

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Auto Family Jaya merupakan salah satu perusahaan dengan berbadan hukum Perseorangan Terbatas (PT) Perorangan. Auto Family Jaya bergerak pada bidang jasa spesialis perbaikan dan pengecatan kendaraan bermotor, khususnya kendaraan roda empat. Auto Family Jaya menyediakan jasanya terhadap *customer* yang memiliki keluhan terhadap kendaraannya seperti penyok, baret, keropos, dan cat pada bodi kendaraan yang pudar. Auto Family Jaya didirikan oleh Bapak Andrey Ramadi yang berdiri sejak 15 Juni 2020. Auto Family Jaya beberapa kali berpindah lokasi, namun saat ini Auto Family Jaya berlokasi di Jalan Otto Iskandardinata No.467a, Pungkur, Kec. Regol, Kota Bandung, Jawa Barat dan buka setiap hari pada pukul 08.00 – 17.00 WIB.



Gambar 1. 1 Logo Auto Family Jaya
Sumber: Auto Family Jaya

Bisnis ini dikenal dengan nama Bengkel Car-gloss. Nama Car-Gloss diambil dari kendaraan roda empat (*Car*) dan *Gloss* yang memiliki makna kilap/berkilau. Visi pada bengkel adalah “*Dari Semua untuk Semua*” dan misinya adalah “*Mengutamakan Kepuasan Pelanggan*”. Auto Family Jaya tidak hanya berfokus pada perbaikan bodi kendaraan roda empat, namun bengkel ini juga menerima jasa perbaikan pada kendaraan roda dua.

Bengkel ini menawarkan harga yang variatif tergantung pada kondisi/kerusakan pada kendaraan. Berikut daftar harga jasa perbaikan Auto Family Jaya.

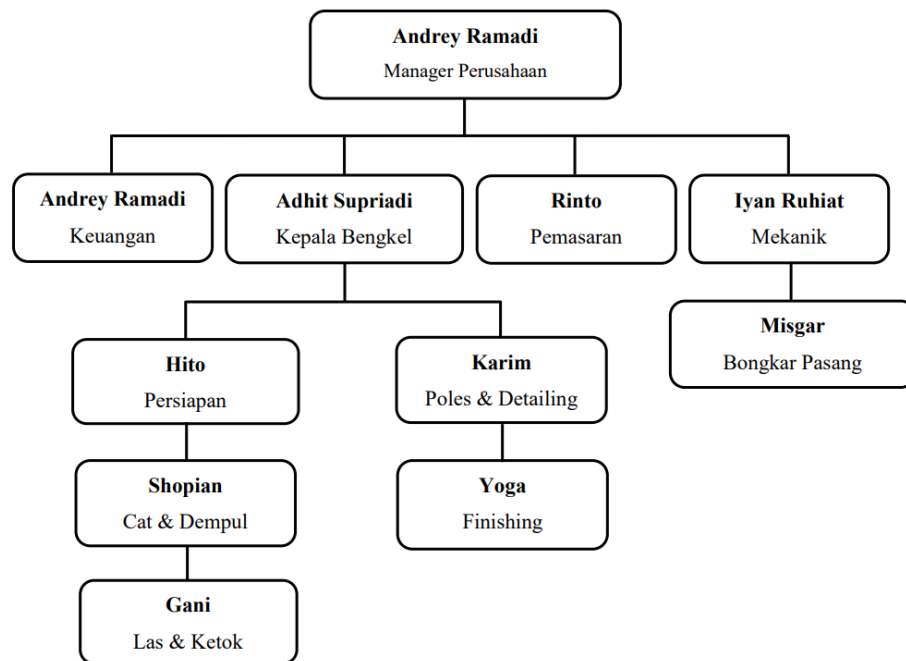
Tabel 1. 1 Daftar Harga Jasa pada Auto Family Jaya

