

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi, kehidupan masyarakat berkaitan erat dengan teknologi yang ada di era globalisasi ini untuk mempermudah dan membantu menjalankan aktivitas sehari-hari. Teknologi muncul didalam setiap aspek kehidupan masyarakatnya, tidak terlepas dari alat transportasi. Alat transportasi akan membantu dan mempermudah kehidupan dari masyarakat, motor adalah salah satu alat transportasi yang paling banyak digunakan masyarakat luas baik di kota maupun di desa.

Dengan adanya perubahan gaya hidup masyarakat di bidang transportasi khususnya dalam memakai motor dalam kehidupan sehari-harinya, bisnis jual-beli motor (dealer motor) sangatlah menjanjikan, dari segi penghasilan maupun dari segi prospek usaha di masa mendatang. Dealer motor adalah sebuah badan usaha yang mendistribusi motor dari produsen ke konsumen. Dealer motor biasanya menjual berbagai jenis motor dari beberapa distributor atau perusahaan motor. Salah satu dealer motor yang menawarkan jasa jual-beli motor yaitu Jaya Motor Subang.

Jaya Motor Subang adalah dealer motor yang terletak di jalan Otista No. 36 Subang, Jawa Barat. Jaya Motor Subang telah berdiri sejak tahun 1995 yang didirikan oleh Kikih beserta istrinya. Jaya Motor Subang merupakan dealer motor yang menjual berbagai merk motor dalam kondisi baru maupun bekas. Disekitar lokasi dealer motor Jaya Motor Subang terdapat beberapa dealer motor yang bergerak dibidang yang sama, seperti: Raya Motor, PD.Lima Motor, dll. Sehingga Jaya Motor Subang harus bisa bertahan dan merebut konsumen yang berada di daerah Otista Subang.

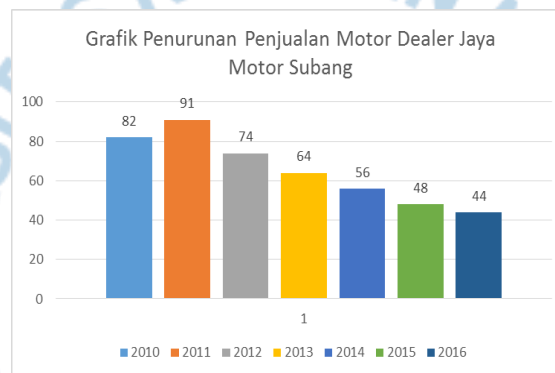
Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan yang telah dilakukan di dealer motor, terdapat masalah penurunan penjualan dari tahun 2011 hingga tahun 2016 pada dealer Motor Jaya Motor Subang. Pihak dealer mengaku mengalami

kesulitan untuk mencapai puncak penjualan di tahun 2011. Hal tersebut dapat dilihat dari penjualan motor pada dealer Jaya Motor Subang di tabel berikut ini:

Tabel 1.1

Penjualan Motor dealer Jaya Motor Subang

Tahun	Penjualan (unit motor)
2010	82
2011	91
2012	74
2013	64
2014	56
2015	48
2016	44



Gambar 1.1

Grafik Penjualan Motor dealer Jaya Motor Subang

Dari tabel dan grafik diatas terlihat penurunan penjualan dari tahun 2011 hingga tahun 2016. Pada saat tahun 2011 dealer Jaya Motor Subang dapat menjual 91 unit motor, dan mengalami penurunan terus menerus hingga 2016 yang hanya mampu menjual 44 unit motor. Penurunan penjualan harus segera ditangani karena jika tidak ditangani dapat menyebabkan dealer Jaya Motor Subang mengalami kerugian terus menerus dan berdampak kepada penutupan dealer Jaya Motor Subang.

1.2 Identifikasi Masalah

Beberapa faktor yang menjadi kemungkinan penyebab masalah penurunan penjualan yang terjadi pada dealer Jaya Motor Subang:

1. Pihak dealer Jaya Motor Subang yang kurang mampu bersaing dengan dealer motor lainnya di jalan Otista Subang.
2. Pihak pemilik dealer Jaya Motor Subang yang belum tepat dalam menentukan *Segmentation, Targeting, dan Positioning* pasar yang ada.
3. Strategi pemasaran yang kurang tepat yang diterapkan oleh pihak manajemen.
4. Kemampuan daya beli konsumen yang menurun
5. Ketidakpuasan konsumen terhadap jasa yang ditawarkan Jaya Motor Subang.
6. Jaya Motor Subang belum mengetahui tingkat kepentingan konsumen.
7. Kurangnya loyalitas dari konsumen terhadap Jaya Motor Subang.
8. Konsumen menilai kinerja dealer Jaya Motor Subang belum baik.

