

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada zaman sekarang ini, orang-orang lebih suka berbelanja dipasar swalayan daripada pasar tradisional, ini disebabkan karena fasilitas dipasar swalayan dirasa pelanggan lebih nyaman dan bersih. Pelanggan bebas memilih dan melihat barang yang akan dibeli. Harganya pun sudah pasti dan pelanggan tidak perlu untuk menawar harga lagi. Dipasar swalayan pelanggan melayani diri sendiri, bebas membawa belanjaan yang akan dibelinya, lalu membawanya ke kasir yang telah disediakan. Kini pasar swalayan lebih ramai dikunjungi oleh pembeli.

Pesatnya perkembangan di dunia bisnis tersebut dapat dilihat dari pesatnya pusat-pusat perbelanjaan modern. Semua itu tidak terlepas dari keunggulan-keunggulan yang ditawarkan oleh masing-masing pusat perbelanjaan tersebut. Pusat perbelanjaan menawarkan keunggulan berupa kebersihan, keamanan, tata letak produk yang baik, kualitas pelayanannya yang baik, kelengkapan barang serta pembeli dapat memilih sendiri barang-barang dengan selera pribadi.

Perintah berusaha dalam Islam juga dijelaskan didalam kitab suci Al-Qur'an. Sesungguhnya Allah SWT telah melapangkan bumi dan menyediakan banyak fasilitas agar manusia dapat berusaha mencari sebagian rizki yang disediakan-Nya bagi keperluan manusia. Berkenaan dengan itu, kesempatan yang ada tidak patut disajikan, tetapi harus dipergunakan dalam berusaha untuk kepentingan dunia, disamping persiapan akhirat.¹

هُوَ الَّذِي جَعَلَ لَكُمُ الْأَرْضَ ذُلُولًا فَامشُوا فِي مَنَاكِبِهَا وَكُلُوا مِن رِّزْقِهِ ۗ وَإِلَيْهِ النُّشُورُ (الملك :
(١٥)

Artinya: “Dialah yang menjadikan bumi untuk kamu yang mudah dijelajahi, maka jelajahilah di segala penjurunya dan makanlah sebagian dari rezeki-Nya. Dan hanya kepada-Nya kamu (kembali setelah) dibangkitkan.” (Q.S. Al-Mulk (67): 15)²

وَلَقَدْ مَكَّنَّاكُمْ فِي الْأَرْضِ وَجَعَلْنَا لَكُمْ فِيهَا مَعَايِشَ ۗ قَلِيلًا مَّا تَشْكُرُونَ (الاعراف : ١٠)

¹ Nana Herdiana Abdurrahman, *Manajemen Bisnis Syariah & Kewirausahaan* (Bandung: Pustaka Setia, 2013), 145-146.

² Al Qur'an Surat Al-Mulk Ayat 15, *Al Qur'an dan Terjemahannya* (Kudus: Mubarakatan Toyyibah, 2018), 623.

Artinya: “(Dan sungguh, kami telah menempatkan, kamu di bumi dan di sana kami sediakan (sumber) penghidupan untukmu. (Tetapi) sedikit sekali kamu bersyukur.” (Q.S. Al-A’raf (7): 10)³

Sekarang ini, banyak remaja yang mulai tertarik dan melirik profesi bisnis yang cukup menjanjikan bagi masa depannya. Anak-anak pejabat, para sarjana dan diploma lulusan perguruan tinggi, mulai terjun ke pekerjaan bidang bisnis. Hal ini didorong oleh kondisi persaingan diantara pencari kerja yang mulai ketat. Lowongan pekerjaan mulai sempit. Saat ini, orang tua tidak berpandangan negatif lagi pada dunia bisnis. Anak-anak muda tidak lagi “malu” berdagang. Bahkan, para artis banyak terjun ke dunia bisnis yang bergerak dalam berbagai komoditas.

