

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan bisnis di Indonesia terutama bisnis *fashion* merupakan fenomena yang menarik untuk kita teliti. Dalam dunia bisnis *fashion* menuntut setiap pengusaha untuk mampu bersaing dan bertahan dalam persaingan. Kegiatan usaha pada dasarnya bertujuan untuk mendapatkan keuntungan maksimal guna mempertahankan keberadaan perusahaan di tengah persaingan.

Banyaknya perusahaan yang berlomba untuk mendapatkan konsumen menjadikan kondisi kompetisi antar perusahaan berlangsung semakin ketat. Persaingan yang ketat menuntut para pengusaha untuk dapat menentukan langkah yang tepat dalam berkompetisi, yaitu dalam melakukan pemenuhan kebutuhan konsumen yang selalu bervariasi. Pasar yang semakin dinamis, mengharuskan para pelaku bisnis untuk secara terus-menerus berimprovisasi dan berinovasi untuk mendapatkan, mempertahankan dan menambah konsumennya.

Berbagai bisnis yang bisa menjadi peluang usaha, salah satunya adalah bisnis *fashion* yang memiliki peluang usaha yang menguntungkan. Seiring dengan perkembangan bisnis *fashion* yang saat ini sedang tren, maka perusahaan-perusahaan yang bergerak di bidang penjualan *fashion* baik yang skala besar seperti supermarket maupun yang skala kecil seperti kios maupun toko dan bahkan lapak perlu terus menciptakan strategi-strategi baru agar keberadaannya tetap mampu bertahan atas gempuran perusahaan atau pebisnis-pebisnis baru di bidang *fashion* yang sekarang ini mulai banyak bermunculan.

FIVEDEC *Shoes* Bogor merupakan salah satu bisnis *fashion* yang dimiliki oleh perorangan dan memulai bisnis sejak tahun 2000. FIVEDEC pun merupakan supplier barang *fashion* yang cukup dikenal dan diminati pebisnis baik dari skala kecil maupun skala besar. Awalnya FIVEDEC hanya menjual barang secara *offline*, dan saat ini FIVEDEC telah berkembang dalam pemasaran produknya dengan mengikuti zaman yaitu memulai bisnis di *online* seperti shopee, lazada dan tiktok shop sejak tahun 2018.

FIVEDEC merupakan *supplier* barang dengan puluhan *reseller offline* yang sering datang langsung ke lokasi. Selain itu, ada ribuan *followers* di *online* dengan ribuan ulasan

produk di shopee, lazada dan tiktok shop. Dengan semakin meningkatnya persaingan, FIVEDEC terus melakukan pembenahan kualitas produk, harga dan pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Produk FIVEDEC *Shoes* Bogor yaitu sepatu dengan berbagai model dan variasi, mulai sepatu formal dan *sneakers* untuk anak-anak sampai orang dewasa, mulai dari ukuran 26-43. Target pasar penjualan produk FIVEDEC *Shoes* Bogor ini adalah kalangan anak-anak, remaja hingga dewasa yaitu umur yang berkisar pada 6-40 tahun. Tetapi terkadang ada yang dibawah atau diatas umur tersebut. Seperti yang terjadi di lapangan, bahwa umur tidak bisa menentukan target pasar penjualan produk, melainkan tergantung ukuran si pemakainya.

Pada tahun 2020, FIVEDEC sempat mengalami kesulitan bahan baku yang menyebabkan keterhambatan dalam produksi dikarenakan adanya virus Covid-19. Oleh karena itu sebagian bahan baku yang diganti produk serupa dengan kualitas terbaik dengan segala pertimbangan dan persaingan, tetapi ada pelanggan yang merasa kualitas produk menurun sehingga merasakan sepatu yang dibeli tidak seperti biasa karena kurangnya *quality control* dan pengiriman ekspedisi yang *overload* menyebabkan keterlambatan paket sampai pelanggan. Ada juga pembeli yang merasa pelayanan pada saat hari libur tidak *fast respond* dan mengenai harga jual yang berbeda antara *offline* dan *online*. Akan tetapi FIVEDEC *Shoes* Bogor selalu memberikan layanan terbaik kepada pelanggan dan menerima komplain pelanggan.

