

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pada masa sekarang ini, perkembangan dan pertumbuhan bisnis trend telah berkembang sangat pesat dan mengalami perubahan yang cukup signifikan beriringan dengan kemajuan teknologi yang berkesinambungan. Tentu saja hal ini berimbas dalam setiap bidang usaha, pelaku usaha perlu kepekaan terhadap perubahan yang terjadi dan tetap berfokus pada tujuan perusahaan untuk meningkatkan penjualan dan mencapai target yang diinginkan. Dalam dunia bisnis Saat ini konsumenlah yang mendominasi jika dulu pelaku usaha yang menentukan produk tapi saat ini justru produsen atau pelaku usaha yang harus memenuhi kebutuhan pelanggan dengan mengetahui terlebih dahulu apa yang menjadi masalah dan menjadi solusi atas apa yang terjadi melalui riset pasar yang dilakukan.

Salah satu bisnis atau usaha yang merasakan ketatnya persaingan adalah usaha rumahan kue yang banyak sekali diminati oleh pelaku usaha terutama wanita yang sudah menjadi ibu rumah tangga karena usaha ini dapat dijalankan dirumah, hal ini karena usaha kue sangat menarik dan menjanjikan salah satu faktor utamanya adalah beragamnya jenis kue yang ditawarkan, sebagai pelaku usahaselain pelayanan dan kualitas produk tentunya ada hal penting yang perlu diperhatikan yaitu harga karena ini merupakan salah satu faktor yang paling mempengaruhi keputusan pembelian konsumen. Peningkatan jumlah usaha kue dicicurug menimbulkan persaingan yang kuat, pelaku usaha harus mengerti dan melakukan strategi pemasaran yang baik untuk memenangkan persaingan, jika tidak maka akan tertinggal bahkan terkalahkan oleh pesaing yang akhirnya menyebabkan kehilangan pelanggan.

Bagi konsumen harga merupakan faktor yang menjadi pertimbangan pertama dalam keputusan pembelian produk atau jasa, hal ini dipertimbangkan juga dengan kegunaan atau manfaat dari produk yang ditawarkan. Semakin ketatnya persaingan usaha yang ada, terutama persaingan pada usaha yang sejenis tentunya membuat usaha yang dimiliki agar bergerak lebih cepat dalam menarik konsumen. Sehingga bagian pemasaran dalam setiap perusahaan perlu mencermati bagaimana perilaku konsumen dan faktor apa saja yang mempengaruhi keputusan pembelian pada produk yang dipasarkan, selain itu juga untuk memenuhi tujuan perusahaan yaitu mengetahui dan menjadi solusi dari apa yang menjadi kebutuhan konsumen.

Situasi ini dapat membangkitkan semangat serta antusiasme para pelaku usaha untuk saling bertarung menciptakan usaha yang paling terbaik dan tentunya sesuai dengan kebutuhan serta keinginan konsumen. Para pelaku usaha yang saling berlomba untuk membangun bisnis terbaik akan memicu tingkat persaingan di sektor usaha kuliner, termasuk usaha kue. Hal ini dapat diketahui dari mulai munculnya berbagai usaha rumahan kue dengan konsep yang menarik di Cicurug seperti pada tabel berikut ini.

Tabel 1.1. Data usaha rumahan dan toko kue di Cicurug

NO.	NAMA RESTORAN	ALAMAT
1.	Bolu Amor Cicurug	Jalan raya cicurug sukabumi
2.	Melati Putih Cake Cicurug	Jalan raya Siliwangi cicurug
3.	NR Cake	Jalan pajagan benda cicurug
4.	NOLAN Bakery	Jalan raya cicurug
5.	Toko Kue Teratai Cake	Jalan raya sukabumi cicurug
6.	Keke Cake shop	Jalan siliwangi no 599
7.	Mr. Yos Bakery & Cafe	Jalan Raya Siliwangi Blok B No 6
8.	Mamalies Cake & cookies	Jalan Pasawahan no 118
9.	Yava Cake & Bakery	Perum jalan setia budi permai
10.	KARINA CAKE	Jalan Taman rekreasi cimatali

