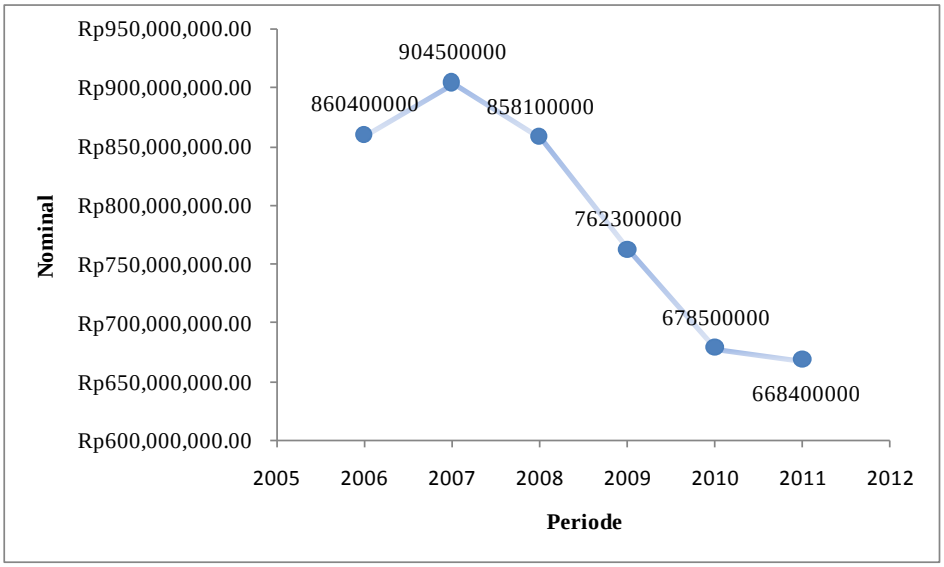
BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Bila dilihat dari data pertumbuhan penduduk yang ada, pertumbuhan penduduk di Indonesia dari tahun ke tahun semakin meningkat khususnya di kota-kota besar seperti Kota Bandung. Oleh karena itu kebutuhan masyarakat akan tempat tinggal dan fasilitas-fasilitas pendukungnya semakin meningkat. Keadaan ini menjadi peluang yang menjanjikan bagi pengusaha-pengusaha toko penyedia peralatan dan material bangunan di Kota Bandung untuk dapat memenuhi kebutuhan masyarakat akan kebutuhan tersebut.

Dari sekian banyak pengusaha toko material di Kota Bandung, salah satunya adalah TB Sumber Bangunan. TB Sumber Bangunan adalah toko material yang berada di Jalan Sukagalih No. 5, Bandung dan sudah berdiri sejak tahun 1985. Toko material ini menyediakan berbagai macam kebutuhan material bangunan seperti besi beton, semen, cat, alat-alat pertukangan, dan lainnya. Selain dari itu, TB Sumber Bangunan menyediakan jasa pelayanan yang dibutuhkan oleh konsumen seperti jasa pesan antar, jasa angkut, dan lainnya.

Berdasarkan informasi yang didapatkan dari pihak TB Sumber Bangunan, pendapatan TB Sumber Bangunan mencapai puncak tertingginya terjadi pada Tahun 2007 yaitu sebesar Rp 904.500.000,00, namun terjadi penurunan pada tahun-tahun berikutnya dan berakhir pada Tahun 2011 dengan pendapatan terendah sebesar Rp 668.400.000,00.



