

# BAB 1

## PENDAHULUAN

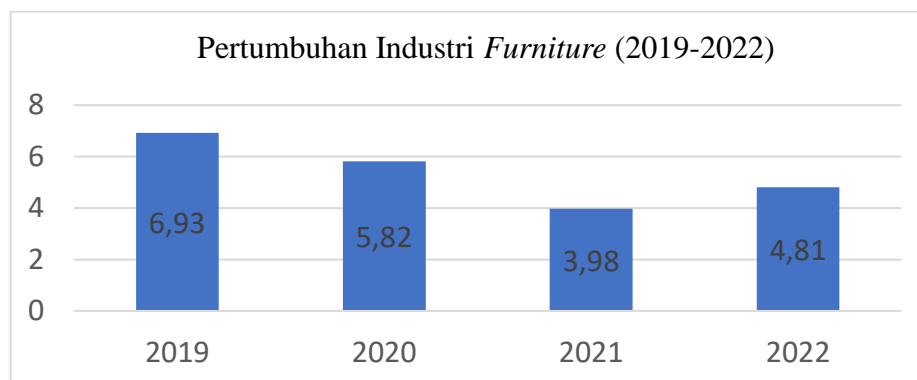
### 1.1 Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan negara dengan mayoritas penduduk yang memiliki usaha di bidang industri. Salah satunya yaitu industri mebel/ *furniture*. Menurut Nana (2021), *furniture* adalah salah satu dari banyak industri pengolahan yang bertanggung jawab atas pendapatan negara. Hal ini karena *furniture* merupakan kebutuhan yang wajib dimiliki oleh semua orang untuk mengisi rumahnya. Preferensi tiap orang dalam memilih *furniture* dapat dilandaskan oleh model, desain, atau pun dari kualitas bahan yang digunakan. Karena industri ini memberikan desain interior serta nilai, kebutuhan akan produknya terus meningkat. Hal ini menunjukkan bahwa setiap orang pasti memburuhkan *furniture* untuk mengisi rumahnya serta memenuhi kebutuhannya.

Industri mebel memiliki latar belakang yang kaya dan beragam, sejarahnya dapat ditelusuri dari keberagaman budaya dan tradisi kerajinan dari kayu di berbagai daerah. Industri mebel di negara Indonesia sangat didorong oleh sumber daya alam yang melimpah dan keterampilan tangan para pengrajin. Indonesia sebagai negara tropis kaya akan sumber daya alam berupa berbagai macam jenis kayu yang dapat dimanfaatkan sebagai bahan dasar mebel. Hal ini juga didukung dengan keterampilan pengrajin mebel yang diturunkan dari generasi ke generasi sejak zaman kerajaan di Indonesia. Selain itu, industri mebel telah berkembang karena pengaruh teknologi dan globalisasi. Industri mebel berubah untuk memenuhi tuntutan pasar internasional dengan mengadopsi desain modern dan

meningkatkan efisiensi produksi. Dengan adanya internet, setiap orang dapat mengakses informasi terkait referensi desain serta dapat memasarkan produknya secara global. Hal ini sangat menguntungkan bagi para produsen karena pemasaran produk tidak hanya terbatas oleh batasan jarak, karena penjualan menggunakan platform online bisa menghubungkan pembeli dan penjual yang terpisah samudera sekali pun.

Usaha mebel mengalami naik dan turun sesuai dengan permintaan pasar dan tren saat itu. Tren dapat berubah setiap tahunnya, bahkan bisa kembali ke tren pada puluhan tahun lalu. Hal ini seringkali berkaitan juga dengan apa yang sedang ramai diperbincangkan di media sosial. Selain dipengaruhi tren, usaha mebel juga dapat dipengaruhi oleh faktor eksternal lain, seperti wabah penyakit. Hampir seluruh usaha terpengaruh oleh wabah COVID 19 yang menyerang dan melemahkan perekonomian sejak awal tahun 2020, hal itu tentunya juga berpengaruh pada usaha mebel di Indonesia. Dengan pembatasan untuk berkegiatan di luar rumah, maka kegiatan jual beli juga terbatas karena takut adanya persebaran virus. Selain itu, dengan maraknya wabah, mengakibatkan banyaknya pemutusan hubungan kerja, menambah jumlah pengangguran, serta membuat tingkat penghasilan masyarakat turun yang mengakibatkan daya beli masyarakat menjadi menurun. Berikut merupakan grafik yang menunjukkan pertumbuhan industri *furniture* di Indonesia pada rentang tahun 2019 hingga 2022 yang disajikan dalam Gambar 1. 1.



