

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Perusahaan akan sukses jika mampu memahami perilaku konsumen dalam memutuskan untuk membeli atas produk barang yang ditawarkan oleh perusahaan tersebut. Mengenali dan memahami perilaku konsumen tidaklah mudah, kadang mereka terus terang menyatakan kebutuhan dan keinginannya, namun sering pula mereka bertindak sebaliknya. Pada masa-masa awal, para pemasar berusaha memahami konsumen melalui pengalaman sehari-hari atas penjualan yang dilakukan terhadap konsumennya. Tetapi adanya perkembangan dalam ukuran perusahaan dan pasar, telah menghentikan banyak hubungan langsung antara pembuat keputusan pemasaran dari konsumennya.

Pemahaman akan perilaku pembelian konsumen dapat diaplikasikan dalam beberapa hal, yang pertama adalah untuk merancang sebuah strategi pemasaran yang baik, misalnya menentukan kapan saat yang tepat perusahaan memberikan strategi yang tepat untuk menarik pembeli. Selanjutnya perilaku konsumen juga dapat membantu pembuat keputusan membuat kebijakan publik misalnya dengan mengetahui bahwa konsumen akan banyak kebutuhan saat pada hari-hari tertentu layaknya hari raya. Adapun perilaku konsumen dalam keputusan pembelian produk dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya kepercayaan konsumen, penetapan harga, dan layanan. Kepercayaan adalah kesediaan mengandalkan kemampuan, integritas, dan motivasi pihak lain untuk bertindak dalam rangka memuaskan kebutuhan dan kepentingan seseorang sebagaimana disepakati bersama secara implisit maupun eksplisit. Penetapan harga adalah penentuan besaran nilai yang tepat untuk dibayarkan oleh konsumen demi mendapatkan suatu produk atau jasa. Kualitas Pelayanan adalah tingkat layanan yang berkaitan dengan harapan dan kebutuhan pelanggan.

PT. Jaya Alumindo Perkasa merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang kontraktor dan berlokasi di Medan dimana untuk saat ini perusahaan mengalami permasalahan pada pembelian konsumen dimana setiap

tahun, jumlah konsumen yang melakukan pembelian terus menurun sehingga hal tersebut membuat pertumbuhan dan perkembangan perusahaan menjadi terdampak.

**Tabel 1.1**  
**Data Penjualan Periode 2018 sampai dengan 2022**

<b>Tahun</b>	<b>Nominal Penjualan</b>
2018	Rp. 90.846.348.500
2019	Rp. 85.746.470.500
2020	Rp. 80.578.151.500
2021	Rp. 79.975.399.000
2022	Rp. 68.648.413.500

Sumber: PT. Jaya Alumindo Perkasa, 2023

Jika hal tersebut tidak segera dilakukan perbaikan, ditakutkan akan memberikan dampak yang sangat buruk bagi perusahaan. Dalam hal ini kepercayaan konsumen pada perusahaan juga semakin berkurang karena produk yang ditawarkan oleh perusahaan kurang baik dan produk yang dihasilkan tidak sesuai dengan harapan. Beberapa hal tersebut pada akhirnya membuat konsumen menjadi tidak percaya dengan hasil pekerjaan perusahaan dan memutuskan untuk tidak menggunakan jasa perusahaan lagi.

Selain itu harga yang ditetapkan konsumen untuk setiap produk dan jasanya dinilai mahal oleh konsumen karena beberapa konsumen yang membandingkan harga dari perusahaan dengan perusahaan lain mendapatkan bahwa harga dari perusahaan lain jauh lebih murah. Berikut ini perbandingannya:

**Tabel 1.2**  
**Perbandingan Harga**

<b>Keterangan</b>	<b>PT. Jaya Alumindo Perkasa</b>	<b>Perusahaan Lain</b>
Keramik Lantai	Rp. 60.000/m <sup>2</sup>	Rp. 55.000/m <sup>2</sup>
Keramik Dinding	Rp. 100.000/m <sup>2</sup>	Rp. 93.000/m <sup>2</sup>
Bangun Tembok	Rp. 120.000/m <sup>2</sup>	Rp. 119.000/m <sup>2</sup>
Semen Lantai	Rp. 40.000/m <sup>2</sup>	Rp. 38.500/m <sup>2</sup>
Cor	Rp. 200.000/m <sup>2</sup>	Rp. 197.000/m <sup>2</sup>

Sumber: PT. Jaya Alumindo Perkasa, 2023

Hal tersebut membuat konsumen pada akhirnya mencoba menggunakan jasa dan produk dari perusahaan lainnya. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh

perusahaan masih kurang baik karena beberapa karyawan masih tidak dapat diandalkan dalam memberikan informasi. Selain itu daya tanggap karyawan dalam membantu konsumen juga masih rendah sehingga tidak sedikit konsumen merasa kecewa karena sering merasa diabaikan oleh karyawan.

