

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dunia bisnis akan terus berkembang serta terus berubah seiring dengan perkembangan zaman, perilaku konsumen dan kebutuhan konsumen di setiap zamannya. Berbagai jenis bisnis bisa dijumpai pada kehidupan sehari-hari. Para pelaku usaha tentunya akan dituntut untuk terus bisa berkreasi dan berinovasi untuk menghasilkan barang atau jasa yang diproduksi agar kondisi bisnis yang dikelolanya bisa terus berjalan dan bertahan. Perkembangan dunia bisnis di Indonesia semakin hari semakin meningkat ditandai dengan lahirnya bisnis dalam skala mikro, kecil, dan menengah baik bisnis di bidang produk barang ataupun bisnis jasa.

Kotler (2012) mendefinisikan harga sebagai jumlah uang yang dibebankan untuk produk atau jasa, atau jumlah nilai yang konsumen pertukaran untuk memperoleh manfaat/memiliki atau menggunakan suatu produk atau jasa. Harga juga akan memiliki pengaruh terhadap daya guna produk yang ditawarkan oleh produsen, jadi harga jasa adalah jumlah uang yang harus dikeluarkan oleh konsumen atau pembeli kepada penyedia jasa sebagai alat tukar atas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa dengan nilai daya guna yang telah ditetapkan oleh penyedia jasa.

Kotler dan Armstrong (2021) menempatkan penetapan harga sebagai masalah nomor satu yang dihadapi banyak manajer pemasaran dan seringkali

masalah ini tidak tertangani dengan baik. Kotler dan Armstrong (2021) mengemukakan bahwa dalam menetapkan harga dapat menggunakan basis nilai konsumen, basis biaya, dan basis persaingan. Penetapan harga merupakan salah satu keputusan yang memiliki peran penting dalam strategi pemasaran, hal ini diterapkan karena dengan penetapan harga yang tepat dapat menjadi faktor penting dalam kesuksesan suatu perusahaan dalam jangka pendek maupun jangka panjang. Dengan melakukan penetapan harga dapat menjadi tolak ukur bagi konsumen dalam melakukan dan memberikan suatu keputusan pembelian, Selain itu juga dengan adanya penetapan harga perusahaan juga dapat melihat seberapa besar pendapatan yang diterima dari hasil penjualan yang telah dilakukan.

Keputusan pembelian dalam jurnal Rahim (2018) adalah suatu keputusan konsumen untuk membeli suatu produk dimana sebelumnya memikirkan terlebih dahulu mengenai layak tidaknya membeli produk tersebut dengan mencari tahu terlebih dahulu mengenai informasi-informasi yang didapatkan tentang produk tersebut setelah melihatnya secara nyata. Keputusan pembelian mencakup keputusan pembelian produk barang yang akan digunakan atau dikonsumsi dan keputusan penggunaan jasa.

Keputusan penggunaan jasa merupakan proses konsumen dalam memilih, membeli, atau menggunakan layanan dari penyedia jasa yang akan digunakan. Proses ini melibatkan langkah-langkah evaluasi dan pertimbangan sebelum pelanggan akhirnya menggunakan layanan jasa tersebut.

Kotler (2019) mengemukakan bahwa keputusan penggunaan jasa merupakan bagian dari perilaku konsumen perilaku konsumen yaitu studi

tentang bagaimana individu, kelompok, dan organisasi memilih, membeli, menggunakan, dan bagaimana barang, jasa, ide atau pengalaman untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan mereka. Memahami karakteristik produk yang dibutuhkan adalah hal yang penting bagi penyedia jasa untuk dapat memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pelanggan dengan lebih baik. Dalam hal ini, artinya konsumen menggunakan harga sebagai indikator kualitas dan juga sebagai indikator biaya yang dibayarkan untuk ditukar dengan manfaat dari produk atau jasa tersebut.

