

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Permasalahan

Seiring dengan kemajuan jaman, manusia selalu berusaha untuk memenuhi dan memuaskan kebutuhannya yang semakin banyak dan beranekaragam. Untuk itu manusia selalu berusaha menciptakan produk-produk yang dapat mempermudah kegiatannya dalam memenuhi kebutuhannya, salah satunya adalah kendaraan bermotor. Pada saat ini kendaraan bermotor merupakan salah satu kebutuhan manusia yang sangat penting dan berguna sekali dalam menunjang transportasi dalam dan luar kota.

Pemerintah mengeluarkan Paket Deregulasi di bidang otomotif dan sektor riil pada tanggal 23 Mei 1995 yang dimaksudkan untuk merangsang kompetisi sehingga dapat tercipta industri otomotif nasional yang efisien dalam menyongsong era perdagangan bebas. Diharapkan deregulasi bidang otomotif ini dapat menurunkan biaya produksi dan meningkatkan persaingan di pasar. Persaingan itu terjadi antar industri dalam negeri dan antara industri dalam negeri dengan produksi impor. Karena biaya produksi turun dan adanya persaingan yang semakin meningkat maka harga mobil akan turun, sehingga bisa dijual dengan lebih murah ke masyarakat. Akibat deregulasi tersebut harga mobil baru mengalami penurunan antara 5% - 15%. Begitu

pula harga mobil bekas turut terpengaruh, masyarakat mengharapkan harga mobil bekas ikut turun. Ini merupakan kesempatan bagi pengusaha showroom mobil bekas untuk meningkatkan penjualannya karena semakin banyak orang ingin membeli mobil bekas.

Perkembangan showroom mobil bekas di Jember cukup pesat pada lima tahun terakhir ini, sejalan dengan meningkatnya permintaan mobil bekas di daerah Jember. Saat sekarang ini jumlah showroom mobil bekas di Jember mencapai 21 showroom. Di mana masing-masing pemilik showroom berusaha memberikan layanan yang memuaskan kepada konsumen agar dapat memenangkan persaingan di pasar, karena untuk menjadi showroom yang terbaik tidak hanya harga yang murah saja yang diperhatikan, tetapi juga layanan-layanan lain seperti kualitas mobil bekas yang baik, kemudahan perolehan/pengurusan surat-surat mobil, dan keabsahan surat-surat mobil.

Showroom Primadona Mobil memberikan layanan dan layanan purna jual yang baik kepada konsumen-konsumennya serta memperhatikan keluhan yang disampaikan oleh konsumen agar konsumen merasa puas membeli di sana. Sebelum ditawarkan kualitas mobil bekas yang akan dijual selalu diperiksa oleh bengkel mobil yang menjadi langganan Primadona Mobil, sehingga apabila terdapat kerusakan dapat diketahui sebelum konsumen membelinya. Hal ini dimaksudkan agar mobil bekas yang dijual Primadona Mobil tidak mengecewakan konsumen.

Showroom Primadona Mobil mempunyai pesaing dekat showroom Maradona Mobil, Safari Mobil dan Bintang Jaya Variasi. Showroom Bintang Jaya Variasi

mempunyai bengkel sendiri, sehingga memudahkan konsumen apabila terdapat kerusakan pada mobil bekas yang dibelinya, showroom Maradona Mobil dan Safari Mobil mempunyai tempat usaha yang lebih luas sehingga dapat menyediakan mobil bekas yang lebih banyak dibandingkan Primadona Mobil. Untuk itu pengusaha showroom Primadona Mobil dalam usahanya agar dapat memenangkan persaingan di pasar perlu mengetahui apakah faktor internal dan faktor eksternal dari konsumen menunjukkan pengaruh yang positif dihubungkan berdasarkan penghasilan pembeli, sehingga pengusaha dapat merancang strategi pemasaran yang tepat dan memberikan kepuasan kepada konsumen sehingga showroom Primadona Mobil dapat mempertahankan posisinya bahkan dapat meningkatkannya.

## 1.2. Maksud dan Tujuan

Tujuan dari penelitian tugas akhir ini adalah untuk mengetahui hubungan faktor internal dan faktor eksternal dari konsumen dengan penghasilan pembeli di showroom Primadona Mobil di Jember.

Dalam melakukan penelitian ini penulis memperoleh beberapa manfaat, baik untuk penulis sendiri, pengusaha dan STIKOM yaitu :

### 1. Bagi penulis,

memperluas wawasan dan pengetahuan penulis serta untuk mengetahui bagaimana penerapan teori perilaku konsumen dan ilmu komputer yang didapat penulis di dalam perkuliahan yang akan disesuaikan dengan alam hidup sehari-hari.

