

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Negara Indonesia adalah salah satu negara yang beriklim tropis, Indonesia juga memiliki dua musim yaitu musim kemarau dan musim hujan. Perubahan iklim juga kerap kali menjadi salah satu faktor suhu menjadi tidak menentu atau biasanya cenderung panas kemungkinan besar akan berdampak pada aktivitas seseorang yang bekerja diluar ruangan khususnya terhadap wanita. Jadi, para wanita yang akan mengalami perubahan terhadap kulit yang kusam dan kering karena terkena sinar paparan matahari secara langsung. Maka dari itu, banyak cara untuk merawat tubuh dengan mudah, salah satunya dengan cara rutin dalam penggunaan sebuah lotion atau bisa disebut dengan handbody. Bahkan pada saat sekarang ini juga pria pun kebanyakan menggunakan handbody lotion untuk menghindari kulit yang kering, walaupun pada dasarnya kulit laki-laki lebih tebal mencapai 25% dibandingkan perempuan. Hal ini karena adanya hormone testosterone pada laki-laki yang berperan untuk membantu kulit menjadi lebih tebal.

Selain itu, bahkan kulit laki-laki juga lebih kuat daripada kulit perempuan. Dengan adanya kondisi seperti itu, kebanyakan sebagian laki-laki tidak mau repot-repot bahkan tak ingin menggunakan produk perawatan kulit. Padahal, sama halnya dengan perempuan, laki-laki juga mengalami berbagai masalah kulit seperti kulit kering, kulit kusam, kulit berminyak, kulit sensitif, dan penuaan kulit. Tak hanya itu, kulit laki-laki juga lebih banyak mengandung minyak lebih banyak

ketimbang kulit perempuan. Kondisi seperti inilah yang membuat kulit laki-laki lebih mudah keriput sebelum waktunya. Maka dari itu, laki-laki sebenarnya harus rutin memakai body lotion demi menjaga kesehatan kulitnya. Bukan hanya melembabkan, body lotion untuk pria juga berfungsi untuk melembutkan dan mencegah penuaan dini. Jangan takut untuk mencoba atau menggunakan produk untuk wanita, seringkali pria enggan menggunakan produk body lotion untuk wanita.

Padahal, yang terpenting adalah bahan dari setiap produknya selama fungsi dari body lotion sesuai dengan kebutuhan kulit, menggunakan produk untuk wanita tidak akan berpengaruh buruk pada kulit Anda. Pada dasarnya, produk body lotion untuk wanita memiliki kandungan yang sama dengan produk body lotion untuk pria. Hanya pasarnya saja yang dibedakan, sehingga sering membuat pria ragu untuk menggunakan produk perawatan kulit untuk wanita. Beberapa produk body lotion juga memiliki kandungan lain seperti zat yang dapat menyatukan lapisan sel kulit terluar. Sel-sel kulit mati akan rontok dan kulit akan menyimpan lebih banyak air. Dengan begitu, kulit pria akan menjadi lebih halus dan lembut. Body lotion yang dijual di pasar sekarang ini rata-rata sudah mengandung SPF, yakni zat untuk melindungi kulit dari paparan sinar matahari. Nah, jadi tak ada salahnya pria memakainya apalagi larut dengan aktivitas di luar rumah yang sering berkontak langsung dengan sinar matahari.

Setiap orang pastinya mendambakan kulit tubuh yang lembab, cerah, dan sehat. Untuk mendapatkannya, maka harus rutin dalam menggunakannya agar kulit kita terhindar dari dehidrasi dan terjaga kelembapannya. Menggunakan

handbody secara optimal apabila kita telah mengimbangnya dengan pola hidup yang sehat dan pemakaian handbody yang tepat.

Agar kulit terlihat lembab seharian maka kita harus membersihkan tubuh terlebih dahulu atau mandi, sebab jika kita memakai handbody tanpa mandi sama halnya dengan melekatnya debu atau kotoran yang menyatu dengan handbody saat kita pakai. Selain itu juga, tubuh yang tidak bersih juga dapat menyumbat pori-pori kulit kita. Dalam penggunaan handbody untuk mendapatkan hasil yang maksimal pastinya kita harus juga rutin dalam memakainya, cara penggunaannya diwaktu yang sangat baik ialah di malam hari dikarenakan regenerasi sel saat kita tidur akan berjalan lebih lancar. Saat memakai handbody juga disarankan kita harus melakukan gerakan memijit dengan lembut atau memberikan sedikit tekanan saat mengoleskannya, cara ini akan membuat kulit menyerap nutrisi dari handbody tersebut dan juga memperlancarkan sirkulasi darah dan oksigen sehingga kulit bisa menjadi sehat.

Handbody adalah produk perawatan yang melembabkan kulit dengan beberapa cara, terutama kandungan minyak didalamnya akan menarik ke permukaan kulit. Saat dioleskan, minyak dalam lotion akan membuat kulit terasa halus. Kulit yang sehat dan lembab adalah dambaan setiap wanita bahkan laki-laki pun menginginkannya, jika ingin memiliki kulit tersebut pastinya dibutuhkan suatu produk dengan pilihan yang tepat. Saat ini, pemilihan pada produk handbody yang dibutuhkan sangat mempengaruhi oleh kesehatan, kelembapan serta kelembutan pada kulit. Banyaknya jenis handbody yang dipasarkan

membuat para produsen banyak yang ingin bersaing untuk menciptakan suatu produk yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan para konsumen.

Dalam menjalankan sebuah bisnis pastinya produk harus memiliki kualitas yang baik atau sesuai dengan harga yang di tawarkan.

Ada beberapa merk- merk Handbody yang diproduksi oleh lokal Indonesia., seperti Handbody Nivea, Vaseline, Aveeno, Marina, Scarlett dan lain-lain. Pada umumnya merk- merk Handbody ini harus memakai bahan yang komposisinya disesuaikan dengan tipe kulit masyarakat Indonesia. Merk handbody yang banyak dipakai saat ini oleh remaja saat ini adalah Marina, Vaseline, dan Scarlett, dikarenakan produk yang dipasarkan menggunakan bahan yang ringan dan disesuaikan jenisnya untuk kebutuhan kulit kaum remaja. Meningkatkan konsumen handbody dengan merk lokal diantara kaum wanita saat ini dapat berdampak positif bagi industri kosmetik lokal dan menjadi salah satu upaya meningkatkan produksi lokal untuk dikenalkan sekaligus bisa bersaing dengan industri kosmetik yang ada diluar negeri.

Salah satu merk kosmetik lokal yang terbaik di Indonesia adalah handbody Marina adalah salah satu produk yang diproduksi oleh PT. Tempo Scan Pasific Tbk. Marina mengeluarkan banyak varian hand & body lotion dengan kebutuhan kulit yang sudah disesuaikan dengan iklim yang ada di Indonesia dan hand & body lotion ini telah diluncurkan sejak tahun 1981. Marina menjadi salah merk lokal terbaik karena memiliki beberapa keunggulan dibanding merk lain yaitu harga yang terjangkau, berkualitas dan halal.

Survei yang dilakukan Marina terhadap 1.739 perempuan muda Indonesia mengungkapkan bahwa 849 responden enggan menggunakan body lotion. Sebagian besar alasan mereka adalah karena tidak paham akan pentingnya kegunaan body lotion dalam menjaga kesehatan dan kekenyalan kulit. Mereka pun merasa bahwa kulit mereka dalam kondisi baik-baik saja.

Temuan lainnya, 17% perempuan muda Indonesia masih memiliki skin goals yang putih dan mulus alih-alih kulit yang cerah, kenyal (bouncy), dan ternutrisi. Namun, sebagian besar yakni 83% sudah tidak lagi percaya pada standard kecantikan kulit yang diidentikkan dengan warna kulit yang putih.

Berangkat dari fakta tersebut, Marina sebagai salah satu merek unggulan dari Tempo Scan Group sekaligus pemimpin pasar di kategori Hand & Body Lotion, berkomitmen untuk selalu mendukung perempuan muda Indonesia dalam memelihara kesehatan kulit mereka. Melalui riset yang telah teruji, Marina meluncurkan produk baru, “Marina UV White E Collagen Asta Hand Body Lotion”, guna memenuhi kebutuhan perempuan Indonesia. General Manager Brand Communication & Content Strategy Cosmetics & Consumers Melani Dwi Astuti menerangkan, ”Jika berbicara tentang manfaat body lotion berdasarkan hasil riset, perempuan Indonesia lebih mementingkan manfaat melembabkan atau mencerahkan kulit. Masih banyak yang tidak tahu akan pentingnya menjaga kesehatan kulit karena fungsi kulit sebagai perlindungan tubuh.”

Tabel 1.1 Top Brand Index 2019- 2021

2019		2020		2021	
Merk Handbody	Persen Penjualan	Merk Handbody	Persen Penjualan	Merk Handbody	Persen Penjualan
1. Citra	38.3%(TOP)	1. Citra	38.0%(TOP)	1. Citra	34.4%(TOP)
2. Vaseline	19.7%(TOP)	2. Nivea	22.8%(TOP)	2. Nivea	24.8%(TOP)
3. Marina	17.8%(TOP)	3. Marina	18.3%(TOP)	3. Marina	18.5%(TOP)
4. Nivea	6.2%	4. Vaseline	6.5%	4. Vaseline	9.6%

Data Tabel diatas menampilkan keterangan bahwa beberapa produk handbody Marina belum berhasil menduduki posisi atau peringkat pertama kategori Top Brand Index dari tahun 2019 hingga tahun 2021 lalu. Dalam hal ini dapat diartikan bahwa handbody Marina belum mampu mencapai tingkat keputusan pembelian sehingga konsumen belum bisa untuk setia dalam pemakaian handbody Marina tersebut. Berdasarkan data tersebut, peneliti akan mencoba melakukan penelitian mengenai hal apa saja yang menyebabkan handbody Marina belum mampu menduduki posisi peringkat pertama dalam Top Brand 2019-2021 hingga sampai saat sekarang ini peneliti akan mengkaji beberapa konsep bauran pemasaran terhadap handbody Marina.

Dalam proses penelitian ini, konsumen yang akan diteliti yaitu mahasiswa dan mahasiswi Universitas Labuhanbatu khususnya pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Fenomena yang peneliti lihat ketika observasi, wawancara, dan penelitian awal pada beberapa dilokasi penelitian adalah mengenai tingkat keputusan pembelian terhadap handbody Marina. Beberapa faktor yang mempengaruhinya

adalah Kualitas Produk, Persepsi Harga, Citra Merk dan juga Keputusan Pembelian.

Kualitas produk menjadi faktor penting dalam menentukan pemilihan suatu produk yang diinginkan oleh konsumen. Produk yang akan ditawarkan kepada konsumen harus teruji kualitasnya. Karena konsumen juga harus mengutamakan kualitas dari produk yang akan digunakan karena konsumen cenderung menentukan keputusan pembeliannya pada produk tersebut. Kualitas produk akan mempengaruhi pandangan konsumen terhadap kualitas produk yang mereka hasilkan. Peneliti menerima anggapan mahasiswa/mahasiswi tentang ketidaksesuaiannya pada kualitas produk dengan harga yang telah dibayarkan, harapan mahasiswa/mahasiswi terhadap produk menjadi tidak sesuai dengan hasil yang didapatkan. Mahasiswa/mahasiswi berharap kepada Marina untuk memperbanyak produksi produk dengan berbagai macam jenis handbody dan alat kosmetik kecantikan lainnya, maka hal tersebut dapat meningkatkan keputusan pembelian konsumen.

Kualitas produk merupakan salah satu pilar kemampuan perusahaan untuk bersaing di pasar saat menjual barangnya kepada pelanggan. Konsumen selalu ingin mendapatkan produk yang berkualitas untuk uang yang mereka keluarkan, meskipun beberapa orang percaya bahwa barang mahal adalah barang berkualitas tinggi. Jika bisnis dapat mempraktikkannya, ia akan dapat mempertahankan kepuasan pelanggannya saat ini dan mengembangkan pelanggannya.

Setiap organisasi harus mengupayakan kualitas produk jika mereka ingin produk akhir mereka kompetitif di pasar. Perusahaan dan pelanggan akan

memiliki kesempatan untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan harapan satu sama lain jika ada interaksi timbal balik antara mereka. Dengan mengoptimalkan pengalaman konsumen yang positif dan membatasi pengalaman konsumen yang negatif saat mengkonsumsi produk, perusahaan penyedia produk dapat memberikan kinerja yang tinggi untuk mencapai kepuasan konsumen.

Elemen terpenting, selain kualitas produk, adalah mendapatkan keunggulan di pasar karena persepsi harga. Nilai yang berkaitan dengan biaya barang atau jasa disebut harga yang dirasakan. Harga jual dan kualitas produk harus dipertimbangkan saat menentukan harga produk yang sesuai. Saat ini banyak sekali persaingan karena banyak bermunculan produk kosmetik untuk penggunaan tangan dan tubuh. Perusahaan harus memahami ciri-ciri pelanggan dan bagaimana memahami keputusan pembelian konsumen untuk mempertahankan sikap defensif.

Persepsi harga dengan keputusan pembelian sangat berhubungan dan dapat memberikan peluang yang sangat besar bagi konsumen ataupun calon pembeli produk tersebut. Persepsi harga ini dilakukan untuk mempertahankan produk tersebut, terkadang konsumen tidak terlalu memerhatikan harga tapi cenderung memilih kualitas. Tak hanya itu saja penyesuaian harga dapat dilakukan dengan cara melakukan diskon atau potongan harga sehingga dapat menarik minat konsumen yang menjadi pelanggan tetap atau pelanggan baru yang menggunakan produk tersebut.

Persepsi harga harus sesuai dengan keadaan pasar, karena hal ini akan menjadi pertimbangan bagi keputusan pembelian, peneliti melihat bahwa terdapat

masalah mengenai harga, hal ini terlihat dari ketidaksesuaian harga yang telah ditetapkan dengan keinginan pasar. Akan tetapi hal ini merupakan hal yang sulit disesuaikan, karena harga pasar akan selalu berubah-ubah dan adanya barang yang belum laku terjual di waktu yang lama.

Selain kualitas produk dan persepsi harga, citra merk juga berperan penting dalam keputusan pembelian bagi konsumen. Citra merk adalah penilaian pelanggan terhadap suatu produk yang digunakannya, citra merk sangat mempengaruhi keputusan pembelian. Produk dengan citra merk yang baik akan memberikan penilaian yang baik bagi pelanggan, secara otomatis dapat meningkatkan keputusan pembelian terhadap suatu produk dengan citra merk yang sangat baik. Peneliti juga melihat bahwa produk Handbody Marina merupakan produk dengan citra merk yang baik. Namun masih banyak terdapat pelanggan handbody Marina yang menilai bahwa produk handbody tersebut masih memiliki banyak kekurangan, hal ini terlihat dan masih banyak terdapat pelanggan khususnya Mahasiswa/mahasiswi Universitas Labuhanbatu yang menggunakan handbody Marina dan memberikan pendapat bahwa masih terdapat produk lain dengan kualitas yang lebih baik.

Citra merk sangat mempengaruhi keputusan pembelian, produk dengan citra merk yang baik akan memberikan penilaian baik bagi konsumen dan secara otomatis konsumen akan meningkatkan keputusan pembelian. Peneliti melihat bahwa Handbody Marina merupakan produk dengan citra merk yang baik, namun masih banyak terdapat konsumen menilai bahwa Handbody Marina masih banyak memiliki kekurangan. Hal ini terlihat dari masih terdapat konsumen khususnya

mahasiswi Universitas Labuhanbatu yang menggunakan Handbody produk lain dengan kualitas yang lebih baik.

Barang-barang yang diinginkan dan dibutuhkan orang sangat ditentukan oleh pilihan pembelian mereka. Saat memilih suatu produk, pembeli melihat fitur produk sebagai pertimbangan pertama mereka saat menentukan pilihan. Untuk itu salah satu variabel penelitian adalah karakteristik produk.

Keputusan pembelian konsumen tidak terlepas dari gaya hidup mereka yang ingin membeli produk yang bermanfaat dan mempunyai kualitas yang baik. Fenomena yang terjadi adalah keputusan pembelian belum sesuai dengan harapan terhadap pihak penjual, dikarenakan adanya pelanggan yang datang akan tetapi tidak memutuskan untuk membeli produk tersebut.

Ketika datang untuk melakukan pembelian, pelanggan sangat bergantung pada kualitas produk. Suatu produk harus memiliki komponen kualitas produk yang dapat mempengaruhi persepsi konsumen terhadap kualitas produk, harga, dan citra merek saat mereka membuat keputusan pembelian. Ini adalah faktor yang harus dipikirkan pembeli sebelum membeli suatu produk.

B. Batasan dan Perumusan Masalah

1. Batasan Masalah

Berdasarkan atas penjabaran diatas maka penulis menyimpulkan batasan masalah tersebut adalah Kualitas Produk (X1), Persepsi Harga (X2), dan Citra Merk (X3) mempengaruhi proses Keputusan Pembelian (Y).

2. Perumusan Masalah

Dengan rumusan masalah tersebut pertanyaan penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah secara parsial Kualitas Produk(X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian(Y) Handbody Marina pada Mahasiswa/I Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Labuhanbatu?
2. Apakah secara parsial Persepsi Harga(X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian(Y) Handbody Marina pada Mahasiswa/I Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Labuhanbatu?
3. Apakah secara parsial Citra Merk(X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian(Y) Handbody Marina pada Mahasiswa/I Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Labuhanbatu?
4. Apakah secara simultan Kualitas Produk(X1), Persepsi Harga (X2), dan Citra Merk(X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian(Y) Handbody Marina pada Mahasiswa/I Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Labuhanbatu?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk :

1. Untuk mengetahui Kualitas Produk(X1) berpengaruh secara parsial dalam proses Keputusan Pembelian(Y) Handbody Marina pada Mahasiswa/I Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Labuhanbatu.
2. Untuk mengetahui Persepsi Harga(X2) berpengaruh secara parsial dalam proses Keputusan Pembelian(Y)Handbody Marina pada Mahasiswa/I Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Labuhanbatu.
3. Untuk mengetahui Citra Merk(X3) berpengaruh secara parsial dalam proses Keputusan Pembelian(Y) Handbody Marina pada Mahasiswa/I Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Labuhanbatu.
4. Untuk mengetahui Kualitas Produk(X1), Persepsi Harga(X2), dan Citra Merk(X3) berpengaruh secara simultan dalam proses Keputusan Pembelian(Y) Handbody Marina pada Mahasiswa/I Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Labuhanbatu.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Menambah pengetahuan dan wawasan peneliti mengenai pengaruh antara variabel Kualitas Produk, Persepsi Harga, dan Citra Merk terhadap Keputusan Pembelian pada Handbody Marina.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitiannya diharapkan dapat memberikan tambahan wawasan bagi PT. Tempo Scan Pasific Tbk dan inovasi (Handbody Marina) tentang pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga, dan Citra Merk terhadap Keputusan Pembelian dan dapat mempertimbangkan kebijakan langkah yang diambil selanjutnya guna meningkatkan keputusan pembelian konsumen.

3. Bagi Mahasiswa/Mahasiswi Universitas Labuhanbatu

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan informasi berkenaan dengan faktor yang meningkatkan keputusan pembelian sebagai pengguna Handbody Marina.

4. Bagi Peneliti Lain

Penelitian ini sebagai bahan acuan bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan variabel dalam penelitian ini.

5. Bagi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu

Sebagai referensi bahan masukan dan juga tambahan dibidang manajemen pemasaran khususnya di perpustakaan Universitas LabuhanBatu Fakultas Ekonomi Manajemen dan juga Mahasiswa/I yang akan menyusul dalam pembuatan skripsi ini.