

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bisnis saat ini berkembang sangat pesat dan terus berubah. Salah satu contoh perubahan tersebut adalah perubahan teknologi dan gaya hidup masyarakat, yang tidak lepas dari pengaruh globalisasi yang sedang terjadi. Di era globalisasi jumlah produk dan jasa yang berkualitas tinggi serta harga yang bersaing di pasar sangat besar, sehingga konsumen mempunyai banyak pilihan dan alternatif produk dan jasa untuk memenuhi kebutuhannya dan berhak memilih sesuai dengan keinginannya sendiri.

Pembeli adalah individu atau organisasi yang memperoleh barang atau jasa dengan mempertimbangkan banyak faktor yang mempengaruhinya, biasanya melalui pertukaran mata uang. Keputusan pembelian adalah tahap dalam proses pengambilan keputusan pembeli, dimana konsumen membeli barang atau jasa. Pengambilan keputusan adalah aktivitas pribadi yang terlibat langsung dalam mendapatkan dan menggunakan barang yang disediakan. Menurut Fure, F dan Lopian J (2015:368).

Dalam persaingan yang tinggi seperti ini, keberhasilan perusahaan banyak ditentukan oleh ketepatan perusahaan dalam memanfaatkan peluang dan mengidentifikasi keputusan pembelian konsumen dalam usahanya untuk mendapatkan dan menggunakan barang atau jasa. Banyak produsen yang berusaha mengungguli persaingan yang ada dipasar dengan cara menggunakan peluang bisnis yang ada dan berupaya menggunakan strategi pemasaran yang

tepat dalam rangka menguasai pasar. Hal ini merupakan langkah perusahaan dalam mempertahankan keunggulan kinerjanya untuk mencapai satu tingkat perkembangan tertentu. Pemasar akan berusaha mendominasi pangsa pasar dengan beberapa strategi pemasaran dan juga pelayanan dengan tujuan untuk mendapatkan keuntungan yang maksimal dengan tingkat efisiensi kinerja secara optimal. Dengan kata lain pemasaran yaitu salah satu kegiatan yang dilakukan oleh pemasar dalam usahanya mempertahankan kelangsungan hidup dalam persaingan usaha yang semakin ketat untuk pengembangan usahanya. Menurut Neisia, Kalangi J.A.F dan Walangitan O (2018:35).

Untuk mengatasi masalah ini, itu perlu desentralisasi kekuasaan dan tanggung jawab kepada semua orang setiap bagian dari perusahaan. Di dalam perusahaan menghadapi produktivitas, kualitas, biaya, waktu, layanan, keselamatan, lingkungan, dan perilaku karyawan levelnya meningkat setiap hari. Saat di luar perusahaan mendapat tekanan dari berbagai departemen, termasuk dari pelanggan, pemasok, pesaing dan berbagai perubahan tak terduga.

Perkembangan di bidang percetakan sablon kaos telah membawahkan dalam dunia bisnis, hasilnya cukup pesat. Di dalam perusahaan keberadaannya sebagai unit organisasi biasanya berkaitan dengan tujuannya untuk mendapatkan keuntungan dengan menyediakan barang dan jasa sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Bisa mendapatkan keuntungan apakah perusahaan dapat mencapai tingkat penjualan yang maksimal. Tingkat penjualan adalah salah satu faktor yang sangat penting mempengaruhi realisasi laba bersih, dan laba atau

keuntungan adalah alat penting untuk kelangsungan hidup bisnis perusahaan, jadi perusahaan harus bekerja keras untuk menciptakan Tingkat penjualan yang menguntungkan.