Salah satu bisnis yang sedang berkembang saat ini adalah bisnis sewa studio foto, hal ini disebabkan karena banyaknya permintaan konsumen atas keberadaan studio foto untuk keperluan berbagai jenis foto.

Permintaan atas ketersediaan studio foto untuk keperluan berbagai foto dari konsumen di daerah Kabupaten Bandung Barat yang berbatasan langsung dengan Kabupaten Cianjur meningkat. Berdasarkan permintaan akan keberadaan studio foto tersebut Ridho Total Design berusaha untuk memenuhi kebutuhan konsumen dengan cara membangun studio foto baru yang mendukung berbagai jenis keperluan foto yang dibutuhkan oleh konsumen pada awal tahun 2023.

Ridho Total Design adalah usaha yang berdiri sejak tahun 2007 yang merupakan usaha di bidang percetakan dan jasa fotografi serta videografi yang berlokasi di Kecamatan Cipatat Kabupaten Bandung Barat. Usaha tersebut menawarkan produk barang seperti undangan, buku yasin, nota kwitansi, spanduk, banner, foto album, kartu, dan produk printing lainnya. Selain produk barang, usaha Ridho Total Design juga menawarkan produk jasanya yaitu jasa

fotografi dan videografi, sewa studio foto, sewa kostum profesi dan baju wisuda. Selain itu juga Ridho Total Design memiliki kompetitor usaha di bidang yang sama yaitu Sidi Photo, Jeje Photo Ciranjang dan Adam Foto Rajamandala. Berdasarkan permintaan konsumen akan ketersediaan studio foto untuk keperluan berbagai foto, menjadikan layanan jasa yang ditawarkan oleh usaha Ridho Total Design menjadi bertambah yaitu sewa studio foto untuk keperluan *pra-wedding*, foto keluarga, foto *self photo*, foto bersama dan sejenisnya.

Studio foto yang dibangun oleh Ridho Total Design berhasil menarik minat konsumen terhadap penyewaan studio foto pada 6 bulan terakhir. Dengan banyaknya konsep studio yang dibuat, studio foto Ridho Total Design berhasil menarik banyak konsumen untuk menggunakan jasa sewa studio fotonya untuk keperluan berbagai foto. Namun hal tersebut berbeda dengan 3 bulan terakhir terkait jumlah pengguna studio foto. Berdasarkan hasil wawancara peneliti kepada pemilik studio foto Ridho Total Design, pemilik mengatakan bahwa dalam 3 bulan terakhir pengguna jasa sewa studio foto Ridho Total Design mengalami penurunan, yakni pada bulan Juli, Agustus, September 2023.

Penurunan pengguna jasa sewa studio foto Ridho Total Design dapat dilihat berdasarkan tabel pengguna jasa sewa studio foto di bawah ini:

Tabel 1.1 Jumlah Pengguna Jasa Sewa Studio Foto Ridho Total Design

Bulan	Target	Jumlah Pengguna Jasa	Persentase
Januari	40	27	67.5%
Februari	40	30	75%
Maret	40	56	140%
April	40	114	285%
Mei	40	95	237.5%
Juni	40	40	100%

Juli	40	36	90%
Agustus	40	22	55%
September	40	18	45%

Sumber: Usaha Ridho Total Design, 2023

Berdasarkan hasil wawancara peneliti kepada pemilik studio foto Ridho Total Design permasalahan yang terjadi adalah konsumen mendapatkan informasi harga dari saudara, teman dan testimoni dari pengguna jasa sewa studio Ridho Total Design bahwa harga yang ditawarkan tergolong mahal dan konsumen sering melakukan perbandingan harga sewa studio foto Ridho Total Design oleh konsumen dengan harga sewa studio foto kompetitor terlebih dahulu sebelum melakukan keputusan pembelian.

