

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Dengan semakin pesatnya pertumbuhan ilmu pengetahuan dan teknologi membuat banyak perubahan-perubahan yang dalam masyarakat. Seiring dengan perkembangan waktu dan semakin meningkatnya aktivitas yang dilakukan oleh masyarakat, sehingga masyarakat membutuhkan suatu alat yang bisa mempermudah dan menghemat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan. Kita telah mengenal produk-produk elektronik yang bisa mempermudah dan mempersingkat waktu pekerjaan dibandingkan dengan menggunakan alat manual. Hal ini menyebabkan konsumen memutuskan untuk melakukan pembelian akan produk elektronik semakin meningkat.

Seiring dengan kemajuan teknologi dan berubahnya persepsi masyarakat dalam menilai suatu produk terutama produk elektronik ini. Sehingga sekarang produk elektronik menjadi sebuah kebutuhan bagi masyarakat. Melihat kebutuhan dan keinginan masyarakat yang terus meningkat akan produk elektronik tersebut. Maka, menjadi sebuah peluang besar bagi perusahaan elektronik untuk memasarkan jenis-jenis produk elektronik untuk meraih pasar. Berbagai cara pemasaran dilakukan, diantaranya adalah dengan menerapkan sistem penjualan secara kredit (cicilan) untuk membantu para konsumen yang kurang mampu membeli secara cash. Maka, pihak perusahaan atau penjual menjalin kerjasama dengan perusahaan leasing (pembiayaan).

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dengan demikian perusahaan jasa leasing (pembiaayaan) harus mampu memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada para konsumen.Semakin baik pelayanan yang disediakan oleh suatu perusahaan, maka semakin banyak pula konsumen yang berminat menggunakan jasa tersebut.

Sebagaimana di daerah dan kota lain pada umumnya, maka di Bangkinang juga berkembang usaha jasa leasing (pembiaayaan), diantaranya yaitu PT. Finansia Multi Finance salah satu usaha jasa leasing yang berkembang cukup pesat. Keunggulan PT. Finansia Multi Finance adalah tingkat bunga yang rendah sebesar 4% per tahun dan proses keputusan kredit yang cepat dibandingkan dengan Jasa Leasing PT Adira Finance tingkat suku bunga 8% per tahun. Salah satu jenis produk yang dijual menggunakan jasa leasing (pembiaayaan) adalah produk elektronik. Sebagai gambaran perkembangan usaha jasa leasing yang dikelola oleh PT. Finansia Multi Finance, pada tabel berikut ini disajikan jumlah konsumen yang menggunakan jasa leasing pada perusahaan tersebut selama tahun 2012-2016 :

**Tabel 1.1. Data Jumlah Konsumen PT. Finansia Multi Finance Tahun 2012– 2016**

No	Tahun	Jumlah Konsumen (Orang)	Persentase Pertumbuhan (%)
1	2012	1306	-
2	2013	1808	38.44
3	2014	2566	41.92
4	2015	2167	-15.55
5	2016	2447	12.92
	<b>Jumlah</b>	<b>10294</b>	

**Sumber :PT. Finansia Multi Finance**

Menurut data pada tabel di atas bahwa konsumen PT. Finansia Multi Finance hampir setiap tahun mengalami peningkatan, karena semakin banyak

konsumen yang menggunakan jasa leasing untuk memenuhi kebutuhannya. Selain itu, konsumen menggunakan jasa leasing tersebut karena pelayanan bagus, angsurannya ringan dan prosesnya cepat dibandingkan perusahaan lainnya.

Pada tahun 2012, jumlah konsumen PT. Finansia Multi Finance sebanyak 1306 orang. Kemudian pada tahun 2013 dan 2014 mengalami peningkatan masing-masing pada tahun 2013 sebesar 38.44% dan pada tahun 2014 sebesar 41.92%. Kemudian Pada tahun 2015 mengalami penurunan sebanyak 15.55 % dari tahun 2014, Karena, harga karet dan sawit pada tahun 2015 mengalami penurunan oleh karena itu konsumen PT Finansia Multi Finansia juga mengalami penurunan karena sebagian besar konsumen PT Finansia Multi Finance adalah petani dan pedagang sehingga pada tahun 2015 jumlah konsumen berkurang menjadi 2167 orang. Kemudian pada tahun 2016 jumlah konsumen kembali mengalami peningkatan sebesar 12.92% sehingga jumlah konsumen pada tahun 2016 menjadi 2447 orang.

Berdasarkan data tersebut, maka jumlah konsumen yang menggunakan jasa leasing PT. Finansia Multi Finance adalah cenderung berfluktuasi selama tahun 2012-2016.

Semakin ketatnya persaingan bisnis yang ada, terutama persaingan yang berasal dari perusahaan sejenis, membuat perusahaan semakin dituntut agar bergerak lebih cepat dalam hal menarik konsumen. Sehingga perusahaan yang menerapkan konsep pemasaran perlu mencermati perilaku konsumen dan faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembeliannya dalam usaha-usaha pemasaran sebuah produk yang dilakukan. Hal tersebut dikarenakan dalam

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

konsep, salah satu cara untuk mencapai tujuan perusahaan adalah dengan mengetahui apa kebutuhan dan keinginan konsumen atau pasar sasaran serta memberikan kepuasan yang diharapkan secara lebih efektif dan efisien dibandingkan para pesaing.

