

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan bisnis saat ini mendorong berbagai sektor untuk terus bertransformasi dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Dalam dunia bisnis, pengusaha menjadi figur kunci, dengan persaingan yang mencakup usaha kecil hingga besar. Sektor usaha ini mencerminkan keberanian individu dalam menghadapi tantangan, baik secara mental, fisik, maupun pemikiran. Salah satu sektor yang menunjukkan akselerasi pertumbuhan paling signifikan adalah industri ritel, khususnya melalui ekspansi jaringan minimarket dan swalayan yang kini merambah hingga ke pelosok pedesaan. Fenomena ini memicu pergeseran paradigma konsumsi di tingkat desa, di mana masyarakat cenderung meninggalkan pola belanja konvensional di pasar tradisional dan beralih ke gerai modern yang menawarkan standar kepraktisan, kenyamanan, serta efisiensi layanan yang lebih terukur.

Pertumbuhan industri yang terus meningkat memberikan dampak signifikan terhadap persaingan antar perusahaan, termasuk di sektor ritel. Dalam situasi yang dinamis ini, pelaku usaha ritel dituntut untuk lebih memahami perilaku dan kebutuhan konsumen agar dapat terus bersaing dan mempertahankan posisinya. Pasar ritel menjadi sektor yang sangat erat kaitannya dengan kehidupan masyarakat karena menyediakan berbagai kebutuhan pokok dan tambahan bagi semua lapisan masyarakat. Belanja merupakan aktivitas sehari-hari yang tidak dapat dipisahkan dari masyarakat, baik di kota maupun di desa. Saat ini, masyarakat tidak hanya fokus untuk mendapatkan barang, tetapi juga memperhatikan proses belanja itu sendiri. Aspek seperti ketersediaan barang dan kemudahan akses menjadi faktor penting yang memengaruhi tingkat keputusan konsumen. Perubahan gaya hidup yang semakin dinamis mendorong masyarakat untuk mencari layanan yang lebih praktis dan efisien, termasuk dalam memilih lokasi belanja. salah satu hal yang sangat mempengaruhi kenyamanan konsumen

dalam berbelanja adalah ketersediaan produk. Semakin lengkap produk yang ditawarkan, semakin besar kemungkinan konsumen merasa puas dan akan kembali berbelanja di masa yang akan datang. Hal ini karena konsumen cenderung memilih tempat yang dapat memenuhi berbagai kebutuhannya dalam satu lokasi. Bagi pengusaha, ketersediaan produk bukan hanya soal jumlah, tetapi juga tentang variasi dan kesesuaian barang dengan kebutuhan konsumen. Perbedaan pandangan ini menunjukkan bahwa ketersediaan produk menjadi salah satu faktor penting yang mempengaruhi Keputusan konsumen.

Pelaku ritel dituntut untuk menciptakan strategi layanan yang mengutamakan Keputusan pelanggan, sembari tetap memperhatikan keberlanjutan bisnis mereka secara rasional. Mencapai keputusan pelanggan harus dilakukan dengan cara yang saling menguntungkan, yakni memastikan kebutuhan pelanggan terpenuhi dan pemilik usaha mendapatkan imbal hasil yang wajar atas usahanya. Pada era modern saat ini, pola kebutuhan konsumen yang berubah semakin terlihat jelas masyarakat kini tidak hanya ingin membeli barang, tetapi juga menginginkan pengalaman belanja yang efisien, cepat, dan menyenangkan.

Fenomena ini juga terjadi di berbagai wilayah, termasuk di Desa Selatbaru, Kabupaten Bengkalis. Desa ini mengalami perkembangan di berbagai sektor, termasuk sektor perdagangan dan layanan publik. Dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan tempat belanja yang nyaman dan praktis, keberadaan swalayan menjadi alternatif penting. Salah satu swalayan yang cukup populer di kalangan masyarakat setempat adalah Swalayan Serba-Serbi, yang telah menjadi bagian dari rutinitas harian warga Selatbaru dalam memenuhi kebutuhan rumah tangga dan lainnya.

