

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Pada saat ini memiliki akses ke moda transportasi yang andal sebagai dalam persyaratan terpenting. Sebagian besar individu lebih suka menggunakan moda perjalanan pribadi mereka daripada bergantung pada moda transportasi umum. Bisnis mobil sebagai salah satu yang saat ini mengalami ekspansi yang signifikan di dunia saat ini. Perkembangan industri ini didukung oleh perluasan infrastruktur jalan, serta peningkatan pendapatan masyarakat, membuat kendaraan tidak lagi hanya untuk kalangan menengah ke atas. Produsen mobil menyadari fakta ini sebagai peluang yang mereka manfaatkan dengan meluncurkan berbagai jenis dan merek di Indonesia.

Keragaman produk menurut Rozi & Khuzaini (2021) merupakan faktor terpenting dalam keputusan pembelian dikarenakan keragaman produk sebagai akumulasi pada seluruh lini produk serta variasi produk dengan disediakan oleh pemasar kepada pembeli dengan harapan bahwa produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya. Salah satu manfaat memiliki penawaran produk yang bervariasi sebagai memudahkan dalam memilih item dari pilihan yang akan memenuhi kebutuhan mereka dengan cara yang paling efektif. Penyediaan rangkaian produk yang beragam dilakukan dengan tujuan untuk meningkatkan daya tarik perusahaan pada konsumen dalam mendorong mereka dalam pembelian.

Kualitas produk menurut Sembiring *et al.* (2022) sebagai faktor berikutnya yang terpenting dengan dipertimbangkan calon konsumen pada saat pembelian,

baik dalam bentuk produk maupun layanan. Jika bisnis sudah memiliki standar produk memenuhi kriteria yang dibutuhkan dan juga diantisipasi oleh calon konsumen ketika memilih untuk membeli suatu objek. Perusahaan harus terus bekerja keras dalam menyempurnakan dan mengembangkan ide-ide baru tentang kualitas produk itu sendiri dalam pilihan pembelian calon konsumen guna meningkatkan kualitas produk yang bernilai mutu tinggi.

Promosi menurut Wibowo (2022) merupakan salah satu faktor dalam keputusan pembelian hal ini dikarenakan promosi sebagai kegiatan yang menyampaikan kepada konsumen keunggulan suatu produk dan mempengaruhi keputusan pembelian mereka untuk membeli produk itu. Media cetak dan media sosial hanyalah beberapa dari berbagai jenis media yang dapat digunakan untuk promosi. Pemilik bisnis memiliki tanggung jawab untuk mengawasi pangsa pasar dan persaingan. Membandingkan aktivitas promosi yang dilakukan dengan aktivitas yang dilakukan pesaing dengan kemungkinan dalam mendapatkan suatu pemahaman dengan lebih baik mengenai pola yang saat ini ada di pasar.

Keputusan pembelian yang dibuat konsumen saat melakukan pembelian berdampak signifikan terhadap keseluruhan kinerja perusahaan. Sebagian besar waktu, seorang konsumen akan mendasarkan keputusannya untuk membeli suatu produk pada kebutuhan dan keinginan konsumen lain, selain berbagai faktor lain yang dapat disimpulkan dari keputusan tersebut. Namun demikian, jika ada satu hal yang pasti tentang apa yang diinginkan konsumen, itu adalah kemampuan untuk membeli barang dengan kualitas terbaik dengan harga serendah mungkin.

Ini adalah penghalang substansial yang harus diatasi oleh organisasi (Hidayat & Rayuwanto, 2022).

PT Pionir Auto Mobil merupakan suatu perusahaan tunggal yang bergerak pada penjualan mobil merek Hyundai di Kota Batam sebagai produsen mobil yang terbesar di Korea Selatan, telah hadir di Kota Batam sejak pada Agustus tahun 2021. Pada saat ini PT Pionir Auto Mobil terus berkembang dengan menjual jenis-jenis mobil dengan keluaran terbaru, akan tetapi dengan maraknya persaingan penjualan mobil khususnya di Kota Batam mobil Hyundai belum mampu menjadi pilihan utama warga Kota Batam dikarenakan dengan masih ditemui suatu masalah dengan sangat berkaitan pada keragaman produk, kualitas produk serta promosi dengan belum seutuhnya untuk dapat menarik konsumen dalam melakukan suatu keputusan pembelian, dengan ini terbukti masih banyaknya mobil buatan jepang yang berkeliaran di jalanan. Adapun data *pra survey* yang diperoleh secara langsung melalui konsumen yang telah membeli pada PT Pionir Auto Mobil sebanyak 30 konsumen dengan penjelasan:

**Tabel 1.1** Pra *Survey* Variabel Penelitian

No	Pertanyaan	Setuju	Tidak Setuju
1	Keragaman produk mobil Hyundai yang dijual oleh PT Pionir Auto Mobil cukup lengkap dapat sesuai dengan keinginan konsumen.	20%	80%
2	Kualitas produk mobil Hyundai yang dijual oleh PT Pionir Auto Mobil dapat memperoleh kualitas yang terbaik	23.33%	76.67%
3	PT Pionir Auto Mobil dalam menjual mobil Hyundai melakukan periklanan pada berbagai media dalam memperkenalkan produk	40%	60%

**Sumber:** Data Penelitian (2023)

Dalam data yang disampaikan tabel 1.1 diatas dijelaskan bahwasanya pernyataan pertama tentang keragaman produk mendapatkan jawaban setuju dengan persentase 20% serta pada jawaban tidak setuju dengan persentase 80%. Selanjutnya pada pertanyaan kedua tentang kualitas produk dengan dapat dalam jawaban setuju pada persentase 23,33% serta pada jawaban tidak setuju dengan persentase 76,67%. Selanjutnya pada pertanyaan ketiga tentang promosi mendapatkan jawaban setuju dengan persentase 40% serta pada jawaban tidak setuju dalam persentase 60%. Dengan pernyataan yang telah disampaikan dikatakan bahwasanya sebagian besar dari 30 responden menjawab tidak setuju pada pernyataan melalui keragaman produk, kualitas produk serta promosi dengan dapat yang telah diberikan PT Pionir Auto Mobil.

Pada permasalahan keragaman produk PT Pionir Auto Mobil pada penjualan mobil Hyundai didapatkan bahwa PT Pionir Auto Mobil hanya menjual beberapa tipe mobil saja, hal ini tentu saja jadi bahan pertimbangan dalam diri konsumen untuk melakukan suatu keputusan pembelian. Adapun data dengan diperoleh terkait dengan perbandingan keragaman produk mobil Hyundai dengan produk pesaing yang dapat dijelaskan dalam tabel dibawah ini:

**Tabel 1.2** Keragaman Produk Mobil Hyundai Dan Produk Pesaing

No	Hyundai	Honda
1	Stargazer (BRV)	New Accord
2	Creta (HRV)	All New Civic
3	Santa FE (HRV)	All New City
4	Ioniq 5 (EV)	New CRV
5	Palisade	All New HR-V
6	Staria	All New BR-V
7	-	Mobilio
8		Brio Satya
9		Brio RS
10		City Hatchback

**Tabel 1.2 Lanjutan**

No	Hyundai	Honda
11	-	WR-V

**Sumber:** PT Pionir Auto Mobil (2023)

Dalam data yang disampaikan tabel 1.2 diatas dengan diamati bahwasanya keragaman produk mobil Hyundai yang dijual dari PT Pionir Auto Mobil belum sepenuhnya memberikan keragaman produk yang sesuai dengan keinginan konsumen, hal ini dikarenakan Hyundai hanya menjual mobil dengan jenis tertentu seperti SUV, MPV dan *Large SUV*, berbanding terbalik dengan pesaingnya yang mampu menjual berbagai jenis mobil yang diantaranya Sedan, LCGC, *City Car*, *Small SUV*, SUV, *Large SUV*, MPV dan *Low MPV*. Oleh karena itu, penjelasan tersebut dengan menyatakan bahwasanya terdapat konsumen mengeluh terhadap keragaman produk Hyundai yang dijual PT Pionir Auto Mobil dikarenakan produk dengan menjual terbatas dengan jenis mobil tertentu yang akan berdampak dalam keputusan pembelian.

Permasalahan berikutnya terkait dengan kualitas produk dimana berdasarkan wawancara dan observasi dapat diperoleh bahwa konsumen yang telah membeli produk mobil Hyundai mengeluh terhadap kualitas yang diberikan, hal ini dikarenakan masih terdapat berbagai kerusakan terkait dengan produk yang dibeli sehingga konsumen kembali ke PT Pionir Auto Mobil untuk memperbaiki mobil yang baru dibeli. Adapun data yang diperoleh mengenai konsumen yang kembali untuk melakukan perbaikan pada PT Pionir Auto Mobil selama tahun 2022 sebagaimana dalam penjelasan tabel dibawah ini:

**Tabel 1.3** Jenis Keluhan Konsumen Pada Tahun 2022

No	Jenis Keluhan	Jumlah Konsumen
1	Layar headunit mati tapi radio tetap menyala	12
2	Mobil tidak bisa distarter	4
3	Fitur <i>entertainment wireless apple carplay disconnect</i> sendiri	20
4	Lampu mengembun	20
5	Belum mendapatkan kunci serap	30

**Sumber:** PT Pionir Auto Mobil (2023)

Dalam data yang disampaikan tabel 1.3 diatas dengan diamati bahwasanya jenis keluhan terhadap kualitas produk pada tahun 2022 bulan Januari hingga bulan Desember dengan mencapai 4 hingga 30 konsumen yang mengeluhkan pada kualitas produk yang telah dapat diberikan. Dalam pernyataan tersebut konsumen menilai kualitas dari produk mobil Hyundai yang dijual PT Pionir Auto Mobil belum sesuai dengan harapan yang diinginkan konsumen dikarenakan pada mobil yang dipasarkan dapat ditemukan pada suatu jenis kerusakan yang sering terjadi. Dalam hal ini, pembeli diharuskan untuk kembali ke PT Pionir Auto Mobil untuk memperbaiki mobil tersebut, dimana pada permasalahan tersebut dapat berdampak dalam keputusan pembelian. Oleh karena itu, PT Pionir Auto Mobil diharapkan untuk dapat memeriksa kembali produk mobil dengan rinci disetiap komponen mobil sebelum produk sampai kepada konsumen, agar permasalahan yang sama tidak terjadi kembali.

Permasalahan berikutnya terkait dengan promosi dimana dari suatu hasil wawancara serta observasi dengan dilakukan diperoleh bahwasanya PT Pionir Auto Mobil telah melakukan berbagai promosi selama bulan maret tahun 2023 dalam menjual produk mobil Hyundai. Adapun data yang diperoleh terkait promosi mobil Hyundai sebagai pada tabel berikut:

**Tabel 1.4** Jenis Promosi Hyundai Maret 2023

No	Jenis Promosi
1	<i>Cashback</i>
2	<i>Free maintenance</i> berkala hingga 4 tahun
3	<i>Free jasa maintenance</i> berkala hingga 5 tahun
4	Garansi kendaraan hingga 5 tahun
5	Garansi kaca film hingga 5 tahun
6	<i>Free kaca film</i>
7	<i>Free wall charger</i>

**Sumber:** PT Pionir Auto Mobil (2023)

Dalam data yang disampaikan tabel 1.4 diatas dengan diamati bahwasanya dari promosi PT Pionir Auto Mobil dalam menjual produk mobil Hyundai terdapat berbagai jenis promosi, akan tetapi promosi yang diberikan terdapat kekurangan dimana promosi yang diterapkan PT Pionir Auto Mobil dengan waktu yang terlalu singkat dikarenakan promosi diadakan pada batasan waktu tertentu saja, kemudian promosi yang dilakukan PT Pionir Auto Mobil hanya diterapkan pada jenis mobil tertentu saja, seperti halnya pada jenis promosi *cashback* hanya diperuntukkan untuk jenis mobil Hyundai Creta dan Hyundai Stargazer, kemudian pada jenis promosi *free maintenance* berkala tidak diperuntukkan pada mobil Hyundai Palisade. Oleh karena itu, promosi yang diberikan dapat dikatakan belum sepenuhnya menarik, maka dari itu PT Pionir Auto Mobil diharapkan agar dapat memberikan promosi yang dapat lebih menarik agar keputusan untuk melakukan pembelian suatu konsumen dapat meningkat.

Pada permasalahan dengan berkaitan pada keputusan pembelian berdasarkan dengan hasil wawancara dan observasi didapatkan bahwa keputusan pembelian mobil Hyundai pada PT Pionir Auto Mobil masih tergolong rendah dikarenakan permasalahan dengan dikaitkan pada keragaman produk, kualitas produk serta promosi belum dapat terselesaikan oleh PT Pionir Auto Mobil secara

maksimal yang membuat penjualan mobil Hyundai belum sesuai dengan harapan. Adapun data yang diperoleh terkait dengan penjualan mobil Hyundai pada PT Pionir Auto Mobil pada tahun 2022 didapatkan sebagai berikut:

**Tabel 1.5** Jumlah Pembelian Mobil Hyundai Pada PT Pionir Auto Mobil Tahun 2022

No	Bulan	Tahun	Jumlah Pembelian	Kenaikan / Penurunan	Persentase
1	Januari	2022	27		
2	Februari	2022	22	-5	-18.52%
3	Maret	2022	18	-4	-18.18%
4	April	2022	14	-4	-22.22%
5	Mei	2022	26	12	85.71%
6	Juni	2022	36	10	38.46%
7	Juli	2022	38	2	5.56%
8	Agustus	2022	39	1	2.63%
9	September	2022	37	-2	-5.13%
10	Oktober	2022	35	-2	-5.41%
11	November	2022	33	-2	-5.71%
12	Desember	2022	30	-3	-9.09%
Total			355		

**Sumber:** PT Pionir Auto Mobil (2023)

Dalam data yang disampaikan tabel 1.5 diatas dengan diamati bahwasanya jumlah pembelian untuk mobil Hyundai dari PT Pionir Auto Mobil tidak stabil serta masih banyaknya terjadi penurunan setiap bulannya, yang dimana pada bulan Februari 2022 sampai dengan April 2022 jumlah pembelian terus berkurang setiap bulannya, akan tetapi pada bulan Mei 2022 sampai dengan Agustus 2022 penjualan terjadi peningkatan kembali dan pada bulan September 2022 sampai dengan Desember 2022 penjualan terjadi penurunan kembali. Dari hal tersebut dapat dikatakan penjualan mobil Hyundai pada PT Pionir Auto Mobil belum maksimal hal ini dikarenakan permasalahan belum dapat terselesaikan yang membuat keputusan pembelian belum maksimal. Oleh karena itu, PT Pionir Auto Mobil diharapkan mampu dapat menyelesaikan permasalahan yang terkait dengan



keragaman produk, kualitas produk dan promosi hal ini dilakukan agar keputusan pembelian mobil Hyundai dapat meningkat sehingga PT Pionir Auto Mobil dapat memaksimalkan penjualannya.

Pada penjelasan yang telah disampaikan sebelumnya mengenai permasalahan pada penelitian ini sehingga peneliti tertarik dengan dapat melakukan suatu penelitian yang dalam memberikan judul **“Pengaruh Keragaman Produk, Kualitas Produk, Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Hyundai Pada PT Pionir Auto Mobil”**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Pada penjelasan latar belakang dengan adanya permasalahan sehingga indentifikasi masalah yang dapat meliputi sabagai berikut:

1. Mobil Hyundai yang dijual pada PT Pionir Auto Mobil belum sepenuhnya memberikan keragaman produk yang sesuai dengan keinginan konsumen.
2. Keragaman produk Hyundai yang dijual PT Pionir Auto Mobil yang dijual hanya dengan jenis tertentu saja.
3. Terdapat jenis keluhan terhadap kualitas produk pada tahun 2022 yang dapat mencapai 4 hingga 30 konsumen.
4. Kualitas produk mobil Hyundai yang dijual PT Pionir Auto Mobil belum sesuai dengan harapan yang diinginkan konsumen.
5. Promosi yang diterapkan PT Pionir Auto Mobil terlalu singkat dikarenakan promosi yang dilakukan hanya pada periode tertentu saja.
6. Promosi yang dilakukan PT Pionir Auto Mobil hanya diterapkan pada jenis mobil tertentu saja.

7. Keputusan pembelian mobil Hyundai pada PT Pionir Auto Mobil masih tergolong rendah.
8. Jumlah pembelian mobil Hyundai pada PT Pionir Auto Mobil tidak stabil serta masih banyaknya terjadi penurunan setiap bulannya.

### **1.3 Batasan Masalah**

Agar pembahasan pada studi yang dilakukan ini tidak melenceng pada apa yang diharapkan sehingga memuat batasan masalah dengan mencakupi:

1. Variabel bebas yang diteliti berkaitan dengan keragaman produk, kualitas produk dan promosi serta pada variabel bebas berkaitan dengan keputusan pembelian.
2. Responden yang akan diteliti merupakan pengguna atau pembeli mobil Hyundai pada PT Pionir Auto Mobil pada tahun 2022-2023.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Penjelasan yang disampaikan latar belakang pada sebelumnya, dengan dari itu rumusan masalah dalam studi ini dengan mencakupi:

1. Apakah keragaman produk berpengaruh signifikan secara parsial terhadap keputusan pembelian mobil Hyundai pada PT Pionir Auto Mobil?
2. Apakah kualitas produk berpengaruh signifikan secara parsial terhadap keputusan pembelian mobil Hyundai pada PT Pionir Auto Mobil?
3. Apakah promosi berpengaruh signifikan secara parsial terhadap keputusan pembelian mobil Hyundai pada PT Pionir Auto Mobil?

4. Apakah keragaman produk, kualitas produk dan promosi berpengaruh signifikan secara simultan terhadap keputusan pembelian mobil Hyundai pada PT Pionir Auto Mobil?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan penjelasan yang disampaikan oleh rumusan masalah, dengan itu tujuan yang hendak dicapai dapat terdiri dari:

1. Untuk mengetahui keragaman produk berpengaruh signifikan secara parsial terhadap keputusan pembelian mobil Hyundai pada PT Pionir Auto Mobil.
2. Untuk mengetahui kualitas produk berpengaruh signifikan secara parsial terhadap keputusan pembelian mobil Hyundai pada PT Pionir Auto Mobil.
3. Untuk mengetahui promosi berpengaruh signifikan secara parsial terhadap keputusan pembelian mobil Hyundai pada PT Pionir Auto Mobil.
4. Untuk mengetahui keragaman produk, kualitas produk dan promosi berpengaruh signifikan secara simultan terhadap keputusan pembelian mobil Hyundai pada PT Pionir Auto Mobil.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

#### **1.6.1 Secara Teoritis**

Dalam studi yang dilakukan ini dapat diharapkan sebagaimana pada pengetahuan dengan fokus pada manajemen pemasaran, khususnya dalam hal keragaman produk, kualitas produk dan promosi serta penemuan penelitian ini dengan dapat memberikan manfaat dalam landasan pemikiran serta bahan keilmuan yang dipergunakan dalam bahan kajian atau informasi untuk kalangan bisnis dan akademisi.

### **1.6.2 Secara Praktis**

#### **1. Bagi Peneliti**

Penemuan penelitian yang dilakukan ini dapat diharapkan untuk dapat meningkatkan suatu pengetahuan, persepsi serta pemahaman peneliti kepada keputusan pembelian dengan melalui penerapan keragaman produk, kualitas produk dan promosi dalam rangka pemecahan masalah PT Pionir Auto Mobil.

#### **2. Bagi Perusahaan**

Penemuan penelitian yang dilakukan ini dapat diharapkan dalam pemberian kontribusi pada peningkatan keragaman produk, kualitas produk serta promosi yang terkait dengan pengambilan keputusan pembelian mobil Hyundai pada PT Pionir Auto Mobil.

#### **3. Bagi Universitas Putera Batam**

Diharapkan mampu memberikan referensi bagi kepentingan keilmuan serta koneksi ke perpustakaan Universitas Putera Batam. Khususnya di bidang pemasaran yang berkaitan dengan keputusan pembelian.

#### **4. Bagi Penelitian Selanjutnya**

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan referensi atau bahan masukan untuk penelitian selanjutnya dalam terkait dengan kesulitan yang dialami konsumen dalam mengambil keputusan pembelian mobil Hyundai di Kota Batam.