

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Penjualan menjadi salah satu fungsi pemasaran yang sangat penting dan menentukan bagi perkembangan serta kemajuan perusahaan kedepannya. Penjualan ini juga menjadi sarana bagi perusahaan untuk mencapai tujuan utamanya yaitu dalam mencapai laba atau keuntungan yang maksimal sehingga dapat menjaga kelangsungan hidup perusahaannya. Setiap perusahaan tentunya memiliki strategi pemasaran yang berbeda-beda tergantung pada kebutuhan dari setiap perusahaan. Strategi pemasaran juga disesuaikan dengan kemampuan dana ataupun modal yang dimiliki oleh perusahaan.

Saat ini persaingan bisnis semakin lama semakin ketat setiap waktunya sehingga membuat perusahaan harus menerapkan strategi dengan tepat dalam menarik perhatian calon konsumennya. Segala jenis bidang untuk sekarang diyakini mengalami persaingan dan sama halnya juga untuk bidang percetakan. Setiap perusahaan pastinya ingin penjualannya terus mengalami peningkatan pada penjualannya dimana hal ini hanya dapat terlaksana apabila perusahaan dapat dengan mudah memikat konsumen untuk memutuskan melakukan pembelian pada perusahaan. Keputusan pembelian konsumen merupakan proses dimana konsumen memilih dan mengevaluasi produk atau jasa, sering kali konsumen mempertimbangkan berbagai hal yang sesuai dengan kebutuhannya dalam proses keputusan pembelian tersebut. Hasil produk yang dipilih dari keputusan pembelian menjadi produk pilihan dari konsumen untuk memenuhi kebutuhan. Keputusan

Pembelian merupakan kegiatan pemecahan masalah yang dilakukan individu dalam pemilihan alternatif perilaku yang sesuai dari dua alternatif perilaku atau lebih dan dianggap sebagai tindakan yang paling tepat dalam membeli dengan terlebih dahulu melalui tahapan proses pengambilan keputusan (Firmansyah, 2018:27).

PT. Aneka Bintang Sejati Lebelindo adalah sebuah perusahaan yang bergerak dalam penawaran jasa sebagai bagian dari percetakan dan salah satu penawaran jasa yang paling dikenal atau ditonjolkan adalah jasa percetakan sticker. Perusahaan sendiri beralamatkan di jalan Bilal No. 106 CD, Medan. Berdasarkan observasi awal yang dilakukan, perusahaan untuk saat ini sedang mengalami penurunan pada penjualannya dimana hal ini dapat terlihat dari tabel penjualan yang terlampir dibawah ini:

**Tabel 1.1**  
**Data Penjualan PT. Aneka Bintang Sejati Lebelindo**  
**Tahun 2016 sampai 2020**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Konsumen</b>	<b>Total Penjualan</b>
2016	399	Rp. 2.392.544.000
2017	321	Rp. 2.164.732.000
2018	296	Rp. 1.938.091.000
2019	262	Rp. 1.823.623.000
2020	217	Rp. 1.026.361.000

Sumber: PT. Aneka Bintang Sejati Lebelindo, 2021

Pada tabel diatas, dapat diketahui bahwa perusahaan sedang mengalami penurunan pada penjualan jasanya yang dimana hal ini dinilai karena adanya pengaruh dari penurunan Keputusan Pembelian konsumen pada jasanya karena berhubung persaingan yang ada semakin harinya semakin ketat membuat konsumen saat ini memiliki banyak pilihan tempat untuk menggunakan jasa yang serupa dimana beberapa konsumen juga dinilai mulai jarang kembali menggunakan jasa

perusahaan dan didapatkan informasi bahwa konsumen telah menggunakan jasa dari perusahaan lain. Hal ini disebabkan karena banyaknya perusahaan yang bergerak dalam bidang percetakan memberikan berbagai penawaran yang menarik untuk konsumen sehingga konsumen menjadi melakukan pencarian kembali dan mengevaluasi kembali perusahaan mana yang memiliki keunggulan lebih banyak dibandingkan perusahaan yang digunakannya saat ini. Tidak mengherankan pula jika sebagian konsumen tidak lagi menjadikan perusahaan sebagai alternatif utama ketika ingin melakukan pembelian jasa. Penurunan Keputusan Pembelian konsumen yang terjadi tentunya memiliki penyebab yang dimana untuk dugaannya terdapat dua hal yang mempengaruhinya yaitu Kepuasan dan Promosi Penjualan.

Indrasari (2019:87), menyatakan bahwa kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk yang dia rasakan dengan harapannya.

. Permasalahan yang berkaitan dengan Kepuasan Konsumen ialah konsumen selama menggunakan jasa perusahaan terus saja mengalami penurunan pada kepuasannya. Berikut ini keterangannya:

**Tabel 1.2**  
**Fenomena Ketidakpuasan Konsumen Periode 2021**

<b>Fenomena Masalah</b>	<b>Frekuensi Kejadian Dalam Sebulan</b>
Perusahaan dinilai sering memberikan harapan palsu kepada konsumen	9 Kali Kejadian
Kualitas jasa desainnya juga terkadang membuat konsumen merasa tidak ingin menggunakan jasanya lagi karena tidak tahan lama digunakan	11 kali kejadian
Produk yang diterima oleh konsumen pernah mengalami kerusakan seperti kertas sticker mengalami koyak ataupun adanya lecetan.	8 kali kejadian

