

# BAB I

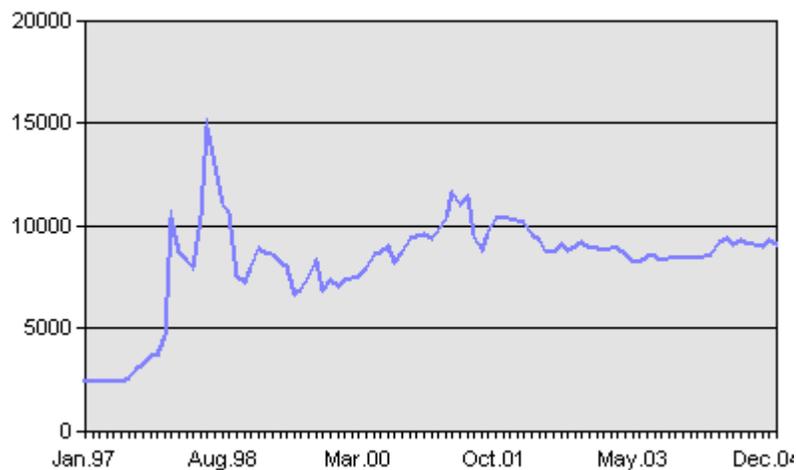
## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Tahun 1997 merupakan tahun yang sulit dalam 30 tahun pelaksanaan pembangunan ekonomi Indonesia. Hal ini diawali oleh krisis nilai tukar yang terjadi sejak semester II tahun 1997. nilai tukar rupiah yang terus menurun terhadap mata uang Dolar Amerika, mengakibatkan terjadinya resesi pada perekonomian Indonesia dengan tingkat pertumbuhan ekonomi mencapai 6,7% pada tahun 2004 pembangunan ekonomi Indonesia mulai semakin membaik. Berikut data nilai tukar rupiah terhadap Dolar Amerika dari tahun 1997 - 2004 dapat dilihat pada gambar 1.1 berikut ini:

**Gambar 1.1**

**Nilai Tukar Rupiah/1 USD Akhir Tahun 2004**

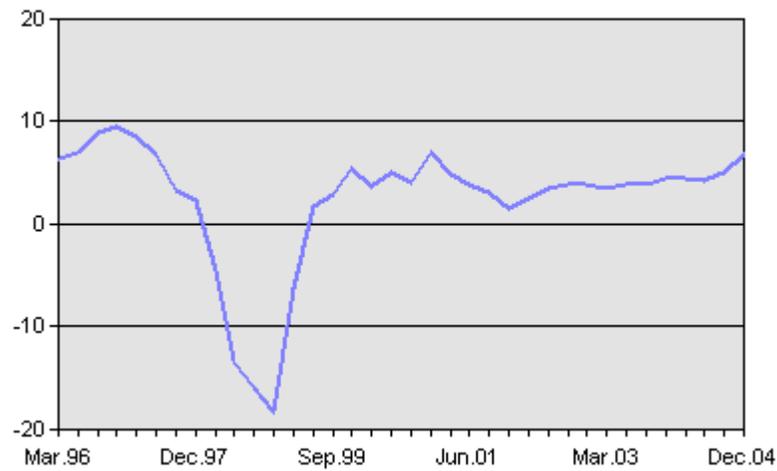


Sumber: [www.bi.co.id](http://www.bi.co.id)

Pertumbuhan Indonesia 2004 Mencapai 6,7%. Perekonomian Indonesia 2004 yang diukur berdasarkan besaran produk domestik bruto (PDB) atas dasar harga berlaku mencapai Rp2.303 triliun. Badan Pusat Statistik (BPS : 2005) memastikan, pertumbuhan ekonomi Indonesia pada 2004 mencapai 6,7%. Sedangkan, atas dasar harga konstan 2000 sebesar Rp1.660,6 triliun, dengan pertumbuhan mencapai 6,7% dibandingkan dengan 2003.