Semakin tinggi tingkat penjualan, semakin banyak keuntungan yang anda dapatkan tingkatkan agar perusahaan mampu bertahan, pertumbuhan dan pengembangan lebih lanjut, serta memiliki kemampuan mengatasi kesulitan dampak perubahan faktor lingkungan. Mengingat persaingan yang ketat dalam bisnis dan kondisi ekonomi yang tidak menguntungkan memaksa pengusaha selalu berusaha secara aktif agar perusahaan dapat terus menghasilkan keuntungan maksimal, dengan demikian berkontribusi pada perkembangan bisnisnya. Sehingga Saat ini, banyak perusahaan mencoba menggunakan strategi ini secara efektif membangun, mempertahankan, dan meningkatkan terhadap keputusan konsumen, salah satunya adalah jasa sablon Dopper Print Ciawi.

Berikut ini adalah data tingkat penjualan sablon kaos Dopper Print Ciawi periode selama tahun 2019-2020.

Tabel 1
Tingkat Penjualan Dopper Print Ciawi
Priode 2019-2020

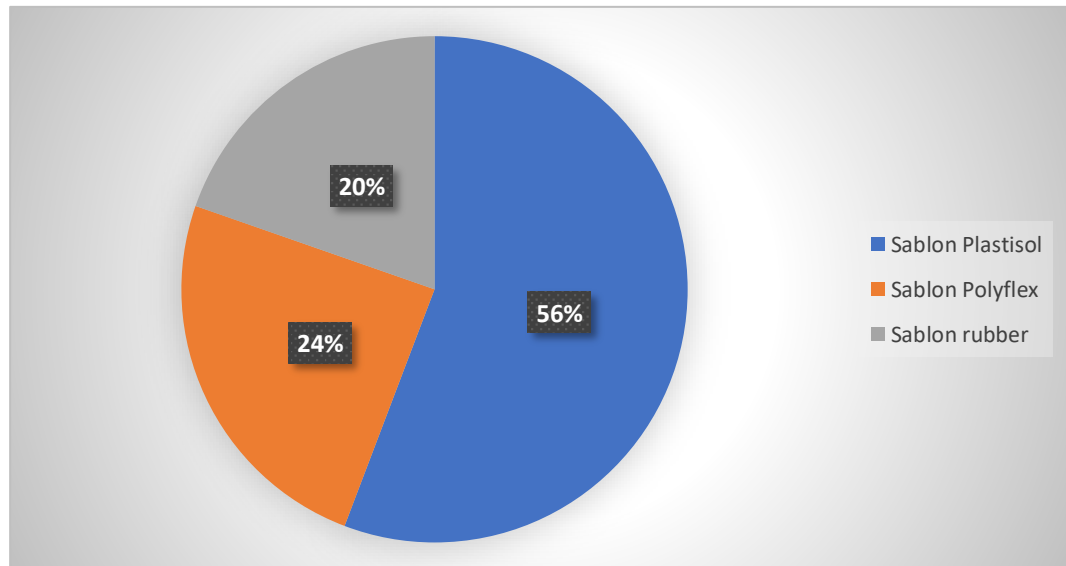
Bulan	Penjualan (unit) 2019	Penjualan (unit) 2020
Januari	57	66
Februari	148	111
Maret	80	72
April	120	105
Mei	62	33
Juni	72	50
Juli	274	265
Agustus	109	212
September	3080	315
Oktober	292	281
November	183	352
Desember	259	721
Jumlah	4.736	2.583

Sumber: Dopper Print Ciawi, data diolah 2021

Berdasarkan tabel 1 diatas menunjukan bahwa tingkat penjualan sablon kaos Dopper Print Ciawi tertinggi terjadi pada bulan September 2019 yaitu 3080 unit. Penjualan dengan jumlah terendah terjadi pada bulan Mei 2020 sebanyak 33 unit. Penurunan pada tahun 2020 terjadi karena adanya pandemi covid 19 yang terjadi di Indonesia dan seluruh dunia yang mengakibatkan perekonomian diseluruh dunia terdampak termasuk usaha sablon Dopper Print yang

menyebabkan turunnya permintaan sablon di Dopper Print Ciawi. Pandemi tahun 2020 ini menyebabkan penurunan permintaan yang sangat jauh kalau dibandingkan tahun sebelumnya yaitu tahun 2019. Hal ini berakibat usaha Sablon mendapatkan kesulitan dalam upaya meningkatkan penjualan jasa sablon pada masa pandemi.

