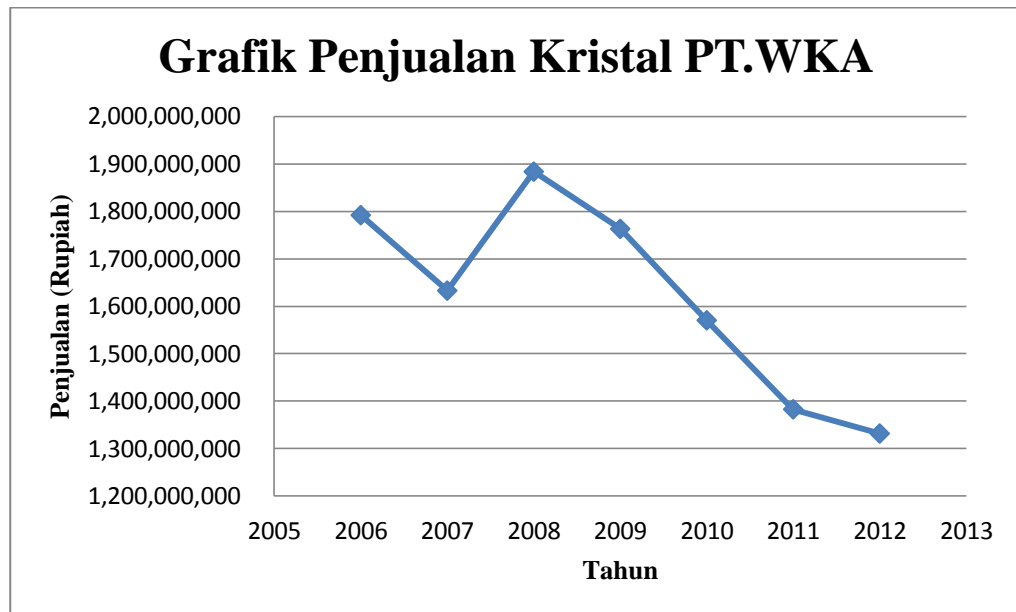


# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

PT. Wahana Kristal Abadi adalah perusahaan yang bergerak didalam usaha penjualan batu kristal yang berlokasi di Jl. Agung Utara Raya Blok VII No. 9 Sunter Agung Jakarta Utara DKI Jakarta. Perusahaan mulai beroperasi sejak akhir tahun 2005, dan menjual berbagai macam jenis batu kristal *Swarovski*. Batu kristal yang dijual merupakan jenis batu kristal sintetis yang umumnya digunakan sebagai variasi didalam pembuatan perhiasan perak. Batu kristal sintetis semakin populer digunakan oleh para pengrajin perhiasan perak sebagai batu hias atau variasi karena bentuk, warna, serta ukurannya yang berragam dan murah jika dibandingkan dengan batu kristal asli. Aplikasi batu kristal sintetis ini umumnya pada pembuatan cincin, gelang tangan, anting-anting, hingga kalung yang terbuat dari logam sejenis perak, titanium, maupun palladium. Selain batu kristal yang menjadi produk penjualan utama. Perusahaan juga menjual sejumlah peralatan dan perlengkapan untuk pembuatan perhiasan perak. Sejak awal mula beroperasi hingga saat ini, batu kristal yang menjadi produk penjualan utama perusahaan tercatat mengalami penurunan penjualan. Hal ini terlihat dari grafik penjualan yang mengalami pola penurunan.



Gambar 1.1 Grafik Penjualan Kristal PT.WKA

Tabel 1.1 Tabel Penjualan Tahunan PT.WKA

Tahun	Penjualan	(%) Naik dan Turun
2006	1,791,781,822	-
2007	1,632,847,096	-10%
2008	1,883,452,554	15%
2009	1,762,938,946	-7%
2010	1,570,322,553	-12%
2011	1,382,953,991	-14%
2012	1,331,877,461	-4%

- Contoh perhitungan persentase penurunan penjualan

Keterangan:

$X_1$  = penjualan pada tahun n (2007)

$X_2$  = penjualan sebelum tahun n (2006)

$$\begin{aligned} \text{Persentase} &= \left( \frac{X_1 - X_2}{X_1} \right) \times 100\% \\ &= \left( \frac{1.632.847.096 - 1.791.781.822}{1.632.847.096} \right) \times 100\% = -0.097 \approx -0.1 \end{aligned}$$

