

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era globalisasi saat ini persaingan dalam usaha dagang semakin berkembang, sehingga usaha dagang harus berusaha menjual jenis produk yang berkualitas dengan harga yang bersaing dalam pemasaran. Untuk mengatasi ketatnya persaingan dalam pemasaran produk maka salah satu upaya yang dilakukan oleh usaha dagang adalah dengan menerapkan strategi harga dan kualitas layanan, dimana dalam penerapan strategi tersebut usaha dagang berusaha untuk menetapkan harga yang mampu bersaing dan pelayanan yang baik, sehingga peningkatan penjualan produk terus meningkat. Mengingat tingkat persaingan terus meningkat, maka usaha dagang harus menyusun kebijakan yang tepat dan produk yang dikeluarkan harus dapat diterima dan memenuhi kebutuhan pelanggan.

Salah satu perusahaan di Indonesia yang memiliki produk baru adalah PT. Pertamina, hal ini dikarenakan PT. Pertamina merupakan perusahaan BUMN (Badan usaha Milik Negara) yang menurut UU Nomor 8 Tahun 1971 tentang Perusahaan Pertambangan Minyak dan Gas Bumi Negara (Pertamina). Pada Pasal 5 UU itu, disebutkan bahwa tujuan didirikannya Pertamina adalah membangun dan melaksanakan perusahaan minyak dan gas bumi dalam arti seluas-luasnya untuk

sebesar-besar kemakmuran rakyat dan negara, serta menciptakan ketahanan nasional. Kemudian tujuan didirikannya perusahaan untuk menyediakan, mendistribusikan dan turut melaksanakan program pemerintah. Program pemerintah yang berhubungan dengan Pertamina adalah LPG bersubsidi dengan harga yang dapat diterima masyarakat.

LPG singkatan dari *Liquified Petroleum Gas* yang memiliki arti gas hidrokarbon cair yang tekanannya, yang memfasilitasi penyimpanan, transportasi, dan penanganan, terutama terdiri dari propana, butana, atau campurannya. LPG mulai diperkenalkan oleh Pertamina pada 1968, dengan tujuan awal untuk meningkatkan pemanfaatan hasil produksi minyak bumi. LPG merupakan produk sampingan dari pemrosesan minyak bumi. Kelebihan LPG terletak pada energi pemanasan yang lebih besar dibandingkan minyak tanah atau kayu bakar, serta lebih ramah area. Program konversi dari minyak tanah ke gas mulai berjalan pada tahun 2007.

Pemerintah memperkenalkan gas tabung dimensi 3 kg bercorak hijau atau dikenal dengan tabung gas melon. Dalam perhitungannya, pemakaian LPG jauh lebih murah dibanding minyak tanah. Harga gas LPG 3 kg yang biayanya sudah disubsidi oleh pemerintah, bisa menolong golongan masyarakat menengah kebawah sebab biayanya terjangkau.

Menurut Philip Kotler dalam (Yeni Arfah 2022) mengemukakan bahwa keputusan pembelian dapat diartikan sebagai suatu keputusan yang diambil oleh seorang calon pembeli menyangkut kepastian akan membeli atau tidak.

Tindakan pengambilan keputusan tersebut meliputi keputusan tentang jenis dan manfaat produk, keputusan tentang bentuk produk, keputusan tentang merek, keputusan tentang jumlah produk, keputusan tentang penjualnya dan keputusan tentang waktu pembelian serta cara pembayarannya. Ada banyak faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian, salah satunya adalah harga dan kualitas pelayanan yang diberikan pihak perusahaan kepada konsumen.

Harga menurut Philip Kotler harga merupakan jumlah uang yang harus dibayar konsumen untuk produk tertentu. (Djoko hanato 2021) Harga adalah sejumlah uang yang mempunyai nilai tukar untuk memperoleh keuntungan dari memiliki atau menggunakan suatu produk atau jasa. Harga bertujuan untuk memperoleh keuntungan bagi penjual produk atau jasa kepada pembeli yang ingin memiliki atau menggunakan. Dalam konteks bisnis, harga yang lebih tinggi cenderung mengurangi permintaan sementara harga yang lebih rendah mungkin mendorong permintaan. Secara keseluruhan harga mencerminkan sejumlah uang yang harus dibayarkan untuk memperoleh produk atau jasa. Sedangkan Kualitas Layanan Menurut Kotler (2019) adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat

pelayanan yang diharapkan. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Kepuasan yang telah terbentuk dapat mendorong konsumen untuk melakukan pembelian ulang dan nantinya akan ada yang menjadi pelanggan setia.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Fahimah Fitri Afifi dan Arry Widodo (2021) menyatakan bahwa harga dan kualitas pelayan berpengaruh positif dan Signifikan terhadap keputusan pembelian. Selanjutnya menurut Elsa Kesia Malonda, James D.D. Massie, Emilia Gunawan (2021) menyatakan bahwa harga dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian, selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Firda Nuraini dan Ivo Novitaningtyas (2022) menyatakan bahwa harga tidak mempengaruhi keputusan pembelian sedangkan kualitas pelayanan memberikan pengaruh secara positif terhadap keputusan pembelian.

Masyarakat Desa Cempaka 95% sudah menggunakan gas LPG daripada bahan bakar minyak tanah sehingga kebutuhan akan gas LPG selalu merasa kekurangan, menggunakan gas LPG 3 kg selain itu upaya penghematan bahan bakar salah satunya adalah peralihan penggunaan minyak tanah ke gas LPG. Penelitian ini diajukan untuk mencari tau tentang apakah Harga dan kualitas layanan yang ada di pangkalan gas LPG 3 kg Zainal Arifin berpengaruh terhadap keputusan pembelian pembeli atau konsumen. Peneliti merasa penting mengangkat masalah ini

untuk mengetahui apakah terdapat hubungan keterkaitan antara harga dan kualitas layanan pada keputusan pembeli atau terhadap pangkalan gas LPG 3Kg Zainal arifin yang berada di Desa Cempaka, Amuntai Selatan. Alasan peneliti memilih tempat penelitian di Pangkalan Gas LPG 3 kg Zainal Arifin karena peneliti mudah menjangkau tempat tersebut serta pemilik pangkalan mengizinkan peneliti untuk meneliti di tempat tersebut sehingga peneliti lebih mudah meneliti atau mencari tau masalah mengenai apakah harga dan kualitas layanan berpengaruh terhadap keputusan pembeli konsumen di Toko tersebut. Pangkalan gas Zainal Arifin adalah salah satu pangkalan gas LPG rumah tangga di Desa Cempaka. Berikut disajikan data penjualan gas LPG 3 kg pada pangkalan gas Zainal Arifin.

Table 1 Total Penjualan Tabung Gas LPG 3 Kg

No	Tahun	Jumlah Tabung Gas Perbulan	Jumlah Tabung Gas Pertahun
1	2020	500	6000
2	2021	900	10.800
3	2022	(-) 900	(-) 10.800
4	2023	(-) 900	(-) 10.800
Total			(-) 38.400

Sumber : Pangkalan Gas Zainal Arifin (diolah 2024)

Dari data tersebut, dapat dilihat bahwa penjualan gas LPG 3 kg di Pangkalan gas Zainal Arifin, mengalami peningkatan pada tahun 2021. Pada tahun 2020 mereka menjual sebanyak 500 biji tabung gas LPG 3 Kg perbulan. Kemudian pada tahun 2021 penjualan gas LPG mengalami peningkatan dengan menjual 900 biji perbulannya. Tahun 2022 penjualan gas elpiji terjual kurang lebih 900 biji perbulannya dan tahun 2023 masih menjual dengan total yang sama akan tetapi tidak mengurangi jumlah yang ada.

Harga gas isi ulang yang ditawarkan pangkalan tergolong harga yang murah dengan harga Rp.20.000 pertabung dengan syarat membawa kartu keluarga, pelayanan pada pangkalan tersebut mewajibkan masyarakat untuk patuh pada antrian, agar masyarakat tidak saling rebutan gas LPG. Berdasarkan latar belakang diatas peneliti tertarik untuk mengetahui **Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap keputusan pembelian gas LPG 3 kg pada pelanggan di Pangkalan Gas Zainal Arifin Desa Cempaka**

1.2 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut, maka perlu dilakukan penyempitan topik yang dibahas dalam penelitian ini. Penelitian ini menggunakan satu variabel terikat dan dua variabel bebas. Dalam penelitian ini variabel terikatnya adalah keputusan pembelian, sedangkan variabel bebasnya adalah harga dan kualitas layanan. Serta hanya fokus pada aspek harga dan kualitas pelayanan menurut teori Kotler. Adapun

batasan masalahnya yaitu : Penelitian ini akan melibatkan pelanggan yang membeli Gas LPG 3 Kg di Agen Zainal Arifin

1.3 Rumusan Masalah

Pentingnya perumusan masalah adalah memperkuat agar penelitian terhadap suatu masalah tidak keluar dari topik dalam penelitian. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah harga mempunyai pengaruh dan signifikan secara parsial terhadap keputusan pembelian gas LPG di Pangkalan Gas Zainal Arifin, Desa Cempaka?
2. Apakah kualitas layanan mempunyai pengaruh dan signifikan secara parsial terhadap keputusan pembelian gas LPG di Pangkalan Gas Zainal Arifin Desa Cempaka?
3. Apakah harga dan kualitas layanan mempunyai pengaruh dan signifikan secara simultan terhadap keputusan pembelian gas LPG di Pangkalan Gas Zainal Arifin Desa Cempaka?

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian dari latar belakang, pokok dari permasalahan dan judul penelitian dapat dirumuskan tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui apakah Harga mempunyai pengaruh dan signifikan secara parsial terhadap keputusan pembelian gas LPG di Pangkalan Gas Zainal Arifin Desa Cempaka.
2. Untuk mengetahui apakah Kualitas Layanan mempunyai pengaruh dan signifikan secara parsial terhadap keputusan pembelian gas LPG di Pangkalan Gas Zainal Arifin Desa Cempaka.
3. Untuk mengetahui apakah Harga dan Kualitas Layanan mempunyai pengaruh dan signifikan secara simultan terhadap keputusan pembelian gas LPG di Pangkalan Gas Zainal Arifin Desa Cempaka.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi akademik, penelitian ini diharapkan agar dapat menjadi karya yang memberikan pengetahuan atau masukan bagi ilmu pemasaran yang berhubungan dengan harga dan kualitas layanan terhadap keputusan pembelian serta sebagai referensi bagi peneliti lain yang akan datang.
2. Bagi penulis, diharapkan dapat menjadi bahan masukan untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang harga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian produk