



Agung Mundi Pranoto, Marketing Manager PT Surya Timur Sakti Jatim

Konsumen Bangga Menjadi Keluarga Yamaha

TIGA tahun terakhir ini (2005-2008), penjualan Yamaha di Jatim mengalami kenaikan (*growth*) yang luar biasa yaitu sebesar 159 persen dan pangsa pasar (*market share*) Yamaha di Jatim naik luar biasa pula yaitu sebesar 17,9 persen, dari 22,4 persen di tahun 2005 menjadi 40,3 persen di tahun 2008.

Waktu pertama saya gabung di PT Surya Timur Sakti Jatim yang merupakan Main Dealer Motor Yamaha area Jatim, Kalimantan, dan Nusa Tenggara tepatnya pada bulan Januari 2005, saya sempat kaget melihat data pangsa pasar (*market share*) Yamaha di Jatim yang hanya 22 persen, malah di beberapa kota seperti Mojokerto dan Jombang hanya berkisar 8-9 persen. Yamaha hanya menduduki peringkat No. 3 kalah dari Honda dan Suzuki.

Waktu itu, kami melakukan SWOT Analysis untuk tahu kelemahan dan kekuatan Yamaha serta kelemahan dan kekuatan *competitor*. Akhirnya kami temukan kesimpulan, bahwa cara bisnis sepeda motor pada waktu itu masih konvensional.

Hanya menjual keunggulan produk, beriklan di koran dan TV dengan *campaign* hadiah, menawarkan harga yang murah ditambah diskon, uang muka nol, dan seterusnya. Kami langsung kerja keras dan cerdas untuk merumuskan *creative* dan *original brand strategy* guna membangun *strong brand*. Fokus utama kami adalah kepuasan pelanggan, tujuan kami adalah memenangkan *mind share* dan *heart share* terlebih dahulu. Sehingga konsumen "bangga dan puas" menjadi bagian dari keluarga besar Yamaha.

Pabrikasi Yamaha *men-support* dengan pengembangan produk dari 2 tak ke 4 tak yang dibarengi dengan pengembangan produk *automatic*. Lantas diluncurkanlah Yamaha Jupiter yang kemudian menuai sukses di pasar. Jenis motor 4 tak terus bertambah dan diperbaharui. Jupiter Z, Vega R, Nouvo, Scor-

pio, dan Mio. Kemudian di akhir 2005, Yamaha meluncurkan Jupiter MX yang dilengkapi teknologi terbaru.

Inovasi terus berlanjut, hingga pada 2006 lalu munculah New Vega R dan New Jupiter Z di tahun 2007. Yamaha juga melengkapi produk motor sport Vixion dan Mio Soul, varian Mio untuk kaum pria.

Meskipun Yamaha punya produk-produk yang bagus dengan teknologi terdepan, tapi itu tidak cukup. Punya produk bagus percuma saja jika perusahaan tidak mampu membangun hubungan yang akrab dengan konsumennya (*customer management*).

Yamaha punya filosofi Kando. Bahasa Jepang yang artinya similar dengan touching your heart.

Yang kami lakukan selanjutnya adalah mendengarkan dan mengamati perilaku pelanggan untuk mengetahui apa yang mereka harapkan sehingga kami dapat melakukan pelayanan yang dapat merebut hati sekaligus kesetiannya.

Jaringan dealer dan bengkel resmi terus kita kembangkan agar terbangun kedekatan dengan pelanggan. Yamaha menetapkan *SOP service* kepada para dealernya. Memberikan *training* secara berkala dan berkesinambungan kepada para *staff dealer* dan mekanik bengkel supaya dapat melayani pelanggan lebih baik dan lebih baik lagi.



ABDULLAH MURRIRADAR SURABAYA

Ada beberapa aktivitas untuk memanjakan konsumen seperti: servis gratis ke pemilik sepeda motor Yamaha, *safety riding training*, pengurusan SIM kolektif, membuat komunitas Yamaha *Owner's Club*, *Touring*, *Customer Gathering*.