Prospek bisnis untuk Indonesia pada triwulan IV 2004 jauh lebih baik dibandingkan dengan triwulan sebelumnya, yakni berada pada indeks 113,55. Sementara, untuk triwulan I 2005 diperkirakan, kondisi bisnis juga semakin baik. “Indeks tendensi bisnis pada triwulan IV 2004 lebih baik dibandingkan triwulan III. Ini mengindikasikan, kondisi bisnis untuk wilayah Jabotabek (Jakarta, Bogor, Tangerang, dan Bekasi), luar Jabotabek, dan Indonesia juga membaik. Berdasarkan survei tendensi bisnis terhadap 1.771 perusahaan besar dan sedang, menunjukkan, indeks tendensi bisnis untuk Jabotabek berada pada posisi 118,99; luar Jabotabek 107,18; dan untuk Indonesia 113,55. (BPS : 2005)

### Pertumbuhan Ekonomi Indonesia Dari Tahun 1996-2004



Sumber : (BPS : 2005)

Perkembangan sektor perdagangan di Jawa Barat cukup baik, sektor perdagangan di Jawa Barat mempunyai peranan penting untuk masa yang akan datang. Kontribusi yang disumbangkan sektor perdagangan dalam perekonomian Jawa Barat mengalami kenaikan terus menerus dari tahun 2000 hingga tahun 2003 akan tetapi di tahun 2003 mengalami penurunan sebesar 4,28 % tetapi hal itu masih lebih baik bila dibandingkan dengan tahun 2000 . Hal ini dapat dilihat dari table 1.1 dibawah ini:

**Table 1.1**  
**Kontribusi Sektor Perdagangan Dalam Perekonomian**  
**Jawa Barat tahun 2000-2003 atas dasar harga berlaku**  
**(persen)**

<b>Kelompok Sektor</b>	2000	2001	2002	2003
<b><i>Primer</i></b>				
Pertanian	5,4	13,45	8,27	4,59
Pertambangan	27,02	12,34	6,67	4,76
<b><i>Sekunder</i></b>				
Industri	17,31	8,68	8,3	6,52
Listrik, gas dan air bersih	34,08	36,25	18,02	10,93
Bangunan	19,22	5,45	15,32	19,46
<b><i>Tersier</i></b>				
Perdagangan	8,35	5,86	14,35	10,07
Pengangkutan	30,24	15,24	19,66	24,39
Bank	40,06	18,28	12,26	12,72
Jasa	22,51	8,72	17,39	24,18

Sumber: (BPS : 2005)

Kondisi ekonomi yang masih sulit, seperti digambarkan diatas, membuat iklim bisnis di Indonesia kurang kondusif. Walaupun demikian, bukan berarti para pelaku bisnis di Indonesia kurang, khususnya industri otomotif motor. Perusahaan-perusahaan yang bergerak dibidang ini tidak memberhentikan produksinya justru sebaliknya terus berproduksi, karena kebutuhan akan produk otomotif akan selalu ada. ([api.com](http://api.com))

Dalam iklim persaingan bisnis yang semakin bersaing belakangan ini, munculnya berbagi jenis industri dan perusahaan sejenis mengharuskan perusahaan merancang program pemasaran yang terencana dengan baik (kotler, 1997:34). Demikian juga halnya pada industri otomotif motor, terjadi persaingan yang ketat,

dilihat dari jumlah dan jenis industri otomotif khususnya industri motor di kota Bandung. Seperti pada tabel 1.2 berikut ini:

**Tabel 1.2**

**Perusahaan, Jenis Motor, CC, Tipe dan Harga di Bandung Tahun 2005**

No.	Nama Perusahaan	Model	CC	2/4T /MTC	Actual Price Rp.000
1	KYMCO	CEVIRA	110	4T	8,800
		SPIKE	120	4T	11,900
		EASY	100	METIC	12,625
		TREND	125	METIC	14,450
		METICA	125	METIC	15,625
		G.DINK	150	METIC	32,250
2	HONDA	SUPRA FIT	100	4T	9,960
		SUPRA X	100	4T	12,300
		KHARISMA	125	4T	13,300
3	YAMAHA	VEGA R	105	2T	10,345
		JUPITER Z	110	2T	12,900
		MIO.CW	110	METIC	10,500
4	SUZUKI	SMASH	110	2T	10,850
		SHOGUN	125	4T	13,050
5	KAWASAKI	BLITZ R	110	2T	11,300
		BLITZ JOY	125	2T	12,250
6	BALADA	SUPER	100	4T	7,600
7	JIALING	TARGET	100	4T	6,650
8	LONCIN	SUPER JET	100	4T	5,600

