

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan semakin berkembangnya zaman dan meningkatnya daya beli masyarakat, maka produk yang berkualitas serta pelayanan yang baik merupakan kunci utama dalam memenangkan persaingan, yang pada akhirnya akan memberikan nilai kepuasan yang lebih tinggi pada konsumen. Konsumen kini memiliki tuntutan nilai yang jauh lebih besar dan beragam karena konsumen di hadapkan dengan berbagai pilihan berupa barang yang dapat mereka beli. Dalam hal ini produsen harus memberikan kualitas dan kepuasan pada suatu produk guna untuk mendapatkan kepercayaan konsumen. Bila tidak maka konsumen akan beralih kepada pesaing yang memberikan nilai lebih pada setiap produk yang di tawarkannya.

Konsumen cenderung semakin sensitif terhadap nilai yang ditawarkan setiap produknya. Konsumen biasanya telah melalui proses-proses atau tahapan-tahapan seperti mendapat informasi baik melalui iklan atau referensi dari orang lain kemudian membandingkan produk satu dengan produk yang lain sampai pada akhirnya mengambil keputusan pembelian. Keputusan pembelian adalah, suatu proses penilaian dan pemilihan dari berbagai alternatif sesuai dengan kepentingan-kepentingan tertentu dengan menetapkan suatu pilihan yang dianggap paling menguntungkan. Bila manfaat yang dirasakan lebih besar bila dibandingkan pengorbanan untuk mendapatkannya maka dorongan untuk membelinya semakin

tinggi. Sebaliknya bila manfaatnya lebih kecil dibandingkan pengorbannya maka biasanya pembeli akan menolak untuk membeli, dan pada umumnya beralih mengevaluasi produk lain yang sejenis (Amirullah dalam M. Haiqal, 2014: 2). Salah satu faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian yaitu desain. Desain merupakan salah satu faktor penting yang harus diperhatikan secara serius khususnya untuk produk baru, karena sasaran konsumen tidak sedikit yang mulai memperlakukan masalah desain suatu produk yang mampu memenuhi kebutuhan konsumen.

Desain merupakan hal pokok dalam suatu produk guna untuk menarik minat konsumen dalam menentukan pilihan untuk membeli suatu produk tersebut, karena desain adalah bentuk nyata dalam suatu produk yang dapat dilihat secara langsung oleh konsumen. dengan desain yang menarik dan penyesuaian warna pada produk yang tepat merupakan awal yang baik dalam menarik minat dan daya beli konsumen. Setelah desain yang menjadi daya tarik awal dari konsumen, maka kualitas produk juga harus sesuai dengan produk yang di tawarkan, banyak hal yang dapat ditentukan dalam penentuan kualitas yaitu, ditentukan oleh kumpulan fungsinya, termasuk di dalamnya daya tahan, kenyamanan, wujud luar (warna, pembentuk, bungkus, dan sebagainya).

Menurut Kotler dan Armstrong (2011: 346). Kualitas produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan kepada pasar untuk mendapatkan perhatian, dibeli, digunakan, atau dikonsumsi yang dapat memuaskan keinginan dan kebutuhan. Sedangkan menurut Tjiptono (2008: 95). menjelaskan produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan produsen untuk diperhatikan, diminta, dicari,

digunakan, atau dikonsumsi pasar sebagai pemenuhan kebutuhan atau keinginan pasar yang bersangkutan.

Dengan kualitas yang bagus dan terpercaya, maka keunggulan tersebut tertanam di benak konsumen, tetapi tidak hanya berhenti disitu hal yang paling berpengaruh dalam minat konsumen sehingga menimbulkan pembelian maka kepercayaan terhadap konsumen sangat berpengaruh, karena dengan adanya desain yang bagus dan menarik serta kualitas yang baik pasti harga yang di tawarkan juga akan tinggi. Oleh dari itu selain desain dan kualitas, maka kepercayaan atas konsumen sangat di butuhkan.

Dalam hal ini maka produsen harus mengetahui kunci untuk membangun kepercayaan konsumen, yaitu pendekatan, kedekatan ini memiliki tiga titik tolak, yaitu kedekatan fisik, kedekatan intelektual dan kedekatan emosional: (a) kedekatan fisik adalah produsen harus bisa membangun komunikasi yang baik dengan para konsumennya, (b) kedekatan intelektual, kedekatan fisik saja ternyata belum lengkap dalam membangun kepercayaan konsumen, kedekatan intelektual perlu juga di terapkan agar kepercayaan tidak hanya di permukaan saja, tetapi juga bisa meraih pada pemikiran, (c) kedekatan emosional, selain dua pendekatan di atas maka hal pendekatan yang paling penting adalah mempertahankan kedekatan secara emosional, kedekatan emosional inilah yang membuka kunci kepercayaan. Jadi disini produsen harus dapat membangun kedekatan emosional dengan para pelanggannya.