Secara tidak langsung konsumen sebagian besar sudah memperhatikan berbagai aspek dalam memenuhi kepuasannya dalam berbelanja. Ini patut diperhatikan karena sekarang konsumen tidak hanya berpedoman pada harga yang murah saja, tetapi juga pada kenyamanan, kebersihan, kecepatan, sistem pelayanan, kerapian produknya, dan sebagainya. Sekarang konsumen sudah mulai efisien dalam waktu dan rasional dalam mengambil keputusan untuk membeli dan memenuhi kepuasannya. Sementara itu, kondisi pasar-pasar tradisional masih kurang adanya penataan barang-barang, sehingga pembeli merasa kesulitan untuk mencari barang yang diperlukan, kualitas barang yang masih kurang terjamin, masih adanya tawar-menawar antara pembeli dan penjual, sehingga kadang-kadang tidak memberikan kepuasan tersendiri bagi keduanya. Faktor inilah yang menjadikan konsumen beralih ke pasar-pasar perbelanjaan yang mempunyai kelebihan dibanding di pasar-pasar tradisional.

Untuk tetap mempertahankan pelanggan, pasar swalayan harus selalu memberikan pelayanan yang terbaik untuk para pelanggannya. Kualitas layanan yang baik akan menciptakan kepuasan pelanggan. Kualitas layanan yang baik serta kepuasan pelanggan tersebut dapat mempengaruhi intensitas kunjungan pelanggan pada kesempatan berikutnya pada badan usaha yang bersangkutan. Kualitas layanan adalah permulaan dari kepuasan pelanggan. Pelanggan dalam menentukan kualitas layanan tidak hanya berdasarkan pada hasil dari suatu layanan tersebut tetapi juga memperhatikan proses pemberian layanan tersebut.

Sejalan dengan pertumbuhannya maka para pengusaha dituntut untuk mengelola usahanya lebih profesional dan efisien dalam menghadapi persaingan. Persaingan dunia usaha yang semakin tajam menuntut pula pengusaha untuk peka dan cermat di dalam menyajikan keragaman produk dalam penjualannya. Keragaman produk akan lebih

³ Al Qur’an Surat Al-A’raf Ayat 10, *Al Qur’an dan Terjemahannya* (Kudus: Mubarakatan Toyyibah, 2018), 342.

menguntungkan karena sebagian konsumen akan lebih menyukai produk yang lengkap dalam satu swalayan tanpa harus berpindah tempat lagi. Keragaman produk yang tepat dan pelayanan yang baik secara tidak langsung akan mempengaruhi minat konsumen untuk berkunjung.

Konsumen cenderung memilih tempat yang menawarkan produk yang bervariasi dan lengkap, dan kualitas keragaman barang yang ditawarkan oleh penjual. Ketersediaan barang dalam suatu pasar swalayan meliputi variasi merk yang banyak, tipe dan ukuran kemasan barang yang dijual, macam-macam rasa dari suatu produk yang akan dibeli. Bagi sebuah pasar swalayan kelengkapan barang dagangan merupakan faktor yang penting untuk menarik konsumen. Meskipun harga jual lebih tinggi dari pasar swalayan lainnya, tetapi karena lengkapnya barang yang dijual maka, pasar swalayan ini banyak menarik para pengunjung. Semakin lengkap sebuah pasar swalayan maka semakin memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, sehingga konsumen akan memutuskan untuk melakukan pembelian produk mereka.⁴

Kualitas pelayanan (*service quality*) pada sebuah swalayan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya. Kebutuhan tingkat pengembangan dan pembangunan keadaan swalayan tersebut agar dapat bersaing dalam era globalisasi ini, karena apabila pengembangan dan pembangunan kualitas dan kuantitas toko tidak dilakukan maka tidak mustahil swalayan tersebut lama kelamaan akan mengalami kemunduran dan bahkan dapat mengalami gulung tikar dalam persaingan yang ketat.

Hasil observasi pada Swalayan Rama 88 Kelet Keling Jepara menunjukkan bahwa penjualan Swalayan Rama 88 mengalami penurunan selama tahun 2018-2019, sebagaimana terlihat dalam tabel berikut :

Tabel 1.1
Penjualan Swalayan Rama 88 Jepara Tahun 2018-2019

| No | Bulan | Penjualan (Juta Rupiah) |
|----|----------------|-------------------------|
| 1. | April 2018 | 1.500 |
| 2. | Mei 2018 | 1.498 |
| 3. | Juni 2018 | 1.520 |
| 4. | Juli 2018 | 1.457 |
| 5. | Agustus 2018 | 1.501 |
| 6. | September 2018 | 1.486 |
| 7. | Oktober 2018 | 1.621 |
| 8. | November 2018 | 1.568 |

⁴ Raharjani Jeni, "Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pemilihan Pasar Swalayan sebagai Tempat Berbelanja Studi Kasus pada Swalayan dikawasan Seputar Simpang Lima Semarang", *Jurnal Studi Manajemen & Organisasi*, Vol. 2 No. 1 Januari (2005): 6.

| | | |
|-----|---------------|-------|
| 9. | Desember 2018 | 1.495 |
| 10. | Januari 2019 | 1.487 |
| 11. | Februari 2019 | 1.476 |
| 12. | Maret 2019 | 1.470 |

Sumber : Data penjualan Swalayan Rama 88 Jepara, 2019.

