

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Gabungan Industri Kendaraan Bermotor (Gaikindo) mencatat bahwa meskipun hampir seluruh brand otomotif roda empat mengalami penurunan, penjualan mobil Suzuki menunjukkan peningkatan yang berangsur dari kuartal pertama tahun 2019 meningkat dari 6.291 unit menjadi 7.677 unit pada April 2019. Faktor yang mempengaruhi angka penjualan Suzuki salah satunya yaitu kontribusi penjualan produk-produk unggulan Suzuki pada perhelatan *Indonesia International Motor Show 2019* (IIMS 2019) yang berhasil terjual hingga 1.350 unit. Tentunya hal ini berdasarkan pada keunggulan Suzuki yang selalu mengembangkan inovasi dari kendaraan yang ditawarkan menyesuaikan dengan kebutuhan konsumen serta tren teknologi otomotif yang selalu berkembang. Dengan adanya inovasi kendaraan yang dihadirkan dari Suzuki, tidak menutup kemungkinan Suzuki mampu mendongkrak tingkat penjualan kendaraan lebih baik lagi. Untuk mempersiapkan aktivitas penjualan yang berpotensi ini, diperlukan perancangan *Dealer* Suzuki yang mampu memfasilitasi kebutuhan pelayanan serta dapat mensugesti daya tarik konsumen agar berminat untuk membeli produk Suzuki.

PT. Nusantara Jaya Sentosa Bandung merupakan *Dealer* otomotif dari mobil Suzuki yang didirikan dengan tujuan meningkat penjualan kendaraan roda empat di wilayah Jawa Barat melalui tiga kegiatan layanan penjualan yang ada pada dealer ini. Kegiatan pertama yaitu kegiatan pelayanan pra-penjualan (*pre-sales service*) yang bertujuan untuk menarik perhatian calon pembeli dan mempromosikan produk yang dijual melalui pameran di area *showroom*, serta menyusun rencana jangka panjang terkait pemasaran dan penjualan. Kegiatan kedua yaitu Kegiatan pelayanan Penjualan (*Sales Service*) yang bertujuan untuk memikat calon pembeli agar tertarik membeli produk yang ditawarkan Suzuki melalui pendekatan untuk mengetahui daya tarik pembeli. Kegiatan ketiga yaitu kegiatan layanan purnajual (*After Sales Service*) yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan terhadap Suzuki melalui pelayanan purna jual seperti pemberian garansi, jasa perawatan kendaraan, penyediaan dan pemeriksaan suku cadang.

Hasil dari pengamatan yang sudah dilakukan di *Dealer* Suzuki NJS Bandung ditemukan permasalahan ditinjau dari tiga kegiatan pelayanan utama *Dealer*. Ditinjau dari kegiatan Pra-penjualan, *Dealer* Suzuki NJS Bandung masih merujuk pada fungsi lazim dari *Dealer* mobil yang pada umumnya memprioritaskan sisi ekonomis terhadap tampilan interior ketimbang menghadirkan suasana dealer yang menarik minat pengunjung. Pada Area *Showroom* terdapat kekurangan pada tata letak display yang belum memperhatikan alur sirkulasi pengunjung, fasilitas *display* yang belum memberikan informasi terhadap produk yang dipamerkan serta sistem pencahayaan yang kurang tepat sehingga belum mendukung kegiatan pameran di dalam *Dealer*. *Showroom* tidak hanya menjadi *Focal Point* pada *Dealer* yang mampu membentuk sugesti calon pembeli agar tertarik membeli produk yang dipamerkan, tetapi juga harus memperhatikan penataan dan sistem pendukung *display* yang menarik perhatian dan kenyamanan pengunjung agar leluasa memperhatikan produk yang dipamerkan. (*Design Constrain in Automobile Showroom*, 2010; 14).