Gambar 1. 1 Pertumbuhan Industri *Furniture*

Sumber: Kementerian Perindustrian - Republik Indonesia (2019)

Dari gambar di atas, didapatkan bahwa pada tahun 2019 pertumbuhan *furniture* mencapai 6,93 persen dan pada tahun 2020 hingga 2021 mengalami penurunan. Penjualan pada tahun 2019 merupakan penjualan dengan angka terbesar jika dibandingkan dengan 3 tahun setelahnya. Penurunan pada tahun 2020 sebesar 16 persen, sedangkan pada tahun 2021 sebesar 31,6 persen. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi penurunan yang signifikan pada tahun 2021 sehingga mencapai 3,98 persen. Jika dibandingkan dengan tahun 2019, telah terjadi penurunan yang hampir setengahnya pada tahun 2021. Sedangkan pada tahun 2022, terjadi peningkatan sebesar 20,8 persen dari tahun sebelumnya menjadi 4,81 persen, itu menunjukkan bahwa masing-masing penjualan *furniture* bergerak dan mengalami pertumbuhan. Walaupun kenaikan ini belum melampaui penjualan pada tahun 2019, tetapi sudah terjadi kenaikan yang lumayan sebesar 0,83 persen. Pergerakan yang berarti usaha mebel mulai berkembang. Hal ini juga dipengaruhi oleh wabah virus *corona* yang mematikan sektor ekonomi pada tahun 2020-2021. Sehingga pada tahun 2022 ketika wabah ini telah berakhir, membuat berbagai usaha bangkit kembali. Seiring dengan perubahan gaya hidup masyarakat, tiap perusahaan dituntut untuk memiliki

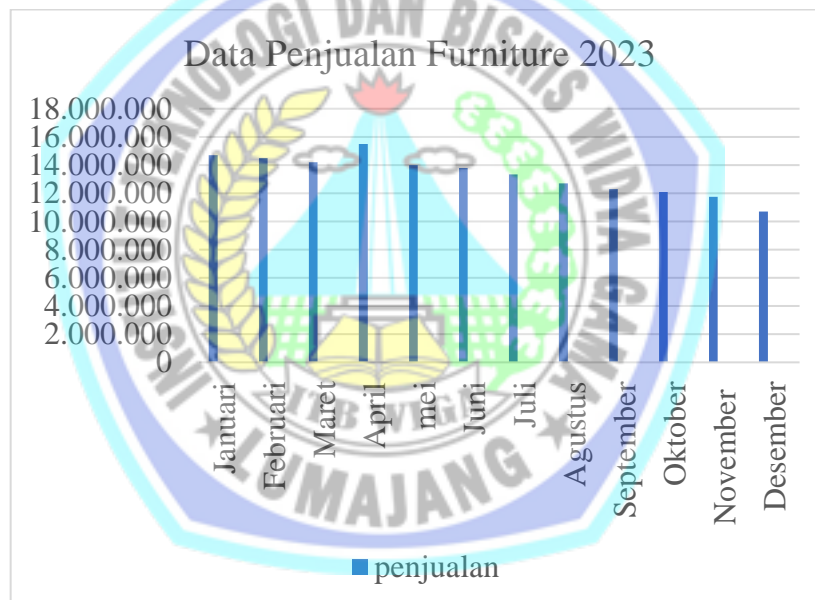
kemampuan yang baik dalam persaingan bisnis guna mempertahankan dan meningkatkan pelanggan agar usaha berjalan dengan apa yang diinginkan.

Berdasarkan data yang diperoleh dari Sistem Informasi Perdagangan dan Industri Lumajang, menunjukkan bahwa usaha mikro, kecil dan menengah mencapai 6,697 (Sidilan, 2023). Merujuk banyaknya usaha di Lumajang, salah satunya yaitu usaha mebel. Usaha mebel di Kabupaten Lumajang selama ini masih eksis yaitu tepatnya di Dusun Pasinan sebagai julukan kampung mebel yang setiap harinya selalu membuat berbagai macam *furniture*, daerah tersebut terkenal dengan sentra pembuatan mebel berkualitas. Namun, selain di Dusun Pasinan ada juga daerah lain di Kabupaten Lumajang yang unggul dalam usaha mebel, tepatnya di Desa Kandangtepus, Kecamatan Senduro. Hal ini dipengaruhi oleh kondisi geografis wilayah Senduro yang berada di dataran tinggi sehingga lebih mudah untuk mendapatkan bahan dasar kayu. Sehingga banyak orang yang mendirikan usaha mebel, salah satunya yaitu mebel Putra Mandiri.