Saat ini tidaklah mudah untuk membuat suatu usaha, dimana selain pesaing yang semakin banyak dan juga konsumen selalu mencari sesuatu yang baru, Maka para pengusaha harus lebih jeli dalam menjalankan usaha yang sudah di jalankanya, seperti usaha pembuatan Sofa yang ada di Pangkalpinang ini. Salah satunya adalah Pandri Mebel. Usaha Pandri Mebel memproduksi berbagai jenis Sofa. Pada awal berdirinya usaha ini hasil yang di dapat sangatlah menguntungkan. Tetapi saat ini pandri mebel mengalami penurunan pada penjualanya, penurunan ini di sebabkan karena menurunnya perekonomian di Bangka Belitung saat ini, seperti yang di lansir Antara Babel.com (17 juni 2016) yang menyebutkan bahwa pertumbuhan perekonomian Bangka Belitung mengalami penurunan yang terjadi di beberapa sektor utama yaitu sektor industri pengolahan serta pertambangan dan penggalian.yaitu susahya dalam mencari timah. selain itu disebutkan juga terjadi penurunan pada kinerja sektor ekonomi dan melemahnya ekspor babel masih disebabkan oleh rendahnya harga komoditas dunia akibat perlambatan ekonomi dunia. Seperti menurunnya harga sawit dan karet.

Penurunan penjualan pada Pandri Mebel ini juga di sebabkan karena adanya pesaing-pesaing baru seperi Rawing Mebel, Fani Mebel, Ajun Sofa, dan Dunia indah Mebel, dalam penelitian ini mengambil studi kasus di Toko Mahkota Jati Pangkalpinang karena Toko Mahkota Jati yang paling dominan dalam pengambilan Sofa pada Pandri Mebel,

Berdasarkan hasil survei pra penelitian yang telah di lakukan peneliti pada usaha Pandri Mebel dan Rawing Mebel yang di lakukan pada bulan maret sampai

dengan mei 2016, Peneliti mendapatkan hasil produk serta data penjualan yang berbeda pada dua usaha tersebut, yang dapat di lihat pada Tabel I.1 dan Tabel I.2 dibawah ini:

Tabel I.1 Hasil penjualan Sofa Rakitan Pandri Mebel pada Toko Mahkota Jati bulan Maret - Mei 2016

Nama Barang	Maret	April	Mei
Garuda Blimbing	2	2	2
Sofa L catur	4	14	7
Sofa Minimalis Mio	9	8	8
Sofa Minimalis M3	9	7	5
Sofa Bed	10	8	3
Sofa Kepang	4	3	5
Jumlah	48	42	31

Sumber:Pandi Mebel, 2016

Tabel I.2 Hasil penjualan Sofa Rakitan Rawing Mebel pada Toko Mahkota Jati bulan Maret-mei 2016

Nama Barang	Maret	April	Mei
Sofa Garuda	3	5	8
Sofa L Sudut	4	7	10
Sofa Minimalis Mio	5	8	12
Sofa Minimalis M	9	7	11
Sofa Bed	10	8	10
Sofa Jaguar	4	7	5
Jumlah	35	42	46

Sumber:Rawing Mebel, 2016

Dari Tabel di atas dapat di lihat bahwa terdapat perbedaan tipe Sofa pada usaha tersebut, dimana pada Pandri Mebel memiliki tipe Sofa,antara lain, Sofa Garuda Blimbing ,Sofa L Catur, Sofa Minimalis Mio, Sofa Minimalis M3, Sofa Bed, dan Sofa Kepang. Sedangkan pada Rawing Mebel memiliki tipe Sofa sebagai berikut,Sofa Garuda, Sofa L Sudut, Sofa Minimallis Mio, Sofa Minimalis M, Sofa Bed, dan Sofa Jaguar.

Selanjutnya juga terdapat perbedaan data hasil penjualan Sofa Rakitan Pandri Mebel dan Rawing Mebel pada Toko Mahkota Jati Pangkalpinang bulan maret sampai dengan bulan mei 2016, pada data tersebut Sofa Pandri Mebel mengalami penurunan, sedangkan produk pesaing Rawing Mebel mengalami peningkatan. Dilihat dari penjualan pada bulan maret sampai dengan mei 2016, Sofa Pandri Mebel yang terjual pada bulan maret berjumlah sebanyak 48 penjualan, sedangkan pada bulan april berjumlah sebanyak 42 penjualan, dan pada bulan mei berjumlah sebanyak 31 penjualan. Kemudian pada Rawing Mebel mengalami peningkatan penjualan, dimana pada bulan maret berjumlah sebanyak 35 penjualan, pada bulan april berjumlah sebanyak 42 penjualan, dan pada bulan mei berjumlah sebanyak 46 penjualan, dimana Rawing Mebel selalu memberikan perubahan pada desain produknya.

