

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Provinsi Sumatera Selatan merupakan salah satu destinasi wisata yang diminati oleh para wisatawan domestik dan mancanegara, karena Provinsi Sumatera Selatan yang memiliki keunikan tersendiri dari mulai wisata heritage, peninggalan bersejarah, wisata kuliner, wisata alam, wisata religi, hingga wisata MICE (*Meeting, Incentive, Conference, Exhibition*). Provinsi Sumatera Selatan juga memiliki keunikan yang dapat menarik para pelaku bisnis untuk berkunjung dan membuka bisnis. Hal tersebut menyebabkan kenaikan kunjungan wisata di Provinsi Sumatera Selatan. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik Sumatera Selatan jumlah kunjungan wisatawan domestik dan mancanegara yang berkunjung ke Sumatera Selatan Januari – Juli 2019 mencapai 9.886 kunjungan atau naik 51% dibanding periode yang sama tahun lalu.

Dari kenaikan kunjungan wisatawan tersebut tentunya memiliki dampak positif kepada sektor pariwisata di Provinsi Sumatera Selatan khususnya di bidang *Food and Beverage* karena dalam melakukan perjalanan ke suatu destinasi tentunya bidang *Food and Beverage* sangat berperan aktif dan dibutuhkan oleh para wisatawan. Ditambah dengan maraknya tren wisata kuliner yang membuat pertumbuhan bisnis *Food and Beverage* mempunyai prospek yang sangat baik. Salah satu industry *Food and Beverage* yaitu jasa boga. Dimana di dalamnya terdapat rumah makan, restoran, kafe, dan sebagainya.

Salah satu kota di Sumatera Selatan yang memiliki pertumbuhan bisnis *Food and Beverage* yang selalu mengalami kenaikan setiap tahunnya yaitu Kota Prabumulih. Jumlah restoran di Kota Prabumulih pada Tahun 2018 tercatat sebanyak 66 unit. Bila dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya terlihat peningkatan jumlah restoran di Kota Prabumulih. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 1.1 di bawah ini:

TABEL 1
DATA JUMLAH RUMAH MAKAN
ATAU RESTORAN DI KOTA PRABUMULIH
TAHUN 2015 – 2018

Kecamatan Subdistrict		2015	2016	2017	2018
(1)		(2)	(3)	(4)	(5)
1	Rambang Kapak Tengah	-	1	1	-
2	Prabumulih Timur	22	23	41	44
3	Prabumulih Selatan	4	4	4	4
4	Prabumulih Barat	2	2	4	3
5	Prabumulih Utara	7	7	7	8
6	Cambai	5	5	5	7
Prabumulih		40	42	62	66

Sumber : Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata, 2019

Salah satu bisnis *Food and Beverage* adalah Usaha Jasa Boga atau Katering yang merupakan usaha penyedia makanan dan minuman yang dilengkapi dengan peralatan dan perlengkapan untuk proses pembuatan, penyimpanan dan penyajian, untuk disajikan di lokasi yang diinginkan oleh pemesan. Menurut Kardigantara (2006), jasa boga (catering) termasuk pada industri *Commercial Catering*, yaitu maksud dan tujuan dari perusahaannya adalah untuk mendapatkan profit melalui jasa

layanan catering yang bertujuan memenuhi dan memuaskan kebutuhan konsumen melalui produk (jasa) yang disediakan. Produk catering dan kualitas produknya yaitu makanan merupakan tolak ukur keputusan pembelian konsumen yang disesuaikan dengan kebiasaan dan pengalaman dari konsumen tersebut dalam menikmati produk tersebut.

Menurut Tjiptono (2009:30), kualitas mencerminkan semua dimensi penawaran produk yang menghasilkan manfaat (*benefits*) bagi pelanggan. Kualitas suatu produk baik berupa barang atau jasa ditentukan melalui dimensi-dimensinya. Menurut Tjiptono (2012), kualitas produk adalah tingkat mutu yang diharapkan dan pengendalian keragaman dalam mencapai mutu tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Kualitas bisa terpenuhi ketika perusahaan dapat memberikan produk sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan bahkan melebihi harapan pelanggan.

Ada delapan dimensi kualitas produk menurut Tjiptono (2012:130), dimensi kualitas produk yaitu Kinerja (*Performance*), Keandalan (*Reliability*), Keistimewaan Tambahan (*Feature*), Kesesuaian dengan Spesifikasi (*Conformance to Specifications*), Daya Tahan (*Durability*), Kemampuan Melayani (*Service Ability*), Estetika (*Aesthetics*), dan Kualitas yang dipersepsikan (*Perceived Quality*). Delapan dimensi ini yang akan digunakan untuk mengukur tingkat kualitas produk di suatu perusahaan.

