

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Semakin pesatnya perkembangan di sebuah Ibu Kota Jakarta, serta tuntutan mobilitas yang tinggi kendaraan merupakan suatu alternatif yang baik untuk mendukung aktivitas tersebut, apalagi hari demi hari di Jakarta selalu terjadi kemacetan lalu lintas yang bisa menghambat aktivitas tersebut. Oleh karena itu masyarakat Jakarta membutuhkan solusi yang tepat untuk mengurangi kemacetan tersebut mudah, murah, simpel, serta dapat menerobos kemacetan di Jakarta dengan cepat.

Siapa yang tidak kenal dengan brand motor yang satu ini, Yamaha adalah salah satu pabrikan motor terbesar yang ada di Indonesia yang sudah puluhan tahun menciptakan produk produk motor berkualitas. Motor pabrikan Yamaha sekarang sudah banyak kita temui di jalanan raya baik di kota ataupun di desa. Dengan banyak masyarakat yang membeli motor yamaha tentunya sudah dapat dipastikan bahwa produk produk motor Yamaha banyak keunggulan dan tentunya memiliki kualitas yang bagus, keawetan motor juga sudah terjamin tapi mengenai awet motor tersebut tergantung karakter penggunanya bagaimana menggunakan motor tersebut apakah rajin di service atau dibiarkan saja. Dengan mesin motor dari Yamaha yang terbukti tangguh dan juga bandel menjadi Yamaha sebagai merek sepeda motor dengan kualitas yang tidak diragukan lagi. Bahkan beberapa orang masih menggunakan motor dari Yamaha mungkin karena kualitas mesin yang bandel.

Yamaha sebagai salah satu perusahaan otomotif terbesar di Indonesia telah menyadari beratnya persaingan di industri ini. Yamaha senantiasa berusaha untuk menjual produk yang berkualitas dan mempunyai nilai lebih dibandingkan dengan produk pesaing lainnya. Yamaha menawarkan berbagai macam bentuk varian produk sepeda motor yang dibuat dan didesain sesuai dengan kebutuhan

konsumen. Yamaha N-Max adalah salah satu sepeda motor yang berjenis skuter matic. Dalam peluncuran perdananya Yamaha N-Max sudah langsung menarik konsumen dan menjadi market leader untuk produk sepeda motor matic.

Fenomena yang muncul adalah disamping Yamaha Matic N-Max walaupun motor matic ini memiliki banyak kelebihan, tapi ada beberapa masalah yang sering timbul saat dikendarai, seperti pada bagian mesin yang sering bunyi dan mempunyai *shockbreaker* yang keras (www.carmudi.co.id, 2017). Masalah lainnya yaitu kota Jakarta, Bogor, Bekasi, Depok dan Tangerang (Jabodetabek) itu terkenal dengan kemacetan lalu lintas dimana-mana sehingga ada anggapan dari sebagian masyarakat bahwa motor yang memiliki body besar seperti Yamaha N-Max kurang cocok untuk mengendarai dalam kondisi macet-macetan. Adapun kelebihan Yamaha N-Max yaitu salah satunya memiliki kualitas mengemudi dan pengereman, walaupun terkadang pada kesan pertama yang muncul saat pertama kali melihat N-Max adalah bongor dan akan berat dikendarai. Tetapi, saat dicoba seketika kesan tersebut hilang. Meskipun secara relatif tubuhnya berukuran besar, tetapi hal tersebut sama sekali tidak membuat N-Max berat untuk dikemudikan.

Yamaha Motor Matic N-Max juga memiliki ukuran panjang 1.955 mm, lebar 740 mm, dan tinggi 1.115 mm, membuat seseorang dengan tinggi sekitar \pm 180cm cukup nyaman berada di belakang kemudi, meskipun kaki akan sedikit jinjit jika dalam kondisi diam. Tetapi saat dikemudikan, posisi kaki sangat nyaman dengan dua pilihan pijakan, yaitu selonjor atau menekuk. Hal yang sama berlaku untuk tangan. Saat dikemudikan dengan jarak lumayan jauh, yaitu dari Jakarta-Depok hingga Jakarta-Bogor, tangan relatif tidak terlalu pegal, apalagi jika dibandingkan dengan skutik-suktik lainnya yang memiliki stang yang lebih pendek dibanding dengan stang milik Yamaha N-Max. Meskipun begitu, di sisi lain stang skutik ini juga ada kekurangannya. Beberapa kawan yang juga turut mencoba motor ini mengatakan bahwa stang terlalu panjang sehingga cukup repot untuk dikontrol. Tetapi nampaknya, masalah yang dirasakan tersebut hanya masalah kebiasaan saja. Tetapi, tidak bisa dipungkiri bahwa motor ini tidak cocok digunakan sehari-hari, terutama bila ingin menerobos di sela-sela kemacetan.