Hasil pencatatan penjualan menunjukkan bahwa terjadinya penurunan penjualan kristal pertama pada tahun 2007 sebesar 10%, yang kemudian mengalami peningkatan penjualan ditahun berikutnya yaitu pada tahun 2008 sebesar 15%. Setelah peningkatan penjualan yang terjadi pada tahun 2008, terjadi penurunan penjualan yang berkelanjutan dimulai dari tahun 2009 sebesar 7%, tahun 2010 sebesar 12%, dan tahun 2011 sebesar 14%. Menurut hasil wawancara, peningkatan penjualan pada tahun 2008 terjadi karena perhiasaan perak sedang mengalami trend penjualan yang sangat baik dikalangan masyarakat. Harga logam perak yang meningkat tajam membuat para pengrajin perhiasan perak memproduksi perhiasan perak semakin banyak, dimana hal tersebut mengakibatkan kebutuhan batu kristal sintesis sebagai variasi model perhiasan juga semakin tinggi.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Dari masalah penurunan penjualan diatas maka akan dilakukan sejumlah identifikasi masalah yang diketahui melalui wawancara langsung terhadap sejumlah pihak perusahaan seperti:

1. Munculnya sejumlah perusahaan yang bergerak didalam usaha yang sejenis.
2. Kurang baiknya manajemen didalam perusahaan.
3. Terdapat ketidakpuasan konsumen terhadap produk yang ditawarkan oleh perusahaan.
4. Strategi pemasaran yang dilakukan kurang tepat seperti promosi, persaingan harga, variasi produk, lokasi penjualan, kualitas sumber daya manusia, proses kerja, hingga display produk yang kurang menarik.

### 1.3 Pembatasan Masalah

Untuk menghindari pembahasan masalah yang luas dan diperoleh pemecahan masalah yang lebih terarah dan penarikan kesimpulan yang lebih akurat, mengingat luasnya bidang penelitian dan keterbatasan kemampuan serta waktu yang tersedia maka diperlukan pembatasan ruang lingkup penelitian seperti:

1. Tidak membahas pesaing lain yang bergerak dibidang usaha yang sama.
2. Konsumen yang akan diteliti adalah para pengrajin perhiasan perak yang berada diwilayah kota Jakarta.
3. Produk yang menjadi objek penelitian adalah batu Kristal *Swarovski*.
4. Pihak yang menjadi responden penelitian ini adalah para pengusaha pengrajin perhiasaan perak saja.

### 1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan sejumlah identifikasi dan pembatasan masalah, maka disimpulkan sejumlah rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap kinerja PT.WKA selama ini?
2. Bagaimana performansi PT.WKA terhadap kepentingan konsumen selama ini?
3. Bagaimana loyalitas konsumen terhadap PT.WKA selama ini?
4. Bagaimana usulan strategi pemasaran yang dapat diberikan kepada PT.WKA untuk meningkatkan penjualan?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah menjawab perumusan masalah diatas yaitu:

1. Mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kinerja PT.WKA.
2. Mengetahui performansi PT.WKA terhadap kepentingan konsumen.
3. Mengetahui loyalitas konsumen terhadap PT.WKA.
4. Memberikan usulan strategi pemasaran untuk meningkatkan penjualan di PT.WKA.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Untuk mempermudah dalam mengikuti pembahasannya, maka tugas akhir ini disusun atas enam bab yang terurut, berisi tentang uraian singkat tentang isi masing-masing bab dalam penulisan. Adapun sistematika penulisan laporan adalah sebagai berikut:

#### **Bab 1 Pendahuluan**

Pada bab ini berisikan Latar Belakang Masalah yang berisi sejarah perusahaan dan masalah yang tengah dihadapi, Identifikasi Masalah berisi semua masalah dalam obyek baik yang akan diteliti maupun tidak diteliti, Batasan Masalah berisi masalah yang tidak diteliti dikarenakan adanya keterbatasan, Rumusan Masalah berisi masalah yang akan diteliti dirumuskan secara spesifik dan dinyatakan dalam kalimat pertanyaan, Tujuan Penelitian berkaitan erat dengan dengan rumusan masalah yang dituliskan, dan Sistematika Penelitian.

**Bab 2 Studi Pustaka**

Pada bab ini berisi teori-teori dan konsep yang berhubungan dengan masalah-masalah yang terjadi dan dapat digunakan sebagai kerangka acuan dalam menganalisa masalah yang terjadi.

**Bab 3 Metodologi Penelitian**

Pada bab ini berisi tentang bagaimana langkah-langkah pengerjaan penelitian yang dilakukan untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi. Langkah-langkah tersebut dilaksanakan sesuai alur *flow chart*.

**Bab 4 Pengumpulan Data**

Pada bab ini berisi tentang data umum perusahaan, baik sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi maupun *job description*, serta data hasil penyebaran kuesioner, dan data hasil wawancara.

**Bab 5 Pengolahan Data dan Analisis Data**

Pada bab ini berisi pengolahan data sesuai dengan langkah pengerjaan pada *flow chart* metodologi penelitian dibab 3, hasil pengumpulan data dan analisis dari hasil pengolahan data serta usulan yang dapat digunakan untuk meningkatkan penjualan.

**Bab 6 Kesimpulan dan Saran**

Pada bab ini berisi jawaban dari rumusan masalah dan tujuan penelitian, dan saran untuk penelitian selanjutnya.