

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Perkembangan dunia bisnis di Indonesia kini semakin meningkat, perusahaan berlomba-lomba untuk mencoba menawarkan produk kepada konsumen dengan sebaik dan semenarik mungkin. Semua usaha tersebut dilakukan agar para konsumen tertarik terhadap produk dan akhirnya melakukan pembelian. Semakin maraknya persaingan dalam dunia bisnis baik di pasar lokal maupun dipasar nasional, mengakibatkan perusahaan berlomba-lomba dalam menciptakan produk dan menyediakan produk yang lengkap agar dapat memenuhi keinginan para konsumen. Sehingga akan mengakibatkan persaingan yang semakin kompetitif dengan banyaknya pesaing yang menawarkan produk yang berkualitas.

Salah satu bisnis yang saat ini berkembang pesat yaitu bisnis properti, kebutuhan masyarakat akan perumahan menjadikan peluang usaha ini dicari oleh pengembang properti. Saat ini peluang usaha properti, tidak hanya fokus membangun rumah dan menjualnya saja akan tetapi masih banyak peluang bisnis properti salah satu bisnis yang mendukung kebutuhan properti seperti bisnis bahan bangunan juga memiliki prospek pasar yang cukup besar untuk memenuhi kebutuhan akan rumah yang tentunya penduduk akan menggunakan bahan-bahan konstruksi bangunan, pembangunan yang dilakukan tidak sebatas rumah namun bangunan untuk pabrik, perkantoran dan lain-lain. Toko bahan bangunan turut

merasakan persaingan dan kini mulai merebut perhatian pasar, pelaku bisnis properti dapat dijadikan sebagai jaringan untuk memperoleh konsumen yang memerlukan bahan bangunan.

Melakukan pembelian suatu produk merupakan proses kegiatan membeli untuk tahap dari keseluruhan proses pembelian, semakin banyaknya pelaku bisnis membuat para pengusaha harus mampu memanfaatkan peluang pasar yang ada pada saat ini. Dalam hal pemasaran pengusaha harus mampu mengkomunikasikan produk kepada para konsumennya untuk mempengaruhi konsumen sehingga dapat menimbulkan suatu tindakan pembelian. Apabila para pengusaha tidak mampu memanfaatkan peluang yang ada konsumen akan sulit menentukan tindakan untuk membeli sebuah produk yang mereka butuhkan. Mempelajari perilaku konsumen pasca pembelian, merupakan cara yang paling efektif untuk mengetahui tingkat kepuasan produk yang telah dibelinya, karena perilaku konsumen merupakan hal yang sangat penting yang dapat mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan perusahaan. Perilaku konsumen pasca pembelian juga berpengaruh terhadap konsumen dalam memutuskan membeli produk atau tidak, puas atau tidak pada produk jika produk yang dijual lengkap konsumen akan memutuskan membeli produk kembali.

Salah satu tujuan pengusaha dalam memutuskan konsumen untuk membeli produk adalah kelengkapan produk yang menjadi faktor penting dalam menentukan keputusan pembelian. Produk yang lengkap akan meningkatkan pembelian pada konsumen karena konsumen cenderung memilih dan menginginkan tempat yang menawarkan produk bervariasi dan lengkap

menyangkut kedalaman, luas, dan kualitas keragaman barang yang ditawarkan oleh penjual. Kelengkapan produk merupakan tersedianya semua jenis produk yang ditawarkan untuk dimiliki, dipakai atau dikonsumsi oleh konsumen yang dihasilkan oleh suatu produsen yang diterima berdasarkan harapan. Kelengkapan produk sebagai kegiatan pengadaan barang-barang yang sesuai dengan bisnis yang dijualani toko seperti produk bahan bangunan menjadi peluang usaha yang di cari para pengusaha properti.