No	Jenis Panel	Harga
1	Full Body Mobil	Rp. 5.000.000 – 8.000.000
2	Bumper Depan	Rp. 500.000 – 1.700.000
3	Bumper Belakang	Rp. 500.000 – 1.700.000
4	Kap Mesin	Rp. 800.000 – 1.500.000
5	Bagasi/Pintu belakang	Rp. 500.000 – 800.000
6	Pintu Per Panel	Rp. 500.000 – 800.000
7	Atap Mobil	Rp. 2.000.000 – 2.500.000
8	Trisplang Kaki Bawah	Rp. 500.000 – 1.500.000
9	Pengelasan dan Pengetokan Body Mobil	Rp. 200.000 – 2.000.000
10	<i>Detailing Full Body Mobil</i>	Rp. 500.000 – 750.000
11	Full Body Motor	Rp. 1.500.000 – 2.500.000
12	Velg Motor	Rp. 400.000 – 500.000
13	Cover CVT Motor	Rp. 700.000
14	Spakbor Depan	Rp.300.000 – 500.000
15	Spakbor Belakang	Rp.300.000 – 500.000
16	<i>Detailing Full Body Motor</i>	Rp. 500.000

Sumber: Auto Family Jaya

Daftar harga tersebut tidak bersifat tetap dimana harga yang dikeluarkan akan menyesuaikan kondisi kendaraan. Auto Family Jaya merupakan usaha kecil karena memiliki pendapatan sebesar Rp. 15.000.000,00 – Rp 20.000.000,00 per bulan dan hanya memiliki 10 pekerja yang bertugas untuk mengerjakan dalam perbaikan dan pengecatan bodi kendaraan, seperti pada bagian persiapan bahan-bahan, cat dempul, las ketok, poles detailing, bongkar pasang, dan finishing dikerjakan oleh Hito, Shopian, Gani, Karim, Yoga, dan Misgar.

Auto Family Jaya tidak terdapat penugasan secara terinci mengenai siapa yang harus mengerjakan perbaikan melainkan hal tersebut berlaku untuk semua karyawan yang bekerja. Berikut gambaran struktur organisasi Auto Family Jaya.



Gambar 1. 2 Struktur Organisasi Auto Family Jaya

Sumber: Auto Family Jaya

1.2 Latar Belakang Penelitian

Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) penting dalam menjaga pertumbuhan dan pemulihan pada perekonomian Indonesia pascapandemi. Hal tersebut karena sektor UMKM sangat berkontribusi dalam menopang struktur ekonomi Indonesia. Menteri Koordinator Bidang Perekonomian Airlangga Hartarto mengatakan bahwa UMKM berkontribusi hampir 61% dan menyerap sebanyak 97% tenaga kerja terhadap Produk Domestik Bruto (PBD) Indonesia.

Berdasarkan pada Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 mengenai Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM), usaha mikro adalah “usaha produktif milik orang perorangan dan/atau badan usaha perorangan yang memenuhi kriteria usaha mikro sebagaimana diatur dalam undang-undang ini”. Usaha Kecil adalah “usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau bukan cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai, atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dari usaha menengah atau usaha besar yang memenuhi kriteria usaha kecil sebagaimana dimaksud dalam undang-undang”.

Kementerian Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah mencatat UMKM dengan jumlah mencapai 8,71 juta unit di sepanjang tahun 2022. Provinsi Jawa Barat memiliki jumlah UMKM terbanyak dengan jumlah 1,49 juta unit, sedangkan jumlah UMKM paling sedikit yaitu 3,9 ribu unit berada di Provinsi Papua. Kementerian Keuangan UMKM berhasil menyalurkan 90% dari aktivitas bisnis dan bekerja sama lebih dari 50% lapangan pekerjaan di seluruh dunia (Putri, 2023).

Salah satu usaha yang termasuk dalam kategori Usaha Mikro dan Kecil adalah PT Perorangan, yang telah ditetapkan dalam Undang-undang No. 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja. PT Perorangan merupakan badan usaha yang didirikan oleh satu orang saja. Contoh jenis usaha perseorangan antara lain adalah usaha pertanian, usaha perdagangan, usaha jasa, dan industri kecil (Wakhidati et al., 2022).

Berdasarkan data Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, terhitung sejak Maret 2023 Kota Bandung memiliki jumlah usaha bengkel reparasi berjumlah 229 usaha. Bengkel reparasi merupakan usaha yang menyediakan jasa perbaikan dan pengecatan bodi kendaraan. Jika dikelompokkan berdasarkan jenis perusahaan dengan berbadan usaha PT Perorangan, terdapat 11 usaha pada jasa perbaikan kendaraan dan pengecatan kendaraan. Berikut dapat dilihat daftar bengkel reparasi dengan badan usaha PT Perorangan di Kota Bandung.

