

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam perkembangan usaha bisnis di Kota Batam merupakan suatu bisnis yang memiliki perkembangan yang semakin pesat dan persaingan yang semakin ketat. Masing-masing perusahaan harus bisa membuat suatu kebijakan sehingga bisa menghadapi suatu persaingan dan bisa memberikan keuntungan atau manfaat bagi masyarakat. Perusahaan juga bisa membuat berbagai varian dalam memilih suatu kualitas produk dan harga yang di mana akan membuat konsumen lebih terpercaya. Maka dari itu, konsumen harus lebih bisa berhati-hati dalam memilih atau dalam menghadapi produk yang dikeluarkan oleh suatu perusahaan.

Terdapat konsumen pada dunia bisnis yang semakin pintar dapat berdampak pada perusahaan di karenakan produk yang dikeluarkan oleh perusahaan tidak memenuhi standar yang diinginkan konsumen. Maka dari itu dapat menyebabkan dampak yang lebih rendah terhadap laba bagi perusahaan yang menjual produk tersebut. Jika perusahaan ingin mempertahankan konsumen maka perusahaan harus memiliki kualitas pelayanan dan bisa membuat produk dengan kualitas yang bagus dan harga yang tidak terlalu tinggi.

Menurut (Simamora et al., 2019) Konsumen mengidentifikasi masalah, mencari informasi tentang produk atau merek tertentu dan menilai seberapa baik, setiap alternatif dapat menyelesaikannya. Ketika mendefinisikan keputusan pembelian, yaitu memilih antara lebih dari satu alternatif dalam proses pembelian pada suatu

produk. Suatu keputusan dalam pembelian pada suatu perilaku konsumen ketika mereka dalam memberi, mencari, maupun membuang produk dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi kebutuhan mereka.

Menurut (Adabi, 2020) Kualitas pelayanan adalah suatu alat yang dimana terdapat seberapa bagus tingkat ukuran dalam layanan yang dapat diberikan mampu sesuai harapan pelanggan. Kualitas pelayanan juga merupakan suatu hal yang sangat penting. Dikarenakan kualitas pelayanan merupakan suatu harapan yang dimana harapan tersebut terdapat keinginan dari pelanggan dibandingkan layanan yang dapat diberikan oleh suatu perusahaan. Dalam perusahaan, kualitas pelayanan juga dapat menjadi harapan bagi pelanggan untuk memenuhi kebutuhan mereka. Maka dari itu variable dalam kualitas pelayanan sangat penting karena akan berdampak pada terjadinya pembelian terus – menerus sehingga dapat meningkatkan penjualan perusahaan.

Menurut (Narista, 2020) Perusahaan dapat memilih tingkat kualitas produk sesuai dengan yang dihasilkannya, membantu upaya dalam meningkatkan atau mempertahankan posisi produk di pasar sasaran. perusahaan dapat memperhatikan konsumen dengan produk apa yang diinginkan, yang dapat membuat perusahaan dalam memperoleh produk yang sesuai dengan apa yang diminta oleh konsumen.

Menurut (Simamora et al., 2019) Proses mekanisme dalam penetapan harga harus memperhatikan apa yang dianggap lebih memiliki sikap ekonomis baik bagi perusahaan maupun konsumen. Harga adalah kuantitas jasa maupun produk, dengan nilai yang ditukar konsumen untuk mendapatkan atau menggunakan produk

atau jasa tersebut. Salah satu ukuran harga adalah dengan melihat keterjangkauan, diskon, dan metode pembayaran.

PT Multikarya Sarana Makmur merupakan perusahaan yang bergerak dibidang perdagangan seperti pompa air. Selain hanya menjual produk ke toko-toko, Perusahaan ini juga menjual ke konsumen langsung. PT. Multikarya Sarana Makmur ini dalam memasarkan produk juga memperhatikan kualitas pelayanan, kualitas produk maupun harganya Hal ini dikarenakan banyak merk pesaing yang bergerak di bidang yang sama namun dengan merk yang berbeda seperti merk Panasonic, Yamaha, Lakoni dan lainnya.

