

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Selain makanan dan tempat berteduh atau tempat tinggal, sandang merupakan salah satu kebutuhan primer setiap manusia untuk melindungi dan menutupi dirinya. Namun seiring dengan perkembangan kehidupan manusia, pakaian juga digunakan sebagai simbol status, jabatan, ataupun kedudukan dari seseorang yang memakainya. Dari tahun ke tahunnya kebutuhan akan sandang khususnya pakaian semakin mengalami peningkatan yang sangat pesat, tak terkecuali pakaian bayi dan anak-anak. Setiap orang tua akan berusaha untuk memenuhi kebutuhan sang buah hatinya, salah satunya yaitu kebutuhan anaknya akan pakaian. Di era yang modern seperti sekarang ini kita dapat dengan mudah menjumpai tempat-tempat yang menjual pakaian bayi, dengan bentuk atau desain yang sangat beragam maupun harga yang sangat bervariasi mulai dari yang murah sampai pakaian dengan harga fantastik. Oleh karena itu hal ini menjadi salah satu peluang bagi pelaku bisnis untuk memproduksi pakaian bayi atau sekedar memasarkannya.

Salah satu pelaku bisnis yang memanfaatkan peluang tersebut adalah pendiri Toko Amanah yang berlokasi di Pondok Ungu Permai Bekasi, toko ini menjual berbagai macam pakaian bayi mulai dari untuk bayi new born sampai untuk bayi berusia kurang lebih dua tahun dengan merek atau brand yang berbeda-beda. Pelaku bisnis dituntut untuk mengikuti perkembangan fashion yang tak pernah ada habisnya termasuk juga pakaian bayi. Pergantian mode yang cenderung cepat dan daya beli masyarakat yang semakin meningkat menjadi salah satu faktor utama kemajuan industri fashion di Indonesia, oleh karena itu tidaklah heran bila peluang tersebut kini dimanfaatkan oleh pelaku usaha untuk mendatangkan untung besar setiap bulannya.

Di Kota Bekasi khususnya Pondok Ungu Permai menjadi salah satu pusat perkembangan bisnis, hal itu dibuktikan dengan banyaknya toko-toko atau bahkan para pedagang kaki lima yang berjualan berbagai macam mulai dari pakaian anak,

pakaian dewasa, pakaian muslim, makanan, mainan anak dan lain sebagainya. Untuk jumlah pedagang/ toko yang menjual pakaian anakpun jumlahnya cukup banyak disepanjang kawasan Pondok Ungu Permai ini, dengan begitu mengakibatkan ketatnya persaingan bisnis dan menyebabkan tantangan bagi pelaku bisnis untuk mendapat dan mempertahankan pangsa pasar mereka.

Di era globalisasi saat ini persaingan dalam industri pakaian sangat ketat, setiap perusahaan maupun pelaku bisnis berusaha dan berlomba-lomba untuk menarik minat konsumen agar membeli produk yang dipasarkannya. Kualitas dari produk yang dijual harus dijaga untuk dapat bertahan dalam persaingan yang ketat, hal tersebut mutlak dilakukan terhadap bisnis yang sedang dikelola. Jika sebuah usaha ingin bertahan hidup maka haruslah memikirkan cara efektif agar dapat bersaing. Salah satu cara adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan maupun produk yang dikelola. (Amador : 2012). Kotler (2008:269) berpendapat bahwa kualitas dan peningkatan produk merupakan bagian yang penting dalam strategi pemasaran. Apabila perusahaan hanya memfokuskan diri pada produk perusahaan akan membuat perusahaan kurang memperhatikan faktor lainnya dalam pemasaran. Faktor lain seperti pelayanan yang menyertai penjualan produk, kegunaan, kemasan, kemudahan untuk mendapatkan produk adalah faktor yang melekat pada produk dan biasanya diperhatikan konsumen untuk mempertimbangkan sebelum melakukan keputusan pembelian.

Ada beberapa pesaing yang dihadapi oleh Toko Amanah dalam menjalankan bisnisnya yang masih berada pada satu wilayah yaitu Pondok Ungu Permai, antara lain adalah sebagai berikut :

Tabel 1.1 Pesaing di sekitar Toko Amanah

No	Nama Toko	Jenis Usaha
1	Kenzie	Toko pakaian bayi dan anak-anak
2	Ichi Shop	Toko pakaian dan perlengkapan bayi

