

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Ekonomi bisnis Indonesia mengalami peningkatan yang pesat. Salah satu faktor utama adalah potensi pasar yang besar, populasi penduduk Indonesia yang besar, dan urbanisasi yang pesat. Perkembangan signifikan terutama dialami oleh sektor industri manufaktur, teknologi dan layanan. Kebijakan pemerintah yang mendukung investasi dan pembangunan manufaktur ikut mendorong pertumbuhan ekonomi bisnis. Hal lainnya adalah reformasi struktural perizinan dan lingkungan usaha yang mempermudah investasi asing dan domestik juga mendorong pertumbuhan ekonomi bisnis Indonesia.

Pertumbuhan ekonomi ini memunculkan pelaku-pelaku usaha baru yang ditandai dengan munculnya pedagang baru dan toko baru. Hal tersebut tentunya akan meningkatkan persaingan bisnis antar pelaku usaha. Mereka akan berusaha melakukan berbagai cara untuk meningkatkan pendapatan bisnisnya. Salah satu pelaku bisnis adalah Toko Listrik Sinar Jaya Kranggan Geger Madiun. Toko Listrik Sinar Jaya Kranggan Geger Madiun adalah toko yang menjual berbagai alat listrik seperti lampu, kabel, steker, stop kontak, fitting dan sebagainya.

Menurut pemilik Toko Sinar Jaya Kranggan Geger Madiun, saat ini muncul toko-toko baru. Menurutnya pula, 10 tahun yang lalu belum ada toko listrik di Desa Kranggan dan sekitarnya. Toko-toko yang sudah ada sebagian besar adalah toko kelontong. Sehingga Beliau memutuskan membuka usaha toko listrik. Walaupun usaha toko listrik memerlukan modal yang tidak sedikit atau lebih banyak dari toko kelontong, Beliau tetap memutuskan membuka usaha toko listrik. Menurut pandangan Beliau saat itu toko listrik adalah pilihan yang terbaik dalam membuka usaha baru. Keputusan tersebut berdasarkan pertimbangan sebagai berikut:

1. Dalam kehidupan sehari-hari listrik merupakan hal utama.
2. Belum ada pelaku usaha yang membuka toko listrik di Desa Kranggan dan sekitarnya
3. Meminimalkan persaingan dengan pelaku usaha yang lain karena barang yang dijual tidak sama.
4. Tetap menjaga hubungan yang baik dengan para tetangga. Mengingat banyak tetangga yang mempunyai usaha toko kelontong.

Jadi 10 tahun yang lalu Toko Listrik Sinar Jaya Kranggan Geger Madiun adalah satu-satunya toko listrik di Desa Kranggan bahkan di daerah sekitarnya. Hal tersebut menjadikan Toko Listrik Sinar Jaya Kranggan Geger Madiun merupakan pilihan utama bagi pembeli di daerah Kranggan dan sekitarnya dalam memperoleh kebutuhan listrik. Tetapi saat ini dengan munculnya pelaku-pelaku usaha baru yang membuka toko baru dimana

beberapa diantaranya juga membuka toko listrik. Hal tersebut tentunya meningkatkan persaingan. Pemilik toko juga merasakan hal tersebut.

Pemilik Toko Listrik Sinar Jaya Kranggan yang memiliki usaha listrik sudah hampir 10 tahun lebih tentunya memiliki pengetahuan dan pengalaman yang lebih dalam bisnis usaha listrik. Sebagai toko listrik yang menjual kebutuhan listrik diantaranya adalah lampu, kabel, steker, stop kontak fitting dan sebagainya, pemilik berusaha menghadirkan produk barang yang berkualitas bagus dengan harga yang bersaing, bahkan berusaha menjual dengan harga di bawah harga toko lain. Hal tersebut dilakukan untuk bisa tetap bertahan di usaha toko listrik.

