

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Mebel merupakan suatu kebutuhan bagi manusia karena digunakan dalam setiap aktivitas yang dilakukan. Seiring dengan berkembangnya zaman, mebel sering mengalami perubahan terutama dalam segi desain yang makin beraneka ragam. Hal tersebut sesuai dengan permintaan dan keinginan manusia untuk dapat mengikuti perubahan model mebel yang ada. Dalam sebuah pembuatan mebel tentunya seorang pengrajin akan menentukan berbagai bahan dasar yang digunakan untuk menghasilkan mebel yang sesuai dengan permintaan konsumen. Kebutuhan akan produk dari industri mebel akan terus meningkat dikarenakan sektor industri ini memberikan nilai artistik serta *desain interior* yang dapat memberikan kenyamanan sehingga dapat menunjang berbagai aktivitas. Industri mebel merupakan salah satu sektor industri yang akan selalu berkembang seiring perkembangan zaman yang ada di Indonesia. Mebel Indonesia juga berperan penting sebagai sumber devisa bagi negara karena peminat produk tidak hanya di dalam negeri melainkan juga di luar negeri. Keadaan ini yang membuat para produsen mebel bersaing untuk menghasilkan produk yang berkualitas sesuai dengan keinginan masyarakat. Sebagaimana diketahui kebutuhan akan rumah tangga juga terlihat semakin meningkat dan secara tidak langsung kebutuhan akan

perabotan rumah tangga pun akan meningkat pula. Selama ini perkembangan industri mebel di Indonesia tidak lepas dari kebijakan pemerintah. Pemberian kemudahan dalam investasi dan perolehan bahan baku kayu jati, mendorong industri mebel semakin berkembang, bahkan industri mebel sangat terpuruk dimasa krisis tetapi kini telah bangkit kembali.²

Tidak dapat dipungkiri bahwa salah satu faktor penyebab meningkatnya perkembangan industri mebel adalah meningkatnya permintaan yang perlu segera dipenuhi oleh pengusaha mebel. *Meubel* merupakan istilah yang digunakan untuk perabot rumah tangga yang berfungsi sebagai tempat penyimpanan barang, tempat duduk, tempat tidur, tempat mengerjakan sesuatu dalam bentuk meja atau tempat untuk menaruh barang di permukaannya. Misalnya *furniture* sebagai tempat penyimpan biasanya dilengkapi dengan pintu, laci dan rak. Sebagai contoh antara lain lemari pakaian, lemari buku dan lain sebagainya. Mengingat semakin pesatnya pertumbuhan barang dan jasa yang dibutuhkan oleh konsumen semakin bertambah banyak, baik dalam jumlah maupun jenisnya. Hal ini mendorong pengusaha mebel saling berpacu agar dapat memuaskan kebutuhan konsumen dengan cara menghasilkan barang dan jasa sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen. Keadaan inilah yang mengakibatkan terciptanya persaingan sesama perusahaan yang menghasilkan barang dan jasa yang sejenis.

² Sifa Rachmah Fauliani, *Strategi Pemasaran Mebel Kayu (Studi Kasus Sentra Pedagang Mebel di Kecamatan Pasar Minggu, Jakarta Selatan)*, (Jakarta: Fakultas Kehutanan IPB Skripsi Tidak Diterbitkan, 2011), hal. 2.

Dalam sebuah kegiatan berwirausaha baik dalam bentuk jasa ataupun produk, seorang konsumen ingin mendapatkan pelayanan yang baik sebelum mereka melakukan pembelian atau menggunakan jasa yang ditawarkan. Layanan tersebut sebagai cara konsumen untuk memahami jenis, kualitas dan harga produk atau jasa yang diberikan oleh sebuah perusahaan. Pelaku bisnis yang bergerak dalam penjualan sebuah produk diharapkan dapat memberikan layanan yang baik untuk konsumennya. Layanan dapat mempengaruhi konsumen untuk melakukan pembelian produk yang ditawarkan selain itu dapat menjadi daya tarik konsumen untuk dapat melakukan pembelian produk secara berulang-ulang. Adanya berbagai macam produk tersebut tentunya konsumen perlu pengetahuan yang baik untuk dapat mengetahui kualitas, harga dan fungsi dari produk yang disesuaikan oleh mebel yang dihasilkan. Layanan merupakan salah satu aspek yang dapat mempengaruhi pemikiran dan penilaian konsumen pada sebuah toko, ketika seorang pelaku usaha yang bergerak dalam penjualan produk kebutuhan mampu memberikan layanan yang baik dan jelas dalam memaparkan produk yang dijualnya maka hal tersebut dapat menciptakan rasa nyaman dalam diri konsumen.