Sumber: PT. Aneka Bintang Sejati Lebelindo, 2022

Berdasarkan pada tabel di atas, perusahaan dinilai sering memberikan harapan palsu kepada konsumen seperti dijanjikan akan diselesaikan dalam 2 hari, akan tetapi perusahaan ternyata menyelesaikan yang diminta konsumen dalam waktu 3 hari, sedangkan untuk perihal lainnya juga membuat konsumen merasa kecewa tidak hanya dalam hal pemberian layanan, akan tetapi dari hasil kualitas jasa desainnya juga terkadang membuat konsumen merasa tidak ingin menggunakan jasanya lagi karena tidak tahan lama digunakan dan sebagainya. Selain itu terdapat beberapa keluhan dari konsumen yang menyatakan bahwa dirinya mengalami ketidakpuasan saat penggunaan jasa karena produk yang diterimanya pernah mengalami kerusakan seperti saat konsumen menggunakan jasa perusahaan untuk membuat sticker akan tetapi saat konsumen ingin menggunakan sticker tersebut, ternyata sticker tersebut memiliki lecet yang membuat sticker menjadi terlihat kurang bagus. Adapun biasanya perusahaan melakukan pencatatan pada konsumen yang melakukan pembelian lebih dari 2 kali pembelian kedalam daftar konsumen potensial.

Menurut Nainggolan, dkk (2020:90), Promosi Penjualan merupakan serangkaian aktivitas yang dimaksudkan untuk mempengaruhi konsumen, yang terdiri dari semua kegiatan pemasaran selain penjualan pribadi, iklan, dan humas serta biasanya juga merupakan alat jangka pendek yang digunakan untuk merangsang permintaan secepatnya. Untuk permasalahan dari Promosi Penjualan sendiri berkaitan dengan pemberian potongan oleh pihak perusahaan yang tidak pernah diberikan walaupun konsumen telah berulang kali kembali menggunakan jasa perusahaan ataupun telah melakukan

pembelian pada banyak produk dalam waktu yang sama seperti seorang konsumen yang menggunakan jasa dari perusahaan secara berulang akan tetapi harganya juga masih tetap sama seperti pertama kali dirinya menggunakan jasa perusahaan dan tidak mendapatkan potongan harga.

Selain itu, perusahaan juga tidak memiliki katalog untuk konsumen sehingga dapat dijadikan sebagai referensi untuk dirinya sendiri seperti konsumen yang ingin membuat spanduk atau banner yang menarik untuk dilihat konsumen, akan tetapi hanya berupa gambar dan tidak pernah ada produk aslinya secara langsung. Adapun penggunaan media sosial untuk melakukan promosi juga tidak terlalu dapat menarik perhatian konsumen karena berdasarkan hasil direct message yang ada di media sosial tidak membuahkan hasil pemesanan jasa.

Berdasarkan uraian latar belakang yang sedang terjadi membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian pada perusahaan dengan judul **“PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN DAN PROMOSI PENJUALAN TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN JASA DARI PT. ANEKA BINTANG SEJATI LEBELINDO.”**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Pada latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka disinyalir penurunan Keputusan Menggunakan Jasa disebabkan oleh:

1. Konsumen merasa tidak puas kepada layanan maupun produk yang dihasilkan oleh perusahaan.

2. Perusahaan tidak pernah memberikan diskon ataupun katalog produk kepada konsumen yang pertama kali menggunakan jasanya.
3. Keputusan konsumen menggunakan jasa perusahaan semakin mengalami penurunan.

### **1.3 Batasan Masalah**

Oleh karena keterbatasan pengetahuan, kemampuan dana dan waktu, maka penulis membatasi masalah hanya pada variabel Kepuasan Konsumen (X1) dan Promosi Penjualan (X2) terhadap Keputusan Menggunakan Jasa (Y). Objek penelitian ini adalah konsumen PT. Aneka Bintang Sejati Lebelindo.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Berikut perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah Kepuasan Konsumen berpengaruh terhadap Keputusan Menggunakan Jasa dari PT. Aneka Bintang Sejati Lebelindo?
2. Apakah Promosi Penjualan berpengaruh terhadap Keputusan Menggunakan Jasa dari PT. Aneka Bintang Sejati Lebelindo?
3. Apakah Kepuasan Konsumen dan Promosi Penjualan berpengaruh terhadap Keputusan Menggunakan Jasa dari PT. Aneka Bintang Sejati Lebelindo?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian rumusan masalah yang telah dipaparkan, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Keputusan Menggunakan Jasa dari PT. Aneka Bintang Sejati Lebelindo.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Promosi Penjualan terhadap Keputusan Menggunakan Jasa dari PT. Aneka Bintang Sejati Lebelindo.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Kepuasan Konsumen dan Promosi Penjualan terhadap Keputusan Menggunakan Jasa dari PT. Aneka Bintang Sejati Lebelindo.

#### **1.6 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat, yaitu:

1. Bagi Perusahaan  
Sebagai dasar perbaikan keunggulan dalam bersaing pada produk sejenis dan sebagai informasi mengenai bagaimana pengaruh Keputusan Menggunakan Jasa.
2. Bagi Akademisi  
Sebagai tambahan referensi kepustakaan yang dapat digunakan mahasiswa khususnya Jurusan Manajemen mengenai variabel Keputusan Menggunakan Jasa