Bentuk yang besar serta stang yang lebar membuatnya sulit bermanuver di kemacetan.

Kekurangan lain dari sepeda motor Yamaha N-Max ada pada suspensi yang terlatif stiff atau kaku. Kekerasan suspensi ini bahkan masih terasa saat sepeda motor Yaaha N-Max dikendarai tidak sendiri alias boncengan. Kami juga sempat mencoba Yamaha N-Max sebagai penumpang. Kesan yang paling mencolok saat menjadi penumpang motor ini adalah rasa pegal di bagian pangkal paha saat perjalanan jauh. Tidak bisa dipastikan apakah rasa ini muncul karena desain N-Max itu sendiri ataukah posisi duduk yang memang tidak tepat. Untuk soal pengereman, tidak diragukan lagi sistem ABS (*Anti-lock braking system*) membuat N-max nyaris sempurna, apalagi dilengkapi dengan cakram pada roda belakang. Motor menjadi sangat mudah dideselarasi tetapi tetap mudah dikendalikan, (www.carmudi.co.id, 2017).

Salah satu jenis kendaraan yang menjadi unggulan Yamaha adalah jenis matic. Yamaha N-Max merupakan salah satu matic unggulan Yamaha yang cukup banyak diminati konsumen. Sebelum melakukan pembelian seringkali konsumen akan mencari informasi mengenai produk yang akan dibelinya. Pencarian informasi tersebut dapat bersumber dari iklan yang dibuat oleh produsen maupun pendapat-pendapat orang disekitarnya. Konsumen akan berminat terlebih dahulu yang setelah itu diikuti oleh keputusannya dalam membeli. Salah satu hal yang dapat menumbuhkan minat konsumen yang akan berdampak pada pembelian sepeda motor Yamaha N-Max adalah pada pengaruh orang disekitarnya yang mengkomunikasikan sepeda motor Yamaha N-Max ertentu.

Konsumen dengan proses pembelian produk *high involvement* adalah konsumen yang ketika membeli suatu produk tersebut memperhatikan dengan teliti setiap fitur yang ada dalam produk tersebut dan biasanya proses pembeliaannya membutuhkan waktu yang lama. Motor merupakan produk yang termasuk kategori *high involvement* dalam proses pembeliannya, karena melibatkan banyak faktor yang harus dipertimbangkan. Sebelum membelinya pasti akan berfikir lebih matang dengan mencari informasi dan melihat lebih detail fitur dan spesifikasi motor dengan membandingkan satu merek dengan

merek yang lain. Namun seiring berjalannya waktu kini motor sebagai alat transportasi untuk kebutuhan sehari-hari maka perusahaan banyak yang membuat dengan DP yang murah serta cicilan yang rendah

Sejalan dengan perkembangan otomotif teknologi sepeda motor semakin berkembang guna memenuhi kebutuhan manusia yang semakin meningkat terutama dalam sarana transportasi, perusahaan Yamaha mengusung teknologi yaitu PGM-FI (*Full Injection*) dan ABS (*Antilocking Brake System*). Tekonologi PGM-Fi (*Full injection*) merupakan sebuah teknologi yang digunakan untuk mencampur bahan bakar dengan udara sebelum dibakar, pengguna injeksi bahan bakar akan meningkatkan tenaga mesin bila dibandingkan dengan pengguna karburator, karena injector membuat bahan bakar tercampur secara homogeny sehingga dapat meningkatkan efesiensi bahan bakar dan mengurangi polusi, dan juga memberikan tenaga keluaran yang lebih sedangkan ABS (*Antilocking Brake System*) adalah sistem pengereman pada motor untuk menghentikan penguncian roda ketika terjadi pengereman mendadak.