Ditinjau dari kegiatan layanan penjualan, sarana operasional yang tersedia di dalam dealer belum mendukung layanan penjualan. *Dealer* Suzuki NJS Bandung belum menyediakan fasilitas penunjang pelayanan yang sesuai standar seperti Area konsultasi asuransi keuangan dan area *Information Center*. Selain itu, penempatan Ruang kerja *salesman* dan Area negosiasi yang belum memenuhi standar fasilitas yang ada, sehingga belum mendukung alur kegiatan penjualan dan kinerja *salesman* yang lebih efektif dan efisien (*Honda Facility Standar*). Ditinjau dari kegiatan layanan purnajual, *display* produk suku cadang dan aksesoris pada *Dealer* Suzuki NJS Bandung belum menghadirkan pilihan produk-produk yang ditawarkan oleh Suzuki, sehingga *display* produk yang ada belum mendukung kegiatan layanan purnajual dengan baik. Tata letak Ruang service manager pada *Dealer* Suzuki belum menjangkau Area kerja bengkel dan Ruang tunggu *service* sehingga membuat fungsi pengawasan dari ruangan tersebut tidak efektif merujuk pada standar yang ditetapkan. Penataan ruang administrasi bertujuan untuk memperhatikan suasana kerja yang baik sehingga atasan dapat mengawasi para staffnya saat bekerja, sehingga antar kerabat kerja memiliki fasilitas kerja yang terpenuhi, rasa kesetiaan dan komunikasi yang baik. (Manual standarisasi bengkel R4 Suzuki, 2017: 42).

Permasalahan yang terdapat pada *Dealer* Suzuki NJS Bandung ini menjadi latar belakang perlunya perancangan ulang *Dealer* Suzuki NJS Bandung dengan menyesuaikan standar perancangan *dealer* sehingga menghasilkan desain interior yang dapat memfasilitas tiga kegiatan pelayanan utama pada *Dealer* Suzuki yang mencakup; kegiatan layanan pra-penjualan (*pre-sales service*), kegiatan layanan penjualan (*sales service*), dan kegiatan layanan purnajual (*after sales service*). Sehingga perancangan ulang pada *Dealer* mampu membentuk sugesti dan daya tarik terhadap pelayanan yang ditawarkan oleh Suzuki.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan pada latar belakang diatas, maka dapat diidentifikasi berbagai permasalahan terkait dengan tiga kegiatan utama *dealer* yang ada pada latar belakang diatas sebagai berikut:

1. Ruang dan fasilitas operasional yang tersedia pada *Dealer* Suzuki NJS Bandung belum memberikan kemudahan bagi Pengunjung untuk memenuhi kebutuhan dan informasi terkait produk-produk yang ditawarkan oleh Suzuki, sehingga fasilitas yang ada belum mendukung kegiatan pelayanan pada *Dealer*. hal ini ditinjau dari;
2. Tata letak ruang operasional *Dealer* Suzuki NJS Bandung belum memberikan alur kegiatan yang efisien bagi Pengunjung dan Pengelola dalam menjalankan kegiatan pelayanan utama *Dealer*. Hal ini ditinjau dari;
3. *Dealer* Suzuki NJS Bandung masih merujuk pada fungsi lazim dari *dealer* otomotif yang pada umumnya memprioritaskan sisi ekonomis interior ketimbang menghadirkan suasana *dealer* yang dapat membentuk sugesti pengunjung untuk membeli produk Suzuki. hal ini ditinjau dari;

1.3. Rumusan Masalah

Dari Permasalahan yang terdapat di Identifikasi Masalah, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Bagaimana merancang Ruang dan fasilitas operasional *Dealer* Suzuki NJS Bandung yang dapat mendukung kegiatan pelayanan *Dealer* agar memberi

kemudahan bagi Pengunjung untuk memenuhi kebutuhan dan informasi terkait produk-produk yang ditawarkan oleh Suzuki?

2. Bagaimana merancang Tata letak ruang operasional *Dealer* Suzuki NJS Bandung yang dapat memberikan alur kegiatan yang efektif dan efisien bagi Pengunjung dan Pengelola guna mendukung kegiatan pelayanan utama *Dealer*?
3. Bagaimana menciptakan interior *Dealer* Suzuki NJS Bandung yang dapat membentuk sugesti pengunjung agar tertarik untuk membeli produk Suzuki dan tetap mengutamakan sisi ekonomis pada tampilan suasana *dealer*?

