

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan dunia bisnis sekarang ini semakin ketat dalam bersaing terlebih semua hal yang dapat memberikan peluang akan diambil menjadi bisnis yang sangat unik. Perkembangan perdagangan pada era globalisasi ini tidak dapat dipungkiri tidak luput dari persaingan yang semakin bersaing dalam memasarkan produk dan jasa. Persaingan yang semakin ketat ini menurut para pelaku bisnis untuk mampu memaksimalkan kinerja perusahaannya agar dapat bersaing di pasar. Perusahaan harus bekerja keras untuk mempelajari dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggannya. Dengan memahami kebutuhan, keinginan dan permintaan pelanggan, maka akan memberikan masukan penting bagi perusahaan untuk merancang strategi pemasaran agar dapat menciptakan kepuasan bagi pelanggannya.

Salah satu usaha yang memiliki persaingan yang ketat saat ini ialah bisnis kuliner, dimana pada saat ini dunia kuliner menjadi trend di kalangan masyarakat dan merupakan kebutuhan yang paling utama. Bisnis kuliner dengan tema pedas selalu mengundang penasaran dari pada konsumen. Makanan dengan penambahan kata pedas dengan menggunakan tingkat kepedasan tertentu selalu menarik minat pelanggan. Beragam jenis makanan pendamping seperti sambal, baik yang terbuat hanya dari cabai dan bahan pelengkap lain sampai ditambahkan dengan ikan, cumi atau makanan lainnya, juga cara penyajian yang berbeda-beda dan memiliki ciri khas tersendiri menjadikan persaingan dalam bisnis makanan Sambal Ikan Itin Secuil akan semakin ketat.

Trend yang sedang terjadi sekarang ini makin banyak persaingan pada bisnis kuliner khususnya pada makanan yang dilengkapi dengan sambal. Sambal menjadi salah satu makanan asal Indonesia yang dicintai tidak hanya orang di Indonesia, tetapi orang diluar Indonesia juga mencintai makanan dengan sambal. Berbagai jenis sambal ikan di Indonesia yang bermunculan dan memiliki rasa serta kualitas yang bagus dimata para konsumen. Merek-merek sambal ikan yang sedang laris dipasaran dan menjadi pilihan masyarakat Indonesia saat ini adalah sambal ikan roa Judes, sambal ikan roa Huden & Delta, sambal ikan roa Devi Maharani, dan sambal ikan roa ibu Rudy memiliki kualitas yang alami dan aman untuk dimakan tanpa bahan pengawet. Hal ini membuat sambal ikan roa itin secuil mengalami persaingan yang cukup jauh.

Sambal Ikan Itin Secuil berusaha sebisa mungkin untuk mencapai yang terbaik dari produknya, dilengkapi dengan goal, visi dan misi dari Sambal Ikan Itin Secuil. Goal dari Sambal Ikan Itin Secuil itu sendiri yaitu mencapai kesuksesan, konsisten, dan berusaha mencapai kepercayaan dengan keberuntungan yang ada. Visi dan misi Sambal Ikan Itin Secuil itu sendiri yaitu :

Visi : menjadi seorang pembisnis sambal buatan itin dari kota Palu bisa disukai dan dikenal keseluruh Indonesia dan diluar negeri.

Misi : sebagai seorang pembisnis Sambal Ikan Itin Secuil melayani dengan cinta kasih, setulus hati, selalu berusaha memuaskan kebutuhan konsumen, menyediakan produk yang fresh dan

menyediakan makanan siap saji.

Pada awalnya Sambal Ikan Itin Secuil ini terbentuk karena dorongan dari rekan kerja di penerbangannya, dengan melihat caranya memasak dan termotivasilah untuk membuat Sambal Ikan Itin Secuil itu dengan varian yang berbeda dari sambal ikan lainnya yaitu dengan cara memasak sambal ikan dengan kualitas minyaknya banyak, tidak terlepas dari khas Sulawesi di kota Palu. Dan akhirnya Sambal Ikan Itin Secuil perlahan – lahan memutuskan untuk berjualan di lingkungan teman kerja di penerbangan, karena melihat banyaknya diantara teman kerjanya yang tinggal perumahan, kos-kosan, apartemen, dll dan jauh dari kedua orang tuanya.

