

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1. Profil Perusahaan

PT Tarakusuma Indah hadir untuk memenuhi kebutuhan akan alat proteksi pengendara tersebut, yaitu helm. Bagi PT Tarakusuma Indah, helm bukanlah sekedar alat proteksi belaka, tapi juga harus dapat memberikan kenyamanan dan keindahan estetika bagi pemakainya.

KYT *Helmet* merupakan salah satu *brand* helm terbesar asal Indonesia yang diproduksi oleh PT Tarakusuma Indah. KYT lahir sebagai "*Racing Idea Project*" sebagai inspirasi yang keluar oleh pendirinya Eddy Tedjakusuma, yang sejak 1980 telah berhasil membuat grup PT TARA sebagai salah satu manufaktur produksi helm terbesar di dunia hingga saat ini. Dengan pasar yang berkembang terutama di Asia dan dunia, PT TARA saat ini telah dianggap sebagai manufaktur global utama yang secara luas berfokus pada produksi helm sepeda motor dengan fasilitas pabrik in-house-nya mencapai 100.000 m².

PT. Tarakusuma Indah didirikan dengan pengalaman selama 29 tahun dalam memproduksi helm bagi pengguna sepeda motor dan melahirkan merek-merek helm berkualitas seperti INK, KYT, dan MDS untuk kelas menengah-atas serta BMC dan HIU untuk berkonsentrasi lebih dikelas menengah-bawah.

Jenis helm yang diproduksi mulai dari tipe *full face*, *open face* atau *half face*, *motocross* dan *modular (flip up)*. Dalam hal ini tipe helm mulai dari top racing helmet untuk pembalap profesional dengan bahan batok *composite fiberglass* hingga model *street* untuk penggunaan di dalam kota.

Kami menjadi produsen pertama yang mengaplikasikan dan memenuhi berbagai standar sertifikasi. Dimulai dari tahun 1992, kami menginisiasikan produk-produk helm kami untuk memiliki Standar Nasional Indonesia (SNI) 1811 1990, dan sekarang direvisi menjadi SNI Wajib yaitu SNI 1811 2007.

Kemudian dengan perluasan pangsa pasar ke manca negara, kami melakukan riset dan pengembangan alih teknologi dari Eropa di mana produk-produk kami berhasil terakreditasi dengan beberapa sertifikasi internasional penting untuk pasar manca negara, seperti standar Eropa (E2205), DOT FMVSS 218, SNELL dan AS

(AUSTRALIAN STANDARD), tinggal saat ini, ketika bisnisnya sedang naik, Ampuh Kurniawan sempat mendapatkan penghargaan Anugerah Jawa Pos Radar Semarang di tahun 2019.

Pabrik Helm KYT ini berlokasi di Kawasan Industri Lippo Cikarang, dengan luas wilayah 20.000 m (15.000 m),

Dibantu dengan 850 karyawan, PT Tarakusuma Indah berhasil memproduksi hingga lebih dari 2 juta unit helm tiap tahunnya, PT Tarakusuma Indah menyediakan peluang bisnis kepada reseller yang ingin menjual produk helm dari PT Tarakusuma Indah.

1.1.2. Visi dan Misi Perusahaan

Adapun visi dan misi yang diterapkan oleh PT. Tarakusuma Indah dengan lini produk helm KYT adalah sebagai berikut :

a. Visi

Menjadi produsen helm terkemuka di tanah air dengan mengedepankan konsistensi dalam kualitas dan inovasi keamanan sempurna bagi pengguna sepeda motor.

b. Misi

Memproduksi secara bertanggung jawab & mengedepankan kepuasan konsumen dengan senantiasa menjaga kualitas produk.

1.1.3. Produk dan Jasa Perusahaan

Terdapat beberapa produk yang telah diproduksi dan dipasarkan oleh PT. Tarakusuma Indah, antara lain :

a. Jenis helm *Half-face*



Gambar 1.1

Foto Produk Helm *Half-face*

Sumber : Data Internal Perusahaan, 2022

Jenis helm KYT half face atau juga dikenal dengan *open face* cukup populer dan punya banyak penggemar. Dari segi desain dan tampilan, helm tipe *half face* cukup sederhana, tetapi mampu memberi proteksi yang aman. Helm ini juga cukup nyaman digunakan, baik jarak jauh maupun jarak dekat.

