

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Fenomena *trend fashion* yang terjadi saat ini salah satunya yaitu dengan adanya *trend* sepatu sneaker, inovasi yang dilakukan oleh produsen sepatu membuat jumlah penggemar sneaker ini semakin bertambah. Jumlah pengguna sepatu sneaker di Indonesia sedang mengalami peningkatan saat ini, dengan terjadinya perubahan selera pada alas kaki menjadikan minat terhadap sneaker juga meningkat. Peningkatan minat pengguna sneaker dapat dilihat dari banyaknya pengunjung *Event Jakarta Sneaker Day* (JDS) 2018, dengan adanya peningkatan sebesar 50% hingga 70% pada tahun sebelumnya. Dengan jumlah pengunjung yang ditargetkan sebanyak 7.000 orang dan mengalami kenaikan menjadi sebanyak 15.000 orang (Hasibuan, 2018). Tidak hanya antusiasme masyarakat terhadap *event* sepatu yang mengalami peningkatan, jumlah produksi sepatu pada sneakers dalam negeri juga ikut meningkat. Hal ini didukung dengan data dari Kementerian Perindustrian (Kemenperin) yang mencatat bahwa sneaker merupakan salah satu jenis sepatu yang banyak diproduksi di dalam negeri. Bagi pasar ekspor, sepatu sneaker berkontribusi sebesar 42 persen dari total volume sepatu yang diekspor (Arif, 2019).

Meningkatnya produksi sepatu di dalam negeri berpengaruh terhadap kebutuhan seseorang dalam menggunakan sepatu sebagai alas kaki yang digunakan untuk beraktivitas sehari-hari. Berdasarkan data diatas menyatakan bahwa jenis sepatu yang memiliki banyak peminatnya yaitu sepatu sneaker, sehingga hal tersebut menjadi *trend fashion* pada saat ini. Menurut Dwi (2021) ada beberapa jenis sneaker yang menjadi trend di tahun 2021, diantaranya :

1. Retro-Feeling Sneakers
2. Everyday Athletic Sneakers
3. Classic Canvas Sneakers
4. Sleek High-Tops
5. Color-Blocked Sneakers

Penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa terdapat 5 macam jenis sepatu sneaker yang menjadi *trend* 2021, hal tersebut menjadikan sepatu sneaker tetap bertahan hingga saat ini. Perkembangan dari produsen sepatu sneaker yang semakin inovatif dalam menciptakan produk menimbulkan ketertarikan konsumen dengan berbagai macam jenis yang ada. Selain itu juga berpengaruh pada konsumen yang saat ini tidak hanya menjadikan sepatu sebagai kebutuhan dalam pemakaiannya, melainkan juga sebagai *hobby* untuk mengoleksi sepatu sneaker. Kebutuhan masyarakat terhadap sepatu juga dipengaruhi oleh tingginya mobilitas yang dilakukan setiap harinya, hal ini juga di dukung dengan adanya kebijakan baru yang menjadikan masyarakat mulai

beraktivitas normal kembali. Dibukanya sekolah dengan pembelajaran tatap muka, aktivitas perkantoran yang mulai intens, serta dibukanya *mall*, dan tempat - tempat umum lainnya membuat masyarakat kembali produktif dalam beraktivitas. Aktivitas seperti sekolah, bekerja, berolahraga merupakan kegiatan yang dapat menimbulkan noda, menyebabkan timbulnya jamur serta bakteri, dan mengurangi keindahan warna pada sepatu.

Terdapat permasalahan lain juga yang timbul saat sepatu digunakan dalam jangka waktu yang panjang akan membuat kaki berkeringat, dan apabila berlangsung secara terus menerus maka dapat menyebabkan timbulnya permasalahan seperti aroma kaki yang tidak sedap. Dari beberapa permasalahan diatas membentuk suatu kesadaran dari masyarakat terhadap pola hidup yang bersih serta dapat mendorong mereka untuk selalu menjaga kebersihan sepatu yang digunakan, akan tetapi dalam membersihkan dan merawat sepatu tidaklah mudah. Banyak masyarakat yang mengalami kesulitan dan tidak memiliki waktu yang cukup dalam membersihkan dan merawat sepatu. Terutama bagi masyarakat yang memiliki jenis bahan sepatu tertentu, dan memiliki kendala pada sepatu diantaranya: sol sepatu lepas, warna sepatu pudar, dan lainnya. Hal tersebut mulai dilihat sebagai peluang oleh pelaku usaha yang memiliki *knowledge* tentang perawatan sepatu yang benar. Adanya jasa *laundry* sepatu akan memudahkan masyarakat untuk selalu memperhatikan kebersihan sepatu sehingga dapat menjaga penampilan dengan performa terbaiknya dalam beraktivitas sehari-hari.

Jasa *laundry* sepatu merupakan sebuah usaha yang menarik untuk dijalankan saat ini, karena banyak dibutuhkan oleh masyarakat. Ibu kota provinsi Jawa Timur yaitu Kota Surabaya, merupakan pusat perdagangan dan sebagai pusat pembelanjaan yang lengkap. Surabaya memiliki banyak pelaku usaha jasa *laundry* sepatu yang tersebar di berbagai sudut kota, salah satunya yaitu Jasa *Laundry* sepatu 3Cious yang terletak di pusat Kota Surabaya. 3Cious memiliki keunggulan (*differentiation*) pada jasanya, dengan memberikan proses *sterilization* menggunakan sinar *ultraviolet* di setiap *treatment* yang ada, sehingga dapat memberikan hasil yang *premium* dan kualitas layanan yang baik. Keunggulan lain yang dimiliki oleh jasa *laundry* 3Cious adalah pelayanan *pick-up and delivery service* yang memberikan kemudahan pada konsumennya sehingga tidak perlu khawatir akan waktu yang terbuang sia-sia. Jasa *Laundry* sepatu 3Cious tidak hanya memberikan pelayanan jasa mencuci sepatu, melainkan terdapat *treatment* seperti : *Unyellowing, Reglue, Painting, dan Fasdee Women & Kids Shoes*. 3Cious juga melayani dengan berbagai macam barang (*accessories*) lain yang dapat dicucikan diantaranya : helm, dompet, tas, dan topi. Harga yang diberikan jasa *laundry* 3Cious ini relatif terjangkau dan juga beraneka ragam sesuai dengan *treatment* yang dipilih, untuk *treatment fasdee clean* ini mulai dari Rp. 35.000 - Rp. 45.000. *Treatment unyellowing* dipatok

dengan harga Rp. 50.000 - Rp. 100.000, sedangkan untuk *treatment reglue* sebesar Rp. 25.000 - Rp. 50.000 dan *treatment painting* mulai dari Rp. 100.000 - 300.000. Kompetitor jasa laundry sepatu 3Cious salah satunya adalah laundro yang terletak di berbagai titik kota Surabaya dan mempunyai *outlet* di dalam *mall*. Jasa laundry sepatu laundro memberikan penawaran harga yang relatif terjangkau mulai dari Rp. 30.000 - Rp. 300.000 dengan *treatment* cuci sepatu serta berbagai macam barang lainnya seperti tas, topi, dan lainnya. Laundro *laundry* juga memiliki kelebihan yang serupa yaitu berupa pelayanan cuci sepatu dengan cepat hanya dalam satu hari, tetapi kelemahannya yaitu layanan tersebut hanya berlaku untuk *fast clean* saja dengan proses pencucian sepatu hanya dibagian luar. Adanya kompetitor yang serupa menjadikan jasa *laundry* sepatu 3Cious menambah *value* dalam produk jasa yang ditawarkan, keunggulan dan nilai tambah dari 3Cious lainnya adalah pelayanan cuci sepatu dengan memiliki *treatment* baru berupa *Fasdee Clean* yang merupakan kolaborasi dari *treatment fast* dan *deep clean* dengan proses pencucian sepatu dari luar hingga bagian dalam sepatu hanya dengan waktu kurang dari 24 jam (kurang dari sehari). Hal lain yang menjadi keunggulannya adalah memiliki proses *sterilization* dengan menggunakan sinar *ultraviolet* dalam setiap *treatment* yang ada.

