

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring dengan berkembangnya zaman, kebutuhan komputer dewasa ini semakin meningkat pula. Pengguna komputer tidak hanya pada bidang kantor saja, tetapi bidang pendidikan dan hiburan juga menggunakan barang tersebut. Dengan semakin bertambahnya kebutuhan akan komputer, usaha penjualan komputer terutama untuk komputer jenis *personal computer* menjadi lahan bisnis yang patut untuk diperhatikan.

Toko komputer yang diamati adalah toko komputer “Art computer”. Toko ini berada di Bandung Elektronik Centre, Jl Purnawarman no 13 – 15 Lantai 2 – N 01. Lokasi toko ini berada pada pusat penjualan komputer di kota Bandung. Banyak toko komputer yang melakukan operasinya pada tempat ini, sehingga tempat ini menjadi pusat pertokoan komputer terbesar di Bandung. Toko ini berdiri tahun 2001 yang lalu. Pada mulanya pemilik toko ini hanya menyewa lokasi toko ini. Kemudian seiring dengan berjalannya waktu, pemilik toko melakukan pembelian hak guna bangunan. Pembelian hak guna bangunan dilakukan di lokasi yang berbeda pada pertokoan Bandung Elektronik Centre. Seiring dengan pembelian hak guna bangunan ini, pihak Bandung Elektronik Centre juga melakukan perluasan wilayah untuk usaha pertokoan komputer.

Pemilik toko menyadari bahwa persaingan antar toko komputer di Bandung cukup tinggi. Hal ini terjadi terutama pada pertokoan komputer di Bandung Elektronik Centre. Dengan iklim persaingan yang sedang dalam peningkatan, pihak Bandung Elektronik Centre melakukan penambahan lokasi usaha perkomputeran. Penambahan ini dilakukan dengan merombak lokasi usaha *foodcourt*, dan mengubahnya menjadi lokasi usaha perkomputeran. Bertambahnya lokasi ini memberikan peluang bagi masyarakat untuk meraih pendapatan di bidang usaha toko komputer dengan membuka toko komputer di pertokoan Bandung Elektronik Center. Hal ini memberikan suatu tekanan yang semakin

besar kepada toko-toko komputer yang sudah ada, khususnya toko Art Computer. Setelah melakukan penyewaan lokasi yang cukup lama, pemilik toko melakukan pembelian hak guna bangunan di pertokoan Bandung Elektronik Centre. Tempat usaha yang dibeli berbeda lokasi dengan tempat usaha sewaktu masa sewa. Hal ini disebabkan lokasi lama tersebut sudah disewakan kepemilik toko lain sebelum pihak toko Art Computer melakukan pengajuan pembelian hak guna bangunan. Oleh karena itu pihak toko Art Computer membeli hak guna bangunan di lokasi yang berbeda. Akan tetapi, sejak melakukan pembelian hak guna bangunan di lokasi baru, toko ini mengalami penurunan penjualan, terutama untuk produk *personal computer*. Rata-rata pendapatan total dari seluruh berbagai produk per bulan sejak melakukan pindah lokasi turun sekitar 10% hingga 20%. Pendapatan terbesar toko Art Computer diperoleh dari jenis produk *personal computer*. Rata-rata penjualan per bulan yang dilakukan toko Art Computer untuk produk ini adalah 30 unit *personal computer* tiap bulan.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan pertimbangan kondisi pasar, dimana pendapatan tidak tercapai akibat menurunnya penjualan, maka faktor yang mungkin menyebabkan hal tersebut antara lain:

1. Banyaknya pesaing yang berupa toko komputer di Bandung Elektronik Centre.
2. Kurang dikenalnya toko Art Computer oleh konsumen.
3. Belum diketahuinya faktor-faktor yang dipentingkan oleh konsumen dalam memilih toko komputer dalam pembelian komputer di pertokoan Bandung Elektronik Centre
4. Belum diketahui *segmentation*, *targeting* dan *positioning* yang sesuai dengan kondisi toko Art Computer sekarang.
5. Kurang tepatnya strategi pemasaran untuk kondisi sekarang ini, dengan semakin bertambahnya toko yang membuka usahanya di pertokoan Bandung Elektronik Centre.

1.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi

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:

- Toko komputer yang dijadikan sebagai pesaing utama dari toko komputer Art Computer hanya toko komputer di pertokoan Bandung Elektronik Centre.
- Pesaing dari toko Art Computer ini diperoleh dari ahli dan konsumen di pertokoan Bandung Elektronik Centre.

1.4 Perumusan Masalah

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

1. Faktor-faktor apa saja yang dipentingkan konsumen dalam memilih toko komputer?
2. Bagaimana persaingan toko komputer Art Computer dan pesaing utamanya dilihat dari faktor-faktor yang dipentingkan konsumen dalam memilih toko komputer?
3. Bagaimana usulan *segmentation*, *targeting* dan *positioning* untuk toko Art Computer?
4. Upaya apa saja yang perlu dilakukan untuk dapat meningkatkan penjualan toko komputer Art Computer?

1.5 Tujuan Penelitian

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

1. Untuk mengetahui faktor-faktor yang dipentingkan konsumen dalam memilih toko komputer.
2. Untuk menganalisis persaingan toko komputer Art Computer dan pesaing utamanya menurut persepsi konsumen berdasarkan faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen dalam memilih toko komputer.

3. Mengetahui *segmentation*, *targeting* dan *positioning* toko computer Art Computer.
4. Untuk mengetahui upaya-upaya yang perlu dilakukan untuk dapat meningkatkan penjualan toko komputer Art Computer.

1.6 Sistematika Penulisan

Laporan penulisan 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 penulis 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 penulis, serta saran perbaikan yang dapat diberikan oleh penulis kepada pihak tempat penelitian dalam memecahkan masalah yang dihadapi.