Helm KYT jenis *half face* juga memiliki bobot ringan dan mudah dibersihkan. Helm ini sangat cocok digunakan bagi Anda yang biasa berkendara santai. Desainnya juga untuk Anda para pengguna motor bebek dan matik. Agar terlihat lebih keren, jangan lupa untuk memperhatikan keserasian motif dan warna.

b. Jenis Helm Full-Face



Gambar 1. 2

Foto Produk Helm *Full-Face*

Sumber : Data Internal Perusahaan, 2022

Jenis helm *full face* memiliki desain tertutup dan secara khusus dirancang untuk berkendara dengan kencang. Helm *full face* memberikan perlindungan penuh pada seluruh bagian kepala hingga dagu. Helm ini biasa digunakan untuk balap motor, seperti pengendara *MotoGP*, motor kopling, dan motor sport seperti CBR.

Namun, helm full face memiliki kekurangan, yaitu hanya menawarkan sudut pandang bagi pengendara yang terbatas. Hal ini khususnya saat pengendara melihat sisi kiri dan kanan. Oleh karena itu, untuk keamanan berkendara, pastikan motor Anda dilengkapi dengan spion yang mumpuni, ya. Karena helm ini memiliki desain tertutup, Anda pun harus lebih rajin membersihkannya.

c. Jenis Helm Touring



Gambar 1. 3

Foto Produk Helm Touring

Sumber : Data Internal Perusahaan, 2022

Jenis helm *touring* merupakan perpaduan helm *half face* dan *full face*. Tipe helm ini juga dikenal dengan nama helm flip-up atau helm modular. Ciri-ciri helm *touring* adalah bagian rahang dan visor dapat diangkat ke atas sehingga wajah pengguna dapat terlihat.

Helm tipe ini sangat ideal untuk Anda yang memiliki hobi *touring* atau berkendara jarak jauh. Saat *touring*, desain helm ini akan memudahkan Anda dalam berkomunikasi dengan peserta lain. Selain multifungsi, harga helm KYT *touring* cukup mahal karena tergolong helm premium.

d. Jenis Helm Off-road



Gambar 1. 4

Foto Produk Helm *Off-Road*

Sumber : Data Internal Perusahaan, 2022

Jenis helm *off-road* atau helm cross merupakan helm yang dirancang khusus untuk kendaraan ekstrem seperti motor trail. Helm ini memiliki ciri khas, yaitu bagian topi dan dagu lebih panjang serta memiliki warna lebih ramai. Untuk memberi perlindungan ekstra pada mata, Anda juga dapat menambahkan kacamata motor trail.

Desain tersebut dibuat untuk memberi perlindungan ekstra karena olahraga motor trail memiliki risiko kecelakaan yang tinggi. Misalnya risiko terbentur, terjatuh, atau terkena cipratan lumpur dan kerikil. Oleh karena helm biasa tidak cukup melindungi kepala, Anda disarankan menggunakan helm off-road saat melakukan olahraga ekstrem.

e. Jenis Helm Modular



Gambar 1. 5

Foto Produk Helm Modular

Sumber : Data Internal Perusahaan, 2022

Helm *modular* adalah helm yang dirancang untuk pengendara touring. Jika Anda hobi melakukan *touring*, baik sendiri maupun bersama teman-teman, helm ini cocok untuk Anda.

Dengan dilengkapi *sun visor*, visibilitas saat berkendara di siang hari yang terik tetap nyaman. Terlebih dengan adanya ventilasi Anda tidak perlu khawatir kepala terasa gerah saat berkendara.

1.1.4 Daftar Harga dan Jenis Helm KYT

Helm KYT memiliki beberapa varian produk helm yang menyesuaikan kebutuhan berkendara anda, Berikut adalah daftar harga dan jenis Helm KYT yang ada dijual :

