

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Otomotif menjadi bidang yang cukup menggiurkan di Indonesia, terutama sepeda motor. Pangsa pasar yang masih cukup luas dan Negara yang masih berkembang sudah cukup menjadi alasannya. Negara yang memegang teguh ideologi Pancasila ini memiliki jumlah penduduk yang tinggi dan memiliki kebutuhan yang besar, hal ini merupakan salah satu daya tarik investor masuk ke Indonesia.



Gambar 1
Perbandingan penjualan sepeda motor ASEAN
Sumber: Federation of ASIA Motorcycle Industri

Dari gambar di atas terlihat bahwa penjualan sepeda motor di Indonesia lebih tinggi di bandingkan Negara-negara lain di ASEAN. Bahkan ketika ada tekanan dari situasi ekonomi pun penjualan sepeda motor di Indonesia ini masih meningkat. Dengan tingginya penjualan tersebut tidak terlepas dari peran para Agen Tunggal Pemegang Merek (ATPM) di Indonesia. Menurut Dwi Saputra F,

Ardianti, Surya Permana A (2013), ATPM adalah perusahaan nasional yang ditunjuk oleh perusahaan manufaktur pemilik merek, untuk secara eksklusif mengimpor, memasarkan, mendistribusikan dan melayani layanan purna jual dalam wilayah tertentu. Peran ATPM yang krusial ini akan dibantu oleh *dealer-dealer* yang telah didirikan oleh manufaktur pemilik merek yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Dealer ini akan berfungsi membantu menjalankan sebagian peran ATPM, diantaranya memasarkan dan melayani layanan purna jual dari merek yang mereka miliki. Hal ini dilakukan para ATPM untuk memenuhi kebutuhan serta rasa nyaman kepada pelanggan setelah membeli produk mereka.

Di sisi lain perkembangan industri sepeda motor di Indonesia yang terus meningkat dari tahun ke tahun dan ini menjadi signal positif bagi para ATPM ataupun manufaktur pemilik merek kendaraan sepeda motor untuk memasarkan produk mereka. Bahkan berdasarkan data yang dihimpun, kurang lebih ada 27 merek motor yang dipasarkan di Indonesia, diantaranya berasal dari Jepang, Eropa, Tiongkok, India dan produksi dalam negeri.

Tabel I
Perusahaan dan ATPM di Indonesia

No	Nama perusahaan dan ATPM
1	Honda Honda merupakan pabrikan motor dari Jepang yang masuk ke Indonesia dibawah PT AHM.PT Astra Honda Motor (AHM) merupakan pelopor industri sepeda motor di Indonesia. Didirikan pada 11 Juni 1971 dengan nama awal PT Federal Motor. Saat itu, PT Federal Motor hanya merakit, sedangkan komponennya diimpor dari Jepang dalam bentuk CKD (completely knock down).Fokus motor : jenis bebek, sport, matic
2	Yamaha motor Yamaha motor merupakan pabrikan motor dari Jepang yang didirikan tahun 1909. Masuk ke Indonesia dibawah bendera PT YIMM (Yamaha Indonesia Motor Manufacturing).Fokus motor : jenis bebek, matic, sport, ATV, generator dan beberapa tahun terakhir juga membuka sayap CBU dengan moge-moge-nya

