

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Di dunia bisnis dalam menghadapi era baru di dalam persaingan ada banyak sekali yang menawarkan hal-hal yang mempermudah konsumen dalam mendapatkan produk atau jasa yang dibutuhkan. Di kota Jambi ini sendiri telah banyak sekali beredar tempat usaha mulai dari kecil hingga besar, dalam hal tersebut persaingan usahapun terjadi dan tempat-tempat usahapun mulai harus bisa mempertahankan dan meningkatkan kinerja jasa atau produk mereka agar tetap diterima di masyarakat.

Persaingan bisnis di setiap usaha harus mempertahankan kinerja yang baik dan juga kebijakan-kebijakan yang dibutuhkan di dalam suatu perusahaan tersebut, hal ini berkaitan agar produk atau jasa yang mereka tawarkan dapat menjadi pilihan yang baik bagi para konsumen dengan harapan setiap konsumen dapat menjadi pelanggan yang loyal di perusahaan tersebut. Dan adapun persaingan yang ada di sekitar seharusnya juga dapat membuat setiap perusahaan dapat menciptakan inovasi yang berjalan beriringan dengan perkembangan zaman.

Adanya salah satu bisnis yang cukup baik dan menjanjikan dalam perkembangan zaman ini salah satunya adalah petshop. Bisa dikatakan petshop sendiri adalah salah satu bisnis yang cukup baik karena di zaman era sekarang dapat dikatakan bahwa ada sangat banyak orang yang memelihara hewan peliharaan. Di Indonesia sendiri ada sangat banyak petshop yang tersebar dari sabang sampai marauke, dan usaha tersebut harus tetap mampu memberikan

kebutuhan dan keinginan yang diperlukan oleh konsumen dan jasa saat ini maupun di masa yang akan datang. Dalam hal ini seorang manajer pemasaran dituntut untuk dapat memahami perilaku konsumen agar dapat selalu mengikuti perubahan pasar dengan baik.

Pengaruh sikap di suatu perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan adalah hal yang harus dilakukan secara konsisten dan terus menerus agar dapat timbulnya kepercayaan konsumen dalam menggunakan jasa di perusahaan tersebut. Dalam hal ini konsumen sebenarnya melakukan pencarian, pembelian, dan selanjutnya penggunaan produk atau jasa yang mereka inginkan, perusahaan sendiri dapat membantu konsumen dalam pengambilan keputusan-keputusan dalam mencari hal yang mereka inginkan atau butuhkan dengan cara membangun komunikasi secara personal dan menggunakan kalimat yang mudah dipahami oleh konsumen.

Petshop itu sendiri adalah suatu bisnis yang menjanjikan jika dikelola dengan kebijakan perusahaan yang baik pula, kebutuhan-kebutuhan hewan peliharaan dapat didapatkan dengan mudah hanya dengan mendatangi toko petshop yang ada disekitar kota yang ditempati maupun dengan pembelian online dengan mudah. Respon masyarakat terhadap adanya petshop di setiap kota bisa dibilang cukup baik dan dapat diterima. Kebutuhan-kebutuhan tersebut dapat di katakan sebenarnya juga tergantung apa yang dimiliki oleh setiap petshop yang ada karena di setiap tempat petshop yang berbeda adapula jasa dan produk yang dimiliki dan juga tidak dimiliki di beberapa petshop yang lainnya, namun jika dijabarkan dengan baik beberapa kebutuhan yang biasanya digunakan oleh pelanggan adalah

membeli kebutuhan makanan hewan, alat perlengkapan hewan seperti kandang, vitamin, obat, mainan hewan, lepas adopt, jasa grooming, jasa pacak, jasa pethotel atau penitipan hewan.