Tabel 1. 1**Daftar Harga dan Jenis Helm KYT**

No	Nama	Tipe	Harga	Spesifikasi	Sertifikasi
1	KYT RC Seven	<i>Full Face</i>	Rp.390.000- Rp.400.000	Visor cembung, 7 lubang ventilasi, bahan thermoplastic, quick release	SNI, DOT
2	KYT Vendetta 2	<i>Full Face</i>	Rp.800.000- Rp.1.250.000	Cembung, 5 ventilasi, bahan thermoplastic, Double D ring	SNI, DOT
3	KYT C-5	<i>Full Face</i>	Rp.1.800.000- Rp.2.500.000	Cembung, 12 ventilasi, bahan thermoplastic, Double D ring	SNI, DOT, SNELL
4	KYT NF-R	<i>Full Face</i>	Rp.1.400.000- Rp.1.900.000	Flat Visor + Double Visor, 7 ventilasi, bahan thermoplastic, Micromatric Strap	SNI, DOT, ECE
5	KYT TT Course	<i>Full Face</i>	Rp.850.000- Rp.1.250.000	Flat Visor + Double Visor, 7 ventilasi, bahan thermoplastic resin, DD Ring	SNI, DOT, ECE
6	KYT DJ-Maru	<i>Half-Face</i>	Rp.300.000	Cembung, bahan thermoplastic, 4 Ventilasi, quick release	SNI, DOT
7	KYT Jet	<i>Half-Face</i>	Rp.250.000	Cembung, bahan thermoplastic, 4 Ventilasi, quick release	SNI, DOT
8	KYT Kyoto	<i>Half-face</i>	Rp.300.000- Rp.550.000	Cembung, bahan thermoplastic, 4 Ventilasi, quick release	SNI, DOT
9	KYT Venom	<i>Half-Face</i>	Rp.800.000	Cembung, bahan thermoplastic, 4 Ventilasi, quick release	SNI, DOT
10	KYT NF-J	<i>Half-Face</i>	Rp.1.050.000	Cembung, bahan thermoplastic resin, 6 Ventilasi, DD Ring	SNI, DOT

11	KYT Enduro	<i>Touring</i>	Rp.700.000	Cembung, bahan thermoplastic, Double Visor, 7 Ventilasi, DD Ring	SNI, DOT
12	KYT K2 R	<i>Touring</i>	Rp.550.000	Cembung, bahan thermoplastic, Double Visor, 5 Ventilasi, quick release	SNI, DOT
13	KYT Falcon I	<i>Touring</i>	Rp.850.000	Cembung, bahan thermoplastic , Double Visor, 5 Ventilasi, Micromatric	SNI, DOT, ECE
14	KYT RRX	<i>Modular</i>	Rp.600.000- Rp.800.000	Cembung, bahan thermoplastic, 5 Ventilasi, Micrometric	SNI, DOT
15	KYT Convair	<i>Modular</i>	Rp.4.500.000	Cembung, bahan polikarbonat, 5 Ventilasi, Micrometric	SNI, DOT, ECE
17	KYT Cross-Over	<i>Cross</i>	Rp.500.000	No Visor, 7 Ventilasi, bahan thermoplastic, DD Ring	SNI, DOT
18	KYT Strike Eagle	<i>Cross</i>	Rp.300.000- Rp.400.000	No Visor, 7 Ventilasi, bahan thermoplastic, DD Ring	SNI, DOT

Sumber : <https://www.kotakhelm.com/2018/10/harga-helm-kyt.html>

Demi memenuhi kebutuhan semua pengendara motor, KYT menyediakan helm berbagai tipe dengan harga yang beragam. Jenis helm KYT yang dipilih untuk berkendara sudah seharusnya sesuai dengan tujuan penggunaan. Di pasaran sendiri, akan sering menemukan berbagai jenis helm KYT, pilihlah helm sesuai dengan kemauan dan kebutuhan anda, yang paling utama adalah fungsi, fungsi utama penggunaan helm adalah untuk melindungi keselamatan pengendara bermotor.

1.1.5 Logo Perusahaan

Adapun logo dari PT Tarakusuma Indah dengan lini produk Helm KYT yang telah diresmikan sejak tahun 1980. Berikut adalah logo resmi Helm KYT:



Gambar 1.6

Logo Helm KYT

Sumber : Data Internal Perusahaan, 2022

Makna logo ini Henry Tedjaksuma, selaku Direktur PT. Taraksuma Indah mengungkapkan, bahwa brand KYT awalnya bukanlah sebuah brand untuk produk Helm, brand KYT digunakan untuk produk *spare-part* motor, seiring waktu berjalan, KYT mulai memproduksi helm pada tahun 1980, awalnya, Eddy Tedjakusuma, mengimpor *spare-part* motor dari negeri sakura, yaitu Jepang, lalu Eddy Tedjakusuma sering melakukan perjalanan ke kota Kyoto, Eddy terinspirasi dari sebuah nama kota dari negara Jepang, yaitu kota Kyoto, lalu disingkat menjadi KYT, helm KYT memiliki tag line yang sangat terkenal, yaitu “*World Class Helmet*” .

1.2 Latar Belakang

Saat ini, penggunaan kendaraan roda dua semakin bertumbuh secara pesat, terutama penggunaan sepeda motor, seiring berjalannya waktu, sepeda motor sudah menjadi kendaraan yang efisien dan cepat untuk melakukan aktifitas di luar rumah, untuk pergi ke suatu tempat, pergi bekerja, kuliah, sebagai kendaraan antar jemput yang praktis, dan kegiatan lainnya.

