

BAB I

PENDAHUALUAN

1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi, segala sesuatu berjalan dan berkembang pesat. Dengan laju pertumbuhan ekonomi yang pesat saat ini, banyak perusahaan yang dibentuk untuk mencapai tujuannya. Tujuan dibentuknya suatu perusahaan pada umumnya merupakan untuk menghasilkan keuntungan. Hal tersebut tentunya membuat persaingan yang ada semakin ketat terutama pada bidang usaha berkecimpung dalam bidang serupa. Pelaku usaha perlu menyadari bahwa dengan adanya persaingan, sangat sulit bagi pelaku usaha untuk berkembang dan berkembang. Untuk menghadapi persaingan yang semakin ketat ini, tentunya kegiatan pemasaran dari perusahaan menjadi penentu utama dalam mempertahankan eksistensi perusahaan.

Pemasaran telah menjadi sangat penting atau krusial terhadap banyak perusahaan besar. Untuk menghadapi persaingan terbaru, perusahaan harus memikirkan kembali model bisnis mereka. Bahkan para pemimpin pasar menyadari bahwa mereka tidak dapat bersantai dan harus berubah. Pemasaran berkaitan erat dengan mengenali dan memenuhi kebutuhan manusia dan masyarakat. Salah satu definisi terpendek dari pemasaran merupakan memuaskan permintaan yang menguntungkan. Intelijen pemasaran mengubah kebutuhan pribadi atau masyarakat menjadi peluang bisnis yang menguntungkan. Perusahaan juga merupakan proses yang dilakukan individu atau kelompok untuk menawarkan barang atau jasa yang ada kepada masyarakat luas. Tentu saja tujuan dari pemasaran ini tidak hanya untuk membuat perusahaan untung, tetapi juga agar perusahaan dapat bertahan.

PT. Sinar Menara Deli merupakan perusahaan properti dan real estate yang berlokasi di Jalan Guru Patimpus No. 5 Kompleks Deli Plaza I, Kesawan Medan. Untuk saat ini PT. Sinar Menara Deli lebih dikenal dengan Podomoro City. Podomoro City juga menyediakan pusat perbelanjaan tersibuk di Medan dengan konsep yang luar biasa untuk menyediakan area gaya hidup outdoor yang besar untuk menetapkan standar baru titik pertemuan di Medan yang juga dikenal sebagai Deli Park. PT. Sinar Menara Deli juga menyediakan berbagai produk seperti eksklusif apartemen terdiri dari tiga tower : Liberty, Lincoln, dan Lexington , premium apartment terdiri dari dua tower : empire tower dan victory tower, kondominium ada 2 tower : Southern dan Northern , penthouse, dan ruang perkantoran. PT. Sinar Menara Deli juga menyediakan berbagai fasilitas menarik bagi para pelanggannya. Namun hal ini tidak menjamin penjualan produk dari PT. Sinar Menara Deli sendiri karena berdasarkan observasi awal yang dilakukan dapat diketahui bahwa penjualan produk dari PT. Sinar Menara Deli mengalami penurunan.

Dari survei yang dilakukan, peneliti memperoleh informasi bahwa *word of mouth* dan kualitas pelayanan diduga menjadi penyebab penurunan keputusan pembelian. Berdasar pada pendapat Febriani dan Dewi (2018:81), *Word of Mouth* merupakan keseluruhan komunikasi dari orang ke orang mengenai suatu barang, jasa atau perusahaan tertentu pada suatu waktu, sedangkan berdasar pada pendapat Musi, dkk (2020:119), *Word of Mouth* merupakan saluran komunikasi yang mempunyai efek luar biasa karena bersifat personal, lebih detail, dan mudah dipercaya.

Menurut Tjiptono dan Chandra (2019:101), Kualitas pelayanan merupakan tingkat pelayanan yang diberikan oleh suatu bisnis dibandingkan dengan harapan konsumen, dicapai dengan memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, dan ketepatan penyampaian yang memenuhi atau melebihi harapan konsumen, sedangkan menurut Sudarso (2016:57), Kualitas layanan merupakan hasil dari harapan pelanggan dibandingkan dengan kinerja layanan yang sebenarnya, dan juga merupakan salah satu faktor terpenting yang dipertimbangkan pelanggan saat membeli suatu produk.

Dalam hal fenomena masalah ini, konsumen merasa kecewa terhadap janji yang tidak ditepati oleh perusahaan kepada konsumen, membuat konsumen kurang merekomendasikan pembelian produk perusahaan kepada konsumen lain. Apalagi ada juga pembicaraan soal lamanya pengerjaan proyek yang belum selesai, yang membuat konsumen kecewa.

Selain itu mengenai kualitas pelayanan dari pegawai yang kurang baik menyebabkan pegawai kurang merespon konsumen dengan penampilan yang kurang baik dan juga jarang mau menjawab pertanyaan dari konsumen. Apalagi informasi yang disampaikan pegawai juga kurang dapat dipercaya karena informasi yang selalu tidak sesuai dengan kenyataan di lapangan. Berikut ini terdapat beberapa hasil dari *review* yang didapatkan terlampirkan pada tabel di bawah ini:

Tabel 1.1
Data Review Konsumen Perusahaan
Promosi Mulut Ke Mulut

Podomoro City Deli Medan

Jalan Putri Hijau No.1 OPQ, Kesawan, Kota Medan, Sumatera Utara

Tulis ulasan

4,6 5.695 ulasan

Ipanema Copacobana
Local Guide · 18 ulasan · 8 foto

2 minggu lalu BARU

Janjinya bakal jadi apartemen mewah. The most prestigious superblock in medan. Ternyata cuma rumah susun, telat 4 thn pula. Belum lg harus bayar iuran parkir bulanan. Dulu janjinya dpt 2 mobil per 1 unit. Parah

Suka

Khairuddin Hutasuhut
Local Guide · 65 ulasan · 17 foto

2 bulan lalu

Podomoro City Deli Medan

Jalan Putri Hijau No.1 OPQ, Kesawan, Kota Medan, Sumatera Utara

Tulis ulasan

4,6 5.695 ulasan

The Castle
Local Guide · 101 ulasan · 49 foto

setahun lalu

Proses Pengerjaan Tower Apartemnya molor dari waktu , dan tidak ada kepastian kapan selesai , sangat mengecewakan

1

Promosi Mulut Ke Mulut

TEMPO.CO, Jakarta - Pengembang superblok Podomoro City Deli Medan, PT Sinar Menara Deli memastikan pembangunan dan serah terima unit apartemen kepada para konsumen terus berjalan. Proses serah terima pada proyek yang dikembangkan anak usaha PT **Agung Podomoro Land Tbk.** ini sebelumnya menuai kendala dan berujung gugatan Penundaan Kewajiban Pembayaran Utang (PKPU) di pengadilan.

"Kami targetkan seluruh unit dapat diterima konsumen pada akhir tahun," kata COO Podomoro City Deli Medan, Daniel Ongkowidjaja di Jakarta, Rabu, 28 April 2021.

Sebelumnya, Sinar Menara Deli mendapat gugatan **PKPU** di Pengadilan Negeri Medan pada Jumat, 23 April 2021. Gugatan diajukan oleh Tan Siu Lianglaila dan Susanto dengan nomor gugatan 16/Pdt.Sus-PKPU/2021/PN Niaga Mdn. Hari ini, sidang pertama akan digelar.

Sementara itu, Podomoro City Dely Medan sudah dibangun sejak 2014. Sejauh ini, pengembang telah menyelesaikan Tribeca Condominium yang terdiri dari 2 tower, Souther dan Nothern dan telah dihuni. "Seluruh unit apartemen, sebanyak 516 unit, sudah mulai diserahkan kepada konsumen sejak tahun 2018," kata Daniel.

Sementara, gugatan berkaitan dengan sisa unit apartemen di tiga tower, yaitu Liberty, Lexington, dan Lincoln. Saat ini, proses konstruksi ketiga tower sudah mencapai 95 persen. Serah terima pada sisa unit di ketiga tower inilah yang bakal diselesaikan pengembang hingga akhir tahun ini.

Tapi dari ketiga tower ini, Daniel menyebut 174 unit sudah serah terima. Lalu, 426 unit siap serah terima dan 37 sduah dijadikan tempat tinggal. Sementara, 64 unit dalam proses renovasi oleh pemilik untuk segera dihuni.

Daniel berterima kasih kepada para konsumen yang bersabar menunggu serah terima unit. Sebab, kata dia, pandemi Covid-19 telah membuat kegiatan konstruksi sejak tahun lalu mengalami hambatan.

Kualitas Pelayanan

DeliPark Mall

Jl. Putri Hijau No.1, Kesawan, Kota Medan, Sumatera Utara

Tulis ulasan

4,6 ★★★★★ 5.350 ulasan ⓘ



MHD Hasibuan

Local Guide · 62 ulasan · 208 foto

★★★★☆ 5 bulan lalu

Mall dgn **apartment** terbagus dan terbesar di Medan, tapi jalur keluar-masuk tempat parkir mobilnya berbahaya karna tdk ada tanda dan penjaganya.



