

BAB I

PENDAHULUAN

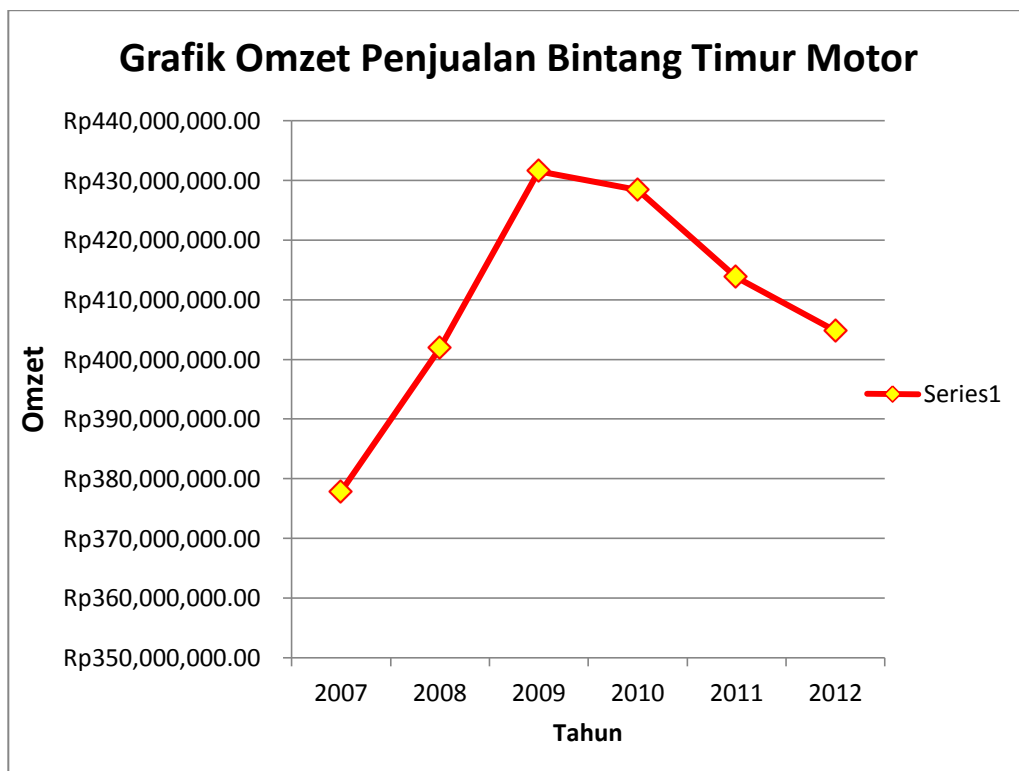
1.1. Latar belakang Masalah

Pada zaman sekarang banyak orang yang beralih ke penggunaan kendaraan yang lebih irit bahan bakar, salah satunya adalah sepeda motor. Hal ini disebabkan kenaikan harga Bahan Bakar Minyak (BBM) yang sangat berpengaruh pada segi kehidupan masyarakat terutama di bidang transportasi. Selain itu dengan adanya kemudahan dalam kepemilikan sepeda motor melalui sistem pembayaran kredit telah memberi andil dalam meningkatnya jumlah pemakai sepeda motor. Hal ini merupakan sebuah peluang yang baik, serta dapat dimanfaatkan untuk membuka sebuah lahan usaha bengkel *service* sepeda motor.

Salah satu usaha bengkel yang bergerak di bidang jasa perbaikan sepeda motor adalah bengkel Bintang Timur Motor. Bengkel ini berada di daerah Bandung Timur tepatnya berada di Jl. Pelajar Pejuang 45 No. 108 A-B. Bengkel Bintang Timur Motor berdiri pada bulan Oktober tahun 2006 dengan konsep utama adalah *Motorcycle Parts Shop & Accessories*, dimana Bengkel Bintang Timur Motor ini tidak hanya memberikan jasa perbaikan untuk motor saja, tetapi menyediakan *spare part* untuk berbagai macam jenis merk motor dan juga menyediakan macam-macam *accessories* motor. Pemilik dari bengkel Bintang timur Motor ini mengharapkan motor-motor pelanggan yang telah menerima jasa *service* akan merasakan kenyamanan dalam mengendarai sepeda motor.

Pertengahan tahun 2006 sampai awal tahun 2007 merupakan tahap perkenalan dimana perusahaan memberikan discount sebesar 50% untuk pembayaran di atas Rp 200.000,00 dan gratis *service* motor selama 1 bulan tepatnya pada bulan November 2006. Omset bengkel pada akhir tahun 2007 yaitu sebesar Rp 377.779.500,00 Seiring dengan berjalannya waktu maka semakin banyak pelanggan yang mengetahui Bengkel Bintang Timur Motor serta mencobanya maka pada akhir tahun 2008 omset penjualan mencapai Rp

401.914.200,00 per tahun, sedangkan pada akhir 2009 omset penjualan semakin meningkat menjadi Rp 431.606.500,00 per tahun. Pada akhir tahun 2010, mulai timbul masalah dimana munculnya bengkel baru yang menjadi pesaing yaitu Mr. Montir, yang berakibat pada menurunnya omset penjualan pada tahun 2010 menjadi Rp 428.470.900,00. Tahun 2011 Rp 413.779.400,00 dan pada akhir tahun 2012 omset penjualan semakin menurun yaitu sebesar Rp 404.884.100,00. Penurunan omset Bengkel Bintang Timur Motor dari tahun 2009 sampai dengan 2012 sebesar Rp 26.762.400 penurutan omzet dapat dilihat pada gambar 1.1 Grafik Omzet Penjualan Bintang Timur Motor.