Selain hal tersebut, pemilik toko juga memikirkan lokasi yang lebih baik. Pada awal pembukaannya, Toko Listrik Sinar Jaya Kranggan Geger Madiun berlokasi di gang masuk. Lokasinya berada di gang yang memiliki jarak 30 meter dari jalan utama. Sehingga lokasi tersebut Beliau anggap kurang strategis. Akhirnya kurang lebih 1 tahun yang lalu, Beliau memindahkan toko ke lokasi dekat jalan raya. Jadi sekarang Toko Listrik Sinar Jaya Kranggan Geger Madiun berlokasi dekat jalan utama Kabupaten Madiun yang Beliau anggap lebih strategis.

Pemilik Toko Listrik Sinar Jaya Kranggan Geger Madiun sebelumnya adalah seorang yang bekerja di Rumah Sakit. Bekerja di Rumah Sakit memberikan Beliau pengetahuan dan pengalaman tentang pelayanan konsumen. Dengan pengalaman tersebut Beliau berusaha memberikan pelayanan dengan kualitas yang terbaik. Sebagai contohnya adalah:

1. Menyediakan produk dengan pilihan beragam dan dengan beragam harga. Hal ini untuk menjaring pembeli dengan ragam tingkat ekonomi yang berbeda.
2. Memberikan edukasi tentang produk yang dijualnya.
3. Memberikan second opini bila produk yang dijual belum tersedia. Agar pembeli mau tetap membeli barang di tokonya walaupun barang belum ada, tetapi ada pilihan sejenis yang tersedia.
4. Berusaha menyediakan barang pilihan pembeli yang belum ada, sehingga pembeli tidak perlu ke toko lain untuk mencari barang yang dibutuhkan.
5. Menyediakan pelayanan garansi pada produk yang bergaransi.
6. Mempermudah layanan garansi dengan langsung mengganti barang bila masih dalam masa garansi. Kemudahan tersebut antara lain:
 - a. Penggantian tersebut tanpa harus menunggu prosedur penganti dari distributor maupun pabrik.
 - b. Tanpa harus membawa kotak bungkus.
 - c. Tanpa harus membawa nota pembelian.

Berikut ini omset Toko Sinar Jaya Kranggan Geger Madiun tahun 2023 - 2024.

Tabel 1.1 Pendapatan Rata-rata Toko Listrik Sinar Jaya Kranggan Geger Madiun Tahun 2023 sampai dengan 2024

TAHUN	PENDAPATAN RATA-RATA PER HARI
2023	Rp. 700.000,00
2024	Rp. 1.000.000,00

Sumber: Pemilik Toko Listrik Sinar Jaya Kranggan Geger Madiun

Dari tabel tersebut di dapatkan pendapatan per hari rata-rata Toko Listrik Sinar Jaya Kranggan Geger Madiun Tahun 2023 Rp. 700.000,00 dan Tahun 2024 Rp. 1.000.000,00. Hal tersebut berarti ada kenaikan pendapatan rata-rata sebesar Rp. 300.000,00 per hari.

Peneliti melakukan survey harga terhadap beberapa toko yang ada di sekitar Toko Listrik Sinar Jaya Kranggan Geger Madiun. Toko-toko tersebut adalah toko yang menjual barang-barang sejenis yang dijual Toko Listrik Sinar Jaya Kranggan Geger Madiun. Dari hasil survey didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 1.2 Perbandingan Beberapa Harga Barang di Toko Listrik Sinar Jaya Kranggan Geger Madiun dengan Toko Berkah, Toko Panorama dan Toko Tunggal Jaya

NO	NAMA BARANG	TOKO SINAR JAYA	TOKO BERKAH	TOKO PANORAMA	TOKO TUNGGAL JAYA
1.	Lampu philips led 5 watt	20.000	25.000	23.000	25.000
2.	Kabel NYA kitani 1,5	165.000	175.000	175.000	175.000
3.	Stop kontak broco	15.000	17.000	16.000	17.000
4.	Lampu led panasonic 3 Watt	20.000	25.000	25.000	25.000
5.	Steker broco	13.000	15.000	15.000	15.000
6.	Kabel serabut 2x1,5 NYM permeter	11.000	12.500	12.000	12.500
7.	Batu baterai panasonic AA	2.500	3.000	3.000	3.000
8.	Paralon listrik 5/8	8.000	10.000	10.000	12.000
9.	Box MCB	12.000	15.000	15.000	15.000
10.	MCB biasa	15.000	20.000	20.000	20.000

Sumber : Toko Listrik Sinar Jaya, Toko Berkah Listrik, Toko Panorama, dan Toko Tunggal Jaya

Tabel diatas memperlihatkan bahwa Toko Listrik Sinar Jaya Kranggan Geger Madiun mempunyai harga yang relatif lebih murah daripada di tiga toko lainnya.

