

ANALISIS KEPUTUSAN KONSUMEN DALAM MENENTUKAN PEMBELIAN MINUMAN CAPPUCINO CINCAU ABUDE DI BANJARMASIN

ABSTRAK

Ayu Rosanti¹, Hairul², Syahrani³

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari

Banjarmasin, 18.31.0349

Manajemen,61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari

Banjarmasin, 069908141

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari

Banjarmasin, 060407234

Email : ayurosanti35@gmail.com

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: Untuk mengetahui keputusan konsumen dalam menentukan pembelian minuman cappuccino cincau abude.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, yang berupa kata-kata lisan ataupun tulisan dari orang-orang yang di amati. Subjek yang digunakan dalam penelitian ini sebagai responden adalah Owner dari Cappucino Cincau Abude di Banjarmasin itu sendiri dengan cara Wawancara.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: Keputusan konsumen yang telah dilakukan secara efektif sehingga hal tersebut bisa menumbuhkan minat pembeli, dengan produk yang di rasa paling tepat hingga saat ini.

Kata Kunci: Keputusan, Konsumen, Pembelian

ABSTRACT

This study aims to: know the decisions in consumer determine purchase drink cappuccino cincau abude.



This study uses a descriptive qualitative method, which is in the form of spoken or written words from the people being observed. The subject used in this study as a respondent is the owner of the cappuccino cincau abude in Banjarmasin it self by interview

Research result show decision consumer which has give response good to drink cappuccino cincau abude. So that cultivate interest buyer with the produck that feels the most appropriate to date.

Keyword: Decision, Consumer, Purchase.

PENDAHULUAN

Perkembangan bisnis pada era globalisasi yang semakin membawa dampak pada persaingan yang semakin membawa dampak pada persaingan yang semakin ketat dan sulit bagi perusahaan menembus pasar. Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat, setiap perusahaan mampu mengoptimalkan berbagai sumber daya yang ada dan menerapkan strategi yang tepat guna memenangkan persaingan bisnis pada saat ini.

Keputusan pembelian konsumen adalah sebuah perilaku konsumen, dimana konsumen mempunyai keinginan dalam membeli dan memilih suatu produk, berdasarkan pengalaman dalam memilih, menggunakan, dan mengonsumsi atau bahkan menginginkan suatu produk. Dalam

menumbuhkan minat beli dan akhirnya melakukan keputusan membeli tidak lah mudah. Banyak factor yang mempengaruhi hal itu. Baik factor internal atau dari dalam diri konsumen ataupun pengaruh eksternal yaitu rangsangan yang dilakukan oleh perusahaan. Dan perilaku bisnis harus mampu mengidentifikasi perilaku konsumen agar dapat memenangkan persaingan. Perilaku konsumen ialah hal yang dinamis yang mencakup perilaku konsumen individual, kelompok, dan anggota atau organisasi yang berhubungan dengan proses pengambilan keputusan dalam mendapatkan barang-barang atau jasa ekonomis yang dapat dipengaruhi.

Peningkatan penjualan adalah hal yang sangat diharapkan oleh perusahaan yang bergerak di bidang



retail. Sama halnya stand minuman Cappucino Cincau Abude yang dikelola secara praktis dengan menawarkan tingkat pelayanan bagi para konsumen secara menyeluruh dan ramah. Salah satunya Cappucino Cincau Abude peningkatan penjualan dapat tercapai jika strategi yang diterapkan mampu menciptakan kepuasan masyarakat terhadap produk yang dijual, terlebih competitor sejenis yang menjual minuman sangat banyak dengan berbagai variasi dan memiliki keunikannya masing-masing. Oleh karena itu, Cappucino Cincau Abude harus memahai selera konsumen dengan baik.

Cappuccino Cincau Abude adalah salah satu usaha kecil retail yang bergerak dibidang minuman yakni Cappucino Cincau Abude yang diberi tambahan isian cincau, dimana cincau terbuat dari serbuk cincau hitam yang tercampur dengan agar-agar, cincaunya pun memiliki takstur kenyal dan minim rasa, layaknya agar-agar. Dipadukan dengan cappuccino cincau yang masuk kedalam keluarga kopi siapa sangka minuman ini mengandung banyak peminat. Tak heran rasa cappuccino cincau disini tergolong sempurna.

Hingga kini masih memiliki banyak penggemar meski dibanjiri tren minuman lain yang terus berdatangan. Kehadiran cincau hitam dalam minuman pun menambah kenikmatan sensasi menghisap minuman kopi yang tanpa sengaja membawa si cincau hitam ikut serta ke dalam mulut benar-benar terasa menyenangkan.

Tujuan dasar dalam mendirikan perusahaan ini adalah untuk mendapatkan laba semaksimal mungkin untuk mampu mencapai tujuan itu sangat dipengaruhi oleh kemampuan perusahaan memasarkan produk yang dijual.

METODE PENELITIAN

Jenis metode penelitian ini adalah termasuk jenis penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif yaitu berupa kata-kata ataupun tulisan dari orang-orang yang diamati dengan suatu perilaku, fenomena, peristiwa, masalah atau keadaan yang menjadi objek penelitian yang hasilnya berupa uraian yang memaparkan pemahaman tersebut.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil penelitian yang

dilakukan melalui kegiatan wawancara dengan pihak Cappucino Cincau Abude serta konsumen di Kota Banjarmasin. Dari hasil wawancara penulis dengan konsumen untuk mengambil keputusan membeli yaitu:

1. Harga yang murah

Salah satu factor mengapa produk laku dipasaran yaitu harga yang murah dan terjangkau. Banyak konsumen mencari harga perbandingan akan suatu produk dipasar, apabila ada produk serupa dengan kualitas sama dan harga yang berbeda, sudah pasti konsumen memilih harga yang murah sesuai dikantong. Dengan harga Rp 5000 pergelas membuat konsumen sangat tertarik. Hal ini karena konsumen merasa apabila ada harga yang lebih rendah kenapa harus memilih harga yang mahal.

2. Efek Promosi

Kebanyakan konsumen lebih tertarik membeli sebuah produk karena efek promosi, konsumen merasa ingin membeli karena promosi yang dilakukan sangat jelas, kreatif ditambah dengan adanya promo yang luar biasa

menggoda. Sehingga konsumen banyak yang oenasaran dan akhirnya memutuskan untuk membeli. Adapun dalam mempromosikan produk nya yang dilakukan pemilik cappuccino cincau abude dengan cara apabila membuka cabang baru mengadakan promo beli dua gelas gratis satu gelas, promosi yang dilakukan secara langsung melalui mulut ke mulut.

3. Tampilan produk yang menarik

Bukti yang membuat konsumen merasa tertarik akan membeli yaitu dengan penampilannya yang keren, cantik, rapid an inovatif minat konsumen terhadap produk yang ditawarkan akan dilirik. Ditambah disamping ada pentol kuah dan juga pentol bakar lebih menarik konsumen untuk membeli tentunya dengan tampilan yang baik memiliki penilaian tersendiri di mata konsumen.

4. Kualitas

Ada kualitas pasti ada harga yang menyertainya. Hal apapun yang ingin ditawarkan apabila kualitas nya terbaik dan nomor satu maka



konsumen tentu lebih tertarik. Banyak dari beberapa pengusaha bisnis menawarkan produk dengan harga murah dengan kualitas terjaga. Hal ini memang harus dipakai oleh semua pengusaha bisnis.

5. Pelayanan yang menyenangkan
Pelayanan yang diberikan memang baik dan ramah. Sehingga konsumen akan tertarik untuk membeli produk tersebut. Pelayanannya berupa menyampaikan informasi, etika berkomunikasi, saat pembayaran dan sebagainya. Pihak cappuccino cincau abude selalu memberikan pelayanan dengan menerapkan prinsip 5S yaitu yaitu senyum, sapa, salam, dan santun.
6. Penentuan lokasi
Dengan lokasi bisnis yang mudah dilihat orang dan mudah diakses lokasi yang mudah dijangkau apalagi dengan banyaknya cabang sehingga konsumen lebih mudah menemukan tempat tersebut dengan media promosi yang dapat dilihat dan menarik perhatian calon pembeli yang melintas kesana. Lokasi usaha

cappuccino cincau abude merupakan tempat yang strategis, misalkan cabang yang ada di jalan Kampung Melayu Darat No. 52 yang merupakan jalan di persimpangan tiga yaitu jalan yang banyak dilalui orang.

7. Soal Rasa
Soal rasa sangat layak direkomendasikan, perpaduan rasa antara kopi, susu, cincau dan granule (cokelat tabur) pas banget rasanya stabil dan pas manisnya mulai dulu hingga membuat ketagihan untuk membeli lagi. Cappuccino cincau abude selalu mempertahankan rasa dengan menyajikan rasa yang khas dan sulit dilupakan oleh penikmatnya.
8. Kebersihan
Kebersihan tempat cappuccino cincau abude sangat baik dalam menjaga kebersihan dan kerapiannya dengan kenyamanan konsumen dan cita rasa yang tidak berubah, maka konsumen memutuskan untuk membeli minuman tersebut.
Proses pengambilan keputusan merupakan tahap



dimana konsumen memutuskan suatu produk yang nilai nya paling banyak, sehingga munculkan niat dalam diri konsumen untuk membeli produk tersebut. Pada umum nya konsumen akan membeli produk yang paling disukainya seperti membeli minuman Cappucino Cincau Abude yang berada di Banjarmasin, banyak konsumen memutuskan untuk membeli minuman tersebut. Dengan itu Cappucino Cincau Abude banyak mendapatkan pelanggan agar lebih berkembang lagi maka terdapat beberapa tahapan yang diatur oleh pihak Cappucino Cincau Abude adapun tahap yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Mempertahankan kualitas produk
Kualitas produk adalah poin yang paling utama yang perlu diperhatikan agar konsumen tetap percaya membeli. Sering membuat konsumen senang agar pelanggan selalu puas dengan minuman tersebut. Jangan sekali-kali menurunkan kualitas barang,

harga, dan rasa.

2. Menjaga kualitas pelayanan
Begitu juga dengan kualitas pelayanan nya, menciptakan suatu pelayanan yang dapat membuat konsumen selalu betah dan nyaman. Jika konsumen mendapatkan kesan yang baik dari pelayanan yang diberikan maka bisa dipastikan mereka akan datang kembali dengan senang tanpa paksaan.
3. Memberikan penawaran istimewa
Agar konsumen semakin betah dan nyaman pihak cappuccino cincau abude memebrikan penawaran yang istimewa berupa promo akan lebih menarik pembeli berikutnya.
4. Menjaga komunikasi
Pihak cappuccino cincau abude selalu menjaga komunikasi dengan baik melayani pelanggan dengan ramah. Sebab itu sebagai kunci penting membangun hubungan baik dengan pelanggan pelanggan agar



- pelanggan tetap setia.
5. Membangun kepercayaan
- Membangun kepercayaan sangat dibutuhkan diawal penjualan sampai pembelian produk sebab itu sangat diperlukan untuk membangun hubungan dengan konsumen.

Dari keputusan konsumen yang telah memberikan tanggapan baik terhadap minuman cappuccino cincau abude hal tersebut dapat dilihat dari keputusan konsumen dalam menentukan pembelian nya diawali dengan harga yang murah kebanyakan konsumen mencari harga yang sesuai diakntong dengan rasa yang enak. Ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam menentukan harga sebagai berikut:

1. Menentukan berapa pendapatan yang ingin dihasilkan dari produk tersebut yang artinya menghasilkan pemasukan dimana uang tersebut tidak hanya untuk

menutupi berbagai biaya yang muncul, tetapi juga mendapatkan profit yang digunakan untuk mengembasngkan usaha.

2. Mempertimbangkan kemampuan konsumen, dalam menentukan harga usaha yang baik akan menggunakan berbagai alat dan factor untuk mengukur kemampuan konsumen. Semakin tahu kondisi konsumen yang dituju makan akan semakin tahu pula berapa harga jual yang bisa dipatok.
3. Sesuai dengan target awal merupakan bagian penting dalam menetapkan harga diantaranya nya biaya produksi, biaya pemasaran, dan promosi.
4. Monitor harga setelah harga ditentukan maka monitor harga secara berkelanjutan harus dilakukan karena harga juga menentukan tingkat keuntungan yang di dapat.



Tahap selanjutnya yaitu Efek Promosi, promosi yang sering digunakan oleh para pelaku usaha bertujuan untuk mendorong angka penjualan suatu bisnis. Ada beberapa hal yang harus dilakukan dalam melakukan promosi yaitu:

1. Menentukan target pasar, hal ini berkaitan dengan penentuan STP (Segmenting, Targeting dan Positioning) untuk menghadapi persaingan ketat kita harus menentukan segmentasi yang lebih personal untuk menghadapi perilaku konsumen.
2. Misi apa yang harus dicapai dalam proses promosi, menentukan misi dan apa yang ingin kita sampaikan membuat promosi menjadi efisien.

Tahap selanjutnya yaitu tampilan produk yang menarik, tampilan produk ini dapat memberikan

kemudahan bagi pelanggan dalam mencari minuman cappuccino cincau abude. Ada beberapa hal yang harus diperhatikan dalam produk agar menarik pelanggan yaitu:

1. Keamanan kemasan produk merupakan factor utama saat memilih atau menentukan jenis kemasan dan cara pengemasannya.
2. Informasi dan promosi produk yang baik dapat menjadi media informasi awal sebelum konsumen menentukan keputusannya apakah ingin membeli produk tersebut atau tidak.

Tahap selanjutnya yaitu kualitas, dengan kualitas terbaik dan nomor satu maka konsumen akan lebih tertarik untuk membeli, banyak para pengusaha menawarkan produk dengan harga murah dan



dengan kualitas terjaga. Ada beberapa cara agar kualitas produk cappuccino cinau abude selalu terjaga yaitu:

1. Membuat komitmen untuk memberi pelayanan yang baik untuk pelanggan
2. Melihat kesalahan dan mencari jalan keluar
3. Berinvestasi pada pelatihan
4. Kualitas terstruktur

Tahap selanjutnya yaitu pelayanan yang menyenangkan, pelayanan yang diberikan terkesan baik dan ramah hingga konsumen tertarik membeli minuman terus selalu menerapkan prinsip 5S senyum, sapa, salam, sopan dan santun. Terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan saat melayani pelanggan agar tetap suka membeli yaitu:

1. Tersedia pada waktu yang tepat
2. Menyapa pelanggan dengan cara bersahabat tetapi tetap dengan cara tersenyum agar konsumen merasa dihargai
3. Muncul pada saat ingin membantu, muncul lah pada saat pelanggan membutuhkan bantuan
Tahap selanjutnya yaitu penentuan lokasi yang mudah dilihat dan mudah diakses serta banyaknya cabang hingga konsumen dengan mudah menemukan nya. Ada beberapa hal yang harus diperhatikan dalam menentukan lokasi yaitu:
 1. Keamanan lokasi terjamin dengan lokasi yang aman tentu konsumen akan merasa nyaman dengan lingkungan yang aman resiko pencurian dan kerusakan bisa dihindari
 2. Kemudahan akses menuju lokasi usaha dengan lokasi

yang mudah di jangkau oleh para konsumen

Tahap selanjutnya yaitu soal rasa dengan perpaduan rasa antara kopi,susu,cincau, dan granule (cokelat tabur) yang selalu pas mulai dulu. Dari hasil penelitian yang dilakukan konsumen cappuccino cincau abude tentang rasa yang layak direkomendasikan dengan rasa kopi,susu,cincau dan granule (cokelat tabur) pas rasa nya tidak pelit dengan rasa manis hingga konsumen selalu merasa ketagihan untuk membeli lagi. Cappuccino cincau abude selalu mempertahankan soal rasa yang membuat pelanggan ingin membeli terus. Konsisten dengan rasa yang tidak berubah mulai dulu.

Tahap terakhir yaitu kebersihan tempat cappuccino cincau abude. Kebersihan nya sangat

terjaga dan rapi dalam menyusun gelas dan keperluan lainnya hingga konsumen merasa betah dan nyaman. Ada beberapa hal yang harus diperhatikan agar tempat usaha selalu bersih dan rapi yaitu sebagai berikut:

1. Gunakan tempat penyimpanan yang sesuai dengan kebutuhan
2. Singkirkan barang-barang yang tidak perlu digunakan
3. Menyediakan tempat sampah kecil di dekat meja agar tetap ingat membuang sampah pada tempat nya

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis mengenai keputusan konsumen dalam menentukan pembelian minuman cappuccino cincau abude, penulis dapat menyimpulkan bahwa:

1. Keputusan konsumen yang telah dilakukan di cappuccino cincau abude konsumen memutuskan mengambil suatu produk yang



nilainya baik hingga muncul niat konsumen untuk membeli minuman cappuccino cincau abude dengan harga yang murah, banyaknya cabang, efek dari promosi, pelayanan yang menyenangkan, kualitas, kebersihan, dan rasa yang enak membuat konsumen terus membeli.

2. Keputusan pembelian yang dilakukan di cappuccino cincau abude. Proses pengambilan keputusan pembelian konsumen melakukan evaluasi dengan proses pengevaluasi pilihan produk serta keinginan kebutuhan konsumen. Jika sudah menemukan produk yang di rasa tepat, konsumen akan melakukan keputusan pembelian. Konsumen akan membeli produk yang paling disukainya seperti minuman cappuccino cincau abude yang berada di Banjarmasin.

DAFTAR PUSTAKA

Suisa, K., & V. 2014. Gaya Hidup Minum Kopi Konsumen:
Jurnal Ilmiah Bidang Manajemen, 2(2).

Tatik Suryani. (2013). Perilaku Konsumen di Era Internet. Yogyakarta Eri Susan. 2019. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jurnal Manajemen.

Prof.Ir. Ratna Anindita, MS., ph.D (2012). *Jurnal Pemasaran Hasil*

Muzakar, Isa, Ahmad Mardalis, & Lianas Mangifera (2019). Analisis Keputusan Konsumen Dalam Melakukan Pembelian Makan Dan Minuman Di Warung HIK. *Jurnal Ekonomi & Bisnis*.

Dr. Nugroho J. Setiadi, S.E., M.M. (2019) Perilaku Konsumen. Persepektif Kontemporer pada Motif, Tujuan dan Keinginan Konsumen.

Haudi, S.Pd., M.M.,D.B.A .(2021) .Teknik Pengambilan Keputusan, Sumatra Barat – Indonesia 27361.

Jefri Putri Nugraha, M.Sc., Dian Alfiah, S.E.,M.M., & Dr. Gairah Sinulingga, S.E.,M.M., (2021). Teori Perilaku Konsumen. Jawa Tengah 51156.

Totok Subianto,. (2007). Studi Tentang Perilaku Konsumen Beserta Implikasinya Terhadap Keputusan Pembelian. *Jurnal*



- Ekonomi*. kanjuruhan Malang.
- Ari Luhur Sasangka. (2010). Analisis factor-faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen dalam pembelian minuman energi. *Management Journal*. 13 (2), 2017.
- Muzakar Isa, Ahmad Mardalis., & Liana Mangifera. (2018). Analisis keputusan konsumen dalam melakukan pembelian makanan dan minuman di warung HIK, *Jurnal Manajemen Dayasaing* 20(1),2018.
- Ratna Dwi Jayanti., & Mochammad Zalaluddin Zuhri. (2017). Analisis Pengaruh Iklan Terhadap Keputusan Pembelian Minuman The Pucuk Harum Pada Konsumen De Nala Foodcourt. *Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis* 12 (1), 2017.
- Aylinna Ongsano., & Michael Ricky Sondak .(2017). Factor-faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen melakukan pembelian makanan melalui media sosial. *Business*