BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era globalisasi industri yang semakin ketat ini, Perusahaan yang bergerak di bidang manufaktur melakukan banyak kegiatan untuk mengubah bahan mentah menjadi barang jadi, yang memiliki nilai jual yang tinggi dan dapat bisa langsung digunakan oleh konsumen. Perusahaan yang bergerak di bidang manufaktur adalah salah satu industri yang menggunakan atau memanfaatkan banyak hal, mulai dari penggunaan mesin, peralatan dan teknologi yang canggih (Utami, 2020). Perusahaan berusaha untuk menciptakan produk yang baik dalam pemasaran yang menuntut suatu perusahaan agar dapat bersaing dengan perusahaan - perusahaan lainnya, oleh karena itu, perusahaan harus mencari material yang berkualitas untuk menciptakan produk yang sesuai keinginan konsumen maka dari itu, perusahaan dapat menawarkan bermacam macam model produk dengan berbagai kualitas untuk berbagai macam kalangan.

Pallet Besi digunakan tidak hanya berperan sebagai alat bantu dalam transportasi dan penyimpanan barang, tetapi juga mempengaruhi efisiensi dan keamanan dalam rantai pasok. Kekuatan dan ketahanan produk pallet besi memastikan barang dapat diangkut dengan aman tanpa risiko kerusakan, yang secara langsung berdampak pada kepuasan pelanggan dan biaya operasional perusahaan. Pallet besi sendiri terdiri dari beberapa ukuran disesuaikan dengan pemakaian dan permintaan, banyak digunakan sebagai wadah material maupun bahan baku, jika tidak digunakan dapat dilipat kembali dan disimpan selama jangka waktu tertentu.(Nasution et al., 2021)

Keputusan pembelian adalah Aktivitas konsumen membeli produk dengan bebas menentukan produk mana yang akan dibeli dan juga bebas memilih waktu, tempat, pemilihan produk yang ingin dibeli dan pertimbangan mengapa produk tersebut perlu dibeli. Syahril dalam jurnal (Putri et al., 2022). Pada kebanyakan orang perilaku pembeli konsumen seringkali diawali dan dipengaruhi oleh banyaknya rangsangan dari luar dirinya, baik berupa

rangsangan pemasaran maupun rangsangan dari lingkungan. Rangsangan tersebut kemudian diproses dalam dirinya sesuai dengan karakteristik pribadinya, sebelum akhirnya diambil keputusan pembelian. Faktor yang perlu diperhatikan oleh perusahaan ketika konsumen melalukan pembelian seperti kualitas produk dan harga agar dapat mempengaruhi konsumen untuk melakukan keputusan pembelian atas produknya.

Faktor pertama yang mempengaruhi keputusan pembelian adalah kualitas produk. Kualitas produk adalah salah satu acuan para konsumen membeli suatu produk, kualitas produk yang dimaksud adalah produk yang ditawarkan kepada konsumen memiliki nilai jual lebih, dimana hanya perusahaan tersebut yang memiliki keunggulan, (Suwardi, 2022). Produk merupakan segala sesuatu yang ditawarkan produsen untuk diperhatikan, diminta dicari, dibeli dan digunakan untuk kebutuhan dan keinginan konsumen. Kualitas produk menjadi tolak ukur dalam memuaskan konsumen terhadap produk yang dihasilkan oleh perusahaan. Meskipun pallet besi diangap sebagai pilihan yang tangguh dan tahan lama dalam pemakaian sehari hari, tantangan terus muncul terkait dengan kualitas produk, Keluhan yang sering muncul mencakup masalah pada kualitas produk pallet besi. Berikut ini adalah data complain dari tahun 2020 – 2023.