1.4. Tujuan dan Sasaran

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, dapat disimpulkan tujuan dan sasaran perancangan ulang *Dealer* Suzuki Bandung adalah sebagai berikut:

1. Menghasilkan rancangan ruang dan fasilitas operasional Dealer Suzuki NJS Bandung yang mampu mendukung kegiatan pelayanan utama dealer agar memberi kemudahan bagi Pengunjung untuk mendapatkan kebutuhan dan informasi terkait produk-produk yang ditawarkan oleh Suzuki.
2. Menghasilkan rancangan Tata letak ruang operasional *Dealer* Suzuki NJS Bandung yang memperhatikan alur kegiatan yang efektif dan efisien bagi Pengunjung dan Pengelola dalam menjalankan kegiatan pelayanan utama *Dealer*.
3. Menciptakan interior *Dealer* Suzuki NJS Bandung yang dapat membentuk sugesti pengunjung agar tertarik untuk membeli produk Suzuki dan tetap mengutamakan sisi ekonomis pada tampilan suasana *dealer*.

1.5. Batasan perancangan

Adapun batasan dalam perancangan ulang *Dealer* Suzuki Bandung ini adalah sebagai berikut:

1. Perancangan ulang *Dealer* Suzuki Bandung terletak di Jalan Soekarno Hatta, no. 289, Bandung.
2. Pendekatan yang digunakan pada perancangan ulang ini adalah Revitalisasi kegiatan pelayanan utama dalam *dealer*, Pendekatan ini mengimplementasi sistem *Smart Building Design* untuk memenuhinya.

3. Perancangan ulang *Dealer* Suzuki Bandung terdiri dari 2 lantai, dengan luasan yang dikerjakan kurang lebih 2750 m² yang terbagi ke dalam area kegiatan pelayanan utama *dealer*, yaitu:

- i. *Showroom*
- ii. Kantor
- iii. Area Pelayanan Service
- iv. bengkel

4. Fasilitas yang akan disediakan pada perancangan ini berdasarkan ruang yang terkait dengan kegiatan pelayanan utama pada *Dealer* Suzuki NJS Bandung sesuai dengan standar *Dealer* secara umum, diantaranya;

<p>Fasilitas <i>Pre-sales Service</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Reception</i> • <i>Area Display</i> • <i>Information Center</i> • <i>Ruang Briefing Sales Marketing</i> 	<p>Fasilitas <i>Sales Service</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Sales Consultant Station</i> • <i>Ruang konsultasi Finance & Insurance</i> • <i>Ruang Kerja Sales Kids Corner</i> 	<p>Fasilitas <i>After Sales Service</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Area Reservasi Service</i> • <i>Ruang Tunggu Service</i> • <i>Accessories & Parts Area</i> • <i>Cashier</i> • <i>Ruang Prasarana Bengkel</i>
---	--	---

5. Pengguna yang dijadikan aspek pembahasan dalam perancangan ini adalah semua pengguna di dalam *Dealer*, yaitu;

No	Pengguna	Aktifitas
1	Pembeli	<ul style="list-style-type: none"> - Bersiap siap - Melihat-lihat - Mencari informasi - Memberikan kontak diri - pulang - Bersiap siap
2	Pelanggan	<ul style="list-style-type: none"> - Membawa kendaraan untuk diservice - Memberitahu keluhan - Menunggu - pulang - Bersiap siap
3	Direksi	<ul style="list-style-type: none"> - Rapat - Menentukan kebijakan - Istirahat - Bersiap siap
4	Sales	<ul style="list-style-type: none"> - Melayani Pembeli - Meyakinkan pembeli - rapat - Istirahat - Bersiap siap
5	Staff	<ul style="list-style-type: none"> - Melayani Pelanggan - Mencatat data - melakukan transaksi

