

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Modifikasi dibidang otomotif akhir-akhir ini mengalami perkembangan yang sangat pesat dan beragam, khususnya pada sepeda motor. Modifikasi yang dilakukan bertujuan untuk mendapatkan tampilan sepeda motor yang lebih optimal, dengan cara merubah spesifikasi komponen ataupun memberi komponen tambahan. Kebanyakan tampilan sepeda motor pabrikan di Indonesia dirasa kurang digandrungi pengendara, terutama untuk kaum muda. Salah satu modifikasi sepeda motor yang menjadi tren saat ini adalah Thailand look style.

Thailand look style merupakan trend modifikasi motor dari Negara Thailand yang banyak di ikuti oleh berbagai kota di Indonesia. Dengan adanya trend tersebut membuat peluang bagi pengusaha untuk mendirikan usaha asesoris motor.

Melalui modifikasi kendaraan bermotor remaja berusaha untuk mengembangkan minat dan bakat secara kreatif dan inovatif dalam berkarya. Kepuasan diri, menginginkan sesuatu yang khas dan berbeda dengan yang lainnya ini dapat meningkatkan harga diri yaitu perasaan percaya diri, mempunyai kompetensi, dapat berprestasi dan mempunyai kebebasan dalam berekspresi, serta penghargaan dari orang lain yaitu mendapat pengakuan, perhatian, martabat, rasa hormat, dan dukungan atau status didalam kelompoknya.

Bengkel *Worm speed shop* yang berlokasi di Jl. Kota Pulau Karam, Padang Barat, merupakan salah satu bengkel yang ada di Padang. Bengkel *Worm speed*

shop hanya menjual berbagai macam suku cadang dan aksesoris sepeda motor. *Worm speed shop* juga memeberikan kualitas pada produk, kelengkapan produk *accessories* semua jenis motor dan juga media sosial sebagai media jual barang yang bisa bersaing di pasaran.

Worm speed shop menggunakan media sosial internet sebagai alat oleh pengusaha untuk memudahkan dalam berbisnis. Sehingga terjadi transaksi untuk mempermudah penjualan dan pembelian produk maka pemilik menggunakan *e-commerce* seperti Shopee, bukalapak, dan media sosial lainya seperti instagram, facebook, whatsapp, dll untuk memasarkan produknya. Hal ini bisa dilihat dengan follower yang instagram *worm speed shop* itu 46 ribu pengikut dan banyak juga followernya yang merupakan club motor. *Worm speed shop* juga sering mengikuti kontes untuk membesarkan nama toko untuk diketahui di khalayak ramai dan di klub motor lainnya.

Keberhasilan usaha bengkel dimulai dari kemampuan dalam memberikan kelengkapan produk dan kualitas produk baik kepada konsumennya. Bengkel yg sukses merupakan bengkel yg memiliki daya saing. Untuk memenangkan persaingan, bengkel wajib menaruh nilai & kepuasan kepada pelanggan melalui layanan berkualitas tinggi. Keunggulan bengkel dapat diidentifikasi melalui kepuasan konsumennya. Untuk itulah konsumen menginginkan sarana dan prasarana untuk merawat dan memperbaiki kendaraan agar aman dikendarai, sebanding dengan barang baru dan mampu dijual dengan tinggi.

Keputusan pembelian oleh konsumen merupakan hal yang sangat penting bagi perusahaan. Menurut Kotler (2014), keputusan pembelian adalah aktivitas

yang dilakukan konsumen termasuk pembelian produk dan jasa untuk konsumsi pribadi. Pelanggan membuat keputusan berdasarkan kebutuhan mereka, sehingga mereka dapat mendapatkan produk yang berkualitas dan manfaat dari pembelian yang mereka lakukan. Keputusan pembelian yang dibuat oleh konsumen dipengaruhi oleh sejumlah faktor seperti kualitas produk, kelengkapan produk, penggunaan media sosial dan masih banyak faktor lainnya yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian seorang konsumen. Untuk menimbulkan keputusan pembelian pada konsumen, perusahaan harus mempertimbangkan unsur-unsur yang mempengaruhi pilihan pelanggan untuk membeli.

