

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Perkembangan dunia bisnis dan teknologi yang begitu pesat, yang dapat berakibat dampak yang begitu hebat didalam mempengaruhi gaya hidup dikalangan masyarakat. Di era globalisasi yang sangat pesat memepermudah pengusaha dalam mengembangkan usahanya diberbagai bidang termasuk dalam bidang pemasaran, pengusaha menjadi lebih mudah dan lebih luas jangkauan pemasaran. Hal ini ditawarkan perusahaan untuk konsumen agar lebih mudah untuk melakukan transaksi jual beli untuk memenuhi gaya hidup konsumen.

Kebiasaan seseorang yang dilakukan setiap hari berusaha memenuhi kepuasannya, yang dilihat dari gaya hudupnya. Oleh karena itu, seorang pengusaha harus memperhatikan kepuasan konsumen yang datang berbelanja. Salah satunya perusahaan harus memiliki salah satu syarat strategik pemasaran yaitu strategik yang tepat untuk mencapai keberhasilan perusahaan. Sehingga perusahaan harus memiliki strategic pemasaran yang tepat untuk mencapai keberhasilan. Salah- satunya adalah lokasi, kelengkapan produk serta harga. Dengan terdapatnya ketentuan tersebut perusahaan dapat menciptakan keputusan pembelian (Widodo, 2016).

Di Indonesia dapat dilihat persaingan bisnis ritel semakin kompetitif, terhadap berbagai macam persaingan, termasuk persaingan dalam dunia bisnis. Ketentuan yang wajib dilakukan oleh perusahaan supaya berhasil dalam persaingan merupakan berupaya menggapai tujuan buat menghasilkan serta mempertahankan pelanggan. Satu perusahaan ritel dengan perusahaan ritel

lainnya saling bersaing, perusahaan ritel salah satunya adalah Indomaret yang merupakan salah satu pelopor di bidang minimarket Indomaret (<http://www.indomaret.com>) Indomaret berkembang pesat dan jumlah gerai terbanyak di Indonesia dengan jumlah gerai sebanyak 18.939 gerai mitra usaha, dengan moto perusahaan adalah “Mudah dan Hemat”.

Ibu Tengah adalah sebuah nama Kecamatan yang terletak di Kabupaten Halmahera Barat, Provinsi Maluku Utara jumlah penduduk Kecamatan ini tahun 2021 berjumlah 12.752 jiwa, 17 Desa. Ibu Tengah sebagai tempat pasaran, dengan berbagai macam banyak toko dan dua gerai Indomaret. Masyarakat berbelanja mulai dari Kecamatan Ibu Utara, Ibu Selatan dan Loloda. Sehingga banyak sekali masyarakat datang berbelanja di Kecamatan Ibu Tengah.

Mengatasi masalah tersebut, Kabupaten Halmahera Barat menyetujui kehadiran Indomaret, sebuah program ritel modern yang bertujuan untuk merangsang perekonomian masyarakat Kabupaten Halmahera Barat, yang baru saja beroperasi di Jailolo, Ibu Selatan, Ibu Tengah. Diharapkan dengan hadirnya minimarket Indomaret dapat memenuhi kebutuhan pokok masyarakat.

Indomaret menjadi salah satu ritel baru yang hadir ditengah-tengah masyarakat Kecamatan Ibu Tengah khususnya. Indomaret pertama kali muncul dan beroperasi pada bulan oktober 2021, Diharapkan dengan hadirnya Indomaret dapat menemukan strategik yang tepat guna untuk mengatasi persaingan yang ada. Kehadiran Indomaret di Kecamatan Ibu Tengah Kabupaten Halmahera Barat dijamin tidak mengganggu warung-warung kecil disekitarnya karena Indomaret memiliki segmen pasar tersendiri, demikian pula dengan warung kecil memiliki segmentasi konsumen tersendiri. Dengan begitu, eksistensi keduanya tidak akan saling mengganggu. Indomaret atau sejenis ritel

dengan fasilitas berkonsep modern yang didalamnya bukan hanya tempat transaksi jual beli barang, namun juga memiliki produk jasa lainnya yang ditawarkan seperti jasa pembayaran listrik, Telkom, pengiriman uang, pembayaran cicilan kredit dan sebagainya, sehingga secara ekonomi dapat membantu masyarakat terutama dalam kemudahan akses pelayanan konsumen. Indomaret menyediakan produk sembako misalnya beras, gula, minyak goreng dan sebagainya dengan produk yang ditawarkan hanya merek tertentu, sementara masyarakat atau konsumen terkadang memilih produk sesuai selera dan kebiasaan yang mungkin tidak disediakan di Indomaret.