Menurut data dari Korlantas Polri, kendaraan roda dua adalah kendaraan yang paling banyak digunakan di Indonesia, berikut adalah data pengguna kendaraan per-pulau terutama roda dua :

Tabel 1. 2
Jumlah Data Kendaraan Bermotor Per-Pulau Tahun 2022

No	Nama Pulau	Motor
1	Jawa	73.303.774
2	Sumatera	25.570.812
3	Kalimantan	9.465.509
4	Sulawesi	7.512.548
5	Bali	3.981.469
6	Nusa Tenggara	2.721.450
7	Papua	1.062.423
8	Maluku & Maluku Utara	603.208
TOTAL		124.221.213

Sumber : <http://rc.korlantas.polri.go.id:8900/eri2017/laprekappulau.php>

Berdasarkan data Kendaraan Bermotor Per-Pulau pada Tahun 2022, total penggunaan sepeda motor di Pulau Maluku & Maluku Utara mencapai 603.208 unit, di Pulau Papua mencapai jumlah 1.062.443 unit, di Pulau Nusa Tenggara mencapai 2.721.450 unit, di Pulau Bali mencapai 3.981.469 unit, di Pulau Sulawesi mencapai 7.512.548 unit, di Pulau Kalimantan mencapai 9.465.509 unit menempati urutan ke-3, Pulau Sumatera menyentuh angka pengguna berjumlah 25.570.812 unit menempati urutan ke-2, dan pengguna kendaraan roda dua paling banyak per-pulau yaitu Pulau Jawa yang mencapai 73.303.774 unit menempati urutan ke-1, secara keseluruhan, total pengguna roda 2 mencapai 124.221.213 unit, yang artinya sepeda motor adalah kendaraan yang paling banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia, dan akan terus bertumbuh setiap tahunnya.

Seiring berjalannya waktu, para produsen helm menawarkan banyak pilihan model, motif dan warna, hingga berbagai macam bentuk, sehingga helm dapat dikelompokkan dalam beberapa jenis yaitu separuh kepala (*half face*), tiga perempat

(*open face / modular*), Helm *Off-road*, dan penuh (*full face*). Helm yang baik adalah helm yang aman dan nyaman ketika digunakan. Biasanya helm semacam ini lulus persyaratan DOT (Department Of Transportation) atau standar Eropa seperti ECE 22.0 atau SNELL, bahkan Indonesia sendiri SNI (Standar Nasional Indonesia). Oleh karena itu, helm yang aman mestinya berbanding lurus dengan tingkat kenyamanan meskipun hampir tidak ada helm yang benar-benar nyaman.

Untuk sertifikasi kelayakan pada helm, ada beberapa jenis sertifikasi beserta tahapannya untuk mendapatkan sertifikasi tersebut. Di Indonesia, standar SNI dikeluarkan oleh Badan Standarisasi Nasional (BSN), lalu ada standar yang dikeluarkan oleh lembaga dari luar negeri, berikut adalah standar sertifikasi helm yang ada pada helm KYT :

1. **Standar Nasional Indonesia** (disingkat **SNI**) adalah satu-satunya standar yang berlaku secara nasional di Indonesia. SNI dirumuskan oleh Komite Teknis (dulu disebut sebagai Panitia Teknis) dan ditetapkan oleh BSN.
2. **DOT**, didapatkan dari pengujian yang dilakukan diluar Indonesia. Pengujiannya dilakukan di National Highway Traffic Safety Association (NHTSA) di bawah Department of Transportation Amerika Serikat.
3. **SNELL**, Sertifikasi ini diberikan oleh The Snell Memorial Foundation (SMF), sebuah lembaga independen yang berdiri pada 1957 dengan fokus kepada standart fitur keamanan kendaraan bermotor. Snell diambil dari nama pembalap mobil William Pete Snell yang tewas dalam kecelakaan fatal akibat buruknya kualitas helmnya saat itu.
4. **ECE**, Sertifikasi yang dikembangkan oleh United Nation (UN) Economic Commision for Europe (ECE) ini paling banyak diaplikasi di seluruh dunia. Setidaknya ada 50 negara menerapkan standarisasi yang juga diberlakukan dalam ajang balapan di bawah naungan FIM, AMA, WERA, CCS, Formula USA bahkan MotoGP. Sama seperti DOT, fokus ECE R22-05 adalah kemampuan foam menyerap energi benturan. Ambang batas yang disyaratkan adalah gaya sebesar 275G. Helm terdapat logo ECE R22-05 dapat dipastikan lulus dalam ujian DOT dan Snell.