Selain survey harga terhadap beberapa toko listrik di sekitar Toko Listrik Sinar Jaya Kranggan Geger Madiun, peneliti juga melakukan wawancara terhadap beberapa pengunjung di Toko Listrik Sinar Jaya Kranggan Geger Madiun. Maka peneliti memperoleh ragam jawaban sebagai berikut:

Tabel 1.3 Hasil Wawancara Pembeli di Toko Listrik Sinar Jaya Kranggan Geger

Madiun Tanggal 5 Januari 2025 sampai dengan 8 Januari 2025

NO	NAMA	ALAMAT	HARGA		LOKASI		KUALITAS PELAYANAN			KETERANGAN
			Murah	Mahal	S	TS	B	S	K	
1	Mulyono	Kranggan	√		√			√		Lama
2	Agus	Putat	√		√		√			Bagus
3	Rudi	Kaibon	√		√			√		Kadang tutup
4	Didik	Kranggan	√		√			√		Lama
5	Sutris	Kranggan	√		√		√			Baik
6	Alif	Kranggan	√		√		√			Oke
7	Warno	Pulo	√		√			√		Dipanggil tidak segera dating.
8	Amin	Kaibon	√		√			√		Orangnya tidak segera ada.
9	Wakhid	Putat	√		√			√		Kadang tutup
10	Simon	Kranggan	√		√			√		Kadang tidak ada orang

Sumber: Data diolah,2025

Dari tabel di atas diperoleh data dari 10 orang yang datang ke Toko Listrik Sinar Jaya Kranggan Geger Madiun pada tanggal 5 Januari 2025 sampai dengan 8 Januari 2025 didapatkan data bahwa 10 orang memberi tanggapan harga murah, 10 orang memberi tanggapan bahwa lokasi strategis, dan terhadap kualitas pelayanan 3 orang memberi tanggapan baik dan 7 orang memberi tanggapan sedang. Dari tabel diatas juga didapat keterangan yang mengatakan bahwa 3 orang mengatakan kualitas pelayanan bagus, baik, dan oke. Sedangkan 7 orang lainnya memberi keterangan sebagai berikut:

1. 2 orang lama
2. 2 orang kadang tutup
3. 2 tidak segera datang
4. 1 orangnya tidak ada

Dari hasil tersebut di atas, didapatkan data bahwa Toko Listrik Sinar Jaya Kranggan Geger Madiun harganya murah, lokasi strategis tetapi untuk kualitas pelayanan masih kurang maksimal.

Harga adalah salah satu bagian penting dalam dunia bisnis. Pelaku usaha menganggap harga sebagai faktor persaingan. Pembeli menjadikan harga sebagai tolak ukur kualitas barang dan jasa. Harga pada barang dan jasa mempengaruhi persepsi kualitas barang, kepuasan pembelian, dan nilai jasa. Harga adalah alat ukur dalam transaksi jual beli.

Menurut Kotler dan Amstrong (2018:197) mengatakan bahwa “Price is the amount of money customers must pay to obtain the product.” Menurut Kotler dan Amstrong harga adalah faktor yang sangat penting di suatu

perusahaan (pelaku usaha). Berdasarkan hukum permintaan (*The Law of Demand*) mengatakan bahwa tingkat harga mempengaruhi kualitas produk yang dibeli konsumen, semakin tinggi harga maka semakin rendah permintaan dan begitu sebaliknya. Semakin rendah harga maka semakin tinggi permintaan. Pelaku usaha harus dapat menetapkan harga sesuai nilai yang diberikan dan dipahami pembeli. Menetapkan harga juga adalah strategi kunci pelaku usaha untuk menarik minat pembeli. Toko Listrik Sinar Jaya Kranggan menyadari bahwa menghadirkan harga yang bisa bersaing dan relatif lebih murah akan meningkatkan pembeli yang datang ke toko. Meningkatkan pembeli yang datang memungkinkan toko akan meningkat pendapatannya.