		<ul style="list-style-type: none"> - rapat - Istirahat - Bersiap siap - Merapikan alat-alat - Menyervis kendaraan - Mencuci kendaraan - Istirahat - Bersiap siap
6	Teknisi	
7	Office Boy	<ul style="list-style-type: none"> - Membersihkan Ruang - Menyiapkan konsumsi - Istirahat

1.6. Metodologi Perancangan

1.6.1. Metodologi Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data pada interior *Dealer* Suzuki Bandung, antara lain:

1. Observasi

Melakukan pengamatan langsung terhadap objek perancangan yaitu *Dealer* Suzuki Bandung. Observasi dilakukan terkait pelayanan fasilitas interior *Dealer*. Pengamatan bertujuan untuk mengetahui permasalahan yang terjadi pada *Dealer*, sehingga layak untuk dilakukan pencarian solusi terkait permasalahan yang ditemukan.

2. Wawancara

Wawancara dilakukan dengan pegawai *Dealer* Suzuki Bandung. Proses ini bertujuan untuk mengetahui aktivitas pada *Dealer*. Wawancara juga dilakukan kepada pengunjung dan *costumer* untuk mengetahui tingkat kepuasan terkait fasilitas pelayanan yang disediakan *Dealer* Suzuki Bandung.

3. Literatur

Mencari data yang terkait dengan perancangan interior *Dealer* Suzuki Bandung yang digunakan untuk data pembandingan. Kumpulan data yang dicari dapat berasal dari buku, jurnal, majalah, dan internet yang berhubungan dengan judul perancangan.

1.6.2. Metodologi Perancangan

Metode Perancangan pada Interior *Dealer* Suzuki Bandung, diantaranya sebagai berikut:

1. Data

Mengumpulkan data studi kasus yang ada di *Dealer* Tunas Toyota Jakarta untuk nantinya akan diproses melalui analisa.

2. Analisa

Data yang diperoleh dari studi kasus lapangan akan di komparatif dengan studi literatur yang relevan atau dengan studi banding yang mempunyai permasalahan yang sama.

3. Sintesa

Dengan melakukan komparasi dari data literatur dan studi banding, kemudian merangkum kesimpulan sementara berupa gagasan desain.

