

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Pada jaman modern ini, kehidupan masyarakat bergerak sangat cepat dan semua kegiatan yang dilakukan dengan cara yang semudah mungkin. Semakin banyaknya tuntutan seperti ini membuat masyarakat mencari sarana dan prasarana yang mendukung kehidupan yang serba instan. Salah satu contoh yang paling membantu kehidupan masyarakat ini adalah teknologi yang mempengaruhi dan memberikan perkembangan yang pesat dalam kehidupan masyarakat.

Teknologi dari kehidupan manusia salah satu contohnya adalah dibidang otomotif yaitu kendaraan bermotor baik mobil dan motor. Pertumbuhan kendaraan bermotor saat ini meningkat sangat pesat, karena kendaraan bermotor sangat mempermudah masyarakat dalam menjalankan segala kegiatan dan memperkecil pengeluaran untuk menggunakan kendaraan umum. Peningkatan jumlah kendaraan bermotor dapat dirasakan di setiap kota-kota besar di Indonesia. Salah satu contoh peningkatan jumlah kendaraan bermotor khususnya mobil yaitu di Provinsi Jawa Barat.

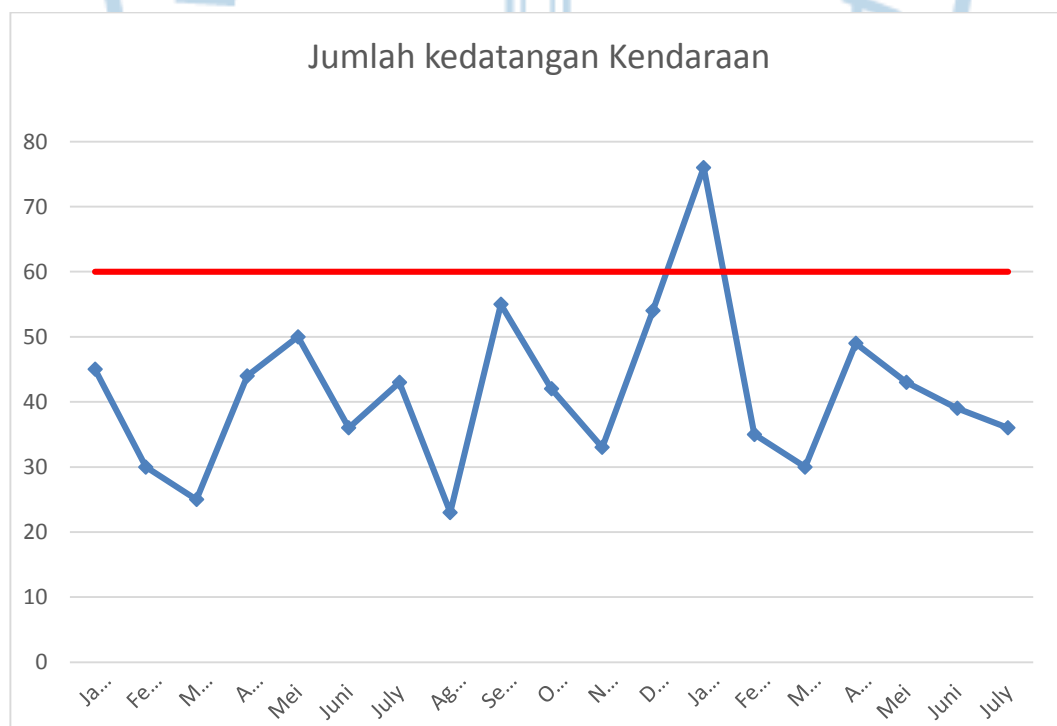
Masyarakat Indonesia sebagian besar lebih nyaman dengan kendaraan bermotor pribadi. Berdasarkan informasi yang sudah didapat maka masyarakat Indonesia khususnya masyarakat Kota Bandung membutuhkan jasa bengkel yang dapat memberikan pelayanan dalam perbaikan atau *service body repair*. Salah satu solusi bengkel yang berada di Kota Bandung adalah Bengkel Bonti.

Setelah melakukan wawancara dengan pemilik Bengkel Bonti, dapat dilihat bahwa data jumlah kedatangan konsumen setiap bulannya tidak mencapai target yang ditetapkan oleh pemilik Bengkel Bonti yaitu 60 mobil setiap bulannya. Target tersebut di buat oleh sang pemilik dipertimbangkan dari biaya-biaya yang harus di bayarkan setiap bulannya.

