

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Seiring dengan kemajuan teknologi, dunia bisnis saat ini mengalami perubahan yang begitu cepat. Hal ini menyebabkan perusahaan - perusahaan mengalami persaingan yang begitu ketat karena tuntutan keinginan konsumen yang semakin meningkat. Perkembangan industri otomotif sepeda motor di Indonesia terus bertumbuh seiring dengan berkembangnya teknologi dan sistem produksi yang semakin canggih. Meningkatnya kebutuhan konsumen akan kebutuhan produk yang sesuai dengan selera, kebutuhan, dan dayabeli mereka dari tahun ke tahun merupakan salah satu pemicu percepatan tumbuhnya industri otomotif di Indonesia. Produsen di dalam negeri pun berlomba - lomba untuk terus melakukan pembenahan agar memiliki daya saing yang tinggi untuk berkompetisi di pasar perindustrian yang terus berkembang.

Hal ini para produsen kendaraan motor menciptakan inovasi model dan teknologi produk untuk mendapatkan simpati dari konsumen. Khususnya pada sepeda motor *matic* dan sudah memakai teknologi baru. Tak terkecuali pada sektor transportasi. Dalam perkembangannya, sektor transportasi di Indonesia mengalami perkembangan yang semakin pesat yang dapat dilihat dari kebanyakan kendaraan bermotor yang ada. Menurut data BPS badan pusat statistik, penambahan jumlah kendaraan bermotor sepanjang 2016 mencapai 129.281.079 unit dibandingkan periode tahun sebelumnya 2013 hanya 104.118.969 unit.

**Tabel 1.1**  
**Jenis Berkendaraan Bermotor Indonesia**

No	Jenis	Tahun			
		2013	2014	2015	2016
1.	Mobil Penumpang	11.484.514	12.599.038	13.480.973	14.580.666
2.	Mobil Bis	2.286.309	2.398.846	2.420.917	2.486.898
3.	Mobil Barang	5.615.494	6.235.136	6.611.028	7.063.433
4.	Sepeda Motor	84.732.652	92.976.240	98.881.267	105.150.082
<b>Jumlah</b>		104.118.969	114.209.260	121.394.185	129.281.079

