

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini, di era industrialisasi, lingkungan korporasi Indonesia telah tumbuh secara signifikan dan kompetitif. Sehingga banyak suatu perusahaan yang bersaing dengan ketat dan berusaha untuk mempertahankan perusahaannya agar bisa tetap diterima oleh konsumen dalam dunia pasar. Semua perusahaan pasti ingin melihat usaha mereka berkembang dan berjuang untuk mempertahankan pertumbuhan perusahaan mereka dengan cara yang terus berinovasi. Di mana perusahaan yang bergerak di bidang distributor sudah sangat banyak sehingga memiliki persaingan yang ketat dengan yang lainnya.

Seiring dengan berjalannya waktu, perkembangan teknologi terus berkembang dari zaman ke zaman yang membuat persaingan semakin ketat di dunia usaha. Sehingga kualitas produk yang dihasilkan juga terus berkembang dan berbeda kualitasnya. Di mana untuk menghasilkan suatu keputusan pembelian, perusahaan selalu berusaha penuh dalam memberikan kualitas yang terbaik untuk para konsumennya. Keputusan pembelian sangat dibutuhkan di dunia usaha karena itu semua berarti bahwa adanya kepercayaan konsumen terhadap produk yang kita pasarkan sehingga munculnya keputusan pembelian pada perusahaan, sehingga perkembangan pada perusahaan dapat meningkat seiring berjalannya waktu.

Perusahaan sangat bergantung terhadap keputusan pembelian karena di dalam dunia usaha keputusan pembelian para konsumen berpengaruh besar dalam mendapatkan sebuah keuntungan dan berjalannya hidup perusahaan. Maka dari itu

perusahaan harus menjaga kelengkapan barang-barang yang ada di perusahaan dan memiliki kualitas produk yang lebih unggul dibandingkan pesaing. Hal terpenting yang harus dimiliki perusahaan agar dapat berada di level teratas dalam persaingan adalah menawarkan produk-produk berkualitas unggul kepada klien.

Atribut produk sebagai serangkaian karakteristik inti yang menjadikan produk memiliki nilai dan relevansi yang signifikan bagi para konsumen. Dengan adanya atribut-atribut ini, konsumen dapat mengenali keunikan dan keunggulan produk dibandingkan dengan sebuah produk lain di pasaran. Atribut produk ini sebagaimana juga akan membantu membangun sebuah persepsi positif dan juga keyakinan para konsumen, sehingga meningkatkan kemungkinan untuk melakukan pembelian serta dapat membangun loyalitas pelanggan terhadap merek atau produk tersebut (Anggriani *et al.*, 2024:226).

Kelengkapan produk sebagai komponen penting yang dapat membentuk keseluruhan produk. Hal ini mencakup berbagai elemen yang tidak hanya terbatas pada barang inti atau produk utama. Artinya, dalam membangun totalitas sebuah produk, kelengkapan ini melibatkan berbagai aspek yang turut meningkatkan nilai produk tersebut di mata konsumen. Elemen-elemen tambahan ini, seperti layanan pendukung, aksesoris, atau jaminan kualitas, memberikan pengalaman yang lebih menyeluruh dan menambah daya tarik produk, sehingga menciptakan kesan yang lebih lengkap dan komprehensif bagi pengguna (Sulastri & Sholeh, 2024:1521).

Kualitas produk dapat diartikan sejauh mana produk mampu memenuhi bahkan melebihi harapan para pelanggan. Konsep ini mencakup konsistensi dalam memberikan keandalan yang memadai bagi kebutuhan konsumen. Ketika produk

mencapai kualitas tinggi, produk tersebut tidak hanya memenuhi persyaratan dasar, tetapi juga memberikan kepuasan tambahan melalui nilai lebih atau kinerja unggul. Fokus pada kualitas ini membantu membangun kepercayaan dan loyalitas, karena pelanggan cenderung memilih produk yang secara konsisten mampu memenuhi atau melampaui ekspektasi mereka (Simbolon *et al.*, 2020:189).

Keputusan pembelian sebagaimana sebuah rangkaian proses yang bersifat kompleks dan sistematis, yang diikuti oleh konsumen dalam upaya untuk memilih serta membeli suatu produk atau layanan. Proses ini melibatkan berbagai tahap yang membutuhkan pertimbangan dan evaluasi terhadap sejumlah faktor, seperti kesesuaian produk atau layanan dengan kebutuhan pribadi. Selain itu, konsumen sering kali dipengaruhi oleh suatu aspek emosional, sosial, dan psikologis yang memengaruhi cara pandang terhadap produk sebelum akhirnya memutuskan untuk melakukan pembelian (Nainggolan & Sitorus, 2023:53).

