

## BAB II

### GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN DAN KARAKTERISTIK RESPONDEN

#### 2.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

CV. Garuda Perkasa ialah perusahaan yang bergelut di sektor barang dan jasa. Di mana pada sektor jasa yakni memberi pelayanan servis mobil dan di sektor barang menyediakan suku cadang mobil serta menjual mobil khusus Suzuki. Garuda Perkasa adalah sebuah *Dealer* Resmi Suzuki berstatus 3S yaitu *Sales*, *Servis*, dan *Sparepart* yang terletak di Jl. Dr. Wahidin 56, Semarang.

Ketika awal berdiri, perusahaan ini dikhususkan guna memberi layanan penjualan unit Suzuki saja. Seiring waktu berlalu serta menyesuaikan diri dengan permintaan pasar, saat ini CV. Garuda Perkasa telah menjadi salah satu jaringan bengkel resmi Suzuki (BeRes S) di Indonesia dan dapat melakukan kegiatan perawatan berkala, perbaikan, penggantian suku cadang *Suzuki Genuine Parts* (SGP), Klaim Kupon Perawatan Gratis, dan *Warranty Claim*. Selain itu, CV. Garuda Perkasa juga menyediakan *Suzuki Genuine Accessories* (SGA).

Garuda Perkasa sudah berdiri selama 38 tahun dan melayani berbagai macam kebutuhan pelanggan ritel maupun komersial. Layanan yang Garuda Perkasa sediakan meliputi penyediaan kebutuhan unit, pelayanan servis mobil, dan pengadaan sparepart mobil. Garuda Perkasa juga sudah berpengalaman untuk melayani pembelian *fleet* untuk kendaraan komersial, niaga, dan *ambulance* dari berbagai perusahaan. Garuda Perkasa menyediakan layanan servis unit yang tidak

terbatas hanya unit merk Suzuki, namun untuk semua merk kendaraan. Pengadaan *sparepart* mobil Suzuki juga merupakan komitmen Garuda Perkasa untuk memenuhi kebutuhan konsumen.

### **2.1.1 Standardisasi Perusahaan**

Untuk meningkatkan pelayanan di BeRes S diperlukan standardisasi organisasi dan sumber daya manusia dalam melayani pelanggan. Dengan adanya tuntutan peningkatan pelayanan, maka diperlukan perbaikan dalam memenuhi tuntutan pelayanan dari pelanggan sehingga menghasilkan loyalitas pelanggan terhadap merek Suzuki. Tujuan dari standardisasi antara lain:

1. Proses kerja dan pelayanan yang ada di bengkel dilakukan oleh SDM yang berkompeten.
2. BeRes S tidak hanya fokus pada fungsi dasar sebagai tempat perbaikan kendaraan, namun juga untuk mengembangkan ke masa depan sebagai bagian dari bisnis otomotif di *dealer*.
3. Manajemen sumber daya manusia yang lebih baik sehingga menjamin kelangsungan bisnis *dealer* yang mengikuti tuntutan lokal dan global.
4. Memperjelas fungsi dan tugas masing-masing jabatan agar bisa bersinergi dengan baik untuk mewujudkan pelayanan yang prima.

Adapun panduan mengatur organisasi servis di BeRes diantaranya yaitu:

1. *Service Dealer*, yaitu jajaran servis di *dealer* tersebut
2. *Service Representative*, yaitu jajaran servis untuk *dealer* yang memiliki jaringan di bawahnya

### 2.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

Visi Perusahaan:

Menjadi perusahaan yang mengedepankan kepuasan pelanggan dan kualitas layanan berdasarkan kebersamaan dan kerja keras

Misi Perusahaan:

Menjadi perusahaan penyedia barang dan jasa di sektor otomotif yang mengedepankan kualitas pelayanan dan purna jual yang terbaik untuk pelanggan.