Tabel 1. 2 Data Bengkel Reparasi Berbadan Usaha PT Perorangan

No	Nama Perusahaan	Uraian Jenis Perusahaan	Alamat Usaha	Kategori Usaha
1	Auto Family Jaya	Perseroan Terbatas (PT) Perorangan	Jl. Otto Iskandar dinata No. 467A, Kec. Regol, Kel. Pungkur.	Reparasi Mobil
2	Panca Sinar Gemilang	Perseroan Terbatas (PT) Perorangan	Jl. Peta No.261. Kec. Bojongloa, kel. Suka Asih	Reparasi Mobil
3	Das Auto Service	Perseroan Terbatas (PT) Perorangan	Jl. Pelajar Pejuang 45 No.90. Kec.	Reparasi Mobil

No	Nama Perusahaan	Uraian Jenis Perusahaan	Alamat Usaha	Kategori Usaha
			Lengkong, Kel. Turangga	
4	Anugerah Guntur Perkasa	Perseroan Terbatas (PT) Perorangan	Jl. Situgunting barat. Kec. Babakan Ciparay, Kel. Babakan Ciparay	Reparasi Mobil
5	Yupen Teknik Mandiri	Perseroan Terbatas (PT) Perorangan	Jl. Madesa IV No.80. Kec. Bojongloa Kaler, Kel. Kopo	Reparasi Mobil
6	Kenzo Bungsu Kuswara	Perseroan Terbatas (PT) Perorangan	Jl. Cibangkong lor No.48. Kec. Batununggal, Kel. Cibangkong	Reparasi Mobil
7	Bengkel Olangan Adventure Land	Perseroan Terbatas (PT) Perorangan	Jl. Malangbong No.57. Kec. Antapani, Kel. Antapani Wetan	Reparasi Mobil
8	Caliber Citra Persada	Perseroan Terbatas (PT) Perorangan	Jl. Ciwastra margasari buah batu Ruko kepala dua No.8. Kec. Rancasari, Kel. Mekarmulya	Reparasi Mobil
9	Surya Setia Sejati	Perseroan Terbatas (PT) Perorangan	Jl. Babakan mandiri No.30. Kec. Cibeunying Kidul, Kel. Padasuka	Reparasi Mobil
10	Future Top Services	Perseroan Terbatas (PT) Perorangan	Jl. Inten bahagia 4 No.8. Kec. Rancasari, Kel. Derwati	Reparasi Mobil
11	Motekar Nurul Persada	Perseroan Terbatas (PT) Perorangan	Jl. Cikalengkrang 2 No.175. Kec. Cibiru, Kel. Palasari	Reparasi Mobil

Sumber: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (2023)

Data yang didapat dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP), dapat dilihat bahwa Auto Family Jaya merupakan usaha

bengkel reparasi kendaraan roda empat. Bukti bahwa Auto Family Jaya sudah memiliki perizinan usaha dapat dilihat pada gambar berikut.