3	Jocelyn Baby Shop	Toko pakaian bayi dan anak-anak
4	Chantal Baby Shop	Toko pakaian dan perlengkapan bayi

Sumber : Penulis

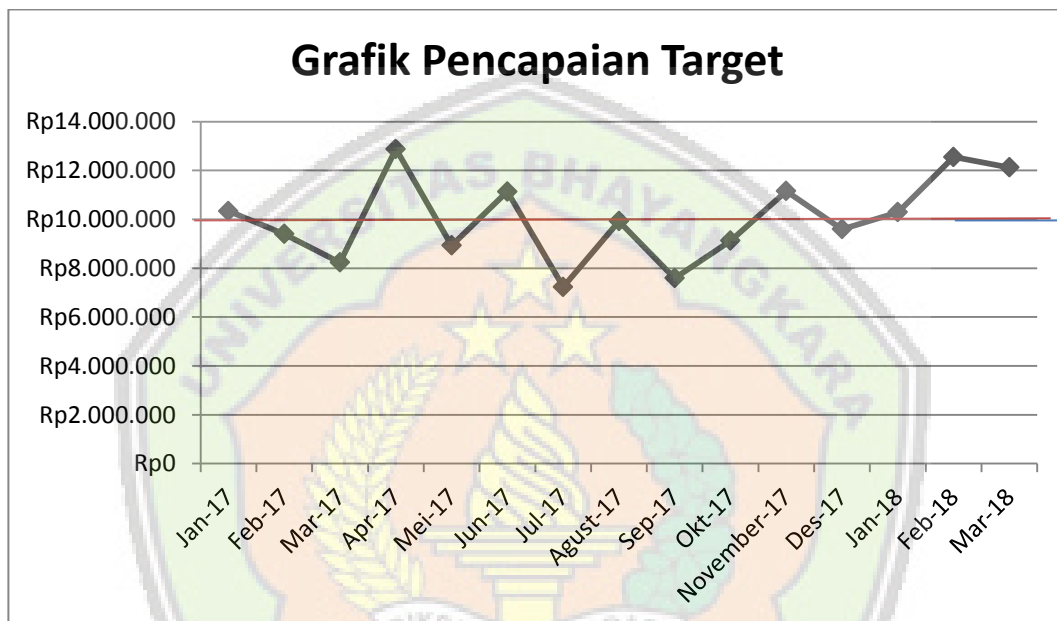
Setiap pelaku bisnis berharap produk yang dijualnya dapat terjual banyak, oleh karena itu pemilik toko Amanah memiliki target penjualan setiap bulannya adalah Rp. 10.000.000,00 (bukan laba bersih perusahaan). Berdasarkan data penjualan Toko Amanah Pondok Ungu Permai (PUP) Bekasi didapatkan tabel dan grafik sebagai berikut :

Tabel 1.2
Penjualan Toko Amanah Pondok Ungu Permai Bekasi
Januari 2017- Maret 2018

No	Tahun	Bulan	Jumlah Penjualan (Rupiah)
1	2017	Januari	Rp. 10.340.000,00
2	2017	Februari	Rp. 9.400.000,00
3	2017	Maret	Rp. 8.235.000,00
4	2017	April	Rp. 12.876.000,00
5	2017	Mei	Rp. 8.927.000,00
6	2017	Juni	Rp. 11.138.000,00
7	2017	Juli	Rp. 7.231.000,00
8	2017	Agustus	Rp. 9.927.000,00
9	2017	September	Rp. 7.596.000,00
10	2017	Oktober	Rp. 9.123.000,00
11	2017	November	Rp. 11.159.000,00

12	2017	Desember	Rp. 9.600.000,00
13	2018	Januari	Rp. 10.295.000,00
14	2018	Februari	Rp. 12.548.000,00
15	2018	Maret	Rp. 12.127.000,00

Sumber : Data Internal Toko Amanah



**Gambar 1.1 Pencapaian Target Penjualan Toko Amanah
Pondok Ungu Permai Bekasi**

Sumber : Data Internal Toko Amanah

Berdasarkan data penjualan diatas terdapat peningkatan dan penurunan jumlah penjualan yang didapat oleh Toko Amanah PUP Bekasi dari mulai bulan Januari 2017 sampai dengan bulan Maret 2018 dengan tingkat pertumbuhan dan penurunan yang fluktuatif. Pada bulan Januari 2017 target penjualan tercapai namun pada bulan berikutnya yaitu Februari dan Maret terjadi penurunan sehingga target tidak tercapai, dan bulan April penjualan naik kembali yaitu sebesar Rp.12.876.000,00, namun di bulan Mei penjualan mengalami penurunan kembali dan bulan Juni penjualan mencapai target, bulan berikutnya yaitu Juli, Agustus, September dan Oktober

penjualan tidak mencapai target yang diharapkan. Jadi, berdasarkan target yang diharapkan oleh pemilik toko ternyata hasilnya dari 15 bulan penjualan hanya ada 7 bulan yang mencapai target pemilik toko dan selebihnya total penjualan masih dibawah target yang ingin dicapai oleh pemilik toko, dan yang melebihi target hanya

