

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Di saat ini dunia usaha berkembang sangat pesat, banyaknya perusahaan-perusahaan yang bermunculan menyebabkan semakin banyaknya perusahaan-perusahaan sejenis sehingga menyebabkan persaingan semakin ketat. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, para pelaku ekonomi harus tanggap dalam mengambil keputusan agar usaha yang mereka ciptakan dapat bertahan dan berkembang. Pelaku ekonomi harus mampu mempertahankan pasar dan memenangkan persaingan. Untuk memenangkan persaingan, pelaku usaha harus mampu memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan. Dengan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan akan memberikan masukan penting bagi pelaku usaha untuk merancang strategi pemasaran agar dapat memuaskan pelanggan dan dapat bertahan dengan cara bersaing di pasar.

Pelaku ekonomi harus mampu mempertahankan pasar dan memenangkan persaingan. Untuk memenangkan persaingan, pelaku usaha harus mampu memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan. Dengan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan akan memberikan masukan penting bagi pelaku usaha dalam merancang strategi pemasaran agar dapat memuaskan pelanggan dan dapat bertahan dalam bersaing di pasar. Kualitas pelayanan merupakan suatu strategi pemasaran untuk menarik lebih banyak konsumen baru, mempertahankan konsumen yang ada, menghindari berpindahnya konsumen dan menciptakan keunggulan khusus. Perusahaan yang mengutamakan kualitas pelayanan yang baik akan berdampak pada kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan upaya untuk menciptakan kenyamanan bagi konsumen agar mereka merasa lebih berharga dari yang diharapkan. Harapan konsumen merupakan salah satu faktor yang penting, semakin dekat kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen maka semakin tinggi pula harapannya dan begitu pula sebaliknya. Dengan kualitas pelayanan yang diberikan maka secara tidak langsung kepuasan konsumen akan tercapai. Selain kualitas pelayanan, harga juga menjadi faktor lain yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Harga merupakan faktor penting dalam penjualan. Banyak perusahaan bangkrut karena harga yang tidak masuk akal.

Penetapan harga harus sesuai dengan perekonomian konsumen agar konsumen dapat membeli barang tersebut. Sedangkan bagi konsumen, harga menjadi salah satu faktor yang perlu dipertimbangkan dalam mengambil keputusan pembelian. Karena harga produk mempengaruhi persepsi konsumen terhadap produk. Menurut Walton, harga dan kualitas mempunyai pengaruh yang kuat terhadap kepuasan pelanggan, namun masih sedikit bukti empiris yang mengeksplorasi hubungan tersebut. Hal ini merupakan salah satu faktor yang kurang diperhatikan oleh para pelaku ekonomi sehingga menyebabkan konsumen berpikir ulang dalam menggunakan produk dan merasa tidak puas setelah membeli atau menggunakan suatu barang atau jasa.

Ketidakpuasan pelanggan merupakan reaksi pelanggan terhadap adanya penyimpangan yang dirasakan dari harapan sebelumnya. Kepuasan pelanggan adalah sejauh mana kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi, yang akan mengarah pada pembelian berulang atau loyalitas yang berkelanjutan. Semakin terpenuhi harapan konsumen, maka konsumen akan semakin puas. Suatu usaha harus mempunyai strategi dalam menjual makanannya agar dapat mempertahankan eksistensinya atau jumlah konsumennya dapat meningkat. Jika konsumen merasa puas maka mereka akan terus membeli.

Home Industri Cuka Cap Dua Bintang merupakan salah satu produsen pembuat cuka di Ciampea, berdiri sejak 2022 di Warung Borong Ciampea dengan NB. 0219010211565. Home Industri ini menjual cuka asam laktat. Cuka dapat digunakan sebagai bahan penyedap untuk memperbaiki rasa dan aroma pada berbagai masakan atau sebagai minuman setelah dilakukan proses aging atau penuaan, yang memberikan keistimewaan tersendiri karena perpaduan antara rasa dan aroma yang baik. Selain merupakan produsen sekaligus mendistribusikan cuka home industri ke mitra dan toko-toko tradisional.