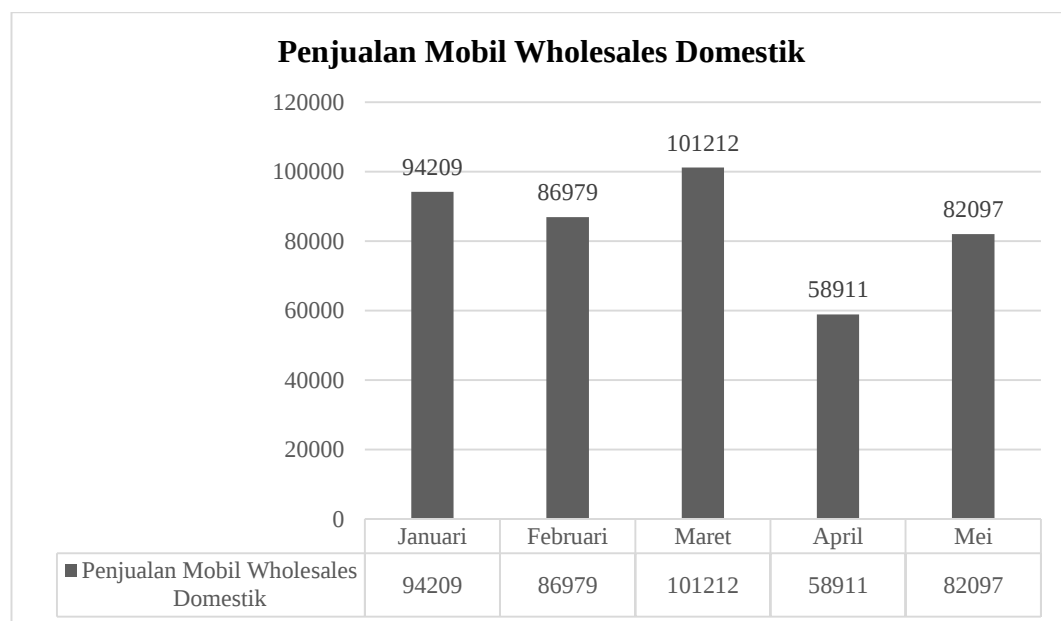


Gambar 1. 3 Bukti Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Auto Family Jaya
Sumber: Pihak Internal Auto Family Jaya (2023)

Lembaran tersebut merupakan bukti bahwa Auto Family Jaya telah terdaftar sebagai perusahaan berbadan usaha PT Perorangan. Dalam diskusi bersama bapak Dicky Surya Lora, S.IP., M.Si selaku analisis iklim usaha dan kerjasama dari pihak internal DPMPSTP Kota Bandung mengatakan bahwa “*Sejak Juli 2021, sistem izin usaha saat ini sesuai dengan berlakunya Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (PP 5/2021) yang menjadi peraturan pelaksana dari Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja.*”

Peluang usaha bengkel mobil *body repair* ditandai dengan peningkatan jumlah kendaraan di Indonesia sehingga banyak pemilik kendaraan yang ingin mempercantik, memperbaiki, hingga modifikasi kendaraannya. Data peningkatan

penjualan kendaraan roda empat di Indonesia yang mengalami pertumbuhan berdasarkan pada data Gabungan Industri Kendaraan Bermotor Indonesia (GAIKINDO). Gaikindo menjelaskan “Kinerja penjualan mobil *wholesales* di dalam negeri pada Mei 2023 juga naik sebesar 65,15% (*year-on-year/yoy*). Secara total, penjualan mobil *wholesales* di pasar domestik sepanjang Januari – Mei 2023 tercatat mencapai 423.404 unit, sedangkan periode yang sama tahun lalu hanya 396.120 unit. Artinya, terjadi peningkatan sekitar 6,88% (*cumulative-to-cumulative/ctc*)”. Berikut grafik penjualan mobil *wholesales* domestik terhitung sejak Januari – Mei 2023.



Gambar 1. 4 Penjualan Mobil Wholesales Domestik

Sumber: Gabungan Industri Kendaraan Bermotor Indonesia (GAIKINDO)

Banyaknya pelaku usaha jasa khususnya pada usaha bengkel reparasi, membuat para pelaku usaha tersebut harus meningkatkan dan melakukan pengembangan usaha dengan menggunakan strategi dan inovasi bisnis untuk dapat bertahan dan bersaing dengan kompetitor. Strategi dalam mengembangkan bisnis salah satunya adalah strategi dalam memasarkan jasa secara online. Persaingan pemasaran online merupakan salah satu metode pemasaran dengan menggunakan media *online* yang berbasis secara elektronik. Fungsi dari media *online* ini adalah dapat menyampaikan pesan mengenai produk yang ditawarkan kepada konsumennya baik secara kata-kata ataupun penilaian kepuasan terhadap

produk/jasa yang di jual. Salah satu strategi pemasaran *online* adalah dengan memasang iklan. Sebuah iklan dapat dikatakan efektif dan efisien, saat iklan tersebut dapat diingat oleh pengunjung dan memberikan tingkat kesadaran kepada pengunjung yang telah melihat iklan yang dipasang pada sebuah situs web. Hal tersebut dikemukakan oleh Briggs (dalam Setiawan, 2018, hlm. 121).

