

BAB II

DESKRIPSI OBYEK PENELITIAN

A. Astra Honda Motor

Astra Honda Motor merupakan pelopor industri sepeda motor di Indonesia yang didirikan pada 11 Juni 1971 dengan nama awal PT. Federal Motor. Pada awal berjalan AHM hanya merupakan perakitan sepeda motor atau biasa disebut dengan CKD (*Completely Knock Down*) dan saat ini sudah memiliki tiga pabrik besar yang tersebar di Indonesia. Tahun 2001 akhirnya PT. Federal Motor resmi berganti nama menjadi PT. Astra Honda Motor. AHM dari tahun ke tahun mengembangkan ekspansi bisnisnya ke seluruh daerah di Indonesia karena memiliki jumlah permintaan yang sangat besar untuk industri sepeda motor. Tagline yang dijadikan sebagai filosofi perusahaan adalah *One Heart*, berarti AHM ingin memberikan pelayanan terbaik bagi konsumennya yang mengendarai motor merek Honda dalam menemani aktivitas sehari-hari sebagai partner berkendara terbaik.

Tagline tersebut dapat terlihat dari layanan yang diberikan oleh AHM mengenai layanan yang diberikan seperti Layanan Honda Care. Care yang dimaksudkan dalam nama layanan tersebut adalah *Customer Assistance* dan *Road Emergency*. Layanan Honda Care ini beroperasi sejak tahun 2016, merupakan pengembangan dari layanan yang sudah ada sebelumnya pada

bagian keterbatasan waktu, namun sekarang dapat dilakukan 24 jam dalam melakukan penanganan Sepeda Motor Honda.



Gambar 2.1 Layanan Honda Care Yogyakarta

Program AHM dalam layanan yang dihadirkan di Layanan Honda Care sangat membantu pemilik sepeda motor ketika mereka terkendala dimanapun dan kapanpun, sehingga dengan bantuan iklan yang masif dapat menjadikan konsumen tau layanan tersebut agar jika terkendala sepeda motor Honda dapat segera ditangani oleh teknisi yang ada. Iklan yang dipasang baik online maupun offline dari Layanan Honda Care diharapkan ada kecenderungan untuk konsumennya dapat berminat untuk menggunakan Layanan Honda Care ini.

Pada analisis dalam penelitian ini, peneliti memilih objek dengan menggunakan terpaan dari iklan yang dilakukan secara offline dan online. Layanan Honda Care menggunakan saluran media *offline* dengan baliho sedangkan untuk *online* menggunakan Instagram. Akun yang digunakan dalam melakukan terpaan iklan Layanan Honda Care bernama *astrahondacare_id* dengan jumlah postingan 227 serta pengikut sebesar 38,2 ribu akun yang diakses oleh peneliti pada tanggal 16 Mei 2022. Untuk iklan Layanan Honda Care sendiri secara *offline*, peneliti melakukan observasi di lapangan karena menggunakan sampel dalam penelitian ini di Daerah Istimewa Yogyakarta.



Gambar 2.2 Iklan Billboard Layanan Honda Care di Yogyakarta

Pengguna dari motor yang terus bertambah berdasarkan dari data dishub.jogjaprovo.go.id mengatakan bahwa rata-rata pengguna motor naik 6% setiap tahunnya (Atmasari, 2019), hal tersebut dapat menjadikan baliho sebagai saluran media untuk mengiklankan Layanan Honda Care dengan sasaran pengendara motor yang berkendara di jalan raya, sedangkan Instagram digunakan oleh peneliti karena pengguna Instagram berdasarkan dari data We Are Social, penggunanya di Indonesia berjumlah sebesar 202,6 juta pengguna dan hal tersebut dapat dijadikan tempat beriklan.

Penelitian ini menggunakan responden dari masyarakat yang berdomisili di Daerah Istimewa Yogyakarta sejumlah 3.970.220 juta jiwa pada tahun 2021 dan dalam penelitian ini diambil sampel sebesar 100 responden berdasarkan dari rumus Slovin. Penentuan populasi dan sampel tersebut berdasarkan dari karakteristik responden yang sesuai dengan penelitian ini karena iklan *billboard* di Yogyakarta sehingga dapat menjangkau responden lebih mudah dan menggunakan pengisian *google formulir* atau secara *online* kepada responden yang berdomisili di Daerah Istimewa Yogyakarta. Penggunaan kuesioner tersebut dapat dilakukan karena lebih efisien dan efektif untuk mengumpulkan responden yang jumlahnya banyak di area yang luas.

B. Produk

Produk yang ditawarkan ini terkhususnya Layanan Honda Care adalah:

1. Customer Assistance

Customer Assistance adalah Layanan Service yang dilakukan di lokasi sesuai permintaan konsumen. Layanan ini ditujukan bagi pelanggan setia Honda yang tidak memiliki waktu luang untuk datang ke bengkel resmi Honda. Biaya ekstra yang dikenakan bagi layanan ini hanya Rp 20.000,00 per kedatangan.

2. Road Emergency

Road Emergency merupakan penanganan pertama atas masalah yang dihadapi konsumen di jalan atau di rumah, agar dapat memperoleh penanganan yang cepat dapat menghubungi hotline yang tertera di setiap iklan yang dipasang oleh Layanan Honda Care pada setiap kota.

C. Informasi Kontak Perusahaan

1. Alamat : Jalan Magelang No.Km. 7,2, Mlati Beningan, Sendangadi,
Kec. Mlati, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta
55285
2. Hotline : 085701000600