Helm menjadi peralatan berkendara paling utama dengan diberlakukannya peraturan berlalu lintas, bahwa memakai helm bagi pengendara sepeda motor di jalan raya adalah suatu kewajiban yang sudah ditetapkan oleh Satuan Polisi Lalu Lintas

(SATLANTAS). Kewajiban menggunakan helm standar nasional Indonesia bagi pengendara sepeda motor diatur dalam Pasal 57 ayat (1) ayat (2) UU No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (“UU No. 22/2009”) yang berbunyi : (1) Setiap Kendaraan Bermotor yang dioperasikan di Jalan wajib dilengkapi dengan perlengkapan Kendaraan Bermotor. (2) Perlengkapan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bagi Sepeda Motor berupa helm standar nasional Indonesia. Helm yang baik adalah helm yang aman dan nyaman. Biasanya helm semacam ini lulus persyaratan DOT (Departement of Transportation) atau standar transportasi Amerika Serikat. Ada juga standar-standar lain seperti untuk Eropa, Jepang, bahkan Indonesia seperti SNI (Standar Nasional Indonesia).

Helm yang aman adalah helm yang terbuat dari lapisan cangkang luar yang membungkus seluruh kepala dan menyisakan cukup ruang untuk melihat kedepan tebal dan anti benturan. Jenis helm standard dibagi menjadi dua, yaitu helm half face dan helm full face. Berat helm half face berkisar 1- 1,3 kg dan helm full face berkisar 1,3 – 1,7 kg.

PT. Tarakusuma Indah merupakan perusahaan yang awalnya berdiri sebagai penyedia spare-part motor, lalu melebarkan sayap produk menjadi produsen helm yang sangat besar. Saat ini, Tarakusuma telah memproduksi sebanyak tujuh merek helm, yakni MDS, KYT, INK, BMC, dan HIU, serta Tsunami. Banyak faktor yang menyebabkan konsumen memilih helm merek KYT sebagai pilihanya antara lain atribut-atribut yang terdapat pada helm merek KYT yaitu harga, kualitas produk, dan citra merek.

Tabel 1. 3

Daftar Harga Kisaran Helm Produk Lokal

No	Nama Merek	Kisaran Harga
1	KYT	350.000-6.000.000
2	MDS	150.000-1.000.000
3	INK	135.000-1.600.000
4	BMC	200.000-750.000
5	Cargloss	200.000-1.100.000
6	GM	155.000-1.400.000

7	RSV	250.000-900.000
---	-----	-----------------

Sumber : Data olah penulis pada beberapa e-commerce

Berdasarkan pada tabel diatas, terlihat bahwa merek KYT mempunyai kisaran harga yang cenderung mahal dibandingkan dengan helm lokal lainnya, hal ini menjadikan merek KYT sebagai salah satu merek helm lokal yang mempunyai harga yang mahal, apabila harga tidak sesuai dengan kualitas yang diberikan, maka akan mempengaruhi citra merek dan kurang memberikan rasa puas terhadap pengguna helm KYT.

Helm KYT berstandar internasional dan diposisikan sebagai “World Class Helmet”. Dalam perkembangannya helm KYT populer dikalangan konsumen. Data penjualan Top Brand index menunjukkan helm KYT dari tahun 2020 sampai dengan 2022 menempati posisi paling atas di banding helm merek lainnya.

Tabel 1. 4
Top Brand Index Pengguna Helm pada Tahun 2020-2022

NO	2020			2021			2022		
	Merek	TBI	TOP	MEREK	TBI	TOP	MEREK	TBI	TOP
1	KYT	25.9%	TOP	KYT	27.1%	TOP	KYT	24.2%	TOP
2	INK	18.7%	TOP	INK	18.2%	TOP	INK	14.4%	TOP
3	GM	7.5%	TOP	BMC	10.6%	TOP	BMC	10.1%	
4	BMC	6.4%		GM	6%		GM	8.0%	
5	NHK	4.8%		NHK	3.9%		NHK	4.4%	

Sumber: www.topbrand-award.com

Berdasarkan data pada table diatas menunjukkan bahwa helm merek KYT mengalami peningkatan TBI di setiap tahunnya dibanding merek helm lainnya.