Salah satu pemasaran *online* adalah situs iklan web *google* dimana fitur tersebut ada pada *google review "knowledge Panel"* yang tersebut berisi tentang sebuah informasi sebuah bisnis yang sedang dijalankan, baik dari foto tampilan produk/jasa, alamat, peta, lokasi, hasil *google review*, dan testimoni dari pelanggan. Semakin tinggi jumlah bintang/rating pada sebuah usaha bisnis yang diiklankan, maka tingkat *awareness/recognition* terhadap sebuah bisnis tersebut semakin baik (Setiawan, 2018, hlm. 122).

Selain strategi memasarkan jasa, pemilihan lokasi bisnis juga memiliki pengaruh pada berjalannya suatu bisnis. Menurut Puspitanigrum (2022, hlm. 292) memilih lokasi dalam berbisnis merupakan hal yang penting dalam menjalankan bisnis, karena lokasi dapat menjadi pertimbangan dalam melakukan keputusan dalam pembelian produk/jasa. Dalam menjalankan bisnis pemilihan tempat dan lokasi bisnis, perlu dilakukan pertimbangan terhadap faktor dalam menjalankan bisnis diantaranya adalah akses yaitu yang mudah untuk dijangkau oleh sarana transportasi, visibilitas yaitu lokasi yang dapat dilihat dengan jelas dari jalan dan tempat parkir yang luas, ekspansi yaitu tempat yang cukup dalam memperluas usahanya di kemudian hari, lingkungan yaitu tempat/daerah sekitar yang mendukung jasa yang ditawarkan, pesaing yaitu lokasi jarak antar pesaing yang dapat menjadi sebuah persaingan dalam menjalankan bisnis, dan peraturan pemerintah. Hal tersebut dikemukakan oleh Hurriyati (Dalam Puspitaningrum, 2022, hlm. 293).

Berikut ini merupakan daftar kompetitor Auto Family Jaya berdasarkan jumlah bintang *google review*, jumlah testimoni responden *google review*, dan jarak pelaku usaha dengan lokasi kompetitor.

Tabel 1. 3 Pesaing Auto Family Jaya Berdasarkan *Google Customer Review*

No	Nama Perusahaan	Jenis Perusahaan	Alamat Usaha	Google Review	Responden	Jarak Kompetitor
1	Panca Sinar Gemilang	Perseroan Terbatas (PT) Perorangan	Jl. Peta No.261. Kec. Bojongloa, kel. Suka Asih	4.2	30	2,5 Km
2	Das Auto Service	Perseroan Terbatas (PT) Perorangan	Jl. Pelajar Pejuang 45 No.90. Kec. Lengkong, Kel. Turangga	4.9	75	3 Km
3	Anugerah Guntur Perkasa	Perseroan Terbatas (PT) Perorangan	Jl. Situgunting barat. Kec. Babakan Ciparay, Kel. Babakan Ciparay	Tidak Ada	Tidak Ada	3,5 Km
4	Yupen Tehnik Mandiri	Perseroan Terbatas (PT) Perorangan	Jl. Madesa IV No.80. Kec. Bojongloa Kaler, Kel. Kopo	Tidak Ada	Tidak Ada	4 Km
5	Kenzo Bungsu Kuswara	Perseroan Terbatas (PT) Perorangan	Jl. Cibangkong lor No.48. Kec. Batununggal, Kel. Cibangkong	4.6	12	5 Km
6	Bengkel Olangan Adventure Land	Perseroan Terbatas (PT) Perorangan	Jl. Malangbong No.57. Kec. Antapani, Kel. Antapani Wetan	Tidak Ada	Tidak Ada	8,5 Km

7	Caliber Citra Persada	Perseroan Terbatas (PT) Perorangan	Jl. Ciwastra margasari buah batu Ruko kepala dua No.8. Kec. Rancasari, Kel. Mekarmulya	Tidak Ada	Tidak Ada	9 Km
8	Surya Setia Sejati	Perseroan Terbatas (PT) Perorangan	Jl. Babakan mandiri No.30. Kec. Cibeunying Kidul, Kel. Padasuka	Tidak Ada	Tidak Ada	9 Km
9	Future Top Services	Perseroan Terbatas (PT) Perorangan	Jl. Inten bahagia 4 No.8. Kec. Rancasari, Kel. Derwati	Tidak Ada	Tidak Ada	14 Km
10	Motekar Nurul Persada	Perseroan Terbatas (PT) Perorangan	Jl. Cikalengkrang 2 No.175. Kec. Cibiru, Kel. Palasari	Tidak Ada	Tidak Ada	16 Km

