

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Dunia pemasaran ini tidak terhindar dari namanya persaingan, salah satunya hal yang diperlukan perusahaan untuk mencapai kesuksesan yang semakin ketat ini adalah dengan cara mempertahankan konsumen. Setiap perusahaan harus berupaya menghasilkan dan memberikan produk yang diinginkan konsumen dengan harga yang sesuai pada produk tersebut. Kondisi persaingan yang semakin hari semakin ketat ini maka setiap perusahaan harus dituntut untuk bekerja keras dan berkembang supaya dapat bertahan hidup dari pada pesaing-pesaingnya.

Perusahaan harus dapat menentukan strategi dalam persaingan sehingga dapat lebih mudah memudahkan perusahaan dalam memenangkan persaingan. Perusahaan juga harus mengetahui perubahan-perubahan yang terjadi didalam maupun di luar perusahaan, karena penting untuk mengetahui kelebihan, kelemahan maupun ancaman dari para pesaing. Seorang pemasar membutuhkan yang tepat dan akurat untuk mengetahui strategi ini, serta dapat dilakukan terhadap konsumen, pesaing dan merek mereka. Dengan mendapatkan pemahaman konsumen tersebut dapat membantu perusahaan untuk memastikan bahwa produk yang tepat dipasarkan pada konsumen dengan cara yang cepat.

Pada dasarnya semakin tingginya tingkat persaingan yang ditandai dengan munculnya produk-produk sejenis atau merek-merek yang sejenis yang ditawarkan pesaing lainnya sehingga konsumen menjadi selektif untuk memilih

produk. Konsumen juga akan memilih barang dan jasa yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan yang mereka butuhkan serta harga yang sesuai dengan keinginan mereka. Perusahaan-perusahaan dituntut untuk lebih cerdas dalam menghasilkan dan memberikan barang atau jasa sesuai dengan apa yang diinginkan atau dibutuhkan oleh konsumen dengan menarik perhatian mereka dan menghadapi persaingan dan dari pesaingnya.

Pemasar harus terus ditingkatkan di seluruh perusahaan untuk meningkatkan peluang keberhasilan karena pemasaran merupakan salah satu kunci strategi yang digunakan dalam suatu perusahaan. Keunggulan pemasaran itu sangat jarang dan sulit untuk dicapai karena para pesaing juga akan terus menerus meningkatkannya, supaya tidak tertinggal dari persaingan bisnis maka salah satu yang harus dilakukan perusahaan adalah dengan cara memahami kondisi pasar dengan cara mengadakan penelitian pasar sehingga dapat menilai dan mengukur kemampuan.

PT Ganda Putra Sejahtera merupakan salah satu perusahaan di kota Batam yang bergerak di bidang distributor TOTO. PT Ganda Putra Sejahtera menawarkan berbagai jenis barang *sanitary* seperti *closet*, wastafel, kran wastafel, *shower*, *bahtub*, *urinal*, gantungan handuk, gantungan baju, dll sebagai bahan perlengkapan kebutuhan. PT Ganda Putra Sejahtera selalu berusaha untuk menciptakan dan mempertahankan baik konsumen lama maupun konsumen baru dengan menjaga kualitas produk dan pelayanan yang baik serta harga yang bersaing supaya konsumen tersebut memutuskan untuk tetap mempercayakan PT Ganda Putra Sejahtera.

Harga adalah satu-satunya unsur bauran pemasaran yang memberikan pemasukan atau pendapatan bagi perusahaan. Harga berperan sebagai salah satu penentu dalam mempertahankan minat konsumen karena konsumen akan memutuskan apakah harga tersebut sudah sesuai apa belum. Penelitian yang dilakukan oleh Agustin, (2016 : 472), menunjukkan bahwa kualitas produk harga dan promosi secara simultan maupun parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian.

Harga dalam perusahaan PT Ganda Putra Sejahtera terus mengalami kenaikan setiap tahun. Harga yang tinggi dan kurang bersaing tersebut menyebabkan daya beli konsumen semakin menurun, sehingga target yang telah ditetapkan oleh perusahaan tidak tercapai. Oleh karena itu, perusahaan mencoba cara lain untuk mempertahankan daya beli konsumen dengan memberikan diskon atau promosi kepada konsumen agar konsumen tertarik untuk membeli lagi. Selain itu, perusahaan juga mengadakan pemberian *gift* seperti *soap dispenser*, *robe hook*, *tower shelf* dan *glass shelf* kepada kepada konsumen yang mencapai pembelian sebesar Rp 5.000.000.

Tabel 1.1 Data Penjualan PT Ganda Putra Sejahtera dari Tahun 2013-2017

Tahun	Nama Item	Harga Sebelum Diskon	Diskon (35%)	Harga Net	Penjualan Pertahun
2013	Closet Cw 914	Rp 6.280.000	Rp 2.198.000	Rp 4.082.000	74 Set
2014	Closet Cw 914	Rp 6.640.000	Rp 2.324.000	Rp 4.316.000	67 Set
2015	Closet Cw 914	Rp 6.920.000	Rp 2.422.000	Rp 4.498.000	43 Set
2016	Closet Cw 914	Rp 7.500.000	Rp 2.625.000	Rp 4.875.000	26 Set
2017	Closet Cw 914	Rp 8.070.000	Rp 2.824.500	Rp 5.245.500	19 Set
Total		Rp 35.410.000	Rp 12.393.500	Rp 23.016.500	229 Set