Kualitas suatu produk adalah keseluruhan ciri didalam produk yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan sesuai dengan yang diharapkan pelanggan. Penjelasan tentang kualitas produk yang sudah dikemukakan tersebut dapat dinyatakan bahwa apabila perusahaan dapat memberikan atau menawarkan produk makanan yang berkualitas, maka dapat akan berpengaruh terhadap keputusan

pembelian konsumen. Kualitas produk memiliki peran penting dalam mempengaruhi keputusan pembelian konsumen dan membentuk konsumen untuk loyal terhadap produk yang ditawarkan perusahaan. Keputusan pembelian konsumen merupakan salah satu ungkapan perasaan seorang pelanggan yang tertarik akan suatu produk melihat dari kualitas produk yang ditawarkan oleh perusahaan.

Menurut Kotler & Armstrong (2016) mendefinisikan bahwa keputusan pembelian ialah studi mengenai keputusan perilaku konsumen tentang bagaimana kelompok, individu, dan organisasi menentukan, membeli, menggunakan, dan cara perusahaan memuaskan kebutuhan pelanggan melalui jasa dan produk yang ditawarkan ke konsumen. Keputusan pembelian memiliki enam dimensi menurut Kotler & Armstrong (2016:188) antara lain pilihan produk, pilihan merek, pilihan penyalur, waktu pembelian, jumlah pembelian, dan metode pembayaran.

Keputusan pembelian merupakan sikap atau cara konsumen agar dapat mengelola semua informasi yang didapatkan untuk mengambil konklusi produk apa yang akan dibeli dan dipengaruhi oleh banyak faktor antara lain ekonomi keuangan, teknologi, politik, budaya, produk, harga, lokasi, promosi, *physical evidence*, *people*, dan *process* (Alma, 2013). Untuk mempengaruhi keputusan konsumen salah satu hal yang penting ialah kualitas produk untuk menetapkan pilihan konsumen terhadap produk dan memudahkan dalam proses pengambilan keputusan pembelian konsumen.

Salah satu perusahaan yang bergerak di bidang *Food and Beverage* dalam hal ini Usaha Jasa Boga di Kota Prabumulih adalah PT. Siang Malam Nusaraya Catering Service yang berdiri pada tanggal 11 Oktober 2011 dan berkantor pusat di Jl. Jendral Sudirman, Prabumulih-Cambai, Sumatera Selatan. Sebelum berbadan usaha Perseroan Terbatas (PT), perusahaan ini merupakan usaha Rumah Makan didirikan oleh Bpk.

Nailis pada tahun 1978, dan selanjutnya dikembangkan oleh anak-anak beliau, dan telah membuka beberapa buah cabang, baik di wilayah Sumatera Selatan, Lampung, Jambi, dan lain-lain.

PT. Siang Malam Nusaraya Catering Service merupakan salah satu klasifikasi katering pesta, katering perkantoran dan juga harian. Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik (Selasa, 9/2/2021) terjadi penurunan jumlah pendapatan perusahaan dari tahun 2017-2019. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 2 di bawah ini:

TABEL 2
DATA PENDAPATAN PT. SIANG MALAM NUSARAYA
CATERING SERVICE PRABUMULIH TAHUN 2017 – 2019

No.	Bulan	Tahun		
		2017	2018	2019
1	Januari	Rp 120.850.000	Rp 100.700.000	Rp 101.000.000
2	Februari	Rp 90.570.000	Rp 110.500.000	Rp 123.500.000
3	Maret	Rp 130.080.000	Rp 129.200.000	Rp 133.200.000
4	April	Rp 99.080.000	Rp 98.000.000	Rp 95.000.000
5	Mei	Rp 80.000.000	Rp 76.000.000	Rp 89.000.000
6	Juni	Rp 82.750.000	Rp 81.700.000	Rp 67.000.000
7	Juli	Rp 98.000.000	Rp 98.000.000	Rp 102.000.000
8	Agustus	Rp 121.300.000	Rp 117.300.000	Rp 109.300.000
9	September	Rp 125.000.000	Rp 115.000.000	Rp 95.000.000
10	Oktober	Rp 128.700.000	Rp 127.000.000	Rp 135.000.000
11	November	Rp 133.500.000	Rp 128.500.000	Rp 126.800.000
12	Desember	Rp 135.500.000	Rp 137.000.000	Rp 125.000.000
Jumlah		Rp1.345.330.000	Rp 1.318.900.000	Rp 1.301.800.000

Sumber: PT. Siang Malam Nusaraya Catering Service, 2021.