Sumber : Police Registration 2005

Dewasa ini perhatian terhadap kepuasan pelanggan menjadi tujuan dari perusahaan. Semakin banyak pihak yang menaruh perhatian terhadap hal ini, pihak yang paling berhubungan langsung dengan loyalitas pelanggan adalah pemasar, pada profit sebagai tujuan utama. Hal ini terbukti semakin banyaknya perusahaan yang menyertakan komitmennya terhadap kepuasan pelanggan dalam pernyataan misinya, iklan, maupun public relation release. kunci utama untuk memenangkan persaingan

adalah memberi nilai dan kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian produk dan jasa dengan harga bersaing. (Fandy Tjiptono, 1997:24)

Seorang pelanggan akan merasa puas terhadap nilai yang diberikan oleh produk, kemungkinan besar akan menjadi pelanggan dalam waktu yang lama. Kepuasan pelanggan memegang peranan yang sangat penting, oleh karena itu setiap keluhan-keluhan yang disampaikan oleh pelanggan harus didengar dan diperbaiki oleh pihak perusahaan. Ketidakpuasan atau keluhan yang disampaikan oleh pelanggan PT. Bahana Surya Gemilang secara garis besar dapat diinventaris pada table 1.2 berikut:

**TABEL 1.2**  
**Data tentang Ketidakpuasan atau Keluhan Pelanggan PT. Bahana Surya Gemilang**

NAMA PERUSAHAAN	MODEL MOTOR	KETIDAKPUASAN/KELUHAN PELANGGAN	KONSUMEN RELATIF
K Y M C O	CEVIRA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Shock breaker keras.</li> <li>• cover mudah pecah.</li> </ul>	Ladies & Gentle
	SPIKE RR	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Shock breaker keras.</li> <li>• Rem belakang sering macet.</li> </ul>	Ladies & Gentle
	EASY	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Motor terlalu pendek .</li> <li>• Tenaga mesin tidak seimbang dengan berat motor.</li> </ul>	Ladies & Gentle
	TREND	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Shock breaker depan kurang nyaman.</li> </ul>	Ladies & Gentle

	METICA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kabel speedometer sering putus.</li> <li>• Lampu depan kurang terang.</li> <li>• Shock breaker depan kurang nyaman.</li> <li>• Kabel speedometer sering putus.</li> <li>• Jok belakang motor terlalu tinggi.</li> </ul>	Ladies & Gentle
	G. DINK	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gas awal tidak mulus(menimbulkan getaran yang tidak nyaman).</li> <li>• Kampas rem cepat aus.</li> <li>• Ban cepat habis.</li> <li>• Shock breaker keras.</li> </ul>	Ladies & Gentle

Sumber : PT. Bahana Surya Gemilang, 2005.

Dari tabel 1.2 dapat dilihat bahwa terdapat keluhan-keluhan ketidakpuasan pelanggan PT. Bahana Surya Gemilang yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan, berkaitan dengan kualitas produk. Pelanggan-pelanggan baik di Bandung maupun diluar Bandung mempunyai keluhan yang sama yaitu:

- Shock breaker keras.
- cover mudah pecah.

- Shock breaker keras.
- Rem belakang sering macet.
- Motor terlalu pendek .
- Tenaga mesin tidak seimbang dengan berat motor.
- Shock breaker depan kurang nyaman.
- Kabel speedometer sering putus.
- Lampu depan kurang terang.
- Shock breaker depan kurang nyaman.
- Kabel speedometer sering putus.
- Jok belakang motor terlalu tinggi.
- Gas awal tidak mulus(menimbulkan getaran yang tidak nyaman).
- Kampas rem cepat aus.
- Ban cepat habis.
- Shock reaker keras.

Kualitas produk memegang peranan yang sangat penting, kualitas sering diartikan sebagai komposisi teknis yang didasarkan pada spesifikasi teknis dari suatu produk. Sedangkan dari segi pandangan si pelanggan, kualitas dimaksudkan sebagai tingkat kemampuan suatu produk untuk memenuhi apa yang diharapkan sipelanggan terhadap produk yang dimilikinya. Oleh karena itu kualitas produk sangat terkait dengan kepuasan pelanggan. (Sofjan Assauri, 1993 : 334)

Menurut Everett E. Adam, Jr dan Ronald J Ebert (1992 : 2), *Quality or Product Quality is the degree to which the design specifications for a product are appropriate to its function and use, and the degree to which product conforms to its*