Sambal Ikan Itin Secuil juga mengalami kesulitan dalam produknya seperti masih belum mempunyai tempat/wadah untuk menaruh sambal tersebut hanya memakai bahan plastik es batu untuk memasarkan suatu produknya. Sambal Ikan Itin Secuil pada akhirnya berusaha untuk merubah kualitas produknya dengan cara memberikan sambal dengan kemasan yang bagus seperti botol/cup sambal yang terbaik pada saat itu dengan varian harga yang berbeda-beda.

Dan awal pertama kali dibentuk nama dari “Sambal Ikan Itin Secuil” itu dari teman kerja yang memberi dan menyebutkan kata-kata “Itin” nama panggilan produsen dan kata “Secuil” karena sering menggunakan kata – kata itu dan tidak ada arti dan maksud dari kata “Secuil” itu sendiri. Jadi produsen memberi nama bisnis sambalnya dengan nama “Sambal Ikan Itin Secuil”. persaingan antar pasar industri makanan semakin kompetitif. Hal ini terbukti dengan banyaknya jenis makanan yang menggunakan sambal di dalam dan diluar Indonesia yang menyukai rasa pedas dan gurih serta racikan rempah-rempah dari Indonesia memiliki citra rasa tersendiri. Sambal ikan roa merupakan salah satu jenis sambal asal Sulawesi khususnya di kota Manado dan kota Palu, yang wajib dicoba ketika berkunjung di sana dan para konsumen yang pecinta rasa pedas. Sambal ikan roa ini terbuat dari ikan yang diasapkan dan setelah itu sudah dihaluskan serta menghasilkan rasa dan aroma yang berbeda kepada konsumen yang menyukai sambal ikan roa itu sendiri lalu menghasilkan sambal ikan roa yang pedas sebagai pelengkap lauk dan menambah lezat disetiap makanan konsumen.

Keputusan pembelian konsumen mempunyai beberapa pertimbangan, diantaranya adalah keputusan tentang jenis produknya, bentuk produk, merek, penjualannya, jumlah produk, waktu pembelian dan cara pembayaran. Produk yang dibeli haruslah berkualitas, konsumen akan merasa produk tersebut berkualitas apabila produk tersebut dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan sesuai dengan yang diharapkan atau melebihi apa yang di harapkan.

Sambal Ikan Itin Secuil mengalami perkembangan yang cukup pesat. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya bermunculan sambal ikan yang berbeda-beda dan Konsumen memiliki keinginan yang berbeda-beda juga dalam membeli sambal ikan, keinginan itu berdasarkan selera yang dimiliki oleh konsumen salah satunya dari rasa, ada beberapa konsumen yang menyukai rasa sambal ikan yang sangat pedas, ada yang menyukai sambal ikan yang pedas, dan ada yang menyukai sambal ikan dengan rasa manis, dan ada yang menyukai rasa sambal ikan yang asin. Selain itu, konsumen juga membeli sambal ikan berdasarkan jenis ikan yang diminati seperti ikan cakalang, ikan roa, ikan tongkol, cumi, dll. Akibatnya dari banyaknya pembisnis ini adalah terjadi persaingan yang sangat tinggi. Untuk dapat bertahan dan menjaga posisinya, Sambal Ikan

Itin Secuil berusaha memahami karakteristik konsumen.

