

BAB 1

PENDAHULUAN

I.I Latar Belakang Penelitian

Baru-baru ini makanan siap saji khususnya *fried chicken* menjadi salah satu kuliner yang dikatakan cukup menguntungkan bagi pelaku bisnis. Seiring dengan berkembangnya zaman makanan berbahan dasar ayam ini menjadi *trend* dikalangan masyarakat, hampir semua kalangan masyarakat baik kalangan atas, menengah, maupun kalangan bawah mengenal menu makanan ini sebagai makanan yang lezat, elit dan mudah didapat serta sesuai dengan lidah masyarakat Indonesia. Salah satu perusahaan yang dibidang cukup sukses dibidang bisnis kuliner ayam adalah MC Donald's, produk yang dikeluarkan oleh MC Donald's selalu unik dan menjadi pencetus bagi produk-produk pesaing lainnya.

Perkembangan *fried chicken* tersebut berdampak pada maraknya penjualan dengan menu sejenis yang tersebar hampir di seluruh wilayah Sukabumi. Banyaknya kompetitor yang sejenis seperti KFC, AW hingga pedagang-pedagang kaki lima baik yang bermerek dagang maupun tidak membuat perusahaan terus berusaha menjadi yang terdepan. Selama berdrinya MC Donald's di Sukabumi perusahaan terus melakukan perbaikan baik dari kualitas pelayanan yang dilakukan oleh karyawannya, peningkatan kualitas produk hingga inovasi-inovasi produk yang semakin beragam. Hal tersebut tidak terlepas dari tujuan perusahaan untuk memenangkan persainagn ditengah ketatnya pesaing sejenis dengan cara

mendapatkan lebih banyak konsumen dalam melakukan keputusan pembelian di MC Donald's Sukabumi.

Salah satu hal penting yang harus diperhatikan perusahaan untuk mendapatkan dan mempertahankan pelanggannya adalah keputusan pembelian. Keputusan pembelian merupakan sebuah tindakan yang dilakukan konsumen untuk membeli sebuah produk. Semakin menarik produk yang dijual oleh perusahaan maka semakin banyak pula konsumen yang memutuskan untuk menggunakannya, begitu pula semakin banyak masyarakat yang memutuskan untuk membeli produk semakin banyak pula keuntungan yang diraih perusahaan. Untuk itu produsen harus mempelajari dengan baik bagaimana caranya agar produk atau jasa yang dimiliki perusahaan mampu menarik minat masyarakat untuk dikonsumsi. Selain harus memperhatikan kualitas pada produknya, produsen juga harus memahami lebih dalam mengenai karakteristik masyarakat yang akan menjadi konsumennya, produsen harus mengetahui apa saja yang dibutuhkan dan diinginkan oleh masyarakat dan masyarakat seperti apa yang akan membeli produknya.

Ada banyak faktor yang mempengaruhi konsumen dalam melakukan keputusan pembelian khususnya keputusan dalam membeli makanan siap saji *fried chicken* di MC Donald's Sukabumi, salah satunya yaitu harga yang ditetapkan oleh perusahaan. Harga merupakan hal terpenting yang harus diperhatikan oleh produsen yang tentunya penetapan harga tersebut harus disesuaikan dengan kondisi ekonomi konsumen yang akan menjadi pembeli bagi perusahaan. Harga merupakan salah satu strategi yang ditetapkan oleh produsen kepada konsumen untuk menarik minat beli konsumen, harga yang sesuai dengan pendapatan konsumen dan sesuai

dengan kualitas produk yang dikeluarkan produsen akan menarik minat konsumen untuk melakukan pembelian di perusahaan tersebut. Oleh karena itu, penetapan harga harus benar-benar diperhatikan agar konsumen benar-benar merasa tertarik dan tidak merasa menyesal membeli produk tersebut sehingga perusahaan benar-benar memperoleh laba yang banyak dan menguntungkan.

