

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang Penelitian**

Pada era bisnis saat ini, persaingan dalam dunia bisnis semakin bertambah kompetitif. Persaingan tersebut menuntut para pelaku bisnis untuk mampu memaksimalkan kinerja perusahaannya agar dapat bersaing di pasar global. Perusahaan harus berusaha keras mempelajari dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggannya. Dengan memahami kebutuhan, keinginan dan permintaan pelanggan, maka akan memberikan masukan penting bagi perusahaan untuk merancang strategi pemasaran agar dapat menciptakan kepuasan bagi pelanggannya.

Keputusan pembelian menjadi suatu hal yang penting untuk diperhatikan karena hal ini tentu akan menjadi suatu pertimbangan bagaimana suatu strategi pemasaran yang akan dilakukan oleh perusahaan berikutnya. Keberhasilan perusahaan dalam mempengaruhi konsumen dalam keputusan pembelian didukung melalui upaya membangun komunikasi kepada konsumen dengan membangun merek melalui strategi pemasaran, serta melakukan inovasi untuk keragaman pada suatu produk. Proses pengambilan keputusan pembelian yang rumit seringkali melibatkan beberapa keputusan. Suatu keputusan melibatkan pilihan diantara dua atau lebih alternatif tindakan. Untuk menciptakan pembelian bagi konsumen, produsen tidak terlepas dari strategi harga dan kualitas produk.

Harga merupakan sejumlah uang yang harus dibayar konsumen untuk mendapatkan sebuah produk atau jasa. Dalam kehidupan bisnis, harga merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi pemasaran suatu produk. Tinggi rendahnya harga selalu menjadi perhatian utama para konsumen saat mereka mencari suatu produk. Sehingga harga yang ditawarkan menjadi bahan pertimbangan khusus, sebelum mereka memutuskan untuk membeli barang maupun menggunakan suatu jasa.

Kualitas produk merupakan faktor yang terdapat dalam suatu produk yang menyebabkan produk tersebut bernilai sesuai dengan maksud untuk apa produk itu diproduksi. Kualitas suatu produk mengandung berbagai tujuan, baik itu tujuan produsen maupun tujuan konsumen. Produsen menganggap kualitas suatu produk itu baik jika produk tersebut laku keras dan disukai di pasaran, sehingga mampu mendatangkan keuntungan yang optimal.

Persaingan yang kompetitif saat ini terjadi pada pasar produk minyak pelumas atau yang sering disebut oli. Saat ini banyak bermunculan produk oli motor seperti Top 1, Yamalube, Federal, Castrol, Enduro, dan sebagainya yang telah dipasarkan di Indonesia. Banyaknya bermunculan merek-merek pelumas baru, menjadikan persaingan bisnis di sektor ini semakin menarik meski tidak seperti bisnis lainnya.

Federal Oil merupakan pelumas yang diproduksi oleh PT. Federal Karyatama, yang digunakan untuk kendaraan roda dua, khususnya yang bermesin 4 tak. Seiring dengan bertambahnya jumlah pengendara sepeda motor di setiap daerah tentu menjadi pangsa pasar yang besar bagi produsen oli. Kualasimpang

adalah salah satu daerah yang jumlah pengendara sepeda motornya relatif banyak. Dalam hal melakukan pembelian terhadap minyak pelumas Federal Oil, hal ini tidak terlepas dari persepsi mereka sebelum melakukan pembelian produk Federal Oil.

Dari observasi terhadap beberapa bengkel motor di Kualasimpang dapat dilihat perbandingan penjualan minyak pelumas sejak Januari-Desember 2017.

**Tabel I-1**  
**Perbandingan Penjualan Minyak Pelumas Motor di Kualasimpang**

|                    | <b>Federal<br/>(pcs)</b> | <b>Yamalube<br/>(pcs)</b> | <b>Mesran<br/>(pcs)</b> | <b>Top 1<br/>(pcs)</b> | <b>Merek Lain<br/>(pcs)</b> |
|--------------------|--------------------------|---------------------------|-------------------------|------------------------|-----------------------------|
| Toko Mujur Jaya    | 3.810                    | 2.775                     | 2.110                   | 730                    | 635                         |
| Toko Fortuna Motor | 4.855                    | 3.980                     | 2.910                   | 1.200                  | 935                         |
| Toko Aceh Jaya     | 5.220                    | 4.390                     | 3.075                   | 1.470                  | 660                         |

Sumber: data diolah, 2018

Tabel I-1 menjelaskan bahwa dari beberapa merek minyak pelumas, penjualan Federal Oil adalah yang tertinggi, lalu diikuti oleh Yamalube, Mesran, Top 1, dan merek lainnya. Meskipun banyak konsumen yang menggunakan

Federal Oil, namun sebagian dari mereka ada yang mengeluhkan mengenai produk Federal Oil. Wawancara yang dilakukan pada saat pra penelitian terhadap 15 konsumen, 7 orang konsumen memberikan pendapat positif terhadap produk Federal Oil, namun 8 orang di antaranya memberikan pendapat negatif terhadap produk Federal Oil. Mereka menganggap bahwa harga Federal Oil relatif mahal meskipun terjadi penurunan harga pada tahun 2016 namun sebagian konsumen tetap menganggap harga Federal Oil mahal.

Perkembangan harga Federal Oil dari tahun 2016 hingga 2017 dapat dilihat pada Tabel I-2 berikut.

**Tabel I-2**  
**Perkembangan Harga Federal Oil**

| <b>Nama Oli</b> | <b>Harga (Rp)</b> |                   |
|-----------------|-------------------|-------------------|
|                 | <b>Tahun 2016</b> | <b>Tahun 2017</b> |
| Federal         | 38.000            | 35.000            |
| Yamalube        | 30.000            | 35.000            |
| Mesran          | 25.000            | 28.000            |
| Top 1           | 27.000            | 31.000            |

www.informasiotomotif.com (diolah, 2018)

Tabel I-2 menunjukkan bahwa harga oli Federal paling mahal di antara kompetitornya yaitu Yamalube, Mesran, dan Top 1. Di tahun 2016 harga Federal Oil yaitu Rp 38.000, lalu terjadi penurunan harga di tahun 2017 menjadi Rp 35.000. Merek Oli lainnya justru mengalami kenaikan sejak tahun 2016 sampai dengan tahun 2017, sedangkan Federal Oil sebaliknya.

Bukan itu saja, mereka juga menganggap kualitas Federal Oil belum sesuai harapan mereka seperti mesin kendaraan mereka yang cepat panas saat melalui perjalanan dengan jarak > 50 km, serta kekentalan oli yang cepat berubah.

Permasalahan di atas menarik untuk dituangkan ke dalam suatu penelitian dengan judul **“Pengaruh Harga dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian Federal Oil di Kota Kualasimpang”**.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Dari latar belakang penelitian di atas maka dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah harga dan kualitas produk secara parsial berpengaruh terhadap keputusan pembelian Federal Oil di Kualasimpang?
2. Apakah harga dan kualitas produk secara simultan berpengaruh terhadap keputusan pembelian Federal Oil di Kualasimpang?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh harga dan kualitas produk secara parsial terhadap keputusan pembelian Federal Oil di Kualasimpang.
2. Untuk mengetahui pengaruh harga dan kualitas produk secara simultan terhadap keputusan pembelian Federal Oil di Kualasimpang.

## **1.4. Kegunaan Penelitian**

Kegunaan penelitian ini yaitu:

1. Secara praktis hasil penelitian ini dapat menjadi informasi dalam melakukan evaluasi strategi harga dan kualitas produk bagi produsen Federal Oil.
2. Secara akademis hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti lainnya yang akan melakukan penelitiannya di masa mendatang.