

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

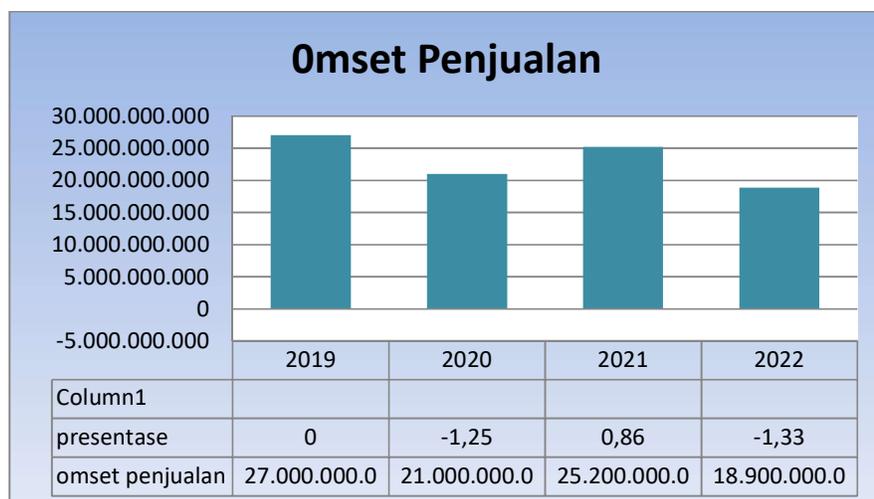
Makan dan minum pada dasarnya adalah salah satu kebutuhan pokok bagi manusia yang berfungsi sebagai sumber energi untuk melakukan segala aktifitas dan salah satu faktor utama bagi kelangsungan hidup manusia, dengan kata lain tanpa makanan manusia tidak akan dapat bertahan hidup. Saat ini seiring dengan perkembangan jaman sudah banyak keanekaragaman makanan yang ada untuk di konsumsi masyarakat baik itu makanan yang dibuat sendiri maupun makanan siap saji yang di sediakan oleh para pengusaha yang bergerak di bidang kuliner. Selain kebutuhan biologis yang mendorong keinginan manusia untuk makan, timbulnya selera makan dikarnakan juga karena penampilan dari makanan mulai dari aroma, cita rasa, dan bagaimana cara penyajiannya.

Perkembangan usaha kuliner saat ini sangat pesat mulai dari negara-negara maju dan berkembangpun mengikuti perkembangan bisnis usaha kuliner ini, begitu juga di Indonesia pola konsumsi masyarakat akan makanan telah mengalami pergeseran dimana masyarakat lebih senang untuk mengkonsumsi makanan diluar rumah terutama bagi masyarakat yang sibuk bekerja dan beraktifitas di luar rumah, pola konsumsi masyarakat ini menyebabkan semakin banyaknya usaha kuliner yang menyediakan makanan siap saji untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan tempat makan diluar rumah. Usaha kuliner terus menunjukkan daya tariknya, pertumbuhan bisnis ini terus mengalami perkembangan yang positif. Pasarnya yang luas mulai merambah pada masyarakat kelas bawah, menengah, hingga kelas atas.

Berkembangnya usaha kuliner sering di kaitkan dengan mobilitas masyarakat yang semakin tinggi, dimana masyarakat di sibukan dengan pekerjaannya di luar rumah sehingga lebih memilih sesuatu yang bersifat praktis dan instan untuk memenuhi kebutuhannya sehari-hari. Dilihat dari perilaku masyarakat yang semakin berkembang inilah yang menyebabkan usaha yang bergerak di bidang kuliner terbilang sangat menjanjikan.

Rumah Makan Padang Sederhana adalah salah satu restoran yang berdiri

sejak tahun 1972 di tengah menjamurnya bisnis restoran di Rawamangun, Jakarta Timur. Rumah Makan Padang Sederhana merupakan restoran dengan konsep yang sederhana yang menyajikan menu makanan dengan resep khas minang Sumatra Barat dan menawarkan suasana yang nyaman. (sumber: <https://www.kompas.com>)



Gambar 1.1 Omset Penjualan Per tahun RM.Padang Sederhana Rawamangun

Dari Gambar 1.1 di atas dapat dilihat omset bahwa adanya perbedaan pendapatan omset penjualan RM. Padang Sederhana Rawamangun Sebelum di era pandemi, di era pandemi dan era new normal. Pada tahun 2019 omset penjualan sekitar 27 Miliar, lalu di era pandemi terjadinya penurunan 1,25% menjadi 21 Miliar, kemudian di era new normal pada tahun 2021 terjadi kenaikan 0.86% dan hingga saat ini di bulan juli 2022 masih terus naik omset dari RM Sederhana Padang.

Pada Awal tahun 2020 terjadinya wabah covid 19 Dunia dan termasuk di Indonesia, pemerintah mulai memberlakukan aturan makan di tempat dengan durasi 20 menit selama Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) level 4 yang berlangsung di sejumlah wilayah. Peraturan pemerintah terkait pencegahan penambahan angka positif Covid-19 sangat berdampak bagi sejumlah pihak, salah satunya adalah bagi pelaku usaha makanan seperti Rumah Makan (RM) Sederhana Padang menurut data dari (Kompas.com).