Faktor harga juga menjadi pertimbangan konsumen dalam membeli suatu produk. Penetapan harga yang tepat menjadi kunci utama perusahaan untuk meningkatkan jumlah produk yang dapat terjual. Harga adalah satu-satunya unsur dalam bauran pemasaran yang menghasilkan pendapatan penjualan yang bersifat fleksibel dan dapat diukur dengan cepat (Kotler, 2016:120). Setiap harga yang ditetapkan oleh perusahaan akan menarik sejumlah permintaan yang berlainan sehingga membawa akibat yang berbeda-beda pada sasaran-sasaran pemasaran (Kotler, 2016:267)

Penelitian ini membahas mengenai layanan purna jual terhadap keputusan pembelian sepeda motor Yamaha N-Max, alasan pemilihan merek tersebut adalah karena Yamaha N-Max merupakan produk matic yang berada dalam kategori penjualan terbanyak dan mampu bersaing dengan produk matic dari perusahaan lain serta Yamaha N-Max merupakan produk yang sudah lama beredar dimasyarakat sehingga sudah banyak orang yang mengenal bahkan pernah menggunakannya. Untuk layanan purna jual sendiri Yamaha dikenal mempunyai

pelayanan yang cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya bengkel sepeda motor yaitu bengkel resmi yang dimiliki oleh Yamaha. Selain bengkel resminya, Yamaha juga dikenal dengan suku cadang motor yang cukup mudah didapat. Dalam perkembangannya konsumen yang membeli tidak hanya sekedar membeli produk untuk mendapatkan manfaat dari produk itu sendiri, tetapi pada umumnya, mereka mengharapkan agar untuk semua barang atau jasa yang dibeli diikuti dengan pemberian layanan purna jual yang baik (Barata, 2014:45)

Pelayanan purna jual diberikan dengan harapan untuk dapat mempertahankan pelanggan yang kemungkinan dapat melakukan pembelian ulang jika merasa terpuaskan oleh produk beserta pelayanan yang diberikan. Selain itu layanan purna jual juga diberikan agar dapat menarik minat konsumen baru untuk membeli produk yang ditawarkan. Terlebih lagi untuk produk yang memang membutuhkan perawatan dan pengetahuan tersendiri untuk menguasainya. Bila ditinjau dari sudut pandang perusahaan, maka perusahaan dituntut untuk dapat mengembangkan produknya. Tidak hanya menjual produk bagus dan berkualitas tetapi juga harus memperhatikan penambahan pelayanan yang menyertai produk tersebut. Perilaku konsumen akan menentukan proses pengambilan keputusan dalam pembelian mereka, proses tersebut merupakan sebuah pendekatan penyesuaian masalah yang terdiri dari lima tahap yang dilakukan konsumen, kelima tahap tersebut adalah kebutuhan dan pengenalan, pencarian informasi, evaluasi alternatif, pembelian, dan perilaku pasca pembelian Charles, Joseph, dan Carl (2014:189).

Dewasa ini banyak dealer yang bermunculan untuk memenuhi kebutuhan para konsumen dan seiring jaman, konsumen saat ini adalah konsumen yang cukup cermat dalam memilih, membeli suatu barang. Hal ini dikarenakan oleh banyaknya dealer-dealer yang bermunculan untuk memenuhi kebutuhan para konsumennya tersebut. Salah satunya adalah Dealer Ragil Jaya Motor Tambun Bekasi, yaitu dealer yang berhubungan dengan kegiatan penjualan sepeda motor. Dealer Ragil Jaya Motor Tambun Bekasi mulai berdiri pada tahun 2011, dealer tersebut sudah lama dikenal oleh masyarakat Tambun itu sendiri. Dealer Ragil Jaya Motor Tambun Bekasi ini berdiri karena memiliki tujuan ingin memenuhi

kebutuhan konsumen dan memberikan layanan serta solusi terbaik kepada konsumen dalam memberikan informasi mengenai beragam tipe motor merek Yamaha, pembelian dan pemeliharaan motor, penyediaan suku cadang, layanan pendanaan sampai penebusan STNK dan BPKB dapat dipenuhi. Dealer Ragil Jaya Motor Tambun Bekasi juga memberikan kemudahan kepada para konsumennya karena cara pembayarannya yang dilakukan konsumen selain secara tunai, juga dapat melalui angsuran (kredit). Sehingga bagi konsumen yang belum memiliki dana tunai tetapi ingin membeli sepeda motor karena faktor kebutuhan, untuk melancarkan kegiatan beraktivitas sehari-hari. Untuk bekerja, sekolah, kuliah ataupun kegiatan lain yang memang membutuhkan sepeda motor sebagai alat transportasi. Konsumen dapat membeli sepeda motor tersebut secara angsuran (kredit) di Dealer Ragil Jaya Motor Tambun Bekasi.