Sumber: Google

Tabel di atas menunjukkan bahwa Cicurug memiliki tingkat persaingan usaha yang kuat. Hal ini dapat membuat para pelaku usaha terus memutar otak untuk dapat mempertahankan usahanya menjadi yang terbaik dari semua toko kue yang ada di Cicurug. Keputusan pembelian produk dapat mengarah pada bagaimana proses dalam pengambilan keputusan tersebut dilakukan. Banyak faktor yang menjadi pertimbangan konsumen sebelum memutuskan membeli sebuah produk. Sehingga pengusaha harus peka dan jeli dalam melihat faktor apa saja yang harus diperhatikan untuk menarik konsumen selain itu berikan kepuasan yang penuh terhadap konsumen itu merupakan harapan dari setiap perusahaan. Sebab kepuasan konsumen menjadi salah satu faktor kunci bagi kesuksesan sebuah perusahaan. Perilaku konsumen atau pelanggan adalah suatu proses yang berkaitan dan berhubungan erat dengan pembelian, aktivitas yang dilakukan konsumen seperti melakukan pencarian, penelitian atau evaluasi produk maupun jasa.

Perilaku konsumen ini mendasari terhadap keputusan pembelian, Selain itu konsumen biasanya melakukan perbandingan harga dari toko kue satu dengan yang lainnya dengan mengharapkan mendapatkan produk yang sesuai dengan kualitas dan

harga yang dibutuhkan. Harga merupakan faktor yang sensitif bagi konsumen karenanya konsumen melakukan berbagai pertimbangan untuk jadi membeli atau tidak. Maka harga dapat dijadikan sebagai pertimbangan dalam keputusan pembelian. Semakin baik kualitas produk yang ditawarkan maka semakin tinggi keputusan pembelian konsumen.

Untuk bertahan dalam dunia usaha, berkembang dan dapat bersaing maka perusahaan harus mampu menjaga tingkat kepuasan konsumennya. Berbagai cara untuk menjaga kepuasan konsumen, salah satunya adalah dengan meningkatkan kualitas produk yang dijual dan selalu memperhatikan dan sebisa mungkin tidak menaikkan harga produk yang dijual.

Pada usaha kue atau bakery, nilai jual atau harga tentunya akan menjadi poin utama yang di perhatikan. Selain karena banyaknya kompetitor juga karena kualitas produk yang diberikan. Jumlah dan kompleksitas kegiatan konsumen dalam pembeliannya dapat berbeda beda tergantung juga dengan jenis usaha yang dilakukan. Untuk memahami perilaku konsumen maka pelaku usaha perlu mengetahui terlebih dahulu faktor apa saja yang menjadi pendorong terjadinya keputusan pembelian.

Setiap individu nyaris memiliki langkah pengambilan keputusan pembelian yang serupa. Meski begitu, terdapat beberapa faktor yang menjadi pembedanya diantaranya adalah usia, karakter, pendapatan, serta gaya hidup. Maka setiap perusahaan perlu terus berkaca dan tepat dalam menentukan harga pada produk yang dipasarkan agar tetap berada pada posisi teratas dari para pesaingnya. Sama halnya dengan NR Cake Cicurug yang terus bersinergi agar dapat memberikan yang terbaik kepada para konsumennya.

NR Cake merupakan sebuah home industri pada usaha kue dengan menu utama kue tart, kue pengantin, kue ulang tahun, bolu dan dessert box selain itu juga menerima pemesanan kue basah dan snack box. NR Cake juga merupakan home industri di cicurug yang menerima pemesanan kue secara custome dengan harga yang terjangkau tentunya.

Aneka kue yang menjadi pilihan itu ada blackforest, redvelvet dan vanilla selain itu juga memiliki dessert yang beragam pilihan rasanya dari mulai durian, avocado, tiramisu sampai brownis. Home industri yang beralamat di Jalan Pajagan benda cicurug sukabumi ini meskipun lokasi produksi berada ditengah tengah pemukiman warga padat penduduk tapi mampu mendatangkan banyak pelanggan dengan penawaran harga yang terjangkau dan kualitas unggul yang di berikan.