PD. Jembar merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang usaha bahan bangunan yang menyediakan properti bahan bangunan seperti besi, semen, cat, keramik, dan lain-lain. Dengan maraknya kebutuhan perumahan menjadikan PD. Jembar mendapatkan peluang yang besar untuk menjual produk-produk properti bahan bangunan, mengkomunikasikan produk kepada konsumen sangat penting dalam meningkatkan penjualan perusahaan. Fakta yang terjadi, PD. Jembar kurang mampu mengkomunikasikan produk kepada konsumennya sehingga mempengaruhi konsumen saat melakukan pembelian dan konsumen kesulitan menentukan tindakan untuk membeli sebuah produk yang mereka butuhkan.

Produk di PD. Jembar yang kurang lengkap dalam keragaman produk yang tidak beragam, ketersediaan produk dan variasi produk yang dijual terbatas pun menjadi pertimbangan konsumen dalam melakukan pembelian, konsumen merasa tidakpuas pada produk yang dijual karena tidak sesuai dengan spesifikasi dan harapan sehingga konsumen tidak melakukan pembelian ulang. Karena barang

yang dibutuhkan tidak sesuai dengan keinginan, sebagai akibatnya angka penjualan pada PD. Jembar menurun.

Berdasarkan hasil peninjauan awal peneliti melakukan observasi pada PD. Jembar diperoleh hasil, terdapat permasalahan mengenai perilaku konsumen pasca pembelian yaitu konsumen merasakan ketidakpuasan pada produk sehingga konsumen tidak antusias untuk melakukan pembelian. Dilihat dari data jumlah pembelian dari bulan Maret sampai dengan bulan Agustus diketahui bahwa terjadi penurunan penjualan pada lima bulan terakhir.

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Konsumen Yang Membeli Pada PD. Jembar**

| No | Bulan   | Jumlah Konsumen | Persentase Penurunan |
|----|---------|-----------------|----------------------|
| 1  | Maret   | 336             | 3%                   |
| 2  | April   | 326             | 10%                  |
| 3  | Mei     | 293             | 15%                  |
| 4  | Juni    | 248             | 20%                  |
| 5  | Juli    | 198             | 39%                  |
| 6  | Agustus | 120             |                      |

Sumber: PD. Jembar, 2017

Berdasarkan data diatas permasalahan tersebut disebabkan oleh kurang lengkapnya produk yang dimiliki oleh PD. Jembar. Seperti kelengkapan produk dalam keragaman produk ,ketersediaan produk yang kurang lengkap dan variasi produk yang dijual terbatas sehingga keinginan dari konsumen untuk membeli produk tidak terpenuhi, dan konsumen beralih kepada kompetitor yang memiliki kelengkapan produk yang memadai.

Melihat permasalahan dan berdasarkan Latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut yang berjudul **“PENGARUH KELENGKAPAN PRODUK TERHADAP PERILAKU KONSUMEN PASCA PEMBELIAN PADA PD. JEMBAR SUKABUMI”**.

## **1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah**

### **1.2.1 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas maka dapat diidentifikasi bahwa timbulnya permasalahan pada perilaku konsumen pasca pembelian, konsumen merasa tidak puas setelah melakukan pembelian pada PD. Jembar sehingga konsumen mengambil tindakan yaitu tidak melakukan pembelian kembali yang berdampak pada penurunan penjualan. Salah satu strategi yakni perusahaan harus memiliki produk yang bervariasi dengan ketersediaan produk yang lengkap untuk meningkatkan angka penjualan.

### **1.2.2 Rumusan Masalah**

Untuk memudahkan menganalisa permasalahan diatas maka perlu dirumuskan suatu masalah yang akan diteliti yaitu sebagai berikut:

1.2.2.1 Bagaimana kelengkapan produk pada PD. Jembar Sukabumi ?

1.2.2.2. Bagaimana Perilaku pasca pembelian konsumen PD. Jembar Sukabumi?

- 1.2.3.2 Seberapa besar pengaruh Kelengkapan produk terhadap Perilaku konsumen pasca pembelian pada PD. Jembar Sukabumi secara Bersama-sama (simultan)?
- 1.2.2.4 Seberapa besar pengaruh Kelengkapan produk melalui dimensi keragaman produk, variasi produk, ketersediaan produk, macam-macam merek terhadap perilaku konsumen pasca pembelian di PD. Jembar Sukabumi secara individu (parsial)?

