

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pertumbuhan dan perkembangan perekonomian yang semakin maju menjadikan konsumsi energi semakin meningkat, terutama bahan bakar. Setiap tahun konsumsi bahan bakar terutama bahan bakar minyak terus mengalami peningkatan, padahal jumlah hasil produksi tidak sebanding dengan konsumsi, sehingga menjadikan bahan bakar semakin mahal dan tidak terjangkau. Beban subsidi yang ditanggung pemerintah Indonesia menjadi semakin berat dari tahun ke tahun, sehingga berbagai upaya dilakukan untuk mengurangi beban subsidi dan mengoptimalkan sumber bahan bakar alternatif. Kondisi cadangan minyak yang semakin menipis menjadikan program konversi ke bahan bakar jenis lain menjadi salah satu alternatif. Cadangan gas alam yang lebih banyak menjadikan pemerintah melakukan program konversi minyak tanah ke gas, mengingat sebagian besar subsidi bahan bakar minyak digunakan untuk mensubsidi minyak tanah.

Sebelum ada konvensi dari minyak tanah ke LPG, Pertamina telah menghasilkan LPG mulai dari 6 Kg, 12 Kg, dan 50 Kg, dan pada program konvensi Pertamina menghasilkan LPG ukuran 3 Kg. Pada periode 2007-2009 Pertamina telah berhasil menyediakan dan mendistribusikan 44 juta paket tabung gas LPG 3Kg kepada masyarakat.

Program konversi minyak tanah ke LPG tersebut telah dilaksanakan di seluruh wilayah di Indonesia, termasuk juga di Kecamatan Amuntai Tengah, yaitu sebuah kecamatan di Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara, Kalimantan Selatan, Indonesia. Agen penjual gas LPG sudah banyak tersebar di wilayah ini.

Adanya perbedaan dalam menetapkan harga yang dilakukan Pertamina bukan semata untuk mendapatkan keuntungan, penetapan harga dilakukan agar masyarakat dapat membeli LPG 3 Kg, selain itu juga untuk mengelompokkan Konsumen yang ada menjadi berbagai kelompok dan menerapkan harga yang berbeda pada tiap kelompok, sehingga diharapkan terjadi subsidi silang. Masyarakat yang mampu membayar, membayar lebih tinggi dan masyarakat yang kurang mampu, membayar lebih murah. Namun harga LPG 3 Kg yang telah ditetapkan, ternyata tidak sesuai dengan harga yang terjadi dipasar, harga LPG 3 Kg di pasar berkisar Rp.14.000-Rp. 15.000, beberapa diantaranya bahkan menembus angka Rp. 16.000. Hal ini dikarenakan proses distribusi LPG 3 Kg yang panjang, dan setiap tahapan distribusi mengutip keuntungan tersendiri sehingga harga yang diterima konsumen jauh berbeda dengan yang ditetapkan. Harga adalah unsur bauran pemasaran yang secara langsung mempengaruhi suatu sumber daya pengeluaran (Martin-Consuegra *et al*, 2007), harga juga diartikan sebagai sejumlah uang yang harus dikorbankan olehkonsumen untuk mendapatkan barang atau *service* (Bei *et al*, 2006).

Harga adalah sejumlah uang yang harus dibayar konsumen untuk mendapatkan sebuah produk atau jasa.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.Harga yang ditawarkan menjadi bahan pertimbangan khusus, sebelum mereka memutuskan untuk membeli barang maupun menggunakan suatu jasa.Harga adalah satu unsur bauran pemasaran yang menghasilkan pendapatan sedangkan yang lainnya menghasilkan biaya.Harga juga dapat diartikan segala bentuk biaya moneter yang dikorbankan oleh

konsumen untuk memperoleh, memiliki, memanfaatkan sejumlah kombinasi dari barang beserta pelayanan dari suatu produk (Kodu, 2013).

Konsumen menggunakan harga sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan pembelian produk-produk atau tidak, kapan sebaiknya pembelian dilakukan serta berapabesar kebutuhan akan produk yang dibeli sesuai dengan kemampuan daya beli konsumen. Suatu produk harus tepat dalam penentuan dan penetapan harga jualnya sehingga dapat diterima oleh konsumen dengan tidak mengabaikan kualitas produk tersebut.

Menurut beberapa pengakuan konsumen yang telah diwawancara mereka mengatakan tidak masalah harga berbeda-beda disetiap penjual atau pada musim-musim tertentu asalkan tidak langka atau ketersediaan gas elpiji 3kg mudah di dapatkan, karena saat gas tiba di agen dalam sekejap bisa langsung habis di serbu oleh warga atau konsumen. Mereka tidak masalah dengan harga di eceran selama tidak menyentuh lebih dari 30 ribu rupiah masih bias di tolerir karena gas tersebut sangat dibutuhkan untuk kehidupan sehari-hari mereka.

Menurut Bei *et al*, (2001) tingkat kepuasan tergantung pada faktor kualitas jasa, mutu, produk, harga, situasi, dan faktor pribadi. Akibatnya, kalau pembeli menganggap bahwa keuntungan yang ditawarkan oleh produk relatif terhadap pengorbanan yang dirasakan (yakni harga yang harus dibayar) adalah baik, maka mereka akan lebih cenderung melihatnya sebagai harga yang wajar atau *price fairness* (Monroe, 2003). Menurut Matzler (2007) kewajaran harga (*price fairness*) adalah persepsi konsumen dimana perbedaan antara harga yang diterima layak dibandingkan dengan yang lain, dapat dipertimbangkan atau harga yang bisa diterima.

Ketika konsumen mengevaluasi produk baru dalam hal ini LPG 3 Kg, konsumen hanya memiliki sedikit pengalaman atau pengetahuan yang terbatas tentang produk tersebut, maka konsumen menggunakan harga sebagai petunjuk tentang kualitas LPG 3 Kg. Jika pembeli LPG 3 Kg merasa bahwa manfaat yang ditawarkan oleh produk adalah tinggi maka pembeli juga memerlukan pengorbanan yang tinggi, dan mereka akan lebih merasa bahwa harga tersebut adalah wajar (*Pricefairness*).

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis bermaksud untuk mengadakan penelitian yang berkaitan dengan kepuasan konsumen yang merupakan dampak dari adanya penetapan harga LPG 3 Kg yang diharapkan menjadi harga yang wajar (*pricefairness*) bagi konsumen,

Atas dasar latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Gas Elpiji 3Kg di Kecamatan Amuntai Tengah”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian ini adalah :

Bagaimana Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Gas Elpiji 3Kg di Kecamatan Amuntai Tengah?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan hal – hal tersebut di atas, tujuan penelitian ini adalah :

Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Gas Elpiji 3Kg di Kecamatan Amuntai Tengah.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk berbagai pihak yaitu:

1. Manfaat teoritis, sebagai bahan pembelajaran dan menambah wawasan dibidang ekonomi yang berkaitan tentang Harga terhadap kepuasan konsumen khususnya bagi pembaca dan penulis.
2. Manfaat praktis, sebagai bahan informasi bagi masyarakat tentang apa saja yang dapat membuat seorang Konsumen/masyarakat puas terhadap apa yang telah dibeli.

#### **E. Definisi Operasional**

Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi variabel terikat, dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah harga.

##### 1. Harga (X1)

Harga adalah jumlah keseluruhan nilai yang diperlukan konsumen untuk manfaat yang didapatkan atau digunakannya atas produk dan jasa. Menurut (Tjiptono 2014) indikator dalam variabel harga yaitu:

1. Kewajaran Harga
2. Kesesuaian pengorbanan
3. Jumlah barang
4. Langganan

Variabel terikat merupakan variabel yang nilainya dipengaruhi oleh variabel bebas, dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah kepuasan konsumen.

##### 2. Kepuasan Konsumen

Kepuasan Konsumen adalah perasaan konsumen tentang perbedaan antara harapan dengan kenyataan yang dirasakan. Menurut (Tjiptono 2014) indikator dalam variabel ini yaitu:

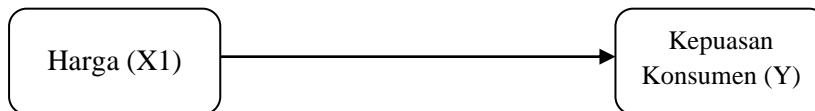
1. Konfirmasi Harapan
2. Minat Pembelian Ulang
3. Kesiediaan Untuk Merekomendasi

## F. Kerangka Pemikiran

Kerangka pikir merupakan penjelasan secara teoritis pertautan antara variabel yang akan diteliti. Adapun kerangka pemikiran yang menjadi dasar penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Gambar 1.1**  
**Kerangka Pikir**

**H1**



## G. Hipotesis

Hipotesis adalah dugaan, kondisi atau suatu prinsip yang dianggap benar dan berangkat tanpa keyakinan, agar dapat ditarik suatu konsekuensi yang logis dan dengan cara ini kemudian digunakan pengujian tentang kebenaran. Hipotesis yang dibentuk dalam penelitian ini adalah:

**H1** :Harga Berpengaruh Terhadap Kepuasan Konsumen Gas Elpiji 3Kg di Kecamatan Amuntai Tengah.

## H. Penelitian Terdahulu

Sebagai acuan penelitian ini, digunakan beberapa penelitian yang telah dilakukan dan terkait dengan Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen sebagai obyek penelitian, yaitu sebagai berikut :

- a. Purnomo Edwin Setyo (2017), dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen “Best Autoworks”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas produk (X1) dan harga (X2) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen “*Best Autoworks*”. Variabel kualitas produk (X1) berpengaruh secara parsial namun harga (X2) tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen “Best Autoworks”.
- b. Santi Yoga Pratama (2018). Judul penelitian “Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen sdi Agya Collection”. hasil penelitian ini menunjukan bahwa kualitas produk dan harga secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.
- c. Cynthia Violita Wijaya (2017). Judul penelitian “Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk TerhadapKepuasan Konsumen Depot Madiun Masakan Khas Bu Rudy”. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa harga, kualitas pelayanan dan kualitasproduk berpengaruh secara signifikan terhadapkepuasan konsumen di Depot Bu Rudy.

## I. SistematikaPenulisan

Untuk memperoleh pembahasan yang sistematis, maka penulis perlu menyusun sistematika sedemikian rupa sehingga dapat menunjukkan hasil penelitian yang baik dan mudah dipahami. Adapun sistematika tersebut sebagai berikut:

Bab I adalah pendahuluan, yaitu berisi latar belakang masalah yang memaparkan tentang kerangka dasar pemikiran yang melatarbelakangi permasalahan yang akan diteliti. Permasalahan yang telah tergambarkan dari latar belakang masalah akan diteliti dengan dirumuskannya dalam rumusan masalah. Setelah itu dari rumusan masalah, maka ditetapkanlah tujuan penelitian dan manfaat penelitian. Supaya tujuan penelitian ini tidak melenceng dari tujuan yang ingin dicapai, maka penulis membuat definisi operasional untuk membatasi istilah-istilah dalam penelitian ini. Untuk memudahkan dalam penelitian ini, maka juga diberi kajian pustaka, Setelah diberi kajian Pustaka serta terdapat sistematika penulisan.

Bab II merupakan landasan teori yang menerangkan, menguraikan dan menjabarkan masalah-masalah yang berhubungan dengan objek penelitian melalui teori-teori yang mendukung serta relevan dari buku atau literatur yang berkaitan dengan masalah yang diteliti dan juga memberi informasi dari referensi media lainnya.

Bab III merupakan metode penelitian, yang berisi jenis, sifat, dan lokasi penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data dan analisis data.

Bab IV berisi tentang hasil dan analisis data. Selanjutnya membahas mengenai pengujian analisis data dan pembahasan hasil analisis data yang disesuaikan dengan metode penelitian pada bab III, sehingga akan memberikan perbandingan hasil penelitian dengan kriteria yang ada dan pembuktian serta jawaban-jawaban pertanyaan yang disebut dalam rumusan masalah.



Bab V merupakan kesimpulan dan penutup, terdiri dari simpulan dan saran. Simpulan merupakan telaah ringkasan terhadap pembahasan dari analisis sebelumnya. Adapun saran merupakan gagasan penulisan dan kontribusi pemikiran yang diberikan agar hasil penelitian ini berdampak positif bagi semua pihak.