Mebel Putra Mandiri ini salah satu mebel yang terkenal di Kecamatan Senduro, salah satu mebel yang cukup besar dan masih aktif beroperasi hingga saat ini. Berdiri di Desa Kandangtepus pada tahun 2016 dan didirikan oleh Bapak Guguz Azi Pujangga, dan mempunyai pekerja sebanyak 6 orang. Produksi yang dibuat oleh Mebel Putra Mandiri ini ialah kursi kayu, sofa, almari, pintu, palvon, dan alumunium. Usaha mebel ini ingin melakukan pengembangan dan kreatifitas agar berbeda atau unggul dengan para pesaing yang ada di sekitar, serta mebel ini ingin produk yang dijualnya menjadi salah satu pilihan konsumen yang diminati. Mebel

Putra Mandiri juga terus mengembangkan produknya agar sesuai dengan preferensi masyarakat agar produknya lebih diminati di lingkungan masyarakat sekitar.

Mebel Putra Mandiri terus berusaha untuk meningkatkan kualitas produk serta pelayanan yang diberikan pada konsumen agar terjadi peningkatan penjualan produk. Mebel Putra Mandiri terus melakukan improvisasi terhadap desain yang dimiliki tanpa menghilangkan ciri khas keunikan yang dimiliki. Namun, faktor eksternal lain seperti persaingan pasar, wabah, dan lain sebagainya juga berpengaruh pada tingkat penjualan produk pada Mebel Putra Mandiri. Berikut merupakan data penjualan *furniture* pada tahun 2023 pada usaha Mebel Putra Mandiri di Kecamatan Senduro yang disajikan melalui Gambar 1. 2.



Gambar 1. 2 Data Penjualan mebel 2023

Sumber: Diolah peneliti 2024

Mebel Putra Mandiri di Kecamatan Senduro awal mula berkembang sangat pesat, tetapi akhir-akhir ini pada tahun 2023 mengalami penurunan penjualan disebabkan banyak usaha sejenis di sekitarnya. Dengan adanya pesaing usaha yang memiliki produk sejenis dapat mempengaruhi keputusan pembelian oleh konsumen. Dari data di atas, Mebel Putra Mandiri pada tahun 2023 mengalami

penurunan penjualan dari tiap bulannya dan pada bulan tertentu mengalami kenaikan penjualan. Dalam data penjualan di atas, kenaikan terjadi saat hari raya Idul Fitri, karena pada saat itu banyak orang yang ingin memperindah ruangan mereka dengan membeli barang *furniture*.

Bisnis mengalami keketatan persaingan terutama jika terjadi antara pengusaha yang memiliki jenis usaha sejenis. Hal ini membuat para pengusaha terus berlomba untuk melakukan perbaikan pada usahanya. Industri mebel yang semakin ketat mengakibatkan peningkatan para pesaing dan penurunan tingkat penjualan bagi mebel yang kalah bersaing. Pengusaha berlomba-lomba untuk memperkenalkan produk mereka secara unggul di pangsa pasar. Perusahaan berupaya untuk mempertahankan posisinya di pasar dengan tujuan mempertahankan bisnisnya, yang pada akhirnya akan mempertahankan pelanggan, membuat pengusaha berusaha keras untuk memperbaiki taktik pemasaran mereka untuk tetap menarik pelanggan untuk membeli barang atau jasa yang mereka tawarkan. Untuk membantu pelanggan membuat keputusan pembelian, ia menunjukkan kepada mereka beberapa desain produk yang ia buat dan hal apa saja yang membuat penjualan naik dan tidak lupa dengan memperhatikan harga yang sesuai dan relatif murah juga pelayanan yang baik.

Dalam penelitian ini, keputusan pembelian merupakan hal esensial yang harus diperhatikan oleh tiap pelaku bisnis karena berpengaruh terhadap pembuatan strategi pemasaran yang dapat berdampak pada target pasar. Semakin sesuai strategi pemasaran yang dipilih, maka semakin meningkat pula tingkat penjualan dari suatu produk. Menurut Kotler dan Armstrong (2016:177) dalam Mamonto et al. (2021),

keputusan pembelian merupakan bagian dari perilaku konsumen. Perilaku konsumen yang dimaksud merupakan proses yang menjelaskan bagaimana seseorang memutuskan memilih, membeli, serta menggunakan produk yang berupa barang ataupun jasa sebagai alat pemenuh kebutuhan dan keinginan mereka. Sedangkan dalam Nawangsih et al (2019:39), dijelaskan bahwa keputusan pembelian adalah kegiatan untuk membeli sejumlah barang dan jasa berdasarkan informasi yang dikumpulkan tentang produk saat kebutuhan dan keinginan muncul.