---

## 2. Bagi pengusaha,

memberikan masukan bagi showroom Primadona Mobil mengenai faktor-faktor internal dan eksternal dari perilaku konsumen guna mengembangkan strategi pemasaran untuk mempertahankan konsumen yang sudah ada serta menarik konsumen baru lebih banyak lagi sehingga dapat memperluas pangsa pasar.

## 3. Bagi STIKOM,

menambah perbendaharaan perpustakaan sebagai bahan pembandingan bagi rekan-rekan mahasiswa yang akan mengadakan penelitian terhadap permasalahan yang sama pada waktu yang akan datang.

### 1.3. Ruang Lingkup Permasalahan

Karena adanya keterbatasan peneliti maka dalam penelitian ini untuk faktor internal permasalahannya dibatasi oleh hal-hal yang berhubungan dengan motivasi, persepsi, sikap, belajar. Sedangkan untuk faktor eksternal dibatasi hanya keluarga, dan proses kepemimpinan pendapat. Diharapkan ada hubungan faktor internal dan faktor eksternal dari konsumen dengan penghasilan pembeli di showroom Primadona Mobil di Jember.

### 1.4. Metodologi Penelitian

Dalam penelitian ini target populasinya adalah para konsumen yang pernah membeli mobil bekas di showroom Primadona Mobil. Dipilihnya konsumen yang

pernah membeli mobil bekas bertujuan agar mereka dapat memberikan informasi berdasarkan pengalaman mereka dalam membeli mobil bekas di Primadona Mobil Jember.

#### **1.4.1. Sampel dan Teknik Sampling**

Sampel yang ditetapkan diambil dari target populasi dengan karakteristik yang telah ditetapkan, sebanyak 100 responden, tetapi yang dapat diolah hanya 80 kuesioner.

Teknik Sampling yang digunakan adalah “Non Probability Sampling” karena peluang masing-masing elemen tidak diketahui, dengan tipe “Quota Sampling”, dimana subyek yang akan diteliti ditentukan lebih dahulu dan karakteristik dari sampel juga akan ditentukan sebelumnya.

#### **1.4.2. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang dipakai untuk mengumpulkan informasi dalam penelitian ini adalah :

- a. Teknik wawancara secara langsung, dimana penulis bertemu secara langsung dengan responden dan mengajukan pertanyaan-pertanyaan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Teknik ini dilakukan untuk mendapatkan informasi dari perusahaan yang bersangkutan.
  - b. Kuesioner, dimana penulis mengumpulkan data atau informasi dengan cara
-

menyebarkan kuesioner atau daftar pertanyaan kepada responden secara individual. Responden diminta untuk memilih alternatif jawaban yang telah disediakan. Hal ini dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh faktor internal dan eksternal perilaku konsumen dihubungkan dengan penghasilan pembeli mobil bekas di showroom Primadona Mobil di Jember.

### **1.5. Struktur Pembahasan Tugas Akhir**

Tugas akhir ini berjudul “**Analisis faktor-faktor perilaku konsumen di showroom Primadona Mobil di Jember**” disusun dengan struktur sebagai berikut :

#### **Bab I : PENDAHULUAN**

Bagian ini berisi bahasan mengenai latar belakang permasalahan, maksud dan tujuan, ruang lingkup permasalahan, metodologi penelitian, struktur pembahasan tugas akhir penulisan dari awal sampai akhir.

#### **Bab II : LANDASAN TEORI**

Bagian ini menguraikan teori-teori yang berhubungan dengan topik bahasan yaitu faktor internal dan eksternal dari perilaku konsumen, hipotesis kerja.

#### **Bab III: PERMASALAHAN**

Bagian ini menyatakan model/bentuk penelitian ilmiah, batasan operasional variabel, sumber data, target dan karakteristik populasi, sampel dan teknik sampling, teknik pengumpulan data, instrumen pengumpulan data, prosedur pengumpulan data.

**Bab IV: ANALISA DAN PEMECAHAN MASALAH**

Bagian ini menguraikan bagaimana proses pengolahan data dilakukan.

**Bab V : KESIMPULAN DAN SARAN**

Bagian ini merupakan penutup yang berupa kesimpulan dan saran dari hasil pembahasan berdasarkan kesimpulan yang dihasilkan, selanjutnya dirumuskan rekomendasi-rekomendasi.

STIKOM SURABAYA

---