

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bisnis industri kuliner adalah salah satu bisnis yang berkembang pesat pada era ini. Hal ini berkaitan dengan aktifitas masyarakat yang semakin beraneka ragam. Persaingan antar perusahaan tidak dapat dihindari dalam bisnis kuliner ini, sehingga perusahaan dituntut untuk kreatif dan inovatif dalam memasarkan produknya. Dengan begitu, banyak usaha-usaha baru bermunculan dan bersaing secara ketat khususnya di kota Jember. Pelaku usaha dituntut untuk memiliki sistem pemasaran yang tepat sehingga dapat menarik konsumen karena jika produk yang mereka sajikan tidak sesuai dengan ekspektasi konsumen, maka konsumen tidak akan melakukan pembelian ulang.

Dengan semakin banyaknya pesaing dalam persaingan bisnis maka perusahaan perlu membuat strategi dalam menghadapi para kompetitor dan untuk mencapai tujuan pemasaran dalam perusahaan. Pemasaran menurut Tjiptono dan Chandra *dalam* Sudaryono (2016:38) pada hakikatnya pemasaran adalah kegiatan manusia yang diarahkan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan melalui pertukaran. Konsep penting dalam studi pemasaran adalah kebutuhan, permintaan, produk, pertukaran, transaksi dan pasar. Setiap perusahaan harus dapat berinovasi atas produknya sehingga dapat menarik konsumen sesuai dengan yang konsumen inginkan. Sistem pemasaran yang baik harus dimiliki oleh perusahaan, salah satu alat ukur yang dapat digunakan yaitu dengan bauran pemasaran. Menurut Kotler *dalam* Herlambang (2014:33) bauran pemasaran adalah sekumpulan dari variabel-variabel yang dapat dikendalikan yang digunakan oleh perusahaan untuk mengejar tingkat penjualan yang diinginkan dalam pasaran atau 4P (Product, Price, Promotion dan Place) yang merupakan faktor internal yang berada dalam jangkauan yang dapat dikendalikan oleh perusahaan.

Saat ini banyak sekali olahan makanan, terutama yang berbahan dasar ayam. Salah satu resto yang berkembang pesat adalah resto Ayam Goreng Kremes Cak

Man yang berdiri pada bulan Maret tahun 2017. Resto ini didirikan oleh Usman Aji Handoko atau biasa disebut Cak Man. Terletak di Jl. Mastrip Ruko Elpasindo No. 9, Desa Sumpersari, Kec. Sumpersari, Kab. Jember. Ayam Goreng Kremes Cak Man merupakan resto pertama milik Cak Man, saat ini pada resto itu memperkerjakan 18 orang karyawan. Sekarang Cak Man sudah mulai mengembangkan bisnisnya dengan membuka cabang baru yaitu di Jl. Kalimantan, Kec. Sumpersari, Kab. Jember.

Ayam kremes adalah olahan ayam yang digoreng kering dan diberi taburan kremesan sebagai pelengkap. Banyak resto ayam kremes yang bermunculan seiring berjalannya waktu, seperti resto Ayam Goreng Kremes Bu Lanny dan Ayam Goreng Kremes Mas Boy namun resto ini memiliki keunggulan atau karakteristik produk dimana resto menyediakan non paket dan paket yang dapat memudahkan pelanggan. Untuk non paket Ayam Goreng Kremes hanya berisi ayam goreng kremes bagian Paha/Dada dan sambal, sedangkan untuk paket Ayam Goreng Kremes berisi ayam kremes, sayur, tahu/tempe, kuah bumbu kuning, sambal dan nasi putih. Selain ayam kremes, ada beberapa menu lain di resto ini, seperti ayam bakar, ayam penyet, ayam geprek, lele kremes, udang kremes, cumi kremes, bebek kremes, gurami kremes, bebek bakar dan gurami bakar. Resto juga menyediakan berbagai macam sambal seperti sambal teri, sambal korek, sambal ijo, sambel kecap, sambel korek keju, sambel pecing dll. Kualitas produk adalah hal yang sangat perlu diperhatikan oleh perusahaan. Karena jika produk yang dihasilkan oleh perusahaan baik, maka konsumen juga akan berpikir bahwa kredibilitas perusahaan itu sendiri baik. Sehingga konsumen akan memutuskan untuk melakukan pembelian ulang pada produk tersebut.

