

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi saat ini menjadi penyebab munculnya berbagai jenis perusahaan yang bergerak di bidang produk/jasa. Kondisi yang seperti inilah yang membuat setiap perusahaan harus memikirkan cara agar dapat bertahan dalam menghadapi persaingan dengan perusahaan lainnya. Untuk dapat bertahan dalam persaingan tersebut, para pelaku bisnis harus mulai mencari cara untuk meningkatkan kualitas jasa yang ditawarkan.

Salah satu hasil perkembangan teknologi adalah komputer. Saat ini, dengan adanya berbagai macam *software* yang terdapat dalam komputer sangat membantu dalam jasa percetakan (*digital printing*). Sebagai contoh, penggunaan sistem *digital printing* digunakan setiap perusahaan untuk memasarkan produk maupun jasa, baik melalui pembuatan brosur, baliho, *banner*, dan sebagainya. Selain itu, dalam kegiatan akademik, sistem *digital printing* digunakan untuk membuat gambar 3 dimensi dan pembuatan tugas lainnya. Bagi beberapa orang, sistem *digital printing* digunakan dalam menyalurkan hobi yaitu mengedit foto dan mencetaknya dengan *printer*. Oleh karena itu, kebutuhan akan jasa *refill* tinta yang semakin tinggi menyebabkan terjadinya persaingan antar *refill centre*.

*K-ink Refill Centre* salah satu perusahaan jasa yang terletak di Jln. Ciumbuleuit no.58 Bandung, menyediakan *refill* tinta *printer*, jasa perbaikan *printer*, dan menjual berbagai jenis *cartridge*. *K-ink Refill Centre* baru berjalan sejak 2 Mei 2007. *K-ink Refill Centre* mengalami penurunan selama beberapa bulan pada pertengahan tahun 2008. Penurunan hasil penjualan terbesar pada bulan Agustus 2008 sebagian besar berasal dari pengisian tinta dan penjualan *cartridge*. Pendapatan

bulan Agustus 2008 untuk pengisian tinta dan penjualan *cartridge* Rp. 15.000.000,00, sedangkan penurunan penjualannya sebesar Rp 6.500.000,00 yaitu sebesar 43.33%. Penurunan ini juga disebabkan karena penentuan segmen yang kurang tepat.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Faktor – faktor yang menjadi penyebab turunnya penjualan pada *K-ink Refill Centre* adalah:

- 1 Adanya persaingan antar *Refill Centre* menyebabkan turunnya permintaan dalam *merefill* tinta.
- 2 Adanya ketidakpusan pelanggan, dimana terdapat beberapa keluhan terhadap pelayanan yang diberikan, sehingga ada kemungkinan konsumen pindah ke *Refill Centre* pesaing yang menyebabkan turunnya penjualan.
- 3 Masih banyak konsumen yang belum mengetahui keberadaan *K-ink Refill Centre*.
- 4 Penentuan segmen pasar yang kurang tepat.

## 1.3 Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah dibuat dengan tujuan agar penelitian yang dilakukan tidak terlalu luas, lebih terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan yang terjadi.

Aktivitas pada *K-ink Refill Centre* antara lain menyediakan *refill* tinta *printer*, jasa perbaikan *printer*, dan menjual berbagai jenis *cartridge*. Karena permasalahan utama yang terjadi pada penurunan penjualan *cartridge* dan *refill* tinta maka pembatasan masalah aktivitas yang tidak dibahas adalah aktivitas perbaikan dan penjualan *printer*.

## 1.4 Perumusan Masalah

Beberapa perumusan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana persepsi pelanggan terhadap *K-ink Refill Centre*?

2. Bagaimana harapan pelanggan terhadap *K-ink Refill Centre*?
3. Bagaimana persaingan antara *Refill Centre* menurut penilaian pelanggan?
4. Bagaimana segmentasi, *targeting* dan *positioning* pada *K-ink Refill Centre*?
5. Upaya apa saja yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepuasan dan daya saing terhadap *Refill Centre* pesaingnya?

### 1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian berdasarkan perumusan masalah adalah:

- 1 Untuk mengetahui persepsi pelanggan terhadap *K-ink Refill Centre*.
- 2 Untuk mengetahui harapan pelanggan terhadap *K-ink Refill Centre*.
- 3 Untuk mengetahui persaingan antara *Refill Centre* menurut penilaian pelanggan.
- 4 Untuk mengetahui segmentasi, *targeting* dan *positioning* pada *K-ink Refill Centre*.
- 5 Untuk mengetahui upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepuasan dan daya saing terhadap *Refill Centre* pesaingnya?

### 1.6 Sistematika Penelitian

Untuk memberikan gambaran secara jelas, maka penulisan Tugas Akhir ini dibagi menjadi 6 bab yang saling berkaitan. Adapun sistematika penelitiannya sebagai berikut:

#### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Berisi tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, serta sistematika penelitian.

#### **BAB 2 LANDASAN TEORI**

Berisi tentang semua teori – teori yang mendasari penelitian dan untuk memecahkan permasalahan yang telah dirumuskan.

**BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN**

Berisi tentang uraian mengenai langkah – langkah membuat Tugas Akhir dari awal sampai akhir penyusunan laporan.

**BAB 4 PENGUMPULAN DATA**

Berisi tentang data umum perusahaan diamati, berupa sejarah perusahaan, Struktur Organisasi perusahaan, wewenang dan tanggung jawab setiap karyawan serta data – data lainnya yang diperlukan dalam penyelesaian laporan.

**BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS**

Berisi tentang data yang diperoleh dari hasil penelitian dan penganalisaan berdasarkan hasil pengolahan data.

**BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN**

Berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan serta saran yang bermanfaat bagi *K-ink Refill Centre* untuk meningkatkan kepuasan dan daya saing terhadap *Refill Centre* di masa yang akan datang.