Penelitian ini meneliti tentang pengusaha mebel yang ada di Desa Gandong Kecamatan Bandung Kabupaten Tulungagung dengan nama Iqbal Jaya Mebel. Yang berdiri sejak tahun 2013 hingga sekarang. Pemilik dari Iqbal Jaya Mebel yaitu Bapak Ahmad Sholekhan. Usaha ini merupakan usaha milik keluarga yang telah digeluti oleh Bapak Ahmad

selama 7 tahun ini. Dengan omzet sebesar Rp. 30.000.000,- per bulan. Dengan modal awal membuka usaha ini sebesar Rp. 10.000.000,- yang menggunakan dana pribadi. Dalam mengerjakan satu unit barang bisa memakan waktu sekitar 1 minggu tergantung tingkat kesulitan. Produk mebel yang dibuat oleh Bapak Ahmad yaitu lemari, meja, pintu, kusen, kursi, meja makan, *kitchen set*, jendela dan masih banyak yang lainnya. Ada tiga jenis kayu yang digunakan oleh Bapak Ahmad dalam membuat mebel yaitu kayu jati, kayu mahoni dan kayu akasia. Kayu tersebut digunakan sesuai dengan permintaan konsumen. Bapak Ahmad memiliki kendala dalam menjalankan bisnis ini yaitu harga kayu saat ini semakin tinggi dan semakin sulit dicari. Dalam pemasaran Bapak Ahmad menggunakan sistem *online* melalui media sosial dan juga dari testimoni konsumen satu dengan yang lainnya. Dengan adanya Covid-19 seperti sekarang ini berdampak pada pengiriman barang yang tertunda dan para konsumen meminta harga yang lebih rendah sedangkan dalam membeli bahannya sendiri masih terbilang cukup mahal dan sulit didapatkan. Semakin banyaknya persaingan dalam usaha mebel ini Bapak Ahmad memiliki kualitas barang dengan kualitas yang bagus dan pastinya inovatif agar bisa bersaing dalam pasar. Bapak Ahmad sudah mempunyai banyak pelanggan di sekitar rumahnya tetapi ada juga orang dari luar daerah yang memesan mebel dari beliau. Terdapat 73 data yang telah terdaftar dalam Disperindag Kabupaten Tulungagung khusus untuk pengusaha mebel.

Berikut ini adalah nama barang dan harga per unit produk dari Iqbal Jaya

Mebel :

Tabel 1.1
Harga Barang pada Industri Kecil Iqbal Jaya Mebel Desa Gandong
Kecamatan Bandung Kabupaten Tulungagung

No.	Nama Barang	Harga
1	Almari	Rp. 2.500.000,- s/d Rp. 5.000.000,-
2	Meja	Rp. 1.000.000,- s/d Rp. 2.500.000,-
3	Kursi	Rp. 500.000,- s/d Rp. 600.000,-
4	Pintu	Rp. 2.000.000,- s/d Rp. 3.000.000,-
5	Kusen	Rp. 500.000,-
6	Jendela	Rp. 800.000,- s/d Rp. 1.000.000,-
7	Kusen Jendela	Rp. 500.000,-
8	Divan	Rp. 2.000.000,- s/d Rp. 5.000.000,-
9	<i>Kitchen Set</i>	Rp. 10.000.000,-
10	Meja Makan	Rp. 3.500.000,- s/d Rp. 5.000.000,-

Sumber : Industri kecil Iqbal Jaya Mebel Desa Gandong Kecamatan Bandung Kabupaten Tulungagung.

B. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Dalam pandemi Covid-19 seperti ini menyebabkan pengiriman barang menjadi terhambat sehingga produksi industri kecil ikut terhambat pula.

2. Kesulitan yang dihadapi dalam industri kecil ini yaitu semakin sulitnya pencarian kayu dan juga tingkat harga yang fluktuatif sedangkan konsumen menginginkan harga yang terjangkau.
3. Terdapat keluhan konsumen pada pelayanan dalam keandalan petugas dalam memberikan informasi, prosedur pelayanan dan kepedulian petugas pada industri kecil ini.

C. Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas layanan mempengaruhi minat beli konsumen pada industri kecil Iqbal Jaya Mebel di Desa Gandong Kecamatan Bandung Kabupaten Tulungagung ?
2. Apakah harga mempengaruhi minat beli konsumen pada industri kecil Iqbal Jaya Mebel di Desa Gandong Kecamatan Bandung Kabupaten Tulungagung ?
3. Apakah Kualitas layanan dan harga mempengaruhi minat beli konsumen pada industri kecil Iqbal Jaya Mebel di Desa Gandong Kecamatan Bandung Kabupaten Tulungagung ?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji kualitas layanan dapat mempengaruhi minat beli konsumen pada industri kecil Iqbal Jaya Mebel di Desa Gandong Kecamatan Bandung Kabupaten Tulungagung.
2. Untuk menguji harga dapat mempengaruhi minat beli konsumen pada industri kecil Iqbal Jaya Mebel di Desa Gandong Kecamatan Bandung Kabupaten Tulungagung.

3. Untuk menguji Kualitas layanan dan harga dapat mempengaruhi minat beli konsumen pada industri kecil Iqbal Jaya Mebel di Desa Gandong Kecamatan Bandung Kabupaten Tulungagung

E. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan yang diharapkan dari penulis dalam penelitian ini ialah antara lain :

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memperbanyak pengetahuan pembaca sebagai pengembangan bidang pengetahuan perihal kualitas layanan dan harga terhadap minat beli konsumen.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan akan bisa memperluas bahan kepustakaan ekonomi dan dalam pengembangan ilmu pengetahuan yang khususnya mengenai kualitas layanan dan harga terhadap minat beli konsumen.