Harga adalah salah satu faktor yang menentukan keuntungan perusahaan. Besar kecilnya harga ditentukan oleh kualitas produk yang dihasilkan oleh perusahaan. Harga yang ditetapkan oleh perusahaan juga harus sesuai dengan biaya-biaya yang digunakan untuk memproduksi produk tersebut. Harga yang ditawarkan oleh resto Ayam Goreng Kremes Cak Man dapat dikatakan terjangkau, dibanding resto lain, pada resto Ayam Goreng Kremes Bu Lanny, harga 1 porsi Ayam Goreng Kremes per Januari 2020 yaitu Rp. 11.000 belum

termasuk nasi, pada resto Ayam Goreng Kremes Mas Boy harga 1 porsi Ayam Goreng Kremes per Januari 2020 yaitu Rp. 15.000 untuk 1 paket ayam kremes, sedangkan pada Ayam Goreng Kremes Cak Man, harga 1 porsi Ayam Goreng Kremes per Januari 2020 untuk non paket yaitu Rp.17.000 sedangkan untuk paket yaitu Rp.11.000. Paket ayam bakar dapat dinikmati dengan harga Rp. 12.000 sedangkan paket ayam penyet dan ayam geprek Rp. 11.000. Harga untuk menu yang tidak termasuk paket juga dapat dibilang terjangkau. Lele Kremes Rp. 10.000, Ayam Goreng Kremes Jumbo dan Cumi Kremes Rp. 16.000, Udang Kremes Rp. 15.000, Bebek Kremes Rp. 19.000 untuk ukuran normal dan Rp. 25.000 untuk ukuran jumbo, Gurami Kremes Rp. 18.000, Ayam Goreng Bakar Jumbo Rp. 17.000, Bebek Bakar Rp 20.000 dan Gurami Bakar Rp.19.000. Berdasarkan data penjualan Ayam Goreng Kremes Cak Man, setiap harinya dapat terjual hingga 500 porsi. Total penjualan rata-rata perbulan adalah Rp.155.000.000 atau Rp.5.000.000/hari.

Selain karakteristik produk yang dimiliki resto dan harga yang terjangkau, saluran distribusi juga salah satu hal penting yang perlu diperhatikan agar dapat dijangkau oleh semua konsumen dan komunikasi pemasaran yang efektif agar dapat menarik minat konsumen. Semakin mudah lokasi resto dijangkau maka semakin tinggi pula penjualan di Ayam Goreng Kremes Cak Man. Saluran distribusi yang diterapkan oleh resto adalah penjualan langsung, yaitu dimana produsen melakukan transaksi secara langsung dengan pelanggan. Resto juga melayani pesanan dalam jumlah besar. Namun saat ini belum bisa melakukan pembelian secara online.

Promosi adalah cara yang digunakan perusahaan untuk menarik minat konsumen terhadap produk perusahaan. Dengan promosi, perusahaan akan mendapatkan keuntungan yaitu produk perusahaan akan lebih dikenal oleh konsumen. Sehingga promosi yang baik dapat meyakinkan konsumen dalam menentukan keputusan pembelian. Namun pada resto ini, promosi hanya diadakan saat awal pembukaan resto, promosi juga belum dilakukan menggunakan sosial media, resto hanya mengandalkan promosi dari mulut ke mulut. Rencana kedepan, resto akan melakukan promosi lebih banyak, dimulai dari pembuatan

sosial media seperti instagram, yang di dalamnya nanti akan berisi promosi-promosi yang diadakan oleh resto.

Variabel-variabel diatas dapat mempengaruhi keputusan pembelian konsumen. Mandatkan dan mempertahankan pelanggan dengan menumbuhkan minat beli sehingga melakukan keputusan pembelian bukan hal yang mudah. Keputusan pembelian merupakan suatu pertimbangan yang dilakukan oleh konsumen untuk memilih satu/lebih produk sesuai dengan keinginan dan kebutuhannya. Kebutuhan yang paling utama adalah pangan. Maka dari itu bisnis kuliner semakin ketat, perusahaan harus mampu mengidentifikasi perilaku konsumen dalam melakukan keputusan pembelian.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, peneliti tertarik untuk meneliti pengaruh bauran pemasaran terhadap keputusan pembelian ayam goreng pada Ayam Goreng Kremes Cak Man, Jember agar dapat memberi masukan terhadap resto tersebut terkait dengan variabel mana yang berpengaruh signifikan dalam keputusan pembeliannya dalam menciptakan strategi untuk berkembang dan bersaing dengan kompetitor sejenis.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis merumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Berapa persen pengaruh produk, harga, saluran distribusi dan promosi terhadap keputusan pembelian?
2. Apakah bauran pemasaran berpengaruh secara serempak terhadap keputusan pembelian ayam goreng kremes Cak Man, Jember?
3. Apakah bauran pemasaran berpengaruh secara parsial terhadap keputusan pembelian ayam goreng kremes Cak Man, Jember?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui dan menganalisis berapa persen pengaruh produk, harga, saluran distribusi dan promosi terhadap keputusan pembelian
2. Menganalisis dan menguji apakah bauran pemasaran berpengaruh secara serempak terhadap keputusan pembelian ayam goreng kremes Cak Man, Jember.
3. Menganalisis dan menguji apakah bauran pemasaran berpengaruh secara parsial terhadap keputusan pembelian ayam goreng kremes Cak Man, Jember.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah dan tujuan penelitian yang telah diuraikan, manfaat dalam penelitian ini adalah :

1. Bagi Perusahaan
Dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam perbaikan proses agar dapat menentukan bauran pemasaran terhadap keputusan pembelian Ayam Goreng Kremes Cak Man, Jember.
2. Bagi Pihak Lain
Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan informasi dan acuan untuk peneliti selanjutnya mengenai bauran pemasaran terhadap keputusan pembelian.