

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Di era covid-19 ini, persaingan dunia usaha menjadi semakin ketat seiring dengan perkembangan zaman dan teknologi yang semakin canggih. Sehingga membuat perusahaan harus berupaya dan berjuang untuk mempertahankan usahanya supaya tetap diterima keberadaannya oleh konsumen di pasar Indonesia, dimana setiap perusahaan akan terus melakukan inovasi dan berusaha untuk memberikan kualitas yang terbaik dalam memenuhi keinginan pelanggan.

Salah satunya dapat dilihat pada perusahaan yang bergerak di bidang distribusi dagang dimana ini termasuk dalam kategori salah satu perusahaan yang mempunyai persaingan yang paling ketat karena mereka harus saling bersaing satu sama lain dengan perusahaan lain dalam rangka untuk memenuhi permintaan konsumen yang berbagai macam.

Dalam hal itu peneliti akan melakukan penelitian pada sebuah perusahaan yang bernama PT NG Tech Supplies dimana ini merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dibidang distributor produk industri misalnya seperti untuk *marine; mining; oil and gas; manufacturing equipment; engineering equipment;* dan lain-lain. Yang berlokasi di Kota Batam dengan alamat di Jl. Iman Bonjol. Komp. Sakura Anpan Blok C No. 06, Lubuk Baja.

Kualitas pelayanan yang baik akan mempengaruhi kunjungan pelanggan pada kesempatan berikutnya menurut (Rasyid et al., 2018:3941). Maka ini dapat

dilihat bagaimana sikap dari perusahaan dalam melayani konsumen dari awal sampai akhir proses di mana di mulai dari konsumen tersebut menanyakan barang yang diinginkan sampai tahap yang paling terakhirnya yaitu melakukan pembelian. Maksudnya diatas jika sebuah perusahaan mampu memberikan sebuah pelayanan yang bagus bagi pelanggan maka pelanggan itu akan puas dan berkemungkinan akan membeli produknya dan melakukan pembelian ulang (*repurchased*).

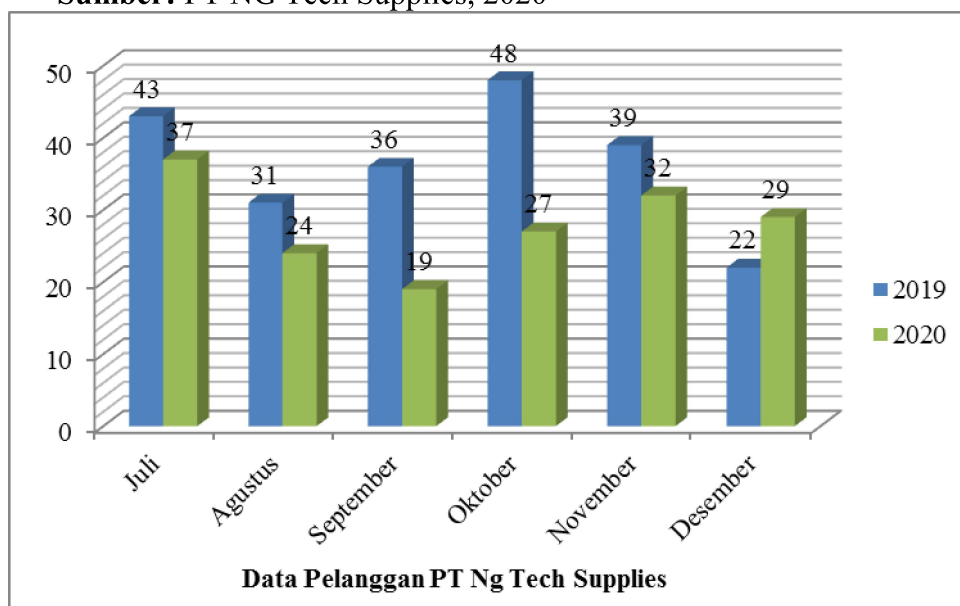
Memberikan respon cepat serta kualitas pelayanan prima yang ada di dalam perusahaan merupakan salah satu dari bentuk prioritas dan misi dari PT Ng Tech Supplies, dimana kualitas pelayanan tersebut dapat mempengaruhi seseorang dalam pengambilan keputusan pembelian.

