

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dunia Usaha yang berkembang dengan cepat menjadi rintangan maupun ancaman bagi para pelaku usaha agar dapat memenangkan persaingan dan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaannya. Perusahaan yang ingin berkembang dan ingin mendapatkan keunggulan bersaing harus bisa menyediakan produk atau jasa yang berkualitas, harga yang murah dibandingkan pesaing, waktu penyerahan lebih cepat, dan pelayanan yang lebih baik dibandingkan pesaingnya (Wardhani 2010). Kondisi persaingan yang ketat membuat konsumen sangat rentan untuk berubah – ubah. Setiap perusahaan dituntut untuk dapat mengikuti perubahan keinginan konsumen secara terus-menerus, sehingga terjadi perubahan cara berpikir, termasuk dalam pemasaran dimana yang awalnya pemasaran berwawasan transaksi (transactional marketing) berubah menjadi pemasaran berwawasan hubungan (relationship marketing). Dimana sebelumnya pemasaran hanya mengejar target penjualan, namun sekarang lebih pada menarik pelanggan dan menjaga hubungan dengan pelanggan. Dengan memahami kebutuhan, keinginan dan permintaan pelanggan, maka akan memberikan masukan penting bagi perusahaan untuk menyusun strategi pemasaran agar dapat menciptakan kepuasan bagi pelanggannya.

Berkembangnya masyarakat modern seringkali dikaitkan dengan mobilitas masyarakat yang semakin tinggi dan aktivitas kerja yang sibuk dan mengakibatkan semakin banyak para pekerja pria maupun wanita yang menghabiskan waktu di luar rumah. Yang mengakibatkan mereka untuk selalu mencari sesuatu yang bersifat praktis dan instan dalam pemenuhan kebutuhan sehari-hari. Salah satunya dengan mencari makanan dan minuman di luar rumah, banyak wanita pekerja atau karir yang menghabiskan waktu diluar rumah, sehingga kesulitan dalam menjalankan aktivitas sebagai ibu rumah tangga termasuk menyediakan makanan bagi keluarga karena begitu banyak waktu yang dilakukan diluar rumah. Oleh sebab itu para pekerja lebih memilih untuk

memenuhi kebutuhan makanannya diluar rumah. Karena dengan memilih membeli makanan di luar rumah mereka memiliki banyak alternatif dalam memilih menu makanan yang mereka inginkan, selain untuk memenuhi kebutuhan makannya, mereka juga mencari tempat makan yang memiliki suasana yang tenang dan nyaman. Karena setelah seharian melakukan pekerjaan yang melelahkan mereka membutuhkan ketenangan dan kenyamanan untuk mengembalikan kondisi tubuh mereka.

Makanan Praktis dan Instan yang akan dibahas oleh peneliti kali ini adalah Bakso. Makanan Bakso adalah makanan yang tidak asing lagi bagi masyarakat indonesia. Dan varian varian yang ada pada zaman yang modern ini sangatlah banyak seperti halnya Bakso Cumi, Bakso Beranak, Bakso Lobster, dan masih banyak lagi yang lainnya. Para pelaku usaha ini sering bersaing untuk bisa mendapatkan bakso terunik agar nantinya bisa terkenal sehingga dapat mengundang banyak sekali pembeli. Menurut Astawan (2008), bahwa bakso adalah produk olahan daging giling yang dicampur dengan tepung dan bumbu – bumbu serta bahan lain yang dihaluskan, kemudian dibentuk bulatan – bulatan dan kemudian direbus hingga matang. Istilah bakso biasanya diikuti dengan nama jenis dagingnya, seperti bakso ikan, bakso udang, bakso ayam, bakso sapi, bakso kelinci, bakso kerbau, dan bakso kambing atau domba.

Tempat penelitian yang diteliti oleh peneliti yakni UMKM Bakso Rosak Yang terletak di Kecamatan Silo Kabupaten Jember. Perusahaan ini dimiliki oleh Bapak Suyanto yang berdiri sejak tahun 2007 silam dan bertahan sampai sekarang. Kata Rosak sendiri berasal dari bahasa madura yang berarti Rusak, Asal mula istilah ini berawal pada saat pertama kali melakukan produksi. Dimana pemilik mencoba untuk berjualan Bakso namun, pada saat melakukan produksi untuk pertama kalinya bakso yang dihasilkan bentuknya menjadi rusak dan tidak terbentuk seperti bentuk bakso pada umumnya, akan tetapi bakso itu tetap dijual oleh pemilik dengan harga obral yakni dengan harga Rp 5.000 rupiah karena pemilik tidak ingin Rugi terlalu banyak pada saat awal merintis usahanya. Sejak awal ingin memulai usaha dulu pemilik hanya bermodalkan uang sebesar Rp. 7.000.000 Rupiah. Dimana 2 juta untuk biaya dekorasi tempat usaha, 2 juta

