BAB 1
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sekarang ini di Indonesia banyak perusahaan yang sedang bersaing untuk memajukan penjualan produknya. Salah satu fenomena bisnis yang sedang menjamur saat ini adalah bisnis air minum isi ulang, ketahui air merupakan golongan kebutuhan *primer* (utama) dalam pemenuhan kebutuhan manusia. Salah satu diantaranya air. Contohnya, perusahaan air minum kini hadir dengan berbagai merek dikalangan masyarakat luas untuk memenuhi kebutuhannya. Kebutuhan masyarakar terhadap produk air minum belakangan ini sangat banyak sehingga konsumen harus bisa memilih suatu produk air minum yang cocok untuk di konsumsi. Perusahaan harus memiliki strategi yang efektif agar tidak kalah saing dengan perusahaan-perusahaan lainnya.

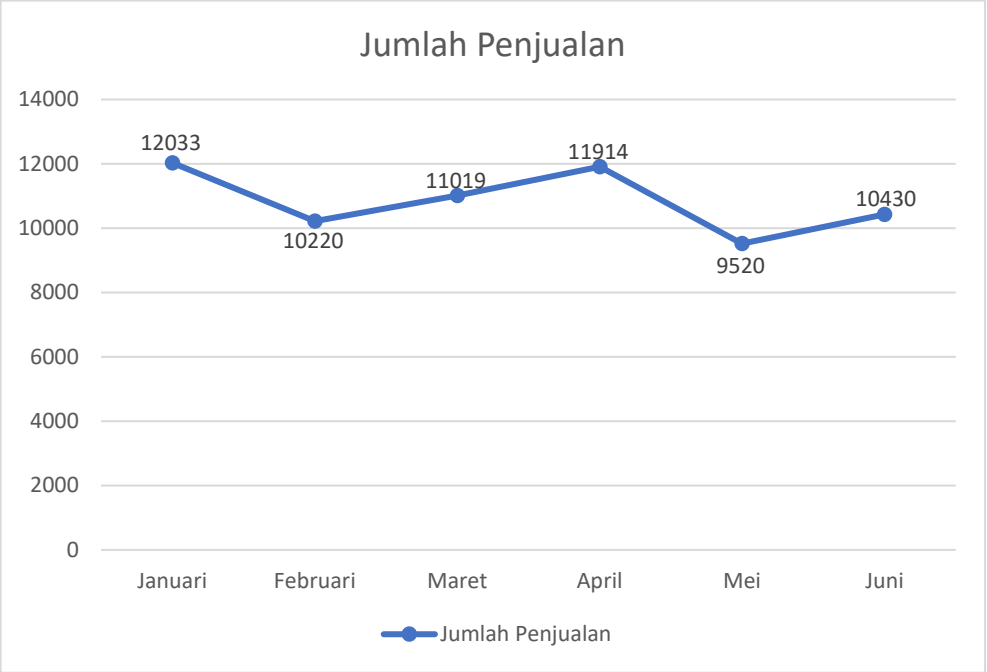
Permasalahan yang terjadi air minum isi ulang yang tersedia di depot-depot pinggir jalan hanya melewati proses sekadarnya, sehingga tidak sesuai dengan standar yang berlaku di Indonesia (SNI). Melalui Direktorat Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga (PKTN), Kemendag menemukan sebanyak 31.553 Depot Air Minum (DAM) tidak layak Higienitas Sanitas Pangan (HSP). Pelanggaran DAM lainnya meliputi alat *ultraviolet* (UV) yang sebagian besar melewati batas maksimal pemakaian serta hanya 1.183 yang bersertifikat dan 28.719 yang Layak Higienitas Sanitas Pangan (HSP) dari 60.272 Depot Air Minum (DAM) isi ulang yang tercatat. Catriana, (2021).

Terdapat berbagai potensi masalah air minum isi ulang mulai dari rasa yang berbeda dari air pada umumnya sehingga kualitas air yang belum tentu terjamin mutunya. Air minum isi ulang cenderung memiliki rasa yang berbeda daripada air yang di rebus hingga matang atau air kemasan yang melewati sederet proses di pabrik. Beberapa hal yang menyebabkan perbedaan rasa tersebut adalah kebersihan dan tingkat keasaman (pH) yang tidak terpantau dengan baik dan masalah-masalah air minum isi ulang yang tidak sesuai standar bahaya air minum isi ulang bagi tubuh yaitu Pertama, Infeksi Saluran Cerna jika peralatan yang ada pada depot air minum isi ulang termasuk botol atau galon yang di gunakan sebagai wadah tidak di bersihkan dengan baik. Kedua, Keracunan sumber air yang

di gunakan oleh depot penyedia air minum isi ulang biasanya tidak jelas keberadaannya. Hal ini membuat kualitas air tidak benar-benar terjamin, dapat mengandung virus atau bakteri yang berbahaya, sehingga risiko keracunan juga akan semakin tinggi. Dan terakhir, akan meningkatkan sederet penyakit berbahaya seperti tifus, disentri, hepatitis, dan lainnya. Sara, (2020).

Setiap perusahaan berusaha untuk memperebutkan konsumen dalam hal bersaing satu sama lain dengan perusahaan-perusahaan lainnya. Kebutuhan masyarakat terhadap produk air minum belakangan ini sangat banyak. Sehingga konsumen harus bisa memilih suat produk air minum yang cocok untuk di konsumsi. Perusahaan harus memiliki strategi yang efektif agar tidak kalah saing dengan perusahaan lainnya. Banyak sekali air minum isi ulang yang hadir di Indonesia salah satunya PT. Biru Semesta Abadi dengan produk air minum isi ulang merek Air Biru yang sudah tersebar di berbagai wilayah di Indonesia.