Terdapat macam-macam faktor yang memengaruhi keputusan pembelian dalam penelitian ini, yang pertama yaitu desain produk. Desain produk merupakan hal pertama yang akan dilihat oleh konsumen karena berkaitan dengan keindahan atau estetika produk. Menurut Supriyatna (2020), desain produk adalah sebuah produk yang memiliki keunggulan dalam kinerja dan penampilan serta berdaya pikat yang dapat membuat pelanggan tertarik untuk membeli produk tersebut. Sedangkan menurut Tjiptono dalam Hananto (2021), menyatakan bahwa desain produk berhubungan dengan keunikan yang dimiliki produk sehingga dapat meningkatkan nilai guna di mata konsumen. Nilai ini dapat diperoleh melalui penambahan fungsi dan kegunaan yang dimiliki oleh produk tersebut.

Keterkaitan antara keputusan pembelian dengan desain produk adalah pertimbangan utama konsumen dalam memilih desain produk sesuai dengan keinginannya. Pada Mebel Putra Mandiri ini, memiliki banyak desain yang tidak kalah dengan produk mebel lain atau variasi mebel lebih baik dari segi tampilan dan keunikannya. Desain yang ada pada mebel ini dapat meningkatkan

kepuasan konsumen sehingga dapat mendukung pembelian jika memiliki ciri khas desain yang berbeda dengan produk lain.

Menurut Kadek et al., n.d. (2021), dalam penelitiannya dijelaskan bahwa desain produk dapat memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Keputusan pembelian sepeda motor, sedangkan sebaliknya menurut Maindoka Lifa Filia (2018), desain produk tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. Berdasarkan perbedaan penelitian tersebut, terbentuklah *gap research* pada variabel desain produk.

Faktor kedua yang mempengaruhi keputusan pembelian yaitu harga. Menurut Fandy (2019:290) mendefinisikan harga yaitu satuan uang atau ukuran lain (termasuk barang dan jasa) yang digunakan sebagai alat tukar untuk memperoleh atau menggunakan barang atau jasa, sedangkan menurut Fandy & Gregorius (2017:370) menyatakan bahwa harga mewakili sejumlah nilai tukar dalam bentuk uang yang sebanding dengan kegunaan suatu produk.

Harga berkaitan dengan keputusan pembelian, yaitu konsumen cenderung memilih harga yang relatif murah dan sesuai yang dibutuhkan, biasanya kebanyakan orang-orang memilih harga yang murah dengan produk yang memiliki kualitas bagus. Mebel Putra Mandiri ini menerapkan harga sesuai dengan desain yang diinginkan oleh konsumen.

Menurut Arifa et al. (2018), menyatakan bahwa harga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pengambilan keputusan pembeli untuk membeli suatu produk, sedangkan menurut Nanda Yuli Tania, Mokhammad Taufik (2021) menyatakan bahwa harga tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian.



Berdasarkan perbedaan penelitian tersebut, terbentuklah *gap research* pada variabel harga.

Faktor selanjutnya yang berpengaruh dalam keputusan pembelian yaitu kualitas pelayanan. Menurut Fahrevi & Satriyo (2018) dalam Fransiska & Madiawati, n.d.(2021) menyatakan bahwa sistem pelayanan yang baik bagi konsumen dapat menimbulkan kesan positif dan mendorong mereka untuk terus membeli barang, Sedangkan menurut Nawangsih et al (2019), kualitas pelayanan yang baik adalah jenis layanan yang dapat memuaskan pengguna layanan, baik administrasi maupun teknis

Keterkaitan kualitas pelayanan dengan keputusan pembelian yaitu konsumen cenderung memilih produk yang memberikan pelayanan yang positif sehingga dapat mempengaruhi keputusan pembelian. Pada Mebel putra mandiri ini pelayanannya yang diberikan kepada konsumen tergolong menurun, dikarenakan ada beberapa orang yang membeli mebel tersebut sering mengalami keterlambatan dalam pemasangan ataupun pengiriman barang dan menjanjikan tetapi tidak sesuai dengan tanggal. Jadi dengan pelayanan yang seperti ini akan berpengaruh terhadap keputusan pembelian.