Dalam pemberian harga, NR Cake masih terus perlu mengembangkan strategi yang lebih terorganisasi demi meningkatkan pembelian. Karena apabila dilihat dari ulasan berbagai konsumen ada beberapa keluhan yang mereka tunjukkan mengenai harga yang diberikan oleh NR Cake seperti halnya gambar dibawah ini :



Gambar 1.1 (Keluhan pelanggan NR Cake)
Sumber: Ulasan NR Cake (Admin WhatsApp)

Dari gambar di atas, terlihat jelas keluhan dan negosiasi harga dengan konsumen yang intinya mengarah kepada keputusan pembelian produk kue NR Cake Cicurug. Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil observasi pra penelitian yang dilakukan oleh penulis. Selama pengamatan, dilakukan pula wawancara singkat via WhatsApp langsung dengan enam orang konsumen NR Cake yang telah melakukan pemesanan cake tart. Para konsumen dimintai pendapatnya masing-masing terkait harga di NR Cake sesuai dengan yang mereka rasakan, sebagaimana dituangkan pada tabel berikut.

Tabel 1.2. Data Keluhan dan Saran dari Konsumen NR Cake Cicurug

NO.	NAMA	USIA	KELUHAN	SARAN
1.	Delia Fitri	22	Harga yang diberikan cepat berubah dan promo pun kadang tidak tersampaikan.	Diharapkan agar interaksi dengan konsumen lebih responsif, dan lebih aktif di sosial media
2.	Siska	20	Harga terjangkau tapi akses menuju kelokasi yang sempit jalannya	Diharapkan untuk segera memilih tempat yang strategis.

3.	Rizki	23	Tidak bisa order dadakan padahal saya butuh banget.	Diharapkan agar SDM diperbanyak untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang meningkat.
4.	Putri	24	Harga yang terjangkau tapi jarak yang belum bisa dikirim keluar kota	Diharapkan NR Cake segera bisa buka toko offline dan buka cabang.
5.	Sera	20	Price list harga yang tidak ada di account sosmednya.	Buat price list harga agar mudah untuk menyesuaikan dengan budget pembeli
6.	Esa	24	Promo yang jarang dibuat template dan dipost di account bisnis	Lebih diperhatikan kembali account sosial medianya karena itu memudahkan pembeli.

Sumber: Hasil Observasi Pra Penelitian (2023)

Dari hasil observasi di atas, maka semua permasalahan yang dikeluhkan oleh para konsumen perlu dengan cepat diatasi oleh manajemen dari perusahaan yang bersangkutan agar keluhan bisa diminimalisasikan. Sebab jika tidak segera mengambil tindakan, konsumen lainnya termasuk konsumen baru yang sebelumnya belum pernah melakukan pemesanan di NR Cake akan berpikir dua kali untuk melakukan pemesanan di home industri tersebut, karena dapat diketahui pula perilaku konsumen di Indonesia ini cenderung melihat testimoni terlebih dahulu sebelum mereka mencoba sesuatu yang baru. Selain kualitas produk, harga juga merupakan faktor yang tidak kalah penting, penentuan harga produk yang dilakukan perusahaan sangaatlah berpengaruh pada keputusan pembelian konsumen. Oleh sebab itu, keberhasilan sebuah bisnis kuliner sangatlah bergantung pada harga yang diberikan sehingga akan menghasilkan keputusan pembelian dan kepuasan tersendiri bagi para konsumennya serta berpengaruh kepada hasil akhir perusahaan itu sendiri dalam mendapatkan keuntungan penjualannya yang stabil di setiap bulannya.

Selain harga yang menjadi faktor penting dalam keputusan pembelian konsumen ada faktor lain yang menentukan pertimbangan dalam keputusan pembelian yaitu lokasi tempat usaha hal ini menjadi pertimbangan dalam proses pembelian, oleh karena itu tempat yang strategis perlu dipersiapkan dan diperhatikan oleh pelaku usaha, di NR Cake cicurug memang memiliki keunggulan dan ciri khas tersendiri dalam pilihan kue yang ditawarkan tapi jika melihat dari lokasi, home industri ini terletak dilingkungan

padat penduduk yang juga perlu memasuki gang pemukiman untuk mengambil langsung kelokasi.