3	<p>APP-KTM APP KTM adalah nama motor china yang diproduksi oleh PT. Asean Motor International atau dulu bernama PT. Varia Mobilindo dengan merk dagang APP KTM. Nama APP KTM sendiri berasal dari singkatan Asia Putra Perkasa (APP)-Kingtown Tian Ma (KTM). Asia Putra Perkasa sendiri adalah sebuah nama PT yang katanya memproduksi APP KTM ini, kemudian PT Asean Motor International sebagai main diler nasional merek APP KTM. Fokus motor : motor niaga dan bentuk motor lain seperti bebek dan matic sebagaimana motor china yang lain.</p>
4	<p>Bajaj Bajaj merupakan pabrikan motor dari India yang berdiri tahun 1965. Masuk ke Indonesia melalui bendera PT. Bajaj Auto Indonesia sejak tahun 2006. Produk motor : sport</p>
5	<p>Benelli Benelli merupakan salah satu produsen sepeda motor tertua yang ada di dunia. Perusahaan yang berdiri di Italia pada tahun 1911 ini tidak pernah berhenti untuk memproduksi sepeda motor hingga kini. Menurut beberapa informasi sebagian saham pabrikan dibeli oleh perusahaan china. Masuk ke Indonesia dibawah bendera PT BENELLI MOTOR INDONESIA. Fokus motor : naked, sport dan scooter serta trail dengan beragam cc yang ada.</p>
6	<p>Betrix Betrix merupakan singkatan dari Bebek Elektrik dimana merupakan motor dari listrik dengan harga yang sangat terjangkau. Fokus motor : jenis motor matic listrik NB : sepertinya sekarang beralih menjadi betrix lithium</p>
7	<p>BMW Motorrad BMW Motorrad Indonesia merupakan ATPM motor BMW Motorrad dengan diler yang tersebar di Bali, Jakarta dan Sumatra. BMW Motorrad sendiri merupakan pabrikan dari Jerman yang berdiri tahun 1916 silam. Fokus motor : jenis Enduro, roadster, touring, sport dan maxi-scooter.</p>
8	<p>Dayang Motor Indonesia PT. DAYANG MOTOR INDONESIA didirikan pada tanggal 14 Februari 2000 yang merupakan produsen motor dalam negeri dengan standar mutu yang terjamin. Saat ini manufactory dan outlet dari Sepeda Motor DAYANG ada di kota Solo yang terletak di Jl. Kolonel Sutarto No. 100 Solo. Fokus motor : jenis motor niaga, bemo, dan segala jenis motor. Sekilas seperti produk-produk dari pabrikan china.</p>
9	<p>Ducati Ducati merupakan pabrikan motor dari Italia yang berdiri tahun 1926 . Masuk ke Indonesia lewat bendera PT Supermoto Indonesia. Fokus motor : Moge (Diavel, Hypermotard, Hyperstrada, Monster, Multistrada, Streetfighter, Superbiker)</p>
10	<p>GAZGAS motor GAZGAS motor adalah sebuah perusahaan ATPM motor trail yang berdiri sejak 2004. Bermula dari bengkel modifikasi di Banyuwirip Surabaya sekarang sudah berkembang hingga mempunyai <u>pabrik</u> di Pasuruan, Jawa Timur. Fokus motor : motor-motor trail, enduro dan offroad serta minimoto yang ada kemiripan dengan motor-motor dari pabrikan china.</p>
11	<p>Happy motorcycle Happy motorcycle, PT. Anugerah Cendrawasih Sakti Motor (PT.</p>

