

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi di era industri 4.0 sangat pesat. Salah satu upaya yang dilakukan untuk dapat mengikuti perkembangan industri 4.0 ini adalah banyak perusahaan yang telah melakukan otomasi, dengan mempekerjakan robot dalam kegiatan industrinya. Hal ini dilakukan untuk menciptakan lingkungan kerja yang efektif dan efisien.

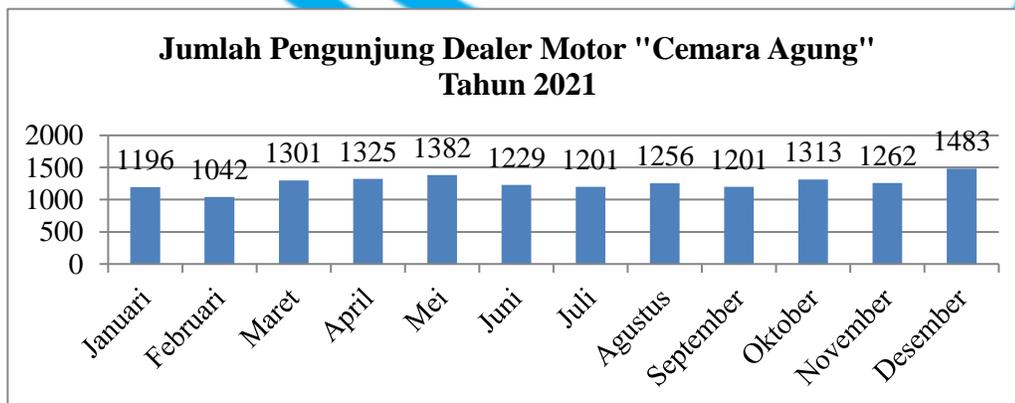
Agar tetap mampu bersaing di tengah ketatnya industri 4.0 adalah dengan terus berkomitmen terhadap kualitas. Komitmen terhadap kualitas bisa tercermin dalam menjaga konsistensi dan atau bahkan bisa lebih baik lagi, dengan meningkatkannya. Salah satu kualitas yang perlu dijaga adalah kepuasan pelanggan. Istilah “pembeli adalah raja”, mengharuskan produsen menghormati dan memperlakukan konsumen dengan baik, menjaga performa, atau bahkan kita bisa membuat suatu kreatifitas atau inovasi yang dapat membuat konsumen merasa puas. Dengan melakukan hal-hal tersebut, tentunya dapat menjaga kepuasan pelanggan.

Menurut Hutasoit (2011), kualitas pelayanan adalah kesesuaian keseluruhan karakteristik suatu produk atau jasa dalam memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen, yang meliputi, bukti langsung, perhatian pribadi karyawan kepada konsumen, daya tanggap, keandalan, serta jaminan (Rohaeni & Marwa, 2018). Kinerja menunjukkan kualitas pelayanan dan kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Apabila kinerja sesuai harapan, maka konsumen akan merasa puas. Begitu pun sebaliknya, apabila kinerja tidak sesuai dengan harapan, maka konsumen akan kecewa. Menurut Lovelock-Wright yang diterjemahkan oleh (Tjiptono, 2011), kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan suatu produk atau jasa yang diharapkan mampu memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen (Rohaeni & Marwa, 2018).

Kotler dalam (Windarti, 2012) menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan adalah sejauh mana tingkat keunggulan suatu produk atau jasa dalam memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen (Rohaeni & Marwa, 2018). Kedua pernyataan tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan.

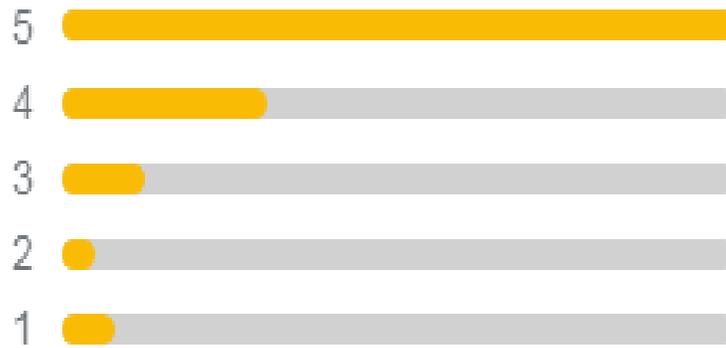
*Dealer* motor “Cemara Agung” merupakan *dealer* motor Honda resmi. Operasional *dealer* ini diawasi langsung oleh PT Astra Honda Motor. *Dealer* ini melayani penjualan segala jenis motor Honda, penjualan aksesoris untuk motor, aksesoris untuk pengendara, penjualan *sparepart*, dan pelayanan servis motor. *Dealer* ini termasuk ke dalam *dealer* motor yang cukup besar, memiliki cukup banyak pit servis dan mekanik, serta *man power* lainnya yang mendukung kegiatan operasional *dealer*. Selain itu juga, *dealer* ini menyediakan teknologi yang dapat mempermudah pengunjung untuk menikmati pelayanan *dealer* secara *online*, seperti *booking* servis, penjualan motor, penjualan *sparepart*, aksesoris motor, aksesoris pengendara, dan lain-lain. Tentunya hal tersebut bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Tentunya kepuasan pelanggan menjadi bagian dari tujuan yang diinginkan oleh *dealer*. Kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap keberlangsungan operasional *dealer* itu sendiri. Kepuasan pelanggan dapat diperoleh dengan manajemen kualitas yang baik.

