

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

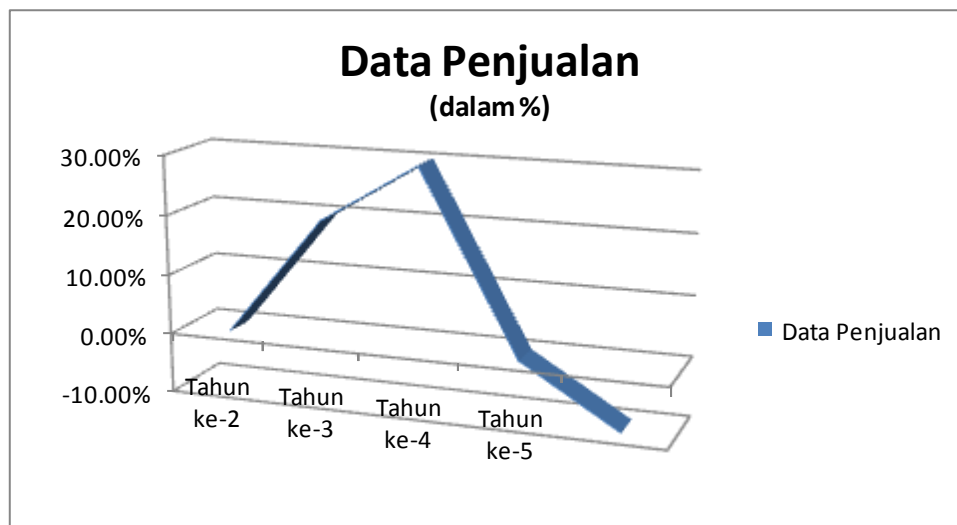
Perkembangan teknologi yang semakin tinggi dan canggih berdampak pada kegiatan usaha yang semakin banyak dan bervariasi. Dari pihak konsumen sekarang ini juga memiliki keinginan yang bermacam-macam. Yang tentunya hal ini membuat pihak produsen atau perusahaan harus lebih peka dalam melihat dan membaca keinginan dari konsumen tersebut agar konsumen tidak beralih kepada perusahaan lainnya.

Sebagai contoh yang dapat dilihat pada teknologi otomotif atau kendaraan yang juga perkembangannya yang cepat di dunia pada umumnya dan khususnya di Indonesia. Volume kendaraan bermotor di Indonesia cukup banyak dan selalu bertambah, baik itu mobil dan sepeda motor. Di kota Bandung sendiri jumlah mobil sangat cepat perkembangannya. Dengan demikian, pihak produsen atau industri-industri lain akan berkembang juga dalam mendukung dan berperan dalam teknologi otomotif tersebut. Seperti banyak bermunculan *showroom* mobil, bengkel resmi mobil tertentu, jasa pencucian mobil, toko penjualan spare part dan asesoris mobil dan lain sebagainya yang bergerak di sektor otomotif.

Sebagai bahan penelitian usaha jasa pencucian mobil merupakan sesuatu yang diperlukan oleh masyarakat yang memiliki mobil tentunya. Dan pada jaman sekarang ini jasa penyucian mobil sangat berkembang dan begitu banyak. *Auto City* merupakan salah satu jasa penyucian mobil yang berlokasi di jalan Surya Sumantri no 108, Bandung dan telah beroperasi mulai tahun 2005. Informasi yang didapat dari hasil wawancara di *Auto City*, jasa cuci mobil ini telah cukup dikenal dan memiliki pelanggan. Selain itu juga terdapat beberapa jasa cuci mobil yang berada di wilayah jalan Surya Sumantri, antara lain: *Clean 8* dan *New Kartika* di Jalan Perintis Sariojadi, serta *Auto Bridal* di jalan Surya Sumantri. *Auto City* harus dapat bersaing dengan yang lainnya agar dapat menarik perhatian konsumen.

Tentunya agar dapat unggul dalam persaingan merupakan suatu hal yang tidaklah mudah, selain berkompetisi dengan jasa cuci mobil lainnya, tetapi juga harus dapat memberikan pelayanan dan servis yang memuaskan bagi setiap konsumen.