Harga yang ditawarkan oleh Cuka Cap Dua Bintang juga terjangkau oleh konsumen. Pihak Home Industri Cuka Cap Dua Bintang berusaha untuk memenuhi kriteria yang menjadi bahan pertimbangan konsumen, baik itu harga, kualitas pelayanan sehingga dapat memberikan kepuasan bagi konsumennya. Jika hal tersebut diabaikan, maka akan terjadi kesenjangan antara keinginan (harapan) konsumen terhadap harga dan kualitas pelayanan, oleh karena itu berhasil produsen dalam berkomunikasi dengan para pelanggan tergantung pada kualitas pelayanan yang terbaik, harga yang terjangkau.

Tabel 1.1 Daftar Harga Pesaing Produsen Cuka di Ciampea

No	Nama Produk	Kemasan Botol	Harga
1	Cuka Asam Cap Dua Bintang	600 ml	Rp.28.000
2	Cuka Buntara	600 ml	Rp.30.000
3	Cuka Zebra	600 ml	Rp.32.000

Sumber: observasi awal peneliti

Berdasarkan tabel di atas terlihat adanya persaingan bisnis produsen cuka di daerah Ciampea dengan harga yang tidak terlalu jauh. Untuk mempertahankan pangsa pasar agar terus meningkat, maka manajemen harus menerapkan strategi yang tepat dalam menjalankan bisnis ini. Pihak manajemen perlu mulai berpikir seperti konsumen, sehingga mereka dapat mengetahui apa yang mereka butuhkan, sehingga mereka dapat puas dengan produknya. Pemenuhan kebutuhan konsumen dapat meningkatkan keunggulan kompetitif. Konsumen yang puas terhadap produk dan jasa cenderung akan membeli kembali produk tersebut dan menggunakan jasa tersebut kembali ketika kebutuhan yang sama muncul di kemudian hari. Pemiliknya mengatakan saat ini penjualan masih fluktuatif dan berharap penjualan stabil dan terus meningkat. Adapun data omset penjualan dari bulan November 2023 – Februari 2024 dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1.2 Omset Penjualan dari bulan November 2023 – Februari 2024

November 2023	Desember 2023	Januari 2024	Februari 2024
Rp. 36.988.000 (1321 dus)	Rp. 38.864.000 (1388 dus)	Rp.39.676.000 (1417 dus)	Rp. 32.900.000 (1175 dus)

Sumber : Produsen Cuka Cap Dua Bintang Ciampea

Berdasarkan data di atas menunjukkan bahwa data penjualan bulan November 2023 – Februari 2024 mengalami naik turun terlihat jelas di Bulan Januari 2024 omset penjualan Rp.39.676.000 dan turun sebesar Rp.32.900.000. Hal ini sebaiknya diperhatikan oleh perusahaan dengan menganalisis keluhan pelanggan seperti kualitas pelayanan dan harga. Menyadari pentingnya peran konsumen dan dampak kepuasan mereka terhadap keuntungan, perusahaan mencoba mencari tahu apa yang dapat meningkatkan nilai konsumen.

Hal ini juga didasari oleh Home Industri Cuka Cap Dua Bintang Ciampea yang memberikan jasa produk yang dituntut secara berkala untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat bertahan serta meningkatkan jumlah pelanggan. Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka dalam penelitian ini penulis

mengambil judul : **“Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Mitra UMKM Cuka Cap Dua Bintang di Ciampea”**.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang penelitian, maka peneliti dapat mengidentifikasi masalah yang terjadi diantaranya :

1. Adanya pesaing usaha produsen cuka yang berada disekitar lokasi.
2. Kurang bagusnya kualitas pelayanan Cuka Cap Dua Bintang.
3. Tingkat kepuasan konsumen yang kurang optimal berpengaruh terhadap penjualan yang masih cenderung naik turun tiap bulannya.
4. Tidak tercapainya target penjualan Cuka Cap Dua Bintang di daerah Ciampea.