Produk sambal ikan roa itin secuil merupakan salah satu sambal ikan yang di produksi sejak tahun 2014. Sekarang ini Sambal Ikan Itin Secuil telah mengeluarkan 3 varian sambal ikan yang berbeda yaitu sambal ikan roa, sambal cakalang suir dan sambal duo itin secuil dengan mempunyai 2 tingkat level rasa yaitu rasa pedas dan kurang pedas. Setiap produk sambal ikan roa, sambal cakalang suir dan sambal duo itin secuil mempunyai kelebihan dan kelemahan. Kondisi persaingan pasar yang semakin ketat mendorong Sambal Ikan Itin Secuil untuk secara terus – menerus memperkuat rasa dan kualitas produknya agar dapat meraih posisi tertinggi dan bagus di hati konsumen.

Berbagai macam strategi pemasaran telah dilakukan oleh Sambal Ikan Itin Secuil guna mempertahankan posisinya terhadap keputusan pembelian dan kepuasan konsumen. Seperti menciptakan strategi dan ide-ide yang inovatif, menjaga kualitas produk, menciptakan harga yang terjangkau dan memproduksi berbagai macam pilihan produk Sambal Ikan Itin Secuil khas dari kota Palu sehingga para konsumen dapat memilih produk Sambal Ikan Itin Secuil sesuai dengan kriteria makanan masing – masing untuk diproduksi bagi kalangan konsumen di dalam dan diluar Indonesia.

Promosi sebagai sarana penunjang pemasaran barang dan jasa sudah dikenal efektifitasnya. Permasalahannya yaitu jika cara atau metode promosi yang digunakan tepat. Promosi diharapkan dapat meningkatkan volume penjualan suatu produk. Promosi merupakan informasi atau komunikasi yang dipergunakan oleh pengusaha dalam memperkenalkan dan menawarkan produk kepada masyarakat, karena melalui promosi dapat juga memikat sampai ketinggian memberikan dorongan dapat membeli sehingga dapat meningkatkan hasil penjualan perusahaan.

Untuk lebih memperkenalkan produk sambal ikan, Sambal Ikan Itin Secuil berusaha melakukan promosi untuk mendorong konsumen melakukan pembelian terhadap produk sambal ikan. Promosi yang dilakukan Sambal Ikan Itin Secuil masih terbilang rendah dikarenakan promosi dilakukan hanya melalui media sosial seperti Instagram, facebook, whatsapp dan line. Namun saat ini Sambal Ikan Itin Secuil sudah melakukan inovasi promosi dengan cara *buy one get one free*. Selain itu Sambal Ikan Itin Secuil melakukan promosi untuk pembelian dengan cara memberikan *tester* sebelum membeli, kemudian juga memberikan *gift* kepada konsumen yang melakukan pembelian ulang Sambal Ikan Itin Secuil serta melakukan promosi kepada teman - teman yang merupakan selebgram/artis di Indonesia.