Peneliti juga melakukan survei kepada 15 konsumen yang pernah melakukan pembelian jasa sewa studio foto Ridho Total Design mengenai harga dan keputusan pembelian sebagai salah satu cara agar masalah dapat diidentifikasi secara spesifik dan memberikan validasi masalah yang terjadi. Berikut adalah tabel survei harga dan keputusan pembelian kepada kepada 15 konsumen yang pernah melakukan pembelian jasa sewa studio foto Ridho Total Design:

Tabel 1.2 Survei Keputusan Pembelian

Variabel Y (Keputusan Pembelian)					
Pernyataan	Jawaban				
	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju
Konsumen mengetahui informasi mengenai jasa sewa studio foto Ridho Total Design dari sumber pribadi (teman)	0	6,7%	13,3%	60%	20%

Konsumen mengetahui informasi mengenai jasa sewa studio foto Ridho Total Design dari sumber komersial (iklan) yang ada	33,3%	40%	6,7%	20%	0
Konsumen mengetahui informasi mengenai jasa sewa studio foto Ridho Total Design dari sumber publik (media massa)	20%	33,3%	40%	6,7%	0
Konsumen mengetahui informasi mengenai jasa sewa studio foto Ridho Total Design dari sumber eksperimental (testimoni)	0	0	0	46,7%	53,3%
Konsumen memilih beberapa jasa sewa studio foto terlebih dahulu sebelum menggunakan jasa studio Ridho Total Design	0	0	0	46,7%	53,3%

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2023

Tabel 1.3 Survei Penetapan Harga

Variabel X (Penetapan Harga)					
Pernyataan	Jawaban				
	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju
Harga yang ditawarkan oleh studio Ridho Total Design tergolong terjangkau	13,3%	66,7%	6,7%	13,3%	0
Harga yang ditawarkan oleh studio Ridho Total Design tergolong mahal	0	13,3%	13,3%	60%	13,3%
Harga yang ditawarkan oleh studio foto Ridho Total Design memiliki daya saing yang tinggi dengan kompetitornya	0	13,3%	66,7%	20%	0

Harga yang ditawarkan oleh studio Ridho Total Design di bawah rata-rata pesaing	6,7%	80%	6,7%	6,7%	0
Harga yang ditawarkan oleh studio Ridho Total Design lebih mahal dibandingkan dengan kompetitornya	0	6,&%	6,7%	60%	26,7%

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2023

Berdasarkan hasil wawancara kepada pemilik usaha studio foto Ridho Total Design dan survei kepada 15 konsumen pengguna jasa sewa studiofoto Ridho Total Design, diketahui terdapat masalah dalam keputusan pembelian, yaitu:

1. Pencarian Informasi

Pencarian informasi yang dilakukan oleh konsumen ketika merencanakan membeli barang atau jasa maka konsumen biasanya akan mencari informasi yang utama yaitu menyangkut harga, manfaat, kesesuaian harga dengan manfaat atau pengalaman orang lain atas barang atau jasa tersebut. Dalam survei yang dilakukan terdapat indikator bahwa konsumen cenderung mencari informasi dari sumber pribadi (60%) yaitu teman dan sumber eksperimental (53,3%) yaitu testimoni yang dikemukakan oleh konsumen yang pernah menggunakan jasa sewa studio foto Ridho Total Design. Sumber informasi dari teman atau testimoni tentunya menyangkut hal yang disebutkan di atas yaitu terutama harga, manfaat, kualitas, kesesuaian harga dengan manfaat dan kualitas atau pengalaman selama menggunakan jasa sewa studio foto Ridho Total Design. Berdasarkan observasi dan survei juga didapatkan data dan informasi mengapa konsumen melakukan pencarian informasi tidak dari sumber komersial (iklan) dan sumber publik (media

massa) seperti banner atau spanduk yang dipasang oleh Ridho Total Design, hal ini disebabkan karena ketidakjelasan informasi di iklan atau media massa terkait informasi jasa sewa studio foto yang ditawarkan oleh Ridho Total Design.