	ACSM) didirikan pada 1999. Berawal dari sebuah pabrik perakitan sepeda motor di Malang yang memproduksi dengan merk Nasional “Happy” untuk daerah Jawa Timur, kemudian tumbuh menjadi perusahaan yang profesional dengan perkembangan jaringan dealer di seluruh Indonesia. Fokus motor : jenis cube/bebek, matic, sport dan motor niaga (3 roda).
12	Harley-Davidson Harley-Davidson Motor Company adalah pembuat sepeda motor Amerika Serikat yang bermarkas di Milwaukee, Wisconsin, United States yang berdiri tahun 1903. Masuk ke Indonesia lewat bendera Mabua Harley-Davidson Jenis motor : moge
13	Husqvarna Husqvarna merupakan pabrikan motor dari Swedia yang berdiri tahun 1904. Sempat bergabung dengan MV Agusta namun sejak tahun 2007 bergabung dalam jajaran BMW Motorrad. Diler tersebar di Jakarta, Bandung, Jogjakarta, Surakarta, Malang, Denpasar , Lombok dan Banjarmasin. Fokus motor : jenis enduro dan motocross
14	Hyosung motor Hyosung motor merupakan pabrikan motor dari Korea yang berdiri tahun 1978. Masuk ke Indonesia dibawah bendera Hyosung Indonesia dengan lokasi perakitan di Semarang, Jawa Tengah. Fokus motor : jenis sport dan supersport
15	Jialing PT. Buana Jialing Makmur Sakti Motor berdiri tahun 2001 dengan visi Membangun Industri Sepeda Motor Di Indonesia Dengan Harga Terjangkau, Kualitas Serta Layanan Purna Jual Terbaik Dengan Tujuan Menjadi Market Leader Di Kelas Motor Cina. Fokus motor : bebek, matic, sport dan motor niaga (3 roda)
16	Kaisar motor PT Kaisar Motorindo Industri didirikan pada awal tahun 2003 dengan tujuan untuk menyediakan sarana transportasi yang memiliki kualitas yang sangat baik namun dengan tingkat harga yang dapat dijangkau oleh masyarakat Indonesia. Fokus motor : motor niaga dan motor moge semacam harley dengan merk Ruby.
17	Kanzen Kanzen diklaim sebagai merek sepeda motor asli dari Indonesia. Merek ini diproduksi oleh PT.Semesta Citra Motorindo yang sebagian sahamnya dimiliki oleh Rini Suwandhi (mantan menteri perindustrian). Berdiri sekitar tahun 2000an. Sepeda motor Kanzen menghasilkan beberapa jenis sepeda motor. Namun sepertinya saat ini motor kanzen sudah hilang dari peredaran. Fokus motor : jenis Kanzen Scudetto, skuter otomatis; Kanzen Taurus, bebek; Kanzen Taurus Ultima, dan beberapa jenis motor bebek khas pabrikan china.
18	Kawasaki motor Kawasaki motor merupakan barikan Jepang yang berdiri tahun 1949 yang masuk ke Indonesia dibawah bendera PT. Kawasaki Motor Indonesia. Fokus motor : jenis sport, offroad dan multipurpose, mini super sport, moped dan beberapa tahun terakhir kerjasama dengan kawasaki-bajaj.
19	Kymco / Benson Kymco merupakan pabrikan motor dari Taiwan yang berdiri tahun 1963.

	Masuk ke Indonesia tahun 2000an dibawah bendera PT. KYMCO Lippo Motor Indonesia namun akhir tutup. Tahun 2010an Kymco bangkit dengan branding baru yakni Benson dibawah bendera PT Benson Power Mobility dari Denpasar Bali. Fokus motor : yang terkenal merupakan jenis skuter
20	KTM KTM Indonesia merupakan ATPM motor KTM Austria dibawah bendera PT. MOTO KTM INDONESIA. KTM Austria sendiri berdiri pada tahun 1934. Fokus motor : jenis naked, enduro, trali, supermoto, dan superbike
21	Minerva PT. MINERVA MOTOR INDONESIA berdiri tahun 200 dan tahun 2008 melakukan Co-Branding and Joint Manufacturing dengan SACHS Fahrzeug –und Motorentechnik Germany, yang kemudian dikenal dengan MINERVA SACHS. Fokus motor : sport, naked, supermoto dan matic yang semua part terdapat hubungan dengan pabrikan china.
22	Mv Agusta Mv Agusta merupakan pabrikan motor dari Italia yang berdiri tahun 1945 namun tahun 1992 pabrikan ini diakuisisi oleh Cagiva. Masuk ke Indonesia dibawah bendera PT MOTO ARTE INDONESIA. Fokus motor : sport bike, moge dan touring.
23	Piaggio / Vespa Piaggio merupakan perusahaan motor dari Italia yang berdiri tahun 1884. Bagi penunggang motor Vespa tentu tidak asing lagi dengan merk yang satu ini. Masuk ke Indonesia dibawah bendera PT. Piaggio Indonesia. Fokus motor : jenis scooter dan mp3
24	Suzuki motor Suzuki motor merupakan pabrikan motor dari Jepang yang didirikan tahun 1955. Masuk ke Indonesia dibawah bendera PT. Suzuki Indomobil Motor. Fokus motor : jenis <i>underbone</i> , scooter dan sport.
25	VIAR VIAR, Berdiri sejak tahun 2000, PT Triangle Motorindo sebagai <u>Agan</u> Tunggal Pemegang Merk VIAR didirikan dengan tekad untuk menjadi salah satu produsen sepeda motor terbesar di Indonesia. Hal ini dibuktikan dengan komitmen PT. Triangle Motorindo yang selalu memproduksi sepeda motor VIAR dengan mutu tinggi dan harga yang terjangkau kepada masyarakat Indonesia agar VIAR menjadi leading brand otomotif di Indonesia. Lokasi perakitan ada di Semarang, Jawa Tengah. Fokus motor : jenis bebek, sport, trail, matic dan motor niaga (3 roda) yang sebagian besar ada kemiripan dengan motor-motor dari pabrikan china
26	Viva motor PT. Vivamas Qingqi Motor didirikan pada tanggal 20 Januari 2000, dan merupakan perusahaan Joint Venture antara PT. Vivamas Tatanusa dengan salah satu perusahaan terbesar di China Yaitu China Qingqi Group Co, dan yang telah mendapat ISO 9001-9004 Internasional. Fokus motor : jenis bebek, ayago, matic dan sport serta motor niaga (3 roda)
27	TVS Motor TVS Motor merupakan pabrikan motor dari India yang berdiri tahun 1978 . Masuk ke Indonesia melalui bendera PT TVS Motor Company Indonesia. Fokus motor : jenis sport, matic dan bebek.