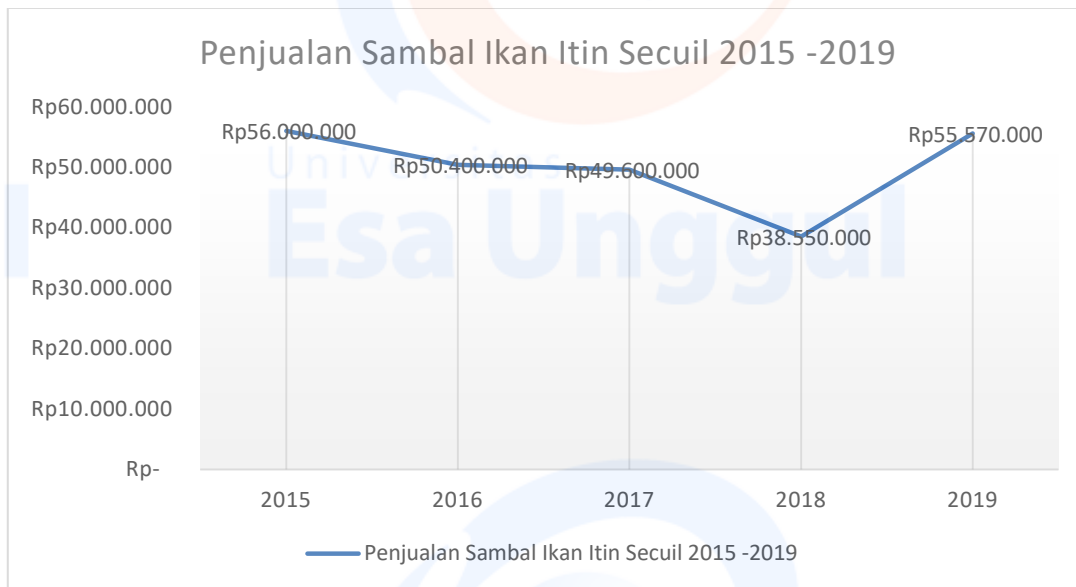
Kita dapat mengatakan bahwa penjual telah menghasilkan mutu bila produk atau pelayanan penjual tersebut memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Jika konsumen merasa cocok dengan suatu produk dan produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya, maka konsumen akan mengambil keputusan untuk membeli produk tersebut dengan terus menerus. Kualitas Sambal Ikan Itin Secuil masih dianggap rendah dikarenakan belum dikenal dikalangan konsumen lainnya dan kualitas Sambal Ikan Itin Secuil masih belum memenuhi keinginan konsumen dikarenakan belum adanya tanggal kadaluarsa, serta kemasannya belum tertata dengan rapi. Sambal Ikan Itin Secuil ini merupakan makanan khas dari Sulawesi (Manado dan palu), ciri khas dari sambal ikan tersebut adalah sambal ikan yang banyak minyaknya, namun tidak semua konsumen menyukai

sambal yang berminyak sehingga Sambal Ikan Itin Secuil masih berusaha untuk memikirkan kebutuhan konsumen lainnya.

Harga memiliki pengaruh yang besar terhadap konsumen untuk membeli. Setiap konsumen membutuhkan lebih banyak bentuk diskon atau potongan harga dan paket barang dengan harga murah. Semakin terjangkau harga suatu produk maka konsumen akan semakin tertarik dan melakukan keputusan pembelian terhadap produk yang bersangkutan.

Harga Sambal Ikan Itin Secuil masih dianggap relative mahal, dikarenakan banyaknya pesaing yang menawarkan sambal ikan dengan harga yang lebih murah, namun harga Sambal Ikan Itin Secuil sebagian orang sudah merasa sesuai dengan permintaan pasar dikarenakan kualitas Sambal Ikan Itin Secuil terbuat dari bahan - bahan alami dan harga yang terjangkau. Dapat kita lihat untuk data penjualan Sambal Ikan Itin Secuil dibawah ini dari tahun 2015 – 2019.

Grafik 1.1
Grafik Data Penjualan Sambal Ikan Itin Secuil
Tahun 2015-2019



Sumber :

data penjualan Sambal Ikan Itin Secuil

Berdasarkan grafik data penjualan Sambal Ikan Itin Secuil di atas, terlihat jumlah penjualan Sambal Ikan Itin Secuil pada tahun 2015, 2016, 2017 dan 2018 menunjukkan adanya penurunan penjualan yang tidak terlalu besar, namun pada tahun 2019 menunjukkan adanya kenaikan penjualan. Hal ini dapat disebabkan oleh bermunculnya jenis – jenis sambal ikan sejenis disekitar Tangerang. Maka Sambal Ikan Itin Secuil berusaha menciptakan inovasi yang baru dan memiliki ciri khas tersendiri dari produknya.