Hal ini menunjukkan penurunan penjualan Sofa Pandri Mebel pada Toko Mahkota Jati setiap bulannya. penurunan ini disebabkan karena kurangnya pembaharuan pada desain produk yang ada, karena produk yang ditawarkan masih terbilang adalah produk-produk yang lama, Sedangkan pada Rawing Mebel selalu memperbarui produknya, pada kasus ini terbukti bahwa konsumen saat ini mencari produk-produk dengan desain baru.

Selain data perbedaan tipe dan data penjualan di atas peneliti juga menampilkan beberapa gambar dari produk tersebut untuk memperjelas perbedaan tipe desain produk antara Pandri Mebel dan Mawing Mebel yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel I.2 Gambar Sofa Pandri Mebel dan Rawing Mebel

Sofa Pandri Mebel	Sofa Rawing
 <p data-bbox="507 779 746 813">Sofa Garuda Blimbing</p>	 <p data-bbox="994 763 1134 797">Sofa garuda</p>
 <p data-bbox="523 1173 730 1207">Sofa Minimalis Mio</p>	 <p data-bbox="986 1173 1134 1207">Minimalis Mio</p>
 <p data-bbox="523 1563 730 1597">Sofa Minimalis M3</p>	 <p data-bbox="1007 1563 1118 1597">Jaguar 01</p>

Sumber: Pandri Mebel, 2016

Sumber: Rawing Mebel, 2016

Berdasarkan Tabel I.2 di atas dapat dilihat perbedaan bentuk desain antara Sofa Pandri Mebel dan Rawing Mebel. Dalam hal ini produk Rawing terdapat beberapa desain baru, dimana desain baru lebih diminati oleh konsumen, Sehingga penjualan pada Rawing mengalami peningkatan.

Selanjutnya, peneliti telah melakukan prasurvey terhadap 10 konsumen Sofa Pandri Mabel pada Toko Mahkota Jati Pangkalpinang untuk mengetahui fenomena atau masalah yang ada pada objek penelitian. Berikut tabel hasil prasurvey yang dilakukan peneliti terhadap 10 konsumen Toko Mahkota Jati Pangkalpinang.

Untuk mengetahui bagaimana pengaruh desain produk terhadap penjualan pada Pandri Mebel dan Rawing Mebel maka dapat di lihat dalam tabel berikut ini:

Tabel I.3 Data Prasurvey terhadap 10 konsumen Toko Mahkota Jati

No	Pernyataan	S	N	TS
1	Desain sofa rakitan Pandri Mebel pada toko Mahkota Jati sangat menarik	2 20%	4 40%	4 40%
2	Sofa rakitan Pandri Mebel pada toko Mahkota Jati Pangkalpinang memiliki kualitas produk yang terjamin	6 60%	-	4 40%
3	Saya percaya terhadap sofa rakitan Pandri Mebel yang ditawarkan di toko Mahkota Jati Pangkalpinang	5 40%	2 30%	3 30%
4	Saya akan membeli sofa rakitan Pandri Mebel di toko Mahkota Jati Pangkalpinang	4 40%	6 60%	-

Sumber: Data diolah peneliti, 2016

Berdasarkan tabel 1.3 data prasurvey yang dilakukan terhadap 10 konsumen Toko Mahkota Jati Pangkalpinang. Pada pertanyaan no. 1, Desain Sofa Rakitan Pandri Mebel pada Toko Mahkota Jati sangat menarik, 40% responden menjawab tidak setuju, 40% responden menjawab ragu-ragu, dan 20% menjawab setuju. Jika dilihat dari jawaban responden bahwa desain Sofa Rakitan Pandri Mebel kurang menarik perhatian konsumen. Pertanyaan no. 2 Sofa Rakitan Pandri Mebel pada Toko Mahkota Jati Pangkalpinang memiliki kualitas produk yang

terjamin, 60% responden menjawab setuju dan 40% responden menjawab tidak setuju, menurut responden bahwa masih ada Sofa Rakitan Pandri Mebel Pangkalpinang yang kualitasnya belum terjamin.

Pertanyaan no. 3, saya percaya terhadap Sofa Rakitan Pandri Mebel yang ditawarkan di Toko Mahkota Jati Pangkalpinang, 40% responden menjawab setuju, 30% menjawab ragu-ragu dan 30% responden menjawab tidak setuju. Dilihat dari jawaban responden masih ada responden yang tidak percaya terhadap Sofa Rakitan Pandri Mebel yang ditawarkan di Toko Mahkota Jati Pangkalpinang. Pertanyaan no. 4, saya akan membeli Sofa Rakitan Pandri Mebel di Toko Mahkota Jati Pangkalpinang, 60% responden menjawab ragu-ragu dan 40% responden menjawab setuju. Jika dilihat dari jawaban responden bahwa masih ada responden yang ragu-ragu untuk membeli Sofa Rakitan Pandri Mebel di Toko Mahkota Jati Pangkalpinang.