2. Evaluasi Alternatif

Keberadaan kompetitor penyedia jasa sewa studio foto menjadikan konsumen akan memilih beberapa penyedia jasa sewa studio foto sebelum memutuskan untuk membeli jasa sewa studio foto. Dalam hal ini tentunya konsumen akan memilih penyedia jasa sewa studio yang sesuai dengan *budget* konsumen. Hal ini didukung dengan survei yang dilakukan dengan hasil 53,3% konsumen sangat setuju bahwa sebelum melakukan keputusan pembelian jasa sewa studio foto konsumen terlebih dahulu memilih beberapa penyedia jasa sewa studio foto. Selain itu juga kejelasan informasi terkait jasa sewa studio yang ditawarkan oleh kompetitor akan menjadikan konsumen lebih memilih ke penyedia jasa sewa studio foto yang sudah diketahui informasi mengenai produknya. situ karena informasi yang jelas. Permasalahan tersebut disebabkan oleh penetapan harga yang ditetapkan oleh pemilik usaha Ridho Total Design, yaitu:

1. Keterjangkauan Harga

Sumber informasi yang didapatkan konsumen dari sumber pribadi yaitu teman dan testimoni yang dikemukakan oleh konsumen yang pernah menggunakan jasa sewa studio foto Ridho Total Design salah satunya adalah indikator keterjangkauan harga. Berdasarkan survei tersebut didapatkan hasil bahwa 66,7% konsumen tidak setuju bahwa harga yang

ditawarkan termasuk murah dan 60% setuju bahwa harga yang ditawarkan oleh studio foto Ridho Total Design tersebut tergolong mahal. Keberadaan fakta di lapangan bahwa harga yang ditawarkan tergolong mahal menjadikan sumber informasi bagi calon konsumen pengguna jasa sewa studio foto bahwa Ridho Total Design menawarkan harga jasa sewa studio foto dengan harga yang mahal. Hal ini dapat menyebabkan konsumen akan mengurungkan niat untuk menggunakan jasa sewa studio foto di Ridho Total Design atau memilih alternatif penyedia jasa yang sama dengan harga yang lebih murah.

2. Daya Saing Harga

Harga yang ditawarkan oleh pihak studio foto Ridho Total Design lebih mahal atau di atas rata-rata dibandingkan dengan kompetitornya. Hal ini didukung pada hasil survei yang membuktikan bahwa bagi konsumen harga yang ditawarkan pihak Ridho Total Design tidak berada di bawah rata-rata kompetitornya (80% setuju) dan lebih mahal (60% setuju) dibandingkan dengan kompetitornya, sehingga konsumen akan memilih penyedia jasa sewa studio foto yang lebih murah terlebih mayoritas konsumen yang menggunakan jasa sewa studio foto adalah kalangan pelajar dan mahasiswa. Harga yang ditawarkan juga bagi mayoritas konsumen berdasarkan survei (66,7% setuju) didapatkan data bahwa harga tersebut kurang memiliki daya saing yang tinggi karena harga yang ditawarkan oleh Ridho Total Design di atas rata-rata (lebih mahal) para kompetitornya.

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terhadap permasalahan yang terjadi pada usaha jasa sewa studio foto Ridho

Total Design serta mengangkatnya ke dalam karya tulis ilmiah dengan judul **“Pengaruh Penetapan Harga Terhadap Keputusan Pembelian di Studio Foto Ridho Total Design Kabupaten Bandung Barat”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan permintaan konsumen akan ketersediaan studio foto dan dengan adanya permasalahan pada penetapan harga yang ditawarkan terhadap keputusan pembelian yang menyebabkan turunnya minat beli sewa studio foto Ridho Total Design maka pemilik usaha diusahakan untuk mengevaluasi atas permasalahan yang terjadi dengan menganalisis faktor-faktor apa saja yang menjadi pengaruh terhadap keputusan konsumen dalam menggunakan jasanya yaitu penetapan harga yang ditawarkan kepada konsumen. Berdasarkan latar belakang masalah, didapatkan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran umum usaha Ridho Total Design Kabupaten Bandung Barat?
2. Bagaimana pelaksanaan penetapan harga yang dilakukan oleh studio foto Ridho Total Design dan kondisi keputusan pembelian yang dilakukan konsumen?
3. Berapa besar pengaruh penetapan harga dan faktor – faktor yang berpengaruh terhadap keputusan pembelian di studio foto Ridho Total Design Kabupaten Bandung Barat?
4. Hambatan dan usaha apa saja yang telah dilakukan oleh usaha Ridho Total Design dalam melakukan penetapan harga terhadap keputusan pembelian oleh konsumen di studio foto Ridho Total Design Kabupaten Bandung

