

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Pasar automotif semakin dinamis dengan kehadiran mobil murah ramah lingkungan (*Low Cost Green Car/LCGC*). Di tengah berbagai pro-kontra, kehadiran mobil murah diyakini akan memanaskan persaingan bisnis automotif di Indonesia. Hal tersebut dapat dilihat dari pabrikan automotif yang ramai-ramai meluncurkan mobil murah ramah lingkungan. Grup Astra melalui PT Toyota Astra Motor dan PT Astra Daihatsu Motor merilis Astra Toyota Agya dan Astra Daihatsu Ayla, yang kemudian disusul PT Honda Prospect Motor meluncurkan Honda Brio Satya.

Adapun kelebihan dan kekurangan Astra Toyota Agya, Astra Daihatsu dan Honda Brio Satya dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 1 Kelebihan dan Kekurangan Jenis Mobil

Jenis Mobil	Kelebihan	Kekurangan
A	a. Harga Terjangkau, harga antara 121 juta hingga 132 juta rupiah b. Kaya akan Fitur Keamanan, Berbeda dengan mobil lain, dimana biasanya mobil murah datang dengan fitur terbatas. Toyota Agya menawarkan fitur keamanan yang lengkap seperti SRS <i>Airbags, Power Steering, Alarm Setting 5 mode</i> , serta	a. Bobotnya yang tergolong ringan, berat kosong mobil tersebut cuma sebesar 746 kg ketika berkecepatan tinggi akan sedikit kurang nyaman dan bisa oleng jika dipaksakan. Mobil ini memang bukan untuk standar kecepatan tinggi dengan kapasitas tenaga mesin 65 ps. b. Percepatan (tarikan)

	<p>ISOFIX yang merupakan jok dengan desain khusus untuk menunjang keamanan.</p> <p>c. Mesin yang Irit, mesin yang digunakan juga menjadi katalis kelebihan dan kekurangan Toyota Agya. Dilengkapi dengan mesin berukuran 999 cc, mesin tidak bisa memberikan tenaga yang besar. Namun di sisi lain, mesin ini memberikan keuntungan karena tidak mengkonsumsi bahan bakar terlalu banyak.</p> <p>d. <i>Body</i> Mobil yang Ringan, <i>Body</i> mobil ini terbuat dari campuran aluminium dan rangka besi dengan konsep <i>Body Structure Reinforcement</i>. Konsep ini akan membuat <i>body</i> mobil tahan benturan, namun tidak cukup</p>	<p>pada mobil toyota agya tersebut tergolong lambat. buat menyentuh kecepatan 100 km/jam, dibutuhkan waktu kisaran 14 detik.</p>
--	---	--

	<p>memberikan berat proporsional.</p> <p>e. Hasilnya, mobil bisa oleng jika dipacu pada kecepatan tinggi dalam keadaan kosong tanpa penumpang. Bahaya akan bertambah jika berpapasan dengan kendaraan yang lebih besar dari arah yang berlawanan.</p>	
<p>Astra Daihatsu Ayla</p>	<p>a. Harga Murah, antara harga 85 Juta Rupiah hingga 121 Juta Rupiah.</p> <p>b. Irit bahan bakar, terutama jika dipakai pada kecepatan rendah dibawah 50 km/ jam</p> <p>c. <i>Spare part</i> banyak tersedia di <i>dealer-dealer</i> daihatsu yang ada pada tiap kota</p> <p>d. Mesin mobil di depan (aman bagi pengemudi, dapat mengurangi resiko benturan)</p>	<p>a. Tenaga atau daya maksimum yang kecil hanya 65 ps, ini berbeda dengan honda jazz yang memiliki tenaga 120 ps (hampir separo honda jazz), masalah tenaga dipastikan sangat minim.</p> <p>b. Akselerasi lambat (tarikan kurang kencang), untuk mencapai kecepatan 100 km/jam dibutuhkan waktu hampir 15 detik, akselerasi hampir 15 detik ini tergolong</p>

