

BAB 1

PENDAHULUAN

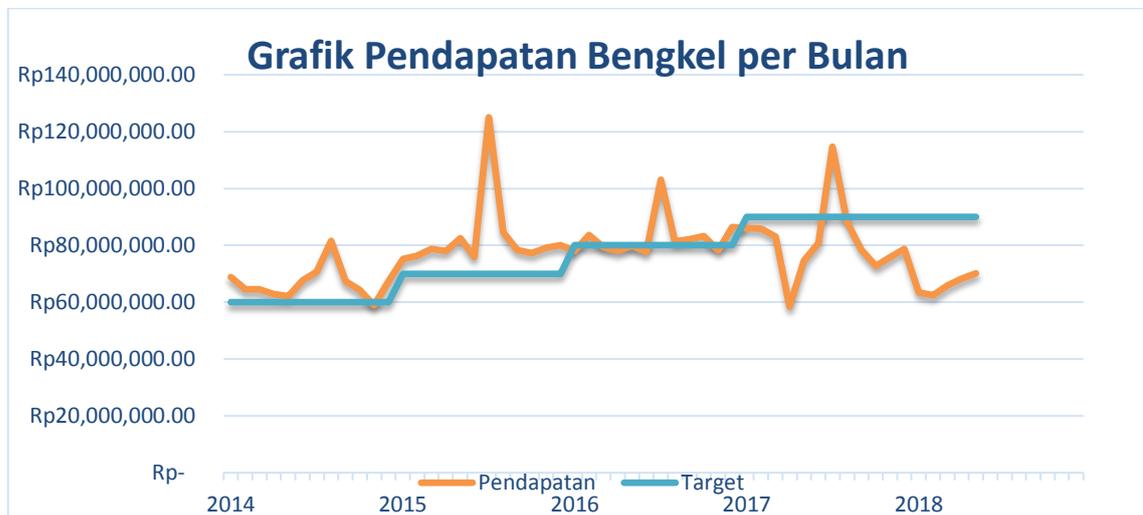
1.1 Latar Belakang Masalah

Pada saat ini persaingan yang ada di industri semakin pesat berkembang dengan seiringnya perkembangan perekonomian yang semakin ketat. Banyak perusahaan yang berlomba lomba untuk mendapatkan pangsa pasar, sehingga hal ini memacu perusahaan untuk berusaha terus maju dalam memperbaiki bisnisnya hal tersebut membuat tingginya tingkat persaingan. Untuk dapat memenangkan persaingan yang ada para pelaku bisnis harus dapat melihat peluang dan kesempatan. Selain itu para pelaku bisnis juga harus dapat melihat dan menggali informasi tentang pesaing utama bagi mereka.

Mulya Motor berdiri sejak tahun 2010 merupakan salah satu bengkel motor di Kabupaten Bandung yang berlokasi di Majalaya. Dimana bengkel merupakan suatu perusahaan jasa yang mampu melayani konsumennya untuk memperbaiki atau memodifikasi kendaraan dan juga melayani pembelian *spare-part* mulai dari *bearing*, lampu depan, lampu rem, berbagai macam oli, kampas rem, busi dan masih banyak lagi *spare-part* yang dijual di Bengkel Mulya Motor ini.

Dengan seiring berjalannya waktu jumlah pengguna motor semakin meningkat. Hal itu membuat pemilik bengkel berharap bahwa jumlah pendapatan akan jauh lebih meningkat. Namun kenyataan tak seperti yang diharapkan, setelah melakukan wawancara jumlah pendapatan dalam 1 tahun terakhir ini tidak mencapai targetnya. Pada tahun 2016 hingga 2017 Bengkel Mulya pencapaian targetnya belum tercapai dimana pencapaian pada tahun 2016 adalah 42% dan tahun 2017 hanya 8%.

