

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar belakang masalah

CV.Oceano Pacific Motor merupakan salah satu dealer resmi dari motor Kawasaki di kota Bandung yang terletak di jalan Pajajaran Bandung. Saat ini CV Oceano Pacific Motor memasarkan berbagai jenis motor Kawasaki dan juga melayani jasa perawatan (service motor) dan menjual suku cadang dari motor Kawasaki. Salah satu produk yang dipasarkan oleh CV Oceano Pacific Motor adalah *Kawasaki ZX 130* yang merupakan jenis varian motor bebek dengan kapasitas 130 cc. Salah satu keunggulan dari motor ini adalah konsumsi bahan bakar yang cukup irit untuk ukuran motor sekelasnya.

Saat ini CV Oceano Pacific Motor menghadapi suatu permasalahan yaitu masalah pemasaran dari jenis motor *Kawasaki ZX 130*. Pasar dari jenis motor ini kurang, hal ini dapat dilihat dari kuota untuk *Kawasaki ZX 130* di CV Oceano Pacific Motor tidak pernah terjual habis, dan yang selalu terjual adalah varian lainnya yaitu Kawasaki Ninja.

1.2. Identifikasi Masalah

Setelah melakukan penelitian awal dengan menggunakan pendekatan *Brand Equity* pada 30 responden yang mengunjungi dealer motor Kawasaki CV.Oceano Pacific Motor.

1. *Brand awareness* Kawasaki ZX 130 masih lebih rendah jika dibandingkan dengan *Honda supra X 125*, *Suzuki Shogun 125 R* dan *Yamaha Jupiter MX*. Hal ini dapat dilihat pada Tabel 1.1 (*top of mind* motor bebek 125 cc keatas), dan tabel 1.2 (brand recall motor bebek). Hal ini menunjukkan bahwa tingkat pengetahuan akan merek dari para responden tentang Kawasaki ZX 130 masih rendah. Hal ini disebabkan karena kurangnya promosi tentang Kawasaki ZX 130 baik di media cetak, maupun elektronik. Kawasaki sendiri lebih sering mempromosikan jenis varian lain yaitu Kawasaki Ninja.

Tabel 1.1
Top of Mind Motor Bebek 125 cc keatas

Jawaban Responden	Jumlah	Persentase (%)
Honda supra X 125	16	53.3
Yamaha Jupiter MX	6	20
Suzuki Shogun 125 R	5	16.7
Kawasaki ZX 130	3	10
Total	30	100.00

Sumber: Kuesioner Pendahuluan, Agustus 2008

Tabel 1.2
Brand Recall Motor Bebek 125 cc keatas

Jawaban Responden	Jumlah	Persentase (%)
Honda supra X 125	14	46.67
Yamaha Jupiter MX	7	23.33
Suzuki Shogun 125 R	6	20
Kawasaki ZX 130	3	10
Total	30	100.00

Sumber: Kuesioner Pendahuluan, Agustus 2008

2. Berdasarkan data yang diperoleh dari kuesioner pendahuluan, *Kawasaki ZX 130* merupakan varian motor bebek 125 cc keatas yang kurang diingat oleh para responden. Hal ini dapat dilihat pada Tabel 1.3. Varian motor bebek 125 cc keatas yang paling diingat oleh para responden adalah Honda supra X 125

Tabel 1.3
Motor Bebek 125 cc keatas yang dipilih oleh para responden

Jawaban Responden	Jumlah	Persentase (%)
Honda supra X 125	15	50
Yamaha Jupiter MX	6	20
Suzuki Shogun 125 R	5	16.67
Kawasaki ZX 130	4	13.33
Total	30	100.00

Sumber: Kuesioner Pendahuluan, Agustus 2008

3. Berdasarkan data yang diperoleh dari kuesioner pendahuluan, sebagian besar konsumen masih memiliki kemungkinan untuk ingin berpindah ke

merek lain (Tabel 1.4). Hal ini menunjukkan bahwa sebenarnya Kawasaki ZX 130 masih bisa bersaing dengan pesaing-pesaingnya asal dapat meningkatkan citra mereknya di masyarakat.