Tabel 1. 1 Complain konsumen pada PT Shaka Kreasi Mandiri

Tahun	Jenis Pallet	Complain Konsumen
2020	1. Kereta k2sa	
	2. Trolley roll cage	- Roda yang macet
	3. Peders	
	4. Rear excel	- Cat terkelupas
	5. Pallet cranshaft	- Ukuran pada pallet berubah
	6. Pallet ITP 01	
2021	1. Kereta k2sa	- Ada bagian yang tidak kena las full
	2. Trolley roll cage	
	3. Peders	-Ukuran diagonal berubah
	4. Rear excel	
	5. Pallet cranshaft	- Material penyok - Ukuran pada pallet berubah
	6. Pallet ITP 01	-Lasan bolong
2022	1. Kereta k2sa	
	2. Trolley roll cage	
	3. Peders	-Lasan yang tidak matang
	4. Rear excel	

	5. Pallet crankshaft	-Salah ukuran pada material
	6. Pallet ITP 01	
2023	1. Kereta k2sa	
	2. Trolley roll cage	
	3. Peders	
	4. Rear excel	- Bentangan sudut berubah
	5. Pallet cranshaft	
	6. Pallet ITP 01	

Berdasarkan tabel diatas complainan konsumen empat tahun terkahir terutama pada tahun 2021 memiliki complainan terbanyak dibandingkan tahun yang lainnya. Hal ini memerlukan perhatian dan perbaikan untuk kemajuan perusahaan dalam meningkatkan kepedulian pada kualitas pallet besi dan perusahaan harus lebih teliti memperhatikan setiap bagian pada pallet besi tersebut agar kedepannya tidak terjadi complainan dari konsumen.

Faktor kedua yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian adalah harga. (Santoso, 2019), menyatakan bahwa harga adalah sejumlah uang yang dibayarkan untuk suatu barang atau jasa atau jumlah dari nilai uang yang ditukar konsumen atas manfaat-manfaat karena menggunakan produk atau jasa tersebut. Dalam melakukan keputusan pembelian hal yang paling dipertimbangkan konsumen dalam memilih produk adalah dengan melihat harga atas produk tersebut (Ananda, Putra, 2017) ini lah mengapa harga menjadi salah satu variabel dalam penelitian ini dikarenakan harga memiliki peran yang sangat penting dalam mengambil keputusan. Tinggi dan rendahnya harga suatu produk selalu menjadi perhatian konsumen saat mencari suatu produk yang konsumen inginkan, sehingga harga yang ditawarkan kepada konsumen menjadi pertimbangan khusus sebelum konsumen memutuskan untuk membeli barang.

Tabel 1. 2 Total Penjualan PT. Shaka Kreasi Mandiri

Tahun	**Jumlah Complain**	**Harga/Unit**	**Total Penjualan**
2020	20	Rp 3,115,000.00	770 Unit
2021	25	Rp 3,158,000.00	550 Unit
2022	27	Rp 3,091,000.00	695 Unit
2023	19	Rp 3,120,000.00	880 Unit

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, jumlah complain pada tahun 2020 sebanyak 20 complain dan terdapat 770 unit penjualan. Tahun 2021 complainan konsumen lebih banyak dari sebelumnya sebanyak 25 complainan dan untuk total penjualan terdapat 550 unit yang berarti tahun 2021 mengalamin penurunan dari total penjualan sebelumnya. Jumlah complain sebanyak 27 pada tahun 2022 lebih naik sedikit dibandingkan pada tahun 2021 dan total penjualan pada tahun 2022 terdapat 695 unit mengalami kenaikan lebih sedikit dibandingkan tahun sebelumnya. Pada tahun 2023 terdapat 19 complain yang artinya jumlah complain lebih menurun atau paling sedikit dibandingkan tahun 2020, 2021 dan 2022, untuk total penjualan kembali lebih meningkat dari pada tahun 2021 dan 2022 yang cukup mengalami penurunan dan total penjualan pada tahun 2023 mengalami peningkatan yang sebanyak 880 unit penjualan. Artinya dari tahun 2020 sampai dengan 2023 naik turunnya complain dan naik turunnya harga tidak serta merta di ikuti dengan naik turunnya penjualan.

Berdasarkan fenomena yang sudah diuraikan peneliti tertarik untuk melakukan penelitian pada PT Shaka Kreasi Mandiri dengan judul "**Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Keputusan Pembelian pada Pallet Besi (Studi Kasus PT. Shaka Kreasi Mandiri)**".

1.2 Identifikasi Masalah

Merujuk dari latar belakang yang sudah disampaikan, bisa mengidentifikasi permasalahan ini:

1. naik turunnya complain dan naik turunnya harga tidak serta merta di ikuti dengan naik turunnya penjualan

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

2. Apakah Kualitas Produk berpengaruh tehadap Keputusan Pembelian Pallet Besi pada PT Shaka Kreasi Mandiri?
3. Apakah Harga berpengaruh tehadap Keputusan Pembelian Pallet Besi pada PT Shaka Kreasi Mandiri?

