

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri produk kecantikan saat ini sangat bertumbuh pesat, di Indonesia diperkirakan mencapai US\$ 6.03 miliar pada 2019. Angka tersebut akan tumbuh menjadi US\$ 8,46 miliar pada 2022 (Koran Tempo, 2020). Beragam produk perawatan kulit yang ditawarkan di pasaran hal ini tidak lepas untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan dari para konsumen. Hal ini menjadi daya tarik tersendiri bagi para pengusaha industri kosmetik baik dalam maupun luar negeri untuk mengenalkan produk unggulannya (*potencial market*). Seiring dengan kemajuan industri kosmetik Indonesia yang tiap tahun semakin naik masyarakat kian tertarik dan beralih pada produk bahan alam mulai dari obat-obatan hingga kosmetik. Terjadi peningkatan pada penggunaan kosmetik bahan alami dan banyaknya permintaan pasar terhadap kosmetik bahan alami (Anggraini dan Gintin, 2017:115). Pembuatan produk memanfaatkan bahan dari alam tidak hanya untuk dalam bidang kesehatan saja namun juga banyak digunakan untuk bahan dasar kosmetika. Merupakan alternatif yang murah, dengan Slogan *back to nature* menunjukkan tuntutan minimnya efek negatif yang ditimbulkan bahkan efek samping dari penggunaan produk herbal tidak ada, bahkan jika ada reaksi tersebut merupakan proses adaptasi atau penyesuaian karena tubuh telah menerima makanan dengan kadar yang tinggi (Marwati dan Amdi, 2018:168).

Tiens adalah perusahaan farmasi terbesar di China dan salah satu yang terbesar di dunia, dengan usaha yang meliputi lebih 190 negara dan telah memiliki anak perusahaan atau cabang di 110 negara, salah satunya di Indonesia. "Dari

Alam, Mendapatkan Kesehatan” produk Tiens memiliki kualitas produk yang sangat baik karena terbuat dari bahan alami, tiens memiliki beberapa pilihan produk dari suplemen kesehatan, alat kesehatan, perawatan pribadi, perawatan wajah, dan produk lainnya (Profil Perusahaan:20). Produk yang paling dikenal oleh masyarakat Indonesia yaitu spirulina *capsules* Tiens, yang merupakan suplemen kesehatan yang memiliki kandungan ganggang biru hijau (*anthrospira sp*) kaya akan kandungan vitamin sangat bagus untuk kesehatan. Komponen kimiawi yang terdapat dalam alga sangat bermanfaat bagi bahan baku industri makanan, farmasi, kosmetik dan lainnya (Rachmania, dkk, 2010:288). Dari penelitian yang dilakukan, spirulina yang juga mengandung carotenoid yaitu dapat mencerahkan kulit, mencegah keriput pada kulit, dan kandungan nichothinin acid dapat menghilangkan bekas jerawat (Cahyaningrum, 2018). Spirulina merupakan mikroalga sel tunggal yang hidup di air dan berkembang biak dengan cara membelah diri ini dikenal sebagai sumber nutrisi nabatiter lengkap yang kaya akan asam amino esensial, vitamin, mineral dan karotenoid dan dalam penelitian ini hasil yang dicapai yaitu dapat memberikan informasi kepada masyarakat bahwa manfaat spirulina baik diaplikasikan ke dalam kulit wajah (Pramushinta, dkk, 2020:41). Dalam sebuah penelitian yang dipublikasikan dalam Pusat Nasional untuk Informasi Bioteknologi Amerika Serikat (NCBI) spirulina terbukti memiliki sifat antioksidan dan melawan peradangan dan di samping itu spirulina nyatanya mampu membantu mengatur sistem kekebalan tubuh maka dewasa ini banyak ditemukan suplemen berbahan spirulin bahkan spirulina pun digunakan dalam berbagai produk perawatan kulit, seperti masker (Ayuni, 2020). Masker wajah yang berbahan spirulina sangat diminati, maka sejalan dengan hal tersebut spirulina *capsules* Tiens kemudian juga digunakan sebagai masker wajah oleh

beberapa konsumen atau pengguna masker wajah. Bahkan fenomena yang terjadi dari banyaknya penggunaan spirulina *capsules* Tiens, beberapa konsumen lebih mengenal spirulina *capsules* Tiens sebagai masker wajah dibandingkan kegunaan utamanya atau kategori spirulina sendiri dalam produk Tiens yang merupakan suplemen kesehatan (berupa kapsul dikonsumsi dengan cara diminum). Hal ini terlihat dari jumlah penjualan atau pelanggan yang menggunakan spirulina *capsules* Tiens bukan diminum atau tidak sebagai suplemen kesehatan tapi diaplikasikan sebagai masker wajah.

