

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Saat ini, sepeda motor Honda telah menjadi andalan utama transportasi masyarakat Indonesia. Bukan hanya kalangan menengah atas tetapi masyarakat biasa pun banyak yang sudah memiliki kendaraan roda dua ini sebagai kendaraan pribadi. Jenis kendaraan roda dua ini begitu diminati karena dianggap mudah untuk berpergian dan mendukung aktivitas sehari-hari, karena begitu padatnya penduduk di Jakarta dan begitu banyaknya kendaraan di jalanan oleh karena itu begitu besar permintaan masyarakat agar dapat menghindari kemacetan dan begitu mudahnya membeli kendaraan bermotor dan banyaknya jenis motor yang ditawarkan mulai dari motor jenis scooter, bebek, trail dan sebagainya. Dan ada juga motor yang pemesanannya melalui sistem indent untuk beberapa bulan dikarenakan motor tersebut diproduksi dengan produksi terbatas.

Industri sepeda motor di Indonesia sejak dahulu mencerminkan persaingan-persaingan antar setiap produsen motor karena setiap sepeda motor memiliki kelebihan dan kelemahannya masing-masing ada pula suatu produsen yang hanya menampilkan sisi baik diluarnya saja (tampilan) namun kurang baik dalam sisi dalamnya (mesin), setiap pembeli sepeda motor bukan hanya memikirkan sepeda motor yang baik dalam segi luar dan dalamnya saja namun adapula yang harus difikirkan dalam setiap pembelian sepeda motor yaitu memikirkan apakah perawatan motor yang dibelinya dapat mengeluarkan biaya perawatan yang cukup

mahal atau tidak, karena setiap kendaraan bermotor walaupun harga pada pembeliannya sama namun pada saat perawatan ataupun pembelian sparepart setiap motor memiliki harga yang berbeda-beda walaupun kendaraan tersebut sama-sama dikategorikan dalam satu jenis motor yang sama.

Pada tanggal 30 Agustus 2008 Honda mengeluarkan produknya yakni motor tipe *cub* atau lebih sering dikenal berjenis bebek berkapasitas mesin 110cc. Untuk produknya kali ini Honda mengeluarkan mesin tipe terbarunya yakni NF110 bukan berjenis C-series lagi seperti yang digunakan pada produk sebelumnya di Supra fit, memang pada kali ini Honda blade dengan kapasitas 110cc dikeluarkan untuk menggantikan tipe Supra Fit. Pada desainnya yang diterapkan di Honda Blade lebih bernuansa *racing* dengan dilengkapi velg racing yang bergaya balap.

Dengan ini Penulis memberitahukan penjualan motor bebek pada tahun 2014 sampai dengan 2016 yang disajikan sebagai berikut :

Tabel. 1.1.Data Penjualan Sepeda Motor Bebek di Indonesia, (unit)

Tahun 2014 – 2016

Merek	Tahun		
	2014	2015	2016
Honda Supra X	223.580	86.878	151.822
Yamaha Jupiter mx	110.780	70.734	59.053
Honda Revo FI	87.839	81.862	159.465
Honda Blade	71.783	15.356	20.139

Sumber:otomotif.kompas.com

Berdasarkan Table 1.1. dapat dilihat bahwa sepeda motor Honda Supra X adalah sepeda motor yang sangat diminati oleh sebagian dari masyarakat Indonesia

dilihat dari data penjualan sepeda motor Bebek pada tahun 2014 sampai dengan 2016. Sedangkan Honda Blade tetap diposisi terakhir penjualan sepeda motor Bebek selama 3 tahun berturut-turut dan jumlahnya tidak teratur, namun penjualan terbesarnya pada tahun 2014 yakni sebesar 71.783 dan mengalami penurunan setiap tahunnya yang cukup signifikan. Dibandingkan pesaingnya yang berasal dari satu perusahaan yang sama yakni Honda Revo FI yang setiap tahunnya mengalami kenaikan yang cukup baik yakni dimulai dari tahun 2014 yaitu 87.839 dan menurun ditahun 2015 yaitu 81.862 dan mengalami kenaikan ditahun 2016 lebih dari 50% yaitu 159.465.

Hal ini membuktikan bahwa Honda Blade terus menjadi minat terendah pada konsumen dari tahun ke tahun. Tetapi harus menjaga pangsa pasarnya dengan menaikkan jumlah penjualannya dan meningkatkan kualitas produk serta melakukan inovasi terhadap produknya agar posisinya tidak tergantikan oleh pesaingnya.

Mengingat persaingan seperti saat ini perusahaan dituntut untuk menawarkan produk yang berkualitas dan memiliki nilai yang lebih, sehingga tampak berbeda dengan pesaing. Kualitas produk memiliki peran yang sangat penting bagi konsumen yang menggunakan produk PT. Astra Honda Motor selaku produsen dengan penjualan sepeda motor yang tertinggi di antara para pesaingnya karena pesaingnya terus berinovasi terhadap produk sepeda motornya dengan memberikan kinerja yang berkualitas dan layak untuk di minati oleh masyarakat.

