

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Di Indonesia banyak penderita penyakit demam berdarah dan juga ada penderita penyakit malaria. Penyakit-penyakit ini disebabkan oleh nyamuk. Pada kenyataannya orang Indonesia kurang memiliki kesadaran untuk menjaga lingkungan mereka. Mereka tidak peduli dengan kebersihan sehingga dengan tidak sengaja mereka sering membuat sarang-sarang nyamuk. Dengan demikian terbuka peluang untuk para produsen obat anti nyamuk untuk menawarkan produk-produk mereka.

PT. FUMAKILLA INDONESIA bergerak dibidang produksi obat anti nyamuk. Perusahaan membuat obat anti nyamuk dengan berbagai macam jenis. Ada obat anti nyamuk bakar, pompa, mat, liquid, dan spray. Penelitian kali ini hanya membahas obat anti nyamuk jenis spray saja, yaitu yang diberi merk VAPE. Karena pada jaman sekarang masyarakat lebih banyak menggunakan obat anti nyamuk jenis spray. Pada saat VAPE berdiri Baygon sudah terkenal, tetapi beberapa tahun setelah itu banyak bermunculan obat anti nyamuk spray yang lain. VAPE merasa kurang dikenali dan kurang diminati dibanding merk-merk pesaing yang sudah terlebih dahulu ada maupun yang baru bermunculan. Keunggulan produk VAPE saat ini yaitu parfumnya yang lembut sehingga tidak menimbulkan sesak napas dan juga mengandung bahan aktif Prallethrin (turunan Dari Chrysanthemum) 0.072% dan d-Phenothrin 0.1% yang efektif untuk mengendalikan nyamuk dan relatif aman untuk kesehatan.

Untuk itu tujuan penelitian ini adalah ingin membantu perusahaan untuk mengetahui persepsi kualitas untuk produk obat nyamuk spray merk VAPE dibandingkan dengan obat nyamuk spray merk yang lain berdasarkan persepsi konsumen. Karena VAPE ingin memenangkan persaingan dengan mengalahkan pesaing-pesaingnya, sedangkan konsumen merupakan faktor utama yang menentukan kesuksesan suatu produk. Sehingga akan diketahui apa saja yang

diinginkan konsumen dari sebuah obat anti nyamuk spray, sehingga VAPE bisa melakukan prioritas perbaikan terhadap produknya.

1.2. Identifikasi Masalah

Setelah dilakukan penelitian pendahuluan dengan melakukan wawancara kepada pihak perusahaan dan melalui kuesioner pendahuluan yang disebarkan pada bulan Agustus 2007 kepada 30 konsumen pengguna obat nyamuk spray. Maka diketahui bahwa masalah persaingan yang dihadapi obat anti nyamuk spray merk VAPE disebabkan oleh:

1. Berdasarkan hasil pengumpulan data dari kuesioner pendahuluan diketahui bahwa *top of mind* dari konsumen menyatakan produk obat anti nyamuk spray merk VAPE belum mampu bersaing karena sedikit sekali orang yang selalu teringat untuk memilih obat anti nyamuk spray merk VAPE.

Tabel 1.1
Top Of Mind Produk Obat Anti Nyamuk Spray (*Aerosol*)

Merk obat anti nyamuk spray apa yang pertama kali terlintas dalam pikiran anda ketika ke supermarket / toko?	Jumlah	%
Baygon	24	80
Force Magic	2	6.66667
HIT	2	6.66667
VAPE	1	3.33333
RAID	1	3.33333
	30	100

Sumber : pengolahan data penulis, 2007.

2. *Brand Recall* hasil pengumpulan data dari kuesioner pendahuluan menyatakan bahwa obat anti nyamuk spray merk Baygon yang paling diketahui. Maka perlu penelitian lebih lanjut untuk membuat merk VAPE menjadi merk yang terkenal dan diketahui semua orang.

Tabel 1.2
Brand Recall Produk Obat Anti Nyamuk Spray (*Aerosol*)

Sebutkan semua merk obat anti nyamuk spray yang anda ketahui?	Jumlah	%
Baygon	30	31.25
HIT	25	26.0417
VAPE	21	21.875
RAID	7	7.29167
Force Magic	6	6.25
Mortein	5	5.20833
Raid Max	2	2.08333
	96	100

Sumber : pengolahan data penulis, 2007

3. *Brand Recognition* dari hasil pengumpulan data kuesioner pendahuluan menyatakan bahwa konsumen yang mengenal obat anti nyamuk spray merk VAPE cukup banyak, meskipun demikian ini belum cukup karena mereka hanya sekedar tau. Tetapi harus mampu membuat mereka mau untuk mencoba dan setia untuk menggunakan produk obat anti nyamuk spray merk VAPE ini.

Tabel 1.3
Brand Recognition Produk Obat Anti Nyamuk Spray (*Aerosol*)

Apakah anda mengenal obat anti nyamuk spray merk VAPE?	Jumlah	%
Ya, saya mengenal dan telah menuliskannya dalam pertanyaan sebelumnya	21	70
Ya, saya mengenal setelah mengisi kuesioner ini	9	30
Tidak mengenal sama sekali	0	0

Sumber : pengolahan data penulis, 2007

4. Berdasarkan hasil pengumpulan data dari kuesioner pendahuluan diketahui bahwa konsumen pengguna obat anti nyamuk spray 50% merupakan konsumen yang setia untuk menggunakan merk tertentu, sedangkan 50%

lainnya merupakan konsumen yang tidak setia pada satu merk tertentu. Maka dari itu perlu adanya perbaikan pada produk obat anti nyamuk spray merk VAPE sehingga dapat mempengaruhi konsumen yang tidak setia untuk beralih menggunakan merk VAPE.

Tabel 1.4
Kesetiaan Konsumen dalam Penggunaan Obat Anti Nyamuk Spray

Apakah anda termasuk orang yang setia pada satu merk tertentu dan tidak mau mencoba merk yang lain?	Jumlah	%
Ya	15	50
Tidak	15	50
	30	100

Sumber : pengolahan data penulis, 2007.

5. Berdasarkan hasil pengumpulan data dari kuesioner pendahuluan diketahui bahwa banyak yang mau menggunakan obat anti nyamuk spray merk VAPE diwaktu mendatang. Untuk itu maka perlu diketahui variabel-variabel yang menjadikan seseorang mau menggunakan produk yang ditawarkan supaya dapat diterapkan pada waktu yang akan datang.

Tabel 1.5
Kesediaan Konsumen Obat Anti Nyamuk Spray untuk Menggunakan merk VAPE diwaktu mendatang

Apakah anda bersedia menggunakan obat anti nyamuk spray merk VAPE diwaktu mendatang?	Jumlah	%
Ya	20	66.6667
Tidak	10	33.3333
	30	100

Sumber : pengolahan data penulis, 2007.

Variabel-variabel penelitian yang diperoleh dari kuesioner pendahuluan adalah sebagai berikut :

Tabel 1.6
Variabel Penelitian dari Hasil Kuesioner Terbuka

No	Kriteria pemilihan obat anti nyamuk spray	Jumlah	%
1	Kemurahan harga yang ditawarkan	27	23.48
2	Keampuhan membunuh nyamuk dalam waktu yang singkat	13	11.30
3	Kepraktisan bentuk kaleng dan kepala penyemprot dalam penggunaan	4	3.48
4	Keharuman bau-bau yang ditawarkan	12	10.43
5	Keamanan bahan-bahan pembuatnya bagi kesehatan	18	15.65
6	Bau yang lembut dan tidak menyengat	8	6.96
7	Keindahan bentuk kemasan	5	4.35
8	Kemampuan untuk membunuh serangga lainnya	2	1.74
9	Kualitas yang terbaik	6	5.22
10	Kemudahan kemasan untuk dibawa dan disimpan	3	2.61
11	Promosi/iklan yang meyakinkan	2	1.74
12	Memiliki kelebihan dibanding yang lain	1	0.87
13	Bau yang tidak menyebabkan sesak napas	2	1.74
14	Bahan baku yang ramah lingkungan	1	0.87
15	Tahan terhadap panas (tidak mudah meledak)	2	1.74
16	Ada pengaman ketika tidak digunakan	1	0.87
17	Merk yang sudah terkenal	2	1.74
18	Tidak cepat habis (dapat dipakai dalam waktu lama)	1	0.87
19	Sekali spray dapat bertahan lama	1	0.87
20	<i>Sprayer</i> (penyemprot)nya mudah ditekan	1	0.87
21	Ruangan tidak perlu ditutup	1	0.87
22	Adanya bonus/hadiah yang diberikan	2	1.74
		115	100

Sumber : pengolahan data penulis, 2007.

