

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi seperti sekarang ini dunia usaha semakin ketat, khususnya dengan datangnya MEA (Masyarakat Ekonomi ASEAN) yang menyebabkan perusahaan satu dan yang lainnya saling berusaha untuk memproduksi dan memasarkan barang atau jasa yang diinginkan oleh pasar.

Tetapi memang walaupun perusahaan atau produsen telah memasarkan produk yang dibutuhkan oleh konsumen, persaingan di industri tetap tidak dapat terelakan, salah satunya, yaitu persaingan dibidang bisnis ritel.

Persaingan bisnis ritel semakin meningkat pada dekade terakhir ini dengan adanya peritel – peritel asing yang sudah mulai masuk ke Indonesia. Oleh karena semakin banyaknya peritel asing yang beroperasi di Indonesia, maka semakin bertambah ketat persaingan bisnis ritel modern yang sebelumnya di kuasai oleh peritel lokal. Oleh sebab itu, setiap perusahaan dituntut untuk dapat bersaing agar dapat menciptakan keputusan pembelian pada konsumen.

Aneka Buana adalah salah satu bisnis ritel berlokasi di daerah Cireundeu, Ciputat. Saat ini, bisnis ritel cukup menggembirakan perkembanganya di Indonesia. Hal ini terlihat dari banyaknya usaha ritel di Negara ini, seperti *Alfmart Express*, *7 Eleven*, *Transmart*, *Circle-K*, *Giant* dan sebagainya, sehingga menyebabkan meningkatnya persaingan dunia usaha, khususnya usaha ritel. Oleh karena itu, perusahaan seharusnya lebih

memperhatikan faktor – faktor apa saja yang mempengaruhi keputusan pembelian pada konsumen, sehingga keberadaan mereka di pasar tidak tergerus oleh persaingan ketat.

Faktor pertama yang mempengaruhi keputusan pembelian adalah *visual merchandising* (tampilan visual). *Visual merchandising* merupakan tampilan toko, baik dari interior, maupun eksterior yang digunakan untuk menginformasikan barang atau jasa secara langsung kepada konsumen. *Visual merchandising* yang ditampilkan oleh peritel, seharusnya ditampilkan secara menarik, sehingga memungkinkan konsumen untuk melakukan pembelian barang atau jasa dari peritel tersebut. Sebaliknya, apabila toko retail kurang menarik dalam menampilkan *visual merchandising* mereka, maka ketidaknyamanan konsumen ketika hendak melakukan pembelian di toko mungkin dapat terjadi, bahkan minat pelanggan untuk datang ke toko tersebut berkurang. Sehingga, menyebabkan keputusan pembelian yang rendah.

Berdasarkan survei awal yang peneliti lakukan melalui pengamatan atau observasi di Aneka Buana, serta wawancara dengan warga RW 001 Kelurahan Cireundeu Kecamatan Ciputat Timur, mengungkapkan bahwa *display* produk toko ritel tersebut terkesan berantakan atau tidak tersusun dengan rapi. Kemudian pada bagian ikan, ayam dan daging terlihat kurang bersih, sehingga menimbulkan bau yang tidak sedap, serta kebersihan di area lainya pun tidak terjaga, khususnya diarea buah dan sayur-sayuran, dimana terlihat lantai sangat kotor dan sampah berserakan di lantai, sehingga menyebabkan

ketidaknyamanan pelanggan dalam berbelanja dan mempengaruhi rendahnya keputusan pembelian warga RW.001 tersebut sebagai pelangganya.

Faktor kedua yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian adalah kualitas produk. Setiap konsumen tentunya menginginkan memperoleh kualitas produk yang baik dari barang yang dibelinya. Tetapi sebaliknya, tidak semua peritel menaruh perhatian terhadap kualitas produk yang diberikan kepada konsumen mereka, sehingga menyebabkan rendahnya keputusan pembelian.

