

BAB II

GAMBARAN UMUM PENELITIAN

2.1 Sejarah Perkembangan AHM

PT. Astra Honda Motor atau yang kerap disingkat AHM di dirikan di Indonesia pada 11 Juni 1971 dan menggunakan sebutan awal PT. Federal Motor. Di tahun 2001, nama perusahaan akhirnya diresmikan sebagai PT. Astra Honda Motor. Selain penjualan sepeda motor, PT. AHM memiliki bisnis aftersalesnya berupa penjualan spareparts hingga perbaikan kendaraan bernama AHASS (Astra Honda Authorize Service Station).

2.2 Visi dan Misi AHM

2.2.1 Visi

AHM ingin menjadi pemimpin pasar sepeda motor di Indonesia dan menjadi pemain kelas dunia, dengan mewujudkan impian konsumen, menciptakan kegembiraan bagi konsumen dan berkontribusi kepada masyarakat Indonesia

2.2.2 Misi

Misinya adalah menciptakan solusi mobilitas bagi masyarakat dengan produk dan pelayanan terbaik.

2.3 Logo

Gambar 2. 1



Logo Astra Honda Motor



Logo AHASS

(Sumber: Website Astra Honda Motor)

2.4 Produk Perusahaan

2.4.1 Booking Service

Booking service adalah layanan yang diberikan AHASS agar pelanggan dapat memilih waktu untuk service sesuai dengan jadwal yang diinginkan. Booking service dapat dilakukan melalui aplikasi motorkuX.

2.4.2 Fast Track

AHASS memberikan layanan dengan antrian tertentu untuk pengguna motor premium Honda seperti CBR250RR, PCX160, C125, CT125, dan lainnya.

2.4.3 Pit Express

Pit Express merupakan sebuah layanan khusus yang ditujukan untuk penggantian oli dan komponen lain yang sering digunakan, sehingga pelanggan dapat mendapatkan layanan dengan cepat tanpa harus menunggu antrian pada pelayanan reguler.

2.4.4 Layanan Kunjung

Layanan kunjung adalah solusi dari AHASS kepada pelanggan yang berhalangan hadir langsung ke bengkel dengan mendatangi lokasi konsumennya yang hendak melakukan layanan service ringan.

2.5 Pesan Promosi AHASS di WhatsApp

2.5.1 Prospek Pelanggan

Prospek pelanggan adalah konsumen yang memiliki kemungkinan bisa untuk melakukan pembelian, dalam sistem yang digunakan AHASS, prospek ini di kategorikan kembali dan akan disesuaikan dengan pesan yang dikirim, kategori yang pertama adalah KPB. KPB adalah pelanggan yang berkesempatan melakukan service gratis untuk pembelian unit sepeda motor baru. Kesempatan tersebut diperoleh sebanyak empat kali setelah pembelian. Selanjutnya adapula kategori konsumen reguler. Setelah kupon service gratis telah usai, konsumen kembali melakukan service berbayar di AHASS. Namun beberapa konsumen justru melupakan service rutin hingga berbulan-bulan, konsumen seperti ini akan diberikan treatment dengan ketentuan

- M3 : Konsumen yang belum melakukan service selama 3 bulan, di *treatment* dengan pesan berupa reminder
- M4 : Konsumen yang belum melakukan service selama 4 bulan, di *treatment* dengan pesan berupa promo diskon service ringan (light service)

- M5 : Konsumen yang belum melakukan service selama 5 bulan, di treatment dengan pesan promo diskon service hingga 50 %
- Lainnya: Konsumen diberikan pesan yang dipersonalisasi sesuai kebutuhan konsumen maupun event yang sedang dilaksanakan. Misalnya OR (Oil Repair), Hepigo, September Ceria, dan sebagainya.

2.5.2 Contoh Pesan Promosi

Tabel 2. 1 Skrip Pengiriman Pesan Promosi AHASS di WhatsApp

<i>Script</i>	Contoh Pesan yang dikirim
Salam & Perkenalan	Salam Satu HATI, Selamat pagi. Kami dari AHASS Prima Jaya menginfokan bahwa
Penjelasakan	Motor Pak Wisnu, yaitu Vario 150 telah memasuki jadwal servis Kedua. Ini adalah servis bulan ke 4 atau 4000 km
Keuntungan	Dengan service rutin, motor bapak akan tetap awet dan lancar digunakan sehari-hari, sehingga lebih tenang di jalan
	KPB : Segera manfaatkan Service GRATIS berkala (KPB) ke-2 dengan maks 4000km sampai dengan tgl 30 Nov 2021
Kontak	Silahkan WA di 081234556 atau klik di link berikut wa.link.chat/1234
Terima Kasih	Terima Kasih, Salam Satu Hati

Konsumen akan diprospek menjadi beberapa bagian mulai dari M3, M4, M5, dan lainnya. Artinya konsumen tersebut terakhir kali melakukan service pada tiga bulan, empat bulan, dan lima bulan lalu. Berdasarkan persepek-prospek tersebut diberlakukan pula program pengiriman pesan yang berbeda di WhatsApp. Pada M3, konsumen akan sekedar diingatkan melakukan service rutin, pada M4 konsumen akan diberikan promosi untuk melakukan service ringan, hingga M5 ke atas konsumen akan diberi program yang beragam mulai dari diskon dengan jumlah besar untuk service lengkap, dan program-program lainnya.

Gambar 2. 2

Lampiran Pesan Promosi AHASS di WhatsApp



Sumber: Data Astra Honda Motor

Selain pada program regular dan KPB, pesan promosi AHASS yang dikirimkan melalui WhatsApp juga turut mempromosikan sejumlah service lainnya

seperti pergantian oli dan sejumlah program lainnya seperti penerbitan kupon khusus hari-hari tertentu dan pengguna-pengguna tertentu.