1.3. Pembatasan Masalah

Dalam penelitian ini, penulis melakukan pembatasan masalah agar lebih jelas dan terarah. Pembatasan-pembatasan masalah yang dilakukan penulis dalam melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Produk yang diamati khusus obat anti nyamuk spray VAPE.

2. Kuesioner disebarkan kepada konsumen yang berada di Bandung tepatnya disekitar Maranatha (di Jl. Surya Sumantri, Jl. Suka Karya, Jl. Babakan Jeruk, Jl. Suka Mekar dan Jl. Cibogo).

1.4. Perumusan Masalah

Masalah-masalah yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap obat anti nyamuk spray?
2. Bagaimana tingkat *Perceived Quality* obat anti nyamuk spray VAPE jika dilihat dari sudut pandang konsumen ?
3. Bagaimana tingkat *Perceived Quality* obat anti nyamuk spray VAPE jika dibandingkan dengan Baygon, HIT, dan Raid ?
4. Target apakah yang perlu dilakukan untuk menentukan prioritas perbaikan produk obat anti nyamuk VAPE spray kepada pelanggannya?
5. Usulan-usulan apa sajakah yang dapat diberikan perusahaan untuk memperbaiki kualitas produk obat anti nyamuk VAPE spray berdasarkan target yang diperoleh dari prioritas perbaikan untuk mempertahankan pelanggan dan juga menambah pelanggan produk VAPE spray?

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap obat anti nyamuk spray.
2. Mengetahui tingkat *Perceived Quality* obat anti nyamuk spray VAPE jika dilihat dari sudut pandang konsumen.
3. Mengetahui tingkat *Perceived Quality* obat anti nyamuk spray VAPE jika dibandingkan dengan Baygon, HIT, dan Raid
4. Mengetahui target yang perlu dilakukan untuk menentukan prioritas perbaikan produk obat anti nyamuk VAPE spray kepada pelanggannya.

5. Mengetahui usulan apa saja yang dapat diberikan untuk perusahaan dalam memperbaiki kualitas produk obat anti nyamuk VAPE spray berdasarkan target yang diperoleh dari prioritas perbaikan untuk mempertahankan pelanggan dan juga menambah pelanggan produk VAPE spray

1.6. Sistematika Penelitian

Sistematika penulisan ini terbagi atas 6 bab. Pembagian kedalam bab-bab nya adalah sebagai berikut :

BAB 1 PENDAHULUAN

Pada Bab 1 yaitu pendahuluan ini berisi latar belakang permasalahan, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah yang berupa pertanyaan-pertanyaan, tujuan penelitian yang ingin dicapai, serta sistematika penulisan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Pada Bab 2 ini yang dibahas adalah teori-teori yang berkaitan dengan penelitian yang mendasari penelitian terhadap masalah yang dihadapi. Teori-teori ini akan digunakan untuk membantu penulis dalam berpikir dan dasar yang sesuai atas penelitian ini.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Pada Bab 3 yaitu metodologi penelitian ini menunjukkan flowchart yaitu langkah-langkah atau urutan dalam penyusunan Tugas Akhir ini dari awal pelaksanaan pengamatan sampai akhir, yang disusun secara sistematis untuk mempermudah upaya pembahasan terhadap permasalahan yang timbul.

BAB 4 PENGUMPULAN DATA

Pada Bab 4 yaitu pengumpulan data mengenai data umum perusahaan yang sedang diamati serta struktur organisasi dan data-data lainnya yang dibutuhkan penulis untuk melakukan penelitian.

BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

Pada Bab 5 ini dilakukan pengolahan atas data yang telah dikumpulkan dengan menggunakan SPSS sehingga dapat digunakan untuk mengetahui prioritas perbaikan yang perlu dilakukan serta usulan yang dapat meningkatkan kualitas produk obat anti nyamuk spray VAPE terhadap pengguna produk tersebut.

Bab 6 KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab 6 berisi kesimpulan secara keseluruhan dari hasil pengolahan data yang telah dilakukan serta saran yang dapat diberikan kepada perusahaan sehingga dapat dipergunakan untuk meningkatkan kualitas produk dan saran untuk penelitian selanjutnya.