### **1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1.3.1.1 Untuk mengetahui Kelengkapan produk pada PD. Jembar Sukabumi.
- 1.3.1.2 Untuk mengetahui Perilaku pasca pembelian pada PD. Jembar Sukabumi.
- 1.3.1.3 Untuk mengetahui besarnya pengaruh Kelengkapan produk terhadap Perilaku konsumen pasca pembelian pada PD. Jembar Sukabumi secara bersama-sama (simultan).
- 1.3.1.4 Untuk mengetahui besarnya pengaruh Kelengkapan produk melalui dimensi keragaman produk, variasi produk, ketersediaan produk, macam-macam merek terhadap perilaku konsumen pasca pembelian di PD. Jembar Sukabumi secara individu (parsial)?

Adapun maksud dari penelitian ini adalah untuk memperoleh manfaat, mengumpulkan data dan informasi yang diperlukan sehingga permasalahan yang

dijabarkan diatas dapat diuraikan dengan jelas sebagai bahan untuk sidang penelitian sesuai dengan perumusan masalah yang merupakan salah satu syarat mengikuti skripsi di Program Studi Administrasi Bisnis Universitas Muhammadiyah Sukabumi.

### **1.3.2 Kegunaan Penelitian**

#### **1.3.2.1 Kegunaan Teoretis**

Penelitian ini semoga dapat menghasilkan manfaat dan kegunaan secara praktis bagi perusahaan, untuk dijadikan sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam segi kelengkapan produk terhadap perilaku konsumen pasca pembelian agar para konsumen melakukan keputusan pembelian di PD. Jembar. Dan peneliti mengharapkan dari hasil penelitian ini kelak dapat dijadikan sebagai bahan kajian lebih lanjut untuk hal yang sama dengan lebih mendalam lagi. Penelitian ini juga sebagai aplikasi dari ilmu-ilmu yang di pelajari peneliti mendapatkan keilmuan di Program Studi Administrasi Bisnis Universitas Muhammadiyah Sukabumi.

#### **1.3.2.2 Kegunaan Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi :

#### **1.3.2.3 Bagi Peneliti**

Sebagai bahan referensi untuk menambah pengetahuan dan wawasan dalam pengembangan ilmu pengetahuan terutama mengenai pemasaran dan juga untuk mengaplikasikan teori yang telah peneliti pelajari selama perkuliahan mengenai

perkembangan ilmu Administrasi Bisnis sehingga dapat diterapkan dengan baik dan benar. Khususnya dalam masalah yang sedang diteliti mengenai kelengkapan produk terhadap perilaku konsumen pasca pembelian.

#### **1.3.2.4 Bagi Perusahaan**

Diharapkan dapat membantu perusahaan memecahkan masalah dan sebagai bahan masukan yang bermanfaat untuk meningkatkan Kelengkapan produk dan Perilaku konsumen pasca pembelian. Dan penelitian ini diharapkan dapat memberi informasi yang baik dan positif untuk perusahaan.

#### **1.3.2.5 Bagi Pihak Lain**

Khususnya bagi para peneliti lain diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat dan bisa dijadikan sebagai referensi, bahan kajian dan deskripsi bagi mahasiswa, disamping itu semoga dapat memberikan informasi, wawasan, dan ilmu.

### **1.4 Lokasi dan Lamanya Penelitian**

#### **1.4.1 Lokasi**

Penelitian dilaksanakan pada PD. Jembar Kota Sukabumi yang beralamat di jalan Kabandungan No.50 Rt 02 / 10 Desa Parungseah, Kecamatan Sukabumi, Jawa Barat.



#### **1.4.2 Lamanya Penelitian**

Adapun jadwal penelitian yang dilakukan peneliti selama kurang lebih delapan bulan dari bulan Oktober – Juni. Selama kurun waktu tersebut peneliti melakukan tahapan-tahapan yang harus dilakukan peneliti mulai dari persiapan penelitian sampai dengan pengujian. Namun sampai saat ini masih dalam tahap penjajakan dan pengumpulan data.