Selain aktivitas-aktivitas *customer satisfaction*, Yamaha juga melakukan kegiatan-kegiatan sosial (*CSR Program*) yang memberi efek yang dapat dirasakan langsung oleh masyarakat. Yang paling kini dilakukan program itu bertajuk "Bakti Kepada Nusa" dengan acara pengobatan gratis, donor darah, *fogging*, sunatan massal, hingga bersih-bersih kampung.

Yamaha punya filosofi *Kando*. Bahasa Jepang yang artinya similar dengan *touching your heart*. Filosofi ini menjadi semangat dan roh *Yamaha team* untuk selalu memuaskan konsumen.

Tidak heran bahwa Yamaha banyak mendapatkan penghargaan seperti: ICESA 2004-2007 (selama 4 tahun berturut-turut), Marketing Award 2006, 2007, dan TOP BRAND 2008.

Kami masih melihat celah yang besar bagi pasar Yamaha. Celah itu adalah pasar wanita. Rasio kepemilikan sepeda motor pada wanita masih begitu menjanjikan yaitu 1:44.

Artinya tiap 44 wanita hanya 1 diantaranya yang memiliki sepeda motor. Padahal idealnya adalah 1:1, artinya tiap 1 wanita punya 1 sepeda motor. Dengan kenaikan BBM, kebutuhan akan sepeda motor juga akan meningkat. Sebab kalau mengacu pada pendapatan per kapita masyarakat kita, sepeda motor tetap menjadi pilihan yang rasional. Akan ada migrasi dari yang

biasa naik angkot ke sepeda motor, daripada bayar angkot Rp 15.000 per hari, lebih baik uang itu digunakan untuk bayar uang muka sepeda motor. Dengan naik sepeda motor, uang Rp 15.000 cukup untuk beli bensin dan dipakai selama 4-5 hari dan mereka punya *asset* sepeda motor. Untuk ini, kami memfokuskan pada kualitas produk. Yamaha tidak pernah mengorbankan kualitas untuk berkompromi dengan harga murah. Kami juga punya kerjasama yang bagus dengan lembaga-lembaga pembiayaan (*leasing*), yang membantu para konsumen untuk dapat memiliki sepeda motor dengan cara kredit. Dengan uang muka, angsuran, serta lamanya mengangsur yang terjangkau.

Selain itu juga akan terjadi migrasi dari pemakaian mobil ke motor. Alasan utamanya adalah kepraktisan dan ekonomis. Meskipun konsumen tetap tidak akan meninggalkan mobil mereka. Selain memperkuat produk, kami juga akan memperkuat *brand image* dan pelayanan untuk *customer satisfaction*.

Yamaha sedang bersiap menjadi nomor satu. Kami sangat optimistis dan ambisius. Bagi Yamaha, berada di posisi itu adalah sesuatu yang pasti! Itu cuma soal waktu. Terus naiknya angka penjualan memang menjadi hal penting bagi kami, karena akan menjadi tolak ukur keberhasilan dalam penjualan produk. Tetapi ada satu lagi yang tak kalah yaitu: memenangkan hati konsumen. Kami ingin konsumen "bangga dan puas" menjadi keluarga besar Yamaha. Kami akan selalu fokus untuk menyentuh hati konsumen dengan hal-hal yang berujung pada kepuasan konsumen. Dengan berhasil menjadi *superior brand* di *customer's mind*, Yamaha bakal segera menjadi The No.1! (Ik)

PT SURYA SAKTI JATIM adalah Main Dealer Motor Yamaha Area Jatim, Kalimantan, Nusa Tenggara

SEMAKIN DI DEPAN

TERIMA KASIH KONSUMEN

Kepercayaan Anda menjadikan Yamaha semakin TOP!!!

Kategori Motor Automatic Kategori Motor Bebek Kategori Motor Sport

FUNtastic (eria)

Soul Nouvo Vega R Jupiter Jupiter Z Jupiter MX Vixion

Hubungi Dealer Yamaha Terdekat di Kota Anda Kunjungi www.yamaha-jatim.co.id