Faktor kedua setelah harga adalah *brand image* perusahaan atau dapat diartikan sebagai tingkat popularitas suatu merek dimata konsumen. Hal ini dapat dilihat dari seberapa baik kualitas produk atau jasa yang dimiliki oleh suatu perusahaan. Predikat MC Donald's sebagai salah satu kuliner *fried chicken* terbaik di Indonesia menjadi salah satu daya tarik dan keunggulan tersendiri dibandingkan dengan pesaing lainnya, biasanya masyarakat akan lebih mudah mengingat suatu produk apabila produk tersebut merupakan produk yang sudah lama berdiri dan banyak dikenal masyarakat, semakin baik reputasi perusahaan dimata masyarakat maka semakin banyak pula konsumen yang memutuskan untuk membelinya. Biasanya, konsumen yang memiliki tingkat *hedonisme* yang tinggi akan sangat teliti dalam memilih suatu produk yang akan digunakannya, mereka tentu saja akan membeli produk yang sudah diakui keberadaannya oleh masyarakat. Selain karena mementingkan kualitas, menggunakan produk dengan merek yang sudah populer juga akan menjadi kebanggaan tersendiri bagi konsumen. Namun tingkat konsumsi masyarakat Sukabumi saat ini belum sampai pada tingkat *hedonisme* yang tinggi dan tidak begitu mementingkan kualitas produk serta *image* perusahaan sebagai acuan utama dalam melakukan keputusan pembelian. Hal ini diduga dapat dipengaruhi oleh asumsi masyarakat yang kurang baik terhadap merek itu sendiri.

Faktor-faktor tersebut berpotensi besar terhadap keputusan konsumen dalam membeli makanan siap saji khususnya produk *fried chicken* di MC Donald's Sukabumi. MC Donald's sendiri merupakan sebuah perusahaan waralaba yang bergerak di bisnis kuliner yang menyajikan berbagai makanan siap saji berbasis *western food* dengan menu andalan ayam atau sering disebut dengan istilah *fried chicken*. MC Donald's hadir di Indonesia sejak tahun 1991, sementara di Sukabumi MC Donald's hadir sekitar tahun 2000an. Produk-produk MC Donald's termasuk *fried chicken* sendiri telah disahkan oleh MUI (Majelis Ulama Indonesia) dengan no legalitas halal 001 60000630 499.

Jika dilihat dari harga yang ditetapkan MC Donald's terbilang cukup mahal dan asumsi masyarakat Sukabumi yang kurang baik terhadap *image* perusahaan maka hal tersebut berpengaruh terhadap tingkat keputusan pembelian dalam pembelian produk *fried chicken* MC Donald's di Sukabumi, hal tersebut juga berpengaruh terhadap data jumlah konsumen bulanan yang cenderung mengalami penurunan sejak tiga bulan terakhir. Berikut adalah data konsumen produk *fried chicken* MC Donald's dari bulan September sampai November 2016 di Sukabumi

Tabel 1.1

Data Konsumen *fried chicken* MC Donald's dari bulan September sampai bulan November 2016 di Sukabumi

Bulan	Jumlah	Selisih Penurunan	Presentase
September	20.262	1.760	8,7 %
Oktober	18.502		
November	18.176	326	1,8 %

Sumber : PT. Rekso Nasional Food MC Donald's Sukabumi 2016

Penurunan yang terdapat pada tabel diatas disebabkan oleh timbulnya permasalahan pada keputusan pembelian yang menurun dari bulan September ke Oktober sebesar 8,7% dan sebesar 1,8% dari bulan Oktober ke bulan November. Hal itu diduga diakibatkan oleh harga yang ditetapkan oleh MC Donald's Sukabumi yang terlalu mahal, dan konsumen yang terlalu membandingkan dengan harga yang ditetapkan oleh perusahaan lain sehingga menimbulkan keraguan dalam melakukan keputusan pembelian, faktor lainnya diduga oleh asumsi masyarakat terhadap *brand image* perusahaan yang kurang baik, hal ini dapat dilihat dari kurang percaya dirinya konsumen saat menggunakan produk perusahaan sehingga berpengaruh terhadap keputusan konsumen dalam membeli Produk *fried chicken* MC Donald's yang berdampak pada data jumlah konsumen tersebut.