Permasalahan yang timbul pada perusahaan ini yaitu dimana kualitas pelayanan yang diberikan tidak nyaman bagi konsumen misalnya karyawan dari perusahaan PT Multikarya Sarana Makmur tidak paham atau tidak bisa memberikan informasi mengenai produk yang dijual sehingga tidak ada ketertarikan konsumen dan dapat dinilai buruk atau menimbulkan keraguan konsumen dalam menghadapi keputusan pembelian produk tersebut. Maka dari itu hasil observasi yang penelitian lakukan kualitas pelayanan dalam PT Multikarya Sarana Makmur kurang baik, dilihat dari tata cara dalam menanggapi konsumen.

Konsumen juga sulit membuat keputusan dalam pembelian, misalnya konsumen ingin membeli suatu produk dengan kualitas yang baik dan murah, sehingga perusahaan kami berusaha memberikan kualitas produk yang baik dengan harga yang murah, perusahaan juga tidak bisa menjamin bahwa munculnya masalah yang dimana produk tersebut bisa terjadi kerusakan, kelecetan produk atau gagal berfungsi saat digunakan. Maka dari itu tingkat pembelian perusahaan semakin

menurun dikarenakan keluhan dari konsumen dan kualitas produk yang dinilai buruk.

Tabel 1. 1 Data Keluhan Pelanggan

No	Bulan	Jumlah Produk yang Gagal Berfungsi	Jumlah Keluhan Pelanggan
1	Juli – September 2020	3 Unit	3 Orang
2	Oktober – Desember 2020	0 Unit	0 Orang
3	Januari – Maret 2021	5 Unit	5 Orang
4	April – Juni 2021	2 Unit	2 Orang
5	Juli – September 2021	6 Unit	5 orang

Sumber : Data Keluhan Pelanggan 2020-2021

Berdasarkan Tabel 1.1 diatas dapat diketahui, bahwa keluhan dari Bulan Juli sampai September 2020 mengalami produk gagal berfungsi sebanyak 3 unit, pada bulan Oktober sampai Desember 2020 tidak mengalami produk gagal berfungsi, pada bulan Januari sampai Maret mengalami produk gagal berfungsi sebanyak 5 unit. Pada bulan April sampai Juni 2021 terjadinya penurunan dalam produk gagal sebanyak 2 unit, dan terjadi peningkatan dalam produk gagal berfungsi sebanyak 6 unit pada bulan Juli sampai September 2021 tersebut.

Adapun permasalahan dalam harga yang dimana harga yang di jual lebih relative mahal atau tidak sesuai dengan produk tersebut dibandingkan dengan harga produk sejenis dari competitor lainnya. Misalnya perusahaan menjual produk yang sama dengan pesaing, tetapi harga yang dikeluarkan perusahaan lebih mahal dibandingkan harga yang di keluarkan pesaing yang lebih murah.

Tabel 1. 2 Data Perbandingan Harga Internal Perusahaan dengan Harga Kompetitor

No	Produk	Harga Internal Perusahaan	Harga Kompetitor
1	<i>Gasoline Engine Pump</i>		
	<i>Daishin – 2”</i>	3.800.000	3.650.000
	<i>Daishin – 3”</i>	4.200.000	4.000.000
	<i>Koshin – 2”</i>	3.800.000	2.658.000
	<i>Koshin – 3”</i>	4.200.000	4.000.000
2	<i>Water Pump</i>		
	<i>WP 20</i>	1.500.000	1.257.000
	<i>WP 30</i>	1.800.000	1.500.000
	THP 50	1.500.000	1.250.000
	THP 80	2.300.000	2.050.000

Sumber: Data Perbandingan Harga 2020-2021

Berdasarkan Tabel 1.2 dapat di ketahui bahwa Harga yang dikeluarkan oleh internal perusahaan lebih mahal di bandingkan dengan harga yang di keluarkan oleh Kompetitor lebih murah sehingga cenderung konsumen akan beralih ke produk kompetitor tersebut.

Dalam Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga juga berpengaruh pada Keputusan Pembelian diduga karena informasi yang diberikan oleh karyawan kurang dapat dimengerti oleh konsumen, kualitas produk yang diberikan gagal berfungsi, dan harga yang terlalu tinggi dibandingkan dengan harga kompetitor. Maka dari itu konsumen akan sulit membuat keputusan dalam pembelian produk tersebut.

