

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan bisnis di Indonesia, terutama di sektor usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM), menjadi peran yang sangat penting dalam mendukung stabilitas ekonomi negara. UMKM tidak hanya berkontribusi dalam penciptaan lapangan kerja, tetapi juga berperan aktif dalam mendistribusikan pendapatan secara merata dan meningkatkan standar hidup masyarakat. Salah satu jenis UMKM yang berhasil bertahan dan berkembang meskipun menghadapi persaingan bisnis yang semakin ketat adalah usaha penjahit rumahan. Usaha ini beroperasi di bidang jasa dan produk pakaian yang erat kaitannya dengan kebutuhan dasar masyarakat, sehingga menawarkan peluang pasar yang relatif stabil.

Seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan pakaian yang tidak hanya fungsional tetapi juga memiliki nilai estetika, kenyamanan, dan kesesuaian dengan selera individu, keberadaan penjahit rumahan menjadi alternatif bagi konsumen yang menginginkan produk pakaian yang dibuat secara khusus (*custom*). Penjahit rumahan memainkan peran penting dalam membantu masyarakat memenuhi kebutuhan pakaian mereka. Penjahit rumahan mampu menyesuaikan produk mereka dengan harapan pelanggan sesuai dengan perkembangan *trend fashion* yang cepat, baik di kalangan pendidik maupun generasi muda saat ini.

Fenomena ini sejalan dengan data nasional yang menunjukkan bahwa Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) terus mengalami pertumbuhan dan memiliki peran dominan dalam perekonomian Indonesia. Berdasarkan data Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah, jumlah UMKM di Indonesia mencapai sekitar 65,5 juta unit usaha dan mampu menyerap lebih dari 119 juta tenaga kerja atau

sekitar 97 persen dari total tenaga kerja nasional, serta berkontribusi lebih dari 60 persen terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) nasional menurut (Aprionis, 2025). Dalam sektor *fashion* dan jasa sandang, termasuk usaha penjahit rumahan, terjadi *trend* peningkatan minat konsumen terhadap produk pakaian *custom* dan buatan lokal sebagai respon terhadap kejenuhan pada produk *fashion* massal. Perkembangan ini telah mendorong pertumbuhan usaha penjahit rumahan yang menekankan pada kualitas produk, kreativitas desain, dan harga yang fleksibel sesuai dengan daya beli konsumen. Penjahit rumahan memiliki kemampuan untuk menyediakan layanan yang lebih personal melalui *customisasi* desain, penyesuaian ukuran pakaian, dan pemilihan bahan sesuai dengan kebutuhan konsumen.

Namun, meningkatnya jumlah usaha serupa juga telah memperketat persaingan di antara para penjahit. Situasi ini mengharuskan setiap pemilik usaha untuk memahami secara mendalam faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan penggunaan jasa konsumen guna menjaga keberlanjutan usaha dan meningkatkan jumlah pelanggan. Hal ini dilakukan supaya menjadi penguat untuk pelaku usaha agar tetap stabil di era persaingan antar UMKM ini. Persaingan di antara Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) mendorong setiap pemilik usaha untuk mengembangkan dan menerapkan strategi pemasaran yang disesuaikan dengan karakteristik usaha mereka. Strategi pemasaran ini menjadi faktor penentu dalam kesuksesan dan perkembangan usaha di mata pelanggan, karena strategi tersebut mempengaruhi minat pelanggan dalam membeli produk yang ditawarkan.

Keputusan penggunaan jasa merupakan unsur penting dalam perilaku konsumen, mencerminkan tahap-tahap di mana konsumen memutuskan untuk memilih dan memperoleh produk atau layanan tertentu. Proses ini dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik yang berasal dari karakteristik internal konsumen maupun dari pendekatan

pemasaran yang diterapkan oleh bisnis. Dalam bisnis penjahit rumahan, keputusan penggunaan jasa konsumen tidak hanya didorong oleh kebutuhan akan pakaian, tetapi juga oleh penilaian mereka terhadap kualitas produk yang dihasilkan, lokasi bisnis, dan harga yang dikenakan.

Kualitas produk merupakan salah satu faktor utama yang memengaruhi keputusan penggunaan jasa konsumen. Kualitas produk mencerminkan kemampuan suatu produk dalam memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen. Pada usaha penjahit rumahan, kualitas produk dapat dilihat dari kerapihan jahitan, ketepatan ukuran, pemilihan bahan, daya tahan pakaian, serta kesesuaian hasil akhir dengan desain yang diinginkan konsumen. Konsumen cenderung akan melakukan pembelian ulang dan merekomendasikan kepada orang lain apabila merasa puas terhadap kualitas produk yang diterima. Sebaliknya, kualitas produk yang rendah dapat menurunkan kepercayaan konsumen dan berdampak pada penurunan penjualan.