Secara teoritis menurut Philip Kotler dan Keller terdapat berbagai faktor yang dapat mempengaruhi keputusan konsumen untuk membeli atau menggunakan suatu produk barang dan jasa, yaitu seperti faktor budaya, faktor sosial, faktor pribadi, dan faktor psikologis.

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan tersebut di atas, maka penulis bermaksud mengadakan penelitian lebih lanjut tentang faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen dalam memilih dan menggunakan jasa leasing atau pembiayaan pada PT. Finansia Multi Finance, dengan menentukan judul penelitian: **FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN JASA LEASING PT. FINANSIA MULTI FINANCE CABANG PEKANBARU POS BANGKINANG.**

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan, maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut :

1. Apakah Motivasi mempengaruhi keputusan konsumen secara parsial dalam menggunakan jasa leasing PT. Finansia Multi Finance cabang Pekanbaru Pos Bangkinang?



#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Apakah Persepsi mempengaruhi keputusan konsumen secara parsial dalam menggunakan jasa leasing PT. Finansia Multi Finance cabang Pekanbaru Pos Bangkinang?
3. Apakah Pembelajaran mempengaruhi keputusan konsumensecara parsial dalam menggunakan jasa leasing PT. Finansia Multi Finance cabang Pekanbaru Pos Bangkinang?
4. Apakah Memori mempengaruhi keputusan konsumen secara parsial dalam menggunakan jasa leasing PT. Finansia Multi Finance cabang Pekanbaru Pos Bangkinang?
5. Apakah Motivasi, Persepsi, Pembelajaran, dan Memori mempengaruhi keputusan konsumen secara simultan dalam menggunakan jasa leasing PT. Finansia Multi Finance cabang Pekanbaru Pos Bangkinang?

### 1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Apakah Motivasi secara parsial mempengaruhi keputusan konsumendalam menggunakan jasa leasing PT. Finansia Multi Finance cabang Pekanbaru Pos Bangkinang.
2. Untuk mengetahui Apakah Persepsi secara parsial mempengaruhi keputusan konsumen dalam menggunakan jasa leasing PT. Finansia Multi Finance cabang Pekanbaru Pos Bangkinang.
3. Untuk mengetahui Apakah Pembelajaran secara parsial mempengaruhi keputusan konsumen dalam menggunakan jasa leasing PT. Finansia Multi Finance cabang Pekanbaru Pos Bangkinang.

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Untuk mengetahui Apakah Memori secara parsial mempengaruhi keputusan konsumen dalam menggunakan jasa leasing PT. Finansia Multi Finance cabang Pekanbaru Pos Bangkinang.
5. Untuk mengetahui Apakah Motivasi, Persepsi, Pembelajaran, dan Memori secara simultan mempengaruhi keputusan konsumendalam menggunakan jasa leasing PT. Finansia Multi Finance cabang Pekanbaru Pos Bangkinang.

**1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

**1. Bagi Peneliti**

Penelitian ini diharapkan berguna untuk menambah wawasan, pengetahuan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen dalam proses pengambilan keputusan pembelian

**2. Bagi Pihak Perusahaan**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam mengambil kebijakan manajemen khususnya yang berkaitan dengan konsumen, sehingga dapat menerapkan strategi yang efektif untuk meningkatkan jumlah konsumen dimasa yang akan datang.

**3. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Hasi penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan memperdalam ilmu pengetahuan serta dapat digunakan sebagai

pembandingan bagi pembaca yang ingin melaksanakan penelitian di bidang pemasaran khususnya tentang keputusan pembelian.

## 1.5 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan Skripsi ini penulis membagi 6 bab, dimana pembahasan masing-masing bab adalah sebagai berikut :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Merupakan bab pendahuluan yang akan menguraikan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

### **BAB II : TELAAH PUSTAKA**

Bab ini menguraikan tentang landasan teori yang ada hubungannya dengan penelitian, pandangan islam, penelitian terdahulu, variabel penelitian, kerangka berfikir, dan hipotesis.

### **BAB III: METODE PENELITIAN**

Merupakan bab metode penelitian yang berisikan mengenai lokasi dan waktu penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, dan teknik analisis data.

### **BAB IV: GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Bab ini berisikan tentang sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi dan aktivitas perusahaan.

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## **BAB V : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini membahas tentang deskripsi hasil penelitian berdasarkan data-data yang telah dikumpulkan dan pembahasan hasil penelitian yang telah dilakukan.

## **BAB VI : PENUTUP**

Dalam bab ini merupakan bab penutup yang berisikan kesimpulan hasil penelitian, keterbatasan dan saran-saran bagi peneliti selanjutnya.

## **DAFTAR PUSTAKA**