👍 1

Kualitas Pelayanan

Podomoro City Deli Medan

Jalan Putri Hijau No.1 OPQ, Kesawan, Kota Medan, Sumatera Utara

Tulis ulasan

4,6 ★★★★★ 5.695 ulasan ⓘ

👍 1



Habibi yusuf

Local Guide · 14 ulasan

★★★★★ 11 bulan lalu

Pelayanannya buruk

👍 Suka

Podomoro City Deli Medan

Jalan Putri Hijau No.1 OPQ, Kesawan, Kota Medan, Sumatera Utara

Tulis ulasan

4,6 ★★★★★ 5.695 ulasan ⓘ

👍 Suka



Petrus Franky

73 ulasan

★★★★★ setahun lalu

Tidak menaati protokol kesehatan.

👍 Suka

Sumber : Hasil Observasi Peneliti, 2022

Berdasarkan pada beberapa keluhan mengenai promosi mulut ke mulut dan kualitas pelayanan serta juga mengenai latar belakang studi di atas membuat penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“Pengaruh Promosi Mulut ke Mulut dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Produk PT. Sinar Menara Deli .”**

1.2 Batasan Masalah

Tujuan pembatasan masalah merupakan untuk membuat batasan-batasan agar fokus pada masalah utama yang perlu dibahas. Sehingga pembahasan tidak bertele-tele dan efektif. Untuk batasan masalah, penulis akan memfokuskan pada tiga variabel yaitu promosi mulut ke mulut, kualitas pelayanan dan keputusan pembelian untuk batasan masalah. Skripsi ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana promosi mulut ke mulut dan kualitas pelayanan dapat mempengaruhi keputusan pembelian. Penelitian ini akan fokus pada konsumen PT. Sinar Menara Deli karena mereka memiliki pengalaman melakukan pembelian. Indikator promosi mulut ke mulut yang digunakan dalam penelitian ini merupakan konten, konteks dan pembawa informasi. Indikator pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini merupakan reliabilitas, responsivitas, jaminan, empati, dan bukti fisik. Indikator keputusan pembelian yang digunakan dalam penelitian ini merupakan pengenalan masalah, pencarian informasi, evaluasi alternatif, keputusan pembelian, dan perilaku pasca pembelian.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini dapat diidentifikasi:

1. Bagaimana pengaruh promosi mulut ke mulut terhadap keputusan pembelian di PT Sinar Menara Deli?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian di PT Sinar Menara Deli ?
3. Bagaimana pengaruh promosi mulut ke mulut dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian di PT Sinar Menara Deli ?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari pelaksanaan penelitian ini merupakan sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis dan mengetahui bagaimana pengaruh promosi mulut ke mulut di PT. Sinar Menara Deli.
2. Untuk menganalisis dan mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan di PT. Sinar Menara Deli.
3. Untuk menganalisis dan mengetahui bagaimana pengaruh promosi mulut ke mulut dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian di PT. Sinar Menara Deli.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari pelaksanaan penelitian ini merupakan sebagai berikut ini:

1. Manfaat Teoritis

Dengan melakukan pembuatan penelitian ini, sebagai penulis akan mendapatkan data lebih aktual dan lebih terkonsep dan selanjutnya menambah pemahaman dan informasi tentang bagian-bagian promosi mulut ke mulut dan kualitas pelayanan dapat mempengaruhi keputusan pembelian pada PT. Sinar Menara Deli. Selain hal tersebut, dengan adanya pelaksanaan penelitian ini juga diharapkan akan dapat menjadisarana bagi penulis untuk melatih kembali informasi yang diterima dan juga informasi yang diperoleh dan dipelajari oleh penulis selama waktu pembelajaran dalam jurusan manajemen di Universitas Pelita Harapan Medan.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi PT. Sinar Menara Deli

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan penambahan wawasan

mengenai pengaruh dari promosi mulut ke mulut dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian.

b. Bagi Penulis

Hasil dari penelitian ini memberikan wawasan dan pengalaman serta pengamatan dalam situasi kehidupan nyata yang sangat berguna bagi penulis di masa yang akan datang.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil dari penelitian ini dapat digunakan untuk referensi bagi mereka yang tertarik untuk mempelajari masalah yang sama di masa depan.