untuk biaya peralatan, dan 3 juta untuk biaya bahan baku bakso. Karena dijual dengan harga obral tadi ternyata pemilik mengalami kebangkrutan yang membuat modal berkurang menjadi Rp 800.000 rupiah. Tetapi yang terjadi bakso yang dijual tersebut meskipun bentuknya tidak beraturan ada banyak pembeli yang datang untuk membeli karena tergiur dengan harga obral yang diberikan oleh pemilik hingga pada hari itu juga bakso yang di produksi rusak dan gagal itu laku laris sampai habis dan tidak tersisa. Karena fenomena tersebut Sehingga pada hari berikutnya pemilik mencoba memproduksi kembali bakso yang bentuknya rusak itu karena bakso yang kemarin terjual laris tapi kali ini bakso dijual dengan harga Rp. 10.000 rupiah. Hingga pada akhirnya pemilik melakukan produksi bakso dengan bentuk rusak ini dalam selang waktu 1 minggu dan yang terjadi bakso rusak ini selalu laku habis setiap harinya, sampai pemilik mendapat keuntungan yang luarbiasa dengan omset 4 sampai 4,5 juta perhari dengan modal awal 3 juta rupiah . Dari hal inilah pemilik berpikir menetapkan Nama usahanya Bakso Rosak sampai sekarang karena merasa terlihat unik dan banyak sekali pembeli yang berkunjung.

Pada saat peneliti datang ke perusahaan dan mewawancarai pemilik, ternyata pemilik memiliki permasalahan yang dihadapi yakni ingin mengetahui apakah kualitas Pelayanan, produk, dan Lokasi perusahaanya telah memberikan kepuasan atau ada yang harus diubah dan diperbaiki demi kelangsungan dan peningkatan pembelian oleh konsumen baru terhadap bakso rusak ini. Serta pemilik juga ingin mengetahui gaya hidup di masyarakat ini untuk bisa mengikuti trend dan tingkah laku pada zaman yang terus berkembang ini.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan, maka dapat di rumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap pengambilan keputusan pembelian Bakso pada UMKM Bakso Rosak Kecamatan Silo Kabupaten Jember ?

2. Apakah variabel kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap pengambilan keputusan pembelian Bakso pada UMKM Bakso Rosak Kecamatan Silo Kabupaten Jember ?
3. Apakah variabel lokasi berpengaruh signifikan terhadap pengambilan keputusan pembelian Bakso pada UMKM Bakso Rosak Kecamatan Silo Kabupaten Jember ?
4. Apakah variabel gaya hidup berpengaruh signifikan terhadap pengambilan keputusan pembelian Bakso pada UMKM Bakso Rosak Kecamatan Silo Kabupaten Jember ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah diuraikan, maka dapat diuraikan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Menguji dan menganalisis pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap pengambilan keputusan pembelian Bakso pada UMKM Bakso Rosak Kecamatan Silo Kabupaten Jember.
2. Menguji dan menganalisis pengaruh variabel kualitas produk terhadap pengambilan keputusan pembelian Bakso pada UMKM Bakso Rosak Kecamatan Silo Kabupaten Jember.
3. Menguji dan menganalisis pengaruh variabel lokasi secara terhadap pengambilan keputusan pembelian Bakso pada UMKM Bakso Rosak Kecamatan Silo Kabupaten Jember.
4. Menguji dan menganalisis pengaruh variabel gaya hidup terhadap pengambilan keputusan pembelian Bakso pada UMKM Bakso Rosak Kecamatan Silo Kabupaten Jember.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang sudah diuraikan, maka dapat diuraikan manfaat penelitian sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan Penelitian ini bermanfaat untuk dijadikan bahan informasi terkait variabel kualitas pelayanan, kualitas produk, lokasi dan gaya hidup

yang mempengaruhi keputusan pembelian konsumen sehingga perusahaan bisa melakukan peningkatan atau sebagai evaluasi pada variabel tersebut.

2. Bagi Akademisi

Penelitian ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan diperguruan tinggi juga memberikan tambahan wawasan peneliti dibidang pemasaran.

3. Bagi peneliti berikutnya

Penelitian ini bermanfaat bagi peneliti lain sebagai informasi dan referensi untuk penelitian selanjutnya.