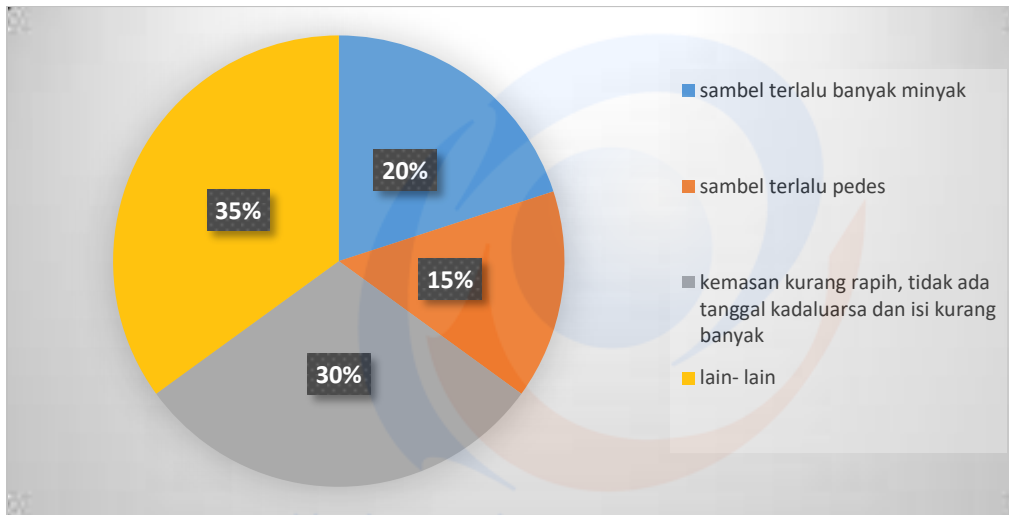
Semakin banyaknya jenis sambal ikan dari tahun ke tahun, semua masakan kuliner yang bergerak dibidang makanan terus berinovasi dan bersaing ketat dalam menciptakan produk sambal ikan yang berkualitas, terjamin rasanya, dan harganya terjangkau dengan produk yang lain. Produsen Sambal Ikan Itin Secuil tidak hanya berfokus terhadap kualitas produk yang dihasilkan sehubungan dengan usaha yang dilakukan untuk menguasai pangsa pasar, namun juga memperhitungkan mengenai faktor harga yang akan ditetapkan apakah harga yang ditetapkan bersaing serta membuat konsumen merasa harga yang ditetapkan sesuai dengan kualitas produk yang didapat yang tidak kalah penting yaitu pengenalan konsumen terhadap promosi. Promosi yang sudah dikenal lebih baik diminati oleh konsumen, oleh karena itu penulis melakukan perbedaan antara penjualan Sambal Ikan Itin Secuil dengan penjualan sambal ikan lainnya. Berikut adalah Market Leader penjualan sambal ikan lainnya:

Tabel 1.1
Market Leader penjualan sambel ikan

No	Nama	Jenis Sambel	Tahun	Pendapatan bersih
1	Rimayanti Wardani	Sambel Roa	2013	Rp 170.000.000
2	Hudan & deta	Sambel Roa	2017	Rp 8.000.000
3	Devi Maharani	Sambel Roa	2015	Rp 2.000.000 - 3.000.000
4	Ibu Rudy	Sambel Roa	2001	Rp 4.350.000

Sumber :
rimayanti/s
wa.co.id/2
020

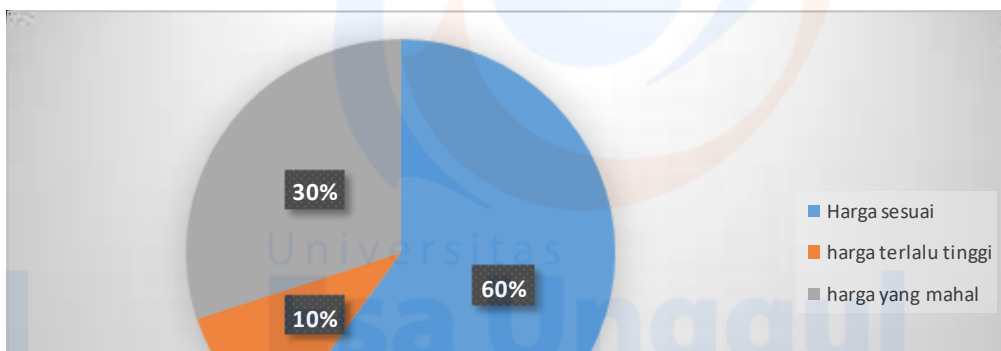
Untuk membuktikan adanya masalah pada Sambal Ikan Itin Secuil, peneliti juga melakukan pra survey kepada 20 responden yang pernah membeli dan mencoba Sambal Ikan Itin Secuil di wilayah perumahan moderland Tangerang dan memberikan 3 pertanyaan yang sesuai dengan fenomena yang terjadi di Sambal Ikan Itin Secuil.