Berdasarkan data penjualan Swalayan Rama 88 Jepara selama tahun 2018 hingga 2019 tersebut menunjukkan bahwa meskipun penjualan menunjukkan fluktuasi, namun terdapat kecenderungan penurunan penjualan pada periode tahun 2019. Data tersebut menunjukkan bahwa terdapat penurunan keputusan pembelian konsumen, yang antara lain disebabkan karena kurang beragamnya produk dan pelayanan karyawan yang kadang tidak memuaskan bagi konsumen.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan adanya perbedaan hasil penelitian, antara lain pada variabel keragaman produk, hasil penelitian Rahmi Rosita menunjukkan bahwa keragaman produk berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pembelian, namun hasil penelitian Rosa Lemana menunjukkan bahwa keragaman produk tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Demikian halnya pada variabel kualitas pelayanan, hasil penelitian Rahmi Rosita menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pembelian, namun hasil penelitian Reza Dani Prastika dan Sugiono menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian.

Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **Pengaruh Keragaman Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus di Swalayan Rama 88 Kelet Keling Jepara)**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan pada latar belakang maka permasalahan yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh keragaman produk terhadap keputusan pembelian konsumen pada swalayan RAMA 88?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian konsumen pada swalayan RAMA 88?
3. Bagaimana pengaruh keragaman produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian konsumen pada swalayan RAMA 88?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini antara lain:

1. Untuk mengetahui pengaruh keragaman produk terhadap keputusan pembelian di Swalayan RAMA 88
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian di Swalayan RAMA 88
3. Untuk mengetahui pengaruh keragaman produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian di Swalayan RAMA 88 secara simultan.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian yang berusaha untuk mengidentifikasi permasalahan di atas tentu memiliki manfaat, diantaranya:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Mengembangkan khasanah ilmu pengetahuan ekonomi, khususnya ekonomi Islam mengenai perilaku konsumen.
 - b. Sebagai bahan dasar untuk penelitian lebih lanjut mengenai perilaku konsumen khususnya pengaruh keragaman produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian.
 - c. Bagi penulis lain yang sejenis, dapat digunakan sebagai revisi untuk pengembangan selanjutnya.
2. Manfaat Praktis
 - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan oleh perusahaan dalam mengetahui bagaimana pengaruh keragaman produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian di Swalayan RAMA 88.
 - b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai sumber informasi dalam melakukan keputusan pembelian terhadap suatu produk.

E. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan penjelasan, pemahaman dan penelaahan pokok permasalahan yang akan dibahas, maka penulisan skripsi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

1. Bagian Awal

Bagian yang berada sebelum tubuh karangan yang meliputi halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan, halaman motto dan persembahan, abstrak, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar.
2. Bagian Isi

Pada skripsi ini terdiri dari lima bab, yaitu:

BAB I : Pendahuluan

Bab ini memuat latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II : Landasan Teori

Bab ini berisi tinjauan pustaka yang menunjang dilakukannya penelitian ini yang meliputi teori yang berkaitan dengan keragaman produk, kualitas pelayanan, keputusan pembelian, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis.

BAB III : Metode Penelitian

Bab ini berisikan tentang jenis dan pendekatan penelitian, populasi dan sampel, identifikasi penelitian, definisi operasional, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

BAB IV : Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab ini berisi tentang gambaran umum obyek penelitian, statistik deskriptif responden, hasil uji asumsi klasik, hasil analisis regresi, hasil uji t parsial dan pembahasan.

BAB V : Penutup

Bab ini merupakan bagian akhir dari skripsi ini, berisi kesimpulan dan saran.

3. Pada bagian akhir terdiri dari daftar pustaka yakni buku-buku yang digunakan sebagai rujukan dalam penulisan skripsi, lampiran-lampiran yang mendukung isi skripsi dan daftar riwayat hidup.