Sumber: <http://setia1heri.com/2014/03/07/daftar-lengkap-abrikan-motor-motor-yang-mengaspal-di-indonesia/>

Dari 27 perusahaan, merek dan ATPM ada 6 perusahaan yang berasal dari Indonesia atau merupakan produksi dalam negeri, diantaranya adalah Gazgas, Happy, Kymco/Benson, Kanzen, Viar, Dayang. Hanya saja, motor produksi dalam negeri tersebut kalah bersaing dengan motor-motor dari Jepang, India, Tiongkok, Amerika maupun Eropa. Di samping itu, pemimpin pasar di Indonesia dipegang oleh merek asal Jepang, diantaranya Honda, Yamaha, Suzuki, Kawasaki dan TVS dari India. Keempat merek dan ATPM tersebut dapat mengambil hati masyarakat di Indonesia karena harga yang terjangkau, model yang menarik dan teknologi yang baik, sehingga seluruh lapisan masyarakat di Indonesia dapat menikmati produk mereka. Selain itu pelayanan yang mereka berikan dapat dijangkau dengan mudah oleh pelanggan.

Sebagaimana yang telah dijabarkan diatas dari 27 ATPM yang aktif di Indonesia, ada 5 merek yang mendominasi pasar Indonesia, yaitu Honda, Yamaha, Kawasaki, Suzuki dan TVS. Jumlah penjualan ke lima merek tersebut mencapai angka jutaan unit dan terus mengalami pertumbuhan penjualan dari tahun ke tahun.

Tabel II
Penjualan Sepeda Motor 2012

	Penjualan	Market Share
Honda	4.092.693	57.10%
Kanzen		0.00%
Kawasaki	131.657	1.84%
Suzuki	465.63	6.52%
TVS	18.252	0.26%
Yamaha	2.433.354	34.07%
Total	7.141.586	100.00%

Sumber: AISI (Asosiasi Industri Sepeda Motor Indonesia)

Tabel III
Penjualan Sepeda Motor Tahun 2013

2013	Jan-Des	Sales Share
Honda	4.700.871	60,49 %
Kawasaki	153.807	1,98 %
Suzuki	400.675	5,16 %
TVS	19.865	0,26 %
Yamaha	2.495.796	32,12 %
Total	7.771.014	100 %

2013	Jan-Des	Sales Share
Bebek	1.771.720	22,80 %
Sport	1.101.626	14,18 %
Skutik	4.897.668	63,02 %
Total	7.771.014	100 %

Sumber: Motor Otomotif (Kutipan dari AISI)

Tabel IV
Penjualan Sepeda Motor Tahun 2014

Brand	Penjualan (Unit)	Pangsa Pasar
Honda	5.055.510	63,92%
Yamaha	2.390.902	30,23%
Suzuki	275.184	3,48%
Kawasaki	165.231	2,09%
TVS	22.114	0,28%
Total	7.908.941	100%

Sumber : AISI

Berdasarkan tabel diatas jumlah penjualan di Indonesia mengalami peningkatan dari tahun ke tahun dan menunjukkan dominasi dari kelima merek yang telah disebutkan sebelumnya. Honda dan Yamaha menunjukkan dominasinya dalam penjualan 3 tahun terakhir, sementara itu Suzuki, Kawasaki dan TVS mengikuti di bawah kedua merek tersebut.