Harga merupakan faktor penentu sebelum melakukan pembelian. Harga juga merupakan suatu pertimbangan bagi setiap konsumen untuk membeli suatu produk karena apakah harga yang ditawarkan oleh produk tersebut sesuai dengan kualitas produk yang ditawarkan oleh produk tersebut. Dalam persaingan seperti sekarang ini beragamnya tipe atau model sepeda motor diikuti pula dengan beragamnya harga motor yang ditawarkan dapat dilihat di table 1.2. berikut :

Table 1.2. Daftar Harga Motor Bebek 2016

No.	Merek	Harga
1	Honda Supra X	Rp 18.200.000
2	Yamaha Jupiter mx	Rp 18.550.000
3	Honda Revo FI	Rp13.100.000
4	Honda Blade	Rp 16.200.000

Sumber : <http://www.misterharga.com/>

Berdasarkan data di atas, dapat dilihat harga sepeda motor Honda tidak begitu jauh dari para pesaingnya walaupun memiliki kualitas diatas para pesaingnya. Dibandingkan dengan perusahaan yang sama harga Honda Revo FI murah dibandingkan Honda Blade, sepeda motor Yamaha sangat mematok yang sangat tinggi karena pangsa pasar produk Yamaha yaitu dari kalangan atas yang menginginkan motor yang memiliki tampilan motor yang keren dan modern dibanding produk lainnya. Namun penjualan motor terbanyak tetap dipegang oleh produk Honda lainnya walaupun bukan Honda Blade .

Perusahaan harus secara hormat dalam menetapkan harga pada setiap produknya karena penetapan harga sangat mempengaruhi minat beli para konsumen karena selama ini produk Yamaha hanya menampilkan tampilan yang

menarik diluarnya namun kurang baik dalam bagian mesinnya. Harga bukan hanya sekedar nilai tukar barang atau jasa. Tetapi konsumen selalu mengharapkan adanya timbal baik yang sesuai antara manfaat produk yang akan mereka terima dengan pengorbanan yang mereka keluarkan. PT. Astra Honda Motor selalu menetapkan harga yang sesuai dengan apa yang mereka tawarkan, selain itu PT. AHM juga memberikan kemudahan dalam pembelian sepeda motor karena begitu banyak dealer motor Honda di Indonesia yang tersebar dibanding para pesaingnya. Hal ini yang mendorong masyarakat untuk membeli sepeda motor Honda sebagai alat transportasi.

Besarnya tingkat pengguna sepeda motor di Indonesia dari tahun ketahun yang didominasi oleh produk motor Honda, dengan hal tersebut membuat penulis merasa perlu untuk meneliti hal apakah yang membuat Honda Blade kalah bersaing dengan produk yang juga satu perusahaan ataupun berbeda dengan produk pesaingnya agar dapat meningkatkan dalam segi kepuasan konsumen yang bertujuan agar konsumen merasa puas dengan produk Honda Blade tersebut. Dalam penelitian ini penulis hanya menggunakan variabel kualitas produk , kualitas pelayanan, harga terhadap keputusan konsumen.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka penulis melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Honda Blade (Studi Kasus Pada Konsumen Di PT. Kartika Berkat Abadi Jakarta Pusat)”

1.2. Identifikasi Masalah Dan Pembatasan Masalah

1.2.1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas penulis mengidentifikasi beberapa permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kondisi persaingan penjualan sepeda motor yang semakin meningkat.
2. Kualitas pelayanan yang buruk menyebabkan tingginya keluhan-keluhan dari konsumen yang masuk melalui hotline di Pt. kartika Berkat Abadi Jakarta Pusat.
3. Adanya persaingan antar produsen sepeda motor sehingga menyebabkan perusahaan harus merumuskan strategi-strategi agar tetap bertahan dalam persaingan bisnis .
4. Persaingan harga menjadi alasan konsumen dalam membeli Sepeda Motor dengan harga yang dapat dijangkau oleh semua kalangan.
5. Rating pada Sepeda motor Honda Blade menduduki posisi ke 4 dari jenis motor yang sama, dengan begitu kepuasan konsumen pada sepeda motor Honda Blade kurang terpenuhi.

1.2.2. Pembatasan Masalah

Atas dasar masalah-masalah tersebut diatas maka penulis dalam penelitian ini melakukan pembatasan masalah sebagai berikut :

1. Peneliti hanya membatasi permasalahan mengenai Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Honda Blade (Studi Kasus Pada Di PT. Kartika Berkat Abadi Jakarta Pusat)”
2. Penelitian ini difokuskan pada masyarakat di wilayah jalan samanhudi Jakarta pusat yang membeli dan menggunakan sendiri sepeda motor Honda.

1.3. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan pembatasan masalah diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen Honda Blade ?
2. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Honda Blade ?
3. Apakah terdapat pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen Honda Blade ?
4. Apakah kualitas produk , kualitas pelayanan, dan harga secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Honda Blade ?
5. Faktor manakah di antara kualitas produk , kualitas pelayanan , dan harga yang mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kepuasan konsumen Honda Blade ?

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara kualitas produk terhadap kepuasan konsumen ?
2. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen ?
3. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara harga terhadap kepuasan konsumen ?
4. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara kualitas produk , kualitas pelayanan , dan harga secara simultan terhadap kepuasan konsumen ?

1.5 . Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian sebagai berikut :

1. Bagi penulis

Penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan penulis terhadap bagaimana pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga terhadap kepuasan konsumen pada perusahaan sepeda motor Honda di Jakarta pusat.

2. Bagi mahasiswa

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk menambah pengetahuan dan bahan bacaan bagi pihak yang membutuhkan dan diharapkan dapat mengembangkannya.

3. Bagi Perusahaan

sebagai pertimbangan dalam membuat kebijakan mengenai kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen.

4. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan bahan perbandingan bagi para peneliti yang lain yang berkaitan dengan masalah ini .