Sumber : data diolah peneliti, 2020

Grafik 1.2 Diagram Pra Survey 20 Responden Variabel Kualitas Produk Sambal Ikan Itin Secuil

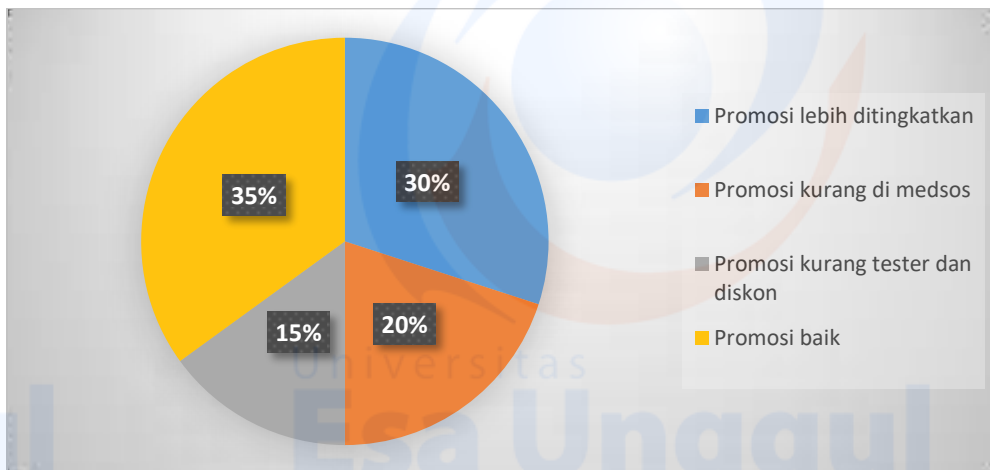
Berdasarkan dari hasil prasurvey untuk 20 responden untuk Sambal Ikan Itin Secuil variabel kualitas produk, 4 responden (20%) menyatakan bahwasannya Sambal Ikan Itin Secuil terlalu banyak minyak, kemudian 3 responden (15%) menyatakan Sambal Ikan Itin Secuil terlalu pedas, 6 responden (30%) menyatakan bahwasannya kemasan Sambal Ikan Itin Secuil kurang rapih, tidak ada tanggal kadaluarsa dan isi kurang banyak, selanjutnya 7 responden (35%) menyatakan lain – lain.



Sumber : data diolah peneliti, 2020

Grafik 1.3 Diagram Pra survey 20 Responden Variabel Harga Sambal Ikan Itin Secuil

Berdasarkan dari hasil prasurvey untuk 20 responden untuk sambal ikanitinsecuilvariabel harga, 12 responden (60%) menyatakan bahwasannya Sambal Ikan Itin Secuil harga sesuai, 2 responden (10%) menyatakan bahwasannya Sambal Ikan Itin Secuil harga terlalu tinggi, 6 responden (30%) menyatakan bahwasannya Sambal Ikan Itin Secuil harga yang mahal.