Menurut Rahayu (2021), menyatakan bahwa keputusan pembelian juga dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas pelayanan, sedangkan menurut Polla Febriano Clinton (2018) menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian. Berdasarkan perbedaan penelitian tersebut, terbentuklah *gap research* pada variabel kualitas pelayanan

Peneliti memiliki ketertarikan untuk melakukan penelitian di bidang manajemen pemasaran, khususnya pada subjek penelitian usaha mebel putra mandiri di Kecamatan Senduro. Mengingat fenomena yang terjadi pada usaha tersebut dikarenakan mengalami penurunan. Selain itu juga belum ada yang meneliti tentang usaha mebel di Kecamatan Senduro.

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dijelaskan, peneliti mengambil penelitian dengan judul “Pengaruh Desain Produk, Harga dan Kualitas pelayanan Terhadap keputusan Pembelian Pada Konsumen Mebel Putra Mandiri di Kecamatan Senduro”.

## 1.2 Batasan masalah

Agar penelitian ini lebih terfokus, penulis membatasi masalah supaya tidak terjadi perluasan masalah. Berikut merupakan Batasan masalah dalam penelitian ini.

- a. Penelitian ini merupakan penelitian di bidang Manajemen Pemasaran.
- b. Penelitian ini hanya meneliti tentang Desain Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan sebagai variabel bebas dan keputusan pembelian sebagai variabel terikat
- c. Responden Penelitian ini adalah konsumen mebel Putra Mandiri di Kecamatan Senduro
- d. Penelitian ini dilaksanakan di lokasi usahanya, yaitu Desa Kandangtepus Kecamatan Senduro

### 1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang dan batasan masalah, maka penelitian ini memiliki rumusan masalah adalah sebagai berikut.

- a. Apakah Desain Produk berpengaruh terhadap keputusan pembelian mebel Putra Mandiri di Kecamatan Senduro?
- b. Apakah harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian mebel Putra Mandiri di Kecamatan Senduro?
- c. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian mebel Putra mandiri di Kecamatan Senduro?

### 1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah desain produk berpengaruh terhadap keputusan pembelian mebel Putra Mandiri di Kecamatan Senduro.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian mebel Putra Mandiri di Kecamatan Senduro.
- c. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian mebel Putra Mandiri di Kecamatan Senduro.

### 1.5 Manfaat Penelitian

Sebuah penelitian dapat dikatakan bernilai jika bermanfaat bagi pihak lain. Berikut merupakan beberapa manfaat dalam penelitian ini.

- a. Manfaat Teoritis

Untuk pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang Manajemen Pemasaran, penelitian ini bertujuan untuk menguji teori mengenai desain

produk, harga, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian. Hasil penelitian ini akan menentukan apakah temuan mendukung atau tidak mendukung teori tersebut serta apakah konsisten atau tidak konsisten dengan penelitian sebelumnya.

## b. Manfaat Praktis

### 1. Bagi Peneliti

Penelitian ini merupakan sarana sebagai penambah wawasan serta pemahaman teori bagi penulis. Selain itu, penelitian ini juga menambah pengalaman praktikal di lapangan secara langsung yang merupakan syarat untuk menempuh Sarjana Manajemen (S.M) di Institut Teknologi dan Bisnis Widya Gama Lumajang.

### 2. Bagi Institut Teknologi dan Bisnis Widya Gama Lumajang

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan kajian ilmiah bagi dosen dan mahasiswa dalam peningkatan kajian ilmiah khususnya tentang objek penelitian Desain produk, harga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian mebel putra mandiri di Kecamatan Senduro.

### 3. Bagi Peneliti Lainnya

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar penelitian untuk pengembangan lanjutan serta memotivasi untuk lebih baik dalam memahami aspek teoritis terkait manajemen pemasaran. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat digunakan sebagai perbandingan dengan penelitian yang lain, terutama dengan jenis usaha yang serupa.

#### 4. Bagi Perusahaan Mebel Putra Mandiri

Hasil penelitian ini dapat dijadikan acuan bagi usaha Mebel Putra Mandiri dalam memahami sisi lain dari produk mebel yakni dalam sisi desain produk, harga, kualitas pelayanan, dan keputusan pembelian, untuk menjadi bahan evaluasi perusahaan, agar kedepannya perusahaan mebel Putra Mandiri mampu berkembang dengan lebih optimal. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat memberikan gambaran bagi Mebel Putra Mandiri terkait kecenderungan konsumen dalam pengambilan keputusan untuk membeli suatu produk.