1.3 Pembatasan Masalah

Pada proses penelitian yang dilakukan, peneliti membuat pembatasan masalah agar ruang lingkup penelitian ini tidak terlalu luas dan lebih terarah sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai peneliti. Berikut adalah batasan masalah yang ditetapkan oleh peneliti:

1. Penelitian tidak membahas tingkat loyalitas dan daya beli konsumen lebih mendalam.
2. Penelitian hanya membahas mengenai penjualan motor baru.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas dapat disimpulkan bahwa perumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Hal-hal apa saja yang dianggap penting oleh konsumen dalam memilih sebuah dealer motor untuk membeli motor?
2. Apakah keunggulan dan kelemahan dari dealer Jaya Motor Subang saat ini dibanding pesaing?

3. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap jasa yang ditawarkan pihak dealer Jaya Motor Subang?
4. Bagaimana *Segmentation*, *Targetting*, dan *Positioning* dari dealer Jaya Motor Subang?
5. Bagaimana strategi pemasaran yang sebaiknya diterapkan oleh dealer Jaya Motor Subang agar dapat meningkatkan penjualan serta unggul dari pesaingnya?
6. Bagaimana tingkat kinerja dealer Jaya Motor Subang yang ditawarkan kepada konsumen?

1.5 Tujuan Penelitian

Suatu penelitian dibentuk karena adanya tujuan-tujuan tertentu untuk dicapai. Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui hal-hal yang dianggap penting oleh konsumen dalam memilih sebuah dealer untuk membeli motor.
2. Untuk mengetahui keunggulan dan kelemahan dealer Jaya Motor Subang saat ini.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap jasa yang ditawarkan dan cara meningkatkan kepuasan konsumen.
4. Untuk memberikan usulan mengenai *Segmentation*, *Targetting*, dan *Positioning* yang tepat dilakukan untuk dealer Jaya Motor Subang.
5. Untuk memberikan usulan terhadap strategi pemasaran yang sebaiknya diterapkan oleh pihak dealer Jaya Motor Subang untuk dapat meningkatkan penjualan serta menghadapi pesaing yang ada saat ini.
6. Untuk mengetahui tingkat kinerja dari dealer Jaya Motor Subang yang ditawarkan kepada konsumen.

1.6 Sistematika Penulisan

Laporan penulisan tugas akhir ini disusun sedemikian rupa, sehingga diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas. Laporan tugas akhir ini terdiri dari 6 bab yang terbagi sebagai berikut :

BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bab ini, penulis menjelaskan mengenai latar belakang masalah yang menjadi dasar dalam penyusunan laporan Tugas Akhir, serta identifikasi masalah, pembatasan masalah dan asumsi, perumusan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan dalam penyusunan laporan Tugas Akhir.

BAB 2 STUDI PUSTAKA

Pada bab ini, penulis akan menjelaskan mengenai dasar-dasar teori berdasarkan sumber-sumber yang relevan yang akan digunakan sebagai dasar acuan penelitian dan agar dapat menjawab permasalahan yang akan dibahas dalam penyusunan laporan Tugas Akhir.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisi mengenai langkah-langkah penelitian yang dijelaskan dengan menggunakan *Flowchart* (proses penelitian dan penulisan tugas akhir dari awal sampai akhir) dimulai dari penelitian pendahuluan hingga kesimpulan dan saran serta berisikan keterangan dari *Flowchart* yang telah dibuat.

BAB 4 PENGUMPULAN DATA

Pada bab ini berisi tentang data-data umum serta data-data awal perusahaan yang diteliti, berupa sejarah perusahaan, profil perusahaan, serta pengumpulan data hasil kuesioner pendahuluan dan penelitian yang telah disebarakan oleh penulis.

BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

Pada bab ini berisi mengenai pengolahan data dan analisis, untuk penyelesaian terhadap masalah yang sedang dihadapi dan memberikan usulan untuk menyusun

strategi bersaing yang tepat sehingga dapat mencapai target yang diinginkan serta memenangkan persaingan pasar.

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi mengenai keseluruhan kesimpulan dari hasil pengolahan serta analisis keseluruhan penelitian dan saran-saran yang berisi untuk penelitian lanjutan.