Sesuai uraian di atas, penulis menyimpulkan bahwa terdapat berbagai permasalahan pada NR Cake dari segi penawaran harga sehingga berpengaruh tinggi terhadap tingkat keputusan pembelian konsumen pada usaha tersebut. Maka penulis sangat tertarik untuk mengamati penerapan harga yang dilakukan oleh NR Cake dengan harapan tingkat harga yang diberikan akan mempengaruhi keputusan pembelian NR Cake. Oleh sebab itu penulis mencoba untuk menganalisis lebih jauh lagi mengenai **“Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian NR Cake Cicurug”**. Harapannya dengan diadakannya penelitian tersebut maka dapat diketahui dengan pasti kebenarannya daripada pengaruh harga tersebut terhadap keputusan pembelian konsumen NR Cake di cicurug. Apabila terbukti, maka dapat diketahui pula seberapa besar pengaruh harga tersebut terhadap keputusan pembelian NR Cake di Cicurug.

1.2. Identifikasi Masalah

Berikut terdapat beberapa permasalahan pada NR Cake Cicurug yang diidentifikasi oleh penulis.

1. Banyaknya toko kue yang menjual produk serupa sehingga menjadi dorongan untuk NR Cake tetap berinovasi dan mempertahankan harga dan kualitas produk.
2. Masih banyaknya keluhan dari para konsumen NR Cake terkait harga dan informasi promo yang diberikan.
3. Lokasi usaha menjadi pertimbangan terhadap keputusan pembelian NR Cake cicurug.

1.3. Pembatasan Masalah

Hasil identifikasi masalah pada NR Cake Di Cicurug sukabumi menunjukkan bahwa terdapat masalah yang ada. Guna mencegah melebar nya penelitian dan karena keterbatasan yang penulis miliki maka penulis membatasi masalah agar terperinci dan jelas. Harapan penulis juga agar pemecahan masalahnya lebih terarah. Oleh sebab itu penulis menentukan batasan masalah sebagai berikut.

1. Judul penelitian adalah Pengaruh Harga terhadap Keputusan Pembelian NR Cake Di Cicurug Sukabumi.
2. Penulis menggunakan pengaruh harga sebagai *variable independent* dan Keputusan Pembelian sebagai *variable dependent*.

1.4. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Adakah Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian NR Cake Di Cicurug?
2. Seberapa besar pengaruh harga terhadap keputusan pembelian NR Cake Di Cicurug?

1.5. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini berdasarkan perumusan masalah yang dibuat adalah sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap keputusan pembelian NR Cake Di Cicurug sukabumi.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh harga terhadap keputusan pembelian pada NR Cake Di Cicurug sukabumi.

1.6. Manfaat Penelitian

Pelaksanaan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, baik manfaat dan sumbangan bagi berbagai pihak, baik secara teoritis maupun praktis. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Bagi Pemilik usaha

Sebagai bahan pertimbangan atau informasi bagi pihak manajemen dan pemilik usaha/UMKM untuk mengetahui adakah pengaruh harga terhadap keputusan pembelian agar dapat menciptakan keunggulan dan dapat bersaing dengan perusahaan lainnya.

2. Bagi institusi

Sebagai acuan dan bahan pembelajaran serta referensi bagi civitas akademik khususnya jurusan Manajemen Pemasaran Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI dalam melakukan penelitian dengan judul atau materi yang relevan.

3. Bagi penulis

Sebagai tambahan wawasan, pengetahuan dan keterampilan yang bermanfaat dalam peningkatan kompetensi menulis khususnya dalam hal kualitas dan kepuasan konsumen pada suatu perusahaan.

1.7. Sistematika Penulisan

Guna memahami lebih lanjut laporan ini, maka materi-materi yang tertera pada laporan tugas akhir ini dikelompokkan menjadi beberapa bab maupun sub bab. Bab maupun sub bab tersebut selanjutnya akan diuraikan satu persatu dengan sistematika penyampaian sebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas hal-hal yang melatarbelakangi penelitian, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah yang ada pada NR Cake Cicurug tersebut, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan itu sendiri.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan teori yang berupa pengertian dan definisi yang diambil dari kutipan buku yang berkaitan dengan penyusunan laporan tugas akhir, beberapa literatur yang berhubungan dengan penelitian, kerangka konseptual dan hipotesis atau dugaan sementara dari penelitian ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang tempat dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel dan teknik analisis data penelitian.

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 di dalam penelitian.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan simpulan yang merupakan hasil akhir atas penelitian ini serta saran yang berisi masukan untuk pihak objek penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Berisi tentang berbagai buku, jurnal, rujukan yang secara sah digunakan dalam menyusun tugas akhir ini.