

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

CV SUZUKI PASTEUR yang terletak di Jalan Dr.Djunjungan no.11 (Terusan Pasteur), Bandung ini adalah perusahaan yang bergerak di bidang penjualan (*sales*) dan pelayanan purna jual sepeda motor bermerk Suzuki berupa perawatan (*service*) dan suku cadang (*spareparts*). Perusahaan ini menawarkan penjualan motor baik berupa tunai maupun kredit dengan syarat-syarat tertentu sedangkan untuk pelayanan purna jual, perusahaan ini menawarkan pelayanan perawatan seperti perbaikan motor Suzuki, servis rutin, penggantian suku cadang, dan pembelian suku cadang resmi Suzuki.

Dengan semakin bertambahnya pemakai kendaraan bermotor membuat penjualan (*sales*) dari kendaraan motor khususnya motor bermerk Suzuki meningkat dan secara langsung diharapkan mempengaruhi jumlah konsumen yang melakukan perawatan (*service*) maupun pembelian suku cadang (*spareparts*). Meskipun demikian, CV SUZUKI PASTEUR mengalami penurunan jumlah konsumen yang melakukan *service*. Hal ini dilihat pada tahun 2007 rata-rata diperoleh jumlah motor yang *service* di CV SUZUKI PASTEUR mencapai 50 motor perhari akan tetapi sejak pertengahan tahun 2008 jumlah rata-rata motor yang *diservice* hanya mencapai 20 motor per hari. Kondisi ini agak membingungkan pemilik Suzuki Pasteur mengingat penjualan motor Suzuki meningkat sejak tahun 2007.

### **1.2 Identifikasi Masalah**

Permasalahan yang ada di CV SUZUKI PASTEUR ini masih banyaknya pembeli motor Suzuki di CV SUZUKI PASTEUR yang tidak melakukan *service*

di CV SUZUKI PASTEUR. Berdasarkan wawancara dengan bapak Kiki Mutaqin selaku manajer bengkel, permasalahan yang terjadi di CV SUZUKI PASTEUR adalah sebagai berikut :

1. Banyaknya alternatif bengkel resmi Suzuki yang berdekatan dengan CV SUZUKI PASTEUR seperti Suzuki Gunung Batu, Suzuki Wastukencana 26A, Suzuki Setiabudi 89, dan Suzuki Cibereum sehingga pengendara motor Suzuki memiliki banyak pilihan untuk melakukan service.
2. Lokasi pembeli yang jauh dari CV SUZUKI PASTEUR sehingga mengakibatkan konsumen sulit menjangkau dealer CV SUZUKI PASTEUR.
3. Adanya keluhan-keluhan dari pelanggan motor Suzuki sehingga mengakibatkan konsumen tidak kembali untuk melakukan *service* setelah masa *service* gratis berakhir dan tidak percaya lagi kepada CV SUZUKI PASTEUR. Adapun keluhan dari konsumen seperti waktu servis yang lambat sehingga konsumen menunggu lama, ruang tunggu yang kurang nyaman dan terlihat tidak rapih, kurangnya stok suku cadang jenis motor tertentu, kurangnya bonus yang diberikan dalam melakukan servis motor maupun pembelian suku cadang.
4. Banyaknya konsumen pengguna motor Suzuki yang memutasikan kendaraannya keluar wilayah Kota Bandung.

### 1.3 Pembatasan Masalah

Adapun pembatasan masalah yang digunakan dalam melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut :

- Penelitian dilakukan di CV SUZUKI PASTEUR yang terletak di Jalan Dr.Djunjunan no.11 (Terusan Pasteur), Bandung.

- Masalah yang dibahas ialah masalah meningkatkan kepuasan konsumen.

#### 1.4 Perumusan Masalah

Untuk memperjelas penelitian yang dilakukan maka dilakukan perumusan masalah yang terjadi di perusahaan, adapun perumusan masalah tersebut sebagai berikut :

1. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi harapan konsumen di CV SUZUKI PASTEUR ?
2. Bagaimana kinerja dari CV SUZUKI PASTEUR dalam memenuhi harapan konsumen pemilik motor bermerk Suzuki (Gap 5)?
3. Bagaimana kesenjangan antara harapan konsumen dengan persepsi manajemen mengenai harapan konsumen (Gap 1) ?
4. Bagaimana kesenjangan antara persepsi manajemen mengenai harapan konsumen dengan spesifikasi standar kualitas pelayanan (Gap 2) ?
5. Bagaimana kesenjangan antara standar yang ditetapkan perusahaan dengan kinerja karyawan (Gap 3) ?
6. Bagaimana kesenjangan antara penyampaian jasa dengan komunikasi eksternal yang telah dilakukan oleh CV SUZUKI PASTEUR (Gap 4) ?
7. Bagaimana prioritas perbaikan dalam meningkatkan kualitas layanan di CV SUZUKI PASTEUR ?
8. Usulan apa saja yang dilakukan pihak CV SUZUKI PASTEUR untuk meningkatkan kepuasan konsumen pemilik motor bermerk Suzuki ?

#### 1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang ada, maka penelitian ini mempunyai tujuan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi harapan konsumen di CV SUZUKI PASTEUR.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis kinerja dari CV SUZUKI PASTEUR dalam memenuhi harapan konsumen pemilik motor bermerk Suzuki.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis kesenjangan antara harapan konsumen dengan persepsi manajemen mengenai harapan konsumen.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis kesenjangan antara persepsi manajemen mengenai harapan konsumen dengan spesifikasi standar kualitas pelayanan.
5. Untuk mengetahui dan menganalisis kesenjangan antara standar yang ditetapkan perusahaan dengan kinerja karyawan.
6. Untuk mengetahui dan menganalisis kesenjangan antara penyampaian jasa dengan komunikasi eksternal yang telah dilakukan oleh CV SUZUKI PASTEUR.
7. Untuk mengetahui prioritas perbaikan dalam meningkatkan kualitas layanan di CV SUZUKI PASTEUR.
8. Untuk memberikan usulan mengenai hal-hal yang perlu dilakukan CV SUZUKI PASTEUR dalam meningkatkan kepuasan konsumen pemilik motor bermerk Suzuki.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika Penulisan dari Tugas Akhir ini terdiri dari 6 bab, yang diuraikan sebagai berikut :

## BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah yang terjadi, identifikasi masalah yang ada, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian dan sistematika penulisan.

## BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang teori-teori, rumus, dan konsep-konsep yang dijadikan pedoman untuk memecahkan masalah yang telah dirumuskan.

## BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang uraian langkah-langkah sistematis dalam melakukan penelitian yang berguna dalam memberikan solusi terhadap masalah yang ada. Pada bab ini juga dilengkapi dengan *flowchart* beserta keterangan.

#### BAB 4 PENGUMPULAN DATA

Bab ini berisi pengumpulan data dari beberapa macam data yang dibutuhkan penulis yang menunjang penelitian yang dilakukan, data tersebut berupa sejarah perusahaan beserta data umum perusahaan, struktur organisasi, *job description* dan penentuan variabel penelitian, jumlah sampel, penyusunan kuesioner, pengujian validitas instrument, dan pengujian reabilitas.

#### BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

Bab ini berisi tentang pengolahan data dan analisis karakteristik dari setiap hasil penelitian.

#### BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil penulisan dan saran – saran dalam meningkatkan kualitas layanan dan saran terhadap objek penelitian selanjutnya.