

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

UMKM ialah bagian dari ekonomi di dalam sebuah negara. Di Indonesia, UMKM merupakan sebuah bidang usaha yang memiliki kontribusi yang penting untuk pertumbuhan ekonomi, tidak hanya itu UMKM juga mempunyai peranan dalam penyerapan tenaga kerja dan pembangunan ekonomi. Pertumbuhan jumlah UMKM tiap tahun nya mengalami peningkatan, Semakin meningkatnya pertumbuhan UMKM di Indonesia, maka kompetisi pasar pun akan menjadi semakin ketat. Dalam hal ini perusahaan di tuntut untuk menentukan strategi pemasaran yang cocok dengan keadaan kawasan usahanya agar mampu bertahan dan memenangi persaingan pasar.

Keputusan pembelian merupakan aspek penting dalam menjaga kelangsungan bisnis suatu perusahaan. Proses pengambilan keputusan seorang pelanggan didalam melakukan pembelian tentu beragam bergantung dari jenis keputusan pembelian. Kotler dan Keller (2012), menyatakan keputusan pembelian ialah keputusan yang diambil pelanggan dalam melangsungkan pembelian suatu produk melewati tahapan – tahapan yang dilalui konsumen sebelum melangsungkan pembelian mencakup kebutuhan yang dirasa , aktifitas sebelum membeli, perilaku waktu menggunakan, dan perasaan sesudah membeli.

Benson Desain merupakan salah satu UMKM di Ponorogo yang beroperasi dalam sektor industri kreatif yang meliputi desain grafis, advertising, branding, desain interior, eksterior dan juga pembuatan kerajinan dan souvenir berbahan kayu, kulit, dan akrilik. Benson Desain sendiri berdiri belum lama yaitu pada 1 Agustus 2017 dan didirikan oleh Trino Tri

Saputro dan Johan Arifin, yang beralamatkan di Dkh. Krajan RT 01 RW 01 Ds. Pintu Kec. Jenangan Kab. Ponorogo.

Benson Desain dalam memasarkan produk kerajinan dan souvenir tidak hanya secara langsung yang dimana konsumen datang ke perusahaan, melainkan juga memanfaatkan e – commerce seperti Shopee untuk memasarkan produknya. E – commerce yang digunakan hanya untuk mempromosikan, memberi informasi, dan menjual produk – produk kerajinan dan souvenir agar jangkauan pemasarannya tidak hanya di Ponorogo saja, melainkan bisa mencakup wilayah yang luas dengan pangsa pasar yang semakin tinggi. Sedangkan untuk desain grafis, advertising, branding, desain interior, dan eksterior, Benson Desain lebih berfokus di area Ponorogo dan sekitarnya.

Beberapa bulan terakhir ini Benson Desain mengalami penurunan penjualan yang disebabkan oleh beberapa faktor yang membuat konsumen tidak jadi memutuskan pembelian dan membuat perusahaan tidak bisa mencapai tujuannya. Karna hal itu Beson Desain perlu memperbaiki atau meningkatkan faktor-faktor yang menyebabkan konsumen memutuskan tidak jadi membeli produk atau jasa pada perusahaan. Dengan begitu masalah penurunan penjualan di perusahaan akan teratasi karna faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian konsumen sudah ditingkatkan atau diperbaiki, dan perusahaan juga bisa mencapai tujuannya.

Kualitas Produk menjadi salah satu faktor yang menyebabkan konsumen tidak jadi memutuskan pembelianya yang mengakibatkan menurunnya penjualan di Benson Desain, karna konsumen merasa daya tahan dari produk-produk yang ditawarkan dirasa kurang dan desainya yang kurang menraik. Menurut Kotler dan Armstrong (2012), kualitas produk ialah kemampuan dari suatu produk dalam memperagakan fungsinya, hal ini terkait keseluruhan durabilitas, reliabiliitas, ketepatan, kemudahan pengoprasian, dan reparasi produk, juga atribut produk lainnya. Kualitas produk yang baik mampu mengarahkan pelanggan dalam membuat

ataupun mendorong keputusan pembelian secara berulang-ulang. Saat ini banyak barang sejenis dan memiliki kualitas lebih baik yang beredar di pasaran serta bertambahnya pesaing dibidang kerajinan dan souvenir di Indonesia membuat pelanggan tidak terus hanya melihat pada satu merek saja. Hal ini juga yang membuat pelanggan mempunyai lebih banyak opsi untuk dapat membeli barang yang sesuai dengan yang diharapkan. Maka dari itu Benson Desain harus selalu menjaga kualitas dari produk nya agar tidak membuat konsumen mereka kecewa ketika membeli produknya, karena jika kualitas dri produk yang dijual tidk samaa dengan yng diinginkan pelanggan nanti bisa jadi konsumen tersebut akan memilih produk dari perusahaan lain karena kualitas produknya cocok dengan yang pelanggan inginkan dari segi daya tahan maupun desainnya. Dan juga perlunya untuk membuat produk-produk baru yang memiliki daya tahan yang baik dan desain yang lebih menarik agar mampu menarik minat beli konsumen, karna jika produk yang dijual desainnya dirasa kurang menarik dan daya tahan produk nya dinilai kurang hal itu akan membuat konsumen kurang berminat untuk melakukan pembelian diperusahaan. Menurut Vocke Poli dkk didalam penelitiannya yang berjudul “ Analisis Pengaruh Kualitas, Promosi, Keunikan Produk Terhadap Keputusan Pembelian Souvenir Amada Colection “ menyatakan kualitas produk berpengaruh secara signifikan trhadap keputusan pembelian. Kualitas Produk ialah aspek utama dalam keputusan pembelian pelanggan, makin baik kualitas dari sebuah produk akan membuat pelanggan secara berulang melakukan pembelian produk – produk dari perusahaan tersebut. Selain kualitas produk, harga juga sangat berpengaruh atas keputusan pembelian pelanggan.

Harga sebagai salah satu bahan pertimbangan sekaligus aspek utama yang dapat mempengaruhi pelanggan dalam melaksanakan suatu pembelian. Kotler dan Armstrong (2012), mengatakan harga ialah sebagian uang yang dibebankan untuk produk atau jasa. Secara garis besar, harga ialah sejumlah dari semua nilai-nilai yang pelanggan serahkan untuk memperoleh keuntungan dari mempunyai dan memakai produk atau jasa. Harga menjadi salah satu faktor

penyebab konsumen tidak jadi memutuskan pembelianya di Benson Desain, karna harga yang dipatok dirasa lumayan mahal untuk produk yang ditawarkan sedangkan harga itu sangat mempengaruhi keputusan pembelian konsumen. Maka dari itu Benson Desain perlu mengkaji ulang perihal harga dari produk yang ditawarkan, karna saat ini konsumen cenderung mengutamakan membeli produk yang harganya terjangkau dan memiliki kualitas produk yang baik. Menurut Akrim Ashal Lubis dalam penelitiannya yang berjudul “ Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Surat Kabar Pada PT. Suara Barisan Hijau Harian Orbit Medan “ menyatakan Harga berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian PT. Suara Barisan Hijau Harian Orbit Medan. Hal ini menjelaskan jika harga dari suatu produk cukup terjangkau kemudian tingkat keputusan pembelian akan semakin meningkat. Karena setelah pelanggan melihat kualitas dari suatu produk hal selanjutnya yang konsumen perhatikan adalah dari segi harga, sama atau tidaknya harga yang dipatok dengan kualitas produk yang ditawarkan.

Kualitas pelayanan juga menjadi salah satu pertimbangan pelanggan dalam membuat keputusan pembelian. Tjiptono (2011), menyatakan kualitas layanan itu ditentukan oleh kemampuan perusahaan didalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen sesuai dengan harapan konsumen. Pelayanan dapat dinyatakan berkualitas kalau yang dialami konsumen sesuai atau lebih dari yang diinginkan. Konsumen merasa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Benson Desain kurang baik dari segi tempat tunggu yang kurang nyaman, pelayanan yang kurang responsif, dan pelayanan yang diberikan para karyawan kurang ramah. Maka dari itu Benson Desain perlu meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanannya kepada konsumen, karna jika kualitas pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan konsumen hal tersebut tentu saja akan sangat mempengaruhi keputusan pembelian konsumen. Menurut Fernando Harianto dan Sonang Sitohang dalam penelitiannya yang berjudul “ Citra Merek, Harga, Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Produk

Kaos UKM Bituka Indonesia “ mengatakan kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian. makin bagus kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan makin baik lagi respon yang akan diberikan oleh konsumen, selain itu juga bisa menggerakkan konsumen untuk membangun ikatan yang baik dengan perusahaan.

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA UMKM BENSON DESAIN DI DESA PINTU JENANGAN PONOROGO“.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, kemudian bisa diambil rumusan masalahnya yakni :

1. Apakah Kualitas Produk berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian pada UMKM Benson Desain di Desa Pintu Jenangan Ponorogo ?
2. Apakah Harga berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian pada UMKM Benson Desain di Desa Pintu Jenangan Ponorogo ?
3. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian pada UMKM Benson Desain di Desa Pintu Jenangan Ponorogo?
4. Apakah Kualitas Produk, Harga dan Keputusan Pembelian berpengaruh secara simultan terhadap Keputusan Pembelian pada UMKM Benson Desain di Desa Pintu Jenangan Ponorogo?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok permasalahan, kemudian tujuan penelitiannya adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian pada UMKM Benson Desain di Desa Pintu Jenangan Ponorogo.

2. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap keputusan pembelian pada UMKM Benson Desain di Desa Pintu Jenangan Ponorogo.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan pembelian pada UMKM Benson Desain di Desa Pintu Jenangan Ponorogo.
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, harga, dan kualitas layanan secara simultan terhadap keputusan pembelian pada UMKM Benson Desain di Desa Pintu Jenangan Ponorogo.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharap bisa memberi manfaat yakni :

1. Untuk Perusahaan

Hasil penelitian ini diharap mampu memberi informasi dan saran kepada Benson Desain dalam memajukan usahanya, serta untuk mengetahui berapa banyak pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian pada Benson Desain Pintu Jenangan Ponorogo.

2. Untuk Peneliti

Penelitian ini diharap bisa memberi pengertian yang luas tentang pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian pada Benson Desain Pintu Jenangan Ponorogo.

3. Untuk Akademis

Hasil dari penelitian ini diinginkan bisa menjadi bahan rujukan untuk peneliti berikutnya yang berhubungan dengan kualitas produk, harga, kualitas layanan, dan keputusan pembelian.