

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Saat ini kendaraan merupakan hal yang penting di era yang serba cepat. Masyarakat dituntut untuk selalu bergerak cepat. Salah satu caranya adalah dengan memiliki kendaraan pribadi baik mobil maupun motor. Tetapi tidak semua orang tentunya mampu untuk membeli mobil. Dan motor merupakan salah satu solusinya.

Kendaraan pribadi juga harus selalu dalam kondisi yang prima supaya tidak mengganggu aktivitas sehari-hari. Untuk itulah dibutuhkan bengkel yang mampu untuk melayani segala keluhan yang berhubungan dengan kendaraan pribadi masyarakat, dalam hal ini motor.

Setiap bengkel tentunya bersaing dengan bengkel lainnya untuk memenangkan hati konsumen dengan menawarkan berbagai macam keunggulan yang mereka anggap berbeda dengan para pesaingnya. Berlian Pasteur, yang berlokasi di Jl. Dr. Djunjunan No. 119, Bandung, merupakan *dealer* dan bengkel resmi motor Yamaha. Berlian Pasteur bisa dikatakan masih baru karena resmi berdiri pada akhir tahun 2007 yang lalu.

Konsumen bengkel Berlian Pasteur saat ini terbagi menjadi 2 kategori, yaitu konsumen bengkel yang membeli motornya di *showroom* Berlian Pasteur (karena masih terdapat bonus *service* gratis) dan yang kedua adalah konsumen bengkel dari luar (yang mencoba karena bengkel baru).

Pihak Berlian Pasteur menginginkan konsumen yang datang bukan hanya karena ingin mencoba sesuatu yang baru dan karena adanya bonus *service* gratis tetapi dapat menjadi pelanggan tetap dan juga menginginkan semakin bertambahnya konsumen. Masalah yang dihadapi Berlian Pasteur saat ini adalah belum menyusun strategi dalam pembinaan jangka panjang dengan konsumen.

Oleh karena itu, Berlian Pasteur ingin mengetahui strategi apa yang dapat dilakukan dalam membina hubungan jangka panjang dengan konsumen supaya konsume dapat menjadi loyal kepada Berlian Pasteur.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, dapat diidentifikasi beberapa masalah yang ada di Berlian Pasteur, yaitu :

1. Belum mengetahui tingkat kepuasan konsumen saat ini.
2. Ingin meningkatkan kepuasan konsumennya.
3. Belum menyusun strategi dalam membina hubungan jangka panjang dengan konsumen.

1.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi

Karena adanya keterbatasan-keterbatasan yang dialami penulis dalam melakukan penelitian ini, maka penulis melakukan beberapa pembatasan masalah dan asumsi agar penelitian yang dilakukan penulis dapat terarah kepada sasaran yang diharapkan. Pembatasan masalah tersebut adalah sebagai berikut :

1. Penelitian hanya dilakukan di Berlian Pasteur yang terletak di Jl. Dr. Djunjunan No. 119, Bandung.
2. Batasan teori yang digunakan (mengenai loyalitas konsumen), yaitu berdasarkan buku "*Secrets of Customer Relationship Management : Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan*" oleh James G Barnes.
3. Penulis tidak melihat pesaing Berlian Pasteur.
4. Tipe motor yang dimiliki responden diasumsikan tidak mempengaruhi persepsi dan harapannya.

1.4 Perumusan Masalah

Adapun perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen Berlian Pasteur saat ini?

2. Atribut-atribut apa yang dipentingkan oleh konsumen Berlian Pasteur?
3. Strategi SWOT apakah yang dihasilkan berdasarkan skor matriks *External Strategic Factors Analysis Summary* (EFAS) dan matriks *Internal Strategic Factors Analysis Summary* (IFAS)?
4. Usulan strategi apa saja yang dapat diberikan kepada Berlian Pasteur untuk meningkatkan kepuasan dan melakukan pembinaan hubungan dengan konsumennya?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah disebutkan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui tingkat kepuasan konsumen Berlian Pasteur saat ini.
2. Mengetahui atribut-atribut yang dipentingkan oleh konsumen Berlian Pasteur.
3. Mengetahui strategi SWOT berdasarkan skor matriks *External Strategic Factors Analysis Summary* (EFAS) dan matriks *Internal Strategic Factors Analysis Summary* (IFAS).
4. Memberikan usulan strategi kepada Berlian Pasteur untuk meningkatkan kepuasan dan melakukan pembinaan hubungan dengan konsumennya.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan tugas akhir ini disusun sedemikian rupa, sehingga diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas. Laporan tugas akhir ini terdiri dari 6 bab yang diuraikan sebagai berikut :

BAB 1 PENDAHULUAN

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

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi teori-teori, prinsip-prinsip, serta aturan-aturan yang digunakan sebagai dasar dalam melakukan penelitian dan dalam menyelesaikan masalah-masalah yang terjadi.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang uraian langkah-langkah sistematis yang dilakukan penulis selama melakukan penelitian hingga laporan ini dapat tersusun. Langkah-langkah tersebut dilengkapi dengan *flowchart* dan keterangan sehubungan dengan *flowchart* tersebut.

BAB 4 PENGUMPULAN DATA

Bab ini berisi tentang data-data yang diperoleh pada saat melakukan penelitian, data yang didapat dari hasil penyebaran kuesioner, data yang diperoleh dari hasil wawancara dan data-data lainnya yang akan digunakan dalam pengolahan data.

BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

Bab ini berisi tentang pengolahan data dengan menggunakan data-data yang diperoleh pada saat pengumpulan data, kemudian dilakukan analisis dari hasil pengolahan data supaya penulis dapat memberikan usulan strategi.

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan yang diperoleh dari bab-bab sebelumnya serta saran yang diberikan oleh penulis untuk penelitian yang lebih lanjut.