Kualitas pelayanan yang ada pada PT NG Tech masih mengalami penurunan dan belum mengalami peningkatan dalam melayani atau menghadapi pelanggan, bisa dilihat dari lamanya *customer service* dalam menyelesaikan masalah yang ada dalam melayani sebuah pelanggan, kurang efisien dalam melayani pelanggan saat pelanggan datang ke dalam toko untuk berbelanja sehingga pelanggan menunggu lama, tidak tersedianya tempat duduk menunggu yang memadai untuk pelanggan, keterlambatan dalam pengantaran barang yang dilakukan sehingga menyebabkan produk lama sampai sampai tujuan, hal ini lah yang dapat menimbulkan permasalahan bagi perusahaan dimana akan menyebabkan pelanggan akan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan kemudian itu akan mempengaruhi persepsi pelanggan kepada perusahaan menjadi tidak bagus, yang meliputi rasa kekecewaan, marah dan bisa juga bermungkinan tidak akan menggunakan produk tersebut lagi. Perhatikan tabel data dibawah ini:

Tabel 1.1. Data Pelanggan PT Ng Tech Supplies

No	Bulan	2019	2020
1	Juli	43	37
2	Agustus	31	24
3	September	36	19
4	Oktober	48	27
5	November	39	32
6	Desember	22	29
Total		219	168

Sumber: PT NG Tech Supplies, 2020

**Gambar 1.1.** Grafik Data Pelanggan PT Ng Tech Supplies

Berdasarkan data tabel dan grafik diatas dapat dilihat bahwa pelanggan PT NG Tech Supplies mengalami penurunan sebesar 23.29 %, dimana pada tahun 2019 total pelanggan yang diterima sebanyak 219 pelanggan sedangkan pada tahun 2020 total pelanggan yang diterima sebanyak 168 pelanggan. Penurunan pelanggan ini tentu menjadi masalah bagi perusahaan dalam mempertahankan kelangsungan hidupnya serta untuk bersaing dengan perusahaan lain.

Dapat dilihat interaksi antara staff perusahaan dengan pelanggannya sampai dapat mencapai sebuah transaksi pembelian tidak dapat di perkirakan karena

biasanya pelanggan cenderung akan selalu menginginkan tingkat pelayanan yang baik yang sesuai dengan standart yang telah dia tetapkan agar nyaman dalam berkomunikasi dan bertanya. Oleh sebab itu PT Ng Tech Supplies harus memperbaiki kualitas layanan ini sehingga pelanggan akan merasa lebih baik dalam melakukan transaksi belanjanya. Karena biasanya pelayanan yang baik oleh perusahaan dapat menambah nilai dan kesan lebih positif kepada pelanggan.

Selain daripada pengaruh dari kualitas pelayanan di dalam dunia bisnis yang sangat menantang ini, kelengkapan produk juga menjadi faktor yang paling penting dalam membuat pelanggan memutuskan untuk membeli produk. Permasalahan yang terjadi dalam masalah kelengkapan produk yaitu belum semua produk yang di *supply* tersedia di tempat sehingga tidak dapat menghemat waktu dan mempermudah pelanggan dalam melakukan pembelian sekaligus di tempat.

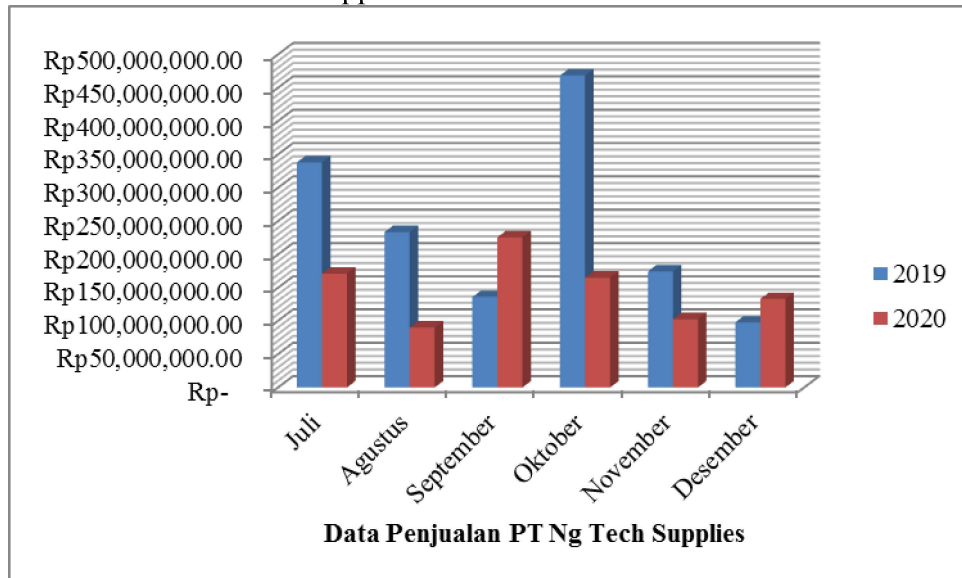
Kelengkapan produk yang ditawarkan juga sangat mempengaruhi minat beli pelanggan menurut (Lianardi & Chandra, 2019:57). Maksudnya diatas itu setiap pelanggan akan senang apabila pada saat melakukan transaksi pembelian, kelengkapan produk yang akan di beli tersedia di tempat atau dapat dikatakan mendapatkan apa yang seharusnya dia dapatkan langsung ditempat ketika menghabiskan uangnya untuk membeli produk tersebut, tanpa mengharuskan mereka untuk menunggu tersedianya kembali produk tersebut yang di ketahui akan memakan waktu, sehingga menyebabkan mereka akan kehabisan produk yang diminati dan berahli membeli ke perusahaan lain, jika mereka sangat terdesak dan membutuhkan produk tersebut. Berikut dapat dilihat data yang

diperoleh dari penjualan produk pada PT Ng Tech Supplies dari Juli sampai Desember 2020:

Tabel 1.2. Data Penjualan PT Ng Tech Supplies

No	Bulan	2019	2020
1	Juli	Rp 338,076,500.00	Rp 171,152,500.00
2	Agustus	Rp 233,525,000.20	Rp 89,851,360.00
3	September	Rp 135,895,000.12	Rp 225,716,600.00
4	Oktober	Rp 468,417,300.00	Rp 165,039,000.11
5	November	Rp 174,420,000.54	Rp 102,480,200.09
6	Desember	Rp 97,521,000.02	Rp 132,955,750.00
Total		Rp 1,447,854,800.88	Rp 887,195,410.20

Sumber: PT NG Tech Supplies 2020



Gambar 1.2. Grafik Data Penjualan PT Ng Tech Supplies

Berdasarkan data diatas membuktikan bahwa penjualan pada PT Ng Tech Supplies mengalami penurunan dan kenaikan yang tidak signifikan. Dimana pada tahun 2019 penjualan yang diterima sebanyak Rp 1,447,854,800.88 sedangkan pada tahun 2020 penjualan yang diterima sebanyak Rp 887,195,410.20 atau bisa dibilang turun sebanyak 38,72%. Dapat dilihat bahwa bahwa perusahaan tidak bisa mencukupi standar yang diminta oleh pelanggan dalam artian juga kelengkapan produk yang dibutuhkan tidak lengkap dan tidak mencukupi

ekspektasi, keinginan dan kebutuhan pelanggan juga akan menyebabkan pelanggan menjadi kehilangan minat atau penurunan penjualan juga dapat menjadi masalah bagi perusahaan.

Keputusan pembelian merupakan sebuah tindakan yang didasarkan pada *buyers* dengan tujuan agar dapat tertarik sehingga melakukan pembelian pada sebuah barang. Keputusan pembelian dapat didefinisikan sebagai suatu bentuk pertimbangan dalam melakukan pembelian dengan adanya pengaruh dari aspek finansial, teknologi, politik, adat, produk, nilai, letak, penawaran, bukti fisik, orang dan proses, yang kemudian menjadikan pembeli melakukan tindakan dalam memutuskan pembelian dengan menelusuri informasi dan selanjutnya menarik respon mengenai barang yang diputuskan akan dibeli (Leksono & Herwin, 2017:384).

Keputusan pembelian ini juga dapat dipengaruhi oleh kesan yang di berikan oleh sebuah perusahaan kepada pelanggan dalam melakukan sebuah transaksi pembelian atau pembelian ulang akan dapat dilihat dari bagaimana kualitas layanan dan kelengkapan produk yang diberikan kepada pelanggan sebelum atau sesudah pelanggan tersebut melakukan sebuah transaksi di perusahaan. Keputusan pembelian memiliki pengaruh besar dalam mendapatkan keuntungan yang nantinya akan dijadikan sebagai tolak ukur dalam perkembangannya atau kelangsungan hidup sebuah perusahaan.

Berdasarkan latar di atas ini peneliti tertarik untuk melakukan sebuah penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kelengkapan Produk Terhadap Kepuasan Pembelian Pada PT NG Tech Supplies”**.

1.2. Identifikasi Masalah

Berlandaskan hal di atas, peneliti mengidentifikasi masalahnya sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan yang diberikan dalam melayani pelanggan kurang efisien.
2. Tidak tersedianya fasilitas menunggu yang memadai.
3. Produk yang tersedia dari perusahaan tidak cukup untuk memenuhi permintaan dan keinginan pelanggan.
4. Membutuhkan waktu untuk mengisi kembali barang yang telah habis sehingga menyebabkan pelanggan harus menunggu.
5. Pelanggan mengalami kenaikan dan penurunan yang tidak stabil.

1.3. Batasan Masalah

Berdasarkan hal di atas, peneliti akan mempersempit ruang lingkup masalah yang akan diteliti dengan tujuannya agar dapat lebih berfokus pada masalah utama. Adapun pembatasan masalah adalah Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kelengkapan Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pada PT Ng Tech Supplies dengan *sample* diambil dari populasi data pelanggan dari bulan Juli sampai Desember 2020.

1.4. Rumusan Masalah

Berlandaskan hal di atas, rumusan dalam masalah sebagai berikut:

1. Apakah Kualitas Pelayanan akan berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian pada PT Ng Tech Supplies ?
2. Apakah Kelengkapan Produk akan berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian pada PT Ng Tech Supplies?
3. Apakah Kualitas Pelayanan dan Kelengkapan Produk secara bersamaan dapat berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian pada PT Ng Tech Supplies?

1.5. Tujuan Penelitian

Dari uraian masalah diatas maka, tujuan pada penelitian ini adalah:

1. Mengetahui apa Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap Keputusan Pembelian pada PT Ng Tech Supplies.
2. Mengetahui apa Kelengkapan Produk berpengaruh secara signifikan terhadap Keputusan Pembelian pada PT Ng Tech Supplies.
3. Mengetahui apa Kualitas Pelayanan dan Kelengkapan Produk secara signifikan terhadap Keputusan Pembelian pada PT Ng Tech Supplies.

1.6. Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilakukan oleh penulis dengan mengharapakan penelitian ini dapat bermanfaat bagi seluruh pihak yang membaca, diantaranya:

1.6.1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai sumber untuk mendapat pemahaman mengenai bagaimana cara dalam mendapatkan data,

mengolah data, menguji data serta mengetahui suatu hasil untuk dapat memecahkan permasalahan yang ada di perusahaan khususnya dalam bidang pemasaran ini.

1.6.2. Manfaat Praktis

1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan masukan dalam menghadapi permasalahan yang ada serta dapat dijadikan sebagai referensi untuk mengembangkan perusahaan PT Ng Tech Supplies.

2. Bagi Universitas Putera Batam

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan oleh mahasiswa/i Universitas Putera Batam sebagai sumber pemahaman dan referensi penelitian terdahulu.

3. Bagi Peneliti

Sebagai sumber pembelajaran dan panduan dalam memecahkan permasalahan yang ada di masa akan datang.