

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Suatu Perusahaan dagang dan jasa jika ingin tetap bertahan dan bersaing serta mampu mengembangkan usahanya harus lebih meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan agar terciptanya kepuasan dan peningkatan penjualan. Dewasa ini perhatian terhadap kepuasan pelanggan atau ketidakpuasan pelanggan semakin besar, persaingan yang semakin ketat khususnya bagi bisnis ritel, dimana banyak kompetitor yang terlibat dalam kepuasan kebutuhan dan keinginan konsumen, menyebabkan perusahaan ritel harus menempatkan orientasi kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama dan diyakini sebagai kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian produk dan jasa dengan harga yang sangat bersaing.

Di dalam menetapkan harga jual suatu produk, dan untuk menarik perhatian konsumen, perusahaan ritel sering sekali menetapkan harga untuk produk yang dijualnya dengan harga yang unik (menarik) yaitu dengan nominal yang ganjil. Berawal dari penetapan harga produk tersebut mengakibatkan adanya keluhan pelanggan karena tidak adanya uang kembalian yang cocok dengan harga yang telah dibuat, hal ini berdampak buruk terhadap perusahaan karena akan hilangnya pelanggan.

Sedangkan di Indonesia, untuk saat ini nilai uang terkecil yaitu uang koin dengan nilai Rp.25,- dan itu sangat sulit didapatkan oleh perusahaan ritel

karena nominal tersebut sudah sangat jarang dikeluarkan oleh BI (Bank Indonesia) oleh sebab itu untuk memberikan kepuasan lebih kepada pelanggan maka PT Carrefour Indonesia membuat kebijakan dengan menerapkan Sistem Rounding (Pembulatan). Penerapan Pembulatan yang dibuat yaitu melakukan Pembulatan ke bawah bukan keatas dari total transaksi pembayaran tunai.

Berdasarkan uraian diatas penulis merasa tertarik untuk membahas masalah tersebut dalam bentuk penelitian yang berjudul "Pengaruh Sistem Rounding Terhadap Penjualan Pada PT. Carrefour Medan Fair Medan"

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas maka penulis mencoba merumuskan permasalahannya sebagai berikut : " Apakah sistem rounding berpengaruh terhadap penjualan PT. Carrefour Medan fair. Medan?"

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah : "untuk mengetahui apakah sistem rounding berpengaruh terhadap penjualan PT Carrefour Medan fair, Medan".

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah:

1. Bagi penulis, penelitian ini bermanfaat dalam menambah wawasan dan pengetahuan tentang sistem rounding.
2. Bagi perusahaan, sebagai masukan guna meningkatkan penjualan di masa yang akan datang.