Berikut adalah data pendapatan dari bengkel Mulya Motor :



Gambar 1.1
Data Pendapatan

Grafik diatas menunjukkan pendapatan perbulan bengkel secara menyeluruh dari hasil penjualan *spare-part* dan juga jasa yang diberikan kepada konsumen Dapat dilihat pada gambar diatas bahwa pendapatan yang diperoleh belum mencapai target pada tahun 2016 hingga 2018 dengan target sebesar Rp.80.000.000 di tahun 2016 dan Rp. 90.000.000 di tahun 2017 dan 2018. Pada tahun 2016 pencapaian target, tercapai pada bulan february, juli, agustus, September, oktober dan desember. Maka presentase pencapaian di tahun 2016 hanya sebesar 42%. Pada tahun 2017 pencapaian target, tercapai pada bulan juli, sehingga presentase yang diperoleh adalah 8%.

1.2 Identifikasi Masalah.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan diatas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Perusahaan belum mengetahui faktor – faktor yang dipentingkan konsumen dalam memilih bengkel
2. Perusahaan belum mengetahui kelemahan dan kelebihan bengkel Mulya Motor dengan para pesaingnya

3. Perusahaan belum mengetahui tingkat kinerja dan tingkat kepentingan di bengkel Mulya Motor
4. Adanya ketidakpuasan konsumen terhadap kinerja Perusahaan.

1.3 Batasan Masalah dan Asumsi

Pada kegiatan penelitian ini, peneliti menetapkan batasan masalah agar penelitian memiliki ruang lingkup pembahasan yang tidak melebar. Adapun batasan masalah yang akan diteliti sebagai berikut :

1. Identifikasi para pesaing yang berdekatan atau berada di wilayah Majalaya dengan radius 5 kilometer.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Faktor – faktor apa saja yang dianggap penting bagi konsumen dalam memilih bengkel motor ?
2. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen bengkel Mulya Motor ?
3. Faktor – faktor apa saja yang menjadi kelemahan dan kelebihan bagi Bengkel Mulya ?
4. Bagaimana tingkat kinerja dan tingkat kepentingan bengkel Mulya Motor dengan para pesaingnya ?
5. Bagaimana upaya-upaya yang dapat dilakukan kepada Bengkel Mulya untuk meningkatkan omzetnya ?
6. *Targeting* dan *positioning* dari perusahaan belum tepat.

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Mengetahui faktor – faktor yang dianggap penting bagi konsumen dalam memilih bengkel motor
2. Mengetahui tingkat kepuasan konsumen bengkel Mulya Motor

3. Mengetahui kelebihan dan kelemahan bagi Bengkel Mulya dari para pesaingnya
4. Mengetahui tingkat kinerja dan tingkat kepentingan dari bengkel Mulya Motor
5. Memberikan upaya-upaya yang dapat dilakukan kepada Bengkel Mulya untuk meningkatkan omzetnya.
6. Mengetahui *targeting* dan *positioning* yang tepat bagi perusahaan.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada penelitian ini terdiri dari 7 bab, yaitu

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab 1 ini, membahas mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah dan asumsi, perumusan masalah, tujuan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab 2 ini membahas mengenai teori – teori yang dapat membantu peneliti untuk melakukan penelitian dan memberikan solusi terhadap permasalahan yang terjadi dalam penelitian.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Bab 3 ini membahas mengenai urutan langkah – langkah pembuatan laporan tugas akhir dari awal sampai akhir penelitian yang disajikan dalam bentuk *flowchart*.

BAB 4 PENGUMPULAN DATA

Bab 4 ini membahas mengenai data – data yang ada di perusahaan untuk memberikan informasi yang dibutuhkan bagi peneliti.

BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

Bab 5 ini membahas mengenai hasil pengolahan data yang telah diperoleh sebelumnya, kemudian hasil tersebut di analisis dibandingkan dengan teori yang berlaku berdasarkan kejadian aktual di perusahaan.

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab 6 ini membahas mengenai kesimpulan dari hasil dari rumusan masalah dalam penelitian dan beberapa saran bagi perusahaan untuk dapat melakukan perbaikan.