Pada tahun 2020 angka TBI helm KYT sebesar 25,9%, selanjutnya pada tahun 2021 TBI helm KYT naik sebesar 2% dengan angka TBI 27,1%, kemudian pada tahun 2022 TBI helm KYT sayangnya mengalami penurunan 3% dengan angka TBI 24,2% diakibatkan dengan wabah yang menyerang dunia yaitu COVID-19. Namun, helm KYT tetap menjadi top-brand nomor 1, dengan ini konsumen masih menaruh kepercayaan terhadap brand KYT. Hal ini menunjukkan pembeli yang telah menjadi

pengguna terhadap merek KYT masih tinggi dan meningkat disetiap tahunnya dibandingkan merek-merek lainnya.

Top Brand Award menggunakan metodologi survei yang dilakukan tiga kali dalam setahun dan mengambil tempat di total 15 kota besar Indonesia: Jakarta, Bandung, Semarang, Yogyakarta, Surabaya, Malang, Medan, Palembang, Pekanbaru, Samarinda, Balikpapan, Banjarmasin, Makassar, Manado dan Denpasar. Survei Top Brand terbagi menjadi tiga, yaitu Fase 1, Fase 2 dan Top Brand for Kids & Teens. Metodologi survei Top Brand akan dijelaskan per bagian seperti berikut.

1. Top Brand Award Fase 1 & 2.

Top Brand Award Fase 1 melibatkan 8.500 responden yang terdiri dari 6.000 sampel random, 1.700 sampel booster dan 800 sampel booster B2B. Untuk Top Brand Award Fase 2, survei melibatkan 12.000 responden yang terdiri dari 8.000 sampel random, 1.800 sampel random retail dan 2.200 sampel booster.

Responden yang menjadi target survei Top Brand Award Fase 1 & 2 adalah pria dan wanita berusia 15 – 65 tahun, SES D hingga SES A. Sampel random retail didapat dari target SES B ke atas. Sampel booster didapat dari target SES A. Sampel ditambahkan dengan tujuan meningkatkan relevansi pada produk premium.

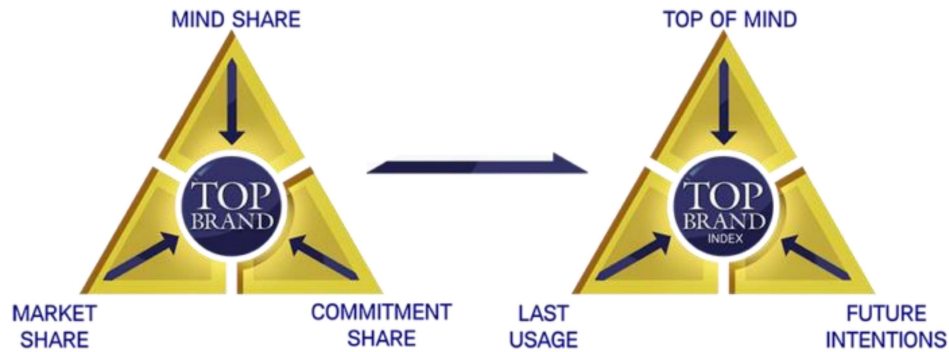
Metode sampling yang digunakan untuk sampel random dan random retail adalah multistage area random sampling. Sedangkan sampel booster dipilih dengan menggunakan metode purposive sampling.

2. Top Brand for Kids & Teens.

Sedangkan untuk Top Brand for Kids & Teens, survei melibatkan 2.500 responden yang berasal dari 1.500 responden ibu & anak, serta 1.000 responden usia remaja. Responden yang menjadi target survei Top Brand for Kids & Teens adalah anak-anak baik laki-laki maupun perempuan berusia 8 – 12 tahun (500 responden), kalangan wanita berusia 25 – 50 tahun yang memiliki anak di usia 0 – 12 tahun (1.000 responden) dan remaja laki-laki & perempuan berusia 13 – 17 tahun.

3. Pengukuran Top Brand.

Proses wawancara dilakukan secara tatap muka dan menggunakan kuesioner terstruktur yang didesain khusus untuk dapat mengukur ketiga parameter Top Brand, yaitu Top of Mind, Last Usage & Future Intentions.



Gambar 1.7
Parameter Top Brand

Sumber : <https://www.topbrand-award.com/metodologi-survei/>

- **Top of mind:** kesadaran akan merek (merek pertama yang disebutkan oleh responden saat kategori produk diutarakan).
- **Last usage:** penggunaan terakhir (merek terakhir yang digunakan/dikonsumsi oleh responden dalam satu siklus pembelian ulang).
- **Future intention:** niat membeli kembali (keinginan responden untuk menggunakan/mengonsumsi kembali di masa mendatang).