Tabel 2. 2 Skrip Pesan Promosi Ganti Oli

OR + (Gnati Oli
SPESIAL untuk Bp. Wisnu, dengan Unit Motor VARIO 150, H 2445 ST
Dapatkan Paket Ganti Olie Tanpa Antri, sampai dengan tanggal Di AHASS Prima Jaya Ngaliyan, Jl. Prof Hamka
Dengan service rutin, motor bapak akan tetap awet dan lancar digunakan sehari-hari, sehingga lebih tenang di jalan
Silahkan WA di 081234556 atau klik di link berikut wa.link.chat/1234
Terima Kasih, Salam Satu Hati
+ Gambar paket Program, Paket Ganti Olie Tanpa Antri

Gambar 2.4 Kupon Service AHASS



Sumber: Dokumen Astra Honda Motor

Gambar 2.3

Lampiran Promosi Gebyar Ganti Oli



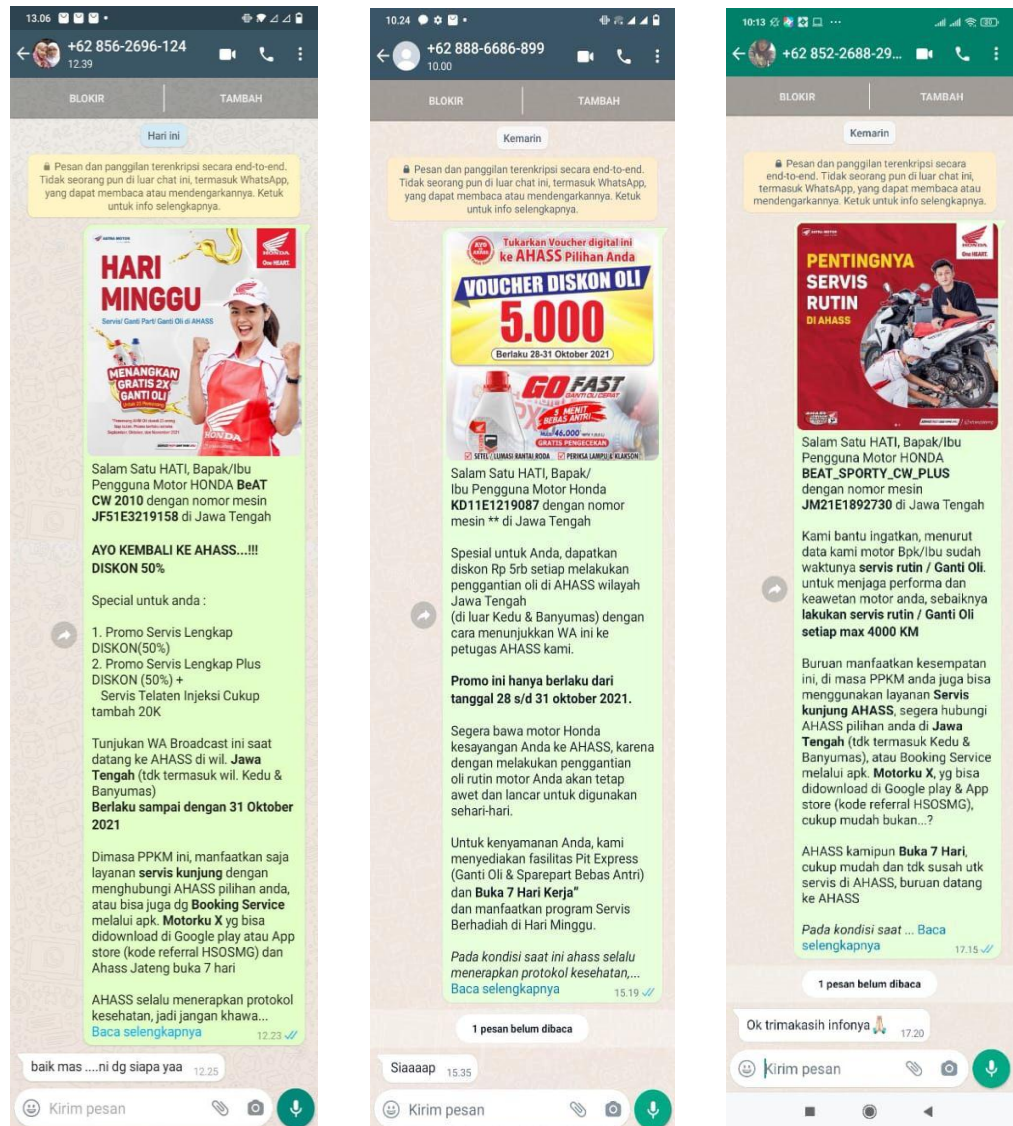
Sumber: Dokumen Astra Honda Motor

2.5.3 Implementasi Pengiriman Pesan Promosi

Pesan promosi dikirimkan AHASS melalui serangkaian sistem otomatis yang memprogram pengiriman dari database perusahaan ke ribuan hingga puluhan ribu konsumen perharinya sesuai program yang telah dibuat oleh team project CRM perusahaan. Pesan tersebut dikirim berdasarkan prospek dan program yang telah didiskusikan tim. Konsumen dapat mendapatkan benefit dari promosi dengan menunjukkan WhatsApp dari AHASS dan sepeda motor yang sesuai dengan daftar. Implementasi pesan tersebut dapat dilihat pada gambar 2.6 berikut:

Gambar 2. 4

Contoh Pesan Promosi yang Diterima Konsumen



Sumber: Data Astra Honda Motor