

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Seiring dengan maju dan berkembangnya jaman, setiap perusahaan dituntut untuk kreatif dalam mempertahankan dan mengembangkan pasarnya, khususnya dalam globalisasi saat ini. Setiap perusahaan yang telah dan akan berdiri perlu mempersiapkan aspek yang mendukung guna memperoleh profit serta meningkatkan penjualannya agar tidak sampai gulung tikar. Banyak contoh kasus yang menjadi akibat dari pelaku bisnis yang kurang tanggap terhadap pasar atau salah mengartikan kebutuhan pelanggannya dengan strategi yang direncanakan perusahaan, sehingga pelaku bisnis tersebut kehilangan pasarnya meskipun pangsa pasar yang tersedia cukup besar.

P.D TjiaSoeLiang adalah perusahaan yang berdiri dari tahun 1980, terletak di salah satu kios Pasar Baru, lantai Dasar 2, Blok J28. Perusahaan ini bergerak di bidang perdagangan dengan menjual produk berupa sepatu dan sandal baik pria maupun wanita. P.D TjiaSoeLiang mengambil produk yang akan dijual dari pabrik pembuat produk tersebut kemudian melayani penjualan baik grosir maupun eceran kepada pelanggannya, dimana sebagian besar pelanggannya membeli secara grosir.

Permasalahan yang dihadapi perusahaan tersebut adalah angka penjualan yang menurun kurang lebih sebesar 20%. Penurunan penjualan tersebut mulai dirasakan pada awal pertengahan periode tahun 2008 sampai pertengahan tahun 2009 ini jika dibandingkan dengan periode sebelumnya. Sehingga diperlukan penelitian untuk mengetahui bagaimana dan upaya apa saja yang perlu dilakukan agar perusahaan ini mampu meningkatkan penjualannya dengan cara melakukan perbaikan terhadap kinerja perusahaan yang sekarang, sehingga dapat diusulkan strategi baru kepada P.D TjiaSoeLiang, khususnya untuk bidang yang berkaitan dengan pemasaran dan penjualan.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Beberapa identifikasi permasalahan yang bisa mempengaruhi tingkat penjualan dan kepuasan pelanggan adalah:

1. P.D TjiaSoeLiang belum mengetahui tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pelanggannya untuk beberapa variabel yang berpengaruh, khususnya terhadap penjualan.
2. Semakin bertambah banyaknya pesaing, sehingga berpengaruh terhadap berkurangnya pangsa pasar dan mengakibatkan angka penjualan yang menurun.
3. Beralihnya pelanggan ke tempat lain akibat dari ketidakpuasan yang timbul karena kinerja yang diberikan belum optimal.
4. P.D TjiaSoeLiang belum mengetahui dan memiliki *Segmentation*, *Targeting* dan *Positioning* yang baik (potensial) dan sesuai, sehingga mempengaruhi kepuasan dari pelanggannya.
5. Terjadinya inflasi, sehingga daya beli pelanggan menurun.

## 1.3 Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah untuk penelitian ini adalah:

1. Berdasarkan hasil wawancara, penelitian difokuskan kepada pelanggan grosir saja karena memiliki rata-rata persentase angka penjualan yang lebih besar yaitu mencapai 85% dari total penjualan.
2. Persaingan untuk penelitian ini tidak dibahas secara lebih mendalam.
3. Masalah yang berkaitan dengan inflasi tidak dibahas secara khusus untuk penelitian ini.

## 1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang dikemukakan sebelumnya. Terdapat beberapa masalah yang bisa dirumuskan, antara lain adalah:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan kualitas produk dan jasa yang diberikan?

2. Apakah *Segmentation*, *Targeting*, dan *Positioning* dari P.D TjiaSoeLiang yang dilakukan selama ini sudah tepat?
3. Faktor apa yang menjadi kekuatan, kelemahan, kesempatan dan ancaman bagi PD.TjiaSoeLiang?
4. Usulan atau langkah strategis apa yang bisa diberikan kepada P.D TjiaSoeLiang untuk meningkatkan kepuasan dan penjualan?

### 1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan yang diharapkan dari penelitian analisis performansi ini adalah:

1. Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan kualitas produk dan jasa yang diberikan.
2. Mengetahui *Segmentation*, *Targeting*, dan *Positioning* P.D TjiaSoeLiang.
3. Mengetahui faktor-faktor yang menjadi kekuatan, kelemahan, kesempatan dan ancaman bagi PD.TjiaSoeLiang.
4. Dapat memberikan usulan atau langkah strategis yang bisa diaplikasikan di P.D TjiaSoeLiang untuk meningkatkan kepuasan dan penjualan.

### 1.6 Sistematika Penulisan

Laporan Tugas Akhir ini terdiri dari 6 bab yang dibuat berdasarkan sistematika penulisan sebagai berikut:

#### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan secara singkat mengenai latar belakang masalah, penjabaran mengenai identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah yang dibuat, tujuan penelitian yang ingin dicapai, dan sistematika penulisan laporan Tugas Akhir yang berguna memberikan gambaran secara umum urutan isi laporan tugas akhir ini.

#### **BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi mengenai teori dan landasan lainnya seperti rumus, metode pemecahan dan analisis masalah, dll. Di mana nantinya akan berguna sebagai

acuan dalam pengumpulan, pengolahan data serta metode pemecahan masalah dalam pengerjaan penelitian ini.

### **BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan tahapan yang dilakukan mulai dari penelitian pendahuluan, tinjauan pustaka, pengidentifikasian masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, penentuan tujuan penelitian, sampai dengan kesimpulan dan saran yang bisa diberikan yang bersifat aplikatif.

### **BAB 4 PENGUMPULAN DATA**

Bab ini berisi mengenai sejarah berdirinya PD. TjiaSoeLiang, struktur organisasi, penjelasan mengenai *job description*, data hasil wawancara yang telah dilaksanakan, variabel penelitian yang telah ditentukan, data kuesioner pendahuluan dan data kuesioner penelitian serta tabel rekapitulasi yang berguna untuk proses pengolahan data pada bab selanjutnya.

### **BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS**

Bab ini membahas mengenai pengolahan data yang berhasil dikumpulkan melalui kuesioner dan wawancara. Adapun pengolahannya menggunakan metode *Importance-Performance Analysis*, analisis *segmentation, targeting* dan *positioning*, analisis SWOT (*Strength, Weakness, Opportunities, Threat*), dan analisis mengenai usulan berdasarkan konsep bauran pemasaran (*Product, Price, Place, Promotion, People, Process, dan Physical Evidence*).

### **BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi tentang kesimpulan yang diperoleh dari hasil pengumpulan dan pengolahan data yang pola pengerjaannya mengacu pada perumusan masalah yang ditentukan dalam bab 1 pendahuluan.