Terdapat masing-masing cara pemilik untuk memajukan bisnis usahanya. Bisa dari harga yang lebih murah dari kebanyakan toko lainnya, bisa juga dari tempatnya yang sangat strategis, dari cara promosi yang tepat, dan lain sebagainya. Dexter petshop sendiri punya pelayanan jasa yang kebanyakan berbeda dari petshop lain, contohnya Dexter petshop memberikan pelayanan informasi yang dibutuhkan oleh calon konsumen sebelum membeli kebutuhan hewan peliharaan mereka. Informasi ini diberikan dengan cara komunikasi langsung saat calon konsumen berada di Dexter petshop dan komunikasi juga dapat dilakukan via internet menggunakan aplikasi chat instagram serta Whatsapp. Informasi yang diberikan biasanya akan ditanya terlebih dahulu hewan apa yang konsumen miliki serta jenis, umur, dan perawatan seperti apa yang konsumen inginkan. Setelah diketahui barulah diberikan saran yang tepat dalam langkah menangani dan memberikan kebutuhan yang cocok terhadap peliharaan konsumen tersebut, langkah ini dapat meminimalisir produk-produk yang sebenarnya tidak terlalu dibutuhkan oleh hewan peliharaan tersebut dan konsumen bisa lebih yakin dan percaya terhadap kinerja yang diberikan oleh Dexter petshop. Hal tersebut juga harus dilakukan dengan komunikasi yang tepat antar pembeli dan penjual agar tidak terjadinya kesalah pahaman dalam memberi informasi, selain itu pemilik toko juga memastikan agar konsumen merasa puas berbelanja di tempatnya sehingga konsumen tersebut bisa menjadi pelanggan dan juga royal

untuk kedepannya.

Selain produk adapula kegunaan jasa-jasa lain di petshop yang bisa sangat menguntungkan untuk kedua belah pihak seperti jasa untuk penitipan hewan yaitu pethotel yang berguna untuk penitipan hewan jika suatu saat pemilik hewan tersebut harus bepergian jauh untuk waktu yang lumayan lama atau sebentar dan tidak dapat membawa hewan peliharaannya. Pethotel sendiri berguna untuk menggantikan merawat hewan peliharaan pemilik hewan tersebut agar tidak sakit dan mati, seperti memberi makan hewan tersebut dan juga membersihkan kandang hewan tersebut sampai pemilik dari hewan tersebut kembali.

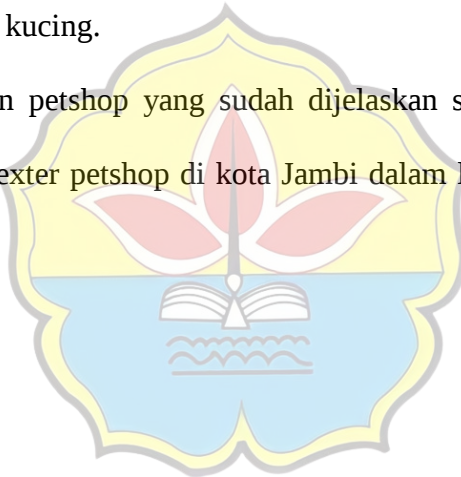
Selain itu jasa grooming atau memandikan hewan seperti kucing atau anjing sendiri saat ini di kota Jambi bisa di bilang belum terlalu banyak. Sebagai pemilik petshop Dexter sendiri, untuk melengkapi kebutuhan pelanggan akhirnya memilih belajar grooming di luar kota untuk bisa melakukan jasa grooming dan mendapatkan hasil yang baik serta lisensi dan piagam yang berguna sebagai identitas yang di perbolehkan dengan SOP standar dunia untuk melakukan jasa tersebut.

Untuk grooming sendiri yang paling harus dilakukan adalah dengan cara memakai perasaan agar hewan seperti kucing tersebut nyaman dan tidak takut kembali di mandikan di petshop Dexter tersebut, karena kebanyakan hewan itu memiliki ingatan yang bagus. Jika mereka diperlakukan tidak baik di suatu tempat dengan seseorang maka ingatan mereka tentang tempat tersebut dan juga orang yang memperlakukannya tidak baik juga terekam di memori ingatan hewan tersebut yang mengakibatkan mereka memberontak dan dapat tidak sengaja

mengeluarkan insting hewani mereka untuk mempertahankan diri seperti menggigit dan mencakar.

Selain itu kegunaannya yang paling utama adalah menjual produk makanan hewan dan terdapat juga menjual produk seperti vitamin, obat-obatan untuk hewan, kandang, mainan, dan aksesoris untuk hewan. Untuk makanan hewan sendiri ada makanan khusus kucing, ikan, kelinci, dan hewan lainnya. Jika kita ambil salah satu contoh, untuk makanan kucing sendiri ada yang makanan basah dan kering seperti kornet kaleng adalah makanan basah dan pelet kucing adalah makan kering untuk kucing.