*design specification*. Bahwa kualitas atau kualitas produk adalah derajat dimana desain spesifikasi suatu produk dengan fungsi dan penggunaannya, dan derajat kesesuaian suatu produk dengan desain spesifikasinya, sedangkan menurut Fandy Tjiptono (1997 : 2), kualitas mengandung banyak definisi dan makna diantaranya:

- 1). Kesesuaian dengan persyaratan umum dan tuntunan
- 2). Kecocokan untuk pemakaian
- 3). Perbaikan / penyempurnaan berkelanjutan
- 4). Bebas dari kerusakan / cacat
- 5). Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat
- 6). Melakukan segala sesuatu secara benar dari awal
- 7). Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Dari definisi diatas, bahwa faktor kualitas perlu diperhatikan karena:

1. Meningkatnya tuntunan dari pelanggan akan kualitas produk jadi, dengan demikian kualitas dari bahan baku sendiri harus mendukung produk akhir.
2. Kualitas dapat mempengaruhi tingkat permintaan, karena apabila kualitas yang dihasilkan sesuai dengan keinginan pelanggan, maka konsumen tidak akan beralih ke produk yang dihasilkan perusahaan lain yang sejenis.
3. Kualitas yang baik dapat meningkatkan pertumbuhan bisnis perusahaan dan menciptakan image perusahaan.

**Tabel 1.4**

**Kualitas produk PT. Bahana Surya Gemilang yang dihasilkan menurut spesifikasi dari masing-masing motor seperti pada tabel 1.3 berikut ini:**

MODEL MOTOR	MESIN	SUSPENSI	BAN	DIMENSI
CEVIRA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kapasitas, 107 cc</li> <li>• Tipe, 4 Tak SOHC</li> <li>• Kapasitas Tangki, 4,0 liter</li> <li>• Tenaga Max, 7000 rpm</li> <li>• Torsi Maksimal 4500 rpm</li> <li>• Transmisi 4 kecepatan</li> <li>• System pengapian CDI</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Depan-Telesopic</li> <li>• Belakang-Lengan ayun, Shock breaker ganda</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Depan-2,50-17</li> <li>• Belakang-2,75-17</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Panjang 2000 mm</li> <li>• Lebar 685 mm</li> <li>• Tinggi 1070 mm</li> <li>• Jarak Sumbu Roda 1230 mm</li> <li>• Berat Kendaraan 96 kg</li> </ul>
SPIKE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kapasitas, 120 cc</li> <li>• Tipe, 4 Tak SOHC, Air cooler</li> <li>• Kapasitas Tangki, 6,3 liter</li> <li>• Tenaga Max, 8000 rpm</li> <li>• Torsi Maksimal 5500 rpm</li> <li>• Transmisi 4 kecepatan</li> <li>• System pengapian</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Depan-Telesopic</li> <li>• Belakang-Monoshock</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Depan-2,50-17</li> <li>• Belakang-2,75-17</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Panjang 2005 mm</li> <li>• Lebar 730 mm</li> <li>• Tinggi 1140 mm</li> <li>• Jarak Sumbu Roda 1305 mm</li> <li>• Berat Kendaraan 104,5 kg</li> </ul>

	CDI			
EASY	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kapasitas, 101,7 cc</li> <li>• Tipe, 4 Tak SOHC</li> <li>• Kapasitas Tangki, 6,1 liter</li> <li>• Tenaga Max, 7500 rpm</li> <li>• Torsi Maksimal 6000 rpm</li> <li>• Transmisi CVT Automatic</li> <li>• System Pengapian CDI</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Depan-Telesopic</li> <li>• Belakang-Lengan ayun, Monoshock</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Depan-90/90-10</li> <li>• Belakang-100/90-10</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Panjang 1720 mm</li> <li>• Lebar 625 mm</li> <li>• Tinggi 1035 mm</li> <li>• Jarak Sumbu Roda 1200 mm</li> <li>• Berat Kendaraan 86 kg</li> </ul>
TREND	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kapasitas, 124,6 cc</li> <li>• Tipe, 4 Tak SOHC</li> <li>• Kapasitas Tangki, 6,8 liter</li> <li>• Tenaga Max, 7500 rpm</li> <li>• Torsi Maksimal 6500 rpm</li> <li>• Transmisi CVT Automatic</li> <li>• System Pengapian CDI</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Depan-Telesopic</li> <li>• Belakang-Lengan ayun, Monoshock</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Depan-100/90-10</li> <li>• Belakang-100/90-10</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Panjang 1790 mm</li> <li>• Lebar 685 mm</li> <li>• Tinggi 1095 mm</li> <li>• Jarak Sumbu Roda 1220 mm</li> <li>• Berat Kendaraan 110,5 kg</li> </ul>
METICA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kapasitas, 124,6 cc</li> <li>• Tipe, 4 Tak SOHC</li> <li>• Kapasitas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Depan-Telesopic</li> <li>• Belaka</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Depan-100/90-10</li> <li>• Belaka ng-</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Panjang 1745 mm</li> <li>• Lebar 690 mm</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tangki, 5,5 liter</li> <li>Tenaga Max, 7500 rpm</li> <li>Torsi Maksimal 6500 rpm</li> <li>Transmisi CVT Automatic</li> <li>System Pengapian CDI</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ng-Lengan ayun, Monoshock</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>10</li> <li>100/90-</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tinggi 1140 mm</li> <li>Jarak Sumbu Roda 1220 mm</li> <li>Berat Kendaraan 109,5 kg</li> </ul>
--	---	---	---	--

