

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

PT. Astra Graphia adalah perusahaan yang berfokus pada pemecahan permasalahan dokumen bisnis dimana PT. Astra Graphia menjadi satu – satunya penyalur dan pelayanan purna jual resmi peralatan pemecahan permasalahan dokumen yang bekerja sama dengan PT. Fuji Xerox, yang memiliki kantor pusat di Jepang. Salah satu peralatan pemecahan masalah dokumen tersebut adalah mesin *photocopy* yang juga menjadi produk utama yang diprioritaskan perusahaan di dalam penjualannya. Mesin *photocopy* yang disalurkan perusahaan tidak hanya mampu memperbanyak dokumen tetapi juga memiliki fungsi lebih dimulai dengan memasukan dokumen ( *creating, scanning, merging, editing* ), mengatur dokumen ( *sharing, archieving, distributing, routing* ), dan mengeluarkan dokumen ( *printing, faxing, copying, e – mailing, web viewing* ) dengan konfigurasi yang beraneka ragam.

Seiring dengan perkembangan teknologi yang sangat pesat dan persaingan bisnis yang sangat ketat, banyak bermunculan pesaing – pesaing produk Xerox yang juga menawarkan produk dengan fitur yang sama dan lebih bervariasi. Dimana para pesaing produk Xerox memiliki keunggulan masing – masing yang beraneka ragam, hal yang paling menonjol adalah keunggulan harga jual para pesaing yang jauh lebih murah dibandingkan produk Xerox. Dengan harga jual yang lebih tinggi di bandingkan para pesaingnya target perusahaan untuk menguasai keseluruhan pasar yang ada belum tercapai, produk Xerox hanya mampu menembus pasar menengah ke atas sedangkan untuk pasar perseorangan / usaha menengah ke bawah seperti usaha *photocopy* tidak dapat di tembus oleh produk Xerox.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Seiring dengan persaingan bisnis yang sangat ketat menyebabkan perusahaan saling berlomba – lomba untuk dapat memenuhi kepuasan konsumen, hal ini juga didorong oleh konsumen yang cenderung memilih produk yang dapat memenuhi keinginannya. Target perusahaan untuk dapat menguasai keseluruhan pasar yang ada termasuk kalangan menengah kebawah / pengusaha *photocopy* belum dapat tercapai, hal ini menunjukkan perusahaan belum dapat memenuhi keinginan pelanggan sehingga produk Xerox tidak terjangkau. Faktor – faktor yang menyebabkan produk Xerox kurang diminati oleh konsumen dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Harga jual produk Xerox yang jauh lebih mahal dibandingkan harga jual para pesaingnya dengan spesifikasi fitur yang relatif sama.
2. Produk Xerox merupakan produk yang memberikan pelayanan purna jual yang baik, namun kurangnya sosialisasi dari perusahaan kepada konsumen menyebabkan konsumen kurang mengetahui dan sadar akan pentingnya pelayanan purna jual yang akan diberikan oleh perusahaan kepada konsumen.
3. Persepsi masyarakat yang selalu mengacu kepada harga jual suatu produk dalam pembelian produk tanpa memperhatikan aspek - aspek lainnya membuat produk ini tidak dijadikan sebagai prioritas utama konsumen ketika melakukan pemilihan dalam pembelian produk.
4. Persepsi masyarakat tentang Xerox adalah mesin *photocopy* yang handal tetapi mahal, masyarakat tidak melihat faktor –faktor lain yang merupakan kelebihan dari Xerox walau harganya mahal.

## 1.3 Pembatasan Masalah

Dibutuhkan suatu pembatasan masalah agar ruang lingkup penelitian tidak terlalu luas dan menyimpang dari tujuan utama penelitian maka penelitian ini difokuskan kepada pengukuran *Perceived Quality* mesin *photocopy* Xerox dibandingkan dengan para pesaingnya oleh pengguna mesin *photocopy* untuk membantu PT.Astra Graphia dalam memasarkan produk Xerox.

#### 1.4 Perumusan masalah

Berdasarkan permasalahan yang ada maka masalah – masalah tersebut dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Kriteria apa saja yang menjadi acuan konsumen dalam melakukan pemilihan untuk pembelian suatu mesin *photocopy*?
2. Bagaimana tingkat *Perceived Quality* produk Xerox dilihat dari sudut pandang konsumen?
3. Bagaimana perbandingan tingkat *Perceived Quality* antara Produk Xerox dengan Pesaingnya ( Canon dan Sharp )?
4. Usaha apa saja yang harus dilakukan oleh PT. Astra Graphia dalam hal meningkatkan *Perceived Quality* produk Xerox agar dapat lebih baik lagi dan dapat lebih bersaing dengan para pesaingnya ( Canon dan Sharp ) di bandung?

#### 1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari perumusan masalah ada maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui kriteria – kriteria apa saja yang menjadi acuan konsumen dalam melakukan pemilihan untuk pembelian suatu mesin *photocopy*.
2. Mengetahui tingkat *perceived Quality* produk Xerox jika dilihat dari sudut pandang konsumen.
3. Mengetahui dan memahami perbandingan *perceived quality* antara produk Xerox dengan pesaingnya ( Canon dan Sharp ).
4. Mengetahui dan memahami usaha apa saja yang harus dilakukan PT. Astra Graphia untuk meningkatkan *Perceived Quality* agar dapat lebih baik lagi dan lebih dapat bersaing dengan para pesaingnya ( Canon dan Sharp ).

#### 1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada laporan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut

**BAB 1 PENDAHULUAN**

Berisi tentang latar belakang masalah diadakannya penelitian ini, identifikasi masalah, pembatasan masalah, serta tujuan penelitian.

**BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA**

Berisi tentang teori – teori yang berkaitan dengan masalah yang akan di bahas dalam penulisan tugas akhir ini dimana teori – teori tersebut akan digunakan dalam memecahkan dan menganalisis permasalahan yang ada dalam penelitian ini.

**BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN**

Berisi tentang kerangka pemikiran dan prosedur yang dilakukan dalam penelitian, dimana langkah – langkah ini digunakan untuk memecahkan permasalahan yang ada pada PT. Astra Graphia.

**BAB 4 PENGUMPULAN DATA**

Berisi tentang data – data yang diperlukan selama penelitian ini dimana data – data tersebut di dapat dari wawancara dan survei dari berbagai sumber.

**BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS**

Berisi tentang pengolahan data yang dilakukan oleh penulis serta melakukan analisis terhadap hasil pengolahan data tersebut untuk memecahkan masalah yang dihadapi, lalu melakukan pengembangan terhadap usulan yang akan diberikan terhadap perusahaan dalam memecahkan masalah yang dihadapi tersebut.

**BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN**

Berisi tentang kesimpulan dari hasil analisis yang di dapat serta saran yang akan diberikan kepada perusahaan guna memecahkan masalah yang dihadapi oleh PT. Astra Graphia.