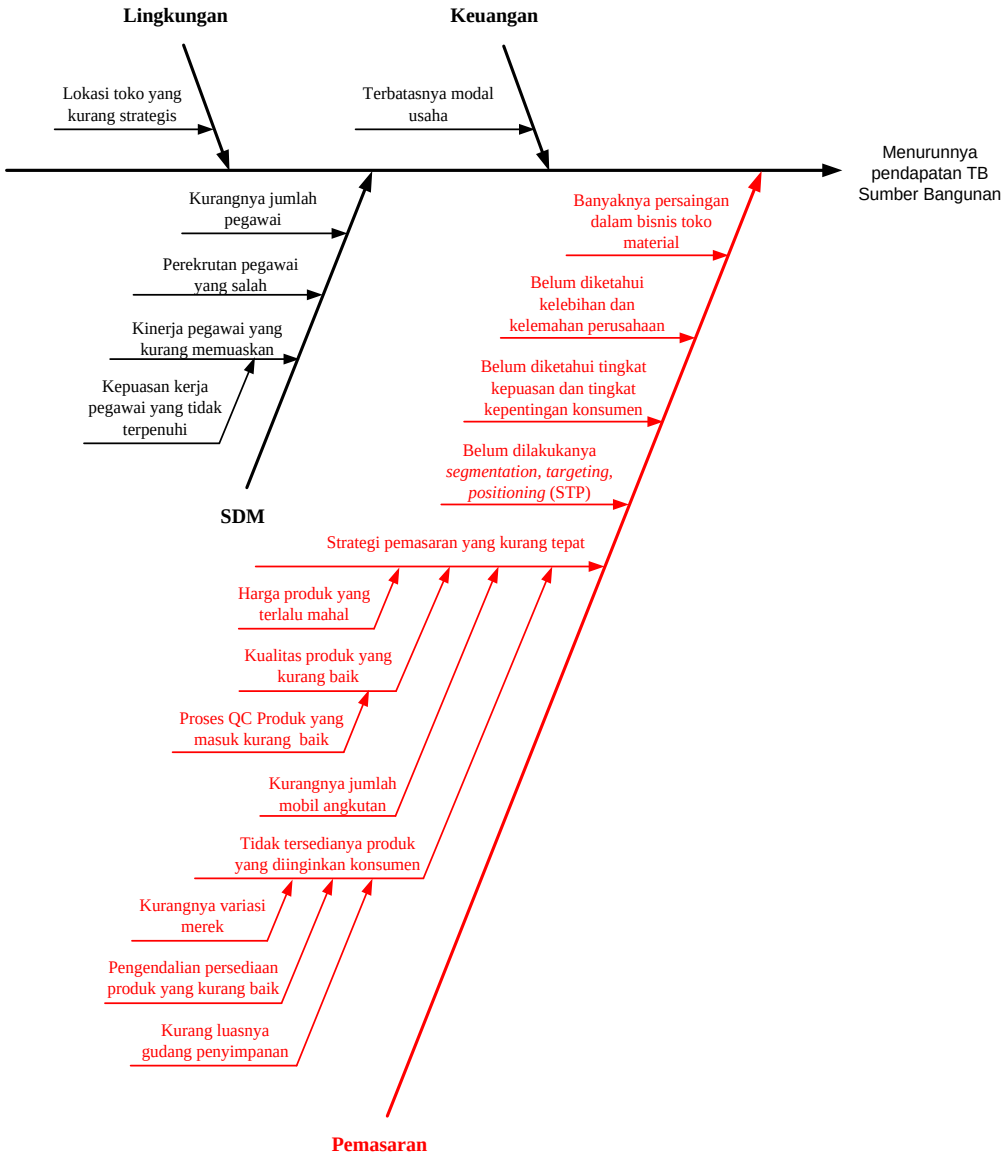
Gambar 1.1
Grafik Pendapatan TB Sumber Bangunan

Dari hasil pendapatan Tahun 2007 hingga Tahun 2011, didapatkan penurunan sebesar Rp 236.100.000,00. Apabila kondisi pada TB Sumber Bangunan ini tidak berubah, maka dikhawatirkan TB Sumber Bangunan akan mengalami penurunan pendapatan dan akan mengalami kerugian yang cukup besar.

Maka berdasarkan uraian diatas, penelitian akan dilakukan untuk dapat membantu pihak TB Sumber Bangunan dalam meningkatkan kembali pendapatannya.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari uraian diatas, dapat dicari beberapa kemungkinan akar masalah dari gejala yang ada dengan diagram *fishbone* dibawah ini:



Gambar 1.2
Diagram *Fishbone* Identifikasi Masalah

Berdasarkan diagram diatas dapat diidentifikasikan kemungkinan masalah-masalah pada TB Sumber Bangunan adalah sebagai berikut:

1. Banyaknya persaingan dalam bisnis toko material.
2. Belum diketahuinya kelebihan dan kelemahan TB Sumber Bangunan.
3. Belum diketahui tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan konsumen.
4. Belum dilakukanya *segmentation, targeting* dan *positioning* (STP) oleh TB Sumber Bangunan.
5. Harga produk yang ditawarkan kepada konsumen terlalu mahal.
6. Kualitas produk yang dijual kurang baik.
7. Proses *quality control* untuk produk yang masuk kurang baik.
8. Kurangnya jumlah mobil angkutan material.
9. Tidak tersedianya produk yang diinginkan konsumen.
10. Kurangnya variasi merek produk yang dijual.
11. Pengendalian persediaan produk yang kurang baik.
12. Gudang penyimpanan produk yang kurang memadai.
13. Kurangnya jumlah pegawai.
14. Perekrutan pegawai yang salah.
15. Kinerja pegawai yang kurang memuaskan.
16. Kepuasan pegawai yang tidak terpenuhi.
17. Terbatasnya modal usaha.
18. Lokasi toko yang kurang strategis.