Berdasarkan survei awal yang peneliti lakukan melalui wawancara dengan warga RW 001 Kelurahan Cireunde Kecamatan Ciputat Timur di Tangerang Selatan dikemukakan bahwa kualitas produk di Aneka Buana Cabang Cireunde kurang baik. Hal ini disebabkan oleh karena ketika pelanggan membeli sebuah produk, yaitu bohlam lampu dengan harga yang mahal, tetapi ketika satu minggu bohlam lampu tersebut telah terpasang terdapat masalah, yaitu bohlam lampu mulai redup dan mati. Ini menandakan bahwa, pihak toko ritel tersebut memberikan barang yang tidak berkualitas baik yang menyebabkan konsumen kecewa setelah membeli barang tersebut, sehingga menyebabkan berkurangnya keputusan pembelian di toko ritel tersebut.

Faktor ketiga yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian adalah kualitas pelayanan. Konsumen dimana pun berada mengharapkan untuk memperoleh pelayanan terbaik yang diberikan oleh perusahaan. Sebaliknya, jika perusahaan memberikan pelayanan yang kurang baik kepada konsumen,

maka konsumen pun berkurang keinginannya untuk membeli produk atau jasa yang ditawarkan oleh perusahaan tersebut.

Berdasarkan survei awal yang peneliti lakukan melalui wawancara dengan warga RW 001 Kelurahan Cireundeu Kecamatan Ciputat Timur di Tangerang Selatan dikemukakan bahwa kualitas pelayanan di Aneka Buana Cabang Cireundeu kurang memuaskan. Hal ini disebabkan dari adanya sikap wiraniaga peritel tersebut yang kurang baik kepada pelanggan. Contohnya, yaitu ketika warga tersebut berbelanja di Aneka Buana Cabang Cireundeu, beliau pernah menanyakan kepada salah seorang wiraniaga mengenai keberadaan produk yang dibutuhkannya, tetapi dengan muka yang terkesan kurang santun, yaitu dengan mimik cemberut dan terkesan kurang menyenangkan wiraniaga tersebut menjawabnya, sehingga menyebabkan berkurangnya simpati pada toko ritel tersebut dan pada akhirnya menyebabkan rendahnya keputusan pembelian di Aneka Buana selanjutnya.

Dari uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen yaitu, *visual merchandising*, kualitas produk dan kualitas pelayanan.

Berdasarkan kompleksnya masalah-masalah keputusan pembelian yang telah dipaparkan tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang masalah keputusan pembelian pada konsumen tersebut.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan tersebut, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah yang mempengaruhi rendahnya keputusan pembelian, yaitu sebagai berikut:

1. Rendahnya visual *merchandising*.
2. Kualitas produk yang kurang baik.
3. Kualitas pelayanan yang kurang baik.

## **C. Pembatasan Masalah**

Dari berbagai masalah yang telah diidentifikasi di atas, ternyata masalah keputusan pembelian merupakan masalah yang sangat kompleks dan menarik untuk diteliti. Namun, karena keterbatasan pengetahuan peneliti, serta ruang lingkupnya yang cukup luas, maka peneliti membatasi masalah yang akan diteliti hanya pada “Hubungan antara Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan dengan Keputusan Pembelian di Aneka Buana Swalayan pada warga RW 001 Kelurahan Cireunde Kecamatan Ciputat Timur di Tangerang Selatan.

## **D. Perumusan Masalah**

Berdasarkan pembatasan masalah yang telah diuraikan di atas maka, masalah dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas produk dengan keputusan pembelian?
2. Apakah terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dengan keputusan pembelian?

## **E. Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan berguna bagi:

### 1. Peneliti

Sebagai bahan masukan untuk menambah wawasan dan pengetahuan yang mendalam mengenai hubungan antara kualitas produk dan kualitas pelayanan dengan keputusan pembelian.

### 2. Mahasiswa

Sebagai bahan referensi dalam penulisan skripsi, baik dari segi teknik penulisan, isi yang dipaparkan ataupun hal-hal lain yang terdapat dalam skripsi ini. Sehingga, mahasiswa dapat membuat skripsi yang lebih baik lagi.

### 3. Universitas Negeri Jakarta

Sebagai bahan bacaan ilmiah dan dijadikan referensi bagi peneliti lainnya tentang hubungan kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian.

### 4. Perpustakaan

Bagi perpustakaan, semoga dapat memperkaya koleksinya dan menjadi referensi yang dapat meningkatkan wawasan berpikir ilmiah.

### 5. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan kualitas produk dan kualitas pelayanan. Selain itu, dengan membaca hasil penelitian ini perusahaan akan mengetahui faktor - faktor apa saja yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian.