

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan bisnis di Indonesia semakin meningkat sehingga menimbulkan persaingan antar pelaku usaha juga semakin ketat. Persaingan yang ketat membuat banyak pengusaha melakukan berbagai strategi untuk meningkatkan penjualan produk mereka. Para pelaku bisnis dituntut untuk memahami apa saja perilaku konsumen pada pasar. Dengan memahami perilaku konsumen, perusahaan mendapatkan gambaran mengenai bagaimana konsumen melakukan keputusan pembelian terhadap barang atau jasa yang mereka inginkan.

Para pengusaha berusaha menghasilkan produk yang berkualitas dan nyaman untuk digunakan dan juga menentukan target pasar yang tepat agar dapat menghadapi persaingan dengan perusahaan yang lain. Dengan demikian, diperlukan sumber daya manusia yang baik untuk dapat menghasilkan produk-produk yang berkualitas dan mampu mengikuti perkembangan tren yang ada, khususnya pada usaha perabotan.

Perabotan merupakan salah satu kebutuhan manusia dan juga merupakan bagian dari dekorasi yang menambah nilai keindahan suatu rumah. Seperti halnya pada sofa yang merupakan bagian dari interior rumah yang memiliki fungsi yang tinggi dan juga menambah nilai estetika suatu rumah. Sofa juga menjadi kebutuhan dasar rumah tangga yang cukup penting, yang berfungsi sebagai tempat beristirahat. Sofa juga memiliki banyak bentuk dan warna, semakin cantik dan nyaman sofa tersebut maka semakin tinggi nilai jual sofa tersebut.

Ro Nauli *Olshop* merupakan usaha UMKM yang berada di Jalan Binjai KM 13 yang sudah berdiri selama 6 tahun dengan nama pemilik David Fernando Sitanggang. Ro Nauli *Olshop* bergerak dalam bidang furniture yang memproduksi perabotan, seperti sofa dan lemari. Yang menjadi bagian utama proses produksi dengan menekankan produk yang berkualitas bagus dengan harga yang terjangkau untuk dapat membantu masyarakat menengah kebawah untuk mendapatkan perabotan yang cukup murah dengan kualitas yang baik. Ro Nauli *Olshop* memasarkan produknya sendiri secara online tanpa menitip barang atau membuat toko sendiri. Pemasaran produk Ro nauli *Olshop* melalui aplikasi *Facebook* dengan menggunakan *marketplace* dan juga melalui *Tiktok*. Ro Nauli *Olshop* memiliki 8 orang karyawan.

Sama seperti usaha pada umumnya, Ro Nauli *Olshop* mempunyai tujuan mendapatkan laba semaksimal mungkin dan mempertahankan serta meningkatkannya untuk jangka panjang. Tujuan tersebut dapat terealisasi apabila penjualan dapat dilaksanakan seperti yang direncanakan. Menurut Swasta dalam Pujowati (2019), penjualan adalah usaha yang dilakukan manusia untuk menyampaikan barang-barang kebutuhan yang dihasilkan kepada mereka yang memerlukannya dengan imbalan uang menurut harga yang telah ditentukan atas persetujuan bersama. Dalam proses penjualan tersebut, konsumen akan mengambil atau membuat keputusan pembelian.

Hafas & Fauzan (2017), mengatakan bahwa keputusan pembelian adalah suatu keputusan konsumen sebagai pemilik tindakan dari dua atau lebih pilihan alternatif mengenai proses, cara, pembuatan membeli, dengan mempertimbangkan faktor lain tentang apa yang dibeli, waktu membeli, dimana membelinya, serta cara

pembayarannya. Berdasarkan pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa keputusan pembelian merupakan bagian dari proses penjualan. Sedangkan menurut Kotler & Amstrong (2014), keputusan pembelian adalah tahap dalam proses pengambilan keputusan pembeli di mana konsumen benar-benar membeli. Pengambilan keputusan merupakan suatu kegiatan individu yang secara langsung terlibat dalam mendapatkan dan mempergunakan barang yang ditawarkan. Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti pada Ro Nauli *Olshop*, maka peneliti memperoleh data penjualan sofa dari Ro Nauli *Olshop* yang dapat dilihat pada tabel 1.1.

Tabel 1.1 Data Penjualan Sofa Bulan Januari – Desember 2023

No.	Bulan	Target penjualan	Realisasi Sofa	%
1.	Januari	30	29	96,6%
2.	Februari	30	11	36,6 %
3.	Maret	30	26	86,6%
4.	April	30	4	13,3%
5.	Mei	30	9	30%
6.	Juni	30	4	13,3 %
7.	Juli	30	7	23,3 %
8.	Agustus	30	24	80%
9.	September	30	19	63,3%
10.	Oktober	30	25	83,3%
11.	November	30	29	96,6%
12.	Desember	30	22	73,3%

Sumber: Wawancara dengan pemilik usaha

Berdasarkan data pada tabel 1.1 dapat dilihat bahwa penjualan sofa di Ro Nauli *Olshop* mengalami fluktuasi atau tidak stabil dan juga penjualan di Ro Nauli *Olshop* tidak mencapai target yang di tentukan usaha ini. Penjualan terendah terjadi pada bulan April dan Juni yang hanya mencapai 13,3 %. Ini menunjukan bahwa

keputusan pembelian konsumen pada Ro Nauli *Olshop* masih belum maksimal. Sehingga tujuan dari usaha tersebut dalam mendapatkan laba belum maksimal.

Salah satu faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian adalah kualitas produk (Alma, 2019). Kotler dan Keller (2017), menyatakan bahwa kualitas produk adalah kemampuan suatu produk untuk melaksanakan fungsinya, meliputi: daya tahan, keandalan, ketepatan, kemudahan operasi dan perbaikan, serta atribut bernilai lainnya. Maka dari itu, peneliti melakukan observasi awal ke Ro Nauli *Olshop* untuk melihat kualitas produk sofa di Ro Nauli *Olshop* dan melakukan perbandingan kualitas produk dengan Fael grup yang merupakan usaha yang sama.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan peneliti pada Ro Nauli *Olshop* dan Fael Grup, maka peneliti memperoleh data bahan baku pembuatan sofa dari Ro Nauli *Olshop* dan Fael Grup.

Tabel 1.2 Data Perbandingan Bahan dan Biaya Produksi Sofa Ro Nauli *Olshop* & Fael Group Tahun 2023

No	Tipe Sofa	Data barang			Total
		Kayu Segon (Grade B) (Lusin)	Busa Kuning (Grade B) (Lembar)	Kulit Biasa (Grade B) (meter)	
1	Lippo	Rp.100.000	Rp.450.000	Rp.650.000	Rp.1.200.000
2	Sudul L	Rp.100.000	Rp.500.000	Rp.700.000	Rp.1.300.000
3	Sudut L minimalis	Rp.100.000	Rp.600.000	Rp.650.000	Rp.1.350.000
4	Sudut L kancing	Rp.100.000	Rp.600.000	Rp.650.000	Rp.1.350.000
5	Sudut L beranak	Rp.150.000	Rp.800.000	Rp.1.100.000	Rp.2.050.000
6	Sofa XL	Rp.150.000	Rp.800.000	Rp.1.100.000	Rp.2.050.000
7	Sofa Aston	Rp.150.000	Rp.800.000	Rp.1.300.000	Rp.2.250.000
8	Sofa Impresa	Rp.150.000	Rp.900.000	Rp.900.000	Rp.1.950.000
9	Sofa Marcopolo	Rp.150.000	Rp.800.000	Rp.900.000	Rp.1.850.000
10	Sofa Sharini 3-2-1	Rp.150.000	Rp.900.000	Rp.1.300.000	Rp.2.350.000
11	Sofa Sharini Kombinasi Aston	Rp.200.000	Rp.1.100.000	Rp.1.400.000	Rp.2.700.000

No	Tipe Sofa	Data barang			Total
		Kayu Durian (Grade A) (Lusin)	Busa Biru (Grade A) (Lembar)	Kulit Aston (Grade A) (Meter)	
1	Lippo	Rp.150.000	Rp.550.000	Rp.750.000	Rp.1.450.000
2	Sudul L	Rp.150.000	Rp.600.000	Rp.800.000	Rp.1.550.000
3	Sudut L minimalis	Rp.150.000	Rp.700.000	Rp.750.000	Rp.1.600.000
4	Sudut L kancing	Rp.150.000	Rp.700.000	Rp.750.000	Rp.1.600.000
5	Sudut L beranak	Rp.200.000	Rp.900.000	Rp.1.200.000	Rp.2.300.000
6	Sofa XL	Rp.200.000	Rp.900.000	Rp.1.200.000	Rp.2.300.000
7	Sofa Aston	Rp.200.000	Rp.900.000	Rp.1.400.000	Rp.2.500.000
8	Sofa Impresa	Rp.200.000	Rp.1.000.000	Rp.1.000.000	Rp.2.200.000
9	Sofa Marcopolo	Rp.200.000	Rp.900.000	Rp.1.000.000	Rp.2.100.000
10	Sofa Sharini 3-2-1	Rp.200.000	Rp.1.000.000	Rp.1.400.000	Rp.2.600.000
11	Sofa Sharini Kombinasi Aston	Rp.250.000	Rp.1.100.000	Rp.1.500.000	Rp.2.850.000

