

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perusahaan di Indonesia saat ini harus mampu bertahan dalam era globalisasi. Dalam era globalisasi perusahaan harus mengikuti peraturan yang berlaku di dunia Internasional guna bertahan dalam persaingan bisnis yang semakin ketat dan kompetitif, bukan hanya dalam perusahaan dalam negeri. Hal tersebut mengharuskan perusahaan untuk mempersiapkan informasi yang tepat, akurat dan bermanfaat bagi setiap pihak yang berkepentingan dengan perusahaan. Laporan keuangan adalah salah satu media yang penting bagi perusahaan, untuk mempersiapkan informasi kepada seluruh pihak yang berkepentingan.

Seiring dengan perkembangan teknologi yang mempengaruhi perkembangan dunia usaha di Indonesia seperti peningkatan permintaan dan kebutuhan konsumen akan barang dan jasa yang dikonsumsinya. Hal ini mengharuskan perusahaan bersaing dengan ketat untuk memenuhi kebutuhan konsumen yang meningkat dengan cara menawarkan produk yang berkualitas baik dan harga yang bersahabat. Hal ini mengharuskan perusahaan dapat mengelola berbagai sumber daya yang ada dalam perusahaan sebaik mungkin.

Perusahaan dagang secara umum dapat didefinisikan sebagai organisasi yang melakukan kegiatan usaha dengan membeli barang dari pihak/perusahaan lain kemudian menjualnya kembali kepada konsumen. Dari setiap kegiatan tersebut, perusahaan mempunyai tujuan untuk menghasilkan laba optimal sehingga organisasi tersebut dapat mempertahankan hidupnya serta mengembangkan usahanya menjadi lebih baik. Sistem pengendalian internal dapat menjadi strategi yang cocok untuk mendukung sistem informasi akuntansi. Pengendalian internal merupakan suatu proses yang dipengaruhi oleh sumber daya manusia dan sistem teknologi informasi yang dirancang untuk membantu organisasi mencapai suatu tujuan tertentu. Pengendalian internal berfungsi untuk mengarahkan, mengawasi dan mengukur sumber daya suatu organisasi. Sistem pengendalian internal dapat membantu meminimumkan atau mencegah terjadinya kecurangan. kecurangan terjadi karena kurangnya pengawasan atas penyimpangan yang dilakukan oleh manusia, sehingga dapat membuat perusahaan menjadi rugi. Hal inilah yang menjadi

salah satu faktor perusahaan untuk tetap mengawasi kegiatan yang sedang berjalan. Kegiatan tersebut kini dapat diawasi dengan mudah karena menggunakan sistem. Sistem merupakan teknologi yang canggih dan sistem tersebut memudahkan perusahaan untuk mengendalikan prosedur yang telah diatur.

Persediaan merupakan barang dagangan yang dibeli kemudian disimpan dan selanjutnya dijual kembali dalam operasi. Persediaan memegang peranan penting ditinjau dari segi nilai dan kuantitas, karena persediaan berdampak langsung terhadap keuntungan dan besarnya aktiva lancar perusahaan. Persediaan adalah sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan yang dapat dikonversikan kedalam bentuk kas ketika terjadi suatu transaksi penjualan. Modal yang tertanam dalam persediaan seringkali merupakan harta lancar yang paling besar dalam perusahaan. Penjualan akan menurun jika barang tidak tersedia dalam bentuk jenis, mutu dan jumlah yang diinginkan pelanggan.

Perusahaan dagang tanpa persediaan tidak dapat melakukan kegiatan usahanya yaitu penjualan dan pembelian. Aktiva penjualan tentu dipengaruhi oleh tersedianya barang dagangan atau persediaan tersebut. Perlu juga diketahui bahwa spesifikasi barang yang tidak sesuai keinginan pelanggan akan berpengaruh pada turunnya penjualan. Hal ini yang perlu diperhatikan adalah aktivitas pengendalian persediaan barang dagang agar supaya kegiatan operasional berjalan dengan baik.

Alfamart adalah sebuah brand minimarket penyedia kebutuhan hidup sehari-hari yang dimiliki oleh PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk. Pada tahun 1989 merupakan awal berdirinya Alfamart, dengan dimulainya usaha dagang rokok dan barang-barang konsumsi oleh Djoko Susanto dan keluarga dan mayoritas kepemilikannya dijual kepada PT. HM Sampoerna pada Desember 1989. Pada tahun 1994 struktur kepemilikan berubah menjadi 70% dimiliki oleh PT HM Sampoerna Tbk dan 30% dimiliki oleh PT Sigmantara Alfindo (keluarga Djoko Susanto).

PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk merupakan sebuah perusahaan swasta bergerak dibidang perdagangan yang menjual barang kebutuhan sehari-hari. PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk menjual berbagai barang dengan berbagai merek, bentuk, harga dan sifat yang berbeda-beda. Dalam menjalankan aktivitasnya perusahaan mendatangkan barang melalui prosedur permintaan barang, pengecekan, penerimaan, pemerosesan, penyimpanan, dan pengeluaran persediaan yang semua kegiatan tersebut memerlukan pengawasan yang lebih terhadap persediaan.

Untuk tetap memenuhi kebutuhan sehari-hari, harus adanya usaha untuk mendapatkan apa yang kita butuhkan. Umumnya di pasar tradisional terdapat banyak barang kebutuhan sehari - hari. Mulai dari kebutuhan primer seperti pangan: beras, ikan, sayuran, sandang: baju, celana, jaket. Lalu, kebutuhan sekunder yaitu buku, tas, pulpen.

Pada zaman modern seperti saat ini sudah ada inovasi terbaru yaitu mini market yang menyediakan kebutuhan sehari-hari, sehingga banyak menarik perhatian masyarakat. Dengan pesatnya mini market berkembang di setiap sudut daerah sehingga munculnya persaingan yang begitu cukup ketat.

Selalu berinovasi hal yang harus dilakukan untuk memajukan perusahaan, seperti meningkatkan kualitas pelayanan dan mengadakan diskon barang tertentu, selain itu juga hubungan dengan pelanggan harus dibangun agar tetap mampu menarik perhatian dan tetap memilih untuk tetap berlangganan.

Ada beberapa permasalahan di Alfamart Pool Bina Marga diantaranya Masih banyak keluhan pelanggan terhadap pelayanan yang kurang ramah di minimarket Alfamart Pool Bina Marga di kota Bogor, harga yang tertulis pada rak display berbeda dengan harga di komputer dikarenakan kelalaian petugas saat pergantian harga seperti JSM ada yang terlewat sehingga harga belum terupdate dan berbeda dengan di komputer kasir.

Harga produk di Alfamart lebih mahal di bandingkan dengan kompetitor retail lain seperti Indomaret. Berikut selisih harga antara Alfamart dan Indomaret:

**Tabel 1.1 Selisih Harga Dengan Kompetitor**

ALFAMART	HARGA	INDOMARET	HARGA	SELISIH
Rokok Filter	Rp 24.600,-	Rokok filter	Rp 23.900,-	Rp -700,-
Pucuk harum	Rp 4.200,-	Pucuk harum	Rp 3.800,-	Rp -400,-
[ Oatside	Rp 8.900,-	Oatside	Rp 8.000,-	Rp -9.000,-
Khongguan can	Rp 94.000,-	Khongguan can	Rp 92.00,-	Rp -2.000,-

Sumber : Penulis (2024)

Lokasi di Alfamart Pool Bina Marga kurang strategis karena lokasi jauh dari jalur utama dan berada di pedalaman wargBerikut Pencapaian net sales 4bulan selama

mengikuti proposal skripsi mengalami penurunan dikarenakan permintaan konsumen yang meningkat sehingga penerimaan barang tidak sesuai dengan kebutuhan konsumen.

**Tabel 1.2 Pencapaian Net Sales**

NO	BULAN	TARGET	ACTUAL	ACV
1	JANUARI	Rp.521.029.222,-	Rp.516.211.213,-	99%
2	FEBRUARI	Rp.569.012.422,-	Rp.552.754.908,-	97%
3	MARET	Rp.582.180.984,-	Rp.564.220.248,-	96,9%
4	APRIL	Rp.602.831.922,-	Rp.576.889.001,-	95,6%

Sumber : Penulis (2024)

Hal lain yang harus dilakukan yaitu mengetahui apa pendapat pelanggan mengenai pengalaman setelah membeli produk, maka dari itu peneliti mencoba mengangkat judul penelitian yaitu **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Pada Alfamart Pool Binamarga Di Kota Bogor”**.