4. Apakah Kualitas Produk dan Harga terdapat pengaruh tehadap Keputusan Pembelian Pallet Besi pada PT Shaka Kreasi Mandiri

1.4 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah pada penelitian ini yang dilakukan adalah sebagai brikut

1. Dalam pengkajian yang dilakukan lebih terfokus kepada masalah-masalah yang ingin dipecahkan. Penelitian ini berfokus untuk mencari seberapa besar berpengaruhnya kualitas produk dan harga terhadap keputusan pembelian pada pallet besi.

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui apakah Kualitas Produk berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian Pallet Besi pada PT Shaka Kreasi Mandiri
2. Untuk mengetahui apakah Harga pengaruh terhadap Keputusan Pembelian Pallet Besi pada PT Shaka Kreasi Mandiri
3. Untuk mengetahui Kualitas Produk dan Harga pengaruh terhadap Keputusan Pembelian Pallet Besi pada PT Shaka Kreasi Mandiri

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi dan wawasan utamanya dalam bidang ilmu manajemen pemasaran terkait Kualitas Produk dan Harga terhadap Keputusan Pembelian. Selain itu, diharapkan dapat memberikan masukan dalam pengembangan ilmu pengetahuan manajemen sebagai referensi pada penelitian selanjutnya, dan penelitian ini dapat memberikan wawasan tentang bagaimana konsumen menilai dari sebuah produk berdasarkan kualitas dan harga. Ini dapat membantu memperkuat teori tentang nilai konsumen dan bagaimana nilai tersebut mempengaruhi keputusan pembelian.

Pengaruh Kualitas.., Vicky Mulya, Fakultas Teknik, 2024

1.6.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Peneliti mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang perilaku konsumen dan faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian, yang dapat diterapkan dalam berbagai konteks bisnis dan pemasaran, dan hasil penelitian ini diharapkan peneliti mendapatkan wawasan luas mengenai kualitas produk dan harga terhadap keputusan pembelian. Diharapkan peneliti dapat mengimplementasikan teori dan ilmu yang sudah didapatkan selama proses perkuliahan khususnya yang berkaitan dengan keputusan pembelian produk.

b. Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kepustakaan, dijadikan referensi serta menyajikan informasi mengenai kualitas produk dan harga terhadap keputusan pembelian pada produk Pallet Besi, dan hasil penelitian dapat dijadikan studi kasus dalam pengajaran, memberikan contoh nyata tentang bagaimana teori diterapkan dalam praktek bisnis dan bagaimana data dianalisis untuk menghasilkan wawasan yang berguna.

c. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan masukan bagi perusahaan terkait proses meningkatnya keputusan pembelian produk yang dilakukan karena adanya kualitas produk dan harga sehingga keputusan pembelian dapat membuat peningkatan pada produk Pallet Besi.

1.7 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, batasan masalah serta sistematika penulisan

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini menjelaskan tentang landasan teori yang berhubungan dengan topik penelitian, yaitu pengaruh kualitas produk dan harga terhadap keputusan pembelian pada produk Pallet Besi serta membahas kerangka pemikiran dan hipotesis yang menjelaskan secara ringkas terkait hubungan antara variabel bebas, terkait.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini peneliti menjelaskan tentang bagaimana peneliti melakukan desain penelitian, tahapan penelitian, jenis data dan cara pengambilan sampel, metode analisa data dan teknik pengumpulan data.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bagian ini membahas temuan berbagai pengujian yang dilakukan terhadap data, termasuk pengujian validitas, reliabilitas, asumsi tradisional, regresi linier berganda, pengujian parsial (T), pengujian simultan (F) dan koefisien determinasi.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisikan temuan dan rekomendasinya. Bertujuan ini untuk memberikan gambaran ringkas tentang temuan penelitian serta rekomendasi yang dapat diimplementasikan oleh pihak-pihak terkait guna meningkatkan kinerja atau mengatasi permasalahan yang telah diidentifikasi