Selain kualitas produk, lokasi usaha juga merupakan faktor yang mempengaruhi keputusan penggunaan jasa. Lokasi berkaitan dengan kemudahan akses konsumen ke usaha, tingkat visibilitas, dan kenyamanan lingkungan sekitar. Bagi usaha penjahit rumahan, lokasi yang mudah diakses, dekat dengan tempat tinggal konsumen, dan dilengkapi dengan fasilitas transportasi yang baik dapat memberikan keunggulan tambahan. Lokasi yang optimal akan memudahkan konsumen dalam mendiskusikan desain, mengambil ukuran, atau mengambil produk, sehingga meningkatkan minat dan keputusan untuk membeli.

Faktor penting lainnya yang memengaruhi keputusan penggunaan jasa adalah harga. Harga adalah nilai moneter yang harus dibayarkan konsumen untuk mendapatkan produk atau layanan tertentu. Dalam bisnis penjahit rumahan, harga umumnya menjadi pertimbangan utama bagi konsumen, terutama karena mereka sering

membandingkan harga dengan kualitas yang ditawarkan oleh penjahit lain. Menetapkan harga yang terlalu tinggi dapat mengurangi minat konsumen untuk membeli, sementara harga yang terlalu rendah mungkin menimbulkan kecurigaan pelanggan bahwa kualitasnya tidak memadai. Oleh karena itu, pengusaha perlu menetapkan harga yang proporsional dengan kualitas produk dan kemampuan finansial konsumen.

Bagus Tailor adalah usaha penjahit rumahan yang menyediakan layanan pembuatan berbagai jenis pakaian sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Dalam menjalankan usahanya, Bagus Tailor menghadapi persaingan dari penjahit rumahan lain yang menawarkan barang dan jasa serupa. Berdasarkan pengamatan awal, keputusan penggunaan jasa pelanggan di Bagus Tailor diperkirakan dipengaruhi oleh kualitas produk yang dihasilkan, lokasi usaha, dan tarif harga yang dikenakan. Namun, tingkat pengaruh masing-masing faktor tersebut terhadap keputusan penggunaan jasa pelanggan belum dapat ditentukan secara akurat dan terukur.

Sehingga, dapat dikatakan dalam praktiknya masih di temukan beberapa masalah seperti adanya keluhan waktu penyelesaian yang dirasa kurang konsisten, serta ada beberapa konsumen yang mempertimbangkan lokasi karena banyak keluhan yang menyampaikan pada denah lokasi Bagus Tailor susah dicari walaupun lokasinya di jalan raya karena terhalang beberapa bangunan tinggi di sebelahnya, dan perbandingan harga dengan penjahit lain. Hal ini menunjukkan bahwa keputusan penggunaan jasa konsumen tidak hanya dipengaruhi oleh satu faktor saja, tetapi bisa melalui kombinasi kualitas produk, lokasi usaha, dan harga

Berdasarkan kondisi tersebut, penting bagi Bagus Tailor untuk mengetahui sejauh mana kualitas produk, lokasi, dan harga memengaruhi keputusan penggunaan jasa konsumen. Pemahaman terhadap faktor-faktor tersebut diharapkan dapat membantu pemilik usaha dalam menyusun strategi yang tepat untuk meningkatkan

keputusan penggunaan jasa dan kepuasan konsumen. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan dengan mengambil sampel sebanyak 80 responden dari total populasi 403 konsumen dalam data pada tahun 2024. Kriteria konsumen yang diambil untuk penelitian yaitu yang pernah menggunakan jasa penjahit dan menggunakan hasil produk penjahit tersebut dan melakukan proses dari awal membuat baju hingga *finish* baju tersebut jadi.

Selain itu, instrumen penelitian berupa koesioner juga memuat beberapa pertanyaan mengenai karakteristik responden, seperti usia, jenis kelamin, dan pekerjaan. Pengumpulan data karakteristik responden tersebut bertujuan untuk memudahkan penulis memperoleh gambaran demografis responden secara umum, serta untuk mendukung analisis data agar hasil penelitian dapat dipahami dengan lebih jelas dan sesuai dengan kondisi yang responden sedang alami. Informasi demografis tersebut tidak digunakan di luar kepentingan akademik dan hanya dimanfaatkan sebagai data pendukung dalam penelitian ini.

Penelitian mengenai kualitas produk, lokasi, dan harga yang memengaruhi keputusan penggunaan jasa konsumen di usaha penjahit rumahan diperlukan untuk mendapatkan gambaran yang lebih jelas tentang perilaku konsumen. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan informasi data mengenai faktor-faktor yang secara dominan memengaruhi konsumen dalam mengambil keputusan penggunaan jasa di Bagus Tailor. Informasi ini juga akan dipertimbangkan oleh pemilik usaha dalam merumuskan strategi pemasaran di masa depan agar lebih terarah dan efektif.