Berikut ini adalah data jumlah pengunjung *dealer* motor “Cemara Agung” tahun 2021 dan ringkasan ulasan pengunjung terhadap kinerja *dealer* :



**Gambar 1.1** Jumlah Pengunjung *Dealer* Motor “Cemara Agung” Tahun 2021

Sumber : *Dealer* Motor “Cemara Agung”, Juli 2022



**Gambar 1.2** Ringkasan Ulasan Pengunjung *Dealer*

Sumber : Google.com, Juli 2022

Gambar 1.1 menunjukkan bahwa jumlah pengunjung *dealer* di tahun 2021 fluktuatif. Gambar 1.2 menunjukkan ringkasan ulasan penilaian pengunjung terhadap kinerja *dealer* (bintang 1–5). Semakin banyak bintang yang diberikan, maka semakin puas, begitu pun sebaliknya, semakin sedikit bintang yang diberikan, maka semakin tidak puas. Gambar 1.2 membuktikan bahwa jumlah pengunjung *dealer* yang fluktuatif (pada gambar 1.1), disebabkan oleh sebagian besar pengunjung yang merasa puas dengan kinerja *dealer*, akan tetapi terlihat pula sebagian kecil pengunjung *dealer* yang merasa kecewa. Hal tersebutlah yang melatarbelakangi penulis untuk melakukan penelitian. Penelitian yang dilakukan adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan para pelanggan *dealer* motor Honda “Cemara Agung Motor”. *Dealer* motor ini terletak di jalan raya Kosambi No. 9 Rt 10/9, desa Duren, kecamatan Klari, kabupaten Karawang, Jawa Barat. Penulis akan mengukur tingkat kepuasan pelanggan, untuk selanjutnya dapat disimpulkan hasilnya sebagai bahan evaluasi bagi *dealer* motor Honda tersebut. Hal apa saja yang perlu dipertahankan/ditingkatkan dan perlu diperbaiki. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode yang dapat mengukur tingkat kepuasan pelanggan yaitu Kano dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Penulis berharap dengan adanya penelitian ini, mampu memperbaiki atau bahkan meningkatkan kinerja/performa dari *dealer* tersebut dan

dapat pula dijadikan sebagai bahan *benchmark* oleh *dealer* lain dalam hal pengendalian kualitas. Selain itu juga, melalui penelitian ini, di masa yang akan datang, *dealer* mampu membaca dengan baik kebutuhan-kebutuhan pelanggan yang tentunya akan terus berubah mengikuti perkembangan zaman.

### 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, dengan ini penulis merumuskan rumusan masalah yang akan dikaji :

1. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan *dealer* menggunakan metode Kano dan *Importance Performance Analysis* (IPA)?
2. Atribut manakah yang menjadi prioritas untuk diperhatikan, dipertahankan, serta ditingkatkan oleh pihak *dealer* agar sesuai dengan keinginan pelanggan?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui, menganalisis, dan menjelaskan tingkat kepuasan pelanggan *dealer* menggunakan metode Kano dan *Importance Performance Analysis*
2. Mengetahui atribut yang menjadi prioritas untuk diperhatikan, dipertahankan, serta ditingkatkan oleh pihak *dealer* agar sesuai dengan keinginan pelanggan

### 1.4 Manfaat Penelitian

Dengan dilakukannya penelitian ini, terdapat beberapa manfaat yang diperoleh yaitu :

1. Penulis mampu mengaktualisasikan ilmu yang diperoleh selama proses kuliah
2. Membantu mewujudkan visi program studi dalam menciptakan mahasiswa yang unggul
3. Membantu *dealer* motor Honda “Cemara Agung Motor” dalam meningkatkan kualitas

### 1.5 Batasan Masalah

Penulis memberikan batasan pada penelitiannya, yaitu populasi yang digunakan tidak berdasarkan jumlah pengunjung *dealer* selama satu tahun, akan tetapi hanya berdasarkan jumlah pengunjung *dealer* selama satu bulan, yaitu pada bulan Oktober 2022.