Tabel 1.1  
Jumlah Mobil yang Datang ke Bengkel Bonti

Tahun	Bulan	Jumlah Mobil
2014	Januari	45 Mobil
	Februari	30 Mobil
	Maret	25 Mobil
	April	44 Mobil
	Mei	50 Mobil
	Juni	36 Mobil
	July	43 Mobil
	Agustus	23 Mobil
	September	55 Mobil
	Oktober	42 Mobil
	November	33 Mobil
	Desember	54 Mobil
2015	Januari	76 mobil
	Februari	35 mobil
	Maret	30 mobil
	April	49 mobil
	Mei	43 mobil
	Juni	39 Mobil
	July	36 Mobil
	Jumlah	788 mobil

Sumber: Wawancara pemilik Bengkel Bonti pada tanggal 8/08/2015



Gambar 1.1  
Grafik Jumlah Mobil yang Datang ke Bengkel Bonti

Dari data diatas dapat dilihat jumlah kedatangan kendaraan selalu menurun sehingga target yang ditetapkan oleh sang pemilik tidak tercapai, dan hanya bulan januari tahun 2015 yang melebihi target yang ditetapkan oleh sang pemilik. Hal tersebut menunjukkan bahwa Bengkel Bonti memiliki masalah target kendaraan yang tidak tercapai. Oleh karena itu, pemilik Bengkel Bonti perlu melakukan perbaikan yang sesuai dengan kebutuhan konsumen, sehingga pada akhirnya dapat berdampak positif pada meningkatnya kembali jumlah kedatangan kendaraan di Bengkel Bonti sehingga target yang ditetapkan dapat tercapai.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik Bengkel Bonti beserta data yang diperoleh, masalah yang dihadapi adalah terjadinya penurunan jumlah kedatangan kendaraan bermotor. Berikut adalah beberapa faktor yang mungkin menyebabkan terjadinya penurunan jumlah kedatangan kendaraan bermotor di Bengkel Bonti, yaitu :

1. Pemilik Bengkel Bonti kurang memahami variabel-variabel apa saja yang menjadi pertimbangan konsumen untuk melakukan jasa *service* di bengkel tersebut.
2. Loyalitas konsumen menurun.
3. Perusahaan tidak melakukan *segmentation, targeting, dan positioning* dengan baik.
4. Perusahaan kurang baik dalam menerapkan strategi pemasaran.

## 1.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi

Pada penelitian ini diberikan pembatasan masalah dan asumsi agar tidak menyimpang dari tujuan penelitian dan lingkup pembahasan. Adapun pembatasan masalah dan asumsi tersebut, yaitu :

1. Dalam penelitian ini tidak membahas masalah persaingan antar bengkel.
2. Hanya mengambil bagian *Body Repair*.

## 1.4 Perumusan Masalah

Perumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini, adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat kepentingan konsumen terhadap variabel-variabel yang ada dalam bauran pemasaran Bengkel Bonti?
2. Bagaimana tingkat Loyalitas konsumen terhadap Bengkel Bonti?
3. Bagaimana Segmentasi, Targeting, dan Positioning yang harus dilakukan Bengkel Bonti?
4. Bagaimana pengaruh tingkat performansi bengkel terhadap Loyalitas konsumen untuk kembali ke Bengkel Bonti?
5. Bagaimana strategi bauran pemasaran yang baik yang dapat dilakukan oleh Bengkel Bonti?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian yang ingin dicapai yaitu dapat menjawab pertanyaan-pertanyaan yang telah dikemukakan dalam perumusan masalah, yaitu sebagai berikut :

1. Mengetahui tingkat kepentingan konsumen terhadap variabel-variabel yang ada dalam bauran pemasaran.
2. Mengetahui tingkat Loyalitas konsumen terhadap Bengkel Bonti.
3. Mengetahui Segmentasi, Targeting, dan Positioning yang harus dilakukan Bengkel Bonti.
4. Mengetahui pengaruh tingkat performansi bengkel terhadap loyalitas konsumen untuk kembali ke Bengkel Bonti.
5. Mengetahui strategi bauran pemasaran yang sebaiknya dilakukan Bengkel Bonti dalam menjaga loyalitas konsumen.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Untuk mempermudah pengolahan, penganalisisan serta pemecahan masalah dengan lebih terstruktur, maka penulisan dan pembahasan dalam laporan ini disusun menurut sistematika sebagai berikut :

## **BAB 1 PENDAHULUAN**

Bab ini membahas latar belakang permasalahan, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian dan sistematika penulisan yang dilakukan penulis pada penelitian di Bengkel Bonti.

## **BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini mengemukakan konsep-konsep yang dapat dijadikan acuan teoritis dalam menyelesaikan masalah penurunan jumlah kedatangan kendaraan di Bengkel Bonti. Acuan teoritis tersebut berasal baik dari buku-buku dan karangan ilmiah yang dapat menunjang pemecahan masalah yang dihadapi oleh penulis.

## **BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi langkah-langkah sistematis dalam melakukan penelitian yang digambarkan dalam bentuk *flowchart*, dimulai dari penelitian pendahuluan hingga akhir penulisan laporan Tugas Akhir.

## **BAB 4 PENGUMPULAN DATA**

Bab ini berisi data umum Bengkel Bonti, data yang didapatkan dari hasil penyebaran kuesioner dan data-data lainnya yang akan digunakan dalam pengolahan serta analisis data pada penelitian ini.

## **BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS**

Bab ini berisi tentang hasil pengolahan yang telah dikumpulkan pada bab sebelumnya. Data yang telah diolah akan dianalisis untuk mendapatkan kesimpulan dan saran bagi kinerja pelayanan yang lebih baik di Bengkel Bonti.

## **BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisikan kesimpulan seluruh hasil pengolahan data dan analisis yang telah dilakukan penulis, serta terdapat usulan kepada pihak tempat penelitian dalam hal ini Bengkel Bonti agar dapat memecahkan masalah yang dihadapi.