

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Kenaikan harga Bahan Bakar Minyak (BBM) sangat berpengaruh pada segi kehidupan masyarakat terutama pada bidang transportasi, yang dampaknya terlihat pada semakin banyaknya orang yang beralih ke penggunaan kendaraan yang irit bahan bakar antara lain sepeda motor. Selain itu dengan adanya kemudahan dalam kepemilikan sepeda motor melalui sistem kredit telah memberi andil dalam meningkatnya jumlah pemakai sepeda motor. Hal ini merupakan peluang yang baik yang dapat dimanfaatkan oleh usaha bengkel jasa perbaikan motor.

Salah satu bengkel yang bergerak di bidang jasa perbaikan sepeda motor adalah bengkel Petra Motor, bengkel ini berada di daerah Bandung Selatan khususnya di perumahan Taman Kopo Indah III Ruko E-25. Bengkel Petra Motor berdiri pada bulan Desember tahun 2005. Pada tahun 2006 di Taman Kopo sudah ada tiga bengkel motor yang beroperasi, dan keadaan sehari-harinya pada Petra Motor lumayan baik sehingga target omset pada tahun 2006 yang diinginkan oleh Petra Motor hampir tercapai. Pada tahun 2006 Petra Motor memiliki target omset sebesar Rp. 50 juta / tahun, tetapi bengkel hanya mencapai omset Rp. 49 juta / tahun. Meskipun pada tahun 2006 target omset belum tercapai, namun bengkel ini tidak mengalami kerugian. Seiring dengan pertambahan penduduk pada tahun 2007 maka pihak bengkel mencoba meningkatkan target omset pada tahun 2007 menjadi sebesar Rp.100 juta / tahun. Pada tahun 2007 ternyata omset bengkel yang dicapai sebesar Rp.78 juta. Hal ini disebabkan karena bengkel pesaing di tahun 2007 meningkat dari 3 bengkel pesaing menjadi 5 bengkel pesaing di Taman kopo Indah III, sehingga timbul persaingan. Melihat permasalahan ini, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian Tugas Akhir mengenai usulan strategi pemasaran agar target yang diinginkan oleh bengkel Petra Motor dapat tercapai.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah ini didapat dari penelitian yang dimulai dengan mencari dan mengemukakan permasalahan yang terjadi di lapangan. Adapun masalah-masalah yang terjadi sebagai berikut:

1. Banyaknya bengkel sepeda motor di Bandung, khususnya di perumahan Taman Kopo Indah (TKI), sehingga hal inilah yang menyebabkan timbulnya persaingan.
2. Pemilik bengkel Petra Motor kurang mengetahui upaya-upaya apa yang perlu dikembangkan sehingga konsumen yang datang bisa bertambah.

## 1.3 Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah yang dilakukan pada tugas akhir ini bertujuan untuk menghindari meluasnya pengamatan yang dilakukan, sehingga lebih terfokus pada suatu pokok permasalahan yang akan diteliti oleh penulis. Adapun pembatasan yang dilakukan sebagai berikut :

Pembatasan Masalah:

- Persaingan antar bengkel di Perumahan Taman Kopo Indah III tidak dibahas.
- Penentuan target omset bengkel Petra Motor pada tahun 2007 kurang realistis sehingga menyebabkan omset pada tahun 2007 tidak tercapai.

Asumsi :

- Kondisi moneter dianggap stabil

#### **1.4 Perumusan Masalah**

Dengan melakukan penelitian pendahuluan dan mengidentifikasi masalah yang terjadi di bengkel Petra Motor, maka dirumuskan permasalahan yang dihadapi oleh bengkel tersebut sebagai berikut :

1. Variabel apa sajakah yang dipentingkan konsumen dalam memilih bengkel?
2. Bengkel mana sajakah yang menjadi pesaing bengkel Petra Motor?
3. Atribut apa sajakah yang perlu diperbaiki untuk memenuhi keinginan konsumen ditinjau dari persepsi dan harapan konsumen?
4. Upaya-upaya apa sajakah yang dapat dilakukan bengkel Petra Motor agar konsumen yang datang bisa bertambah?

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari pengamatan yang dilakukan adalah untuk menjawab dari setiap perumusan masalah yang ada, yaitu sebagai berikut:

1. Mengetahui variabel apa saja yang dipentingkan oleh konsumen dalam memilih bengkel.
2. Mengetahui bengkel motor mana yang menjadi pesaing.
3. Mengetahui atribut yang perlu diperbaiki untuk memenuhi keinginan konsumen ditinjau dari persepsi dan harapan konsumen.
4. Menentukan upaya-upaya yang tepat agar konsumen yang datang bisa bertambah.

## 1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian dari tugas akhir ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam hal :

- Bagi Perusahaan  
Penelitian dari tugas akhir ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi perusahaan dalam mengatasi permasalahan di perusahaan.
- Bagi Penulis  
Penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan kemampuan penulis dalam menerapkan ilmu yang diperoleh di kuliah.
- Bagi Pembaca  
Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pembaca yang memerlukan referensi bagi masalah yang sejenis.

## 1.7 Sistematika Penulisan

Pada penulisan tugas akhir ini, dibagi beberapa bab yang saling berkaitan dan ditulis menurut sistematika sebagai berikut:

Bab 1 : Pendahuluan

Bab ini berisikan uraian tentang latar belakang, identifikasi masalah, pembatasan masalah dan asumsi, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, sistematika penulisan.

Bab 2 : Tinjauan Pustaka

Bab ini berisikan uraian teori dan konsep-konsep yang berhubungan dengan masalah yang dijadikan topik penelitian serta merupakan dasar bagi pemecahan masalah yang ada.

Bab 3 : Metodologi Penelitian

Bab ini berisikan uraian mengenai langkah-langkah yang akan digunakan dalam penyusunan laporan tugas akhir

#### Bab 4 : Pengumpulan Data

Bab ini berisikan data-data yang akan digunakan untuk pengolahan dan penganalisaan selanjutnya, salah satunya seperti data umum perusahaan.

#### Bab 5 : Pengolahan dan Analisis Data

Bab ini berisikan pengolahan data untuk memecahkan masalah yang ada dan analisis permasalahan berdasarkan hasil yang diperoleh dari pengolahan data sehingga tujuan penelitian tercapai.

#### Bab 6 : Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisikan uraian mengenai kesimpulan yang didapat dari analisis pemecahan masalah yang ada pada bab-bab sebelumnya dan memberikan saran-saran yang berguna bagi pihak perusahaan.