Sumber: Wawancara dengan pemilik usaha

Berdasarkan tabel 1.2 dapat dilihat bahwa kualitas produk sofa pada usaha Ro Nauli *Olshop* ditahun 2023 lebih rendah dibandingkan dengan Fael Grup, dimana Fael Grup menggunakan bahan baku dengan grade A sedangkan Ro Nauli *Olshop* menggunakan bahan baku dengan grade B, hal ini menunjukan bahwa kualitas sofa yang dihasilkan Fael Grup lebih baik dibandingkan dengan Ro Nauli *Olshop*. Sementara itu, kualitas produk sangat menentukan keputusan pembelian konsumen. Menurut Herlambang (2014), kualitas produk adalah “Kemampuan suatu produk yang melaksanakan fungsinya meliputi, daya tahan keandalan, ketepatan, kemudahan operasi dan perbaikan, serta atribut bernilai lainnya”. Hal ini didukung oleh penelitian Haque (2020), yang menyatakan bahwa kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian.

Menurut Oentoro dalam Sudaryono (2015), harga merupakan suatu nilai tukar yang bisa disamakan dengan uang atau jasa bagi seseorang atau kelompok pada waktu tertentu dan tempat tertentu. Salah satu yang mempengaruhi keputusan pembelian menurut Buchari Alma dalam Napitupulu (2023) adalah harga. Berikut daftar harga jual Ro Nauli *Olshop*, yang dapat dilihat pada tabel 1.3.

Tabel 1.3 Daftar Harga Jual Sofa Ro Nauli *Olshop*

No	Tipe Sofa	Harga (Rp)	
		Tahun 2021	Tahun 2023
1	Lippo	Rp.2.400.000	Rp.2.600.000
2	Sudul L	Rp.2.500.000	Rp.2.700.000
3	Sudut L minimalis	Rp.2.800.000	Rp.3.000.000
4	Sudut L kancing	Rp.2.800.000	Rp.3.000.000
5	Sudut L beranak	Rp.3.800.000	Rp.4.000.000
6	Sofa XL	Rp.3.800.000	Rp.4.000.000
7	Sofa Aston	Rp.3.800.000	Rp.4.000.000
8	Sofa Impresa	Rp.3.800.000	Rp.4.000.000
9	Sofa Marcopolo	Rp.4.300.000	Rp.4.500.000
10	Sofa Sharini 3-2-1	Rp.4.300.000	Rp.4.500.000
11	Sofa Sharini Kombinasi Aston	Rp.4.800.000	Rp.5.000.000

Sumber: Wawancara dengan pemilik usaha

Berdasarkan tabel 1.3 dapat dilihat bahwa tiap tahunnya terjadi kenaikan harga sofa di Ro Nauli *Olshop* namun Ro Nauli *Olshop* masih menggunakan bahan baku pembuatan sofa dengan kualitas yang kurang baik padahal Harga sangat menentukan keberlangsungan suatu usaha. Dharmmestha (2014) mengatakan bahwa pada umumnya tingkat harga yang lebih rendah akan mengakibatkan jumlah yang diminta lebih besar. Dengan kata lain, hal itu dapat diartikan sebagai posisi harga yang lebih rendah secara umum akan berdampak pada keputusan pembelian, dan sebaliknya tetap saja, juga jika harga terlihat tinggi, opini pembelian akan turun. Hal ini sejalan dengan penelitian Haque, M.G., (2020) yang mengatakan bahwa harga berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. Diduga kualitas produk yang kurang baik dan harga yang meningkat tiap tahunnya mempengaruhi keputusan pembelian.

Konsumen sekarang mempunyai tuntutan nilai yang jauh lebih besar dan bervariasi karena dihadapkan pada berbagai pilihan baik berupa barang maupun jasa yang bisa diperoleh mereka. Dalam hal ini, perusahaan yang cerdas akan berusaha memahami sepenuhnya proses pengambilan keputusan konsumen, semua pengalaman konsumen dalam belajar, memilih, bahkan dalam menggunakan produk. Antar proses alternatif dan pengambilan keputusan meliputi keputusan pembelian konsumen (niat membeli). Dengan semakin banyaknya produsen dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen menyebabkan setiap perusahaan harus berhati-hati dalam menetapkan harga.

Dari hasil fenomena keputusan pembelian konsumen di Ro Nauli *Olshop* yang masih belum maksimal tersebut, penulis tertarik dan menganggap bahwa perlu dilakukan sebuah penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Usaha Ro Nauli *Olshop* Di Kecamatan Sunggal”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Permasalahan-permasalahan yang ditemukan dilihat dari latar belakang diatas adalah sebagai berikut:

1. Penjualan sofa yang mengalami fluktuasi atau tidak stabil.
2. Kualitas produk yang kurang baik dikarenakan pemilihan bahan baku dengan grade B.
3. Terdapat kenaikan harga sofa tiap tahunnya namun usaha ini tidak memperbaiki bahan baku pembuatan sofa.