Dari informasi yang diterima, tingkat penjualan *Auto City* mengalami penurunan. Pada tahun kedua berdiri penjualan di *Auto City* meningkat kurang lebih 20% dari tahun pertama. Di tahun ketiga juga terjadi peningkatan sebesar kurang lebih 10% dari tahun sebelumnya. Kemudian di tahun keempat penjualan relatif tetap dengan fluktuasi penjualan yang kecil. Hal ini dikarenakan semakin banyak berdiri jasa cuci mobil lainnya. Dan pada satu tahun belakangan ini (tahun 2010) data penjualan jasa cuci mobil turun sebesar kurang lebih 10% s/d 20%. Berikut ini akan ditunjukkan data penjualan di *Auto City* 5 tahun terakhir dalam bentuk grafik (sumber: Pemilik *Auto City*).



Gambar 1.1

Grafik Penjualan *Auto City*

## 1.2. Identifikasi Masalah

Dari kondisi pasar atau jasa penyucian mobil saat ini, yang begitu banyak dan membuat konsumen memiliki banyak pilihan terhadap jasa pencucian mobil. Dari hasil observasi dan wawancara yang dilakukan di *Auto City* dapat

diidentifikasi hal-hal yang menyebabkan tidak tercapainya tingkat penjualan, yaitu:

1. Ketidakpuasan pelanggan terhadap performansi yang diberikan oleh *Auto City* menyebabkan beralihnya konsumen ke tempat lain.
2. Pihak *Auto City* belum mengetahui pendapat pelanggan mengenai jasa dan produk yang dijualnya selama ini.
3. Pihak *Auto City* belum mengetahui apa yang dianggap penting oleh konsumen mengenai jasa cuci mobil.
4. Pihak *Auto City* belum bisa menentukan target yang akan dicapai yang dilihat dari profil konsumen.
5. Banyaknya perusahaan sejenis yang berdiri membuat persaingan dengan ditandai perebutan pangsa pasar semakin ketat dan menyebabkan penurunan penjualan.

### 1.3. Pembatasan Masalah

Akibat keterbatasan waktu, tenaga dan biaya, maka dalam penelitian ini dilakukan pembatasan masalah agar lebih jelas dan terarah. Pembatasan-pembatasan masalah yang dilakukan antara lain:

- ✓ Masalah keuangan perusahaan tidak dibahas pada penelitian ini.
- ✓ Dalam penelitian ini, pembahasan mengenai pemasaran dan persaingan.

### 1.4. Perumusan Masalah

Perumusan-perumusan masalah yang dilakukan dalam melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Faktor-faktor apa saja yang menjadi kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman bagi *Auto City*?
2. Faktor-faktor apa saja yang harus di perbaiki oleh *Auto City*?
3. Bagaimana persaingan yang dialami *Auto City* dengan pesaingnya?
4. Bagaimana usulan strategi pemasaran untuk *Auto City* dalam upaya meningkatkan penjualan?

### 1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan dilakukannya penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui faktor-faktor apa yang merupakan kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman bagi *Auto City*.
2. Untuk Mengetahui faktor-faktor yang harus diperbaiki oleh *Auto City*.
3. Untuk mengetahui bagaimana persaingan yang dialami *Auto City* Dengan pesaing-pesaingnya.
4. Menentukan usulan strategi pemasaran untuk *Auto City*.

### 1.6. Sistematika Penulisan

Laporan tugas akhir ini disusun sedemikian rupa, sehingga diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas. Laporan tugas akhir ini terdiri dari 6 bab yang diuraikan sebagai berikut:

#### BAB 1 : PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah dan asumsi, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

#### BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan teori-teori, prinsip-prinsip, serta aturan-aturan yang berkaitan dengan masalah-masalah yang dihadapi dan dijadikan pedoman dalam melakukan penelitian dan pembahasan masalah.

#### BAB 3 : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang uraian langkah-langkah sistematis yang ditempuh dalam melakukan penelitian yang sistematis yang berguna dalam memberikan solusi terhadap masalah yang ada. Pada bab ini dilengkapi dengan *flowchart* dan keterangan sehubungan dengan *flowchart* tersebut.

**BAB 4 : PENGUMPULAN DATA**

Bab ini membahas secara terperinci tentang data umum perusahaan, data yang didapat dari hasil penyebaran kuesioner, dan data-data lainnya yang akan digunakan dalam melakukan penelitian.

**BAB 5 : PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS**

Bab ini berisi tentang pengolahan data sesuai dari data-data yang sudah diperoleh serta analisis dari hasil pengolahan data tersebut.

**BAB 6 : KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi kesimpulan dari seluruh hasil pengolahan data dan analisis yang telah dilakukan, serta saran perbaikan yang dapat diberikan kepada pihak tempat penelitian dalam memecahkan masalah yang dihadapi.