

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Rangka *enhanced smart architecture frame* atau yang sering disebut Masyarakat *eSAF* pada motor Honda tengah menjadi bahan pembicaraan yang ramai di media sosial. Rangka *enhanced smart architecture frame (eSAF)* dinilai mudah patah, keropos, hingga berkarat pada saat turun dari dealer dan diterima oleh pemiliknya. Beberapa video seputar kejadian rangka *enhanced smart architecture frame (eSAF)* patah, keropos dan berkarat sedang viral di media sosial. (Ferry Sandi, 2023)

Banyaknya keluhan dari pengguna motor matik Honda yang menggunakan rangka *enhanced smart architecture frame (eSAF)* di media digital Facebook dan Tiktok, membuat penggunaannya mulai meragukan produk motor matik keluaran Honda yang menggunakan rangka *enhanced smart architecture frame (eSAF)*. Bahkan di Facebook terbentuk komunitas yang bernama “Korban Rangka ESAF (sedih, menderita, sengsara terlunta sebatang kara)”, selain itu di platform Tiktok banyak yang menggunakan tagar Honda Patah sebanyak 5,1 juta.

Rangka *enhanced smart architecture frame (eSAF)* yang dibicarakan mudah patah dan karatan pada dasarnya menggunakan material pelat baja yang ditekuk sesuai dengan bentuknya dan dipres, kemudian dilakukan las laser, sehingga ada lipatan pada tulang sisinya. Rangka *enhanced smart architecture frame (eSAF)* ini tidak berbentuk pipa, sehingga memiliki bentuk rangka yang berbeda. Dengan menggunakan rangka *enhanced smart architecture frame (eSAF)* Honda mengklaim bahwa motor akan semakin lincah ketika dikendarai dengan frame berteknologi baru sehingga motor mudah untuk dikendalikan. Selain itu, motor yang menggunakan rangka esaf memiliki keunggulan yang banyak, mulai dari desain ergonomis yang unggul untuk

memberikan kendali motor yang lebih baik, material yang berkualitas tinggi, teknologi pemrosesan yang canggih dengan melibatkan perhitungan matematis sehingga menghasilkan desain yang optimal, pengujian ketahanan yang ketat dengan cara melakukan pengujian benturan hingga kondisi ekstrem, dan rancangan modular yang inovatif. (MPM HONDA JATIM, 2023).

Keunggulan Honda dalam menciptakan sebuah inovasi rangka yang diklaim menggunakan rangka *eSAF* akan lincah dan memiliki beberapa keunggulan lainnya menuai banyak keluhan dari pengguna motor matik yang menggunakan rangka *eSAF* di media sosial dengan menyertakan bukti berupa video rangka motor matik yang patah dan karatan.

Maraknya keluhan dari para pengguna motor matik yang menggunakan rangka *enhanced smart architecture frame (eSAF)*, Pihak Honda dipanggil oleh Kementerian Perhubungan dan Kementerian Perdagangan terkait masalah rangka *enhanced smart architecture frame (eSAF)* yang diduga mudah mengalami keropos hingga sampai patah. (Arief Aszhari, 2023). Dalam pertemuannya, Direktur Produksi PT. Astra Honda Motor menyatakan bahwa sepeda motor Honda dengan rangka *enhanced smart architecture frame (eSAF)* telah diproduksi secara domestik sejak tahun 2019 dan telah lulus pengujian oleh instansi terkait. PT. Astra Honda Motor juga menerima beberapa keluhan konsumen mengenai sepeda motor dengan rangka *enhanced smart architecture frame (eSAF)* dan telah menangani masalah tersebut di bengkel resmi AHAS.

Sebelum adanya kejadian rangka *eSAF* patah, Honda menjadi pabrikan yang digemari oleh kalangan Masyarakat. Honda Motor Company, Ltd. (*Honda Technology Research Institute Company, Limited*) adalah produsen dari kendaraan mobil, truk hingga sepeda motor dan skuter asal Jepang (AGUNG & Heri, 2020). Honda merupakan produsen sepeda motor yang terbesar sejak tahun 1959, dan sebagai produsen mesin pembakaran terbesar dengan tingkat produksinya mencapai lebih dari 14 (empat belas) juta unit setiap tahunnya (Edward Miller, 2008).

Situasi yang dialami PT. Astra Honda Motor ini dapat dikatakan krisis yang berimbas pada semua dealer Honda yang berada di Indonesia salah satunya adalah CV. Mustika Motor Kamal. Hampir semua perusahaan pasti pernah menghadapi krisis. Krisis bisa diartikan melalui berbagai aspek situasi, termasuk ancaman serius terhadap kehidupan, keamanan, atau keberadaan organisasi, serta tekanan waktu, yang mengharuskan para pengambil keputusan bekerja cepat untuk mengatasi situasi tersebut. (Afdhal, 2004).

