BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Otomotif adalah salah satu bisnis yang mendapat banyak sorotan. Dengan teknologi yang semakin meningkat, otomotif pun ikut melebarkan sayap dalam model, teknologi mesin, energi, kapasitas ataupun kegunaan. Perusahaan otomotif pun tidak hanya memasuki negara-negara dunia pertama ataupun kedua, namun juga memasuki negara dunia ketiga dengan sistem yang berbeda, tidak hanya dapat dikonsumsi oleh masyarakat dengan harga terjangkau namun juga dapat digunakan dengan tujuan-tujuan lainnya seperti usaha/bisnis.

Kaisar Plaza Bandung adalah salah satu dealer dan bengkel yang dimiliki oleh PT. Radita Autoprima. Kaisar Plaza Bandung menjual kendaraan dengan merk Kaisar. Triseda dan Ruby 250 adalah kendaraan yang dijualnya. Kaisar Plaza Bandung juga menyediakan suku cadang dan jasa pelayanan sebagai dukungan untuk meningkatkan penjualannya.

Divisi Purna Jual adalah salah satu divisi yang menjual suku cadang dan jasa pelayanan yang bertujuan memenuhi kebutuhan konsumen merk dagang Kaisar. Tidak semua distributor kendaraan Kaisar memiliki suku cadang sebagai servis pelengkap. Di Bandung, suku cadang Kaisar secara resmi hanya dijual di Dealer Kaisar Plaza Bandung dan Dealer Siloam Kaisar, saingannya.

Divisi Purna Jual – Dealer Kaisar Plaza Bandung berusaha untuk memenuhi kuantitas dan keragamanan produknya. Tidak hanya itu, Divisi Purna

Jual juga menyediakan layanan jasa servis untuk perbaikan unit kendaraan khusus merk dagang Kaisar, yaitu Triseda dan Ruby 250. Triseda adalah jenis kendaraan angkut dengan tiga roda, sedangkan Ruby 250 adalah jenis kendaraan motor besar yang sering disebut juga dengan motor gede.

Kendaraan Triseda adalah kendaraan yang digunakan untuk kegiatan tertentu, sebagai kendaraan usaha keliling, kendaraan perpustakaan keliling, kendaraan pengangkut sampah, atau kendaraan pengangkut barang seperti gas, galon, dan lainnya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kendaraan ini digunakan dengan waktu dan muatan yang cukup banyak hampir setiap harinya.

Divisi Purna Jual juga menyediakan layanan servis perbaikan kendaraan, dimana pelayanan ini dilakukan oleh 8 orang mekanik terlatih. Kendaraan Triseda maupun Ruby 250 bukanlah kendaraan yang sering dipakai masyarakat pada umumnya. Kendaraan Triseda adalah kendaraan inovasi antara mesin motor dan setengah rangka mobil dibelakangnya, sedangkan Ruby 250 memiliki keunikan mesin yang tidak biasa sehingga membutuhkan ketelatenan dalam perbaikannya. Maka dari itu diperlukan mekanik yang kompeten dalam perbaikan motor Triseda maupun Ruby 250.

Berdasarkan penjualan bulan April 2015, Divisi Purna Jual menjual suku cadang dan layanan jasa servis kepada 360 konsumen, 21 konsumen kendaraan Ruby 250 dan sisanya, 339 adalah konsumen kendaraan Triseda.

Meningkatkan kepuasan konsumen adalah salah satu tujuan utama perusahaan untuk meningkatkan keuntungan perusahaan. Dalam pelayanannya, Divisi Purna Jual berusaha memberikan energi khusus untuk memuaskan

konsumennya, yaitu dengan menyediakan produk (suku cadang) yang berkualitas, dan memberikan layanan yang tepat dalam servis perbaikan.

Dalam kegiatannya, Divisi Purna Jual juga menerima keluhan, kritik dan saran dari konsumennya sebagai bentuk tanggung jawab dealer terhadap konsumennya. Dari keluhan yang disampaikan secara lisan oleh konsumen, suku cadang Kaisar disebut kurang berkualitas dan harganya tidak sesuai atau relatif mahal. Dalam keluhan yang lain juga konsumen berpendapat bahwa suku cadang yang dijual di Kaisar Plaza Bandung kurang beragam dan sering habis sehingga terkadang konsumen harus mencari suku cadang ke dealer merk Kaisar lain, misalnya di dealer saingan Siloam Kaisar atau ke dealer merk Kaisar yang ada di kota lain.

Keluhan lain yang menjadi sorotan adalah jasa pelayanan servis yang kurang berkualitas sehingga konsumen, terutama konsumen kendaraan Triseda, tidak dapat berkegiatan dengan sebagaimana mestinya dikarenakan kendaraannya harus diperbaiki lebih dari 1 hari (inap).

Dari fenomena-fenomena di atas dapat dilihat bagaimana produk dan jasa layanan sangat penting bagi konsumen kendaraan merk Kaisar. Maka dari itu, peneliti mengambil topik penelitian mengenai "**Analisis Produk Dan Kualitas Jasa Layanan Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Di Divisi Purna Jual Dealer Kaisar Plaza Bandung – PT. Radita Autoprima**" dengan harapan dapat mengurangi keluhan konsumen.