Tabel 1.4
Consumer Loyalty

Jawaban Responden	Jumlah	Persentase (%)
Tidak akan berpindah	6	20.00
Akan berpindah	24	80.00
Total	30	100.00

Sumber: Kuesioner Pendahuluan, Agustus 2008

4. Dalam memasarkan produknya, *sales* dari CV.Oceano Pacific Motor tidak fokus dalam melakukan promosinya. Karena pada saat yang bersamaan CV.Oceano Pacific Motor lebih mempromosikan produk-produk terbarunya, seperti *Ninja 250 R*, *KLX 250* dan *Ninja 150 RR*. Sehingga tingkat penjualannya tidak terlalu baik.

1.3. Pembatasan masalah

Berdasarkan data yang diperoleh dari kuesioner pendahuluan, dapat dilihat bahwa sebagian besar masyarakat berada dalam kondisi *Unaware* (tidak mengetahui tentang Kawasaki ZX 130). Hal ini disebabkan oleh promosi di masa lampau yang lebih diarahkan pada Kawasaki Ninja. Agar masyarakat dapat mengetahui dan mengenal (*Aware*) Kawasaki ZX 130, maka motor ini harus dipromosikan dengan baik. Yang harus dipromosikan kepada masyarakat adalah persepsi kualitas dari pemakai atau pengguna Kawasaki ZX 130. Untuk itu, maka penelitian ini dibatasi pada penilaian *Perceived Quality* Kawasaki ZX 130 dari sudut pandang para pemakainya.

1.4. Perumusan masalah

Berdasarkan pembatasan masalah diatas, maka permasalahan yang dihadapi perusahaan dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat *perceived quality* Kawasaki ZX 130 bila ditinjau dari segi konsumen ?
2. Bagaimana perbandingan *perceived quality* antara Kawasaki ZX 130 dengan Motor bebek 125 cc keatas lainnya?
3. Bagaimana cara memberi usulan untuk meningkatkan *perceived quality* Kawasaki ZX 130 agar dapat bersaing dengan Motor bebek 125 cc keatas lainnya?

1.5. Tujuan penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui tingkat *perceived quality* Kawasaki ZX 130 bila ditinjau dari segi konsumen.
2. Mengetahui perbandingan *perceived quality* antara Kawasaki ZX 130 dengan Motor bebek 125 cc keatas lainnya.
3. Dapat memberi usulan untuk meningkatkan *perceived quality* Kawasaki ZX 130 agar dapat bersaing dengan Motor bebek 125 cc keatas lainnya.

1.6. Sistematika penulisan

Setelah bab 1 yang berisi latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika penelitian, sistematika penulisan, maka untuk bab-bab selanjutnya akan dibagi menjadi 5 bab, yaitu :

BAB 2 LANDASAN TEORI

Bab ini berisi teori-teori yang mendukung untuk dilakukannya penelitian ini, diantaranya adalah teori mengenai kualitas, *perceived quality*, teknik pengujian hipotesis, sampling, metode statistika dan lain-lain.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Berisi tentang metodologi penelitian dari awal pengolahan data samapai dengan pencapaian kesimpulan untuk pemecahan masalah yang dihadapi oleh CV. Oceano Pacific Motor beserta alur keseluruhannya secara lengkap. Metodologi ini ditulis dalam bentuk diagram alur atau *flow chart*.

BAB 4 PENGUMPULAN DATA

Pada bab ini berisi tentang data-data yang dikumpulkan untuk keperluan dalam penelitian. Data-data ini diperoleh dari wawancara langsung dari berbagai sumber dan data dari kuesioner.

BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

Bab ini berisi tentang pengolahan data yang telah dikumpulkan oleh penulis dari berbagai sumber untuk kemudian dianalisis guna memecahkan permasalahan yang dihadapi oleh CV. Oceano Pacific Motor dan memberikan beberapa usulan kepada CV. Oceano Pacific Motor.

BAB 6 PENUTUP

Berisi beberapa kesimpulan yang diperoleh dari hasil pengolahan data dan merupakan jawaban dari tujuan penelitian yang dilakukan oleh penulis. Bab ini juga berisi saran-saran perbaikan untuk CV. Oceano Pacific Motor dan saran untuk penelitian lebih lanjut.