

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Pada jaman sekarang ini, banyak perusahaan di bidang jasa yang sedang berkembang dengan cepat, sehingga menimbulkan persaingan yang cukup tinggi diantara perusahaan-perusahaan jasa. Hal tersebut disebabkan karena konsumen menginginkan hasil produk atau pelayanan jasa yang terbaik sesuai dengan keinginan konsumen.

Bengkel motor merupakan salah satu perusahaan jasa yang memberikan pelayanan jasa. Pelayanan jasa tersebut dapat berupa service motor, turun mesin, variasi motor, modifikasi bentuk motor, modifikasi motor menjadi motor balap, dll.

Salah satu perusahaan jasa bengkel yang terdapat di kota Bandung yaitu Reno Jaya Motor. Reno Jaya Motor berdiri pada tanggal 01 Oktober 2007 dan terletak di Jalan Rajawali Timur No 128. Reno Jaya Motor menerima pelayanan modifikasi, variasi, dan perbaikan semua jenis merek motor.

Dari wawancara yang dilakukan terhadap pemilik bengkel, maka dijumpai permasalahan mengenai tidak tercapainya target pendapatan tiap bulannya. Target yang dikehendaki oleh pemilik tiap bulannya berkisar 20 juta rupiah. Target tersebut diperoleh didapat dari:

Service / hari = 6 motor

1 motor menghabiskan biaya Rp 100.000

Dalam 1 bulan terdapat 4 motor turun mesin

Ongkos turun mesin = Rp 200.000

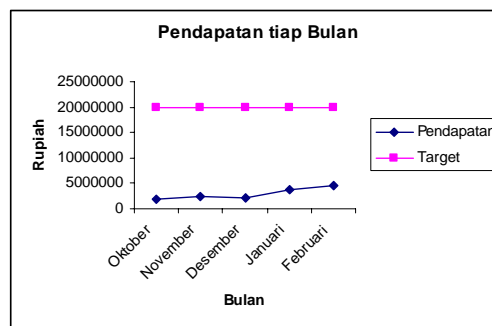
Biaya spareparts untuk turun mesin = Rp 300.000

Pendapatan tiap bulan = ( 6 motor/hari \* Rp 100.000/motor \* 26 hari) +  
( 4 motor/bulan \* Rp 500.000/motor )  
= Rp 15.600.000 + Rp 2.000.000 = Rp 17.600.000

Berikut ini grafik pendapatan yang diperoleh oleh Reno Jaya Motor:

Tabel 1.1  
Pendapatan Tiap Bulan

No	Pendapatan (Rp)	Bulan
1	1.755.500	Oktober
2	2.505.500	November
3	2.131.500	Desember
4	3.653.000	Januari
5	4.702.000	Februari



Gambar 1.1  
Grafik Pendapatan

## 1.2 Identifikasi Masalah

Setelah dilakukan penelitian di Reno Jaya Motor, maka diperoleh hasil identifikasi masalah yaitu

- ✓ Reno Jaya Motor belum mengetahui faktor-faktor yang dipentingkan oleh konsumen dalam memilih suatu bengkel.
- ✓ Reno Jaya Motor belum mengetahui kepuasan konsumen terhadap pelayanan jasa yang diberikan.
- ✓ Reno Jaya Motor belum memiliki strategi pemasaran yang tepat dalam menarik konsumen baru.
- ✓ Reno Jaya Motor belum mengetahui dengan pasti target pasar yang dituju.
- ✓ Reno Jaya Motor memiliki pesaing-pesaing di Jalan Rajawali. Pesaing-pesaing tersebut yaitu Vina Motor, Sahabat Motor, Tri Jaya Motor, AJM.
- ✓ Reno Jaya Motor belum dikenal oleh konsumen, hal ini dikarenakan bengkel tersebut merupakan bengkel yang baru buka.

### 1.3 Pembatasan Masalah

Berikut ini berisi mengenai pembatasan masalah sehingga tidak menyimpang dari tujuan penelitian dan ruang lingkup pembahasan. Pembatasan masalah tersebut yaitu:

1. Dalam penelitian ini tidak membahas persaingan secara mendalam.
2. Dalam penelitian ini, yang akan dibahas adalah mengenai strategi pemasaran.

### 1.4 Perumusan Masalah

Berikut ini adalah perumusan masalah yang didapatkan, setelah dilakukan penelitian di Reno Jaya Motor:

1. Faktor-faktor apa saja yang dipentingkan menurut konsumen terhadap bengkel?
2. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap bengkel Reno Jaya Motor?
3. Bagaimana segmentasi, *targeting*, dan *positioning* pasar yang sebaiknya dilakukan oleh Reno Jaya Motor?
4. Bagaimanakah usulan strategi pemasaran berdasarkan hasil analisis *Important Performance Analysis*, *gap*, segmentasi, *targeting*, dan *positioning* pasar yang dilakukan oleh Reno Jaya Motor ?

### 1.5 Tujuan Penelitian

Berikut ini adalah beberapa tujuan dilakukan penelitian, antara lain:

1. Untuk mengetahui faktor-faktor yang dipentingkan menurut konsumen terhadap bengkel.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor kepuasan yang mempengaruhi konsumen terhadap suatu bengkel.
3. Untuk mengetahui dengan pasti segmentasi, *targeting*, dan *positioning* pasar yang sebaiknya dilakukan oleh Reno Jaya Motor.

4. Untuk mengetahui usulan strategi pemasaran berdasarkan hasil analisis *Important Performance Analysis*, *gap*, segmentasi, *targeting*, dan *positioning* pasar yang dilakukan oleh Reno Jaya Motor.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Berikut ini merupakan sistematika penulisan dalam pembuatan laporan Tugas Akhir:

### **Bab 1 Pendahuluan**

Latar belakang penelitian berisi alasan yang menjadi dasar utama dalam melakukan penelitian ini. Identifikasi masalah berisi masalah-masalah yang terjadi di dalam perusahaan jasa di Reno Jaya Motor. Perumusan masalah berisi pertanyaan-pertanyaan mengenai masalah yang sedang dibahas, di mana jawaban dari pertanyaan-pertanyaan tersebut diuraikan pada bab kesimpulan. Pembatasan masalah berisi prosedur dalam melakukan penelitian. Tujuan penelitian berisi tujuan dilakukannya penelitian mengenai Strategi Pemasaran ini. Sistematika penulisan berisi tentang inti dari keseluruhan isi laporan.

### **Bab 2 Tinjauan Pustaka**

Pada bab ini berisi mengenai kumpulan teori mengenai hal-hal yang berhubungan dengan Strategi Pemasaran yang sedang dibahas.

### **Bab 3 Metodologi Penelitian**

Metodologi penelitian berisi tentang tahap-tahap yang dilakukan dalam melakukan penelitian ini, mulai dari penentuan perusahaan jasa yang akan diamati sampai penarikan kesimpulan.

### **Bab 4 Pengumpulan Data**

Pada bab ini berisi mengenai data umum perusahaan yang diamati, kuesioner awal, kuesioner penelitian, dan profil responden.

**Bab 5 Pengolahan Data dan Analisis**

Berisi pengolahan data yang dilakukan pada setiap pernyataan variabel. Setelah itu data tersebut dianalisis berdasarkan teori – teori yang ada serta mengusulkan usaha-usaha perbaikan.

**Bab 6 Kesimpulan dan Saran**

Di dalam bagian ini, berisi jawaban dari perumusan masalah pada bab 1 yang merupakan kesimpulan dari keseluruhan isi laporan Tugas Akhir dan juga mencakup saran yang bermanfaat bagi perusahaan.