Kotler & Armstrong (2013), kualitas produk didasarkan pada kemampuannya untuk menjalankan beberapa fungsi seperti daya tahan, keandalan, presisi, dan kemudahan penggunaan. Kualitas produk juga memainkan peran penting dalam keputusan pembelian konsumen. Mereka lebih cenderung pembelian ulang jika kualitas produk yang dihasilkan bagus, tetapi jika kualitasnya tidak seperti yang diharapkan, mereka lebih cenderung pindah ke barang lain dengan jenis yang sama.

Sifat kualitas produk merupakan salah satu tolak ukur yang signifikan untuk pencapaian suatu bisnis. Karena dengan kualitas barang yang bagus, bisnis tersebut sebenarnya ingin menyaingi pesaing bisnis lainnya. Penjual juga perlu membuat kemajuan baru pada barang yang mereka tawarkan karena pembeli pada umumnya akan mengutuk barang yang tersedia. Kualitas juga merupakan salah satu alat pemasaran utama untuk situasi. Dalam membina suatu barang, pemasang iklan harus terlebih dahulu memutuskan tingkat kualitas yang akan

menjunjung tinggi situasi barang tersebut dalam pengawasan. Kualitas item metode sifat pelaksanaan yang menyiratkan kapasitas item untuk menyelesaikan kapasitasnya. Selain itu, sangat baik juga dapat berarti tingkat konsistensi kualitas. Kesesuaian metode kualitas barang, terbebas dari bahaya dan dapat diandalkan dalam menyampaikan fokus pada *work rate*. Selain kualitas produk, produk yang lengkap menjadi faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian konsumen.

Produk bagi organisasi sangat penting karena tanpa produk tersebut, perusahaan tidak dapat melakukan kegiatan operasionalnya. Tentunya dalam memilih suatu barang pembeli akan mempertimbangkan keuntungan yang didapat dari barang tersebut, dengan demikian dalam membuat suatu barang harus disesuaikan dengan keinginan atau kebutuhan pembeli.

Kelengkapan produk merupakan hal yang penting bagi pelaku usaha ritel seperti toko serpat motor dan toko grosir. Kotler (2016) menyatakan bahwa ketersediaan segala bentuk produk yang tersedia untuk dimiliki, dimanfaatkan, atau dikonsumsi oleh konsumen yang dihasilkan oleh produsen merupakan kelengkapan produk. Sucipto & Dheasey (2017) Semakin lengkap stok suatu toko, semakin sesuai dengan tuntutan dan harapan konsumen, sehingga mendorong mereka untuk memperoleh barangnya. Konsumen akan lebih memilih toko yang memiliki kelengkapan produk dibandingkan dengan toko yang memiliki stok kelengkapan produk yang kurang. Konsumen akan memilih untuk melakukan pembelian produk di toko jika produk di toko lebih lengkap dan memenuhi persyaratan dan keinginan mereka. Konsumen pun tidak perlu mengunjungi toko lain untuk mencari produk sehingga lebih efisien.

Worm speed shop selalu mengecek ketersediaan barang yang dimiliki, jadi sebelum kehabisan stock pemilik sudah pesan ke produsen ataupun memproduksi sendiri, sehingga stock produk tidak sampai kehabisan. Di *worm speed shop* juga memiliki banyak merek yang tersedia yang diantaranya yaitu: breombo, ktc, rcb, nissin, swit,psi, yss, rossi, tdr, jin fei, ohlins, ai-tech, morin, heng, dkt, fast bikes, moto racing,nitex, duro, wrc, nth, kou, dr sound, ride it, dbs. Sedangkan untuk keputusan pembelian, dengan banyaknya produk yang menyerupai produk asli menjadikan banyak konsumen memilih produk yang tersebut karena lebih murah, dan di *worm speed shop* merupakan produk asli.

Menurut (Brogan, 2010). media sosial adalah seperangkat alat komunikasi dan kolaborasi baru yang memungkinkan terjadinya berbagai jenis interaksi yang sebelumnya tidak tersedia bagi orang awam. Di antara komunitas informal terbesar saat ini memanfaatkan web. Penggunaan media online berbasis web *welcome* setiap orang yang tertarik memanfaatkannya menjadi dengan menawarkan komitmen dan keterbukaan informasi, memberi komentar, dan berbagi data pada waktu yang singkat dan tidak ada batasnya.

Media ini akan berdampak besar dalam kehidupan individu. Meskipun demikian, efek atau pengaruhnya sangat komparatif dengan masyarakat yang dapat berperan sebagai pembeli dan pembuat dalam menggunakan promosi tingkat lanjut. Ini adalah momen yang menentukan di arena publik dalam ukuran pemilihan pelanggan. Ukuran pemilihan pembeli adalah pilihan individu untuk menjadi pelanggan normal suatu barang. Ukuran pemilihan pembeli diikuti oleh ukuran pengabdian pembeli, yang mengkhawatirkan pembuat pengaturan.

Bagi *worm speed shop* penggunaan media sosial sangat membantu untuk mempromosikan barangnya. *worm speed shop* banyak memberi pelanggannya barang yang berkualitas dan terjangkau serta promosi di media sosial dibikin semenarik mungkin untuk pelanggan atau konsumen yang hobi otomotif. Dan pada zaman sekarang banyak anak muda sekarang yang berurusan dalam dunia motor.

Tabel 1. 1
Penjualan Produk Worm Speed Shop Selama 5 Tahun (2017 – 2021)

Item	Tahun				
	2017	2018	2019	2020	2021
Velg	156	85	179	83	201
Shock	80	100	80	67	150
Baut	250	160	190	225	227
Ktc	87	60	98	68	150
Rcb	121	85	72	52	110
Dbs	110	60	80	56	90
Kaliper	200	87	50	74	50
Brembo	90	58	78	83	110
Yss	67	90	68	97	102
Ahm	122	92	45	80	50
Vnd	90	56	65	46	170
Knalpot	83	45	67	70	153
Jumlah	1456	978	1072	1001	1563

Sumber : worm speed shop

Tabel 1.1 diatas merupakan penjualan produk terjual di *worm speed shop* selama 5 tahun. Selama tahun 2017 sampai 2021, pada tahun 2017 produk terjual yang di jual itu seperti velg, shock, baut, ktc, rcb, dbs, kaliper, brembo, yss, ahm, vnd, knalpot itu sebanyak 1.456 barang, selanjutnya di tahun 2018 dengan barang yg sama barang yg terjual itu sebanyak 987 barang, dan di tahun berikutnya 2019

produk yang terjual itu sebanyak 1.072 barang, di tahun berikutnya 2020 barang yg terjual itu sebanyak 1.001 barang dan di tahun terakhir 2021 barang itu terjual sebanyak 1.563 barang. Dan tabel di atas bisa kita lihat pada tahun 2018 itu sedikit yang beli barang di toko worm speed shop dan puncak banyak pembeli itu pada tahun 2021 dengan barang yang di jual itu sebanyak 1.563 barang. Tabel diatas memperlihatkan bahwa jumlah permintaan terhadap produk sepeda motor cukup tinggi dimana toko *worm speed shop* dapat menjual produk sebanyak 6.070 selama 5 tahun terakhir ini.

Berdasarkan wawancara dengan 30 konsumen *worm speed shop* pada Senin, 8 Agustus 2022, konsumen memberikan feedback yang baik terhadap pertanyaan yang peneliti ajukan, hal tersebut terjadi karena *worm speed shop* menawarkan kualitas produk yang diharapkan oleh konsumen dan kelengkapan produk sesuai dengan kebutuhan konsumen. Beberapa konsumen juga menyebutkan bahwa barang sesuai dengan kualitas dan keterangan yang telah disebutkan dalam deskripsi produk. Kelengkapan produk ditoko worm lebih baik dari toko lain. Semua responden yang peneliti mewawancarai menyebutkan bahwa kualitas produk dan kelengkapan yang diberikan toko membuat kepuasan pada konsumen ketika konsumen mencari barang dengan kualitas yang bagus.

Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti pada *worm speed shop*, toko tersebut menyatakan bahwa tingkat kualitas produk dan kelengkapan produk dari barang yang ditawarkan lebih baik dari toko lain sehingga *worm speed shop* cukup kompetitif dibandingkan pesaing. Dalam penggunaan media sosial untuk penawaran barang, kualitas konten sudah cukup baik dan bersaing sangat

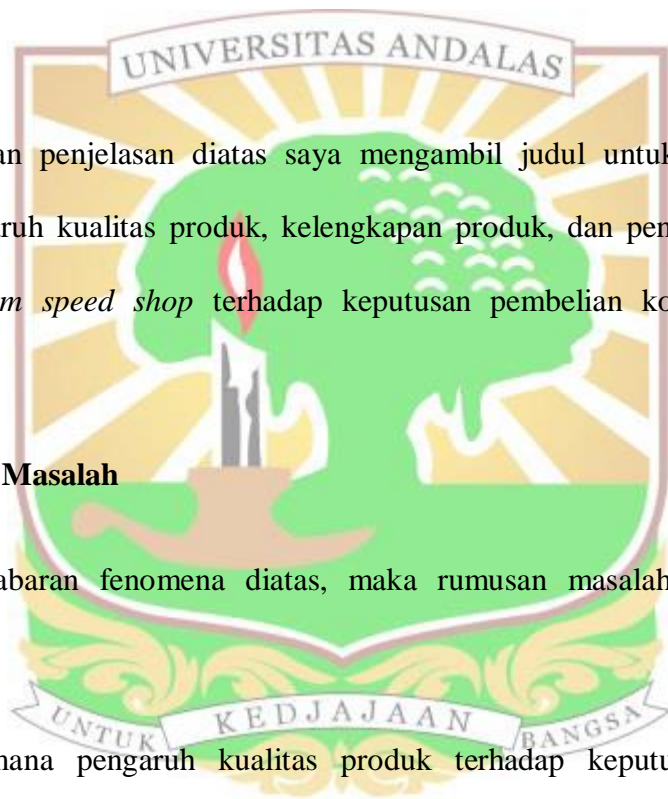
kompetitif dari toko yang lain. Hal ini disebabkan karena *worm speed shop* mengambil barangnya dari produsen, ada juga sebagian barang yang diproduksi sendiri dari bahan bawaan motor standar yang lama dan dimodifikasi menjadi aksesoris/ barang baru untuk dijual kembali, hal ini dilakukan untuk memenuhi kebutuhan konsumen dimana ada beberapa barang yang tidak diproduksi oleh produsen. Dengan ini terdapat peluang yang dimanfaatkan oleh pemilik *worm speed shop* dan peluang ini dimanfaatkan dengan maksimal oleh *worm speed shop*.

Berdasarkan penjelasan diatas saya mengambil judul untuk penelitian ini adalah "pengaruh kualitas produk, kelengkapan produk, dan penggunaan media sosial di *worm speed shop* terhadap keputusan pembelian konsumen di kota padang"

1.2 Rumusan Masalah

Dari penjabaran fenomena diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian konsumen di toko *worm speed shop*?
2. Bagaimana pengaruh kelengkapan produk terhadap keputusan pembelian konsumen di toko *worm speed shop*?
3. Bagaimana pengaruh penggunaan media sosial terhadap keputusan pembelian konsumen di *worm speed shop*?



1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini untuk mengetahui:

1. Pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian konsumen di toko *worm speed shop*.
2. Pengaruh kelengkapan produk terhadap keputusan pembelian konsumen di *worm speed shop*.
3. Pengaruh pemanfaatan media online terhadap keputusan pembelian konsumen di toko *worm speed shop*.

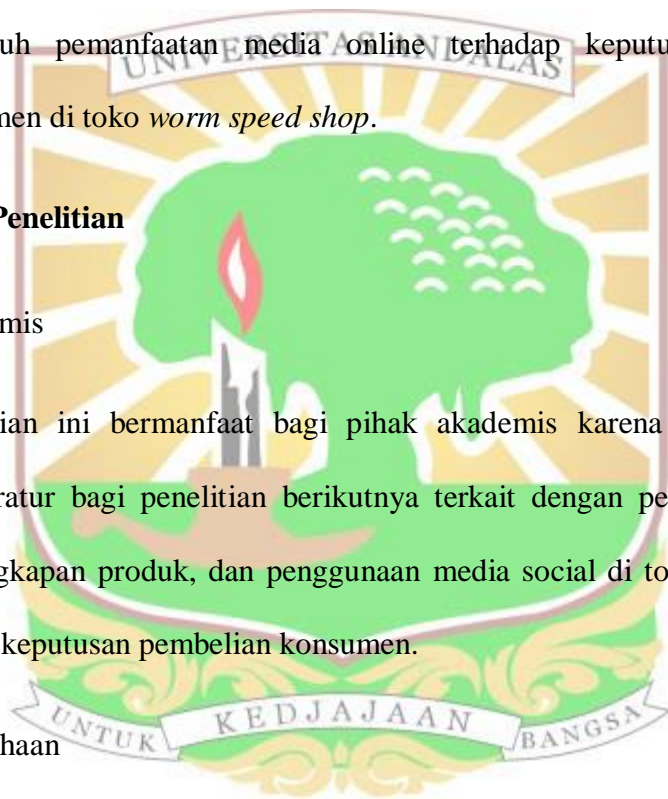
1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Akademis

Penelitian ini bermanfaat bagi pihak akademis karena dapat menjadi tambahan literatur bagi penelitian berikutnya terkait dengan pengaruh kualitas produk, kelengkapan produk, dan penggunaan media social di toko *worm speed shop* terhadap keputusan pembelian konsumen.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian dapat bermanfaat bagi perusahaan dan juga memberikan informasi untuk pengembangan bisnis dimasa depan sehingga dapat membantu perusahaan jika ingin mengembangkan bisnisnya dengan memprtimbangan kualitas produk, kelengkapan produk dan penggunaan media social.



1.5 Ruang Lingkup Pembahasan

Penelitian ini diarahkan kepada pengaruh kualitas produk, kelengkapan produk dan penggunaan media sosial terhadap kepuasan pemebelin konsumen, dengan objek penelitian yaitu toko *worm speed shop* bertempat di Jl. Bandar Pulau Karam, Padang Barat. Peneliti membatasi ruang lingkup penelitian sehingga dapat diselesaikan tepat waktu tidak terjadi kerancuan dan memusatkan perhatian pada fenomena masalah yang akan diteliti. Penelitian ini hanya dilakukan pada konsumen yang berada di Kota Padang.



1.6 Sistematika Penulisan

BAB I : Pendahuluan

Pada bab I akan dijelaskan mengenai latar belakang masalah atau fenomena masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : Tinjauan Literatur

Pada bab II akan dijelaskan beberapa literatur yang relevan dengan topik penelitian, tinjauan penelitian terdahulu, dan kerangka konseptual.

BAB III : Metode Penelitian

Pada III akan dijelaskan mengenai desain penelitian, populasi dan sampel penelitian, teknik pengambilan sampel, sumber data, metode pengumpulan data, operasionalisasi dan pengukuran variabel, sosial media, kualitas produk, kelengkapan produk. Teknis analisi data, uji reabilitas, uji hipotesis

BAB IV : Hasil dan pembahasan

Bab IV menjelaskan analisis dari hasil penilaian yang telah dilakukan berdasarkan data dan informasi yang telah dikumpulkan dan juga berisi pengujian dari hipotesis yang telah dikembangkan.

BAB V : Penutup

Bab V yang merupakan bab penutup, berisikan kesimpulan dan keterbatasan penelitian serta saran yang peneliti berikan.