Beberapa faktor yang mempengaruhi *purchase intention* dalam menggunakan jasa *laundry* sepatu 3Cious adalah *perceived price* dan *perceived quality*. Menurut Harjati & Venesia (2015 dalam Sari dan Rodhiah 2020) menyatakan bahwa *perceived price* adalah sebuah deskripsi atau persepsi yang terkait dengan bagaimana konsumen memandang suatu harga itu wajar, tinggi, atau terlalu rendah sesuai dengan yang dirasakannya dan memiliki pengaruh yang kuat terhadap minat beli. Harga yang ditawarkan jasa laundry sepatu 3Cious sangat terjangkau untuk kalangan ekonomi menengah ke atas, mulai dari Rp. 35.000 - Rp. 300.000 sesuai dengan *treatment* yang dibutuhkan oleh konsumen. Harga yang dirasakan atau sebuah deskripsi terkait dengan harga dari konsumen (*Perceived Price*) juga berpengaruh pada kualitas yang dirasakan (*Perceived Quality*). Konsumen akan memiliki persepsi yang baik tentang kualitas suatu merek apabila harapan dari konsumen terpenuhi. Aaker (2008:124 dalam Sivaram, dkk 2019) mendefinisikan bahwa *perceived quality* sebagai persepsi pelanggan terhadap seluruh kualitas atau suatu keunggulan dari produk barang atau jasa mengenai tujuan yang dimaksudkannya.

Berdasarkan uraian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa *perceived quality* adalah keunggulan dari keseluruhan kualitas suatu produk yang dapat membentuk persepsi pelanggan terhadap produk atau jasa yang ditawarkan. Maka dari itu, peneliti tertarik untuk melakukan sebuah penelitian dengan menggunakan judul Pengaruh *Perceived Price, Perceived Quality Terhadap Purchase Intention Pada Jasa Laundry Sepatu 3Cious Di Kota Surabaya*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian latar belakang masalah tersebut, maka peneliti mengajukan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah *perceived price* berpengaruh terhadap *purchase intention* pada konsumen 3Cious ?
2. Apakah *perceived quality* berpengaruh terhadap *purchase intention* pada konsumen 3Cious ?

1.3 Ruang Lingkup

Ruang lingkup dari penelitian ini dibatasi hanya pada pengaruh *perceived price* dan *perceived quality* terhadap *purchase intention* pada jasa *laundry* sepatu 3Cious di Kota Surabaya.

1.4 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang ada dalam penelitian tersebut, maka tujuan dari penelitian tersebut yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh *perceived price* terhadap *purchase intention* konsumen 3Cious
2. Untuk mengetahui pengaruh *perceived quality* terhadap *purchase intention* konsumen 3Cious

1.5 Manfaat Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang ada pada penelitian tersebut, maka manfaat dari penelitian tersebut yaitu:

1. Manfaat bagi praktisi

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi terutama bagi para pelaku usaha jasa *laundry* sepatu yang sudah berjalan atau masih merintis usahanya dalam mempertimbangkan pentingnya pengaruh *perceived price* dan *perceived quality* sehingga dapat menimbulkan *purchase intention* bagi konsumen. Dengan demikian, pelaku usaha jasa *laundry* sepatu dapat mengembangkan pelayanannya dengan memberikan pelayanan yang terbaik.

2. Manfaat bagi praktisi

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna dan menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya dalam pemahaman dan pengembangan kajian teori *perceived price*, *perceived quality*, dan *purchase intention*.

1.6 Sistematika Penulisan

Rangkaian dalam penyusunan kerangka skripsi secara umum mengarah pada pola penelitian ilmiah secara umum yang terdiri dari susunan sebagai berikut :

BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai latar belakang, perumusan masalah, ruang lingkup, tujuan dan manfaat.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Pada bab ini menjelaskan mengenai landasan teori, penelitian terdahulu, hubungan antar variabel, kerangka / model konseptual, pengembangan hipotesis.

BAB 3 METODE PENELITIAN

Pada bab ini diuraikan tentang desain penelitian, obyek penelitian, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, variabel penelitian dan definisi operasional, statistik deskriptif, pengujian data.

BAB 4 ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan dibahas tentang penyebaran dan pengambilan kuesioner, gambaran umum responden (karakteristik demografi), hasil pengujian kualitas data dan pembahasan.

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab terakhir ini berisi tentang kesimpulan, saran dan keterbatasan penelitian.