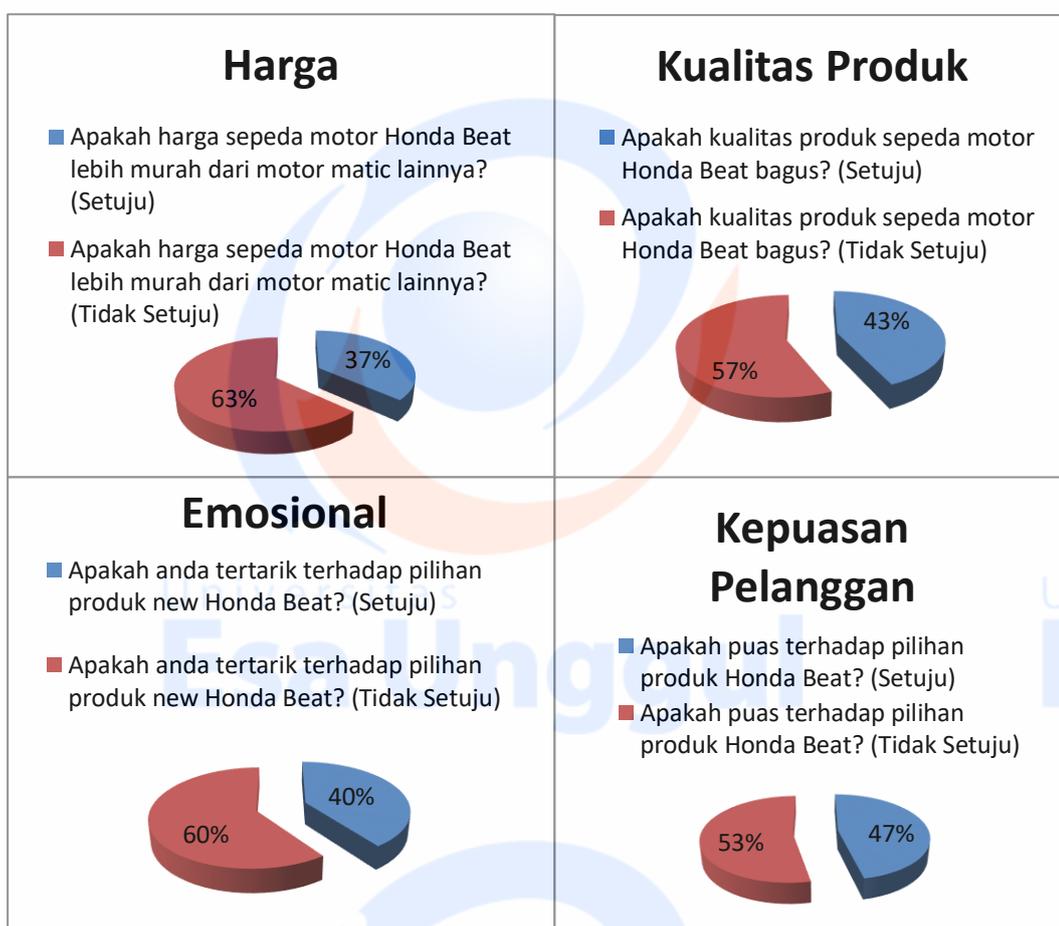
Sumber: www.bps.go.id 2017

Selama 2016, penambahan terbanyak adalah sepeda motor Jenis kendaraan sepeda motor pada tahun 2013 mencapai 84.732.652 unit. Di tahun 2014 ada peningkatan sebesar 92.976.240 unit. Dan di tahun 2015 sebesar 98.881.267 unit. Tahun 2016 adanya peningkatan pada sepeda motor sebesar 105.150.082 unit. Mobil penumpang pada tahun 2013 mencapai 11.484.514 unit. Di tahun 2014 sebesar 12.599.038 unit. Dan di tahun 2015 sebesar 13.480.973 unit. Pada tahun 2016 adanya peningkatan sebesar 14.580.666 unit. Sepeda motor masih menjadi andalan utama dan paling terjangkau bagi mayoritas Indonesia, kendaraan roda dua dipilih sebagai alat moda transportasi. Sifatnya yang praktis dan efisien, membuat sepeda motor menjadi favorit. Penggunaan sepeda motor untuk kebutuhan mobilitas harian sangatlah efektif dibandingkan penggunaan kendaraan lainnya. Sehingga hal ini lah yang mendorong banyaknya pengguna sepeda motor di Indonesia.

Melihat fenomena sepeda motor di Indonesia tiap tahunnya bertambah dipasaran kondisi persaingan yang terjadi pada produk sepeda motor saat ini. Beragam merek, harga, model, tipe, warna dan spesifikasi lainnya. Pilihan konsumen menjadi sebuah peluang besar bagi pelaku bisnis otomotif, terutama dibidang kendaraan sepeda motor roda dua, untuk terus menggenjot penjualannya dengan penerapan strategi pemasaran yang tepat. Bagi para pecinta motor untuk mereka yang menyenangi motor *matic* dan khususnya untuk pecinta Honda. Kenyamanan dalam menggunakan motor sangatlah penting untuk berkendara menjaga kita tetap stabil dan ergonomi pada tubuh kita mengurangi dari resiko jatuh dari motor. Namun, tidak hanya kenyamanan saja, para peminat sepeda motor juga pasti akan melihat desain sepeda motor, agar mereka yang menggunakan sepeda motor tersebut menjadi lebih percaya diri saat berkendara.

Honda Beat yang kabarnya perakitan di Indonesia banyak pelanggan meragukan produk dalam negeri terutama material komponen lokal dan yang berdampak pada motor pelanggan Honda Beat memiliki masalah pada motornya. Keluhan pelanggan terhadap motor Honda Beat terdapat yaitu: bunyi starter terlalu kasar, ukuran jok yang sempit, sepasang konsol bagian depan atau tempat penyimpanan tidak terlalu luas, rem depan yang tidak maksimal saat pengereman, motor terlalu rendah sehingga disaat polisi tidur sering terjadi benturan dengan bawah mesin, kapasitas mesin memakai 110cc, kunci pembuka jok belum terintegrasi dengan kunci kontak, material body tipis, cat warna mudah kusam, karet pelindung mesin kecil sehingga cipratan air dijalan mudah masuk ke ruang mesin, akselerasi kecepatan tinggi kurang.

Oleh karena itu, memerlukan waktu untuk pembenahan yang menjadi penyebab kenapa Honda Beat di tahun 2017 menurun. Ini dibuktikan selama lima tahun terakhir. Namun dengan semakin banyaknya perusahaan pesaing yang menghasilkan produk sejenis memberikan ancaman tersendiri bagi Honda dengan produk sepeda motor Beat. Berikut data Pra Survei yang dilakukan di wilayah Karawaci, Kota Tangerang yang diperoleh sebagai berikut :