Adapun data penjualan FIVEDEC dari tahun 2018 sampai 2023 dapat dilihat pada Tabel 1.1 berikut ini :

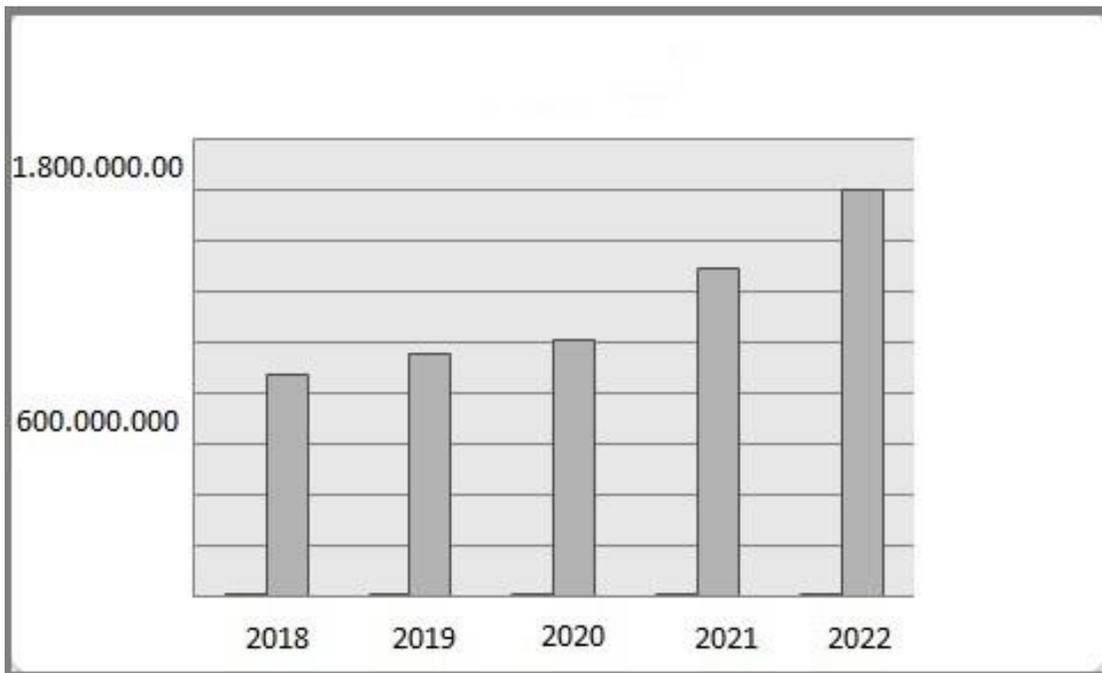
Tabel 1.1 Data Penjualan FIVEDEC *Shoes* Bogor Periode 2018 Hingga 2023

TAHUN	PENJUALAN (RP)	KENAIKAN/PENURUNAN PENJUALAN (RP)	PRESENTASE
2018	872.000.000	48.000.000	5,85%
2019	955.000.000	83.000.000	8,69%
2020	1.009.000.000	54.000.000	5,35%
2021	1.289.000.000	280.000.000	21,72%
2022	1.600.000.000	311.000.000	19,44%

Sumber : Data primer diolah tahun 2023.

Berdasarkan Tabel 1.1. di atas terlihat bahwa penjualan di FIVEDEC *Shoes* Bogor pada periode tahun 2018 hingga 2022 mengalami kenaikan penjualan. Penjualan tertinggi terjadi pada Mei 2021 – April 2022 yaitu sebesar Rp.1.600.000.000. Penjualan di tahun tersebut mengalami kenaikan yang sangat signifikan karena FIVEDEC *Shoes* Bogor sudah mulai penjualan secara *online*, yang sebelumnya hanya mengandalkan penjualan *offline*.

Berdasarkan Tabel 1.1. menunjukkan bahwa tren penjualan di FIVEDEC *Shoes* Bogor. Hal ini dapat dilihat pada Gambar 1.1. dibawah ini



Gambar 1.1. Grafik Penjualan FIVEDEC *Shoes* Bogor

Sumber data primer diolah pada tahun 2022

Berdasarkan Gambar 1.1 dapat dilihat grafik tren penjualan FIVEDEC *Shoes* Bogor mengalami kenaikan yang disebabkan kepuasan pelanggan juga meningkat. Kepuasan tersebut disebabkan karena beberapa faktor. Seperti yang terjadi di lapangan, peneliti memperoleh informasi bahwa sebagian besar pelanggan merasa puas dengan kualitas produk, harga dan pelayanan yang diberikan FIVEDEC *Shoes* Bogor. Hal ini dapat dilihat dari perbandingan ulasan positif atas kepuasan pelanggan mencapai 10.000 ulasan, yang terdiri dari ulasan bintang 5, ulasan bintang 4, dan ulasan bintang 3. Berbeda dengan ulasan negatif atas kepuasannya, yang terdiri atas satu ulasan bintang 2 dan ulasan bintang 1.