Swalayan Serba Serbi merupakan salah satu usaha ritel yang berlokasi di Desa Selatbaru, Kecamatan Bantan, Kabupaten Bengkalis, Provinsi Riau. Swalayan ini mulai beroperasi pada tahun 2013 dan didirikan oleh gabungan beberapa orang yang memiliki tujuan untuk mengembangkan usaha di bidang ritel. Pendirian Swalayan Serba Serbi dilatarbelakangi oleh keinginan untuk memperluas jangkauan penjualan serta meningkatkan target omzet usaha, sekaligus memenuhi kebutuhan masyarakat akan tempat berbelanja yang

menyediakan berbagai kebutuhan sehari-hari secara lengkap dengan harga yang terjangkau.

Dalam menjaga loyalitas pelanggan dan tetap bersaing, pelaku usaha ritel Swalayan Serba-serbi harus mampu memenuhi kebutuhan pelanggan dengan menawarkan produk yang lengkap, berkualitas, dan relevan. Dalam persaingan yang semakin ketat, ketersediaan produk menjadi aspek krusial yang tidak boleh diabaikan. Konsumen kini tidak hanya mempertimbangkan harga atau lokasi, tetapi juga memiliki ekspektasi tinggi terhadap ketersediaan barang yang mereka butuhkan kapan saja. Swalayan Serba-Serbi di Desa Selatbaru memiliki peran penting sebagai tujuan belanja utama bagi masyarakat setempat. Meskipun mereka berusaha menyediakan berbagai kebutuhan mulai dari barang pokok hingga barang sekunder, pengelolaan ketersediaan produk tetap menjadi tantangan. Ketidaktersediaan barang yang dicari konsumen dapat menurunkan Keputusan pelanggan dan menimbulkan persepsi ketidakpuasan terhadap swalayan tersebut.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Purnomo (2025) diketahui bahwa kelengkapan produk memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen. Kelengkapan produk yang mencakup variasi jenis, ukuran, serta ketersediaan stok yang memadai dapat memberikan kemudahan bagi konsumen dalam memenuhi kebutuhannya, sehingga mendorong terjadinya pembelian. Selanjutnya penelitian oleh Mutiar, dkk (2022) diketahui bahwa kelengkapan produk memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen. Kelengkapan produk yang mencakup keragaman jenis, variasi, serta ketersediaan barang yang memadai dapat memudahkan konsumen dalam menemukan produk yang dibutuhkan, sehingga mendorong terjadinya keputusan pembelian. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kelengkapan produk menjadi salah satu faktor penting yang berkontribusi dalam meningkatkan keputusan pembelian konsumen.

Meskipun berbagai penelitian terdahulu telah membuktikan bahwa kelengkapan produk berpengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen, masih terdapat kesenjangan penelitian yang perlu dikaji lebih lanjut. Sebagian besar

penelitian sebelumnya dilakukan pada swalayan, minimarket, atau toko modern yang berada di wilayah perkotaan dengan karakteristik konsumen dan tingkat persaingan yang berbeda. Sementara itu, penelitian mengenai pengaruh kelengkapan produk terhadap keputusan pembelian pada swalayan yang berada di wilayah pedesaan, khususnya di Desa Selatbaru, Kabupaten Bengkalis, masih sangat terbatas. Perbedaan karakteristik konsumen, daya beli masyarakat, pola belanja, serta kondisi persaingan usaha memungkinkan diperolehnya hasil penelitian yang berbeda dengan penelitian terdahulu. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan menganalisis pengaruh kelengkapan produk terhadap keputusan pembelian konsumen pada Swalayan Serba-Serbi Desa Selatbaru Bengkalis sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih spesifik sesuai dengan kondisi lokasi penelitian.