Dalam penelitian ini, fokus utama kajian diarahkan pada PT Audrey Sukses Sejahtera sebagai objek penelitian. Perusahaan ini berlokasi di Komplek Bumi Riau Makmur Blok J No. 1-3, Jalan Laksamana Bintan No. 1, Sungai Panas, Kota Batam. Sejak didirikan pada tahun 2008, perusahaan ini telah beroperasi sebagai entitas bisnis yang bergerak di sektor distribusi. PT Audrey Sukses Sejahtera memiliki spesialisasi dalam pemasaran serta pendistribusian produk baja ringan, yang dipasok ke berbagai wilayah di Kota Batam. Dengan pengalaman lebih dari satu dekade, perusahaan ini terus berkembang dalam memenuhi permintaan pasar terhadap material konstruksi, khususnya baja ringan, yang menjadi komponen utama dalam industri pembangunan. Dukungan infrastruktur yang baik serta

jaringan distribusi yang luas menjadikan PT Audrey Sukses Sejahtera sebagai salah satu pemain utama dalam industri ini di wilayah Batam.

Saat ini dunia bisnis terus berkembang dan rumit, demi untuk memberikan kepuasan atas keinginan pelanggan dalam membuat keputusan pembelian perusahaan perlu menerapkan strategi yang unggul agar tetap bertahan di pasar dan memahami setiap keinginan demi kepuasan para pelanggan. Selalu memastikan kualitas yang ada di dalam perusahaan berjalan dengan baik merupakan salah satu misi dari PT Audrey Sukses Sejahtera. Semua karyawan pun sepenuhnya berusaha untuk memberikan yang terbaik agar dapat memuaskan pelanggan dengan kualitas produk yang sudah ditetapkan. Sehingga PT Audrey Sukses Sejahtera sudah tidak asing lagi didengar oleh masyarakat dan diketahui oleh pasar.

Atribut produk pada PT Audrey Sukses Sejahtera memberikan pengaruh penurunan terhadap keputusan pembelian, hal tersebut dapat terjadi di karenakan pelanggan mengincar logo atau lambang yang mereka inginkan sedangkan perusahaan sedang mengalami keterbatasan stok. Sehingga bagian dari manajemen mendapatkan keluhan dari pelanggan atas hal tersebut bahwa perusahaan kurang dalam penyediaan stok yang menyebabkan timbulnya ketidakpuasan pelanggan dalam membeli produk perusahaan. Oleh karena itu, atribut produk yang ada pada PT Audrey Sukses Sejahtera harus ditingkatkan lagi demi kepuasan pelanggan.

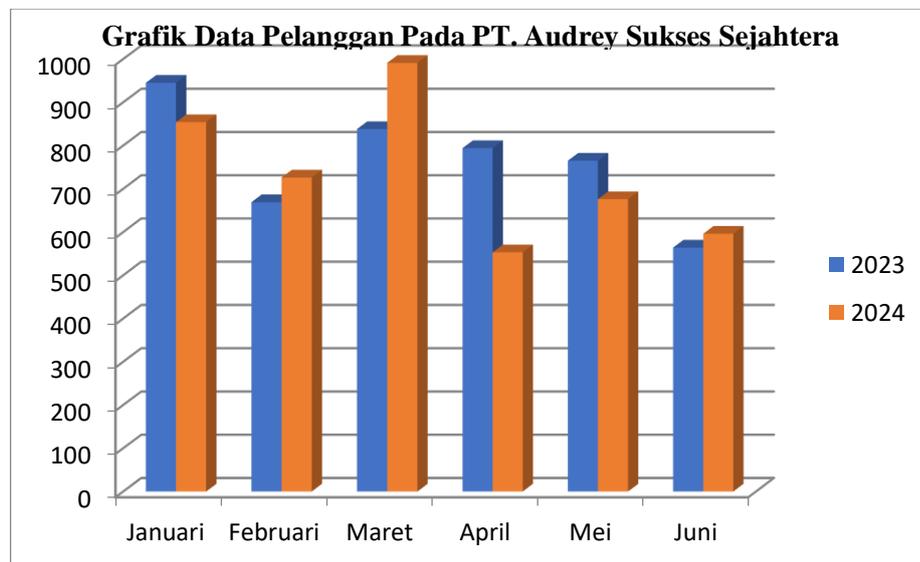
Para pelanggan akan melakukan pembelian kembali di PT Audrey Sukses Sejahtera apabila perusahaan memberikan atribut produk yang lengkap dan sesuai dengan standar kepuasan yang sudah ditetapkan oleh perusahaan. Tabel di bawah

ini menunjukkan penurunan data pelanggan untuk PT Audrey Sukses Sejahtera pada tahun tersebut:

Tabel 1.1 Data Pelanggan PT Audrey Sukses Sejahtera

Bulan	2023	2024
Januari	945	854
Februari	669	726
Maret	838	991
April	794	553
Mei	765	676
Juni	564	596
Total	4575	4396

Sumber: PT Audrey Sukses Sejahtera (2024)



Gambar 1.1 Grafik Data Pelanggan PT Audrey Sukses Sejahtera

Sumber: PT Audrey Sukses Sejahtera (2024)

Berdasarkan tabel dan grafik di atas, data tersebut menunjukkan bahwa pelanggan pada perusahaan terjadi penurunan. Pada tahun 2023 terdapat 4575 pelanggan sedangkan pada tahun 2024 sebanyak 4396 pelanggan. PT Audrey Sukses Sejahtera mengalami penurunan sebesar 4%. Data tersebut memberikan pandangan bahwa adanya penurunan pada perusahaan yang memberikan dampak penurunan konsumen terhadap keputusan pembelian.

Perihal tersebut harus lebih diperhatikan lagi bagi perusahaan dalam menganalisis keluhan seperti menyediakan berbagai jenis produk yang dibutuhkan konsumen dengan lengkap. Lebih sigap dalam memahami pentingnya peran konsumen dalam perusahaan yang bisa memberikan keuntungan bagi perusahaan, maka perusahaan disarankan untuk selalu siap dalam memuaskan para pelanggan agar terjadinya keputusan pembelian yang dapat meningkatkan penjualan.

Selain faktor atribut produk yang penting untuk memberikan kepuasan pada konsumen, terdapat juga yaitu kelengkapan produk yang juga memiliki peran penting bagi perusahaan dalam memasarkan produknya yang beragam. Kelengkapan produk berarti bahwa perusahaan tersebut memiliki berbagai macam jenis produk yang dapat ditawarkan kepada pelanggan seperti ukuran, harga, dan bentuknya. Dengan begitu minat pembeli semakin besar terhadap produk yang ditawarkan perusahaan, sehingga tidak sulit untuk memasarkan produk tersebut.

Kelengkapan produk merupakan hal penting yang harus dimiliki perusahaan karena dengan lengkapnya produk yang dimiliki membuat konsumen lebih mudah dalam membuat suatu keputusan pembelian dan memudahkan perusahaan untuk mengetahui apakah dapat unggul di persaingan pasar atau tidak. Perusahaan disarankan untuk selalu memiliki kelengkapan produk atau mengeluarkan produk yang baru agar konsumen selalu mengincar produk yang perusahaan pasarkan. Penyediaan produk pada PT Audrey Sukses Sejahtera sering kehabisan yang disebabkan oleh beberapa faktor seperti macetnya mesin, keterbatasan mesin cetakan, dan kehabisan bahan baku. Sehingga banyak konsumen yang mencari perusahaan lain yang lebih lengkap dalam menyediakan produk.

Faktor lain yang sangat mempengaruhi keputusan pembelian itu ada kualitas produk. Kualitas produk dalam perusahaan sangat dianggap penting bagi konsumen dikarenakan itu sebagai penentu konsumen dalam memilih perusahaan yang akan diberikan keputusan pembelian. Di mana kualitas produk yang baik akan menarik konsumen untuk kembali membeli produk pada perusahaan. Kualitas produk pada PT Audrey Sukses Sejahtera memiliki kekurangan seperti dapat berkarat apabila tidak berhati-hati dalam menggunakannya.

Produk dari PT Audrey Sukses Sejahtera masih menunjukkan beberapa kekurangan dalam hal kualitas, terutama dalam ketahanan terhadap karat. Produk cenderung mengalami korosi jika terpapar bahan kimia atau terendam air untuk jangka waktu yang lama. Akibatnya, perusahaan menerima beberapa keluhan dari pelanggan terkait masalah ini, yang menyoroti perlunya peningkatan kualitas untuk memastikan daya tahan produk dan mengurangi ketidakpuasan pelanggan terhadap ketahanan produk saat digunakan dalam kondisi yang lebih menantang.

