

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi seperti saat ini, dunia bisnis berkembang dengan sangat pesat disegala bidang. Hal ini lah yang membuat persaingan bisnis juga semakin ketat. Salah satu bisnis yang sedang berkembang pesat yaitu bisnis dibidang makanan. Dapat dilihat dari banyaknya bisnis dibidang makanan dari skala kecil sampai skala besar untuk memenuhi dan memuaskan kebutuhan serta keinginan masyarakat. Dengan banyaknya produk makanan yang dijual di luaran, membuat konsumen lebih bebas untuk memilih produk yang mereka butuhkan dan inginkan. Perusahaan harus mampu bertahan dan melanjutkan usahanya dalam persaingan yang sangat ketat seperti saat ini.

Produk yang ditawarkan oleh perusahaan harus sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen, seperti penggunaan media sosial. Menurut Nasrullah (2015:11) media sosial adalah medium di internet yang memungkinkan pengguna mempresentasikan dirinya maupun berinteraksi, bekerja sama, berbagi, berkomunikasi dengan pengguna lain membentuk ikatan sosial secara virtual. Media sosial juga berperan dalam mengoptimalkan nilai tambah ekonomi dan membangun sinergi antar segenap komponen, dalam meningkatkan kesejahteraan rakyat, ditengah persaingan antara bangsa yang semakin tajam. Penjualan produk dengan menggunakan media sosial untuk menarik minat pembeli dengan memberikan informasi-informasi terkait dengan produk yang dijual kepada masyarakat. Media sosial juga berdampak positif, ditandai dengan berkembangnya marketplace yang mempertemukan penjual dan pembeli, *e-commerce*, bisnis baru, dan lain lain.

Terdapat juga kualitas produk yang dapat menentukan keputusan pembelian masyarakat. Menurut Kotler dan Armstrong (2006:272) kualitas produk adalah produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan yang dinyatakan atau diimplikasikan. Kemampuan dari kualitas produk untuk menunjukkan berbagai fungsi termasuk di dalamnya

ketahanan, handal, ketepatan dan kemudahan dalam penggunaan. Kualitas produk menjadi salah satu faktor yang tidak kalah penting lantaran kualitas produk menjadi faktor penentu taraf kepuasan yang didapatkan oleh konsumen setelah mereka melakukan pembelian terhadap suatu produk atau jasa. Selanjutnya, perusahaan perlu menjaga kualitas produknya supaya memudahkan konsumen saat memilih produk sebelum melakukan keputusan pembelian sehingga konsumen tidak merasa kecewa terhadap produk tersebut.

Selain memperhatikan kualitas produk, kualitas pelayanan juga perlu diperhatikan karena pelayanan inilah yang langsung berinteraksi dengan konsumen. Menurut Indrasari (2019:62) menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada dasarnya berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Saat konsumen akan membeli suatu produk, pasti konsumen mempertimbangkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan karena kualitas pelayanan juga menggambarkan kualitas produk yang dihasilkan. Pelayanan dapat dilakukan ketika konsumen memilih produk atau pada saat selesai melakukan transaksi pembelian. Jika pelayanan yang diberikan baik, maka dampaknya pun akan baik, tidak hanya bagi konsumen tapi juga bagi perusahaan tersebut.

Produk roti sudah tidak asing lagi dan sering dijumpai saat ini. Roti merupakan makanan yang berbahan dasar tepung terigu yang di fermentasi dengan ragi roti atau bahan pengembang lainnya dengan beraneka macam bentuk dan rasa sehingga banyak disukai oleh masyarakat Indonesia mulai dari kalangan anak-anak hingga dewasa. Berdasarkan data statistik konsumsi pangan Indonesia pada tahun 2020, rata-rata konsumsi per kapita roti manis mencapai 1.129 ons per minggu, nilai ini lebih tinggi daripada nilai konsumsi produk olahan lain seperti kue kering yang hanya mencapai 438 ons per minggu (Kementerian Pertanian, 2021). Sementara itu, pada tahun 2021, rata-rata pengeluaran di Kabupaten Jember untuk konsumsi roti manis mencapai Rp. 1.049/kapita/minggu (BPS, 2022). Data tersebut menunjukkan adanya potensi nilai ekonomi yang besar terkait produk olahan roti di Indonesia, khususnya di Kabupaten Jember.

