

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Seiring dengan perkembangannya zaman, persaingan dalam dunia perdagangan menjadi semakin ketat, sehingga berdampak pada tingginya persaingan untuk memperebutkan pasar perdagangan. Perusahaan yang ingin bersaing harus bisa menciptakan inovasi baru dalam dunia perbisnisan dan permasara. Inovasi baru ini bertujuan agar dapat menjalankan bisnis yang lebih baik dan produktif sehingga produk yang ditawarkan dengan mudah diterima oleh setiap konsumen.

Perusahaan yang baik akan memahami setiap kebutuhan yang dibutuhkan oleh konsumennya, keputusan pembelian bagi konsumen menjadi salah satu faktor penting sebagai penentu eksistensi dari sebuah perusahaan. Suatu perusahaan dapat dikatakan memiliki eksistensi yang baik dapat dilihat dari beberapa respon positif dari konsumen. Respon positif dari konsumen tersebut dapat dilihat melalui keputusan pembelian. Menurut (Pradana, Hudayah, & Rahmawati, 2017) sebuah keputusan pembelian konsumen adalah mengenai prefensi atas merek-merek yang ada di didalam kumpulan pilihan. Banyak faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian, salah satunya adalah harga dan kualitas pelayanan.

Harga merupakan salah satu faktor penentu dalam pemilihan merek yang berkaitan dengan keputusan pembelian dan harga juga mempengaruhi jumlah penjualan yang dilakukan oleh perusahaan dan beberapa banyak laba yang

diperoleh. Menurut (Dedy Ansari Harahap, 2015) harga merupakan jumlah uang yang telah disepakati oleh calon pembeli dan penjual untuk ditukar dengan barang atau jasa transaksi bisnis normal.

Kualitas pelayanan sangat berhubungan erat dengan sebuah keputusan pembelian, kualitas pelayanan merupakan suatu pernyataan tentang sikap, tata pelayanan, tata bahasa, kualitas pelayanan yang baik bukan berdasarkan pada sudut pandang sebuah perusahaan melainkan pada konsumen, konsumenlah yang menentukan berkualitaskannya atau tidaknya sebuah kualitas pelayanan di perusahaan tersebut. Menurut (Nasution & Lesmana, 2018) mengemukakan bahwa kualitas layanan adalah tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan.

PT Sindo Automation Engineering adalah sebuah perusahaan *supplier* yang berdiri dibatam dan bergerak di dalam bidang penjualan *spare part automation* dan juga bergerak di bidang jasa kalibrasi. PT Sindo Automation Engineering berdiri pada tahun 2008 dengan kegiatan bisnisnya dalam perdagangan berbentuk sebuah produk yang terkait dengan industri yang saat ini terjadi di lapangan. PT Sindo Automation Engineering beralamat di Nagoya Paradise Centre Blok J no. 4, Batam-Indonesia. PT Sindo Automation Engineering dalam penjualannya menggunakan berbagai macam metode yakni berbelanja secara langsung, *website* maupun melalui *email*.

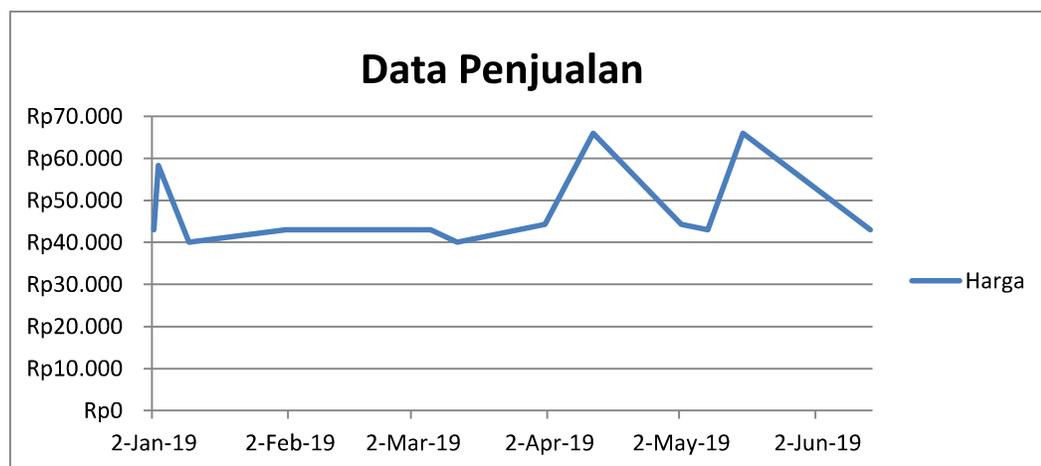
Dalam meningkatkan keputusan pembelian konsumen pada PT Sindo Automation Engineering sering kali memberikan potongan harga kepada konsumen yang telah melakukan pembelian secara berulang kali, bukan hanya potongan harga terkadang PT Sindo Automation Engineering juga memberikan sebuah *reward* bagi konsumen yang yang melakukan transaksi penjualan sebesar sepuluh juta rupiah selama satu periode yaitu tiga bulan akan mendapatkan sebuah *voucher* berbelanja sebesar seratus ribu rupiah.

Dan juga dalam meningkatkan sebuah kualitas pelayanan PT Sindo Automation Engineering memberikan *free* pengantaran kepada pelanggan setia PT Sindo Automation Engineering dan juga memberikan pelayanan pencarian sebuah produk yang dijual diluar dari *brand* PT Sindo Automation Engineering, dan disini PT Sindo Automation Engineering juga memberikan sebuah fasilitas pelayanan dalam berbentuk sebuah website yang dimana dalam website tersebut konsumen bisa melihat *catalog*, *brand*, *capabilities*, dan *product* yang di jual oleh PT Sindo Automation Engineering.