Berdasarkan latar belakang atas yang telah teruraikan membuat penulis tertarik untuk melakukan suatu penelitian yang berjudul: **“Pengaruh Kepercayaan, Penetapan Harga dan Layanan Terhadap Keputusan kontrak kerja pada PT. Jaya Alumindo Perkasa Medan.”**

## **1.2 Perumusan Masalah**

Adapun perumusan masalah di dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh kepercayaan terhadap keputusan kontrak kerja pada PT. Jaya Alumindo Perkasa Medan?
2. Bagaimana pengaruh penetapan harga terhadap keputusan kontrak kerja pada PT. Jaya Alumindo Perkasa Medan?
3. Bagaimana pengaruh layanan terhadap keputusan kontrak kerja pada PT. Jaya Alumindo Perkasa Medan?
4. Bagaimana pengaruh kepercayaan, penetapan harga dan layanan terhadap keputusan kontrak kerja pada PT. Jaya Alumindo Perkasa Medan?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pengaruh kepercayaan terhadap keputusan kontrak kerja pada PT. Jaya Alumindo Perkasa Medan.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pengaruh penetapan harga terhadap keputusan kontrak kerja pada PT. Jaya Alumindo Perkasa Medan.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pengaruh layanan terhadap keputusan kontrak kerja pada PT. Jaya Alumindo Perkasa Medan.

- Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pengaruh kepercayaan, penetapan harga dan layanan terhadap keputusan kontrak kerja pada PT. Jaya Alumindo Perkasa Medan.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan manfaat dan kontribusi dari berbagai bidang yang berkaitan :

- Bagi Perusahaan

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi dasar pengembangan keputusan pembelian konsumen pada perusahaan dengan peningkatan kepercayaan, penetapan harga dan layanan.

- Bagi peneliti

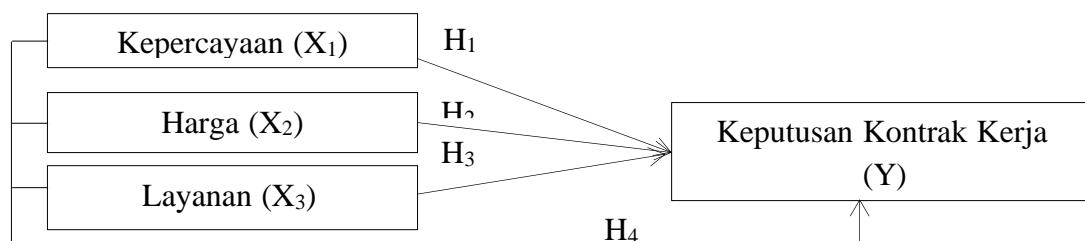
Diharapkan penelitian ini dapat menjadi dasar pengetahuan mengenai bagaimana cara untuk meningkatkan keputusan pembelian konsumen pada perusahaan dengan kepercayaan, penetapan harga dan layanan.

- Bagi Akademisi

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi dasar referensi bagi mahasiswa kedepannya yang akan melakukan penelitian yang sama yaitu untuk mengetahui bagaimana cara untuk meningkatkan keputusan pembelian konsumen pada perusahaan dengan peningkatan kepercayaan, penyesuaian penetapan harga dan layanan.

#### **1.5 Kerangka Konseptual**

Berikut ini adalah gambar kerangka konseptual dalam penelitian ini yang menggambarkan hubungan antara variable bebas dengan variable terikat:



**Gambar 1.1. Kerangka Konseptual**

## **1.6 Hipotesis**

Hipotesis dari penelitian ini yaitu:

- H<sub>1</sub> : Kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan kontrak kerja pada PT. Jaya Alumindo Perkasa Medan.
- H<sub>2</sub> : Harga berpengaruh terhadap keputusan kontrak kerja pada PT. Jaya Alumindo Perkasa Medan.
- H<sub>3</sub> : Layanan berpengaruh terhadap keputusan kontrak kerja pada PT. Jaya Alumindo Perkasa Medan.
- H<sub>4</sub> : Kepercayaan, penetapan harga dan layanan berpengaruh terhadap keputusan kontrak kerja pada PT. Jaya Alumindo Perkasa Medan.