### 2.1.3 Struktur Organisasi

Adanya organisasi servis yang berada di masing-masing *dealer* yang memenuhi tujuan utama untuk melayani operasional perawatan dan perbaikan kendaraan mobil Suzuki. Berikut adalah fungsi yang ada di *dealer* beserta deskripsi pekerjaannya:

#### 1. *Service Manager*

Deskripsi Pekerjaan:

- Berkomunikasi dan berkoordinasi yang baik dengan ATPM Suzuki
- Melaksanakan ketentuan serta program yang dicanangkan oleh ATPM dengan berkelanjutan
- Menyiapkan perencanaan kerja serta target yang diperuntukan bagi bengkel baik selama periode satu tahun ataupun tiap bulan secara rinci
- Melaksanakan monitor serta validasi kegiatan keseharian dan bulanan bengkel

- Mempersiapkan program kerja serta melangsungkan kerja sama yang baik dengan pihak yang berkepentingan (asuransi atau *vendor*) guna mengoptimalkan kinerja bengkel yang menyeluruh
- Berkoordinasi dengan staf yang berada di bengkel guna mengoptimalkan kerja sama antar bagian di bengkel

## 2. *Service Advisor* (SA)

### Deskripsi Pekerjaan:

- Melangsungkan monitoring serta penanganan dari reservasi sampai tindak lanjut sesudah servis pada konsumen
- Menyambut konsumen, memprediksikan estimasi waktu, pekerjaan, serta biaya pada konsumen
- Memastikan keadaan fisik mobil melalui diperiksanya sekeliling badan mobil dan interiornya yang bertumpu pada *Service Quality Standard*
- Memberikan penjelasan pada konsumen perihal pekerjaan yang akan dilaksanakan bersesuaian dengan *Service Quality Standard*
- Memberikan informasi terbaru pada konsumen dalam tiap proses perbaikan (minimal 2 kali tiap aktivitas perbaikan)
- Menjamin kendaraan selesai diperbaiki serta siap dipakai pada waktu yang sudah dijanjikan pada konsumen
- Berkoordinasi dengan *Service Relation Officer* guna reservasi (servis dan *booking*) serta tindak lanjut sesudah servis yang berkorelasi dengan penyediaan layanan

- Berkoordinasi dengan *foreman* guna menangani kendala kendaraan konsumen
- Menjamin mutu pencucian serta perbaikan dengan baik
- Berinteraksi serta berkomunikasi sebaik-baiknya dengan konsumen guna menawarkan jasa yang disediakan bengkel yang bersesuaian dengan ketentuan ATPM Suzuki
- Menjadi “garda depan“ bengkel guna memberi pemaparan teknis yang bisa diterima konsumen bagi seluruh permasalahan teknis produk dan layanan yang disediakan bengkel
- Melaksanakan tindak lanjut sesudah servis (*service follow-up* berlandaskan ketentuan dari ATPM Suzuki)

### 3. *Service Relation Officer* (SRO)

#### Deskripsi Pekerjaan:

- Melaksanakan *service reminder* melalui dihubungnya konsumen guna meningkatkan jadwal servis berkala serta menentukan jadwal dari ketika servis gratis sampai jadwal perawatan berkala
- Melaksanakan *Service Retention System* (SRS) bagi konsumen dari penjualan baru (*New car sales*) maupun dari konsumen baru (*Walk-in*)
- Merawat serta memperbahari pangkalan data konsumen dari CRO – Sales dan *Service Advisor*

- Melaksanakan tindakan selanjutnya sesudah servis (*Service follow-up*) yang berkorelasi dengan permasalahan layanan, dilaksanakan secara acak pada tiap-tiap *Service Advisor*
- Memberi bantuan pada *Service Advisor* guna menyediakan pelayanan bagi konsumen ketika *Service Advisor* sedang tidak bersiaga melalui pendataan konsumen yang mendatangi bengkel di Formulir Daftar Tunggu SA
- Memberikan informasi serta berkoordinasi dengan *Service Advisor* bila diperlukan perbaikan ulang atau *rework* perihal kendaraan konsumen
- Mempromosikan bengkel melalui dihubungnya konsumen pasif yakni konsumen yang sudah lebih dari 6 bulan tidak lagi mendatangi BeRes S serta memberi informasi program promosi, paket servis, *service campaign*, *safety recall*, serta memperkenalkan produk baru pada konsumen melalui media surat, telepon, SMS ataupun *e-mail*
- Menjalin relasi dengan konsumen pada hari khusus misalnya hari raya, ulang tahun, serta lain sebagainya bagi konsumen yang tidak ada datanya dalam pangkalan data konsumen di CRO – Sales
- Menampung keluhan konsumen yang disampaikan lewat telepon ataupun CRO serta melaksanakan tindak lanjut ke bagian terkait sampai keluhannya itu bisa ditangani

#### 4. Administrasi

##### Deskripsi Pekerjaan:

- Menyusun laporan bulanan BeRes S dan mengirimkan ke ATPM Suzuki
- Mengatasi penagihan proses *warranty claim* ke ATPM Suzuki
- Mengatasi aktivitas administrasi bengkel
- Bertanggung jawab perihal keadaan *front office* dan ruang tunggu secara menyeluruh serta memeriksa dengan rutin sebelum jam buka bengkel supaya bisa dipastikan bila ruang tersebut nyaman dan siap dipakai guna memberi pelayanan bengkel

#### 5. Foreman

##### Deskripsi Pekerjaan:

- Menyusun diagnosis secara rinci dan instruksi pekerjaan guna memberi penanganan permasalahan yang ditemukana pada kendaraan konsumen
- Memonitor proses pekerjaan kendaraan konsumen dan memberi penanganan yang berlandaskan ketentuan *Service Quality Standard* (SQS)
- Menganalisis serta memberi persetujuan suku cadang berlandaskan perbaikan kendaraan di dalam Formulir Permintaan Suku Cadang lalu menyerahkannya pada staf suku cadang

- Melangsungkan pemeriksaan keadaan kendaraan sesudah kendaraan diperbaiki lalu memastikan seluruh pekerjaan sudah selesai dilakukan dan tidak terdapat permasalahan terkait kendaraan konsumen
- Menyarankan perbaikan pada konsumen berlandaskan hasil pemeriksaan yang prosedurnya sudah ditetapkan dalam *Service Quality Standard (SQS)*
- Memberi bantuan pada *Service Advisor* guna melangsungkan penanganan mengenai permasalahan teknis yang dialami konsumen

#### 6. Teknisi

Deskripsi Pekerjaan:

- Menjalankan pekerjaan menurut surat perintah kerja yang bersesuaian dengan instruksi dari *Foreman*
- Memasang *fender cover* standar Suzuki sesuai ketentuan *Service Quality Standard (SQS)* guna memberi perlindungan pada kendaraan konsumen supaya tidak mudah rusak ataupun tergores
- Memastikan kendaraan yang diteruskan tahapan selanjutnya dalam keadaan bersih dan rapi serta menyertakan suku cadang bekas ke dalam kantong suku cadang
- Berkoordinasi dengan *Foreman* guna menganalisis pekerjaan tambahan selama proses

#### 7. Kasir

Deskripsi Pekerjaan:

- Membuat dan memproses tagihan servis pada konsumen

- Menangani pembayaran yang dibayarkan oleh konsumen

#### 2.1.4 Logo Perusahaan

Tiap perusahaan pastinya memiliki logo. Logo tersebut mempunyai fungsi guna menjadi tanda pengenal sebuah perusahaan. Berikut ialah logo dari CV. Garuda Perkasa Semarang:



**Gambar 2.1 Logo CV. Garuda Perkasa Semarang**  
Sumber: CV. Garuda Perkasa Semarang

#### 2.2 Gambaran Umum Produk

Suzuki Karimun Wagon R ialah mobil yang diproduksi oleh Suzuki semenjak tahun 2013. Mobil Suzuki Karimun Wagon R dapat memuat hingga lima orang. Desainnya hampir sama dengan desain dari Suzuki Karimun versi awal. Suzuki Karimun Wagon R yang panjangnya 3.600 mm, lebarnya 1.475 mm, serta tingginya 1.670 mm. Mesin yang digunakan memakai kode K10B. Mesin ini mampu mengeluarkan tenaga 67 hp dengan torsi 90 Nm. Mesin ini mampu menghasilkan tenaga maksimalnya 67 PS pada putaran mesin 6.200 rpm yang bertorsi maksimal 90 Nm pada 3.500 rpm. Transmisi yang ditawarkan saat ini terdiri dari manual 5 percepatan dan otomatis.