Barat?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah ditetapkan maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui gambaran umum usaha Ridho Total Design Kabupaten Bandung Barat.
2. Mengetahui pelaksanaan penetapan harga yang dilakukan oleh studio foto Ridho Total Design dan kondisi keputusan pembelian yang dilakukan konsumen.
3. Mengetahui berapa besar pengaruh penetapan harga dan faktor – faktor yang berpengaruh terhadap keputusan pembelian di studio foto Ridho Total Design Kabupaten Bandung Barat.
4. Mengetahui hambatan dan usaha apa saja yang telah dilakukan oleh usaha Ridho Total Design dalam melakukan penetapan harga terhadap keputusan pembelian oleh konsumen di studio foto Ridho Total Design Kabupaten Bandung Barat.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dengan harapan dapat memberikan manfaat bagi beberapa pihak di antaranya:

1. Kegunaan Teoritis

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat dan menambah pengetahuan/wawasan tentang pengaruh penetapan

harga terhadap keputusan pembelian konsumen. Penelitian ini juga diharapkan dijadikan sebagai kajian ilmu dalam memahami aplikasi dari teori-teori yang berkaitan dengan penetapan harga dan keputusan pembelian.

2. Kegunaan Praktis

a) Bagi Peneliti:

Menambah wawasan peneliti dalam hal memahami pengaruh penetapan harga terhadap keputusan pembelian, khususnya dalam penggunaan produk jasa.

b) Bagi Pihak Ridho Total Design:

- a. Menjadi bahan pertimbangan dalam pelaksanaan penetapan harga dan studio foto Ridho Total Design.
- b. Memberikan kebenaran terhadap masalah yang sedang terjadi sehingga dapat dijadikan salah satu acuan dalam mengembangkan strategi pemasarannya.

c) Bagi Pihak Lain:

Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan salah satu sumber informasi ataupun referensi serta pengembangan terhadap permasalahan yang diteliti terutama yang menyangkut masalah jasa sewa studio dan keputusan pembelian.

1.5 Lokasi dan Lamanya Penelitian

Penelitian dilakukan di studio foto Ridho Total Design yang berlokasi di Jalan Desa Ciptaharja, Kecamatan Cipatat, Kabupaten Bandung Barat dengan

durasi penelitian selama 6 bulan terhitung sejak bulan September 2023 sampai bulan Februari 2024.

Tabel 1.4 Jadwal Kegiatan Penelitian

No.	Jenis Kegiatan	2023 - 2024																								
		September				Oktober				November				Desember				Januari				Februari				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Tahap Persiapan																										
1	Penjajakan	■																								
2	Studi Kepustakaan	■	■	■	■	■	■																			
3	Pengajuan Judul	■	■	■	■	■	■																			
4	Penyusunan Usulan Penelitian		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■												
5	Seminar Usulan Penelitian													■	■											
Tahap Penelitian																										
1	Pengumpulan Data																									
	a. Dokumentasi				■	■	■	■																		
	b. Wawancara														■	■	■	■	■	■						
	c. Studi Pustaka			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
2	Pengolahan Data																									
3	Analisis Data																									
Tahap Penyusunan																										
1	Pembuatan Laporan	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
2	Perbaikan Laporan																									
3	Sidang Skripsi																									

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2023