### 1.2 Identifikasi Masalah

Beberapa masalah yang muncul, dapat diidentifikasi oleh penulis sebagai berikut :

1. Masih ada keluhan pelanggan terhadap pelayanan minimarket Alfamart Pool Bina Marga Kota Bogor.
2. Harga yang tertulis pada rak display berbeda dengan harga saat dikasir.
3. Harga produk di minimarket Alfamart lebih mahal dari pada toko lainnya.
4. Lokasi Alfamart Pool Bina Marga yang kurang strategis mempengaruhi keputusan pembelian.

### 1.3 Pembatasan Masalah

Hasil identifikasi masalah di Alfamart Pool Bina Marga Bogor menunjukkan permasalahan yang ada cukup banyak, guna mencegah mengembangnya penelitian maka penulis membatasi masalah agar terperinci dan jelas. Harapannya pemecahan masalah menjadi lebih terarah. Oleh karena itu penulis membatasi masalah hanya pada Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi terhadap keputusan pembelian pada Alfamart Pool Bina Marga di Kota Bogor.

#### **1.4 Perumusan Masalah**

Dari uraian latar belakang di atas, maka penulis dapat merumuskan masalah pokok sebagai berikut:

1. Apakah secara simultan kualitas pelayanan, harga dan lokasi berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian pada pelanggan minimarket Alfamart Pool Bina Marga?
2. Apakah secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian pada pelanggan minimarket Alfamart Pool Bina Marga?
3. Apakah secara parsial harga berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian pada pelanggan minimarket Alfamart Pool Bina Marga?
4. Apakah secara parsial lokasi berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian pada pelanggan minimarket Alfamart Pool Bina Marga?

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui:

1. Untuk mengetahui apakah secara simultan kualitas pelayanan, harga dan lokasi berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian pada pelanggan minimarket Alfamart pool binamarga di kota bogor.
2. Untuk mengetahui apakah secara parsial kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada pelanggan minimarket Alfamart Pool Bina Marga.
3. Untuk mengetahui apakah secara parsial harga terhadap keputusan pembelian pada pelanggan minimarket Alfamart Pool Bina Marga.
4. Untuk mengetahui apakah secara parsial lokasi terhadap keputusan pembelian pada pelanggan minimarket Alfamart Pool Bina Marga.

#### **1.6 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi penulis
  - a) Sebagai alat untuk mempraktekkan teori-teori yang telah diperoleh selama menempuh perkuliahan.
  - b) Penulis dapat menambah pengetahuan tentang masalah-masalah yang dihadapi perusahaan oleh suatu perusahaan tersebut.
2. Bagi pemilik bisnis ritel
  - a) Memberikan ide-ide atau informasi yang dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan mengenai pelayanan, harga dan lokasi pada bisnis ritel.

- b) Hasil penelitian ini dapat diaplikasikan oleh pelaku usaha dalam bisnis ritel terutama dalam meningkatkan penjualan produk.
- 3. Bagi Akademik
  - a) Penulisan penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan bagi para pembaca.
  - b) Digunakan sebagai bahan atau referensi untuk penelitian selanjutnya dengan tema yang sama

### **1.7 Sistematika Penulisan**

Guna memahami lebih lanjut laporan ini, maka materi-materi yang tertera pada laporan skripsi ini dikelompokkan menjadi subbab dengan sistematika penyampaian sebagai berikut :

- BAB I            PENDAHULUAN**  
Berisi tentang latar belakang, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.
- BAB II           TINJAUAN PUSTAKA**  
Bab ini berisi tentang teori yang berupa pengertian dan definisi yang diambil dari kutipan buku yang berkaitan dengan penyusunan laporan skripsi serta beberapa literatur yang berhubungan dengan penelitian
- BAB III          METODOLOGI PENELITIAN**  
Bab ini berisikan tentang tentang waktu dan tempat penelitian, jenis penelitian teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data penelitian.
- BAB IV          HASIL DAN PEMBAHASAN**  
Bab ini berisi tentang gambaran obyek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan yang secara lebih lengkap mengupas berbagai fenomena yang ada dalam penelitian
- BAB V           SIMPULAN DAN SARAN**  
Bab ini berisikan kesimpulan yang merupakan hasil akhir atas penelitian ini dan juga saran yang berisi masukan untuk pihak obyek penelitian.

## DAFTAR PUSTAKA

Berisi tentang berbagai buku, jurnal, rujukan yang secara sah digunakan dalam menyusun penelitian ini.