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang pendahuluan di atas, dapat diidentifikasikan beberapa masalah yang dapat menjadi bahasan yaitu sebagai berikut:

1. Konsumen menilai bahwa produk (suku cadang) kurang berkualitas dan harganya tidak sesuai atau relatif mahal.
2. Produk (suku cadang) kurang beragam dan tidak dapat memenuhi kebutuhan konsumen.
3. Jasa layanan servis di Divisi Purna Jual Dealer Kaisar Plaza Bandung kurang berkualitas sehingga dapat merugikan konsumen.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah tersebut, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana perkembangan produk di Divisi Purna Jual Dealer Kaisar Plaza Bandung – PT. Radita Autoprima.
2. Bagaimana perkembangan kualitas jasa layanan di Divisi Purna Jual Dealer Kaisar Plaza Bandung – PT. Radita Autoprima.
3. Bagaimana pengaruh produk dan kualitas jasa layanan terhadap kepuasan konsumen di Divisi Purna Jual Dealer Kaisar Plaza Bandung – PT. Radita Autoprima secara parsial dan simultan.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Analisis Produk Dan Kualitas Jasa Layanan Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Di Divisi Purna Jual Dealer Kaisar Plaza Bandung – PT. Radita Autoprima.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Mengetahui perkembangan produk di Divisi Purna Jual Dealer Kaisar Plaza Bandung – PT. Radita Autoprima.
2. Mengetahui perkembangan kualitas jasa layanan di Divisi Purna Jual Dealer Kaisar Plaza Bandung – PT. Radita Autoprima.
3. Mengetahui pengaruh produk dan kualitas jasa layanan terhadap kepuasan konsumen di Divisi Purna Jual Dealer Kaisar Plaza Bandung – PT. Radita Autoprima secara parsial dan simultan.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Non-Akademis

Dari hasil penelitian ini, peneliti mengharapkan hasil penelitian ini dapat berguna bagi pihak-pihak yang berkepentingan sebagai bahan masukan bagi pihak perusahaan atau bahan analisis dalam mengetahui analisis produk dan kualitas

jasa layanan serta pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen di Divisi Purna Jual Dealer Kaisar Plaza Bandung – PT. Radita Autoprima.

1.4.2 Kegunaan Akademis

1. Bagi Peneliti

   Hasil penelitian ini merupakan pengalaman berharga dimana peneliti dapat, sekali lagi, menambah wawasan mengenai Analisis Produk Dan Kualitas Jasa Layanan Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Di Divisi Purna Jual Dealer Kaisar Plaza Bandung – PT. Radita Autoprima.

2. Bagi Peneliti Lain

   Hasil penelitian ini dapat berguna untuk peneliti lain sebagai tambahan ilmu, sumber referensi, ataupun sebagai bahan untuk dievaluasi oleh peneliti setelahnya.

1.5 Waktu dan Tempat Penelitian

Lokasi tempat berlangsungnya penelitian ini berada di daerah Bandung yaitu Dealer Kaisar Plaza Bandung – PT. Radita Autoprima. Peneliti sebelumnya bekerja di perusahaan tersebut selama 2 tahun, namun waktu pelaksanaan dari kerja praktek hingga saat ini, berdasarkan akademis ataupun studi yang peneliti ikuti, dilakukan selama bulan Oktober 2014.

Adapun jadwal kerja yang peneliti realisasikan sejauh ini yaitu sebagai berikut.

Tabel 1.1

Jadwal Kerja

NO	KETERANGAN	BULAN									
		OKT	NOV	DES	JAN	FEB	MAR	APR	MEI	JUN	JUL
1	STUDI LITERATUR										
	Kerja Praktek	■									
	Pengenalan Perusahaan Secara Akademis	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	Review Penelitian Sebelumnya	■	■	■	■				■	■	
	Identifikasi Masalah	■	■	■	■						
	Mempelajari Jurnal yang Berhubungan	■	■	■	■				■	■	
	Mempelajari Teori yang Berhubungan	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
2	STUDI DATA SEKUNDER										
	Mempersiapkan Kuesioner								■		
	Membagikan Kuesioner									■	
	Mengumpulkan Kuesioner									■	
	Wawancara Dengan General Manager			■	■	■					
3	PENGOLAHAN ANALISIS DATA										
	Mengolah Teori yang Berhubungan				■	■	■	■	■	■	
	Mengolah Hasil Kuesioner										■
	Mengolah Hasil Wawancara Dengan General Manager						■	■			
	Pengolahan Data Statistik										■
4	PENULISAN										
	Pengajuan Judul Laporan Kerja Praktek		■								
	Penulisan Laporan Kerja Praktek		■	■	■						
	Sidang Kerja Praktek				■						
	Pengumpulan Laporan Kerja Praktek				■						
	Pengajuan Judul Usulan Penelitian/Skripsi						■				
	Penulisan Bab 1	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
	Penulisan Bab 2		■	■	■	■	■	■	■	■	
	Penulisan Bab 3		■	■	■	■	■	■	■	■	
	Penulisan Daftar Isi dan Daftar Pustaka						■	■	■	■	■
	Perubahan Judul Skripsi (Revisi)								■	■	
	Penulisan Bab 4										■
	Penulisan Bab 5										■
	Revisi Skripsi										■