Sumber : data diolah peneliti, 2020

Grafik 1.4 DiagramPra Survey 20 Responden Variabel Promosi Sambal Ikan Itin Secuil

Berdasarkan dari hasil prasurvey untuk 20 responden untuk Sambal Ikan Itin Secuil variabel promosi, 6 responden (30%) menyatakan bahwasannya Sambal Ikan Itin Secuil promosi lebih ditingkatkan, kemudian 4 responden (20%) menyatakan bahwasannya Sambal Ikan Itin Secuil promosi kurang di medsos, 3 responden (15%) menyatakan bahwasannya Sambal Ikan Itin Secuil promosi kurang tester dan diskon, dan 7 responden (35%) menyatakan bahwasannya Sambal Ikan Itin Secuil promosi baik.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan proses keputusan pembelian sebagai indikator penelitian. Menurut Kotler dan Armstrong (2014) keputusan pembelian konsumen dipengaruhi oleh empat faktor, diantaranya sebagai berikut : Faktor Budaya (*Cultural*), Faktor Sosial

(*Social*), Faktor Pribadi (*Personal*), Faktor Psikologis (*Psychological*).

Dalam era globalisasi persaingan saat bisnis yang semakin dinamis, kompleks dan serba tidak pasti, bukan hanya menyediakan peluang tetapi juga tantangan yang dihadapi oleh perusahaan – perusahaan untuk selalu mendapatkan cara terbaik guna merebut dan mempertahankan pangsa pasar. Setiap perusahaan berusaha untuk menarik perhatian calon konsumen dengan berbagai cara, salah satunya dengan pemberian informasi tentang produk. Media ini dirasa paling efektif dalam mempengaruhi konsumen untuk melakukan pembelian.

Kemudian, cara lain yang dapat dilakukan produk Sambal Ikan Itin Secuil untuk mempertahankan keunggulan bersaing adalah dengan kualitas produk Sambal Ikan Itin Secuil sebagai makanan yang halal yang terbuat dari berbagai bahan yang aman dan alami karena tidak mengandung azam benzoat, telah merebut perhatian masyarakat disekitaran wilayah Tangerang.

Selain itu, desain kemasan (bentuk, warna, dan lain – lain) produk Sambal Ikan Itin Secuil menarik dan memiliki 3 varian rasa yaitu sambal ikan roa itin secuil, sambal cakalang suir, dan sambel duo itin secuil serta memiliki 2 varian level yaitu level pedas dan level sedang (kurang pedas) dengan harga yang terjangkau yaitu kisaran Rp 40.000,- (200 gram), Rp 50.000,- (250 gram) dan Rp 90.000,- (350 gram). Berikut varian Sambal Ikan Itin Secuil yang pedas dan tidak pedas :

Gambar 1.1
Sambal Ikan Itin Secuil Yang Pedas



Sumber : Instagram @kristinprawita

Gambar 1.2
Sambal Ikan Itin Secuil Yang Tidak Pedas



Sumber : Instagram @kristinprawita

Berdasarkan permasalahan yang diuraikan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan menjadi permasalahan yang terjadi sebagai topik dengan pengambilan judul **“Pengaruh Kualitas Produk , Harga, dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Sambal Ikan Itin Secuil di Wilayah Tangerang”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari pembahasan di atas ditemukan banyak masalah terkait keputusan pembelian Sambal Ikan Itin Secuil diantaranya:

1. Produk Sambal Ikan Itin Secuil memiliki kemasan yang kurang rapih, tidak ada tanggal kadaluarsa dan isi kurang banyak sehingga konsumen enggan untuk membeli produk Sambal Ikan Itin Secuil.
2. Harga Sambal Ikan Itin Secuil masih relatif lebih tinggi dari kompetitor lainya sehingga konsumen enggan untuk membeli produk Sambal Ikan Itin Secuil.
3. Kurangnya promosi yang dilakukan Sambal Ikan Itin Secuil sehingga minat pembeli Sambal Ikan Itin Secuil belum optimal.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah maka peneliti membatasi permasalahan terkait dengan kualitas prodak, harga, promosi terhadap keputusan pembelian Sambal Ikan Itin Secuil di Perumahan Moderland Tangerang.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas, rumusan masalah dari penelitian ini adalah :

1. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap keputusan pembelian “Sambal Ikan Itin Secuil” di wilayah Tangerang ?

Apakah harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian “Sambal Ikan Itin Secuil” di wilayah Tangerang ?