Sumber: Olahan Penulis (2023)

Semakin banyaknya pelaku usaha bengkel reparasi mobil yang memiliki konsep dan strategi yang berbeda serta memiliki alat-alat dan bahan baku yang canggih, hal tersebut membuat Auto Family Jaya harus memiliki inovasi model bisnis baru. Sebuah inovasi harus terjadi untuk meningkatkan keunggulan dalam suatu perusahaan. Menurut March (dalam Sugiat et al, 2020) inovasi memiliki dua jenis, yang pertama inovasi secara eksploratif dan yang kedua inovasi eksploitatif. Inovasi eksploratif adalah sebuah kegiatan yang berorientasi pada pemilihan, peningkatan, dan efisiensi, sedangkan inovasi eksploitatif dibuat berdasarkan pencarian, penemuan, dan eksperimen. Inovasi dan kreativitas yang mereka ciptakan akan menghasilkan produk dan layanan yang memiliki nilai ekonomi, dengan demikian setiap perusahaan perlu memiliki inovasi dan kreativitas agar perusahaan memiliki keunggulan dibandingkan dengan para pesaing (Anggadwita et al., 2016, hlm. 96).

Inovasi model bisnis dalam perusahaan sangatlah penting karena dalam mencapai sebuah kesuksesan saat ini atau di masa depan. Perusahaan perlu memperhatikan kondisi lingkungan yang sering kali berubah dan berkembang, maka dari itu perusahaan perlu menciptakan sebuah inovasi yang baru dalam mencapai kesuksesan. Inovasi dalam dunia bisnis dapat berupa penemuan yang baru secara sistematis yang berawal dari empati, kemampuan melihat dunia dan melihat pesaing, dan dapat juga memanfaatkan secara optimal dalam kemajuan teknologi yang ada untuk dapat menciptakan sebuah inovasi yang baru. Hal tersebut dikemukakan oleh Liem (dalam Putra, 2019, hlm. 480). Inovasi model bisnis merupakan sebuah konsep untuk mengetahui model bisnis dengan cara menciptakan nilai yang baru, inovasi model bisnis kemudian dipahami sebagai alat yang memiliki nilai untuk menengahi antara inovasi pengembangan teknologi dan inovasi dalam menciptakan nilai ekonomi dalam mengembangkan dan memasarkan produknya. Hal tersebut dikemukakan oleh Chesbrough (dalam Hermawan, 2013).

Pemilihan model bisnis juga harus disertai dengan strategi yang dapat membantu perusahaan dalam mencapai kesuksesan. Model bisnis adalah sebuah penjelasan mengenai bagaimana suatu bisnis dapat memperoleh keuntungan. Menurut Osterwalder & Pigneur (2010) model bisnis menjelaskan secara rasional

tentang bagaimana suatu organisasi menciptakan, memberikan dan menghasilkan nilai. Salah satu model bisnis yang sering digunakan sebuah perusahaan adalah *Business Model Canvas* (BMC). *Business Model Canvas* merupakan strategi yang disusun dengan tujuan untuk menjabarkan ide dan konsep bisnis ke dalam bentuk visual. *Business Model Canvas* (BMC) merupakan suatu strategi yang digunakan untuk dapat membuat perusahaan memahami strategi dalam menjalankan bisnis mulai dari melihat Sembilan blok, yaitu *customer segment*, *value proposition*, *channels*, *customer relationships*, *revenue streams*, *key resources*, *key activities*, *key partnerships*, dan *cost structures*. Dari kesembilan blok yang ada pada BMC perusahaan bisa menentukan strategi kedepannya untuk perusahaan serta mengetahui keunggulan bersaing yang ada pada bisnis yang sedang dijalankan.

Berdasarkan hasil observasi pada Auto Family Jaya, alat-alat yang dimiliki bengkel belum canggih sehingga kemungkinan dapat mempengaruhi hasil jasa perbaikan dan pengecatan bodi kendaraan. Selain itu alat-alat bengkel juga dapat mempengaruhi waktu pengerjaan jasa perbaikan dan pengecatan bodi kendaraan, sehingga dapat berpengaruh pada kepuasan konsumen.