Adapun perbandingan data penjualan offline dan online pada tahun 2020-2021 dapat dilihat pada Tabel 1.2 berikut ini :

**Tabel 1.2 Perbandingan Data Penjualan *Offline* dan *Online* Tahun 2020-2021
(21,72%)**

BULAN	PENJUALAN OFFLINE (Rp)	PENJUALAN ONLINE (Rp)
Mei 2020	59.100.000	34.900.000
Juni 2020	62.800.000	37.500.000
Juli 2020	61.200.000	35.200.000
Agustus 2020	64.700.000	39.200.000
September 2020	66.000.000	38.000.000
Oktober 2020	64.200.000	40.100.000
Nopember 2020	72.800.000	41.000.000
Desember 2020	70.200.000	43.100.000
Januari 2021	73.300.000	46.100.000
Pebruari 2021	72.300.000	47.300.000
Maret 2021	69.100.000	45.300.000
April 2021	63.500.000	43.300.000
TOTAL	799.200.000	489.800.00

**Tabel 1.3 Perbandingan Data Penjualan *Offline* dan *Online* Tahun 2021-2022
(19,44%)**

BULAN	PENJUALAN OFFLINE (Rp)	PENJUALAN ONLINE (Rp)
Mei 2021	65.400.000	55.500.000
Juni 2021	75.600.000	58.300.000
Juli 2021	78.700.000	57.700.000
Agustus 2021	86.300.000	50.200.000
September 2021	69.500.000	47.300.000
Oktober 2021	76.400.000	49.200.000
Nopember 2021	93.600.000	52.800.000
Desember 2021	107.500.000	49.200.000
Januari 2022	89.200.000	43.700.000

Pebruari 2022	87.100.000	51.300.000
Maret 2022	85.800.000	45.300.000
April 2022	76.900.000	48.400.000
TOTAL	992.000.000	608.000.000

Sumber : Data Primer (2023)

Berbicara tentang kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan merupakan suatu yang unik karena kepuasan pelanggan bersifat dinamis. Tingkat kepuasan seseorang terhadap suatu barang atau jasa dari waktu ke waktu selalu berubah-ubah. Kebutuhan dan keinginan serta harapan tidak lagi sama dengan hari-hari sebelumnya, tergantung dari kondisi internal dan eksternal yang melekat pada pelanggan itu sendiri. Sehingga FIVEDEC Shoes Bogor harus tetap memperhatikan kualitas produk, harga, dan pelayanan untuk memenuhi kepuasan pelanggannya.

Pertama, kualitas produk menggunakan bahan baku terbaik dikelasnya sehingga membuat produk ini awet dan nyaman untuk digunakan. Tetapi yang terjadi di lapangan, beberapa responden (ulasan) mengatakan belum terlalu pas dengan kualitas produk karena bahan yang digunakan terkadang berubah-ubah dan tidak memiliki ketahanan yang cukup lama. Hal itu dirasakan ketika FIVEDEC Shoes Bogor sedang menyesuaikan harga dengan kualitas produknya.

Berikutnya, harga FIVEDEC Shoes Bogor murah dan terjangkau. Hal ini karena FIVEDEC Shoes Bogor merupakan tangan pertama yang membuat langsung. Ada juga yang mengambil dari *supplier* secara langsung sehingga harganya lebih murah dibandingkan toko lain. Seperti yang terjadi di lapangan, banyak pelanggan yang melakukan *repeat order* karena merasa pas dengan harga yang didapatkan. Hal ini terlihat jelas bahwa FIVEDEC Shoes Bogor merupakan toko yang lebih diminati karena harganya yang lebih murah.

Terakhir, pelayanan yang diberikan pihak FIVEDEC Shoes Bogor itu cukup baik dan memuaskan pelanggan. Hal itu bisa dilihat dan dirasakan pelanggan ketika akan membeli produk, pihak FIVEDEC Shoes Bogor merespon dengan baik dan cepat. Jujur dan amanah dalam memberikan keterangan produk sesuai dengan spesifikasi produknya. Menerima komplain ketika terjadi kesalahan, baik dalam pengiriman produk atau retur barang dengan syarat dan ketentuan yang berlaku yaitu dengan bukti yang jelas.