Selain kegunaan petshop yang sudah dijelaskan seperti diatas adapun data pengguna jasa di Dexter petshop di kota Jambi dalam lima tahun terakhir adalah sebagai berikut:



Tabel 1.1
Data Pengguna Jasa di Dexter Petshop Kota Jambi
Tahun 2019-2023

No	Tahun	Jumlah Pengguna Jasa (orang)	Perkembangan (%)
1	2019	3410	-
2	2020	3590	5,27
3	2021	3770	5,01
4	2022	3480	(7,69)
5	2023	3670	5,41
	Rata-rata	3584	1,6

Sumber : Dexter Petshop Kota Jambi Tahun 2023

Pada tabel di atas dapat di artikan bahwa pengguna jasa di Dexter petshop pada tahun 2020 mengalami peningkatan hingga tahun 2021. Walau di tahun 2022 mengalami penurunan, dan untuk di tahun selanjutnya 2023 mengalami kenaikan pengguna jasa.

Menurut pemilik dari Dexter petshop tersebut untuk tetap mempertahankan dan juga meningkatkan nilai kepercayaan pengguna jasa, pemilik dari Dexter petshop itu sendiri selalu mempertahankan pelayanan sebaik mungkin agar pengguna jasa tetap puas dengan pelayanan yang di berikan (Pemilik Dexter Petshop : 2023)

Tabel 1.2
Data Pendapatan Dexter Petshop di Kota Jambi
Tahun 2019-2023

No	Tahun	Pendapatan	Perkembangan (%)
1	2019	956.592.000	-
2	2020	993.524.000	3.8
3	2021	1.038.066.000	4.4
4	2022	979.081.000	(5,7)
5	2023	1.006.652.000	2.8
	Rata-rata	994.783.000	1,6

Sumber : Dexter Petshop Kota Jambi Tahun 2023

Berdasarkan table di atas dimana pendapatan Dexter Petshop di Kota Jambi dari tahun 2019 sampai dengan tahun 2023 mengalami fluktuasi setiap tahunnya.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka dari itu penulis tertarik untuk mengajukan judul **pengaruh sikap dan kepercayaan terhadap keputusan pembelian di Dexter petshop kota Jambi**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah di tulis oleh penulis, akhirnya penulis mencoba mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Perkembangan pengguna jasa di Dexter Petshop Kota Jambi tahun 2019 sampai dengan tahun 2023 mengalami fluktuasi.
2. Pendapatan pada Dexter Petshop di Kota Jambi dari tahun 2019 sampai dengan tahun 2023 mengalami fluktuasi setiap tahunnya.

3. Pengaruh sikap dan kepercayaan menjadi salah satu faktor penting dalam keputusan pembelian di Dexter Petshop Kota Jambi.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana gambaran sikap, kepercayaan dan keputusan pembelian di dexter *petshop* Kota Jambi?
2. Bagaimana pengaruh sikap dan kepercayaan terhadap keputusan pembelian di dexter *petshop* Kota Jambi?

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini sendiri antara lain :

1. Untuk mengetahui gambaran sikap kepercayaan dan keputusan pembelian di dexter *petshop* Kota Jambi.
2. Untuk mengetahui pengaruh sikap, kepercayaan, terhadap keputusan pembelian di dexter *petshop* Kota Jambi.

1.5. Manfaat Penelitian

Penelitian ini di lakukan menyampaikan kegunaan manfaat yang di teliti yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberitahu pentingnya kegunaan petshop dalam kehidupan pemilik hewan peliharaan serta dapat memberitahu pendapat-pendapat

penting apa yang dipikirkan konsumen dalam mengambil keputusan untuk membeli dan menggunakan jasa di petshop untuk kebutuhan peliharaan mereka.

2.Manfaat Praktis

Bagi peneliti sendiri, penelitian ini bisa berguna untuk di gunakan peneliti untuk memperdalam pengetahuan dan pengalaman mengimplementasikan teori ini di dalam bidang pemasaran.

3.Bagi Perusahaan

Untuk perusahaan sendiri penelitian ini diharapkan berguna untuk pengambilan keputusan dan kebijakan dalam menentukan langkah-langkah penjualan produk dan jasa di masa yang akan datang.