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini tidak melebar, maka hanya dibatasi pada pengaruh kualitas produk dan harga terhadap keputusan pembelian pada usaha Ro Nauli *Olshop* di Kecamatan Sunggal.

1.4 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian pada usaha Ro Nauli *Olshop* di Kecamatan Sunggal?

2. Apakah terdapat pengaruh harga terhadap keputusan pembelian pada usaha Ro Nauli *Olshop* di Kecamatan Sunggal?
3. Apakah terdapat pengaruh kualitas produk dan harga terhadap keputusan pembelian pada usaha Ro Nauli *Olshop* di Kecamatan Sunggal?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian pada usaha Ro Nauli *Olshop* di Kecamatan Sunggal.
2. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap keputusan pembelian pada usaha Ro Nauli *Olshop* di Kecamatan Sunggal.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan harga terhadap keputusan pembelian pada usaha Ro Nauli *Olshop* di Kecamatan Sunggal.

1.6 Manfaat Penelitian

Penulis berharap penelitian ini dapat bermanfaat:

1. Bagi penulis

Hasil penelitian ini dapat menambah ilmu dan wawasan mengenai kualitas produk, harga dan keputusan pembelian.

2. Bagi Ro Nauli *Olshop*

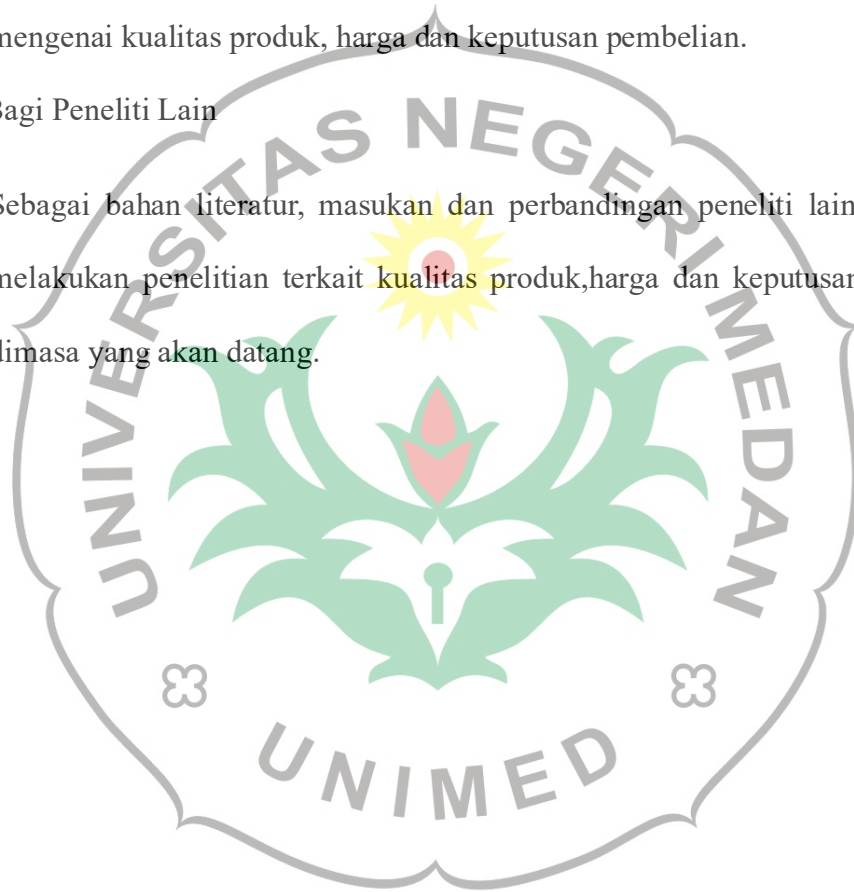
Hasil penelitian ini diharapkan dapat dipakai sebagai masukan guna mengevaluasi permasalahan yang berhubungan dengan kualitas produk, harga, dan keputusan pembelian.

3. Bagi Universitas Negeri Medan

Sebagai tambahan literatur kepustakaan di bidang pemasaran terkhusus mengenai kualitas produk, harga dan keputusan pembelian.

4. Bagi Peneliti Lain

Sebagai bahan literatur, masukan dan perbandingan peneliti lain yang akan melakukan penelitian terkait kualitas produk, harga dan keputusan pembelian dimasa yang akan datang.



THE
Character Building
UNIVERSITY