BAB 1
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.

Pada saat ini jumlah pemilik kendaraan jenis sepeda motor dan variasi sepeda motor yang beraneka ragam di Indonesia semakin lama semakin meningkat, mulai dari harga kendaraan bermotor yang terjangkau sampai dengan kendaraan bermotor dengan harga yang mahal. Hal ini terlihat sejalan dengan pesatnya perkembangan dunia bisnis, dimana semakin banyak pelaku usaha membuka dan mengembangkan bisnis mereka. Dalam kondisi ini para pelaku usaha di tuntut untuk melakukan persaingan guna keberlangsungan usahanya dengan melakukan pemasaran yang tepat. Bisnis yang sedang berkembang di Indonesia saat ini adalah bengkel kendaraan bermotor.

Salah satu bengkel yaitu bengkel Bintang Terang merupakan bengkel yang bergerak di bidang pelayanan jasa perbaikan kendaraan bermotor. Usaha tersebut dirintis tahun 2014 yang berlokasi di Jalan Cijerah N0. 34 PAL Tiga, Bandung. Setelah melakukan *survey* dan wawancara kepada pemilik bengkel Bintang Terang, bengkel Bintang Terang mengalami penurunan jumlah pendapatan dan frekuensi kedatangan konsumen ke bengkel. Hal tersebut juga diikuti dengan banyaknya bengkel-bengkel sepeda motor yang menawarkan *service* harga terjangkau, sparepart, dan kualitas oli atau pelumas mesin yang baik.

Berdasarkan pendahuluan diatas, penulis ingin meneliti penyebab-penyebab yang mengakibatkan penurunan jumlah konsumen yang datang ke bengkel Bintang Terang yang mengakibatkan penurunan jumlah pendapatan pada bengkel Bintang Terang yang melayani jasa *service* kendaraan bermotor, *sparepart* dan penjualan berbagai jenis oli atau pelumas mesin kendaraan bermotor. Berikut adalah data penurunan jumlah

pendapatan yang diperoleh dari pemilik bengkel Bintang Terang, adalah sebagai berikut :

Tabel 1.1
Tabel jumlah pendapatan

Tahun	Bulan	Jumlah pendapatan
2016	Juli	Rp 16.575.000,00
	Agustus	Rp 14.655.500,00
	September	Rp 12.875.650,00
	Oktober	Rp 12.988.500,00
	November	Rp 14.345.800,00
	Desember	Rp 16.085.000,00
2017	Januari	Rp 15.438.000,00
	Februari	Rp 14.265.300,00
	Maret	Rp 12.865.800,00
	April	Rp 12.108.650,00
	Mei	Rp 11.850.000,00
	Juni	Rp 10.086.550,00

Gambar 1.1
Grafik jumlah pendapatan

Dari Grafik diatas, dapat dilihat bahwa terdapat penurunan jumlah pendapatan bengkel Bintang Terang. Penurunan yang dialami dari bulan Desember 2016 sampai bulan Juni 2017 sebesar 37 %. Hal ini membuat peneliti ingin membantu bengkel Bintang Terang agar dapat menentukan strategi pemasaran yang tepat dan dapat diterapkan oleh bengkel Bintang Terang.

1.2 Identifikasi Masalah.

Berdasarkan kondisi pasar yang terjadi akibat dari kemunculan banyak pesaing yang membuka bengkel kendaraan bermotor sejenis, yang mengakibatkan terjadi penurunan jumlah pendapatan dari bengkel Bintang Terang, maka bengkel Bintang Terang harus mempertimbangkan faktor-faktor yang ada untuk dapat kembali meningkatkan jumlah pendapatan di bengkel Bintang Terang. Berikut beberapa kemungkinan penyebab terjadinya penurunan jumlah pendapatan di Bengkel Bintang Terang :

1. Bengkel Bintang Terang belum mengetahui faktor-faktor apa saja yang dipentingkan konsumen dalam memilih layanan jasa bengkel kendaraan bermotor.
2. Adanya ketidakpuasan yang dialami oleh konsumen terhadap pelayanan bengkel Bintang Terang.
3. Kinerja bengkel Bintang Terang masih belum baik dalam melayani konsumen.
4. Bengkel Bintang Terang belum mampu bersaing dengan pesaing-pesaingnya yang membuka bengkel sejenis.
5. Pemilik bengkel Bintang Terang belum melakukan *Segmentation*, *Targeting*, dan *Positioning* dengan tepat.
6. Strategi pemasaran yang dilakukan oleh bengkel Bintang Terang belum tepat.

1.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi

Pembatasan masalah diperlukan agar faktor penelitian yang akan dilihat tidak terlampau luas sehingga dapat menyelesaikan masalah secara fokus. Pembatasan masalahnya adalah Persaingan yang dibahas hanya persaingan dengan bengkel-bengkel kendaraan bermotor sejenis yang berfokus pada *service* kendaraan bermotor, penggantian *sparepart* dan penggantian oli di Jalan Cijerah.

1.4 Perumusan Masalah

Permasalahan yang ada dalam usaha ini ingin diselesaikan oleh peneliti, maka akan dirumuskan sebagai berikut :

1. Faktor-faktor apa saja yang dianggap penting oleh konsumen dalam memilih layanan jasa bengkel kendaraan bermotor?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan bengkel Bintang Terang?
3. Bagaimana kinerja bengkel Bintang Terang di mata konsumen saat ini?
4. Apa saja kelebihan dan kelemahan dari bengkel Bintang Terang dibandingkan dengan kompetitornya pada saat ini?
5. Bagaimana *Segmentation, Targeting,* dan *Positioning* yang sebaiknya dilakukan oleh bengkel Bintang Terang?
6. Bagaimana strategi pemasaran yang sebaiknya dilakukan oleh bengkel Bintang Terang agar dapat bersaing dengan kompetitornya pada saat ini?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan dilakukannya penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang dipentingkan konsumen dalam memilih layanan jasa bengkel kendaraan bermotor.
2. Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan bengkel Bintang Terang.
3. Untuk mengetahui kinerja bengkel Bintang Terang dimata konsumen.
4. Untuk mengetahui apa saja kelebihan dan kekurangan dari bengkel Bintang Terang bila dibandingkan dengan kompetitornya saat ini.
5. Untuk mengetahui *Segmentation, Targeting, dan Positioning* yang tepat untuk diterapkan oleh bengkel Bintang Terang.
6. Untuk mengetahui strategi pemasaran yang tepat untuk diterapkan oleh bengkel Bintang Terang.

1.6 Sistematika Penelitian

BAB 1 PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah dan asumsi, perumusan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB 2 STUDI PUSTAKA

Berisi tentang teori-teori yang berhubungan dengan penelitian teori 7P, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, CA (*Correspondence Analysis*), IPA (*Importance Performance Analysis*) dan Uji hipotesis ketidakpuasan.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Berisi tentang *flowchart* (prosedur praktikum) dari penelitian pendahuluan hingga kesimpulan dan saran. Bab ini juga menjelaskan poin-poin dari *flowchart*.

BAB 4 PENGUMPULAN DATA

Berisi tentang cara pengumpulan data melalui kuesioner, dimulai dari penentuan jumlah sampel, variabel, sampai penyusunan kuesioner.

BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

Berisi tentang pengolahan data dan analisis, mulai dari persentase segmentasi, uji validitas dan reliabilitas, STP, CA (*Correspondence Analysis*), IPA (*ImportancebPerformance Analysis*) dan Uji Hipotesis.

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi tentang kesimpulan yang didapat dari penelitian serta saran-saran yang berguna untuk memenangkan persaingan.