Untuk mendapatkan kulit wajah yang sehat, mulus dan lembab salah satunya yaitu menggunakan masker wajah, terlebih yang memiliki kandungan dari bahan-bahan alami. Spirulina yang memiliki banyak manfaat ini yaitu adanya sumber senyawa antioksidan yang terkandung di dalamnya, hal ini sangat bagus yang berpotensi digunakan sebagai bahan baku tidak hanya pada produk farmasi namun juga pada produk kosmetik, tentunya dengan formulasi yang tepat juga. Namun penggunaan spirulina sebagai masker wajah juga harus diperhatikan karena masker spirulina tidak untuk semua tipe kulit, terutama tidak cocok untuk orang yang memiliki ciri khas kulit kering, spirulina yang memiliki sifat dasar *detoksifikasi* saat diaplikasikan pada wajah maka racun akan keluar yaitu berupa jerawat dan lebih parahnya dapat meradang, dan dampak buruk lainnya yaitu jika berlebihan menggunakan dan tidak sesuai porsi (Tyasra, 2020). Menurut **dr. Sara Elise Wijono**, pemakaian produk baru sebaiknya selalu dites terlebih dahulu bertujuan untuk memastikan ada atau tidaknya reaksi [alergi](#) terutama jika memiliki tipe kulit sensitif (Ayuni, 2020). Menggunakan sesuatu secara berlebihan juga tidak baik oleh karenanya aplikasikan harus sesuai dengan porsinya, karena tidak dapat diaplikasikan setiap hari seperti produk pelembab atau sejenis serum

mengaplikasikan masker wajah setiap hari dapat menyebabkan kehilangan kelembapann alami kulit, kelembapan kulit akan sangat berkurang kulit nampak lebih kering dari sebelumnya sedangkan bagi tipe kulit kering menyebabkan kulit wajah terlihat kusam (Ully, 2020). *Spirulina capsules* Tiens berbentuk kapsul yaitu terdapat serbuk spirulina di dalamnya, dari segi aroma spirulina *capsules* Tiens memiliki aroma khas dari ganggang biru hijau yang menyengat, saat berupa kapsul saja aromanya sudah dapat dirasakan terlebih jika dijadikan masker wajah dengan membuka kapsul memanfaatkan serbuk spirulina dengan tambahan sedikit air. Banyak dari konsumen merasa tidak nyaman dengan aromanya hingga menyebabkan rasa mual (*Trusted Community*, 2020). Karena pada umumnya saat mencoba mengaplikasikan masker wajah atau hal yang pertama kali diperhatikan (*performance product*) yaitu aroma dari masker wajah tersebut, maka dari itu kebanyakan produk yang dalam kategori masker wajah memiliki aroma wangi-wangian.

Semakin terkenal spirulina yang kemudian dijadikan masker wajah, hal tersebut juga menyebabkan tidak sedikit orang atau produsen yang tidak bertanggung jawab memperjual belikan spirulina palsu, ditambah pula jika spirulina didapatkan dengan cara membeli eceran hal tersebut dapat menambah kemudahan bagi pemasaran spirulina palsu tersebut. Spirulina palsu dapat merusak kulit wajah, oleh karenanya konsumen harus dapat tanggap dan membedakan sendiri spirulina palsu dengan yang asli. Spirulina *capsules* Tiens sendiri memiliki warna hijau yang pekat dan agak kebiruan sedangkan yang palsu memiliki warna yang agak kehitaman karena spirulina *capsules* Tiens, asli berasal dari ganggang biru hijau (estetika). Hal tersebut dapat dijadikan dukungan bagi konsumen dapat membedakan spirulina

capsules Tiens (asli) dengan spirulina yang palsu dijual di pasaran. Dengan kualitas produk yang bagus spirulina *capsules* Tiens menjadi salah satu pilihan produk yang bahan dasar utamanya asli dari alam, hal ini mendorong Tiens mendapatkan kepercayaan dari konsumennya. Saat setelah pemakaian spirulina *capsules* Tiens sebagai masker wajah konsumen akan merasakan keunggulan dari produk ini wajah terasa kencang dan kenyal.

Konsumen akan mempertimbangkan beberapa hal yang kemudian menjadi latar belakang untuk memilih suatu produk untuk dimilikinya. Setiap melakukan keputusan pembelian konsumen akan mengevaluasi terhadap produk tersebut sebagai bentuk kepercayaan dengan mengambil keputusan membeli produk pilihannya itu dan untuk jangka panjang yaitu loyalitas terhadap pembelian produk selanjutnya. Harga merupakan salah satu hal utama yang akan dilihat oleh calon konsumen. Konsumen akan mempertimbangkan harga yang melekat pada suatu produk dan pada umumnya menjadi tolak ukur bagi sebuah kualitas yang dimiliki suatu produk. Karenanya harga dan kualitas produk selalu berjalan beriringan dan tidak dapat terpisahkan, dimana konsumen rela membayar suatu produk dengan harga premium ketika mereka memiliki persepsi tambahan nilai produk (Rahayu, dkk 2017:125). Konsumen akan memilih produk yang memiliki kualitas produk atau sejumlah manfaat yang didapatkannya sesuai dengan apa yang dikeluarkannya yaitu meliputi harga yang melekat pada produk tersebut. Harga dan kualitas produk yang tepat dan sesuai dengan apa yang diinginkan konsumen, hal ini menjadikan para konsumen loyal terhadap produk yang nantinya dihasilkan oleh perusahaan. Kotler dan Armstrong (2015:152) mengatakan bahwa produk merupakan senjata strategis yang potensial untuk mengalahkan pesaing. Karena sebuah produk tidak hanya diharapkan hanya *viral* di awal saja namun lebih untuk

jangka panjang ke depannya. Ada beberapa strategi guna menarik konsumen agar melakukan pembelian, salah satunya adalah meningkatkan kualitas produk dan menetapkan harga yang sesuai dengan kemampuan konsumen dan sesuai dengan kualitas produk tersebut, untuk mendorong konsumen untuk melakukan keputusan pembelian (Kurriwati, 2019:67). Konsumen akan lebih memilih dan memutuskan membeli suatu produk karena untuk merasakan nilai dan menikmati manfaat yang didapatkan pada produk tersebut. Hal ini sejalan dengan penelitian Mahmuda dan Tiarawati (2014:98) yaitu terdapat pengaruh variabel kualitas produk, citra merek, dan harga terhadap keputusan pembelian sebesar 60,4%. Variabel kualitas produk merupakan variabel yang dominan. Saat sebuah perusahaan akan menjual produknya ke pasar, hal yang harus pertimbangkan yaitu besar harga pada produk yang akan dijual. Karena besaran harga pada suatu produk menimbulkan persepsi di benak konsumen. Maka dari itu sebuah perusahaan harus memposisikan produknya pada segmen pasar tertentu dalam penetapan harganya. Sehingga harga produk dapat dinilai oleh konsumen mencangkup harga yang sebanding dengan manfaat yang dirasakan atas produk tersebut. Harga adalah jumlah uang yang ditagihkan untuk suatu produk atau sejumlah nilai yang dipertukarkan konsumen untuk manfaat memiliki atau menggunakan produk (Daryanto, 2011:57). Meskipun *spirulina capsules* Tiens sudah banyak dikenal oleh sebagian besar masyarakat Indonesia karena kualitas produk yang teruji khasiatnya, tetapi muncul permasalahan yaitu harga dari *Spirulina capsules* Tiens Rp 394.000/botol isi 100 kapsul dan dapat dijual eceran dengan Rp5.000/perkapsul, dimana harga tersebut terbilang cukup mahal dibandingkan dengan pada produk yang berbahan dasar sama yaitu spirulina atau ganggang biru hijau, bahkan dengan produk yang merupakan kategori masker

wajah spirulina, dan juga masker wajah sejenis (*wash off mask*) yang sering dijumpai atau mudah didapatkan di toko atau swalayan terdekat. Meskipun demikian masker spirulina *capsules* Tiens tetap digemari dan memiliki banyak pembeli. Hal ini sejalan dengan penelitian Astini dan Yustian (2020:141) bahwa *product price* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Berikut ini harga dari beberapa produk yang berbahan spirulina pada sejumlah situs yang memperkenalkan rekomendasi produk pilihan kategori kosmetik dan kesehatan, dan harga spirulina *capsules* dari distributor resmi Tiens Bangkalan.

Tabel 1. 1 Produk Berbahan Spirulina

Nama Produk	Berat Bersih	Harga	
Spirulina <i>capsules</i> Tiens	0,5 g/kapsul	Rp 5.000/kapsul	Rp 394.000/botol isi 100 kapsul
Natural Herbal Spirulina Organik	0,6 g/kapsul	Rp 300/kapsul	Rp 30.000/botol isi 100 kapsul
Mustika Ratu Masker Bubuk	15 gram	Rp 13.000	
VIVA Masker Bubuk	30 gram	Rp 6.000	
Walatra–Spirulina Plantesis–G	100 kapsul	Rp 200.000	
The Shelton Nutrition– Spirulina	50 kapsul @500mg	Rp 125.000	
HPAI–Ekstrak Herbal Alam	60 kapsul @300 mg	Rp 70.000	
Eza–Masker Spirulina Superfood	90 g	Rp 48.500	
Assalamah Almabruuk–Spirulina Gold	60 Kapsul	Rp 28.000	
Go Kefir–Wash Off Face Mask Spirulina	5 g	Rp 7.500	

Nama Produk	Berat Bersih	Harga
Asiatlcal's Cosmeceuticals & Herbs Co-Spirulina Organic Face Mask	15 g	Rp 4.000

Sumber : Alfamaret, Shopee, Mybest (2020)

Sejumlah masker wajah yang ada di pasaran tidak hanya yang sejenis (*wash off mask*) namun juga dengan produk masker jenis lain seperti *peel off* sekarang yang mulai diminati oleh masyarakat menyebabkan konsumen semakin selektif dalam memilih produk yang akan dipilihnya. Konsumen akan membandingkan produk tersebut dengan produk lainnya, baik dari sisi harga yang sama bahkan yang lebih terjangkau memiliki kegunaan yang sama. Kualitas produk yang baik dengan harga terjangkau merupakan pertimbangan sendiri bagi konsumen yang akan membeli suatu produk. Hal ini merupakan pertimbangan yang muncul di benak konsumen sebelum membuat keputusan pembelian. Perusahaan diharapkan dapat menetapkan harga yang mampu dijangkau oleh konsumen (sesuai daya beli konsumen), namun juga harus memiliki kualitas produk yang baik dan unggul. Karena nilai konsumen yaitu manfaat yang dirasakannya secara maksimal sesuai dengan biaya yang dikeluarkan dalam mendapatkan produk tersebut. Maka dari itu perusahaan harus mempertimbangkan antara harga dengan kualitas pada produknya. Dengan demikian berdasarkan latar belakang di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Keputusan Pembelian Berdasarkan Kualitas Produk dan Harga Produk Spirulina *Capsules* Tiens (studi pada pengguna produk spirulina Tiens)”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan masalah yang menjadi kajian dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada pengguna produk spirulina *capsules* Tiens?
2. Apakah harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada pengguna produk spirulina *capsules* Tiens?
3. Apakah kualitas produk dan harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada pengguna produk spirulina *capsules* Tiens?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang dijabarkan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian pada pengguna produk spirulina *capsules* Tiens
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh harga terhadap keputusan pembelian pada pengguna produk spirulina *capsules* Tiens
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas produk dan harga terhadap keputusan pembelian pada pengguna produk spirulina *capsules* Tiens

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat dalam tiga aspek berikut:

1. Bagi perusahaan

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai bahan informasi dan masukan bagi pihak perusahaan untuk di masa yang akan datang, dengan mengetahui variabel yang mempengaruhi keputusan pembelian konsumen yaitu berdasarkan kualitas produk dan harga.

2. Bagi Penulis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna dan menambah pengetahuan, juga sebagai pelengkap atau sarana untuk menerapkan teori-teori yang didapatkan selama menjadi mahasiswa manajemen dan menambah pengetahuan peneliti tentang keputusan pembelian konsumen berdasarkan kualitas produk dan harga.

3. Bagi Peneliti Lain

Penulis berharap hasil penelitian ini bisa dijadikan bahan referensi dan informasi bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut terutama yang berhubungan dengan keputusan pembelian konsumen berdasarkan kualitas produk dan harga.