Keputusan dalam membeli suatu produk merupakan suatu kegiatan pembelian dimana konsumen akan mengevaluasi produk terlebih dahulu sebelum menentukan produk yang akan dibelinya, melalui beberapa faktor. Antara lain wajib memikirkan harga, mutu, merk, variasi serta lengkap tidaknya produk yang di jual saat sebelum melaksanakan pembelian produk (Lemana, 2017). Yang membuat konsumen tertarik berkunjung ke Indomaret untuk melakukan pembelian yang memiliki tujuan dan motif yang berbeda, Dari tempat yang nyaman, pelayanan karyawan yang memuaskan konsumen, lokasi yang strategis, kelengkapan produk terlebih lagi promo dan potongan harga sedangkan di toko lain hanya menyediakan produk yang dijual tanpa adanya promo ataupun potongan harga.

Harga yang di tawarkan oleh suatu minimarket juga sangat berpengaruh terhadap konsumen dalam memastikan apakah mereka tertarik atukah tidak, karena hal yang sangat penting serta sensitive untuk konsumen adalah harga. Menurut (Daryanto, 2013) harga adalah sejumlah uang yang ditagihkan pada suatu produk atau sejumlah nilai yang dipertukarkan konsumen untuk manfaat

memiliki atau menggunakan produk. Selain harga adanya kelengkapan produk juga sangat berpengaruh dalam transaksi jual beli.

Salah satu yang menyangkut keputusan pembelian yaitu kelengkapan produk dapat dikatakan seberapa dalam perusahaan dalam menyediakan barang maupun variasi produk yang dijual untuk memenuhi kebutuhan pembelian tersebut. ketika pembeli merasa cocok dengan produk yang dijual pastinya konsumen akan melakukan pembelian. Kelengkapan produk merupakan tersedianya semua jenis produk yang ditawarkan untuk memiliki dan dikonsumsi oleh konsumen karena dapat memenuhi kebutuhan tertentu dan memberikan manfaat tertentu bagi konsumen (Liardi, 2019). Dengan lengkapnya produk yang dijual oleh perusahaan akan meningkatkan pertimbangan konsumen dalam melakukan pembelian. Tidak hanya kelengkapan produk, lokasi juga mempengaruhi keputusan pembelian (Masibbuk, 2019).

Lokasi berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Dengan adanya lokasi yang baik maka menjamin pula tersedianya akses yang cepat, dan kebanyakan konsumen cukup kuat untuk merubah pola berbelanja dan pembelian konsumen. Faktor pemilihan lokasi sangat diperlukan untuk melakukan pertimbangan-pertimbangan yang efektif dan efisien meliputi adanya kemudahan atau akses yang mudah di jangkau dengan alat ataupun sarana transportasi umum. Lokasi Indomaret berada pada daerah strategik yang dapat memberikan peluang, visibilitas yang baik di mana tempat atau lokasi tersebut yang dapat di lihat dengan jelas, di samping itu lingkungan sekitar toko mendukung aktivitas pemasaran barang dan jasa yang ditawarkan dan tidak terlalu dekat dari lokasi pesaing.

Selain faktor-faktor tersebut diatas, harga juga menjadi faktor yang turut dipertimbangkan oleh konsumen. Hasil penelitian sebelumnya mengenai keputusan pembelian yang pernah dilakukan oleh (Enos, 2018) tentang pengaruh kelengkapan produk dan harga terhadap keputusan pembelian ulang konsumen freshmart dan hasil penelitian menunjukkan bahwa kelengkapan produk tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian ulang konsumen sedangkan harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian ulang konsumen freshmart.

Penelitian selanjutnya yang dilakukan mengenai keputusan pembelian dengan judul penelitian tentang pengaruh harga, promosi dan lokasi terhadap keputusan pembelian konsumen produk burger dan hasil penelitian menunjukkan harga dan promosi berpengaruh terhadap keputusan pembelian sedangkan lokasi tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian (Wongso, 2019). Sementara hasil penelitian yang dilakukan (Hafidzi, 2013) menyatakan bahwa kelengkapan produk dan pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen; semakin lengkap produk tersebut maka semakin tinggi tingkat keputusan pembelian.

Penelitian lainnya juga dilakukan dengan judul penelitian tentang pemilihan tata letak produk, harga dan kelengkapan produk terhadap keputusan pembelian swalayan dengan hasil penelitian menunjukkan tata letak produk, harga dan kelengkapan produk tidak berpengaruh secara persial terhadap keputusan pembelian konsumen (Purwantoro, 2019). Namun demikian penelitian sekarang terdapat perbedaan dengan peneliti sebelumnya, penelitian sekarang tentang pengaruh lokasi, kelengkapan produk dan harga terhadap keputusan pembelian konsumen.



**Gambar 1.1-** Indomaret Kecamatan Ibu Tengah Tongute Ternate



**Gambar 1.2 -** Indomaret Kecamatan Ibu Tengah Tongute Sungai

Berdasarkan Fenomena di atas, maka dilakukan survey untuk mendukung Fenomena tersebut yaitu dengan mengajukan beberapa pertanyaan sederhana mengenai hal-hal apa saja yang membuat konsumen ingin berbelanja di Indomaret khususnya hanya sebagian 10 responden yang di wawancarai, hal yang di dapat yaitu hal apa yang membuat konsumen berbelanja pada Minimarket Indomaret adalah sebagai berikut:

1. Yang pertama dan yang paling banyak adalah dari aspek kelengkapan barangnya, karena konsumen ingin merasakan kemudahan dalam berbelanja, yang ingin berbelanja dalam satu tempat saja tanpa harus berpindah-pindah.
2. Selanjutnya adalah aspek lokasinya, sama seperti kelengkapan barang konsumen ingin merasakan kemudahan dalam berbelanja dengan lokasi yang mudah diakses oleh konsumen.
3. Lalu yang terakhir adalah harga yang ditawarkan, konsumen sebenarnya tidak merasa terlalu bermasalah soal perbedaan harga yang sedikit murah antara toko lainya jika sesuai dengan apa saja yang diberikan kepada konsumennya sebagai contoh yaitu kemudahan dalam berbelanja.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti tertarik untuk meneliti dengan judul penelitian **"Pengaruh Lokasi, Kelengkapan Produk dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Indomaret Studi Kasus Di Kecamatan Ibu Tengah"**.

## **1.2. Batasan Masalah**

Pembatasan masalah di perlukan agar tidak meluasnya permasalahan yang ada. Pembatasan masalah dalam penelitian ini hanya meneliti tentang pengaruh lokasi, kelengkapan produk, dan harga terhadap keputusan pembelian konsumen pada Minimarket Indomaret.

## **1.3. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka permasalahan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah lokasi berpengaruh terhadap keputusan pembelian di Indomaret Kecamatan Ibu Tengah ?
2. Apakah kelengkapan produk berpengaruh terhadap keputusan pembelian di Indomaret Kecamatan Ibu Tengah ?
3. Apakah harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian di Indomaret Kecamatan Ibu Tengah ?

## **1.4. Tujuan Penelitian**

Ada tujuan dari penelitian ini yakni sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah lokasi berpengaruh terhadap keputusan pembelian di Indomaret Kecamatan Ibu Tengah.
2. Untuk mengetahui apakah kelengkapan produk berpengaruh terhadap keputusan pembelian di Indomaret Kecamatan Ibu Tengah.
3. Untuk mengetahui apakah harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian di Indomaret Kecamatan Ibu Tengah.

## **1.5. Manfaat Penelitian**

Ada manfaat dari penelitian ini yang terdiri dari dua manfaat sebagai berikut:

### **1. Manfaat teoritis**

Dengan adanya penelitian ini di harapkan mampu meberikan kontribusi pemikiran dan pengembangan teori dibidang ilmu pengetahuan dan juga sebagi bahan referensi bagi peneliti yang akan melakukan penelitian mengenai konsep lokasi, kelengkapan produk, dan harga terhadap keputusan pembelian.pada Indomaret di Kecamatan Ibu Tengah.

### **2. Manfaat praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pelaku usaha dalam meningkatkan penjualan melalui aktifitas pemasaran dengan lebih memperhatikan konsep lokasi, kelengkapan produk harga. Dan penelitian diharapkan dapat meningkatkan keputusan pembelian pada Indomaret Kecamatan Ibu Tengah.