		<p>kurang untuk mobil <i>city car</i>.</p> <p>c. Mobil terlalu ringan, hal ini akan terasa saat mobil dikebut pada jalan bebas hambatan. Saat berpapasan dengan mobil besar seperti bus dimungkinkan mobil ini juga tidak sestabil <i>city car</i> lain (limbung). Pada kecepatan tinggi juga harus melihat apakah jalan benar-baner rata atau sedikit bergelombang karena sedikit saja jalan bergelombang akan sangat mempengaruhi (limbung) pada mobil dengan kecepatan tinggi apa lagi tidak didukung dengan kaki-kaki yang bagus dan berat yang memadai.</p> <p>d. Fitur-fitur Daihatsu Ayla memang tidak selengkap <i>city car</i> kebanyakan, seperti AC tidak terdapat pada varian terendah,</p>
--	--	---

		<p><i>Airbags optional</i>, fitur audio juga seadanya</p> <p>e. Mobil ini juga perlu dipertanyakan kemampuannya dalam menempuh perjalanan luar kota atau digunakan pada tanjakan seperti ke puncak.</p>
Honda Brio Satya	<p>a. Harga diantara 160 Juta Rupiah hingga 175 Juta rupiah.</p> <p>b. Salah satu kelebihan Honda Brio yang ditawarkan kepada masyarakat yaitu pada bagian dapur pacunya, untuk menunjang berkendara yang nyaman dan ramah lingkungan pabrikan honda membekali mobil ini dengan mesin i-VTEC. Seperti yang kita ketahui bersama teknologi i-VTEC adalah teknologi di industri mobil yang memberikan kinerja mesin yang lebih</p>	<p>Yang paling sering dikeluhkan pengguna pada mobil ini yaitu peredam kabin yang kurang bagus. Hal ini di sebabkan oleh penggunaan material yang dibawah standard. Hal ini bisa dilihat dari tampilan interior yang cukup murahan, untuk tampilan bisa di akali dengan melakukan modifikasi pada interiornya.</p> <p>Kekurangan Honda Brio yang selanjutnya yaitu pada bagian <i>ground clearance</i> yang rendah, dengan jarak <i>ground clearance</i> yang</p>

	<p>bertenaga dan responsif.</p> <p>Selain sudah dibekali dengan teknologi i-VTEC pada mesinnya, Kelebihan Honda Brio Satya yang perlu dipertimbangkan sobat yaitu telah digunakannya fitur <i>Grade Logic Control</i> yang memiliki fungsi untuk mengurangi perpindahan transmisi yang berlebihan. So adanya fitur tersebut, mobil ini mampu berjalan dengan nyaman pada berbagai karakter jalanan termasuk tanjakan sekalipun.</p> <p>Kemudian untuk membuat mobil ini mampu berakselerasi secara cepat, pabrikan honda telah menanamkan mobil ini dengan fitur <i>drive by wire</i>. Selain memberikan akselerasi yang agresif, adanya</p>	<p>rendah para pengguna harus hati hati saat mengendarai mobil ini dijalan yang tidak rata atau berlubang.</p> <p>Sedangkan untuk penyimpanan barang, kekurangannya yaitu ukuran bagasi yang relatif kecil atau kurang luas.</p>
--	--	--

	<p>fitur tersebut mampu menekan konsumsi bahan bakar. Dan untuk mengatur perpindahan gigi yang terintegrasi, mobil ini juga telah disematkan fitur <i>shift hold control</i>. Dan Kelebihan Honda Brio yang paling penting yaitu memiliki pandangan yang luas, meski mobil ini mempunyai ukuran badan yang kecil namun untuk urusan kenyamanan kemudi mobil ini mampu menawarkan kenyamanan yang lebih dibandingkan kedua rivalnya tersebut.</p>	
--	--	--