Untuk mencapai kepuasan pelanggan bagi Bagus Tailor, sebuah usaha penjahit rumahan, penting untuk melakukan penelitian mengenai pengaruh kualitas produk, lokasi, dan harga terhadap keputusan pembelian. Oleh karena itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai faktor-faktor yang paling signifikan

mempengaruhi keputusan penggunaan jasa konsumen di Bagus Tailor. Informasi ini diharapkan dapat digunakan sebagai acuan bagi pemilik usaha untuk merumuskan strategi pemasaran yang lebih efektif dan efisien.

B. Rumusan Masalah

Berikut adalah rumusan masalah untuk skripsi dengan judul "Pengaruh Kualitas Produk, Lokasi, dan Harga Terhadap Keputusan penggunaan jasa Pada Produk Penjahit Rumahan Bagus Tailor”

1. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap keputusan penggunaan jasa pada produk penjahit rumahan Bagus Tailor?
2. Apakah lokasi berpengaruh terhadap keputusan penggunaan jasa pada produk penjahit rumahan Bagus Tailor?
3. Apakah harga berpengaruh terhadap keputusan penggunaan jasa pada produk penjahit rumahan Bagus Tailor?
4. Apakah kualitas produk, lokasi, dan harga berpengaruh terhadap keputusan penggunaan jasa pada produk penjahit rumahan Bagus Tailor?

C. Tujuan Penelitian

Berikut adalah tujuan penelitian untuk skripsi dengan judul "Pengaruh Kualitas Produk, Lokasi, dan Harga Terhadap Keputusan penggunaan jasa pada Produk Penjahit Rumahan Bagus Tailor”:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap keputusan penggunaan jasa pada produk penjahit rumahan Bagus Tailor.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh lokasi terhadap keputusan penggunaan jasa pada produk penjahit rumahan Bagus Tailor.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis harga terhadap keputusan penggunaan jasa pada produk penjahit rumahan Bagus Tailor.

4. Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas produk, lokasi, dan harga terhadap keputusan penggunaan jasa pada produk penjahit rumahan Bagus Tailor.

D. Ruang Lingkup Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis mendapatkan ruang lingkup dalam penelitian sesuai dengan judul yang diajukan. Dalam penelitian ini memiliki beberapa ruang lingkup penelitian yaitu berfokus pada variabel bebas (X) dan Variabel terikat (Y).

Ada tiga variabel bebas yaitu Kualitas Produk (X1), Lokasi (X2), dan Harga (X3). Dalam penelitian ini, Keputusan penggunaan jasa konsumen adalah sebagai variabel terikat (Y) dengan objek penelitiannya adalah Konsumen yang pernah menjahit baju di Bagus Tailor dengan spesifikasi pelanggan yang menjahit baju dari awal sampai selesai pada tahun 2024

Penelitian ini berfokus pada kualitas produk, lokasi, dan harga dalam kaitannya dengan keputusan penggunaan jasa konsumen Bagus Tailor di Kabupaten Cilacap Utara. Oleh karena itu, penelitian ini dirancang dalam batas-batas yang jelas agar isu-isu yang dibahas tidak menyimpang dari topik utama sesuai dengan judul penelitian. Batasan-batasan ini bertujuan untuk mempertahankan fokus analisis sehingga pembahasan dapat dilakukan secara sistematis dan terstruktur. Selain itu, fokus penelitian yang jelas diharapkan dapat memudahkan pembaca memahami alur pemikiran dan tujuan penelitian. Dengan cakupan yang jelas, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran yang relevan dan mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan penggunaan jasa konsumen.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menambah dan memperkaya kajian ilmu manajemen pemasaran, khususnya yang berkaitan dengan pengaruh kualitas produk, lokasi, dan harga terhadap keputusan penggunaan jasa konsumen. Hasil penelitian ini diharapkan juga mampu menjadi referensi ilmiah serta bahan rujukan bagi mahasiswa dan peneliti selanjutnya dalam mengembangkan penelitian sejenis, terutama pada konteks usaha mikro dan penjahit rumahan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penjahit Rumahan Bagus Tailor

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan yang bermanfaat bagi pemilik usaha Bagus Tailor dalam memahami faktor-faktor yang memengaruhi kualitas produk, lokasi, dan harga yang lebih kompetitif guna meningkatkan daya saing dan kepuasan pelanggan.

b. Bagi Konsumen

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran kepada konsumen mengenai pertimbangan kualitas produk, lokasi, dan harga dalam mengambil keputusan penggunaan jasa pada jasa penjahit, sehingga konsumen dapat menentukan pilihan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapannya.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan acuan dan pembandingan bagi penelitian selanjutnya yang ingin melakukan penelitian dengan variabel serupa maupun objek penelitian yang berbeda, serta dapat

ddikembangkan lebih lanjut dengan menambahkan variabel lain yang lebih relevan.