Krisis yang dialami oleh Honda dan diikuti CV. Mustika Motor Kamal dapat dikatakan penyebabnya dari rangka *enhanced smart architecture frame* (eSAF) yang digunakan pada motor matic Honda. Krisis ini menyebabkan Honda menjadi perhatian Masyarakat. Oleh karena itu Honda yang diikuti CV. Mustika Motor Kamal harus dapat melakukan pengambilan keputusan secara tepat agar dapat menanggulangi situasi krisis ini dengan melakukan investigasi terhadap rangka *enhanced smart architecture frame* (eSAF) yang karatan dan patah, "Sedang kita tangani ya. Kita pastinya berusaha berikan yang terbaik bagi konsumen," kata GM Corporate Communication Astra Honda Motor (AHM) Ahmad Muhibbuddin. Honda bertanggung jawab dalam masalah ini dengan memberikan garansi pada Rangka dan sistem kelistrikan selama satu tahun atau 10.000 km. Selain itu, CV. Mustika Motor Kamal juga berupaya memberikan produk terbaik bagi konsumen, salah satunya dengan menawarkan layanan pengecekan gratis bagi konsumen yang memiliki keluhan tentang kendaraannya yang menggunakan rangka *enhanced smart architecture frame* (eSAF). CV. Mustika Motor Kamal berkomitmen untuk menyediakan layanan terbaik dan bertanggung jawab terhadap kualitas sepeda motor yang beredar di pasaran. Honda menyediakan layanan 24 jam bagi konsumen melalui pusat kontak Honda yang dapat diakses dari seluruh Indonesia.

Honda yang diikuti CV. Mustika Motor Kamal dituntut untuk dapat mengendalikan isu rangka eSAF dengan menerapkan strategi manajemen krisis yang dapat mempercepat penyelesaian dan Solusi dari pemecahan masalah. Oleh sebab itu, PT. Astra Honda Motor yang diikuti CV. Mustika

Motor Kamal menyatakan dengan resmi bahwa telah melengkapinya dengan memberikan garansi rangka selama lima tahun tanpa batas jarak tempuh untuk setiap sepeda motor yang baru diterima konsumen pada 25 Oktober 2023. AHM juga memberikan jaminan kualitas melalui layanan cek rangka gratis bagi pemilik sepeda motor Honda dengan rangka *enhanced smart architecture frame (eSAF)* yang dibeli sebelum 25 Oktober 2023. Direktur Marketing PT. Astra Honda Motor, Octavianus Dwi, menyatakan bahwa perlindungan menyeluruh untuk semua sepeda motor Honda juga diberikan melalui garansi komponen injeksi PGM-FI selama lima tahun atau 60.000 km. (Subroto Dwi Nugroho, 2023).

Pihak Honda yang diikuti CV. Mustika Motor Kamal memastikan kenyamanan dan keamanan berkendara dengan mengundang seluruh konsumen untuk datang ke bengkel resmi AHAS untuk melakukan layanan pemeriksaan rangka dan memastikan kondisi motor. Layanan pemeriksaan ini telah tersedia sejak bulan Agustus 2023 untuk menangani setiap keluhan konsumen terhadap sepeda motor Honda yang digunakan. Seluruh proses pemeriksaan dan juga penanganan rangka ini gratis untuk seluruh konsumen Honda.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah dijelaskan oleh penulis, dapat ditarik rumusan masalah pada penelitian adalah “bagaimana analisis manajemen krisis CV. Mustika Motor Kamal dalam pengendalian isu rangka *eSAF*?”

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan memahami analisis manajemen krisis CV. Mustika Motor Kamal dalam pengendalian isu rangka *esaf*.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang diharapkan, maka penelitian dengan

judul “analisis manajemen krisis CV. Mustika Motor Kamal dalam pengendalian isu rangka *eSAF*” memiliki beberapa manfaat yang dapat diungkapkan dalam bahasa ilmiah. Berikut adalah beberapa manfaat dari penelitian ini:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi dalam bidang ilmu komunikasi dalam menganalisis manajemen krisis CV. Mustika Motor Kamal dalam pengendalian isu rangka *eSAF*. Selain itu penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi kepada penelitian selanjutnya, sehingga penelitian ini dapat dikembangkan mengikuti perkembangan zaman.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Bagi penulis

Dengan adanya Penelitian ini diharapkan bisa membantu dalam menambah wawasan dan pengetahuan mengenai analisis manajemen krisis perusahaan honda di media digital. Selain itu penelitian ini diharapkan bisa menjadi ilmu yang bermanfaat dalam mengimplementasikan pengetahuan penulis terhadap analisis manajemen krisis CV. Mustika Motor Kamal dalam pengendalian isu rangka *eSAF*.

b. Bagi peneliti selanjutnya

Bagi Peneliti Selanjutnya, diharapkan hasil penelitian yang dilakukan penulis ini diharapkan bisa dijadikan sebagai referensi dalam melanjutkan penelitian selanjutnya khususnya analisis manajemen krisis, sehingga mampu menyempurnakan penelitian berikutnya.