1.3 Pembatasan Masalah

Keterbatasan waktu, biaya, dan tenaga menyebabkan perlunya dibatasi ruang lingkup permasalahan dalam penelitian ini agar penelitian lebih jelas dan terarah. Berikut adalah pembatasan masalah yang dilakukan:

1. Aspek keuangan mengenai keterbatasan modal usaha tidak diteliti.
2. Aspek lingkungan mengenai lokasi toko yang kurang strategis tidak diteliti.
3. Aspek sumber daya manusia mengenai jumlah pegawai, proses perekrutan pegawai dan kepuasan kerja pegawai tidak diteliti.
4. Aspek pemasaran mengenai kurangnya jumlah mobil angkutan, pengendalian persediaan produk dan gudang penyimpanan produk yang kurang memadai.

1.4 Perumusan Masalah

Permasalah yang terjadi dalam persaingan TB Sumber Bangunan yang terletak di Jalan Sukagalih No. 5 adalah:

1. Faktor-faktor apa yang dianggap penting oleh konsumen dalam memilih toko material?
2. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap jasa penjualan material yang ditawarkan oleh TB Sumber Bangunan?
3. Apa yang menjadi keunggulan maupun kelemahan dari TB Sumber Bangunan dibandingkan dengan para pesaingnya?
4. Bagaimana *segmentation*, *targeting* dan *positioning* dari TB Sumber Bangunan?
5. Strategi bauran pemasaran apa yang dapat diberikan kepada TB Sumber Bangunan untuk meningkatkan penjualannya?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah:

1. Mengetahui faktor-faktor yang dianggap penting oleh konsumen dalam memilih toko material.
2. Mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap jasa penjualan yang ditawarkan oleh TB Sumber Bangunan.
3. Mengetahui keunggulan maupun kelemahan dari TB Sumber Bangunan dibandingkan dengan para pesaingnya.
4. Menentukan *segmentation*, *targeting* dan *positioning* dari TB Sumber Bangunan.
5. Menentukan strategi bauran pemasaran yang dapat diberikan kepada TB Sumber Bangunan untuk meningkatkan penjualannya.

1.6 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan pada laporan penelitian ini adalah sebagai berikut:

Bab 1 Pendahuluan

Pada bab ini berisikan uraian dari latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah dan asumsi, perumusan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab 2 Tinjauan Pustaka

Pada bab ini berisikan tentang berbagai macam referensi dan teori-teori yang digunakan sebagai pendukung dalam melakukan penelitian, penganalisaan, dan penyusunan laporan tugas akhir.

Bab 3 Metodologi Penelitian

Pada bab ini berisikan langkah-langkah dan tahapan-tahapan yang dilakukan dari awal sampai akhir pada saat pelaksanaan dan penyusunan laporan tugas akhir. Langkah-langkah ini ditampilkan secara lengkap dalam bentuk *flowchart* (diagram aliran).

Bab 4 Pengumpulan Data

Pada bab ini berisikan data umum dari perusahaan dan data-data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner sebagai data penunjang awal yang dibutuhkan untuk melakukan pengolahan data dan menganalisisnya.

Bab 5 Pengolahan Data dan Analisis

Pada bab ini berisikan tata cara pengolahan data dengan metode *Correspondence Analysis* (CA), *Importance Performance Analysis* (IPA), Uji Hipotesis Ketidakpuasan, serta menentukan *Segmentation, Targeting, Positioning* (STP) dan analisis gabungan untuk menghasilkan usulan berdasarkan skala prioritas perbaikan.

Bab 6 Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini berisikan mengenai kesimpulan dari hasil analisis yang telah dilakukan serta saran bagi perusahaan dan penelitian selanjutnya.