Berdasarkan wawancara awal peneliti dengan pihak salah satu karyawan

RM Sederhana Padang Rawamangun pada Bulan Juli 2022 didapatkan informasi bahwa selama masa kebijakan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) yang diterapkan oleh pemerintah, terhitung sejak awal tahun 2020 hingga pertengahan tahun 2020, pendapatan RM Sederhana Padang mengalami penurunan. Hal inilah yang kemudian mendorong peneliti untuk meneliti lebih dalam terkait persepsi Konsumen RM Sederhana Padang mengenai Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi penjualan yang dilakukan oleh RM Sederhana Padang terutama di masa New Normal.

Keputusan pembelian merupakan suatu penentuan apa yang akan dibeli atau tidaknya oleh konsumen, keputusan didasarkan kepada hasil yang diperoleh dari kegiatan atau aktivitas sebelum pembelian. Keputusan pembelian merupakan salah satu bagian dari perilaku konsumen. Perilaku konsumen merupakan tindakan yang secara langsung terlibat dalam usaha memperoleh, menentukan produk dan jasa, termasuk proses pengambilan keputusan yang mendahului dan mengikuti tindakan tersebut dalam (Yunus, 2021). Untuk meningkatkan keputusan pembelian konsumen RM Sederhana Padang menggunakan Kualitas Pelayanan agar konsumen tertarik membeli makanan padang di RM Sederhana Padang Rawamangun. (Kompas.com 2018)

Kualitas Pelayanan dalam bentuk Keputusan Pembelian adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil), produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan Tjiptono (2014:268) dalam jurnal (Nizar et al., 2019) Keputusan Pembelian sangat di tentukan oleh baik tidaknya sebuah pelayanan yang di berikan perusahaan dalam memasarkannya. Hal ini didukung sejumlah riset diantaranya (Hotimah et al., 2018) yang menyimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan yang dipersepsikan baik atau positif oleh konsumen akan berpengaruh positif terhadap Keputusan Pembelian. Sedangkan menurut (Djimantoro & Gunawan, 2020) Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh Terhadap Keputusan Pembelian.

Harga juga menjadi sebuah pertimbangan bagi konsumen dalam memilih produk yang akan dibeli. Harga merupakan komponen yang berpengaruh langsung terhadap laba perusahaan dimana harga merupakan satuan moneter atau ukuran lainnya (termasuk barang dan jasa lainnya) yang ditukarkan agar

memperoleh hak kepemilikan atau penggunaan suatu barang atau jasa Hal ini terlihat dari hasil dari penelitian (Andriani, 2020) dan (Rachman & Suryoko, 2017) menyimpulkan bahwa Harga berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian. Sedangkan menurut (Kamal & Saputro, 2017) harga tidak memiliki pengaruh terhadap Keputusan Pembelian, karena pelanggan biasanya tidak memperhitungkan harga bila sudah menyukai suatu produk terutama makanan karena pelanggan biasanya tidak memperhitungkan harga bila sudah menyukai suatu produk terutama makanan, usaha Restoran Rumah Makan (RM) Sederhana Padang yang menargetkan kalangan atas dengan Harga yang cukup tinggi sesuai fasilitas yang di sediakan. (kumparan.com)

Lokasi adalah salah satu faktor penting yang berpengaruh terhadap berhasil atau gagalnya suatu usaha terutama dalam keputusan Pembelian menurut Kotler dan Armstrong (2014 : 76) dalam jurnal (Wongso, 2020). Lokasi ialah suatu tempat dimana berbagai kegiatan yang dilakukan perusahaan untuk membuat produk dan konsumen dapat mudah mengakses dan melakukan keputusan pembelian. Sedangkan Menurut (Darmawan, 2019) apabila konsumen sangat menyukai produk dan kualitas peayanan maka lokasi tidak mempengaruhi Keputusan Pembelian konsumen. Lokasi/tempat adalah salah satu determinan yang paling penting dalam perilaku konsumen, perusahaan harus memilih lokasi yang strategis dalam menempatkan rumah makan di suatu kawasan/daerah yang dekat dengan keramaian dan aktivitas masyarakat. Lokasi Restoran RM Sederhana Padang Rawamangun sangat strategis dan mudah diakses karena berada di pinggir jalan dan restoran yang besar mudah di temui. (Suara.com)

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di jabarkan di atas maka peneliti ingin meneliti lebih lanjut terkait Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Pada konsumen Restoran Sederhana Masakan Padang Rawamangun).

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian?

2. Apakah Harga berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian?
3. Apakah Lokasi berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari perumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian.
2. Untuk mengetahui pengaruh Harga terhadap Keputusan Pembelian.
3. Untuk mengetahui pengaruh Lokasi terhadap Keputusan Pembelian.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada berbagai pihak terutama pihak perusahaan dan bagi peneliti sendiri, antara lain:

1. Bagi Peneliti

Untuk menambah wawasan, pengetahuan serta pengalaman penulis dalam hal penelitian lapangan sebagai bentuk penerapan teori yang didapat dibangku perkuliahaan.

2. Bagi Ilmu Pengetahuan

Penelitian ini diharapkan bisa berguna untuk dijadikan rujukan, sumber informasi dan menjadi bahan referensi bagi penelitian selanjutnya agar bisa lebih dikembangkan untuk meningkatkan kualitas hasil penelitian.

3. Bagi Restoran Sederhana Masakan Padang

Diharapann dapat menjadi informasi dan masakan penting bagi perusahaan dalam hal menjaga kualitas layanan, harga dan lokasi agar volume penjualan meningkat.