Menurut Cindy Magdalena,(2017) yang melakukan penelitian Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Membeli mendapatkan bahwa variabel harga berpengaruh positif atau signifikan terhadap keputusan membeli. Kebanyakan atau mayoritas setiap keputusan pembelian yang dilakukan pembeli atau konsumen dilihat dan ditentukan dari nilai harga barang tersebut. Penelitian Pujiwati, (2023) juga menyatakan harga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan membeli. Konsumen akan mempertimbangkan harga sebelum melakukan pembelian.

Penelitian Sumarni Saota dkk, (2021) menghasilkan bahwa lokasi berpengaruh signifikan terhadap keputusan membeli. Sumarni Saota berpendapat bahwa pemilihan lokasi yang strategis misalnya penempatan tempat usaha di tempat yang ramai, dekat perkotaan, dekat sekolah,

perkantoran, dan mampu dijangkau masyarakat, akan meningkatkan pengambilan keputusan bagi pembeli terhadap produk atau jasa yang ditawarkan oleh pemasar.

Hasil penelitian Haris Fadillah, (2023) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian, kualitas produk tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian, promosi berpengaruh terhadap keputusan pembelian dan harga tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Namun kualitas pelayanan, kualitas produk, promosi dan harga berpengaruh secara bersama-sama terhadap keputusan pembelian.

Berdasarkan uraian di atas dan adanya perbedaan hasil penelitian, maka peneliti akan melakukan penelitian dengan judul “ Pengaruh Harga, Lokasi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Membeli Di Toko Listrik Sinar Jaya Kranggan Geger Madiun.”

B. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, penelitian melakukan pembatasan masalah agar penelitian lebih terarah. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian dibatasi pada Harga, Lokasi dan Kualitas Pelayanan di Toko Listrik Sinar Jaya Kranggan Geger Madiun.
2. Penelitian dibatasi pada Keputusan Membeli di Toko Listrik Sinar Jaya Kranggan Geger Madiun.

C. Rumusan Masalah

Penelitian ini perumusan masalahnya adalah:

1. Bagaimana Harga berpengaruh terhadap Keputusan Membeli di Toko Listrik Sinar Jaya Kranggan Geger Madiun?
2. Bagaimana Lokasi berpengaruh terhadap Keputusan Membeli di Toko Listrik Sinar Jaya Kranggan Geger Madiun?
3. Bagaimana Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Keputusan Membeli di Toko Listrik Sinar Jaya Kranggan Geger Madiun?
4. Bagaimana ada pengaruh bersama Harga, Lokasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Membeli di Toko Listrik Sinar Jaya Kranggan Geger Madiun?

D. Tujuan Penelitian

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

1. Mengetahui pengaruh Harga terhadap Keputusan Membeli di Toko Listrik Sinar Jaya Kranggan Geger Madiun?
2. Mengetahui pengaruh Lokasi terhadap Keputusan Membeli di Toko Listrik Sinar Jaya Kranggan Geger Madiun?
3. Mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Membeli di Toko Listrik Sinar Jaya Kranggan Geger Madiun?
4. Mengetahui pengaruh bersama Harga, Lokasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Membeli di Toko Listrik Sinar Jaya Kranggan Geger Madiun?

E. Manfaat Penelitian

1) Bagi Penulis

Penelitian ini sebagai sarana aktualisasi diri, menambah pengetahuan/wawasan, dan dapat mengaplikasikan teori yang didapatkan selama bangku kuliah, terutama di bidang manajemen pemasaran.

2) Bagi Toko

Memberikan sumbangan pemikiran yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam pengembangan toko dan peningkatan penjualan.

3) Bagi pihak lain

Sebagai bahan referensi bagi pihak-pihak lain yang akan melakukan penelitian permasalahan yang sama.