Perusahaan harus lebih memperhatikan masalah ini dan mencari jalan keluar agar bisa memberikan rasa percaya lagi kepada pelanggan. Pelanggan tidak akan kembali melakukan keputusan pembelian apabila produk yang dijual masih memiliki kekurangan dan tidak berkembang, mereka akan memilih perusahaan lain dibandingkan kembali ke PT Audrey Sukses Sejahtera. Maka manajemen perusahaan harus mencari jalan keluar untuk masalah ini.

Berdasarkan latar belakang yang sudah di bahas, peneliti merasa bahwa masalah tersebut penting untuk dilakukan penelitian sehingga peneliti memutuskan untuk mengambil penelitian dengan Judul “**Pengaruh Atribut**

Produk, Kelengkapan Produk Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pada PT Audrey Sukses Sejahtera”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah peneliti bahas, berikut adalah identifikasi masalahnya:

1. Perusahaan sering mengalami keterbatasan stok.
2. Produk yang ada di perusahaan tidak lengkap.
3. Kualitas produk yang masih kurang sesuai dengan keinginan konsumen.
4. Baja ringan yang ada di PT Audrey Sukses Sejahtera mudah berkarat apabila terkena air.
5. PT Audrey Sukses Sejahtera tidak memiliki semua produk yang diperlukan konsumen secara menyeluruh.

1.3 Batasan Masalah

Karena tidak cukup waktu dan biaya, penulis memfokuskan penelitian ini hanya pada Pengaruh Kualitas Produk, Kelengkapan Produk Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pada PT Audrey Sukses Sejahtera.

1.4 Rumusan Masalah

Pernyataan rumusan berikut ini berasal dari konteks dan kendala masalah yang telah dibahas sebelumnya:

1. Apakah Atribut Produk berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian pada PT Audrey Sukses Sejahtera di Kota Batam?

2. Apakah Kelengkapan Produk berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian pada PT Audrey Sukses Sejahtera di Kota Batam?
3. Apakah Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian pada PT Audrey Sukses Sejahtera di Kota Batam?
4. Apakah Atribut Produk, Kelengkapan Produk, dan Kualitas Produk secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian pada PT Audrey Sukses Sejahtera di Kota Batam?

1.5 Tujuan Penelitian

Pemilihan tujuan yang tepat menjadi faktor kunci dalam penelitian ini dan akan dijelaskan berikut:

1. Untuk mengetahui Atribut Produk berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian pada PT Audrey Sukses Sejahtera di Kota Batam.
2. Untuk mengetahui Kelengkapan Produk berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian pada PT Audrey Sukses Sejahtera di Kota Batam.
3. Untuk mengetahui Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian pada PT Audrey Sukses Sejahtera di Kota Batam.
4. Untuk mengetahui Atribut Produk, Kelengkapan Produk, dan Kualitas Produk secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian pada PT Audrey Sukses Sejahtera di Kota Batam.

1.6 Manfaat Penelitian

Peneliti berharap agar setiap proyek penelitian yang dilakukan oleh penulis dapat diakses dan bermanfaat bagi pembaca, sehingga dapat memastikan bahwa

penelitian yang dibahas dapat dikomunikasikan secara efektif kepada pembaca. Oleh karena itu, manfaat penelitian dapat dikomunikasikan sebagai berikut:

1.6.1 Secara Teoritis

Penulis bermaksud agar hasil penelitian ini dapat memberikan pengetahuan dan wawasan bagi para pembaca sebagai informasi tambahan untuk membantu mereka lebih memahami permasalahan dalam perusahaan ini.

1.6.2 Secara Praktis

1. PT Audrey Sukses Sejahtera dapat memanfaatkan hasil penelitian ini sebagai referensi untuk menangani berbagai permasalahan dalam bisnis.
2. Mahasiswa Universitas Putera Batam yang ingin informasi dan memperluas pengetahuan dapat memperoleh manfaat dari hasil penelitian ini.
3. Digunakan sebagai panduan pembelajaran bagi peneliti yang ingin menjadikan masalah tersebut menjadi bahan pertimbangan penelitian di masa yang datang.