Berdasarkan Tabel di atas, terlihat bahwa pendapatan PT. Siang Malam Nusaraya Catering Service mengalami fluktuatif. Terlihat dari data tersebut dari tahun 2017-2019 terus mengalami penurunan. Tentunya hal ini dapat memiliki dampak buruk bagi kelangsungan perusahaan. Pada tahun 2018 PT. Siang Malam Nusaraya

mengalami penurunan sebesar Rp 23.430.000-, dari tahun sebelumnya dan pada Tahun 2019 PT. Siang Malam Nusaraya mengalami penurunan kembali sebesar Rp 17.100.000-, dari tahun sebelumnya yang begitu merugikan perusahaan.

Berdasarkan survey atau wawancara yang dilakukan sebelumnya, penulis mendapatkan informasi dari pemilik usaha, mengenai keluhan tamu terhadap produk makanan yang mengakibatkan adanya keputusan pembelian. Hasil survey atau wawancara pra penelitian kepada pemilik usaha menyatakan bahwa menerima keluhan setidaknya 20 konsumen menyatakan bahwa 50% tidak puas atas produk yang ada di PT. Siang Malam Nusaraya Catering Service Prabumulih. Hal ini berdasarkan data dari survey yang dilakukan langsung oleh pihak catering melalui wawancara dengan konsumen. Beberapa konsumen tersebut antara lain memiliki keluhan tentang tingkat kematangan pada bahan makanan, kesesuaian dan ketentuan rasa, dan juga kualitas produk yang diberikan.

Berdasarkan fenomena yang terjadi dan penjelasan di atas, maka dari itu saya mengangkat judul “**Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pada PT. Siang Malam Nusaraya Catering Service Prabumulih.**” Dengan harapan perusahaan dapat mengetahui serta mengantisipasi secara jelas tentang apa yang dibutuhkan dan diinginkan konsumen, sehingga perusahaan dapat menerapkan strategi yang tepat untuk menangani keluhan pelanggan, meningkatkan kualitas produk, serta dapat bersaing dalam segmentasi pasar yang ada, agar tujuan perusahaan tercapai dan dapat semakin berkembang di masa mendatang.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan deskripsi di atas, penulis akan mengidentifikasi:

1. Bagaimana gambaran kualitas produk yang terdapat pada PT. Siang Malam Nusaraya Catering Service Prabumulih?
2. Bagaimana gambaran keputusan pembelian yang terdapat pada PT. Siang Malam Nusaraya Catering Service Prabumulih?
3. Seberapa besar pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian pada PT. Siang Malam Nusaraya Catering Service Prabumulih?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana kualitas produk pada PT. Siang Malam Nusaraya Catering Service Prabumulih.
2. Untuk mengetahui bagaimana keputusan pembelian yang terdapat pada PT. Siang Malam Nusaraya Catering Service Prabumulih.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian pada PT. Siang Malam Nusaraya Catering Service Prabumulih.

D. Keterbatasan Penelitian

Batasan penelitian di dalam penelitian ini adalah terhadap konsumen yang telah menggunakan jasa atau produk dari PT. Siang Malam Nusaraya Catering Service. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian pada PT. Siang Malam Nusaraya Catering

Service yang beralamatkan di di Jl. Jendral Sudirman, Prabumulih-Cambai, Sumatera Selatan.

E. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, penelitian ini diharapkan mampu membantu mengembangkan ilmu pengetahuan secara teoritis dan praktis sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu menambah dan memperdalam pengetahuan penulis dan pembaca tentang pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian, dan untuk dijadikan bahan kajian bagi penelitian selanjutnya pada bidang yang sama.

2. Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan mampu berguna bagi perusahaan guna mengetahui secara jelas apa yang diinginkan pelanggan dan sehingga di masa mendatang kualitas produk di PT. Siang Malam Nusaraya Catering Service menjadi lebih baik dan dapat diterima baik oleh konsumen serta mencapai target yaitu menjadi keputusan pembelian konsumen. Selanjutnya bagi masyarakat diharapkan mampu mejadi sumber informasi dan bahan referensi untuk penelitan selanjutnya.