Sumber : data diolah peneliti, 2017

**Gambar 1.1 Pra Survei**

**Hasil Pra Survei Harga, Kualitas Produk, Emosional dan Kepuasan Pelanggan**

Dari gambar 1.1 dapat dilihat hasil pra survei mengenai Harga menunjukkan bahwa sebanyak 11 responden (37%) menjawab setuju mengenai pertanyaan yang diajukan berkaitan dengan harga sepeda motor Honda Beat, sedangkan 19 responden (63%) menjawab tidak setuju. Untuk pertanyaan yang diajukan berkaitan dengan kualitas produk sepeda motor Honda Beat didapat sebanyak 13 responden (43%) menjawab setuju, sedangkan 17 responden (57%) menjawab tidak setuju, sedangkan. Dan yang diajukan berkaitan emosional didapat sebanyak 12 responden (40%) menjawab setuju, sedangkan 18 responden (60%) menjawab tidak setuju. Kepuasan pelanggan menjawab sebanyak 14 responden (47%) menjawab setuju, sedangkan 16 responden (53%) menjawab setuju, sedangkan. Hasil pra survei yang dilakukan pada para pengguna sepeda motor Honda Beat di wilayah Karawaci, Kota Tangerang.

Sepeda motor memiliki berbagai macam merek, jenis, dan harga. Salah satu yang mempengaruhi sepeda motor digemari banyak orang adalah mereknya. Karena merek merupakan salah satu gengsi terbesar dalam berkendara. Jenis sepeda motor pada dasarnya dikategorikan ada tiga, yaitu : *bebek*, *matic*, *sporty*. Dan harga pada dasarnya ada tiga, yaitu : *low*, *middle*, dan *high*. Salah satu merek ternama yang memproduksi sepeda motor adalah Honda. Honda Beat cukup digemari para pencinta pengendara karena produknya memiliki banyak jenis, desain, warna, harga yang bervariasi, serta kualitas yang tinggi. Namun berbagai faktor yang telah diperhatikan Honda Beat selama ini, faktanya belum mendapatkan hasil yang memuaskan di Indonesia. Menurut hasil penelitian yang diambil dari *top brand index* dimana dalam lima tahun terakhir sepeda motor

Honda Beat di kategori motor *matic* mengalami penurunan di tahun 2017. Yamaha Mio, Honda Vario dan Honda Scoopy yang mengalami peningkatan di tahun 2017 Honda Vario Tech. Berikut ini adalah hasilnya :

**Tabel 1.2**  
**Top Brand Index Kategori Matic Tahun 2013 - 2017**

NO	Merek	Top Brand Index (TBI)				
		2013	2014	2015	2016	2017
1	Yamaha Mio	53,0%	44,2%	36.6%	31.2%	32.1%
2	<b>Honda Beat</b>	<b>21,0%</b>	<b>21,4%</b>	<b>28.9%</b>	<b>30.6%</b>	<b>29.9%</b>
3	Honda Vario	13,4%	14,7%	15.6%	20.2%	21.8%
4	Honda Scoopy	3,6%	4,6%	3.8%	3.8%	4.3%
5	Honda Vario Techno	1,7%	4,1%	4.6%	-	-

Sumber: *Top Brand Awards*, 2017

Pada Tabel 1.2 dapat dilihat bahwa Honda Beat mendapatkan hasil Top Brand Awards sebesar 21,0% pada tahun 2013 namun pada tahun berikutnya yaitu pada tahun 2015 mendapatkan nilai Top brand Awards sebesar 21,4% yang artinya meningkat sebesar 4% dari tahun sebelumnya. Di tahun 2015 Honda Beat mendapatkan nilai sebesar 28,9% yang artinya meningkat 7,5% dari tahun sebelumnya. Di tahun 2016 mendapatkan nilai Top brand Awards sebesar 30,6% yang artinya meningkat 1,7% dari tahun sebelumnya. Di tahun 2017 mendapatkan nilai Top brand Awards sebesar 29,9% yang artinya menurun dari tahun sebelumnya sebesar 0,7%. Dengan segala keunggulan yang dimiliki sepeda motor Honda Beat, pada tahun 2017 produk sepeda motor Honda Beat mengalami penurunan menduduki posisi ke dua dari *top brand awards*. Hal ini menandakan terdapat masalah yang dialami oleh perusahaan yang menjual Honda Beat. Jika dilihat dari Tabel 1.2 harga yang ditawarkan oleh Honda untuk produk sepeda

motor katagori matic harga yang ditawarkan lebih mahal dari produk sepeda motor matic.

