

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dewasa ini perkembangan dunia usaha di Indonesia mengalami perkembangan yang pesat. Hal tersebut dapat dilihat dari semakin bertambahnya jumlah perusahaan baik di bidang industri jasa perdagangan. Dengan adanya perkembangan dunia usaha yang semakin pesat ini, maka mengakibatkan adanya persaingan yang kuat dalam berbagai bidang usaha. Selain itu mereka juga diharapkan pada era globalisasi informasi yang menuntut suatu informasi yang cepat, tepat, dan akurat. Penyampaian informasi yang cepat, tepat dan akurat tersebut akan sangat membantu para pelaku bisnis dan pihak manajemen dalam pengambilan keputusan-keputusan yang penting.

Dengan semakin berkembangnya suatu perusahaan, maka kegiatan operasi perusahaan dan karyawan semakin bertambah sehingga kemampuan pimpinan untuk mengawasi seluruh kegiatan di perusahaan semakin kecil. Keadaan inilah yang memaksa pimpinan untuk melimpahkan sebagian wewenangnya. Selain itu, setiap perusahaan juga berusaha menekan harga, mencari customer baru dan mencari tempat pemasaran produk yang strategis agar penjualannya meningkat. Dengan meningkatnya penjualan, diharapkan keuntungan/laba perusahaan tersebut juga meningkat untuk mencapai semua itu pihak manajemen perlu

mengkoordinasikan perencanaan dan pengendalian serta informasi yang benar dan tetap waktu sehingga tercapai efisiensi dan efektifitas.

Beberapa orang mengira hanya organisasi berskala besar yang terjun dalam ekonomi yang telah berkembang saja yang menggunakan pemasaran. Hal tersebut sebenarnya kurang tepat, karena kesuksesan setiap organisasi baik itu organisasi komersil maupun nirlaba, lebih banyak ditentukan oleh aspek pemasaran.

Semua itu juga sangat tergantung dari pengendalian intern dalam suatu perusahaan. Tujuan dari pengendalian intern adalah agar kebijakan-kebijakan manajemen perusahaan dapat dipatuhi dan dijalankan dengan baik serta dapat menjamin kekayaan perusahaan. Perusahaan harus mempertimbangkan apakah manfaat penerapan sistem tersebut memberikan tambahan benefit perusahaan atau hanya membuang-buang biaya. Oleh karena itulah penulis tertarik untuk meneliti sebuah perusahaan dagang. Penelitian ini dilakukan pada sebuah perusahaan distribusi retail di Jakarta, Ace Hardware.

Ace Hardware adalah perusahaan yang bergerak dibidang pembelian dan penjualan berbagai alat-alat rumah tangga dan perkakas. Sebagai distributor alat-alat rumah tangga dan perkakas Ace Hardware di Jakarta, memiliki banyak pesaing. Hal ini disebabkan semakin banyaknya distributor alat-alat rumah tangga dan perkakas yang baru bermunculan di Jakarta, sekitar 30 distributor perusahaan yang ada saat ini menjadi pesaing Ace Hardware. Para pesaing Ace Hardware menggunakan strategi yang sama dalam pemasarannya yaitu memberikan harga murah dan fasilitas kredit dengan jangka waktu yang cukup

lama. Dalam menghadapi persaingan Ace Hardware harus selalu dapat memonitor keadaan pangsa pasar.

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas, maka penulis membatasi pokok bahasan skripsinya dengan mengambil judul “ ANALISIS FAKTOR – FAKTOR YANG MENENTUKAN KEPUTUSAN KONSUMEN UNTUK BERBELANJA DI ACE HARDWARE “.

B. Identifikasi dan Pembatasan Masalah

1. Identifikasi Masalah

Dalam mengidentifikasi masalah, penulis membahas permasalahan tentang analisis faktor – faktor yang menentukan keputusan konsumen untuk berbelanja di Ace Hardware. Hal ini mencakup beberapa hal, diantaranya :

- a. Banyak bermunculan perusahaan sejenis yang menyebabkan terjadinya kompetisi dalam penjualan.
- b. Masih terdapatnya keluhan dari pelanggan dalam pelayanan mau maupun ketersediaan produk.

2. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi diatas dan untuk mengarahkan pembahasan agar sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai, maka penulis membatasi penelitian ini pada analisis faktor – faktor yang menentukan keputusan konsumen untuk berbelanja di Ace Hardware.

Pembatasan masalah meliputi :

- a. Tempat yang dijadikan penelitian adalah Ace hardware Mall Puri, Jakarta Barat.
- b. Faktor – faktor yang mentukan keputusan konsumen untuk berbelanja di Ace Hardware yang dilihat dari 4 P.

C. Perumasan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Faktor – faktor apa sajakah yang menentukan keputusan konsumen untuk berbelanja di Ace hardware ditinjau dari 4 P ?
2. Faktor apa sajakah yang paling dominan yang menentukan keputusan konsumen untuk berbelanja di Ace hardware ditinjau dari 4 P ?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui faktor – faktor apa sajakah yang menentukan keputusan konsumen untuk berbelanja di Ace Hardware yang ditinjau dari 4 P.
2. Untuk mengetahui faktor manakah yang paling dominan yang menentukan keputusan konsumen untuk berbelanja di Ace Hardware yang ditinjau dari 4P.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat yang ingin diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Bagi penulis, dengan adanya penelitian ini penulis dapat melihat sejauh mana penerapan teori yang diperoleh selama perkuliahan dengan praktek yang sebenarnya terjadi.
2. Bagi akedemis, penelitian ini bisa dijadikan masukan sebagai referensi bagi pengembangan konsep – konsep studi perilaku konsumen.
3. Bagi perusahaan, hasil dari penelitian ini bisa dijadikan masukan bagi kemajuan perusahaan.

F. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini mencakup hal – hal sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini penulis akan menguraikan latar belakang permasalahan, identifikasi masalah penelitian dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Di dalam bab ini akan menguraikan konsep dasar teori perilaku konsumen, kualitas pelayanan, faktor – faktor yang mempengaruhi pembelian, produk kerangka pikir penelitian dan hipotesis.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi uraian mengenai tempat dan waktu penelitian, jenis dan sumber data yang di gunakan, populasi dan sampel yang diambil, metode pengolahan data definisi operasional variabel.

BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

Bab ini berisi sejarah dan perkembangan perusahaan, struktur organisasi, aktivitas ekonomi perusahaan, aspek planning,organizing, actuating, controlling (POAC).

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini diuraikan hasil penelitian data yang digunakan untuk mencapai tujuan penelitian yaitu terdiri dari pembahasan hasil penelitian dan hasil penelitian yang berkaitan dengan masalah yang dibahas.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan penutup dimana penulis berusaha untuk memberikan kesimpulan dan saran berdasarkan cara berfikir analisis atas kenyataan yang ada dalam perusahaan yang diteliti dan penulis berharap bahwa saran yang diberikan dapat bermanfaat bagi pihak manajemen Ace Hardware.