Sumber: PT Ganda Putra Sejahtera

Berdasarkan data dari tabel 1.1 menunjukkan bahwa penjualan produk *closet cw 914* PT Ganda Putra Sejahtera mengalami penurunan dari tahun ke tahun. Hal ini terlihat bahwa dalam kurun waktu tahun 2013 sampai 2017, penjualan masih belum stabil dalam mencapai target perusahaan. Penjualan terbanyak terjadi pada tahun 2013 sebanyak 74 set. Pada tahun 2014 mengalami penurunan sebanyak 7 set, hanya terjual 67 set. Pada tahun 2015 mengalami penurunan sebanyak 24 set, hanya terjual 43 set. Pada tahun 2016 mengalami penurunan sebanyak 17 set, hanya terjual 26 set. Dan pada tahun 2017, bulan September ini sementara mengalami penurunan sebanyak 7 set. Apabila hal tersebut dibiarkan secara terus-menerus, akan berdampak bagi perusahaan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Masalah lain yang dihadapi selain harga adalah kualitas produk. Hal ini bisa dapat dilihat dari segi produk perusahaan. Perusahaan memberikan produk yang berkualitas untuk menarik minat konsumen dalam membeli produk. Namun

beberapa bulan belakangan ini didapati keluhan dari pelanggan yang mengatakan bahwa produk yang dipakai dalam satu bulan mengalami kerusakan dan perusahaan tidak memberikan ganti rugi kepada konsumen. Akibat permasalahan-permasalahan di atas, konsumen dalam menentukan keputusan pembelian akan tertunda, sehingga perusahaan kehilangan sebuah kesempatan untuk memperoleh penjualan.

Selain faktor harga, kualitas produk juga berpengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen. Pernyataan ini dibuktikan oleh Amrullah & Agustin, (2014 : 1), menyatakan bahwa kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian karena kualitas yang baik dapat mengakibatkan peningkatan penjualan dan peningkatan citra perusahaan di mata masyarakat. Kualitas produk juga memiliki faktor yang mendasar dalam kepuasan konsumen dan kesuksesan perusahaan dalam persaingan. Kualitas produk merupakan hal penting bagi konsumen dalam membelikan suatu produk.

Melihat pentingnya harga dan kualitas produk bagi keputusan pembelian konsumen, maka juga perlu memperhatikan hal tersebut agar dapat meningkatkan keputusan pembelian dalam rangka mewujudkan tujuan dari sistem perusahaan.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik mengadakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Toto terhadap Keputusan Pembelian Konsumen PT Ganda Putra Sejahtera di Kota Batam”**.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Harga mengalami kenaikan setiap tahun, sehingga mengalami penurunan penjualan.
2. Ada keluhan dari konsumen bahwa produk yang dipakai dalam satu bulan mengalami kerusakan dan perusahaan tidak memberikan ganti rugi kepada konsumen.
3. Penjualan setiap tahun mengalami penurunan.

1.3. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut di atas dan dikarenakan keterbatasan waktu, biaya dan supaya pembahasan penelitian ini tidak melebar kemana-mana, sehingga peneliti mengfokuskan dan membatasi penelitian hanya pada; harga, kualitas produk toto dan keputusan pembelian konsumen PT Ganda Putra Sejahtera di Kota Batam. Batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Penelitian dilakukan pada PT Ganda Putra Sejahtera di Kota Batam.
2. Penelitian ini menggunakan dua variabel independen yaitu harga (X_1) dan kualitas produk (X_2).
3. Menggunakan satu variabel dependen yaitu Keputusan Pembelian Konsumen (Y).

4. Penelitian dibatasi oleh responden sebanyak 133 yang merupakan konsumen PT Ganda Putra Sejahtera di Kota Batam.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah yang telah dikemukakan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Apakah harga berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen pada PT Ganda Putra Sejahtera di Kota Batam?
2. Apakah kualitas produk toto berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen pada PT Ganda Putra Sejahtera di Kota Batam?
3. Apakah harga dan kualitas produk toto secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen pada PT Ganda Putra Sejahtera di Kota Batam?

1.5. Tujuan Penelitian

Relevan dengan perumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap keputusan pembelian konsumen pada PT Ganda Putra Sejahtera di Kota Batam.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk toto terhadap keputusan pembelian konsumen pada PT Ganda Putra Sejahtera di Kota Batam.

3. Untuk mengetahui pengaruh harga dan kualitas produk toto terhadap keputusan pembelian konsumen pada PT Ganda Putra Sejahtera di Kota Batam.

1.6. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi semua masyarakat sebagai pedoman dalam mengambil keputusan. Adapun manfaat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1.6.1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini mempunyai manfaat sebagai tambahan informasi guna melengkapi teori-teori yang telah ada dan berkaitan dengan variabel dalam penelitian ini yaitu pengaruh harga dan kualitas produk Toto terhadap keputusan pembelian konsumen Pada PT Ganda Putra Sejahtera, serta penelitian ini dapat menjadi referensi penelitian selanjutnya.

1.6.2. Manfaat Praktis

Berikut adalah manfaat secara praktis yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

Perusahaan dapat menggunakan penelitian ini sebagai masukan terhadap pengaruh Harga pada PT Ganda Putra Sejahtera, perusahaan dapat mengetahui pengaruh kualitas produk toto, sehingga dapat diupayakan

hal-hal yang dapat meningkatkan keputusan pembelian konsumen dan Perusahaan dapat mengetahui hal-hal yang mempengaruhi keputusan pembelian konsumen agar kedepannya lebih ditingkatkan lagi.

2. Bagi Universitas Putera Batam

Sebagai tambahan referensi bagi kampus sehubungan dengan variabel yang menjadi pembahasan dalam penelitian ini yang meliputi pengaruh harga dan kualitas produk toto terhadap keputusan pembelian konsumen pada PT Ganda Putra Sejahtera, serta menjadi sumbangan pemikiran dalam mengembangkan ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan variabel yang terkait.