**Gambar 2.2 Produk Suzuki Karimun Wagon R**  
Sumber: *Google image*

Suzuki Karimun Wagon R direncanakan guna terpenuhinya persyaratan persetujuan mobil LCGC yang mengonsumsi sedikit bahan bakar serta mengoptimalkan tingkat pengadaan lokal. Mobil ini diproduksi dengan 3 tipe yakni GA sebagai standar, GL sebagai tipe menengah, serta GS yang merupakan tipe tertinggi dengan peralatan yang lebih baik. Di bawah nampan kursi dan kunci masuk tanpa kunci hanya tersedia bagi tipe GS. Untuk harga bagi tipe GA berkisar 120 juta rupiah. Harga pada tipe GL sekitar 134 juta rupiah. Tipe GS diberi harga sekitar 142 juta rupiah.

### **2.3 Karakteristik Responden**

Identitas responden dipresentasikan guna mencari tahu kondisi ataupun latar belakang responden yang dijadikan sampel. Subjek penelitian ialah konsumen yang sudah melangsungkan pembelian mobil Suzuki Karimun Wagon R di CV. Garuda Perkasa Semarang. Data penelitian diperoleh dari penyebaran kuesioner secara *online* melalui *Google Form*.

### 2.3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin ialah tampilan fisik yang menjadi pembeda laki-laki dan perempuan. Pada data responden yang dikumpulkan, jenis kelamin responden mempunyai tujuan guna mengetahui jumlah laki-laki dan perempuan yang yang memberi jawaban pada pertanyaan penelitian. Berikut ialah data perihal jumlah responden diamati dari jenis kelamin responden.

**Tabel 2.1**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

| No. | Jenis Kelamin | Jumlah | Persentase (%) |
|-----|---------------|--------|----------------|
| 1.  | Laki-laki     | 60     | 60             |
| 2.  | Perempuan     | 40     | 40             |
|     | Jumlah        | 100    | 100            |

Sumber: Data primer yang diolah (2020)

Berlandaskan tabel 2.1, bisa diamati bahwasanya responden laki-laki berjumlah 60%, sementara responden perempuan berjumlah 40%. Angka tersebut menunjukkan bahwa mayoritas pembeli mobil Suzuki Karimun Wagon R di CV. Garuda Perkasa Semarang ialah laki-laki.

### 2.3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Umur ialah suatu hal yang memberi pengaruh dalam tingkat kematangan individu guna merefleksikan produktivitas responden selama melangsungkan pekerjaan dan umur tersebut bisa memberi pengaruh pada jawaban yang diutarakan. Berikut identitas responden berlandaskan umur yang bisa diamati melalui tabel 2.2:

**Tabel 2.2**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Umur**

| No.    | Umur        | Jumlah | Persentase (%) |
|--------|-------------|--------|----------------|
| 1.     | <25 tahun   | 3      | 3              |
| 2.     | 25-29 tahun | 8      | 8              |
| 3.     | 30-34 tahun | 14     | 14             |
| 4.     | 35-39 tahun | 16     | 16             |
| 5.     | 40-44 tahun | 20     | 20             |
| 6.     | 45-49 tahun | 23     | 23             |
| 7.     | 50-54 tahun | 8      | 8              |
| 8.     | >54 tahun   | 8      | 8              |
| Jumlah |             | 100    | 100            |

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berlandaskan tabel 2.2, bisa diamati bahwasanya kebanyakan pembeli mobil Suzuki Karimun Wagon R di CV. Garuda Perkasa Semarang berumur 45 – 49 tahun sebanyak 23%. Lalu responden yang berumur 40 – 44 tahun ialah 20%. Responden yang berumur 35 – 39 tahun ialah 16%. Pada rentang umur 30 – 34 tahun terdapat 14% responden. Berikutnya, responden pada umur 25 – 29 tahun, responden berumur 50 – 54 tahun serta responden yang berumur lebih dari 54 tahun masing-masing sebanyak 8%. Responden paling sedikit berada pada rentang umur kurang dari 25 tahun sebesar 3%. Semua responden berada pada umur produktif.