Nilai masing-masing parameter baik Top of Mind, Last Usage dan Future Intention untuk sebuah merek di dalam kategori produk tertentu diperoleh dengan cara menghitung persentase frekuensi merek tersebut relatif terhadap frekuensi keseluruhan merek. Top Brand Index (TBI) selanjutnya diperoleh dengan cara menghitung rata-rata terbobot masing-masing parameter.

Top Brand Award kemudian diberikan kepada sebuah merek apabila mereka memiliki dua kriteria berikut:

1. Memiliki Top Brand Index minimum 10%, dan
2. Menurut hasil survei, merek tersebut menempati posisi tiga teratas dalam kategori produk

Kedua kriteria ini harus dipenuhi oleh sebuah merek untuk dapat menyandang predikat Top Brand. Perlu diketahui per kategori produk bisa terdapat lebih dari satu merek yang meraih predikat Top Brand (maksimal tiga merek).

Lalu, Penulis menemukan beberapa keluhan terhadap kekurangan pada helm KYT dari beberapa komentar pengguna helm KYT pada video-video review dari helm KYT, berikut adalah beberapa komentar pengguna helm KYT mengenai kekurangan yang masih ditemukan pada helm KYT :

Tabel 1. 5
Komentar Beberapa Keluhan Pengguna Helm KYT Review Pada Platform Youtube dan TikTok

No	Nama Akun	Helm yang dimiliki	Keluhan
1	Hanya Game, pada <i>channel youtube</i> : TaufikTMCBlog “Kenapa sampai beli lagi helm Kyoto?”	<i>Half-Face</i> dan <i>Full-Face</i>	Finishing plastik kurang rapih dan kurang presisi, visor yang berat untuk dioperasikan, ventilasi mulut kecil dan gampang patah.
2	ScRiderChannel pada <i>channel youtube</i> :TaufikTMCBlog “Kupas Helm KYT TT Course?”	<i>Touring</i> dan <i>Full-Face</i>	Build Quality yang biasa saja dari segi batok, harga yang kurang terjangkau.
3	Ryan Widhiatmoko Mble, pada <i>channel youtube</i>	<i>Half-Face</i> dan <i>Full-Face</i>	Busa helm yang kurang nyaman.
4	Riza22, pada <i>channel youtube</i> :TaufikTMCBlog	<i>Half-Face</i> dan <i>Full-Face</i>	Klik penutup ventilasi mudah rusak, bagian pengunci helm untuk

	<i>“Kenapa sampai beli lagi helm Kyoto?”</i>		penggunaan yang lama mudah kendor.
5	Kok gue , pada salah satu video akun Banua Helm di Platform Tiktok	<i>Half-Face</i>	Busa yang mudah mengelupas dan tidak nyaman
6	Ade Guntoro , pada <i>channel youtube</i> : RC Video “KYT Falcon full review, gak sampe 1 juta tapi fiturnya mewah!”	<i>Full-face</i>	Karet seal dibagian dagu kendur sehingga debu mudah masuk
6	Laku_laku27 , pada salah satu video dari akun Ice Sugar di Platform Tiktok	<i>Half-Face</i>	Ratchet ventilasi mudah rusak dan keras untuk dioperasikan.
7	<3 , pada salah satu video dari akun Banua Helm di Platform Tiktok	<i>Half-Face</i>	Ratchet ventilasi mudah rusak, busa kurang nyaman dan keras untuk dioperasikan.
8	Ando , pada salah satu video dari akun cuanhelmet.id di Platform Tiktok	<i>Full-Face</i>	Helm yang kurang kedap suara dan cenderung berisik saat digunakan

9	Chris , pada salah satu video dari akun cuanhelmet.id di <i>Platform Tiktok</i>	<i>Full-Face</i>	Ventilasi bagian kepala helm berisik dan kurang kedap suara
10	Ketoprak Legend pada <i>channel youtube</i> :TaufikTMCBlog “ <i>Kupas Helm KYT TT Course?</i> ”	<i>Full-Face</i>	Spoiler belakang kurang solid dan cenderung kendor, part helm belum memenuhi kualitas
11	Mahendra Bjm , pada salah satu video dari akun cuanhelmet.id di <i>Platform Tiktok</i>	<i>Full-Face</i>	Cat helm mudah terkelupas dan berisik saat digunakan
12	Ilham 123 , pada salah satu video dari akun Banua Helm di <i>Platform Tiktok</i>	<i>Full-Face</i>	Cat dan grafis mudah terkelupas, cat dan garis desain yang kurang rapih
13	Deso Gaming pada review youtube Channel : Danu Dwi Setiawan “Review helm KYT TT Course 1 bulan pemakaian”	<i>Full-Face</i>	Fitur dan fitting masih kurang, ventilasi udara engap

Sumber : Data Olah Penulis

Tabel diatas menunjukkan bukti komentar salah satu pengguna helm KYT pada akun *YouTube reviewer* helm, pengguna helm KYT tersebut mengeluh atas kekurangan yang dimiliki pada Helm KYT.

