

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Penelitian ini merupakan hasil replikasi dari penelitian yang dilakukan oleh Sari & Hariyana (2019) dengan judul “Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Minat Pembelian Ulang dan Kepuasan Pelanggan Online Shopping Pada Remaja di Situbondo” dengan menggunakan analisis linier berganda. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama-sama meneliti mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi suatu kepuasan dalam pembelian.

Perkembangan zaman modern sekarang hampir semua orang memiliki kendaraan bermotor baik roda dua maupun roda empat. Dengan kepemilikan tersebut digunakan untuk pemenuhan kegiatan sehari-hari. Sesuai dengan karakter masyarakat di Indonesia sekarang yang ingin serba instan, sehingga masyarakat lebih cenderung menggunakan kendaraan bermotor pribadi daripada naik kendaraan umum. Menurut Syaddad (2020) Kendaraan Bermotor adalah kendaraan yang digerakkan oleh peralatan teknik untuk pergerakannya, dan digunakan untuk transportasi darat. Dalam penggunaannya sebuah kendaraan diperlukan sebuah keamanan. Salah satu bentuk keamanan yang diperlukan pada saat ini adalah keamanan pada sebuah kendaraan transportasi seperti pada sepeda motor.

Perkembangan saat ini dapat kita lihat perbedaan yang sangat signifikan dengan apa yang telah ada di zaman dahulu. Sudah jarang kita

temui masyarakat sekarang pergi dari rumah menggunakan transportasi tradisional seperti andong, becak, perahu, dan lain sebagainya yang memakan waktu lebih lama dalam perjalanan. Hal ini sudah tidak sesuai dengan kepribadian dan perkembangan masyarakat Indonesia sekarang. Setiap orang yang memiliki kendaraan bermotor pasti berkaitan erat dengan pembelian bahan bakar.

Bahan Bakar Minyak atau biasa disebut dengan BBM adalah salah satu kebutuhan pokok untuk semua masyarakat. Karena hampir 90% masyarakat menggunakan bahan bakar minyak sebagai mobilitas dan penggerak sistem pemenuhan kebutuhan menjadi lancar. Di Negara Indonesia pada waktu belakangan ini terdapat fenomena hangat yang begitu membuat masyarakat terkejut yaitu dengan adanya kenaikan harga bahan bakar minyak terutama pada BBM Solar, Pertalite dan Pertamax. Hal ini membuat masyarakat terkejut karena pemerintah menaikkan harga bahan bakar minyak dengan tiba-tiba dan kurang adanya sosialisasi kepada masyarakat terlebih dahulu.

Adanya kenaikan harga bahan bakar ini sangat memberikan pengaruh besar di berbagai sektor, terutama pada sektor ekonomi. Masyarakat merasa sangat keberatan atas adanya fakta yang ada. Harga bahan bakar minyak naik yang terbilang cukup tinggi, sedangkan pendapatan masyarakat yang masih dianggap kurang memenuhi untuk menghadapi kenaikan bahan bakar minyak ini. Harga Bahan Bakar Minyak (BBM) di dalam negeri pada November 2022 terancam naik lagi. Adanya kenaikan harga ini, membuat sebagian besar

masyarakat memilih untuk membeli bahan bakar minyak yang memiliki harga paling rendah atau murah yaitu bahan bakar minyak Ptalite.

Menurut Rido Anggara *et al.*, (2022) Ptalite pertama kali diperkenalkan Pertamina di Indonesia pada 2015 lalu. Bahan bakar tersebut sebenarnya diluncurkan sebagai alternatif peralihan dari Premium, sehingga penggunaan Ptalite lebih disarankan dibandingkan Premium. Jika dibandingkan dengan premium Ptalite memiliki kualitas bahan bakar lebih sebab memiliki kadar Research Oktan Number (RON) 90, di atas Premium, yang hanya RON 88. Ptalite memiliki beberapa keunggulan dibandingkan dengan Premium. Ptalite direkomendasikan untuk kendaraan yang memiliki kompresi 9,1-10,1 dan mobil tahun 2000 ke atas, terutama yang telah menggunakan teknologi setara dengan Electronic Fuel Injection (EFI) dan catalytic converters (pengubah katalitik).

Adanya kelebihan dan kualitas yang dimiliki, sehingga membuat hati masyarakat melekat dan memiliki kepercayaan penuh terhadap bahan bakar minyak ptalite. Masyarakat berbondong-bondong ke SPBU bahkan rela mengantre panjang demi mendapatkan bahan bakar minyak bersubsidi ptalite. Meskipun stok bahan bakar ptalite terbatas, namun masyarakat tetap berupaya untuk mendapatkan bahan bakar ptalite di SPBU tempat lain. Kenaikan ini membuat masyarakat semakin bertahan di bahan bakar ptalite karena perbandingan dengan bahan bakar nonsubsidi yang harganya tergolong jauh lebih mahal diatas bahan bakar ptalite.

Tingkat pelayanan pembelian bahan bakar juga menjadi pertimbangan bagi masyarakat. Terdapat beberapa penelitian yang mendukung dan menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan yang di mediasi kepuasan pelanggan. Menurut Anggraini & Budiarti (2020) dengan adanya penelitian tersebut maka diketahui bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor yang berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki kontribusi yang sangat penting untuk keberhasilan suatu perusahaan.

Pada aturan sekarang, pemerintah membedakan persyaratan dalam pembelian oleh konsumen untuk bahan bakar subsidi yaitu dengan penulisan plat nomor oleh petugas SPBU serta perencanaan pembelian konsumen menggunakan aplikasi *my pertamina*. Dengan tujuan aturan tersebut bahan bakar subsidi seperti pertalite dapat merata. Seperti halnya bagi roda empat dibatasi dalam jumlah nominal pembelian.

Masyarakat adalah pelanggan bahan bakar minyak. Karena hampir semua masyarakat sangat membutuhkan bahan bakar minyak. Hal itu sudah menjadi mutlak untuk masyarakat setempat. Meskipun sekarang ini harga bahan bakar minyak melambung tinggi namun masyarakat tetap menjadi konsumsi dan pelanggan. Termasuk masyarakat di Kabupaten Sukoharjo tergolong masih sangat banyak masyarakat yang bertahan menjadi pelanggan bahan bakar minyak pertalite demi mendapatkan harga yang paling ramah dikantong.

Menurut Anggraini & Budiarti (2020) kepuasan konsumen merupakan target setiap perusahaan. Kepuasan konsumen adalah evaluasi purnabeli antara persepsi terhadap kinerja alternatif produk atau jasa yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan. Apabila persepsi terhadap kinerja tidak bisa memenuhi harapan, maka yang terjadi adalah ketidakpuasan. Sehingga dapat dikatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah hasil evaluasi dari konsumen terhadap produk atau jasa yang dikonsumsi sesuai dengan harapan. Harapan pelanggan merupakan perkiraan pelanggan tentang apa yang akan didapat apabila membeli atau mengonsumsi suatu produk.

Berdasarkan latar belakang yang ada, penulis memilih untuk melakukan penelitian ini karena melihat banyaknya masyarakat di Bakalan Polokarto yang masih tetap bertahan menjadi pelanggan bahan bakar pertalite. Apa mungkin harga bahan bakar pertalite ini lebih ramah dikantong, kemudian pelayanan dari pihak Pertamina yang memberi pelayanan terbaik kepada masyarakat. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul **“Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Ketersediaan Produk Terhadap Kepuasan Pembelian” Studi Pelanggan Pertalite di SPBU Bakalan Polokarto.**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat disusun rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah harga bahan bakar pertalite berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pembelian?

2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pembelian?
3. Apakah ketersediaan produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pembelian?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pemaparan rumusan masalah di atas, dapat di simpulkan bahwa tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisa signifikansi pengaruh harga bahan bakar pertalite terhadap kepuasan pembelian.
2. Untuk mengetahui dan menganalisa signifikansi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pembelian.
3. Untuk mengetahui dan menganalisa signifikansi pengaruh ketersediaan produk terhadap kepuasan pembelian.

### **D. Manfaat Penelitian**

Dengan pemaparan tujuan penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa manfaat yang dilakukannya penelitian yaitu:

#### **1. Manfaat Teoritis**

Sebagai sarana meningkatkan kemampuan dalam berfikir dan menambah wawasan ilmu pengetahuan bagi Universitas atau Akademik sebagai referensi dalam penelitian berikutnya.

## **2. Manfaat Praktis**

Hasil dari penelitian bisa dimanfaatkan untuk menjelaskan bagaimana pengaruh harga, kualitas pelayanan dan ketersediaan produk terhadap kepuasan pembelian bahan bakar pertalite di wilayah Bakalan, Polokarto.

### **a. Perusahaan**

Untuk membantu perusahaan memperoleh informasi mengenai pengaruh harga, kualitas pelayanan dan ketersediaan produk bbm pertalite dalam kepuasan pembelian pelanggan di SPBU Bakalan Polokarto.

### **b. Masyarakat**

Untuk menambah keyakinan kepada masyarakat terhadap kelayakan kualitas konsumsi bbm pertalite di SPBU Bakalan Polokarto.

### **c. Pembaca**

Untuk menambah wawasan serta pengetahuan pembaca yang berkaitan dengan judul yang telah disampaikan. Serta untuk referensi bagi peneliti-peneliti yang lainnya.