Awal berdirinya perusahaan roti Fatimah yaitu pada tanggal 18 September 1998 di Kota Mojokerto Jalan Gajah Mada 98 C yang didirikan oleh Haji Ali, seiring berjalannya waktu perusahaan roti Fatimah melebarkan sayapnya dengan mendirikan di kota lain di Indonesia, seperti di Kabupaten Jember. Fatimah Bakery merupakan salah satu usaha roti yang cukup terkenal di Kabupaten Jember. Fatimah Bakery sendiri telah berdiri dari tahun 2006 dan berada di Jalan Sumatra, Tegal Boto Lor, Kecamatan Sumbersari, Kabupaten Jember.

Fatimah Bakery menyediakan pemesanan roti dengan menggunakan media sosial yaitu *Whatsapp dan Instagram*. Fatimah Bakery juga sangat memperhatikan kualitas produk roti yang dihasilkan, mulai dari pemilihan bahan baku sampai proses pembuatan roti serta pemilihan *topping* yang mereka gunakan. Pelayanan yang diberikan oleh pihak Fatimah Bakery cukup baik seperti karyawan yang melayani konsumen dengan ramah dan penyediaan fasilitas fisik yang cukup lengkap seperti meja, kursi dan kipas angin.

Fatimah Bakery menawarkan banyak varian roti yang dijual seperti Roti Sobek/Kasur, Roti Sakura, Roti Bluder, Roti Molen dan masih banyak varian roti lainnya. Fatimah Bakery tidak hanya menawarkan roti saja tetapi menawarkan beberapa produk makanan lainnya seperti *Tart Cake, Brownies, Spikoe Cake, Roll Cake, Proll Tape (Cake Tape)* dan produk makanan lainnya. Harga yang ditawarkan juga bermacam-macam mulai dari dengan harga Rp. 3.000, harga Rp. 3.500, harga Rp. 5.000, harga Rp. 15.000, harga Rp. 20.000, harga Rp. 30.000 dan harga Rp. 50.000.

Saat ini di Kabupaten Jember banyak sekali outlet roti yang menjual produk serupa seperti Roti 46, Wina Bakery, Sari Roti, Roti Gembong Gembul dan lainnya, namun tidak mengurangi daya tarik konsumen untuk melakukan pembelian roti di Fatimah Bakery. Untuk meningkatkan dan mempertahankan pangsa pasar, Fatimah Bakery harus melakukan tindakan seperti memanfaatkan penggunaan Media Sosial, meningkatkan Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka perlu dilakukan penelitian terhadap Keputusan Pembelian roti pada Fatimah Bakery Cabang Jalan Sumatra

Kabupaten Jember untuk menganalisis apakah variabel Media Sosial, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial dan serempak terhadap Keputusan Pembelian roti pada Fatimah Bakery Cabang Jalan Sumatra Kabupaten Jember.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, didapatkan perumusan masalah untuk penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah variabel Media Sosial, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap Keputusan Pembelian roti pada Fatimah Bakery Cabang Jalan Sumatra Kabupaten Jember?
2. Apakah variabel Media Sosial, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara serempak terhadap Keputusan Pembelian roti pada Fatimah Bakery Cabang Jalan Sumatra Kabupaten Jember?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian rumusan masalah di atas, adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis pengaruh variabel Media Sosial, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan yang berpengaruh secara parsial terhadap Keputusan Pembelian roti pada Fatimah Bakery Cabang Jalan Sumatra Kabupaten Jember?
2. Menganalisis pengaruh variabel Media Sosial, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan yang berpengaruh secara serempak terhadap Keputusan Pembelian roti pada Fatimah Bakery Cabang Jalan Sumatra Kabupaten Jember?

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan

memperluas pengetahuan peneliti tentang pengaruh penggunaan Media Sosial, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian roti pada Fatimah Bakery Cabang Jalan Sumatra Kabupaten Jember

2. Bagi Fatimah Bakery

Bagi pemilik Fatimah Bakery Cabang Jalan Sumatra Kabupaten Jember, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan manfaat mengenai pengaruh penggunaan Media Sosial, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian roti sehingga membantu pihak Fatimah Bakery Cabang Jalan Sumatra Kabupaten Jember untuk lebih mengetahui keinginan konsumen.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi dan untuk menambah pengetahuan yang berkaitan dengan dengan Keputusan Pembelian.