### **2.3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

Pendidikan terakhir yang dimaksudkan pada penelitian ini ialah kependidikan formal terakhir yang sudah dilalui responden lalu memperoleh ijazah setelah lulus. Berikut merupakan data responden berlandaskan jenjang pendidikan terakhir yang bisa diamati melalui tabel 2.3:

**Tabel 2.3**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

| No.    | Pendidikan Terakhir   | Jumlah | Persentase (%) |
|--------|-----------------------|--------|----------------|
| 1.     | SD                    | 0      | 0              |
| 2.     | SMP                   | 0      | 0              |
| 3.     | SMA/SMK               | 28     | 28             |
| 4.     | Diploma/Sarjana       | 66     | 66             |
| 5.     | Pasca Sarjana (S2/S3) | 6      | 6              |
| Jumlah |                       | 100    | 100            |

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berlandaskan tabel 2.3 bisa diamati bahwasanya kebanyakan pembeli mobil Suzuki Karimun Wagon R menempuh pendidikan terakhir pada jenjang diploma atau sarjana sebesar 66%. Sebanyak 28% responden menempuh pendidikan terakhir pada jenjang SMA/SMK. Pada jenjang pasca sarjana terdapat responden sebesar 6%. Namun, tidak terdapat responden yang menempuh pendidikan terakhir pada jenjang pendidikan SD dan SMP.

#### 2.3.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan yang dimaksudkan pada penelitian ini yaitu profesi utama yang dijalankan responden untuk memperoleh pendapatan berupa gaji atau upah. Berikut ini ialah data perihal pekerjaan responden yang ditampilkan pada tabel 3.4:

**Tabel 2.4**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

| No.    | Pekerjaan         | Jumlah | Persentase (%) |
|--------|-------------------|--------|----------------|
| 1.     | Pegawai Swasta    | 43     | 43             |
| 2.     | Pegawai Negeri    | 11     | 11             |
| 3.     | Wirausahawan      | 34     | 34             |
| 4.     | TNI/Polri         | 2      | 2              |
| 5.     | Pelajar/Mahasiswa | 2      | 2              |
| 6.     | Lainnya           | 8      | 8              |
| Jumlah |                   | 100    | 100            |

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berlandaskan tabel 2.4 bisa ditinjau bahwasanya kebanyakan responden yang bekerja menjadi pegawai swasta sebesar 43%. Kemudian yang bekerja menjadi wirausahawan sebesar 34%. Selanjutnya, responden yang bekerja menjadi pegawai negeri sebesar 11%. Pada kategori pekerjaan lainnya terdapat 8% responden. Sedangkan responden paling sedikit bekerja sebagai TNI atau Polri dan pelajar atau mahasiswa masing-masing sebesar 2%.

### 2.3.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan

Pada penelitian ini, pendapatan per bulan berarti pendapatan yang diterima responden setiap bulan berupa gaji atau upah yang diperoleh dari golongan pekerjaan yang telah dijelaskan sebelumnya. Berikutnya ditampilkan tabel 2.5 mengenai pendapatan per bulan responden:

**Tabel 2.5**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan**

| No.    | Pendapatan Per Bulan            | Jumlah | Persentase (%) |
|--------|---------------------------------|--------|----------------|
| 1.     | ≤ Rp. 3.000.000                 | 2      | 2              |
| 2.     | >Rp. 3.000.000 – Rp. 6.000.000  | 10     | 10             |
| 3.     | >Rp. 6.000.000 – Rp. 9.000.000  | 43     | 43             |
| 4.     | >Rp. 9.000.000 – Rp. 12.000.000 | 36     | 36             |
| 5.     | >Rp. 12.000.000                 | 9      | 9              |
| Jumlah |                                 | 100    | 100            |

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berlandaskan tabel 2.5, bisa ditinjau bahwasanya kebanyakan responden pendapatannya lebih dari Rp. 12.000.000 per bulan sebesar 9%. Pada rentang penghasilan lebih dari Rp. 9.000.000 – Rp. 12.000.000 per bulan terdapat responden sebesar 36%. Berikutnya, pada rentang penghasilannya lebih dari Rp. 6.000.000 – Rp. 9.000.000 per bulan terdapat responden sebesar 43%. Lalu, pada rentang penghasilan lebih dari Rp. 3.000.000 – Rp. 6.000.000 per bulan terdapat

sebesar 10% responden. Responden paling sedikit berada pada kategori pendapatannya per bulan kurang dari sama dengan Rp. 3.000.000 sebesar 2%.