Kepuasan pelanggan menjadi salah satu tolak ukur keberhasilan perusahaan yang akan berdampak pada tingkat penjualan. Ketika konsumen merasa puas maka kemungkinannya pelanggan akan bertahan dengan produk yang dipasarkan dan akan menciptakan loyalitas konsumen. Ketika konsumen merasa puas terhadap suatu produk yang diperoleh oleh konsumen maka konsumen akan cenderung melakukan pembelian menimbulkan loyalitas (Thungasal & Siagian dalam Bali, 2022).

Berdasarkan uraian dari latar belakang, maka penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut dengan judul **“Analisis Pengaruh Kelengkapan Produk terhadap Keputusan Pembelian Konsumen di Swalayan Serba-Serbi Desa Selatbaru Bengkalis”**.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun Rumusan masalah dari penelitian yang akan dilakukan adalah, Bagaimana Analisis Pengaruh kelengkapan Produk terhadap Keputusan Pembelian Konsumen di Swalayan Serba-Serbi Desa Selatbaru Bengkalis?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan untuk penelitian tugas akhir Analisis Pengaruh kelengkapan produk terhadap keputusan pembelian konsumen di swalayan Serba-Serbi Desa Selatbaru Bengkalis adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis tanggapan responden tentang kelengkapan produk di Swalayan Serba-Serbi Desa Selatbaru Bengkalis.
2. Untuk menganalisis tanggapan responden tentang keputusan pembelian konsumen di Swalayan Serba-Serbi Desa Selatbaru Bengkalis.
3. Untuk menganalisis pengaruh kelengkapan produk terhadap keputusan pembelian konsumen pada Swalayan Serba-Serbi Desa Selatbaru Bengkalis.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian Analisis Pengaruh kelengkapan produk terhadap Keputusan pembelian konsumen di swalayan Serba-Serbi Desa Selatbaru Bengkalis adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Penelitian Bagi Penulis
Sebagai sarana untuk meningkatkan pemahaman dan pengalaman penulis dalam menganalisis pengaruh ketersediaan produk terhadap Keputusan pelanggan di sektor ritel.
2. Manfaat Penelitian Bagi Perusahaan
Hasil penelitian dapat menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan dalam meningkatkan pengelolaan stok barang agar dapat memenuhi kebutuhan konsumen secara optimal.
3. Manfaat Penelitian Bagi Pihak Lain
Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi pihak lain atau peneliti lain yang ingin melakukan studi serupa di bidang manajemen ritel dan Keputusan konsumen.

1.5 Sistematis Penulisan

Sistematika penulisan laporan ini disusun secara sistematis untuk memudahkan pembaca dalam memahami alur dan isi laporan. Penulisan laporan Pengaruh Kelengkapan Produk terhadap Keputusan Pembelian Konsumen pada Swalayan Serba-Serbi di Desa Selatbaru, Kabupaten Bengkalis disusun untuk memberikan gambaran umum tentang tugas akhir, yaitu:

BAB 1 : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan dasar dan alasan dilaksanakannya penelitian, yang meliputi latar belakang masalah, identifikasi proyek, tujuan proyek, manfaat proyek, serta sistematika penulisan laporan secara umum.

BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA

Berisi pembahasan teori-teori yang mendukung penelitian, termasuk teori manajemen kelengkapan produk, keputusan pembelian, serta referensi dari penelitian terdahulu.

BAB 3 : METODE DAN PROSES PENYELESAIAN PROYEK

Bab ini menjelaskan tahapan dan metode yang digunakan dalam menyusun dan melaksanakan penelitian, seperti metode pengumpulan data, analisis, serta proses perencanaan, pelaksanaan, hingga pelaporan penelitian.

BAB 4 : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis menyajikan hasil pelaksanaan penelitian di lapangan, termasuk data yang diperoleh, analisis yang dilakukan, dan pembahasan mengenai pengaruh kelengkapan produk terhadap keputusan pembelian berdasarkan kondisi aktual.

BAB 5 : PENUTUP

Pada bab ini merupakan bab terakhir, yang mana akan dikemukakan kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan, kemudian penulisan memberikan saran-saran yang mungkin bermanfaat.