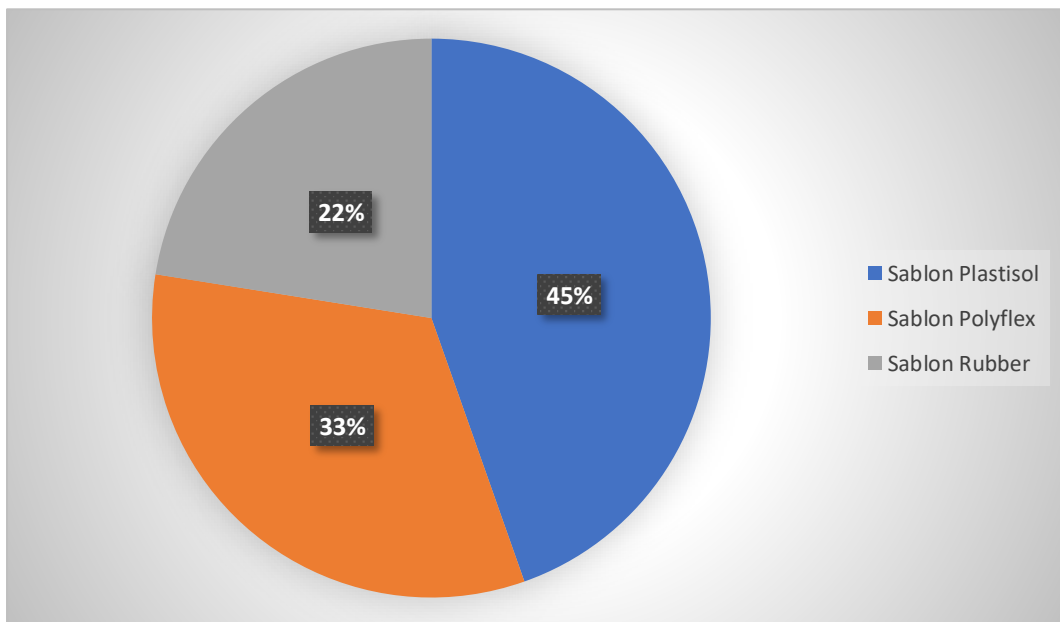
Beberapa faktor yang akan mempengaruhi kepuasan konsumen adalah kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga. Kualitas produk merupakan salah satu sarana *positioning* yang utama pemasar, kualitas produk adalah karakteristik yang akan bergantung pada kemampuan untuk memuaskan keperluan konsumen yang diimplikasikan.



Sumber : Dopper Print Ciawi, Data diolah 2021

Gambar 1
Data Penjualan Menurut Jenis Sablon
Dopper Print Priode 2019

Berdasarkan Gambar 1 diatas menunjukkan bahwa penjualan menurut jenis bahan sablon di Dopper Print yang sangat diminati oleh konsumen adalah bahan sablon plastisol dengan prsentase 56%, sedangkan sablon polyflek dengan prsentase 24% dan yang kurang diminati oleh konsumen adalah bahan sablon rubber dengan prsentse sebesar 20% saja dari penjualan yang dilakukan selama tahun 2019.



Sumber : Dopper Print Ciawi, Data diolah 2021

Gambar 2

Data Penjualan Menurut Jenis Sablon

Dopper Print Priode 2020

Sedangkan pada gambar 2 ditahun 2020, sablon plastisol masih menjadi pilihan konsumen di Dopper Print. Bahan sablon plastisol dengan prsentase 45%, sedangkan sablon polyflek dengan prsentase 33% dan yang kurang

diminati oleh konsumen adalah bahan sablon rubber dengan presentase sebesar 22% saja dari penjualan yang dilakukan selama tahun 2020.

