

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Percetakan merupakan salah satu bidang yang cukup berkembang pada saat ini dan persaingan antara tempat percetakan besar dan kecil saling bersaing dengan ketat. Dampak dari pesaing ini adalah tempat percetakan harus dapat menjaga kualitas produksi, pelayanan yang cepat, harga yang kompetitif, serta waktu penyelesaian produk yang cepat. Salah satu kunci sukses dalam mengatasi keinginan konsumen adalah harus mampu memenuhi segala kebutuhan konsumen dengan tepat dan cepat.

Mitra Sejati merupakan penyedia jasa sablon plastik dan pembuatan plastik (kerja sama dengan pabrik plastik). Mitra Sejati berdiri sejak tahun 2010 yang berlokasi di Jl. Babakan Ciparay blkg 68, Bandung, Jawa Barat. Berdasarkan hasil wawancara kepada pemilik percetakan yaitu Bapak Toni Suharsono diperoleh informasi bahwa strategi pemasaran yang dilakukan kurang memuaskan, karena adanya beberapa kekurangan dalam pelayanan dan harga yang kurang memuaskan konsumen. Berikut persentase penurunan penjualan plastik dan jasa sablon :

Tabel 1.1
Data Penurunan Penjualan di Mitra Sejati

Tahun	2014	2015
Penjualan / Tahun	Rp 277,950,000.00	Rp 55,250,000.00

Dari hasil wawancara dan pengumpulan data Mitra Sejati selama 2 tahun, terjadi penurunan yang signifikan pada tahun 2015. Penurunan profit atau penjualan Mitra Sejati dapat dilihat pada tabel di atas.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari hasil observasi dan wawancara kepada pemilik dan pengelola Sablon Plastik Mitra Sejati, maka dapat diidentifikasi beberapa hal yang dapat menyebabkan penurunan penjualan, adalah sebagai berikut:

1. Perusahaan belum mampu bersaing dengan pesaing lain dalam bidang jasa sablon plastik.

2. Mitra Sejati belum menemukan koneksi pasar yang besar.
3. Mitra Sejati belum mengetahui faktor apa saja yang dipentingkan oleh konsumen.
4. Strategi pemasaran yang dilakukan Mitra Sejati masih kurang baik.
5. Belum baiknya hasil kinerja Mitra Sejati menurut konsumen.
6. Konsumen belum puas terhadap strategi pemasaran Mitra Sejati

1.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi

Agar penelitian yang dilakukan tidak terlalu luas dan terarah, maka dibutuhkan pembatasan masalah dan asumsi. Pembatasan masalah yang digunakan antara lain

1. Tidak mengamati koneksi pasar yang ada.
2. Tidak mengamati kemampuan bersaing dalam bidang jasa sablon plastik.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka yang menjadi rumusan masalah pada penelitian ini adalah

1. Hal-hal apa saja yang dipentingkan konsumen dalam memilih jasa sablon plastik?
2. Kinerja apa saja yang masih belum baik dari Mitra Sejati?
3. Bagaimana usulan target pasar dan positioning untuk Mitra Sejati?
4. Atribut bauran pemasaran mana saja yang konsumen belum puas?
5. Strategi pemasaran apa yang dapat diterapkan Mitra Sejati?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai penulis melalui penelitian ini adalah

1. Mengetahui hal-hal yang dianggap penting oleh konsumen dalam memilih jasa sablon plastik.
2. Mengetahui kinerja apa saja yang masih belum baik dari Mitra Sejati.
3. Usulan *Positioning* yang dapat diberikan dari hasil *Segmentation* dan memeberikan *Targeting* sesuai dengan keadaan pasar saat ini.

4. Mengetahui atribut bauran pemasaran mana saja dimana konsumen belum puas.
5. Memberikan usulan strategi pemasaran yang dapat diterapkan di Mitra Sejati.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk lebih mempermudah dan dapat memberikan gambaran yang jelas tentang isi dari tugas akhir ini, maka pembahasan dilakukan secara komprehensif dan sistemik yang meliputi:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi mengenai penjabaran teori-teori yang melandasi penelitian ini dan beberapa tinjauan pustaka tentang penelitian terdahulu.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang metodologi penelitian atau langkah-langkah yang digunakan penulis selama menyusun laporan tugas akhir ini. Langkah-langkah yang disusun oleh penulis dimaksudkan untuk membantu pembaca dalam memahami isi laporan tugas akhir ini secara keseluruhan.

BAB IV PENGUMPULAN DATA

Berisikan data-data yang sudah terkumpul baik itu data dari perusahaan, data hasil wawancara, maupun data yang diperoleh dari kuesioner yang sudah disebarakan yang sudah berisi rangkuman.

BAB V PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

Bab ini berisi tentang perhitungan dan pengolahan data yang sudah dikumpulkan dan analisis hasil dari pengolahan data yang telah dilakukan.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan penelitian sesuai dengan tujuan penelitian, dan memberikan saran untuk penelitian selanjutnya.