Produk, Penjualan, *Franchise*, SWOT

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas berkat, rahmat dan hidayah-Nya yang senantiasa dilimpahkan kepada penulis, sehingga bisa menyelesaikan skripsi dengan judul “**Strategi Diferensiasi Produk Dalam Meningkatkan Penjualan Usaha *Franchise Bexprezz Fried Chicken Gajah Geprek Kota Padang***” sebagai syarat untuk memenuhi persyaratan gelar Sarjana Sains Terapan di Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

Dalam penyusunan skripsi ini banyak hambatan serta rintangan yang penulis hadapi namun pada akhirnya dapat melaluinya berkat adanya bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara moral maupun spiritual. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Ibu Dra. Ernawati, M.Pd, Ph.D, selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Trisna Putra, SS.M.Sc, selaku Ketua Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Hijriyantomi Suyuthie, S.Ip., MM selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pemikiran dan pengarahan yang sangat berarti dalam penulisan skripsi penelitian ini.
4. Bapak Waryono, S.Pd. MM.Par selaku Dosen Penguji satu skripsi penulis
5. Bapak Youmil Abrian, SE. MM selaku Dosen Penguji dua skripsi penulis

6. Bapak Adek Kurnia Fiza, S.ST. Par, M.PAR selaku Dosen Pembimbing Akademik.
7. Seluruh staf pengajar dan teknisi Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
8. Keluarga yang terutama Mama, Papa, Kakak yang tercinta selalu mendo'akan, memberikan dukungan dan bantuan yang sangat berarti bagi penulis. Sehingga penulis bisa sampai tahap ini untuk menyelesaikan perkuliahan pada Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
9. Kepada sahabat dan Seluruh Rekan Manajemen Perhotelan angkatan 2018 yang telah memberikan dorongan dan motivasi kepada penulis.

Semoga bantuan yang telah diberikan diberkahi dan mendapat balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Akhirnya penulis juga berharap agar proyek akhir ini dapat bermanfaat bagi orang banyak.

Padang, Agustus 2022

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Fokus Masalah	5
D. Rumusan Masalah	5
E. Tujuan Penelitian	6
F. Manfaat Penelitian	7
BAB II.....	8
KAJIAN TEORI	8
A. Strategi Diferensiasi Produk	8
6. Teknik Analisis SWOT	18
7. Kerangka Konseptual	19
8. Pertanyaan Penelitian	21
BAB III	22
METODE PENELITIAN.....	22
A. Jenis Penelitian.....	22
B. Tempat dan Waktu Penelitian	22
C. Variabel Penelitian.....	22
D. Definisi Operasional Variabel.....	23
E. Informan Penelitian.....	24
F. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	25
G. Instrumen Penelitian.....	28
H. Teknik Analisis Data.....	29
I. Pengecekan Keabsahan Data.....	35
BAB IV	36
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	36

A. Hasil Penelitian	36
B. Hasil Observasi	64
C. Pembahasan	76
BAB V.....	79
KESIMPULAN DAN SARAN.....	81
A. Kesimpulan	81
DAFTAR PUSTAKA	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1: Pendapatan BFC Gajah Geprek.....	4
Gambar 2. Kerangka Konseptual Strategi Diferensiasi produk.....	20
Gambar 3. Logo BFC Gajah Geprek.....	36
Gambar 4. Daftar menu BFC Gajah Geprek.....	38
Gambar 5. Paha bawah crispy+nasi BFC Gajah Geprek.....	39
Gambar 6. Paha atas geprek+nasi BFC Gajah Geprek.....	39
Gambar 7. Snack BFC Gajah Geprek.....	40
Gamba 8. Tampak depan BFC Gajah Geprek.....	95
Gambar 9. Wawancara pemilik BFC Gajah Geprek.....	95
Gambar 10. Wawancara dengan karyawan BFC Gajah Geprek.....	96
Gambar 11. Wawancara dengan karyawan bagian dapur BFC Gajah Geprek.....	96
Gambar 12. Wawancara dengan konsumen BFC Gajah Geprek.....	97

DAFTAR TABEL

Tabel 1. . Informan Penelitian.....	25
Tabel 2. Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	28
Tabel 3. Matriks SWOT.....	34
Tabel 4. Analisis SWOT diferensiasi produk BFC Gajah Geprek.....	68
Tabel 5. Formula SWOT nugget paha bawah.....	71

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman wawancara.....	86
Lampiran 2. Dokumentasi.....	95
Lampiran 3. Surat-surat penelitian.....	98