Dealer Ragil Jaya Motor Tambun, Bekasi adalah sebuah dealer yang bergerak di bidang penjualan sepeda motor jenis matic maupun jenis sepeda motor lainnya. Dimana dalam upaya untuk mengantisipasi persaingan yang semakin ketat dengan dealer lainnya, serta untuk lebih meningkatkan penjualan sepeda motor, maka dealer perlu melakukan evaluasi mengenai fitur produk, harga, layanan purna jual. Dealer Ragil Jaya Motor dalam prosesnya mudah, harga yang ditawarkan lebih murah dibanding dealer lain dan dalam proses jual beli lebih cepat dan aman sehingga semakin hari banyak konsumen yang berkunjung dan membeli sepeda motor. Fitur yang ada pada setiap jenis motor pun berbeda-beda, seperti pada motor matic buatan Yamaha ini, teknologi yang disematkannya pun bermacam-macam. Fitur-fitur terkini telah tersematkan pada Yamaha NMax. Motor ini sudah menggunakan suspensi belakang Tabung. Desainnya juga besar dan terlihat bongor dengan balutan bodi yang elegan dan stylish. Walaupun begitu, Yamaha NMax tetap dilengkapi lampu LED yang memberikan penerangan secara maksimal saat berkendara di malam hari. Begitupula pelanggan Yamaha N-Max pada Dealer Ragil Jaya Motor yang semakin besar mendorong kami untuk meningkatkan kualitas layanan purna jual, yang merupakan kunci utama memenangkan persaingan di industri otomotif. Layanan baru yang kami resmikan hari ini akan meningkatkan efisiensi pelayanan

dan menciptakan pengalaman kepemilikan terbaik bagi pelanggan, dengan harapan keputusan pembelian dapat terwujud dan meningkat.

Berdasarkan fenomena yang telah dijelaskan, maka peneliti tertarik untuk membahas lebih mendalam mengenai hubungan fitur produk, harga dan layanan purna jual dengan keputusan pembelian pada motor Yamaha N-Max pada Dealer Ragil Jaya Motor Tambun, Bekasi. Dealer tersebut merupakan salah satu delaler yang menjual berbagai jenis motor salah satunya Yamaha N-Max, letak dealer cukup strategis jadi memudahkan konsumen untuk sering berkunjung ke dealer tersebut.

1.2. Perumusan Masalah

Perumusan masalah yaitu menjadi beberapa pertanyaan sebagai berikut :

1. Apakah fitur produk memiliki hubungan dengan keputusan pembelian ?
2. Apakah harga memiliki hubungan dengan keputusan pembelian ?
3. Apakah layanan purna jual memiliki hubungan dengan keputusan pembelian ?
4. Apakah fitur produk, harga dan layanan purna jual memiliki hubungan dengan keputusan pembelian pada motor Yamaha N-Max di Dealer Ragil Jaya Motor Tambun, Bekasi ?

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan :

1. Untuk mengetahui hubungan fitur produk dengan keputusan pembelian.
2. Untuk mengetahui harga memiliki hubungan dengan keputusan pembelian.
3. Untuk mengetahui layanan purna jual memiliki hubungan dengan keputusan pembelian.
4. Untuk mengetahui fitur produk, harga dan layanan purna jual memiliki hubungan dengan keputusan pembelian pada motor Yamaha N-Max di Dealer Ragil Jaya Motor Tambun, Bekasi ?

1.4. Manfaat Penelitian

Kegunaan dalam penelitian ini diungkap bagi :

1. Bagi Ilmu Pengetahuan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan kepada pengembangan disiplin ilmu dapat mengetahui variabel mana yang memiliki hubungan dengan keputusan pembelian pada motor Yamaha N-Max di Dealer Ragil Jaya Motor Tambun, Bekasi, sehingga dapat keuntungan yang diperoleh sesuai sesuai target yang diharapkan.

2. Bagi Dealer

Kegiatan ini dapat menjadikan bahan masukan dan informasi yang bermanfaat serta menambah wawasan bagi dealer yang ingin mengetahui lebih lanjut mengenai masalah seputar hubungan fitur produk, harga dan layanan purna jual memiliki hubungan dengan keputusan pembelian.