

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perubahan teknologi dan informasi yang cepat mendorong perusahaan untuk dapat menghasilkan produk atau jasa yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Banyak perusahaan swasta yang ada di Indonesia sangat berpengaruh dalam perkembangan dunia usaha dan masyarakat dalam menjalankan usahanya. Melihat keadaan tersebut, perusahaan swasta berupaya dan berusaha agar dapat memperbaiki keadaan dan meningkatkan kemampuannya dalam memberikan cara dan strategi terbaiknya dalam memenangkan persaingan dengan perusahaan lainnya.

Keputusan pembelian merupakan suatu hal yang sangat penting untuk diperhatikan karena keputusan pembelian merupakan hal yang digunakan oleh perusahaan untuk menciptakan strategi pemasaran yang akan dilakukan. Salah satu hal yang perlu diperhatikan oleh perusahaan dalam melakukan pemasaran produk yang akan dijual adalah dengan memahami kebutuhan konsumen, mengetahui keinginan konsumen dan selera dari pada konsumen. Pemahaman yang mendalam mengenai konsumen akan memungkinkan pemasar dapat mempengaruhi proses keputusan konsumen, sehingga mau membeli apa yang ditawarkan oleh pemasar. Keberhasilan perusahaan dalam mempengaruhi keputusan pembelian konsumen dilakukan dengan beberapa cara seperti penetapan harga, pelayanan dan kepuasan pelanggan.

Penetapan harga adalah suatu proses untuk menentukan seberapa besar pendapatan yang akan diperoleh atau diterima oleh perusahaan dari produk atau jasa yang digunakan, sedangkan kualitas pelayanan adalah tingkat layanan yang berkaitan dengan harapan dan kebutuhan pelanggan. Adapun kepuasan pelanggan (customer satisfaction) adalah ukuran yang menentukan seberapa baik produk atau layanan perusahaan memenuhi harapan pelanggan.

PT. Tuahta Maju Ersada merupakan perusahaan yang bergerak di bidang mini PKS (Pabrik Kelapa Sawit), yang sudah berdiri sejak tahun 2008. Pada

tahun 2008 perusahaan PKS (Pabrik Kelapa Sawit) menggunakan nama UMB (Usaha Maju Bersama yang berlokasi di Brahrang. Pada tahun 2018 perusahaan mendirikan CV. Maju Bersama sebagai badan operasional pabrik Brahrang (UMB), PT. Tuahta Maju Ersada sebagai badan operasional pabrik Stabat (MM), dan saat ini perusahaan sedang ekspansi bangun pabrik ketiga di daerah Bohorok.

Perusahaan untuk saat ini sedang mengalami permasalahan mengenai penurunan pembelian konsumen yang mana dengan banyaknya alternatif tempat yang dapat dituju konsumen serta dengan banyaknya penawaran dari perusahaan lain membuat konsumen memilih perusahaan mana yang paling menguntungkan.

Perusahaan menetapkan harga yang lebih tinggi dibandingkan perusahaan lain sehingga membuat pelanggan mulai beralih untuk mencoba menggunakan jasa dari perusahaan lain dimana pelanggan menilai dengan adanya pengurangan harga dapat meningkatkan pendapatan dari pelanggan tersebut. Oleh sebab itu tidak mengherankan jika pelanggan mencoba mencari perusahaan yang dapat menawarkan jasa yang lebih murah. Berikut ini perbandingan harganya:

Tabel 1.1. Perbandingan Harga

Nama Perusahaan	Produk CPO
PT. Tuahta Maju Ersada	Rp. 2.757/Kg
PT. Sumber Sawit Makmur	Rp. 2.684/Kg
PT. Perkasa Sawit Sejahtera	Rp. 2.574/Kg
PT. Tunas Harapan Sawit	Rp. 2.559/Kg

Sumber: PT. Tuahta Maju Ersada, 2023

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan ternilai buruk karena beberapa pelanggan sering mengeluhkan mengenai cara komunikasi karyawan saat melakukan penawaran terlihat kurang ramah dan sering kurang sabar saat sedang menunggu pelanggan beraktivitas. Selain itu beberapa karyawan juga tidak dapat diandalkan dalam memberikan keakuratan informasi. Dari beberapa contoh kasus yang ada pada akhir membuat pelanggan memilih untuk tidak menggunakan jasa dari perusahaan lain.

Beberapa pelanggan sering mengeluhkan mengenai ketidakpuasan mereka pasca menggunakan jasa dari perusahaan yang mana hal ini diketahui dari keluhan dan saran yang diberikan oleh pelanggan kepada perusahaan seperti lambatnya pengantaran, kurangnya informasi kepada pelanggan saat proses pengantaran dan sebagainya. Ketidakpuasan pelanggan yang belum dapat diatasi perusahaan berujung ke pemutusan hubungan pembelian dan membuat pelanggan beralih ke perusahaan lain.

Berdasarkan latar belakang yang tersajikan diatas membuat penulis tertarik untuk melakukan suatu penelitian yang berjudul: **“Pengaruh Penetapan Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Keputusan Pembelian Pada PT. Tuahta Maju Ersada.”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka penulis mengidentifikasi permasalahan sebagai berikut:

1. Perusahaan menetapkan harga yang lebih tinggi dibandingkan perusahaan lain sehingga membuat pelanggan mulai beralih untuk mencoba menggunakan jasa dari perusahaan lain.
2. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan ternilai buruk karena beberapa pelanggan sering mengeluhkan mengenai cara kerja karyawan.
3. Beberapa pelanggan sering mengeluhkan mengenai ketidakpuasan mereka pasca menggunakan jasa dari perusahaan.
4. Perusahaan untuk saat ini sedang mengalami permasalahan mengenai penurunan pembelian konsumen.

1.3 Perumusan Masalah

Adapun perumusan masalah di dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh Penetapan Harga terhadap Keputusan Pembelian pada PT. Tuahta Maju Ersada?
2. Bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian pada PT. Tuahta Maju Ersada?

3. Bagaimana pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Keputusan Pembelian pada PT. Tuahta Maju Ersada?
4. Bagaimana pengaruh Penetapan Harga, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan terhadap Keputusan Pembelian pada PT. Tuahta Maju Ersada?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pengaruh Penetapan Harga terhadap Keputusan Pembelian pada PT. Tuahta Maju Ersada.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian pada PT. Tuahta Maju Ersada.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Keputusan Pembelian pada PT. Tuahta Maju Ersada.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pengaruh Penetapan Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Keputusan Pembelian pada PT. Tuahta Maju Ersada.

1.5 Manfaat Penelitian

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

1. Bagi Perusahaan

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi dasar peningkatan Keputusan Pembelian perusahaan yang dipengaruhi oleh Penetapan Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan.

2. Bagi peneliti

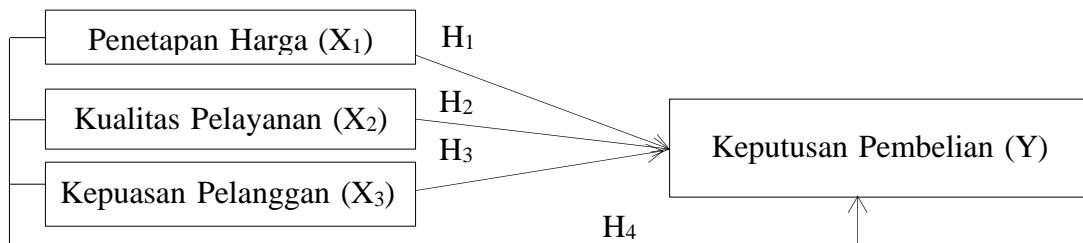
Diharapkan penelitian ini dapat menjadi dasar peningkatan Keputusan Pembelian perusahaan yang dipengaruhi oleh Penetapan Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan.

3. Bagi Akademisi

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi dasar referensi bagi mahasiswa kedepannya yang akan melakukan penelitian yang sama yaitu untuk mengetahui dasar peningkatan Keputusan Pembelian perusahaan yang dipengaruhi oleh Penetapan Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan.

1.6 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**

1.7 Hipotesis

Hipotesis dari penelitian ini yaitu:

- H₁ : Penetapan Harga berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian pada PT. Tuahta Maju Ersada.
- H₂ : Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian pada PT. Tuahta Maju Ersada.
- H₃ : Kepuasan Pelanggan berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian pada PT. Tuahta Maju Ersada.
- H₄ : Penetapan Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian pada PT. Tuahta Maju Ersada.