BAB I

PENDAHULUAN

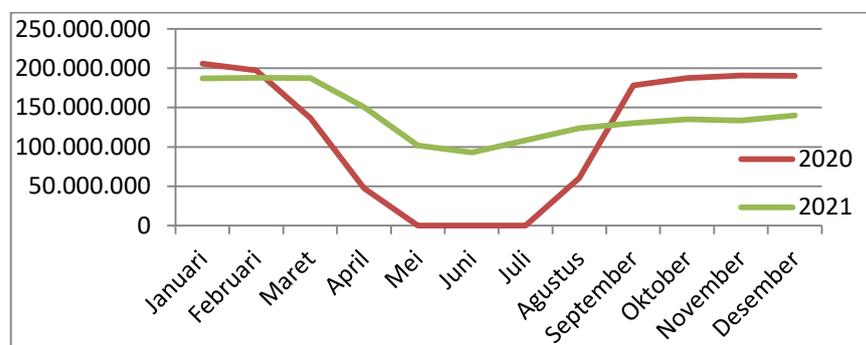
A. Latar Belakang

Perkembangan ekonomi ditandai dengan adanya perubahan-perubahan yang menyebabkan perusahaan menghadapi berbagai macam kendala dalam perkembangan bisnisnya. Kondisi pertumbuhan usaha sekarang ini sangat tinggi, dapat dilihat dari tumbuhnya berbagai usaha-usaha *franchise* (waralaba) dengan produk yang sama sebagai pesaing. *Franchise* merupakan konsep pemasaran untuk memperluas jaringan dengan cepat. Sistem ini dianggap memiliki beberapa keunggulan yang terkait dengan pendanaan, sumber daya manusia dan manajemen, kecuali kerelaan pemilik merek berbagai dengan pihak lain. *Franchise* juga dianggap sebagai jalur distribusi yang efektif untuk mendekatkan produk kepada konsumen melalui jaringan *franchise*.

Beberapa tahun terakhir ini bisnis *franchise*, terlebih di bidang *food and beverage* tumbuh dengan pesat. Jika kita amati, maka kita akan dengan mudah menemukan berbagai jenis *franchise* kreatif, khususnya di bidang kuliner. Contoh bisnis *franchise* di bidang makanan yang banyak ditemui seperti KFC, McD, atau Pizza Hut yang merupakan merek dari Amerika Serikat, Bread Story berasal dari Malaysia dan Bread Talk dari Singapura. Bukan rahasia lagi jika *franchise* dari luar negeri ini cukup banyak menyedot konsumen. Lalu bagaimana dengan *franchise* yang ada di Indonesia sendiri? Pada saat ini bisnis *franchise* di Indonesia mengalami

perkembangan yang sangat pesat, hal ini dikarenakan banyak pemilik *franchise* yang berkeinginan untuk memperluas usahanya hingga ke pelosok Indonesia, seperti *franchise Bexprezz Fried Chicken* (BFC). Saat ini BFC dapat dengan mudah ditemukan di Indonesia khususnya di Kota Padang.

Bexprezz Fried Chicken (BFC) merupakan franchise yang bergerak dibidang *food and bevarage* yang menawarkan keunikan yang berbeda dari franchise lain dengan ayam yang digunakan langsung diproduksi dari Rumah Potong Ayam "JAPFA", dimana BFC ini merupakan anak perusahaan dari JAPFA, maka dari itu harga yang relatif terjangkau dan bahan baku yang berkualitas. Di Kota Padang sendiri sekitar 20 lebih outlet BFC yang tersebar di Kota Padang dan 3 outlet yang berada di sekitaran kampus Universitas Negeri Padang (UNP). Dalam observasi yang dilakukan dengan pemilik *Bexprezz Fried Chicken* (BFC) Gajah Geprek Kota Padang yaitu Bapak Afrialdi, mangatakan terlalu banyaknya pesaing yang menjual produk yang sama di sekitaran kampus UNP.



Gambar 1: Pendapatan BFC Gajah Geprek
Sumber: BFC Gajah Geprek (2022)

Dapat dilihat dari tabel di atas terjadinya penurunan pendapatan sebesar Rp.50.000.000,- pertahun di BFC Gajah Gepek Kota Padang, Tanpa ada pendapatan mustahil akan mendapat penghasilan. Pendapatan merupakan unsur yang paling penting dalam sebuah perusahaan ataupun suatu lembaga keuangan karena pendapatan akan dapat menentukan maju atau mundurnya suatu perusahaan. Maka dari itu perusahaan harus berusaha semaksimal mungkin untuk memperoleh pendapatan yang diharapkan dengan menggunakan segala sumber yang ada dalam perusahaan. Salah satu cara untuk dapat memenangkan persaingan adalah dengan membuat perbedaan dari produk yang dipasarkan dibandingkan dengan produk perusahaan pesaing. Sehingga konsumen merasakan adanya perbedaan yang bersifat positif dibanding dengan produk perusahaan lain. Konsep ini dinamakan diferensiasi produk.

Diferensiasi produk merupakan upaya dari sebuah perusahaan untuk membedakan produknya dari produk pesaing dalam suatu sifat yang membuatnya lebih diinginkan. Perusahaan akan melakukan diferensiasi terhadap para pesaingnya apabila perusahaan tersebut telah berhasil menampilkan keunikan yang dinilai penting oleh pelanggan, selain dengan penawaran harga yang rendah dimana telah banyak dilakukan oleh perusahaan atau pesaing (Peter, 1999:164). Sedangkan menurut Kotler & Keller (2009:9), menyatakan diferensiasi produk adalah tindakan merancang serangkaian perbedaan yang berarti untuk membedakan tawaran perusahaan dengan tawaran pesaing. Diferensiasi produk dapat

dilakukan melalui bentuk, keistimewaan, kualitas kerja, kualitas kesesuaian, daya tahan, keandalan, mudah diperbaiki, gaya dan rancangan, sehingga hasil diferensiasi tersebut memberikan kontribusi yang saling terkait dengan kelayakan konsumen karena puas akan produk yang digunakan telah sesuai dengan yang diharapkan serta memberikan dampak pada peningkatan penjualan perusahaan (Hermawan Kertajaya, 2005:87).

Hal tersebut harus membuat BFC Gajah Geprek Kota Padang merencanakan strategi diferensiasi produk guna memenangkan persaingan perusahaan yang sejenis yang berada di sekitar kampus. Dengan menganalisis lingkungan internal maupun eksternal usaha, dapat mengidentifikasi analisis SWOT *strength* (kekuatan), *weakness* (kelemahan), *opportunities* (peluang), dan *threats* (ancaman) yang menghasilkan strategi diferensiasi produk tepat sasaran. Menurut Thompson (2013:57) perusahaan harus dapat menganalisis SWOT yaitu *strength* (kekuatan), *weakness* (kelemahan), *opportunities* (peluang), dan *threats* (ancaman) yang menjadi alat sederhana dalam menilai strategi diferensiasi produk terhadap keberlanjutan dan kesejahteraan perusahaan. Dari permasalahan yang terjadi yaitu bertambahnya jumlah pesaing yang menjual produk yang sama disekitaran kampus UNP dengan dampak berkurangnya jumlah konsumen dan jumlah pendapatan per tahun BFC Gajah Geprek Kota Padang. Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Strategi Diferensiasi Produk Dalam Meningkatkan**

Penjualan Usaha *Franchise Bexprezz Fried Chicken Gajah Geprek* Kota Padang”

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di sebutkan diatas, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut:

1. Terjadinya penurunan penjualan dikarenakan bertambahnya pesaing disekitaran kampus dapat dimanfaatkan strategi diferensiasi produk di BFC Gajah Geprek Kota Padang.
2. Dilihat dari pesaing yang ada disekitaran kampus dan BFC Gajah Geprek Kota Padang yang hanya menjual produk yang sama saja dapat dimanfaatkan produk berupa nugget dalam bentuk yang berbeda seperti nugget paha bawah.

C. Fokus Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas, maka penelitian ini, terfokus pada faktor-faktor internal dan eksternal menggunakan strategi diferensiasi produk berupa nugget paha bawah.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka perumusan masalah yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana faktor-faktor internal yang menjadi kekuatan, kelemahan, strategi diferensiasi produk berupa nugget paha bawah di BFC Gajah Geprek Kota Padang?

2. Bagaimana faktor eksternal yang menjadi peluang dan ancaman strategi diferensiasi produk berupa nugget paha bawah di BFC Gajah Geprek Kota Padang?
3. Bagaimana merumuskan strategi diferensiasi produk dapat meningkatkan penjualan berupa nugget paha bawa di BFC Gajah Geprek Kota Padang?

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang berkenaan dengan masalah di atas adalah sebagai berikut :

1. Tujuan Umum

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis strategi diferensiasi produk yang ada di BFC Gajah Geprek Kota Padang.

2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

- a. Mendeskripsikan faktor-faktor internal yang menjadi kekuatan serta kelemahan strategi diferensiasi produk berupa nugget paha bawah di BFC Gajah Geprek Kota Padang.
- b. Mendeskripsikan faktor-faktor eksternal yang menjadi ancaman serta peluang strategi diferensiasi produk berupa nugget paha bawah di BFC Gajah Geprek Kota Padang.
- c. Merumuskan strategi diferensiasi produk berupa nugget paha bawah di BFC Gajah Geprek Kota Padang.

F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang di harapkan dari pembuatan skripsi yang penulis lakukan adalah:

1. Bagi BFC Gajah geprek

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan bahan pertimbangan untuk menggunakan strategi diferensiasi produk dalam meningkatkan penjualan di BFC Gajah Geprek Kota Padang.

2. Bagi jurusan pariwisata Universitas Negeri Padang

Hasil skripsi yang penulis lakukan diharapkan dapat menambah referensi penelitian pada Program Studi D4 Manajemen Perhotelan tentang strategi diferensiasi produk dalam meningkatkan penjualan usaha franchise di BFC Gajah Geprek Kota Padang.

3. Bagi peneliti berikutnya

Hasil dari skripsi ini diharapkan nantinya dapat menjadi referensi bagi penulis berikutnya tentang strategi diferensiasi produk dalam meningkatkan penjualan.

4. Bagi peneliti sendiri

Hasil skripsi ini untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan. Selain itu, agar penulis mengetahui masalah nyata yang terdapat dalam industri food and bevarage dan diharapkan wujud sumbangan kepada masyarakat, serta pihak BFC Gajah Geprek untuk perkembangan usaha dalam strategi diferensiasi produk.