Melihat kasus tersebut diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul **“Pengaruh Harga dan *Brand Image* Perusahaan Terhadap Keputusan Pembelian Makanan Siap Saji di Mc Donald's Sukabumi (Studi Kasus Pada pembeli *Fried Chicken* di MC Donald's)”**.

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, permasalahan terdapat pada keputusan pembelian dimana konsumen kurang berantusias dalam mempromosikan produk perusahaan setelah konsumen menggunakan produk perusahaan, hal ini menunjukkan ketidakpuasan konsumen akan produk yang dimiliki perusahaan. Permasalahan tersebut berdampak pula pada jumlah konsumen *fried chicken* yang cenderung menurun sejak bulan September s/d November 2016. Maka dari itu, peneliti mengidentifikasi masalah yaitu “Bagaimanakah pengaruh harga dan *brand image* perusahaan terhadap keputusan pembelian?”

1.2.2 Rumusan Masalah

Dalam penelitian ini peneliti menetapkan empat rumusan masalah, diantaranya yaitu :

1.2.2.1 Bagaimanakah harga yang diterapkan oleh MC Donald’s pada produk *fried chicken* di Sukabumi?

1.2.2.2 Bagaimanakah *brand image* perusahaan MC Donald’s di Sukabumi?

1.2.2.3 Bagaimanakah keputusan pembelian pada pembeli produk *fried chicken* MC Donald’s di Sukabumi?

1.2.2.4 Seberapa besarkah pengaruh harga dan *brand image* terhadap keputusan pembelian produk *fried chicken* MC Donald’s di Sukabumi.

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut maka peneliti menentukan beberapa tujuan yang dicapai dalam penelitian, antara lain :

1.3.1.1 Untuk mengetahui harga pada produk *fried chikem* yang diterapkan oleh MC Donald's di Sukabumi

1.3.1.2 Untuk mengetahui *brand image* perusahaan MC Donald's di Sukabumi.

1.3.1.3 Untuk mengetahui keputusan pembelian MC Donald's di Sukabumi.

1.3.1.4 Untuk mengetahui pengaruh harga dan *brand image* perusahaan dalam membeli produk *fried chicken* MC Donald's di Sukabumi.

1.3.2 Kegunaan Penelitian

1.3.2.1 Kegunaan Teoretis

Penelitian ini diharapkan agar dapat menambah ilmu pengetahuan dan wawasan khususnya mengenai ilmu administrasi bisnis serta mengembangkan ilmu perilaku konsumen berdasarkan teori-teori terdahulu.

1.3.2.2 Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan berguna bagi :

1.3.2.2.1 Bagi Peneliti

Penelitian ini sebagai studi yang menambah wawasan serta pengetahuan peneliti yang berhubungan dengan perilaku konsumen, dan untuk mengetahui

manfaat teori yang diperoleh selama perkuliahan dan pengaplikasian di lapangan serta kegunaannya secara ilmiah dalam bidang perilaku konsumen.

1.3.2.2.2 Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai sumber informasi yang positif untuk peningkatan penjualan perusahaan yang lebih baik lagi.

1.3.2.2.3 Bagi pihak lain

Penelitian ini dapat bermanfaat dan dijadikan referensi bagi pihak lain yang ingin melakukan penelitian dengan permasalahan yang serupa, disamping itu diharapkan dapat memberikan informasi, wawasan dan pengetahuan yang cukup bagi pembaca yang akan melakukan penelitian.

1.4 Lokasi dan Lamanya Penelitian

1.4.1 Lokasi Penelitian

Penelitian dilaksanakan pada restoran MC Donald's Sukabumi yang berlokasi di Jl R.E. Martadinata No. 25 kota Sukabumi provinsi Jawa Barat.

1.4.2 Lamanya Penelitian

Jadwal penelitian yang dilakukan peneliti selama kurang lebih delapan bulan, terhitung dari bulan Oktober 2016 sampai dengan bulan Juli 2017. Dimana selama kurun waktu tersebut peneliti melakukan tahapan-tahapan penelitian, mulai dari persiapan penelitian hingga tahap pengujian.