Berdasarkan uraian pada latar belakang penelitian, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui model bisnis Auto Family Jaya menggunakan pendekatan *business model canvas*, kemudian dilakukan analisis SWOT terhadap *business model canvas* untuk memberikan rekomendasi terhadap model bisnis yang baru. Dengan demikian, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Strategi Pengembangan Bisnis Menggunakan *Business Model Canvas* Dan Analisis SWOT (Studi Kasus PT Auto Family Jaya)”**.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan pada latar belakang penelitian, jika dilihat dari banyaknya pesaing Auto Family Jaya, peneliti diharapkan dapat membantu proses bisnis bengkel ini agar membantu proses bisnis lebih baik dibanding pesaing yaitu bengkel yang serupa di Kota Bandung. Peneliti melakukan analisis menggunakan *Business Model Canvas* (BMC) dan analisis *Strengths*, *Weakness*, *Opportunities*, dan *Threats* (SWOT) berdasarkan *Business Model Canvas* Auto Family Jaya.

Dari beberapa uraian yang dikemukakan pada bagian latar belakang, peneliti merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran identifikasi dan pemetaan model bisnis dari usaha Auto Family Jaya dengan menggunakan *Business Model Canvas* (BMC) saat ini?
2. Bagaimana analisis *Strengths, Weakness, Opportunities, dan Threats* (SWOT) terhadap *Business Model Canvas* (BMC) Auto Family Jaya?
3. Bagaimana rekomendasi terhadap strategi pengembangan bisnis kepada usaha Auto Family Jaya jika dilihat dari hasil pendekatan *Business Model Canvas* (BMC)?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah, maka diperoleh tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui model bisnis dari usaha Auto Family Jaya dengan menggunakan *Business Model Canvas* (BMC).
2. Untuk mengetahui analisis *Strengths, Weakness, Opportunities, dan Threats* (SWOT) terhadap *Business Model Canvas* (BMC) Auto Family Jaya.
3. Untuk memberikan rekomendasi terhadap strategi pengembangan bisnis kepada usaha Auto Family Jaya jika dilihat dari hasil pendekatan *Business Model Canvas* (BMC).

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat membantu peneliti selanjutnya dalam melakukan penelitian mengenai analisis strategi bisnis menggunakan pendekatan *Business Model Canvas* (BMC) dan menggunakan analisis metode SWOT.

1.5.2 Manfaat Praktis

1. Bagi penulis, diharapkan penelitian ini bermanfaat untuk menerapkan pengetahuan penulisan dalam pengembangan strategi bisnis.
2. Bagi Auto Family Jaya pada penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan menjadikan sebuah bahan evaluasi dalam mengembangkan strategi bisnis agar dapat meningkatkan penjualan.

1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Untuk memudahkan dalam memahami isi dari penelitian, maka diperlukan sistematika penulisan. Adapun sistematika penulisan penelitian ini sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan penjelasan secara umum, ringkas, dan padat yang menggambarkan penelitian secara keseluruhan. Ini pada bab ini adalah sebagai berikut: Gambaran Umum Objek Penelitian, Latar Belakang Penelitian, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan Tugas Akhir.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi teori umum sampai ke khusus, disertai teori dan penelitian terdahulu dan dilanjutkan dengan kerangka pemikiran.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada Bab ini menegaskan kepada pendekatan, metode, dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis temuan yang dapat menjawab masalah pada penelitian. Bab ini meliputi uraian tentang: Jenis Penelitian, Operasional Variabel, Populasi dan Situasi Sosial, Pengumpulan Data, Uji Validitas dan Reliabilitas serta Teknik Analisis Data.

BAB IV Hasil dan Pembahasan

Pada Bab ini membahas mengenai hasil penelitian yang telah didapatkan dari sebuah penelitian yang telah dilakukan.

BAB V Kesimpulan dan Saran

Pada Bab ini membahas mengenai kesimpulan dari sebuah penelitian yang telah dilaksanakan dan saran yang digunakan sebagai sebuah pertimbangan, rekomendasi dan masukan dari sebuah penelitian yang telah dilakukan.