Berdasarkan uraian tersebut tentang permasalahan yang terjadi pada Sofa Rakitan Pandri Mebel di Toko Mahkota Jati, maka peneliti ingin melihat dan menganalisis lebih jauh lagi mengenai desain produk, kualitas produk dan kepercayaan konsumen terhadap keputusan pembelian di Toko Mahkota Jati. Maka penelitian ini mengangkat judul **“Pengaruh Desain Produk, Kualitas Produk dan Kepercayaan Konsumen terhadap Keputusan Pembelian Sofa Rakitan Pandri Mebel (Studi pada Toko Mahkota Jati Pangkalpinang)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan ,maka dapat dirumuskan rumusan masalah dalam penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran desain produk, kualitas produk, kepercayaan konsumen dan keputusan pembelian Sofa Rakitan Pandri Mebel pada Toko Mahkota Jati Pangkalpinang?
2. Apakah desain produk berpengaruh secara parsial terhadap keputusan pembelian Sofa Rakitan Pandri Mebel pada Toko Mahkota Jati Pangkalpinang?
3. Apakah kualitas produk berpengaruh secara parsial terhadap keputusan pembelian Sofa Rakitan Pandri Mebel pada Toko Mahkota Jati Pangkalpinang?
4. Apakah kepercayaan konsumen berpengaruh secara parsial terhadap keputusan pembelian Sofa Rakitan Pandri Mebel pada Toko Mahkota Jati Pangkalpinang?
5. Apakah desain produk, kualitas produk dan kepercayaan konsumen berpengaruh secara simultan terhadap keputusan pembelian Sofa Pandri Mebel pada Toko Mahkota Jati Pangkalpinang?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah ini perlu diberikan mengingat luasnya ruang lingkup penelitian. Adapun batasan-batasan masalah yang akan dibahas, adalah sebagai berikut:

1. Variabel yang akan di teliti di batasi pada desain produk, kualitas produk, dan kepercayaan konsumen terhadap keputusan pembelian.
2. Penelitian ini di lakukan di Toko Mahkota Jati Pangkalpinang yang berlangsung mulai dari tanggal 15 juni 2016 sampai dengan selesai.

1.4 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang terdapat pada rumusan masalah, maka tujuan dari peneletian ini adalah:

1. Untuk mendapatkan kajian dan gambaran tentang desain produk, kualitas produk, kepercayaan konsumen dan keputusan pembelian Sofa Rakitan Pandri Mebel Pangkalpinang.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis adanya pengaruh desain produk terhadap keputusan pembelian Sofa Rakitan Pandri Mebel Pangkalpinang.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis adanya pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian Sofa Rakitan Pandri Mebel Pangkalpinang.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis adanya pengaruh kepercayaan konsumen terhadap keputusan pambelian Sofa Pandri Mebel Rakitan Pangkapinang.
5. Untuk mengetahui dan menganalisis adanya pengaruh desain produk, kualitas produk, dan kepercayaan konsumen terhadap keputusan pembelian Sofa Rakitan Pandri Mebel Pangkalpinang.

1.5 Manfaat Penelitian

Dengan dilakukan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini di harapkan dapat membantu menambah pengetahuan dan wawasan penulis, lebih memahami pengaruh analisis desain produk, kualitas produk dan kepercayaan konsumen terhadap keputusan pembelian sofa rakitan Pandri Mebel pangkal pinang serta mampu memberikan gambaran teori yang di peroleh selama belajar di Universitas Bangka Belitung.

2. Manfaat Praktis

Peneletian ini merupakan kesempatan untuk menerapkan ilmu dan teori yang di peroleh di bangku kuliah dalam kehidupan praktek kerja yang sesungguhnya serta di jadikan sebagai sumber informasi untuk menambah pengetahuan di bidang pemasaran.

3. Manfaat Kebijakan

Hasil penelitian ini dapat di jadikan sebagai bahan informasi dan referensi bagi penelitian selanjutnya yang mengambil judul yang sama sebagai bahan penelitian

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan bertujuan untuk mempermudah dalam pembahasan penulisan. Sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini membahas tentang landasan teori yang digunakan, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini membahas tentang variabel penelitian beserta definisi operasionalnya, populasi dan sampel penelitian, jenis dan sumber data penelitian, metode pengumpulan data dan metode analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan mengenai gambaran umum objek penelitian, analisis dan interpretasi data serta pembahasan hasil

BAB V PENUTUP

Berisi tentang kesimpulan dari analisis permasalahan penelitian dan memberikan rekomendasi dan saran sebagai masukan terkait dengan permasalahan penelitian.