

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Seiring dengan perkembangan zaman, keberadaan bisnis di tengah-tengah masyarakat menjadi semakin dibutuhkan konsumen yang semakin pintar dalam membeli produk dan memilih tempat untuk membeli produk tersebut. Pelaku usaha memanfaatkan peluang bisnis yang ada dan berusaha untuk menerapkan strategi pemasaran yang tepat dalam rangka menguasai pasar. Perubahan cara pandang konsumen yang sebelumnya kuno dan sekarang modern sehingga ini menuntut Pelaku usaha untuk dapat berinovasi agar mampu bersaing dan tetap bertahan dalam persaingan.

Tingkat persaingan dunia usaha di Jombang sangat ketat, karena setiap perusahaan senantiasa berusaha untuk dapat meningkatkan pangsa pasar dan meraih konsumen lama maupun baru. Perusahaan harus dapat menentukan strategi pemasaran yang tepat agar usahanya dapat bertahan dan memenangi persaingan, sehingga tujuan dari perusahaan tersebut dapat tercapai. Pada dasarnya semakin banyak pesaing maka semakin banyak pula pilihan bagi konsumen untuk dapat memilih produk yang sesuai dengan harapan, sehingga konsekuensi dari perubahan tersebut adalah pelanggan menjadi lebih cermat dan pintar menghadapi setiap produk yang tersedia.

Saat ini *fashionable* menjadi suatu tuntutan gaya hidup dimana potong rambut adalah salah satu bentuk *fashionable* seseorang. Dengan banyaknya konsumen yang ingin memenuhi gaya hidupnya banyak bisnis potong rambut yang muncul di Jombang, dengan semakin banyaknya bisnis potong rambut yang muncul di Jombang maka persaingan dalam bisnis ini semakin ketat. Untuk dapat memenangkan persaingan agar tidak ditinggalkan konsumen, maka pelaku bisnis harus mampu bersaing, salah satu hal yang dapat dilakukan adalah memahami dan memenuhi kebutuhan maupun keinginan konsumen dengan selalu mengikuti perubahan yang terjadi, mampu mengetahui kebutuhan konsumen (Kasmir, 2010:79).

Perusahaan dalam menentukan strategi pemasaran, harus dipahami bahwa produk yang ditanggapi atau direspon dengan baik oleh konsumen akan memiliki peluang yang besar bagi produk tersebut untuk dibeli. Dapat diasumsikan bahwa penilaian atau tanggapan konsumen terhadap faktor-faktor yang dipertimbangkan dalam memilih suatu produk. Oleh karena itu perusahaan perlu mengetahui tanggapan konsumen terhadap strategi pemasaran produk yang dilakukannya. Menurut Lupiyoadi (2013) faktor-faktor yang dipertimbangkan dalam memilih produk terdiri produk (*product*), harga (*price*), promosi (*promotion*), tempat/lokasi (*place*), orang (*people*), bukti fisik (*physical evidence*), dan proses itu sendiri (*process*).

Perusahaan yang memahami betul bagaimana respon pelanggan terhadap strategi pemasaran produknya yang mempunyai kelebihan-

kelebihan dibanding pesaingnya. Dengan demikian, untuk mencapai tujuannya yaitu mendapatkan tempat/posisi yang baik dalam pasar maka perusahaan harus memahami betul faktor-faktor yang dapat dipertimbangkan konsumen, dimana faktor yang sangat penting untuk diperhatikan oleh perusahaan.

Lupiyoadi (2013:7) mendefinisikan “Jasa merupakan semua aktivitas ekonomi yang hasilnya bukan berbentuk produk fisik atau konstruksi, yang umumnya dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan serta memberikan nilai tambah (misalnya kenyamanan, hiburan, kesenangan, atau kesehatan) konsumen”.

Produk jasa potong rambut/*babershop* di Jombang itu terdapat banyak *babershop* dimana disetiap *babershop* memiliki keunggulan yang berbeda-beda, berikut nama-nama barbershop di Kota Jombang :

**Tabel 1.1**  
**Daftar Babershop Termuka di Kota Jombang**

| No | Nama Babershop              |
|----|-----------------------------|
| 1  | SIR POLICE <i>Babershop</i> |
| 2  | Prima <i>Babershop</i>      |
| 3  | Kitchen <i>Babershop</i>    |
| 4  | The Hadi's <i>Babershop</i> |

Saat ini barbershop menjadi rujukan kalangan anak muda untuk potong rambut karena barbershop memiliki keunikan dalam memotong rambut, dimana setiap barbershop banyak memiliki model yang sesuai dengan keinginan konsumen, sehingga konsumen merasa keinginannya dapat terpenuhi. Saat ini konsumen dalam mempertimbangkan memilih tempat potong karena atas dasar pengalaman sebelumnya.

Dalam penelitian ini peneliti memilih salah satu bisnis potong rambut di Jombang yaitu SIR POLICE *Babershop* yang beralamat Jl. Bupati Ra. Soeroadiningrat No. 11 Jombang, karena Babershop ini merupakan salah satu tempat potong rambut yang digemari masyarakat dan sedang mengalami persaingan yang sangat ketat dengan Babershop lain. Hal ini menjadi menarik untuk diteliti dan dikaji lebih dalam mengenai apa yang menjadi alasan konsumen untuk dipertimbangkan dalam memilih SIR POLICE *Babershop*.

Hasil wawancara peneliti dengan pemilik babershop ini bahwa dari bulan Desember 2018 sampai Februari 2019 pengunjung babershop ini mengalami peningkatan berikut datanya:

Tabel 2.1  
Data pengunjung SIR POLICE *Babershop*  
Desember 2018 - Pebruari 2019

| No | Bulan    | Jumlah Pengunjung |
|----|----------|-------------------|
| 1  | Desember | 650               |
| 2  | Januari  | 678               |
| 3  | Pebruari | 744               |

Sumber : SIR POLICE Babershop, 2019

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa jumlah pengunjung mengalami peningkatan karena pelanggan merasa kualitas produk/potong yang rapi dan baik, harga potong rambut lebih terjangkau, lokasinya strategis, pelayanan yang diberikan SIR POLICE *Babershop* baik dan ramah, dan proses potong yang cepat dan memuaskan.

Berdasarkan uraian di atas peneliti mengajukan judul **“Analisis Faktor-faktor yang Dipertimbangkan Konsumen dalam Memilih SIR POLICE *Babershop* Jombang”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dari latar belakang yang telah diuraikan, maka terdapat beberapa masalah yang dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah Faktor-faktor yang dipertimbangkan konsumen dalam memilih SIR POLICE *Babershop* Jombang?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui faktor-faktor yang dipertimbangkan dalam memilih SIR POLICE *Babershop* Jombang.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi informasi yang dapat digunakan serta diterapkan oleh perusahaan untuk lebih mengenal perilaku konsumen, perumusan strategi, penentuan kebijaksanaan dan dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk mengenali perilaku konsumen dalam mempertimbangkan memilih potong rambut di SIR POLICE *Babershop* Jombang.

### **1.4.2 Manfaat Teoritis**

Sebagai bahan masukan ilmu pengetahuan dan wawasan tentang objek yang diteliti maupun untuk dikembangkan dengan melakukan penelitian lebih lanjut.