Bukti tersebut berupa video *unboxing* dari awal paket datang untuk dibuka. Selain pengiriman yang cepat, hal ini karena FIVEDEC *Shoes* Bogor telah bekerja sama dengan pihak ekspedisi. Seperti ketika pengiriman terlambat karena adanya event dan menyebabkan keterhambatan pada pihak ekspedisi karena *overload* paket yang dikirimkan, maka yang dilakukan FIVEDEC *Shoes* Bogor adalah memproses resi atau pesanan yang masuk sesuai urutan dengan memberi penjelasan langsung terhadap pelanggan dan menambah tenaga kerja bantuan.

Berdasarkan data dan penjelasan di atas dan guna memperoleh faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di FIVEDEC *Shoes* Bogor maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **Pengaruh Harga, Promosi dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan FIVEDEC *Shoes* Bogor.**

1.2. Identifikasi masalah

Berdasarkan pengamatan yang peneliti lakukan di lapangan, maka beberapa permasalahan sebagai berikut :

1. Harga jual produk di FIVEDEC *Shoes* Bogor dinilai berbeda di *offline* dan *online*.
2. Promosi yang diberikan oleh FIVEDEC *Shoes* Bogor kurang menarik saat *event*.
3. Pelayanan yang diberikan oleh FIVEDEC *Shoes* Bogor dinilai Tidak *fast respond* saat hari libur.
4. Pengiriman yang terlambat karena adanya *event* dan menyebabkan keterhambatan pada pihak ekspedisi *overload*.

1.3. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, maka perlu dilakukan pembatasan masalah agar pembahasan tidak menyimpang atau berkembang ke masalah lain. Penelitian ini difokuskan pada kualitas produk, harga, pelayanan, dan kepuasan pelanggan FIVEDEC *Shoes* Bogor. Alasan tersebut dipilih karena kualitas produk, harga, promosi dan pelayanan mempunyai kontribusi besar terhadap kepuasan pelanggan. Responden dalam penelitian ini hanya ditujukan kepada pelanggan *online*, tidak dengan pelanggan *offline*. Hal ini dikarenakan pelanggan online membeli produk FIVEDEC

Shoes Bogor untuk dirinya sendiri, sedangkan pelanggan *offline* terdiri atas *reseller* orang membeli produk untuk dijual kembali.

1.4. Perumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah di atas, maka rumusan permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah secara simultan harga, promosi dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di FIVEDEC *Shoes* Bogor?
2. Apakah secara parsial harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di FIVEDEC *Shoes* Bogor?
3. Apakah secara parsial promosi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di FIVEDEC *Shoes* Bogor?
4. Apakah secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di FIVEDEC *Shoes* Bogor?

1.5. Tujuan Penelitian

Melihat rumusan masalah di atas maka penelitian ini mempunyai beberapa tujuan yang dapat penulis sampaikan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui secara simultan harga, promosi dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di FIVEDEC *Shoes* Bogor.
2. Untuk mengetahui secara parsial harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di FIVEDEC *Shoes* Bogor.
3. Untuk mengetahui secara parsial promosi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di FIVEDEC *Shoes* Bogor.
4. Untuk mengetahui secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di FIVEDEC *Shoes* Bogor.

1.6. Manfaat Penelitian

Selaras dengan tujuan penelitian tersebut, kegiatan penelitian ini memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Dapat digunakan sebagai masukan oleh para pelaku bisnis khususnya yang berhubungan dengan bisnis *fashion*.
2. Membantu pengembangan ilmu pengetahuan khususnya pada bidang manajemen serta melengkapi kajian-kajian teori yang telah ada khususnya yang berkaitan dengan produktiitas bisnis *fashion*.
3. Menambah wawasan dan ilmu pengetahuan penulis khususnya di bidang *fashion*.

1.7. Sistematika Penulisan

Guna memahami lebih lanjut laporan ini, maka materi-materi dalam laporan skripsi in dikelompokkan menjadi beberapa sub bab dengan sistematika penulisan yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan teori yang berupa pengertian dan definisi dari kutipan buku yang berkaitan dengan laporan skripsi serta beberapa literatur yang berhubungan dengan penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang tempat dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel dan teknik analisis data penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang gambaran objek penelitian, hasil penelitian, dan pembahasan berdasarkan hasil analisis yang secara lebih lengkap mengupas berbagai fenomena yang ada dalam penelitian.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan simpulan yang merupakan hasil akhir atas penelitian ini dan juga saran yang berisi masukan untuk pihak objek penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Berisi buku, jurnal, dan rujukan yang digunakan dalam menyusun penelitian ini.