MODEL MOTOR	MESIN	SUSPENSI	BAN	REM	DIMENSI
G.DINK	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Kapasitas, 249 cc</li> <li>*Tipe, 4 Tak SOHC-Liquid cooler</li> <li>*Kapasitas Tangki, 9 liter</li> <li>*Tenaga Max, 7000 rpm</li> <li>*Torsi Maksimal 5500 rpm</li> <li>*Transmisi CVT Automatic</li> <li>*System Pengapian CDI</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Depan, Telescopic Hydraulic Fork</li> <li>*Belakang-Dual Absorber Adjustable</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Depan-120/70-12" 58P</li> <li>*Belakang-140/70-12" 65P</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Dicc Brake, 220 mm</li> <li>*Belakang, Teknologi terbaru UBS (Unity-lever Braking System)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Panjang 2060 mm</li> <li>-Lebar 770mm</li> <li>-Tinggi 1360 mm</li> <li>-Jarak Sumbu Roda 1435 mm</li> <li>-Berat Kendaraan 163 kg</li> </ul>

Sumber : PT. Bahana Surya Gemilang, 2005.

Dari uraian tersebut maka akan diteliti hubungan kualitas produk KYMCO dengan kepuasan pelanggan di PT. Bahana Surya Gemilang di Bandung.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian diatas terdapat beberapa pokok permasalahan yang dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan kualitas produk yang dilakukan PT. BAHANA SURYA GEMILANG?
2. Bagaimana tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan PT. BAHANA SURYA GEMILANG?
3. Seberapa besar hubungan antara kualitas produk yang dihasilkan perusahaan dengan tingkat kepuasan pelanggan PT. BAHANA SURYA GEMILANG?

## **1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian**

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan data dan informasi mengenai kegiatan usaha PT. BAHANA SURYA GEMILANG sebagai bahan yang diperlukan dalam penulisan skripsi ini.

Adapun tujuan ini adalah:

1. Untuk mengetahui pelaksanaan kualitas produk yang dilakukan oleh PT. BAHANA SURYA GEMILANG.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan PT. BAHANA SURYA GEMILANG.
3. Untuk mengetahui seberapa besar hubungan antara kualitas produk yang dihasilkan perusahaan dengan tingkat kepuasan pelanggan PT. BAHANA SURYA GEMILANG.

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Dengan melakukan penelitian ini penulis mengharapkan agar hasil penelitian ini dapat berguna sebagai pengetahuan dan masukan tentang kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan. Kegunaan penelitian, yaitu:

- Kegunaan teoritis atau akademis

Dapat dijadikan suatu masukan untuk pengembangan disiplin ilmu pemasaran terutama tentang kualitas produk sebagai salah satu bauran pemasaran dan juga digunakan sebagai masukan dalam pengembangan ilmu pemasaran.

- Kegunaan praktis

Berguna untuk operasional perusahaan, memberikan sumbangan ide-ide, serta bahan masukan atau pemikiran bagi perusahaan dan lembaga lain yang terkait dalam menghadapi masalah kualitas produk dalam meningkatkan pengetahuan serta memperluas wawasan tentang kualitas produk yang dibandingkan dengan teori-teori yang sudah ada dengan pelaksanaan dilapangan khususnya yang berkaitan dengan kualitas produk dan kepuasan pelanggan.