Namun ada juga beberapa permasalahan yang sering di keluhkan oleh konsumen yaitu salah satunya yaitu kurangnya kualitas pelayanan yang dimana konsumen sering mengelukan adanya kekurangan barang yang diantar oleh pihak PT Sindo Automation Engineering serta kelebihan barang yang diantar, dan juga adanya komplek barang yang rusak atau cacat produk, serta masalah fasilitas website yang disediakan tidak bisa langsung membeli sebuah produk pada website tersebut tetapi harus melalui proses email terlebih dahulu sehingga membuat konsumen menunggu terlalu lama, bukan hanya masalah fasilitas website, tetapi

kurangnya pelayanan dari karyawan terhadap konsumen yaitu karyawan sering memasang muka yang jutek dan jarang memberikan senyum terhadap pelanggan.

Adapun penyebab hal lainnya yang terjadi yaitu seperti harga yang disediakan oleh PT Sindo Automation Engineering terlalu mahal dibandingkan dengan perusahaan yang lain banyak dari beberapa konsumen kita mengeluh karena adanya perbedaan harga tersebut yakni perbedaan diantara PT. Sindo Automation Engineering dengan perusahaan yang lain, disini penulis mengambil salah satu contoh dari produk yang dijual oleh PT. Sindo Automation Engineering, contohnya PT. Sindo Automation Engineering menjual sebuah produk fitting angin yaitu Fitting angin drat 10”X02” dimana kita menjual seharga Rp30.000/pcs tetapi perusahaan lain menjual seharga Rp25.000/pcs. Dan bukannya hanya perbedaan harga saja tetapi pelanggan juga sering mengeluh akan adanya kenaikan harga terhadap satu produk yang tinggi secara berkala, berikut data salah satu produk kenaikan barang di PT. Sindo Automation Engineering



**Sumber:** Data Olahan PT Sindo Automation Engineering 2019

**Gambar 1. 1** Data Produk Omron MY2N-GS

Dapat dilihat dari grafik yang ditampilkan diatas bahwa adanya kenaikan maupun penurunan harga, yang terjadi selama enam bulan terakhir penyebab terjadinya kenaikan maupun penurunan tersebut dikarenakan adanya kenaikan modal dari pusat sedangkan untuk penurunan harga disebabkan oleh penjualan dalam jumlah yang besar terhadap konsumen tertentu.

Dari berbagai latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Pada PT Sindo Automation Engineering”**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Dari latar belakang diatas yang telah penulis uraikan maka dapat dinyatakan indentifikasi masalah yang akan diteliti, yakni:

1. Terjadinya komplek barang yang rusak atau cacat produk.
2. Konsumen tidak bisa langsung melakukan proses pembelian dalam tampilan website.
3. Kurangnya keramahan dari karyawan.
4. Harga di PT. Sindo Automation Engineering lebih tinggi dari harga pasaran.
5. Tingginya kenaikan harga selama enam bulan.

## **1.3 Pembatasan Masalah**

Beirikut ini adalah batasan masalah yang peneliti tulis untuk memperjelas dan mempermudah seputar pengetahuan mengenai Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian pada PT Sindo Automation Engineering. Maka dari itu dalam penelitian ini penulis akan membatasinya pada Harga dan Kualitas Pelayanan.

#### **1.4 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah yang diteliti adalah sebagai berikut:

1. Apakah harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian di PT. Sindo Automation Engineering ?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian di PT. Sindo Automation Engineering ?
3. Apakah harga dan kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian di PT. Sindo Automation Engineering ?

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Didalam penelitian ini, yang menjadi tujuan penelitian yang penulis lakukan yaitu sebagai berikut:

1. Mengetahui seberapa pengaruhnya harga terhadap keputusan pembelian di PT. Sindo Automation Engineering.
2. Mengetahui seberapa pengaruhnya kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian di PT. Sindo Automation Engineering.
3. Mengetahui harga dan kualitas pelayanan secara signifikan berpengaruh terhadap keputusan pembelian di PT. Sindo Automation Engineering.

#### **1.6 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang dilakukan dalam penelitian ini semoga dapat memberikan manfaat baik yang bersifat teoritis maupun juga praktis

### **1.6.1 Aspek teoritis**

Jika penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian ini terbukti memberikan pengaruh terhadap keputusan pembelian pada PT Sindo Automation Engineering, maka penelitian ini dapat dijadikan landasan teori tentang informasi harga dan kualitas pelayanan. Maka dengan demikian penelitian ini akan sangat bermanfaat untuk pengembangan strategi dalam harga dan kualitas pelayanan bagi manajemen perusahaan.

### **1.6.2 Aspek Praktis**

#### **1. Bagi Objek Penelitian**

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi yang baik dengan memberikan bukti yang empiris mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian di PT. Sindo Automation Engineering. Dan juga bisa memberikan masukan bagi perusahaan untuk meningkatkan harga dan kualitas pelayanan yang lebih baik dan proses penjualan pada PT. Sindo Automation Engineering.

#### **2. Bagi Mahasiswa**

Sebagai penelitian yang dapat memberi bukti yang empiris dan pengembangan penelitian dalam faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian di PT. Sindo Automation Engineering.