Gambar 1.1
Grafik Omzet Penjualan Bintang Timur Motor

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan Bapak Johan Cahyanto selaku pemilik dari Bengkel Bintang Timur, maka didapatkan kemungkinan faktor penyebab yang diidentifikasi sebagai hal-hal yang menyebabkan terjadinya penurunan omzet penjualan, yaitu:

1. Bengkel Bintang Timur Motor tidak dapat bersaing dengan bengkel motor lainnya.
2. Tingkat kinerja pegawai dan tingkat kepentingan konsumen dalam memilih bengkel motor belum diketahui.
3. Keunggulan dan kelemahan dari bengkel Bintang Timur Motor dibandingkan dengan bengkel lainnya belum diketahui.
4. Penerapan konsep bauran pemasaran dari bengkel Bintang Timur Motor yang kurang tepat.
5. Pemilik bengkel Bintang Timur Motor belum menentukan *Segmentation*, *Targeting*, dan *Positioning*.
6. Terbatasnya modal usaha dari bengkel Bintang Timur Motor sehingga tidak dapat memenuhi kelengkapan variasi *spare part* dibengkel.

1.3. Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah yang dilakukan pada tugas akhir ini bertujuan untuk menghindari meluasnya penelitian yang dilakukan, sehingga lebih terfokus pada suatu inti pokok permasalahan yang akan diteliti. Pembatasan masalah yang tidak dibahas dalam penelitian, yaitu sebagai berikut:

1. Aspek SDM mengenai perekrutan pegawai dari Bengkel Bintang Timur Motor tidak diteliti.
2. Aspek SDM mengenai kepuasan pegawai dari Bengkel Bintang Timur Motor tidak diteliti.
3. Aspek keuangan mengenai keterbatasan modal usaha dari Bengkel Bintang Timur Motor tidak diteliti.
4. Pada penelitian ini, responden yang diamati adalah konsumen yang pernah melakukan layanan di Bengkel Bintang Timur Motor.

1.4. Perumusan Masalah

Dengan melakukan penelitian pendahuluan dan mengidentifikasi masalah yang terjadi di Bengkel Bintang Timur Motor , maka ada beberapa hal yang nantinya akan ditarik menjadi perumusan masalah pada akhir penelitian, yaitu sebagai berikut:

1. Faktor-faktor apa saja yang dipentingkan oleh pelanggan jasa *service* Bengkel Bintang Timur Motor?
2. Faktor-faktor apa saja yang dianggap tidak puas oleh pelanggan jasa *service* terhadap pelayanan *service* motor Bengkel Bintang Timur?
3. Bagaimana peringkat Bengkel Bintang Timur Motor dibandingkan dengan pesaingnya?
4. Bagaimana *Segmentation*, *Targeting*, dan *Positioning* yang sebaiknya dilakukan oleh Bintang Timur Motor?
5. Upaya-upaya strategi bauran pemasaran apa sajakah yang dapat dilakukan oleh Bengkel Bintang Timur Motor agar pendapatan bisa bertambah?

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah ditentukan diatas, maka tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui faktor-faktor apa saja yang dipentingkan oleh pelanggan jasa *service* bengkel Bintang Timur Motor.
2. Mengetahui faktor-faktor apa saja yang dianggap tidak puas oleh pelanggan jasa *service* terhadap pelayanan *service* motor Bengkel Bintang Timur.
3. Mengetahui peringkat Bengkel Bintang Timur dibandingkan dengan pesaingnya.
4. Untuk mengetahui bagaimana *Segmentation*, *Targeting*, dan *Positioning* yang sebaiknya dilakukan oleh Bintang Timur Motor.
5. Menentukan upaya-upaya strategi bauran pemasaran yang tepat agar pendapatan bisa bertambah.

1.6. Sistematika Penulisan

Laporan Tugas Akhir ini disusun dalam 6 (enam) bab yang saling berkaitan dan ditulis berdasarkan sistematika sebagai berikut :

BAB 1 : PENDAHULUAN

Berisi gambaran mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan yang memberikan gambaran umum mengenai penelitian yang dilakukan.

BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan uraian teori dan konsep-konsep yang berhubungan dengan masalah yang dijadikan topik penelitian dalam menyelesaikan suatu masalah yang ada.

BAB 3 : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan uraian mengenai langkah-langkah yang akan digunakan dalam penyusunan laporan Tugas Akhir.

BAB 4 : PENGUMPULAN DATA

Bab ini berisikan data-data yang akan digunakan untuk pengolahan dan penganalisaan selanjutnya, meliputi data umum perusahaan dan data hasil penyebaran kuesioner.

BAB 5 : PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

Bab ini berisikan pengolahan data untuk memecahkan masalah yang ada dan analisis permasalahan berdasarkan hasil yang diperoleh dari pengolahan data sehingga tujuan penelitian tercapai.

BAB 6 : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan uraian mengenai kesimpulan yang didapat dari hasil penelitian serta saran perbaikan yang berguna bagi pihak perusahaan.