Selain tabel dan grafik tersebut, berdasarkan wawancara dilapangan yang telah dilakukan kepada 20 orang pengunjung toko mengenai kualitas produk, dan kualitas pelayanan, hasil wawancara awal pada 20 Orang Responden Tentang Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Toko Amanah Pondok Ungu Permai Bekasi pada Maret 2018 :

Tabel 1.3 Hasil Wawancara Awal

No	Keterangan	Tanggapan		
		Tinggi	Sedang	Rendah
1.	Kualitas Produk			
	- Bahan Pakaian	7	8	5
	- Design Pakaian	5	11	4
2.	Kualitas Pelayanan			
	- Keramahan Pelayanan	7	10	3
	- Kecekatan Pelayanan	6	13	1
Jumlah	Rata-rata (Persen)	31,25%	52,5%	16,25%

Sumber : Penulis

Berdasarkan hasil wawancara awal kepada pengunjung yang datang ke Toko Amanah, tanggapan mereka mengenai kualitas produk pakaian bayi yang dijual di Toko Amanah dan Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh pelayan Toko Amanah hasilnya rata-rata mengatakan kualitasnya sedang yaitu sebanyak 52,55 % dari total responden.

Upaya untuk mendatangkan maupun mempertahankan pelanggan atau konsumen, yaitu menumbuhkan minat beli dan akhirnya melakukan keputusan untuk membeli bukanlah hal yang mudah. Banyak faktor yang mempengaruhi hal tersebut, baik faktor internal yaitu dari dalam konsumen maupun pengaruh eksternal yaitu rangsangan luar yang dilakukan oleh pelaku usaha.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk mengetahui sejauh mana kualitas produk dan kualitas pelayanan yang diberikan dan diterapkan oleh Toko Amanah berpengaruh terhadap keputusan pembelian melalui penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen di Toko Pakaian Bayi Amanah Pondok Ungu Permai Bekasi”**

1.2 Rumusan Masalah

Perumusan masalah merupakan hal yang sangat penting dalam suatu penelitian. Berdasarkan latar belakang diatas, maka perumusan masalah yang akan diangkat dan dibahas dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas produk (X_1) terhadap keputusan pembelian (Y) konsumen di Toko Pakaian Bayi Amanah Pondok Ungu Permai Bekasi?
2. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan (X_2) terhadap keputusan pembelian (Y) konsumen di Toko Pakaian Bayi Amanah di Pondok Ungu Permai Bekasi?
3. Apakah terdapat pengaruh secara bersama-sama antara kualitas produk (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) terhadap keputusan pembelian (Y) konsumen pada di Toko Pakaian Bayi Amanah di Pondok Ungu Permai Bekasi?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penulisan skripsi ini adalah :

1. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas produk (X_1) terhadap keputusan pembelian (Y) konsumen di Toko Pakaian Bayi Amanah di Pondok Ungu Permai Bekasi.
2. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas pelayanan (X_2) terhadap keputusan pembelian (Y) konsumen di Toko Pakaian Bayi Amanah di Pondok Ungu Permai Bekasi.
3. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh secara bersama-sama antara kualitas produk (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) terhadap keputusan pembelian (Y) di Toko Pakaian Bayi Amanah di Pondok Ungu Permai Bekasi.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

Untuk dapat mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang penulis dapatkan selama menjadi Mahasiswi di Fakultas Ekonomi Manajemen Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pihak manajemen untuk menentukan langkah-langkah yang tepat dalam upaya meningkatkan keputusan pembelian konsumen dan juga penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai tambahan informasi yang dapat dipertimbangkan oleh perusahaan sehingga dapat dipergunakan dalam menentukan kebijakan kedepannya.

3. Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian ini dapat memberikan ilmu pengetahuan bagi para pembaca tentang kualitas produk, kualitas pelayanan dan keputusan pembelian.

1.5 Batasan Masalah

Masalah dalam penelitian ini dibatasi pada kajian kualitas produk, kualitas pelayanan dan keputusan pembelian konsumen, kemudian tempat penelitian hanya mencakup toko pakaian bayi Toko Amanah di Pondok Ungu Permai Bekasi.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan batasan masalah, dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Berisi tentang landasan teori yaitu, literatur yang mendasari topik penelitian pada umumnya dan model konseptual penelitian pada umumnya.

BAB III : METODE PENELITIAN

Berisi tentang variabel penelitian, desain penelitian atau rancangan penelitian, tahapan penelitian, model konseptual, definisi operasional variabel, waktu dan tempat penelitian, metode pengambilan sampel dan metode analisis data.

BAB IV : ANALISA DAN PEMBAHASAN

Berisi tentang hasil dan pembahasan, gambaran secara umum objek penelitian, analisis data dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V : PENUTUP

Berisi tentang kesimpulan dan implikasi manajerial.