**Tabel 1.3**

**Daftar Harga Sepeda Motor Matic Tahun 2017**

NO	Tipe	Harga
1	Yamaha Mio Z	15.100.000
2	Honda BeAT Sporty CBS ISS	15.875.000
3	Honda Vario 110 eSP CBS Advanced	16.775.000
4	Honda New Scoopy Stylish	17.800.000
5	Honda Vario Techno 150 eSP	21.175.000

Sumber: www.otomotif.com 2017

Pada Tabel 1.3 dapat dilihat bahwa harga sepeda motor matic di tahun 2017 yang ditawarkan oleh produk Honda Beat Sporty CBS ISS sebesar Rp 15.875.000 dimana harga tersebut lebih mahal dari pada motor Yamaha Mio Z yaitu Rp 15.100.000, dan Honda Vario 110 eSP CBS Advanced sebesar Rp 16.775.000, Honda New Scoopy Stylish sebesar Rp 17.800.000, Honda Vario Techno 150 eSP yang tertinggi di kelasnya sebesar yaitu Rp 21.175.000. Ditengah pertumbuhan konsumen sepeda motor *matic* meningkat luar biasa, ditengah - tengah persaingan yang begitu tajam akibat banyaknya kompetensi perusahaan otomotif terutama bidang sepeda motor *matic* yang berdampak terhadap tersedianya berbagai varian, sepeda motor *matic* yang ditawarkan mendapatkan alat transportasi yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan mereka.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah disampaikan diatas, maka penelitian tertarik untuk membuat judul : **“Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Sepeda Motor Honda BeAT” (Studi Kasus Pengguna Sepeda Motor Honda Beat Di Wilayah Karawaci Kota Tangerang)**”

## **1.2. Identifikasi Masalah dan Pembatasan Masalah**

### **1.2.1. Identifikasi Masalah**

Beberapa masalah yang diidentifikasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Adanya harga sepeda motor matic Honda Beat mahal di tahun 2017 terjadi penurunan yang disebabkan oleh harga produk yang mahal.
2. Masih adanya keluhan - keluhan pelanggan pada kualitas produk yang disebabkan konsumen tidak puas dengan sepeda motor Honda Beat, sehingga pelanggan memilih motor yang lain.
3. Banyaknya produk sejenis pada sepeda motor matic, sehingga pelanggan memiliki banyak pilihan untuk membeli produk sepeda motor dengan kualitas yang tidak jauh berbeda.

### **1.2.2. Pembatasan Masalah**

Dalam penelitian ini, penulis melakukan pembatasan masalah hanya pada produk sepeda motor Honda Beat. Yang berkaitan dengan harga, kualitas produk dan emosional terhadap kepuasan pelanggan sepeda motor Honda Beat di wilayah Karawaci, Kota Tangerang.

### **1.3. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang disampaikan, maka permasalahan yang dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan sepeda motor Honda Beat?
2. Apakah terdapat pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan sepeda motor Honda Beat?
3. Apakah terdapat pengaruh emosional terhadap kepuasan pelanggan sepeda motor Honda Beat?
4. Apakah terdapat pengaruh harga, kualitas produk dan emosional secara bersama - sama terhadap kepuasan pelanggan sepeda motor Honda Beat?
5. Apakah mempunyai pengaruh emosional yang paling dominan terhadap kepuasan pelanggan sepeda motor Honda Beat?

### **1.4. Tujuan Penelitian**

Dari permasalahan yang telah dirumuskan diatas, maka tujuan yang ingin dicapai penulis dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan sepeda motor Honda Beat.
2. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan sepeda motor Honda Beat.
3. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh emosional terhadap kepuasan pelanggan sepeda motor Honda Beat.
4. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh harga, kualitas produk dan

emosional secara bersama - sama terhadap kepuasan pelanggan sepeda motor Honda Beat.

5. Untuk mengetahui apakah emosional mempunyai pengaruh yang paling dominan terhadap kepuasan pelanggan sepeda motor Honda Beat.

### **1.5. Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat bagi pihak yang berkaitan yaitu :

#### **1.5.1. Bagi Perusahaan**

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi manajemen PT. AHM Astra Honda Motor dalam menentukan harga sepeda motor yang mahal dapat mempengaruhi konsumen dalam melakukan pembelian.

#### **1.5.2. Bagi Penulis**

Hasil penelitian ini memberikan tambahan wawasan dan pengetahuan bagi penulis khususnya dalam bidang manajemen pemasaran serta pembelajaran mengenai *harga, kualitas produk, emosional dan kepuasan pelanggan* yang telah dipelajari dan diperoleh dibangku perkuliahan yang bertujuan untuk lebih mengembangkan ilmu yang didapat selama kuliah.

#### **1.5.3. Bagi Pembaca**

Manfaat penelitian ini dapat dijadikan bagi pihak lain adalah sebagai bahan referensi atau tambahan dan bahan perbandingan bagi penulis lain dalam melakukan penelitian yang sejenis dimasa yang akan datang.