- b. Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan memberikan masukan serta informasi dan dapat bermanfaat guna untuk dijadikan acuan referensi, menambah wawasan dan pengetahuan bagi para pembaca khususnya pada jurusan Ekonomi Syariah.

- c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai acuan untuk bahan penelitian selanjutnya yang berminat akan melakukan penelitian tentang usaha industri kecil mebel.

F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini mengenai peran industri kecil mebel untuk meningkatkan minat beli konsumen antara lain :

1. Kualitas layanan dalam industri kecil Iqbal Jaya Mebel di Desa Gandong Kecamatan Bandung Kabupaten Tulungagung.
2. Harga dalam industri kecil Iqbal Jaya Mebel di Desa Gandong Kecamatan Bandung Kabupaten Tulungagung.

Dalam penelitian ini peneliti lebih memfokuskan dan agar terarah maka penulis perlu memberikan batasan variabelnya yang terkait dengan permasalahan yang diamati. Oleh karena itu peneliti membatasi hanya yang berkaitan dengan “Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Minat Beli Konsumen pada Industri Kecil Iqbal Jaya Mebel di Desa Gandong Kecamatan Bandung Kabupaten Tulungagung”. Namun dalam hal ini peneliti belum maksimal dalam melakukan penelitian dikarenakan hanya menggunakan beberapa sampel industri kecil mebel yang ada di Desa Gandong Kecamatan Bandung Kabupaten Tulungagung.

G. Penegasan Istilah

Untuk menghindarkan kesalah pahaman dalam mendefinisikan istilah dalam penelitian ini dan dapat mengerti pokok uraian, hingga penulis mengajukan arti dari “Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap

Minat Beli Konsumen pada Industri Kecil Iqbal Jaya Mebel di Desa Gandong Kecamatan Bandung Kabupaten Tulungagung”.

1. Secara Konseptual

- a. Kualitas layanan adalah keseluruhan fitur dan sifat produksi atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.³
- b. Harga adalah suatu nilai tukar yang bisa disamakan dengan uang atau barang lain untuk manfaat yang diperoleh dari suatu barang atau jasa bagi seseorang atau kelompok pada waktu tertentu dan tempat tertentu.⁴
- c. Minat beli konsumen adalah sebuah perilaku konsumen dimana konsumen mempunyai keinginan dalam membeli atau memilih suatu produk baik barang maupun jasa, berdasarkan pengalaman dalam memilih, menggunakan dan mengkonsumsi atau bahkan menggunakan suatu produk baik barang maupun jasa.⁵

2. Secara Operasional

Dari definisi konseptual diatas dapat disimpulkan bahwa secara operasional penelitian ini menguji “Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Minat Beli Konsumen pada Industri Kecil Iqbal Jaya Mebel di Desa Gandong Kecamatan Bandung Kabupaten

³ Ade Syarif Maulana, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TOI”, Jurnal Ekonomi Vol. 07 No. 02, 2016, hal. 118.

⁴ *Ibid.*, hal. 119.

⁵ Umar Husein, *Manajemen Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, (Jakarta: PT. Gramedia Pusaka, 2009), hal. 45.

Tulungagung”. Adapun yang menjadi indikator adalah Kualitas Layanan, Harga dan Minat Beli Konsumen.

H. Sistematika Penulisan Skripsi

Adapun sistematika dalam penulisan penelitian ini adalah terbagi menjadi beberapa bagian sebagai berikut :

1. Bagian Awal, terdiri atas : halaman sampul depan, halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan, motto, persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar gambar, daftar lampiran, transliterasi dan abstrak.
2. Bagian Utama, terdiri atas :
 - a. Bab I Pendahuluan, terdiri : latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, ruang lingkup dan batasan penelitian, penegasan istilah baik penegasan secara konseptual maupun operasional serta sistematika skripsi,
 - b. Bab II Landasan Teori, terdiri : teori yang membahas variabel atau sub variabel yang digunakan, kajian penelitian terdahulu, kerangka konseptual dan hipotesis penelitian.
 - c. Bab III Metode Penelitian, terdiri : pendekatan dan jenis penelitian ; populasi, sampling dan sampel penelitian ; sumber data ; variabel dan skala pengukuran ; teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian ; analisis data.

- d. Bab IV Hasil Penelitian, terdiri atas hasil penelitian (berisi deskripsi data dan pengujian hipotesis) serta temuan penelitian.
 - e. Bab V Pembahasan, berisi pembahasan data penelitian dan hasil analisis data.
 - f. Bab VI Penutup, terdiri : kesimpulan dan saran atau rekomendasi.
3. Bagian Akhir, memuat daftar pustaka, lampiran-lampiran untuk meningkatkan validitas isi tulisan, surat pernyataan keaslian tulisan dan daftar riwayat hidup