Tidak hanya penjualan yang menjadi orientasi utama para ATPM, namun mereka juga memperlengkapi para *dealer* dengan layanan purna jual, yaitu, bengkel dan *spare part*. Hal ini dilakukan para ATPM untuk memberikan rasa nyaman kepada pelanggan setelah membeli produk mereka. Di samping itu hal ini juga dilakukan untuk menghindari kerusakan yang terjadi ketika dalam perakitan di pabrik ataupun perjalanan (*shipping/delivery*). Lain hal dengan garansi service yang ATPM berikan kepada pelanggan, dengan adanya penunjang yang dilakukan oleh ATPM kepada beberapa *dealer* dalam hal *service & spare part*, pelanggan menjadi lebih sulit untuk memakai jasa bengkel umum (tidak resmi), dibandingkan dengan ketersediaan peralatan yang lengkap dan SOP (*Standard*

Operation Procedure) yang menjanjikan serta ketentuan garansi yang akan hilang apabila tidak memakai jasa bengkel resmi.

Perawatan sepeda motor merupakan hal rutin yang dilakukan oleh pelanggan agar mesin motor terjaga, oleh karena itu *dealer* resmi yang telah ditunjuk oleh ATPM harus memberikan kualitas layanan yang bisa memberikan kepuasan kepada pelanggan. Kualitas *spare part* motor yang terjamin, layanan *service* yang difasilitasi oleh mekanik-mekanik yang terlatih (*skillfull*) serta pengawasan melalui SOP yang telah ditetapkan menjadi nilai pembeda dengan bengkel umum lainnya. Untuk menjamin layanan *service* terkoordinasi dengan baik, pihak ATPM memberikan pelatihan dan program pengawasan sebagai media untuk mengembangkan kompetensi dan pengetahuan. Hal ini dilakukan para ATPM untuk memberikan layanan purna jual yang dapat memuaskan pelanggan.

1.2 Identifikasi Masalah

Melihat situasi persaingan antar perusahaan motor di Indonesia yang semakin kompetitif, maka layanan purna jual memiliki peranan yang besar terhadap kepuasan pelanggan. Dalam menganalisa proses tersebut, terdapat beberapa identifikasi permasalahan untuk diteliti dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Bagaimana Layanan Purna Jual pada Yamaha Aneka Jasa Bandung?
2. Bagaimana kepuasan pelanggan Yamaha Aneka Jasa Bandung?
3. Berapa besar pengaruh layanan purna jual terhadap kepuasan pelanggan di Yamaha Aneka Jasa Bandung?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah diatas, tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui Layanan Purna Jual pada Yamaha Aneka Jasa Bandung
2. Untuk mengetahui kepuasan pelanggan Yamaha Aneka Jasa Bandung
3. Untuk mengetahui pengaruh layanan purna jual terhadap kepuasan pelanggan di Yamaha Aneka Jasa Bandung

1.4 Kegunaan Penelitian

Dalam menyusun penelitian ini, peneliti berharap hasil penelitian ini akan memberikan manfaat dan kegunaan bagi:

1. Perusahaan

Perusahaan dapat mengetahui tingkat efektivitas dan efisiensi dalam menjalankan SOP untuk meningkatkan kualitas layanan purna jual di Yamaha Aneka Jasa Bandung.

2. Penulis

Melalui penelitian ini, penulis dapat mengetahui realitas bisnis otomotif motor serta peranan layanan purna jual sebagai media untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Selain itu penulis memperoleh pengalaman dalam melakukan observasi lapangan dan wawancara langsung dengan pihak terkait dalam penelitian ini.

3. Pembaca

Kegunaan dari penelitian ini diharapkan akan menjadi referensi untuk peneliti selanjutnya, serta menambah data/informasi terkait layanan purna jual serta pengaruh nya terhadap kepuasan pelanggan.