Keberhasilan dalam penetapan harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan akan sangat menentukan daya saing produk yang dihasilkannya agar mampu bersaing dengan perusahaan yang lain. Salah satu indikator dari keberhasilan suatu usaha dalam memasarkan produk adalah membuat konsumen memiliki minat beli terhadap jasa Sablon di Dopper Print.

Dalam mengantisipasi perubahan keputusan konsumen yang cenderung dinamis tersebut, pemilik usaha sablon harus bisa melakukan terobosan-terobosan agar jasa yang dipasarkannya tetap diminati dan dibeli oleh konsumen, atau kata lain pelaku usaha harus bisa membuat konsumen tidak berpaling ke usaha yang sejenis.

Menurut Lupiyoadi (2011:61) “strategi menentukan harga (*Pricing*) yang sangat signifikan dalam pemberian nilai (*Value*) kepada konsumen dan mempengaruhi citra (*Image*) produk, serta keputusan konsumen untuk membeli. Harga juga berhubungan dengan pendapatan dan akan sangat mempengaruhi *supply* atau *marketing channels*”.

Kualitas produk sangat berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Menurut Kotler dan Keller (2012: 230) “kualitas produk merupakan salah satu faktornya Penentu tingkat kepuasan konsumen setelah melakukan pembelian dan penggunaan Produk. Rencana produk akhir harus sepenuhnya sesuai

Permintaan konsumen. Selain itu, produk akhir harus mencerminkan kualitas yang terbaik”.

Selain harga dan kualitas produk, kualitas pelayanan juga sangat mempengaruhi keputusan pembelian. Kualitas pelayanan akan sangat mempengaruhi kepuasan konsumen dalam membeli barang atau jasa yang ditawarkan oleh perusahaan kepada konsumen. Kualitas pelayanan akan berpusat pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan yang konsumen inginkan. Menurut Tjiptono (2015:259), kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan konsumen dan keinginan konsumen, serta ketetapan penyampaian untuk memenuhi harapan konsumen.

Keputusan pembelian merupakan tindakan dari konsumen untuk membeli atau tidak terhadap produk. Menurut Tjiptono (2015:21) “keputusan pembelian merupakan sebuah proses yang dimana konsumen mengenal masalahnya, mencari informasi tentang produk atau merek tertentu dan mengevaluasi seberapa baik masing-masing jalan lain tersebut dapat mencerahkan masalahnya, yang terus mengarah kepada keputusan pembelian”.

Sablon Plastisol merupakan jenis sablon yang sangat sering dipakai karena bahannya yang awet dan memiliki detail warna yang sangat bagus dan bahannya terbuat dari tinta tekstil dan bahan dasar berupa minyak yang lebih tepatnya disebut *resin poly vinyl chloride* serta *plasticizer*, jadi sangat cocok untuk penyablonan kaos. Dan sablon rubber adalah sablon yang berbahan dasar

air, atau dalam bahasa gaulnya *Water Based* yang berarti jenis tinta sablon ini bersifat menyatu dengan air atau bisa diolah menggunakan air. Sablon rubber jarang diminati karena sablon yang kurang bagus karena menimbulkan kerak pada kaos. Sedangkan polyflex menggunakan material sejenis *sticker vinyl* dan memiliki hasil warna yang cerah dan detail serta awet dan juga tahan lama, namun sayangnya tidak dapat mencetak warna gradasi dan juga tidak bisa disetrika secara langsung serta bahan ini jarang digunakan pada kaos dan lebih banyak digunakan pada bahan *jersey*, peminatnya tidak sebanyak sablon plastisol yang sering digunakan pada kaos pada umumnya.

Penulis tertarik memilih tempat penelitian yaitu Dopper Print Ciawi karena minat terhadap jasa Sablon Dopper Print berkurang dan masih terbatasnya karyawan sehingga sering terjadi tumpang tindih pekerjaan. Manajemen kegiatan usaha masih tak teratur, harga cukup bersaing dengan kompetitor yang ada disekitar lokasi usaha.

Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Harga, Kualitas Produk (Sablon) dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian di Dopper Print Ciawi”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, peneliti dapat mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Pengembangan kualitas model sablon yang belum maksimal menyebabkan

terhambatnya peningkatan kualitas produk (sablon).

2. Masih terbatasnya karyawan sehingga sering terjadi tumpang tindih pekerjaan sehingga kualitas pelayanan kurang maksimal.
3. Beberapa kali pengiriman jasa sablon mengalami keterlambatan menjadikan kualitas layanan kurang maksimal.
4. Harga cukup bersaing dengan kompetitor yang ada di Bogor yang sangat menghambat kemajuan kegiatan usaha tersendiri.
5. Kualitas produk dan kualitas pelayanan dinilai sebagai bahan pertimbangan dalam melakukan keputusan pembelian bagi konsumen.

C. Batasan Masalah

Karena adanya keterbatasan waktu, dana dan teori. Peneliti membatasi masalah-masalah yang diidentifikasi agar lebih terarah dan mudah dipahami sesuai dengan tujuan penelitian, maka penulis hanya membatasi penelitian pada pengaruh harga, kualitas produk dan pelayanan terhadap keputusan pembelian di Dopper Print Ciawi.

D. Rumusan Masalah

Berikut ini merupakan rumusan masalah yang diperoleh dari identifikasi masalah di atas yaitu:

1. Apakah harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada jasa Sablon Dopper Print?
2. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada

jasa Sablon Dopper Print?

3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian?
4. Apakah harga, kualitas produk dan pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian menggunakan jasa Sablon Dopper Print Ciawi?

E. Tujuan Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menentukan arah penelitian dan dapat diprediksi tindakan apa yang akan dilakukan, sehingga hambatan yang mungkin timbul dapat dikurangi. Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui apakah harga, kualitas produk dan pelayanan terhadap keputusan pembelian menggunakan jasa Sablon Dopper Print.
2. Untuk mengetahui pengaruh paling besar antara harga, kualitas produk dan pelayanan terhadap keputusan pembelian menggunakan jasa Sablon Dopper Print.
3. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan akan sangat mempengaruhi keputusan pembelian menggunakan jasa Sablon Dopper print.

F. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini sebagai berikut.

1. Bagi Akademisi, Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai informasi untuk bahan perbandingan dan referensi bagi peneliti selanjutnya.

2. Bagi Perusahaan, Penelitian ini dapat menjadi masukan untuk pelaku bisnis jasa sablon dalam mengatasi masalah yang dihadapi dan sebagai bahan evaluasi peningkatan kualitas dan pelayanan yang diberikan, sehingga diharapkan nantinya akan berpengaruh terhadap keputusan konsumen untuk menggunakan jasa mereka. Dan sebagai acuan dalam menentukan strategi pemasaran yang akan datang.
3. Bagi Penulis, Penelitian ini sebagai syarat untuk menyelesaikan pendidikan serta menambah pengetahuan dan wawasan serta melatih kemampuan penulis dalam menetapkan ilmu yang telah diperoleh selama perkuliahan.

G. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan penyelesaian penelitian ini, maka penulis menyusun sistematika penelitian sebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis menjabarkan mengenai latar belakang masalah yang menjadi tema penelitian, penulis juga menjelaskan mengenai identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini menjelaskan landasan teori yang digunakan untuk memecahkan masalah dalam penelitian, seperti pengertian harga kualitas produk, pelayanan dan keputusan pembelian, kerangka

pemikiran dan hipotesis penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini menguraikan tentang lokasi penelitian, aspek-aspek yang diteliti, metode penelitian, populasi, dan sampel, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan memfokuskan pada penyajian pembahasan hasil penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini akan menyajikan kesimpulan dari peneliti, yang merupakan jawab singkat terhadap permasalahan serta saran-saran.