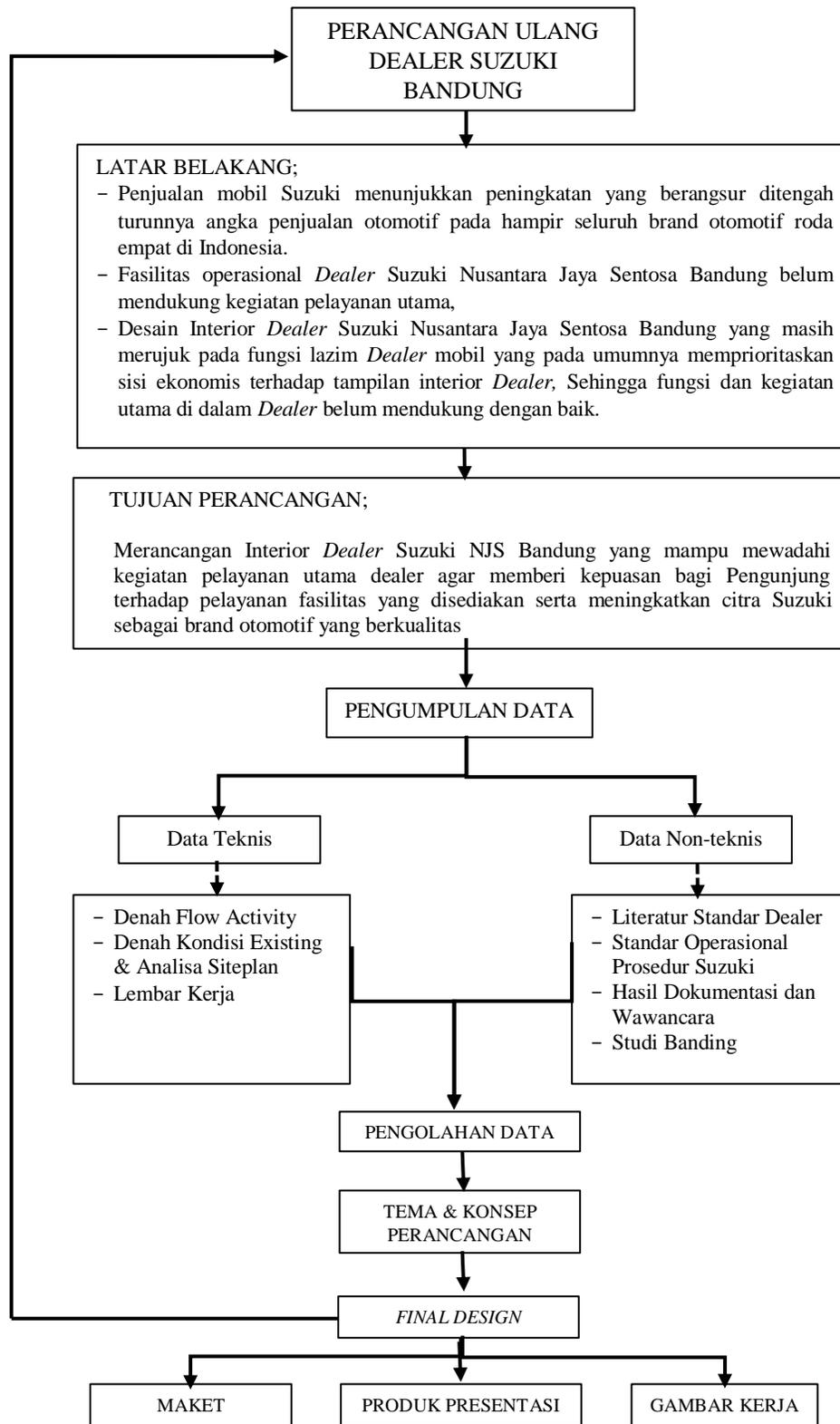
4. Evaluasi

Dengan muncul gagasan dan ide kemudian di evaluasi untuk mewujudkan desain yang mampu menyelesaikan masalah yang ada dalam perancangan interior *Dealer* Suzuki Bandung.

5. Output

Hasil proses berpikir untuk pemecahan masalah yang akan diterapkan ke dalam perancangan.

1.7. Kerangka Berpikir



1.8. Sistematika Penulisan

Untuk memperjelas alur sistematika penulisan, adapun penjelasan isi dari setiap bab penulisan adalah sebagai berikut:

BAB I. (PENDAHULUAN)

Terdiri dari latar belakang masalah, batasan masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan dan sasaran serta metodologi yang berisi tentang metode dan sistematika pembahasan. Sebagai awal dari perancangan ulang *Dealer Suzuki NJS Bandung*.

BAB II. (TINJAUAN TEORI)

Membahas tentang kajian teoritis mengenai *Dealer*. Agar data data yang penulis sajikan dapat dipertanggung jawabkan kevalidan datanya, dan dipaai sebagai bahan acuan standart yang telah ditetapkan pada perancangan ulang *Dealer Suzuki Bandung*.

BAB III. (ANALISA & KONSEP PERENCANAAN)

Berupa konsep perancangan *Dealer Suzuki NJS Bandung* secara terperinci dengan memberikan alternatif-alternatif desain sampai didapatkan desain yang sesuai dengan konsep perancangan.

BAB IV (HASIL DESAIN & DENAH KHUSUS)

Berupa hasil dari desain seperti lembar kerja, potongan dan tampak, denah ceiling, denah plafon, detail interior, perspektif dan yang lainnya dan penerapan desain pada denah khusus

BAB V. (PENUTUP)

Merupakan kesimpulan dari proses analisis konsep perancangan dan perencanaan ulang *Dealer Suzuki NJS Bandung*