BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring dengan semakin pesatnya pertumbuhan ekonomi, persaingan antar perusahaan untuk memperoleh konsumen semakin tinggi. Kondisi ini membuat konsumen mempunyai lebih banyak pilihan dan menjadi lebih selektif untuk menentukan produk yang akan mereka gunakan. Hal ini menuntut perusahaan untuk memberikan yang terbaik bagi konsumen agar konsumen merasa puas atas pelayanan yang telah diberikan oleh perusahaan. Kepuasan yang dirasakan oleh konsumen menjadi suatu hal yang penting bagi perusahaan karena jika konsumen sudah merasa puas maka mereka tidak akan beralih ke perusahaan lain yang sejenis bahkan dapat menambah jumlah konsumen yang telah dimiliki.

PT. Altrak1978 adalah sebuah perusahaan yang berdiri sejak tanggal 12 Juni 1978. Perusahaan ini bergerak di bidang distribusi alat-alat berat seperti halnya PT. United Traktor, PT. Trakindo, dan PT. Hexindo. PT. Altrak1978 menyediakan alat-alat berat antara lain: *Genset, Marine Engine, Wheel Loader, Forklif* dan *Tractor*. Perusahaan ini mendistribusikan alat-alat berat dari produsen kepada konsumen serta memberikan pelayanan purna jual dan jasa perbaikan pada konsumen. Konsumen PT. Altrak1978 sebagian besar perkebunan kelapa sawit, perkebunan tebu, *mall-mall*, hotel, pertambangan batubara, kontraktor jalan, dll. Perusahaan yang telah berdiri sejak 30 tahun ini memiliki filosofi yaitu “ *Your Total Partner* “ bagi para konsumennya. PT. Altrak1978 telah memiliki karyawan sebanyak 1.450 orang, dengan 32 cabang diseluruh pulau di Indonesia, antara lain Pulau Sumatra, Jawa/Bali, Kalimantan dan Sulawesi.

Tiga tahun terakhir PT. Altrak 1978 mengalami penurunan penjualan unit alat berat yang dijual sebesar 20 %.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diungkapkan diatas maka didapatkan faktor penyebab terjadinya masalah dalam PT. Altrak1978, antara lain :

1. Adanya konsumen yang tidak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh bagian *Customer Support Official* (CSO).
2. Strategi pemasaran PT. Altrak1978 yang belum tepat.
3. PT. Altrak1978 kurang tepat memposisikan perusahaannya.
4. Adanya saingan perusahaan-perusahaan baru yang bergerak dalam bidang yang sama sehingga membuat persaingan makin ketat.
5. Adanya penurunan laju pertumbuhan industri sehingga penjualan ikut menurun.

1.3 Pembatasan Masalah

Dalam melakukan penelitian mengenai tugas akhir maka dianggap perlu untuk melakukan pembatasan masalah mengingat luasnya cakupan dari strategi pemasaran dengan tujuan agar lebih terfokus dalam mengetahui inti permasalahan. Pembatasan masalah tersebut diantaranya :

1. Penelitian yang dilakukan tidak membahas mengenai persaingan.
2. Cabang yang diteliti oleh penulis adalah PT. Altrak1978 Banjarmasin.

1.4 Perumusan Masalah

Setelah mengidentifikasi dan membatasi masalah yang akan diteliti, maka langkah selanjutnya yang harus dilakukan adalah merumuskan masalah yang akan diteliti secara spesifik.

Permasalahan tersebut adalah :

1. Faktor apakah yang dianggap penting oleh konsumen pada saat menggunakan jasa PT. Altrak1978 Banjarmasin?
2. Bagaimana *Segmentation, Targeting, Positioning* PT. Altrak1978 saat ini?

3. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen PT. Altrak1978 Banjarmasin terhadap faktor yang dianggap penting?
4. Faktor apa saja yang perlu diperbaiki oleh PT. Altrak 1978 Banjarmasin berdasarkan metode *Importance Performance Analysis* (IPA)?
5. Upaya apa yang perlu dilakukan perbaikan oleh PT. Altrak1978 Banjarmasin berdasarkan *Segmentation, Targeting, Positioning* dan metode *Importance Performance Analysis* (IPA)?

1.5 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang ingin diteliti, maka tujuan penelitian, antara lain :

1. Mengetahui faktor yang dianggap penting oleh konsumen pada saat menggunakan jasa PT. Altrak1978 Banjarmasin.
2. Mengetahui *Segmentation, Targeting, Positioning* PT. Altrak1978 saat ini.
3. Mengetahui tingkat kepuasan konsumen PT. Altrak1978 Banjarmasin terhadap faktor yang dianggap penting.
4. Mengetahui faktor apa saja yang perlu diperbaiki oleh PT. Altrak 1978 Banjarmasin berdasarkan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).
5. Mengetahui upaya apa yang perlu dilakukan perbaikan oleh PT. Altrak1978 Banjarmasin berdasarkan *Segmentation, Targeting, Positioning* dan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini ditujukan untuk memberikan gambaran secara jelas. Sistematika penulisan tugas akhir sebagai berikut :

BAB 1 PENDAHULUAN

Berisi latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Berisi teori-teori yang digunakan untuk menguatkan masalah yang diteliti, agar penelitian memperoleh hasil yang cukup kuat berdasarkan teori-teori yang digunakan.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Berisi dari apa data-data yang didapat dan cara-cara apa yang digunakan untuk mendapatkan data-data. Langkah-langkah tersebut ditampilkan dalam bentuk *flowchart* yang disertai dengan penjelasan untuk masing-masing langkah.

BAB 4 PENGUMPULAN DATA

Berisi tentang pengumpulan data-data termasuk data umum perusahaan, hasil wawancara dengan pihak perusahaan serta hasil kuesioner.

BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

Berisi data-data yang telah diolah dan kemudian dianalisis sehingga mendapatkan hubungan antara teori dengan hasil pengolahan data yang menggunakan metode-metode tersebut.

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi kesimpulan-kesimpulan yang didapat dari analisis sehingga diperoleh jawaban dari permasalahan yang ada dan dapat memberikan saran perbaikan bagi perusahaan.