Produk air minum ini sudah melayani ribuan orang di Indonesia yang membutuhkan layanan air minum isi ulang. Banyak orang yang terbantukan dengan hadirnya jasa ini di tengah-tengah masyarakat dan menjadikan Air Biru sebagai solusi terbaik. Selain itu, harga juga terjangkau sehingga banyak pihak yang bisa menikmatinya. Depot Air Biru ini aman untuk dikonsumsi karena sudah lolos Uji Lab Kementerian Kesehatan. Depot Air Biru sangat memperhatikan air yang mereka produksi agar aman untuk di minum. Setiap air yang diproses akan mengalami ozonisasi 100% sehingga bakteri dan kuman akan hilang. Selain itu proses penyaringan juga memakai teknologi terbaik untuk menjaga kualitas air. Hasilnya adalah air yang jernih dan tidak keruh sebagai perusahaan yang bergerak di jasa penyediaan air minum isi ulang tentu Air Biru tidak ingin reputasinya rusak karena itu dengan adanya lolos Uji Lab merupakan jawaban atas berbagai pertanyaan yang meragukan kualitas di jada ini. Standarisasi air minum isi ulang sangat penting karena menjamin konsumen tidak akan terkena penyakit seperti diare atau penyakit lainnya. depotairminumro, (2021).



Gambar 1.1 Data Penjualan Air Minum Isi Ulang Merek Air Biru Tebet Barat Jakarta Selatan Bulan Januari – Juni 2022

Sumber: Data Olahan Peneliti

Berdasarkan Gambar 1.1 diatas terlihat bahwa penjualan air minum isi ulang merek Air Biru per-Galon selama 6 bulan terakhir di cabang Tebet Barat mengalami fluktuatif. Di bulan januari penjualan Air Biru sebanyak 12.033, sedangkan di bulan februari sampai dengan bulan mei mengalami penurunan penjualan dibandingkan sebelumnya. Air Biru harus bisa lebih meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap produk yang mereka gunakan agar konsumen tetap mau menggunakan produk yang mereka sediakan. Dalam menjalanu usaha air minum isi ulang ini faktor kualitas produk (air) dan kualitas pelayanan sangat menentukan tingkat keputusan pembelian pelanggan terhadap produk yang di sediakan perusahaan tersebut.

Faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian diantaranya adalah kualitas produk, kualitas pelayanan dan lokasi. Menurut Firmansyah, (2019:15) kualitas produk adalah kemampuan sebuah produk dalam mempergerakan fungsinya, hal itu termasuk keseluruhan durabilitas, reliabilitas, ketepatan, kemudahan pengoperasian dan reparasi produk juga atribut produk lainnya serta

kualitas pelayanan menjadi tuntunan penting dalam persaingan tingkat global, industri dan perusahaan. Tingkat kualitas di nilai berdasarkan sudut pandang konsumen. Untuk menciptakan kualitas layanan tinggi, perusahaan harus menawarkan layanan yang mampu diterima konsumen sesuai atau melebihi harapan konsumen. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik konsumen akan merasa puas dan akan terus melakukan pembelian ulang. Menurut Wahyu & Budiarti, (2015:4) kualitas pelayanan merupakan ukuran pelayanan menyeluruh atas suatu pelayanan yang diterima pelanggan dimulai dari proses pelayanan, lingkungan, sumber daya manusia, dan diakhiri dengan hasil akhir pelayanan.

Masalah air isi ulang berikutnya berhubungan dengan lokasinya. Sebagian depot air minum isi ulang terletak di pinggir jalan raya. Ini membuat alat-alat yang digunakan untuk memproses air minum berisiko tinggi untuk terpapar polusi, baik berupa debu atau asap kendaraan bermotor. Usaha yang bergerak di bidang jasa juga harus pandai dalam memilih lokasi sebagai tempat usaha tersebut melakukan seluruh kegiatannya, karena dengan lokasi yang terjangkau dan nyaman akan lebih menguntungkan pemilik usaha. Menurut Tjiptono, (2015:345) Lokasi mengacu pada berbagai aktivitas pemasaran yang berusaha memperlancar dan mempermudah penyampaian atau penyaluran barang dan jasa dari produsen kepada konsumen.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Air Minum Isi Ulang Merek Air cabang Tebet Barat Jakarta Selatan.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan diatas maka perumusan masalah penelitian adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen?
3. Apakah lokasi berpengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari perumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian konsumen.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian konsumen.
3. Untuk mengetahui pengaruh lokasi terhadap keputusan pembelian konsumen.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

   Diharapkan dapat menambah referensi dan meningkatkan wawasan peneliti mengenai pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan lokasi terhadap keputusan pembelian konsumen pada air minum isi ulang.
2. Bagi Perusahaan

   Dapat dijadikan bahan evaluasi yang terjadi dari masalah perusahaan dengan menentukan strategi yang lebih baik lagi untuk meningkatkan penjualannya.
3. Bagi Akademis

   Penelitian ini diharapkan bisa berguna untuk dijadikan rujukan, sumber informasi dan menjadi bahan referensi khususnya di bidang perilaku konsumen dan Membantu para peneliti selanjutnya memahami pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan lokasi terhadap keputusan pembelian.