

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Seiring dengan perkembangan dunia yang sangat pesat sekarang ini, telah membawa masyarakat kedalam era globalisasi. Terlebih pasca krisis moneter pada tahun 1998 yang terjadi hampir di seluruh wilayah Asia termasuk Indonesia. Pengaruh globalisasi meliputi berbagai macam aspek, terutama dalam bidang teknologi yang berkembang dengan semakin maju. Demikian pula teknologi yang ada dalam dunia otomotif, salah satunya adalah ban mobil, dimana saat ini sistem pengerjaannya dilakukan dengan sistem komputerisasi yang canggih. Ban mobil merupakan salah satu bagian yang terpenting dari sebuah kendaraan, namun tidak semua orang beranggapan demikian. Padahal fakta menunjukkan banyak kecelakaan lalu-lintas yang terjadi terutama di jalan bebas hambatan yang disebabkan oleh faktor kondisi ban, baik karena ban pecah maupun ban terlepas saat kendaraan melaju dengan kencang. Lebih dari itu ban juga dapat menambah penampilan sebuah kendaraan menjadi semakin menarik.

Saat ini bisnis eceran menjual ban mobil dengan berbagai macam layanan jasa yang ditawarkan akhir-akhir ini semakin marak. Hal ini ditunjukkan dengan bertambahnya jumlah perusahaan yang bergerak di bidang yang sama. Karena produk yang dijual antara satu perusahaan dengan lainnya tidaklah jauh berbeda, maka banyak faktor yang ikut menentukan apakah perusahaan tersebut diminati oleh para pembeli atau tidak.

Penelitian ini dilakukan pada Selamat Galeria Ban yang terlokasi di Jalan Kebon Jukut No. 19–21 Bandung yang telah berdiri sejak tahun 1965. Selamat Galeria Ban menjual eceran ban mobil dengan berbagai macam layanan jasa yang ditawarkan kepada konsumen seperti *spooring*, *balancing*, *tune-up*, ganti oli, dan

pengisian gas nitrogen. Besarnya penjualan per hari (Senin-Jumat) berkisar kurang lebih 40 buah ban, hari Sabtu berkisar kurang lebih 60 buah ban, dan menjelang hari raya mencapai kurang lebih 100 buah ban per harinya. Namun 2 tahun belakangan ini target penjualan yang biasanya tercapai mengalami penurunan sebesar 15%-20%. Oleh karena itu pihak Selamat Galeria Ban merasa perlu menjaga agar konsumen tidak berpaling pada toko ban lain dan membeli kembali kepada Selamat Galeria Ban.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan pemilik toko, maka faktor-faktor yang mungkin menyebabkan penurunan penjualan ban dan jasa di Selamat Galeria Ban adalah sebagai berikut:

1. Adanya kompetitor sejenis yang menjual barang dan jasa yang sama.
2. Tingkat kepuasan konsumen belum diketahui.
3. Strategi pemasaran yang diterapkan oleh perusahaan belum tepat (*product, price, place, promotion, people, physical evidence, process*).
4. Belum diketahuinya faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen dalam memilih toko ban.
5. Belum diketahuinya faktor-faktor yang berpengaruh terhadap niat beli kembali.

Oleh karena itu Selamat Galeria Ban perlu mengetahui apa saja yang membuat penjualan ban dan jasa di perusahaan tersebut mengalami penurunan.

1.3. Pembatasan Masalah dan Asumsi.

Akibat keterbatasan waktu, dana, dan tenaga maka dalam penelitian ini penulis melakukan pembatasan agar penelitian lebih mendalam dan terarah. Pembatasan-pembatasan yang dilakukan penulis adalah sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan di Selamat Galeria Ban yang terletak di Jalan Kebon Jukut No. 19–21 Bandung.

2. Penelitian hanya difokuskan pada kepuasan konsumen, strategi pemasaran, dan niat beli ulang.

1.4. Perumusan Masalah

Perumusan masalah yang diuraikan dalam melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Faktor-faktor apa saja yang dipentingkan konsumen dalam memilih toko ban?
2. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen di Selamat Galeria Ban?
3. Bagaimana pengaruh tingkat kepuasan dari faktor yang dipentingkan terhadap niat beli ulang?
4. Usulan strategi apa yang dapat dilakukan agar dapat meningkatkan penjualan dari Selamat Galeria Ban berdasarkan faktor-faktor yang berpengaruh terhadap niat beli ulang?

1.5. Tujuan Penelitian

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

1. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang dipentingkan konsumen dalam memilih toko ban.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen di Selamat Galeria Ban.
3. Untuk mengetahui pengaruh tingkat kepuasan dari faktor yang dipentingkan terhadap niat beli ulang.
4. Untuk mengetahui usulan strategi yang dapat dilakukan agar dapat meningkatkan penjualan dari Selamat Galeria Ban berdasarkan faktor-faktor yang berpengaruh terhadap niat beli ulang.

1.6. Sistematika Penulisan

Laporan tugas akhir ini terdiri dari 6 bab yang diuraikan sebagai berikut:

BAB 1: PENDAHULUAN

Bagian dari laporan yang berisikan latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah dan asumsi, perumusan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB 2: TINJAUAN PUSTAKA

Bagian dari laporan yang berisikan teori, rumus, algoritma, dan aturan yang dijadikan pedoman penulis untuk memecahkan masalah yang ada di dalam perusahaan.

BAB 3: METODOLOGI PENELITIAN

Bagian dari laporan yang berisikan uraian langkah-langkah sistematis yang ditempuh penulis dalam melakukan penelitian yang berguna dalam memberikan solusi terhadap masalah yang ada. Pada bab ini dilengkapi dengan *flowchart* dan keterangan dari *flowchart* tersebut.

BAB 4 : PENGUMPULAN DATA

Bagian dari laporan yang berisikan data umum perusahaan, data yang didapat dari hasil penyebaran kuesioner, dan data-data lainnya yang digunakan dalam melakukan penelitian.

BAB 5: PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

Bagian dari laporan yang berisikan pengolahan data yang didapat dari data-data yang telah diperoleh dan analisis dari pengolahan data tersebut.

BAB 6: KESIMPULAN DAN SARAN

Bagian dari laporan yang berisikan kesimpulan hasil penelitian dan pengolahan data yang telah dilakukan penulis dan saran yang dapat diberikan bagi perusahaan untuk memecahkan masalah yang ada.