Sumber : <http://www.otokoe.com/kelebihan-dan-kekurangan-toyota-agya-yang-perlu-anda-ketahui/>
<http://www.mobilku.org/2013/07/harga-dan-fakta-mobil-murah.html>
<http://otosite.net/kelebihan-dan-kekurangan-honda-brio-satya/>
<https://www.otomaniac.com/harga-toyota-agya/>
<https://www.otomaniac.com/harga-daihatsu-ayla/>
<https://www.otomaniac.com/harga-honda-brio-rs/>

Berdasarkan perbandingan kelebihan dan kekurangan Toyota Agya dan Astra Daihatsu Ayla, dapat ditarik kesimpulan bahwa Toyota Agya dan Astra

Daihatsu Ayla merupakan mobil kota yang ramah lingkungan yang lebih cocok untuk dikendarai oleh orang yang lebih mementingkan keamanan dan kenyamanan, bukan kecepatan.

Rangkuman kelebihan dan Kekurangan Honda Brio Satya yang ada diatas bisa ditarik garis besar mobil ini memiliki kelebihan yang lebih banyak dibandingkan dengan kekurangan yang ada.

Menyongsong tahun 2016 Honda Prospect Motor (HPM) telah memiliki target penjualan dengan dengan total 180 ribu unit. Membidik sekira 13 ribu unit, dari tahun 2015 yang berhasil menjual sebanyak 166.258 unit. Jumlah ini diprediksi bakal tercapai berkat beberapa strategi yang akan diupayakan HPM untuk tahun ini. Diantaranya selain melakukan upaya penyegaran model yang akan diperkenalkan, Honda BR-V yang akan luncur tahun ini menjadi salah satu senjata jagoan Honda untuk mengejar target penjualannya di 2016 ini (<http://www.blackxperience.com/blackauto/autonews/strategi-penjualan-honda-di-tahun-2016>).

Untuk mencapai tujuannya dalam mencapai target penjualan Honda Prospect Motor (HPM) melakukan perluasan jaringan *dealer* mobil mereka di wilayah Jabodetabek dengan meresmikan Honda Mitra Lenteng Agung. Ini merupakan *dealer* resmi Honda yang ke-37 di wilayah Jabodetabek, sekaligus menjadi *dealer* resmi Honda ke-118 secara nasional (<http://teknologi.inilah.com/read/detail/2291447/honda-resmikan-diler-baru-di-lenteng-agung>).

Menurut PIC *Customer Care Officer* (Dewi), selain tenaga pemasaran untuk mencapai target yang ditentukan, Honda Mitra Lenteng Agung membuat Divisi *Public Relations* untuk membantu tenaga pemasaran melakukan penjualannya. Divisi *Public Relations* pada Honda Mitra Lenteng Agung dikenal dengan nama Divisi *Customer Care Officer*.

Customer Care atau *Public Relations* pada Honda Mitra Lenteng Agung memiliki tugas dari manajemen dengan tujuan membuat kepuasan pelanggan pada produk Honda Brio Satya berupa : (<http://www.honda-lenteng.com/>)

- a. Memberikan informasi mengenai produk Honda Brio Satya, baik spesifikasi maupun harga jual.

b. Mengatasi keluhan dari customer akan ketidakpuasan atas barang dan jasa produk Honda Brio Satya.

Untuk dapat meminta saran dan pendapat mengenai mobil Honda, dapat menghubungi Honda *Customer Care* di 0800-1122-789 (bebas pulsa) setiap jam kerja 09.00 - 17.00. (<https://www.honda-indonesia.com/aftersales/customer-care>)

Layanan purna jual untuk konsumen sebagai bukti dedikasi Honda terhadap kepuasan *customer*. Dengan tenaga operator yang ramah dan profesional, siap menjawab dan menindaklanjuti segala masukan dan permasalahan *customer*, ternyata dapat meningkatkan kepuasan pelanggan pada produk Honda Brio Satya hal ini tampak pada laporan peningkatan omset penjualan.