Berikut ini adalah data penjualan Pompa Air pada PT.Multikarya Sarana Makmur Batam:

Tabel 1. 3 Data Penjualan PT Multikarya Sarana Makmur

No	Bulan	Jumlah Pompa	Jumlah Pelanggan
1	Juli – September 2020	168	161
2	Oktober – Desember 2020	154	154
3	Januari – Maret 2021	150	143
4	April – Juni 2021	140	134
5	Juli – September 2021	122	122

Sumber: Data Penjualan Perusahaan 2020-2021

Berdasarkan Tabel 1.3 dapat diketahui bahwa dalam penjualan pompa air tidak menentu atau stabil. Terkadang mengalami kenaikan dan penurunan dari bulan ke bulan. Penjualan pada bulan Juli sampai Desember 2020 masih stabil, sedangkan dari bulan Januari sampai September 2021 mengalami penurunan yang begitu pesat.

Berdasarkan Latar Belakang yang diuraikan diatas mendorong penulis melakukan penelitian skripsi dengan judul : “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Harga terhadap Keputusan Pembelian pada PT Multikarya Sarana Makmur di Kota Batam”.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan, maka dapat diidentifikasi permasalahan sebagai berikut:

1. Informasi yang disediakan oleh perusahaan kurang dimengerti oleh konsumen.
2. Karyawan perusahaan kurang memberikan informasi mengenai produk sehingga tidak ada ketertarikan konsumen.
3. Produk yang diberikan mengalami kecacatan sehingga di nilai buruk oleh konsumen.
4. Kualitas produk yang rusak sehingga membuat ketidaknyamanan saat digunakan.
5. Harga produk yang terlalu tinggi dan tidak sesuai dengan produk tersebut.
6. Harga produk Kompetitor lebih murah dibandingkan harga produk perusahaan.
7. Produk yang diberikan tidak sesuai keinginan konsumen sehingga mempengaruhi keputusan pembelian.

1.3. Pembatasan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, saya seorang penulis membatasi masalah yang dibahas yaitu Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Harga terhadap Keputusan Pembelian pada PT Multikarya Sarana Makmur di Kota Batam.

1.4. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dibuat penulis tersebut, penulis ingin merumuskan pokok permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian pada PT Multikarya Sarana Makmur di Kota Batam?

2. Apakah Kualitas Produk berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian pada PT Multikarya Sarana Makmur di Kota Batam?
3. Apakah Harga berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian pada PT Multikarya Sarana Makmur di Kota Batam?

1.5. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang dimaksudkan:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap Keputusan Pembelian pada PT Multikarya Sarana Makmur di Kota Batam.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap Keputusan Pembelian pada PT Multikarya Sarana Makmur di Kota Batam.
3. Untuk mengetahui apakah pengaruh Harga terhadap Keputusan Pembelian pada PT Multikarya Sarana Makmur di Kota Batam.

1.6. Manfaat Penelitian

Manfaat yang ingin dicapai penulis dalam penelitian tersebut adalah:

1.6.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga terhadap Keputusan Pembelian pada PT Multikarya Sarana Makmur, serta juga diharapkan sebagai sarana pengembangan ilmu pengetahuan yang secara teoritis .

1.6.2. Manfaat Praktis

1. Manfaat bagi perusahaan:

Perusahaan dapat mempertimbangkan suatu keputusan dalam pengambilan keputusan yang berkaitan dengan hal-hal yang berhubungan dengan Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Harga dan Keputusan Pembelian.

2. Manfaat bagi peneliti:

- Untuk menambah ilmu yang di peroleh secara teoritik.
- Dapat memperdalam pengetahuan mengenai persoalan yang dihadapi oleh perusahaan yang berhubungan dengan keputusan pembelian konsumen.

3. Bagi penelitian selanjutnya:

- Dapat menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya
- Dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan teori mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi Keputusan Pembelian, bagi yang ingin melanjutkan penelitian ini.