1.3. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka masalah dalam penelitian ini dibatasi pada kajian pengaruh pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan Mitra UMKM Cuka Cap Dua Bintang di Ciampea.

1.4. Perumusan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan, sebagaimana dipaparkan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah harga dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan Mitra UMKM Cuka Cap Dua Bintang di Ciampea?
2. Apakah harga terhadap kepuasan Mitra UMKM Cuka Cap Dua Bintang di Ciampea berpengaruh signifikan secara parsial?
3. Apakah kualitas pelayanan terhadap kepuasan Mitra UMKM Cuka Cap Dua Bintang di Ciampea berpengaruh signifikan secara parsial?

1.5. Tujuan Penelitian

Melihat rumusan masalah diatas maka penelitian ini memiliki beberapa tujuan, yang dapat penulis sampaikan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui harga dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan Mitra UMKM Cuka Cap Dua Bintang di Ciampea.

2. Untuk mengetahui harga terhadap kepuasan Mitra UMKM Cuka Cap Dua Bintang di Ciampea berpengaruh signifikan secara parsial.
3. Untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan Mitra UMKM Cuka Cap Dua Bintang di Ciampea berpengaruh signifikan secara parsial.

1.6. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian yang telah dilakukan diharapkan dapat memberikan kegunaan informasi bagi pihak-pihak berikut:

1. Bagi Peneliti
 - a. Peneliti dapat mengetahui tanggapan konsumen mengenai Harga Cuka Cap Dua Bintang Ciampea pada setiap mitra.
 - b. Peneliti dapat mengetahui hal-hal mengenai Kualitas Pelayanan Cuka Cap Dua Bintang Ciampea.
 - c. Peneliti dapat mengetahui hal-hal mengenai Kepuasan Mitra UMKM Cuka Cap Dua Bintang Ciampea.
2. Bagi Perusahaan
 - a. Dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi Pabrik Cuka Cap Dua Bintang Ciampea mengenai pentingnya harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan Mitra UMKM Cuka Cap Dua Bintang Ciampea.
 - b. Hasil penelitian ini diharapkan sebagai tambahan informasi dalam merumuskan dan mengevaluasi strategi pemasaran untuk mempertahankan serta menghadapi persaingan dunia bisnis e-commerce di Indonesia dimasa mendatang.
3. Bagi Pihak Lain
 - a. Sebagai referensi bagi penelitian-penelitian yang sejenis.
 - b. Sebagai masukan bagi penulis lain yang sedang melakukan penelitian dengan bidang kajian yang sama. Penelitian ini dapat dijadikan perbandingan untuk penelitian sejenis.

1.7. Sistematika Penulisan

Guna memahami lebih lanjut laporan ini, maka materi-materi yang tertera pada laporan skripsi ini dikelompokkan menjadi beberapa subbab dengan sistematika sebagai berikut :

BAB I	PENDAHULUAN	Berisi latar belakang, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan Sistematika Penulisan
BAB II	TINJAUAN PUSTAKA	Bab ini berdasarkan teori yang berupa pengertian dan definisi yang diambil dari kutipan buku yang berkaitan dengan penyusunan laporan skripsi serta beberapa literatur yang berhubungan dengan penelitian.
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	Berisi tempat dan waktu penelitian, Jenis Penelitian, Populasi dan Sampel, Teknik Pengumpulan Data, Variabel Penelitian, Analisis Data
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	Bab ini berisi tentang gambaran objek penelitian, hasil penelitian, dan pembahasan yang secara lebih lengkap mengupas berbagai fenomena yang ada dalam penelitian.
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	Bab ini berisikan simpulan yang merupakan hasil akhir, atas penelitian ini dan juga saran yang berisi masukan untuk pihak obyek penelitian
DAFTAR PUSTAKA		Berisi tentang berbagai buku, jurnal, rujukan, yang secara sah menyusun penelitian ini