Tabel 2 Jumlah Penjualan

Bulan	Jumlah Penjualan
Mei	5 Unit
Juni	10 Unit
Juli	11 Unit
Agustus	11 Unit
September	15 Unit

Sumber : Departemen Keuangan Honda Mitra Lenteng Agung

Berdasarkan penelitian awal, peneliti melihat Honda Mitra Lenteng Agung menghadapi persaingan dengan adanya kehadiran mobil murah ramah lingkungan (*Low Cost Green Car/LCGC*) dalam melakukan kegiatan pemasarannya. Untuk menghadapi persaingan tersebut Honda Mitra Lenteng Agung menggunakan *Customer Care* yang bertujuan untuk memberikan kepuasan pelanggan pada produk Honda Brio Satya di Honda Mitra Lenteng Agung, agar target penjualan yang diharapkan dapat tercapai, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH *CUSTOMER CARE* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PRODUK MOBIL HONDA BRIO SATYA DI HONDA MITRA LENTENG AGUNG.**

Alasan pemilihan judul tersebut karena Honda Mitra Lenteng Agung merupakan *dealer* resmi Honda yang ke-37 di wilayah Jabodetabek, sekaligus menjadi *dealer* resmi Honda ke-118 secara nasional dan menjadikan *customer*

care memberikan kepuasan pelanggan pada produk Honda Brio Satya, sehingga dibutuhkan penelitian terkait dengan pengaruh *customer care*. Dalam hal ini, pengaruh *customer care* berfokus pada pemberian kepuasan pelanggan pada produk mobil Honda Brio Satya.

Alasan penulis menetapkan *customer* yang membayar angsuran atau kredit mobil ke Honda Mitra Lenteng Agung sebagai responden penelitian karena Honda Mitra Lenteng Agung membutuhkan *feedback* komunikasi dari program *customer care* yang telah dijelankannya. Penulis akan meneliti pengaruh *customer care* yang berfokus pada perilaku responden setelah dijelankannya program *customer care* dalam memberikan kepuasan pelanggan pada produk mobil Honda Brio Satya di Honda Mitra Lenteng Agung.

I.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka peneliti dapat merumuskan masalah sebagai berikut :

“Seberapa Kuat Pengaruh Customer Care Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Produk Honda Brio Satya di Honda Mitra Lenteng Agung?”

I.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah :

Untuk mengetahui kuatnya pengaruh *customer care* terhadap kepuasan pelanggan pada produk Honda Brio Satya di Honda Mitra Lenteng Agung.

I.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis yaitu :

I.4.1 Manfaat Teoritis Penelitian

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan pada perkembangan dan pendalaman studi komunikasi khususnya pada bidang *Public Relations* tentang

pengaruh *customer care* terhadap kepuasan pelanggan sehingga dapat digunakan sebagai bahan referensi mengenai studi Ilmu Komunikasi.

I.4.2 Manfaat Praktis Penelitian

Penulis dapat mengetahui pengaruh *customer care* terhadap kepuasan pelanggan produk mobil Honda Brio Satya dan hasil penelitian yang diperoleh diharapkan dapat disajikan sebagai bahan masukan atau bahan pertimbangan di bidang *Public Relations* serta Honda Mitra Lenteng Agung dapat memenangkan persaingan di bidang pemasaran.

Selain itu penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi para pembaca, khususnya mahasiswa komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.

I.5 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah dalam penyusunan penelitian, maka penulis membuat kerangka sistematika

BAB I PENDAHULUAN

Pada Bab I ini berisikan tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab II ini akan berisi tentang teori – teori komunikasi yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Sedangkan pada Bab III ini berisikan tentang metode penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data dan waktu penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi pembahasan penelitian ini, serta mengaplikasikannya kepada analisis secara umum dan mendalam mengenai “Pengaruh *Customer Care* Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Produk Mobil Honda Brio Satya di Honda Mitra Lenteng Agung”.

BAB V KESIMPULAN

Bab ini berisi kesimpulan serta saran berdasarkan analisis hasil penelitian yang telah dilakukan.

DAFTAR PUSTAKA**RIWAYAT HIDUP****LAMPIRAN**