Pada tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa terdapat keluhan dari konsumen untuk kualitas dan segi harga terhadap citra merk dari helm KYT. Konsumen mengeluhkan bahwa harga helm KYT sekarang cenderung lebih mahal dibandingkan sebelumnya, helm sekelas KYT masih mempunyai kualitas yang kurang bagus untuk beberapa tipe helmnya, hal tersebut menandakan bahwa citra merk KYT masih kurang baik dimata konsumen.

Dikutip dari <https://kobayogas.com/2019/12/25/review-kyt-r10-desain-performa-kenyamanan-kekurangan-dan-harga-jual/>, mengatakan *“Bicara desain, biasa saja, wow effectnya kurang, hal yang wajar karena kita dapat warna hitam glossy solid. Efek helm berwarna hitam itu ya plain aja, gak menarik nyaris blasss.. Bentuknya seperti helm modern pada umumnya, yaitu tidak full bulat, ada beberapa bagian yang berbentuk tegas. Bagian belakangnya terdapat sayap atau spoiler, sangat membantu penampilan akibat warna hitam ini”*, pada salah satu jenis helm *Full-face* dari produk KYT dengan tipe KYT R10, hal ini membuktikan bahwa helm KYT masih memiliki kualitas yang kurang terutama dari segi desain.

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis mengidentifikasi masalah-masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini, antara lain :

- a. Bagaimana kualitas produk pada Helm KYT ?
- b. Bagaimana citra merk pada Helm KYT ?
- c. Bagaimana kepuasan pelanggan pada Helm KYT?
- d. Bagaimana pengaruh kualitas dan citra merk terhadap kepuasan pelanggan pada Helm KYT?
- e. Bagaimana formulasi strategi kualitas dan citra merek terhadap kepuasan pelanggan pada helm KYT?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, tujuan penelitian ini yaitu untuk:

- a. mengetahui kualitas produk pada Helm KYT
- b. mengetahui citra merk pada Helm KYT
- c. mengetahui kepuasan pelanggan pada Helm KYT
- d. mengetahui citra merk terhadap kepuasan pelanggan pada Helm KYT
- e. mengetahui formulasi strategi kualitas dan citra merek terhadap kepuasan pelanggan pada helm KYT

1.5 Batasan Penelitian

Dalam penelitian yang dilakukan, terdapat batasan-batasan masalah yang penulis gunakan sebagai acuan, antara lain :

- a. Penelitian ini dilakukan pada bulan September 2022
- b. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan metode analisis regresi linear sederhana dan berganda.
- c. Penelitian ini dilakukan pada PT. Tarakusuma Indah.
- d. Ruang lingkup hanya meliputi informasi mengenai Citra Merek dan Kepuasan Pelanggan.
- e. Sasaran penyebaran kuesioner penelitian ini adalah pria dan wanita berusia 19 tahun keatas.

1.6 Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Hasil dari adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu literature yang bermanfaat bagi pembaca maupun bagi peneliti selanjutnya jika ingin melakukan penelitian yang sejenis.

b. Manfaat Praktis

Hasil dari adanya penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan dapat digunakan sebagai bahan acuan atau pertimbangan perusahaan dalam menyusun sebuah Peranakan kedepannya. .

1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Sistematika penulisan dibuat untuk memberikan gambaran umum tentang penelitian yang sudah dilakukan untuk kejelasan dalam penulisan hasil penelitian. Berikut sistematika penulisan yang digunakan :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, batasan masalah dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi uraian teoritik mengenai tinjauan pustaka bagi teori-teori yang mendasari, relevan dan terkait dengan penelitian, kerangka pemikiran, hipotesis penelitian dan penelitian terdahulu.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini membahas mengenai pendekatan, metode dan Teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisa data yang dapat menjawab atau menjelaskan masalah dalam penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini membahas mengenai hasil penelitian berdasarkan data-data yang telah diolah dan pembahasan hasil penelitian yang disesuaikan dengan rumusan masalah yang telah ditetapkan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini menguraikan tentang kesimpulan dari hasil penelitian serta saran-saran yang dikumpulkan oleh peneliti berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan