

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Seperti yang kita ketahui, perkembangan industri otomotif di Indonesia saat ini mulai berkembang maju ditandai dengan munculnya berbagai kendaraan bermotor atau mobil. Banyaknya permintaan kendaraan membuat konsumen mulai memikirkan pentingnya kendaraan sebagai mobilitas sehari-hari. Kendaraan yang digunakan setiap hari perlu memperoleh perawatan khusus agar tidak mengalami permasalahan dalam performanya. Adanya kesadaran konsumen dalam pentingnya perawatan kendaraan tersebut, membuat pengusaha yang bergerak dalam bidang otomotif bersaing untuk memberikan kualitas produk yang terbaik bagi konsumen. Kualitas produk yang ditawarkan berupa suku cadang, perawatan, hingga minyak pelumas yang dibuat menggunakan teknologi canggih serta komposisi produk yang telah dirancang oleh para ahli. Sehingga kendaraan akan menjadi tahan lama dan tidak mengalami masalah yang serius pada mesinnya.

Salah satu alat transportasi yang berkembang saat ini adalah sepeda motor hal ini sesuai dengan jumlah kendaraan bermotor di Indonesia yaitu 129.281.079 unit (BPS & LKPP, 2018). Tingginya permintaan sepeda motor, dipengaruhi oleh harga yang semakin terjangkau di kalangan masyarakat dan hampir sebagian di masyarakat memilikinya, bahkan hampir dalam satu keluarga memiliki sepeda motor lebih dari satu. Selain itu, suku cadang yang digunakan mudah dijumpai di pasaran. Salah satu diantaranya adalah minyak pelumas, produsen selalu menggunakan teknologi terkini dalam proses pembuatan minyak pelumas agar

mendapatkan produk yang berkualitas. Namun, tidak semua konsumen mengerti tentang pelumas yang memiliki kandungan yang baik bagi kendaraannya. Pelumas yang tidak memiliki kandungan yang sesuai bagi setiap merek kendaraan akan menyebabkan kerusakan bagi mesin. Informasi yang kurang jelas mengenai penggantian oli dalam jangka waktu satu bulan sekali itu diketahui oleh konsumen yang kurang memahami mesin akan membuat kesalahan dalam perawatan kendaraan. Masyarakat yang salah memahami hal tersebut, terjadi karena kurangnya sosialisasi yang diberikan bengkel yang mereka gunakan dalam perawatan kendaraan. Saat ini ada sekitar 200 merek pelumas beredar di Indonesia (Asosiasi Pelumas Indonesia (ASPELINDO)). Produk yang ditawarkan oleh pihak pelumas kendaraan yang relatif banyak dalam berbagai merek seperti Castrol Penzoill, Shell, Evalube, Revtex, Fuchs, Petromas dan lain-lain, menyebabkan konsumen bingung dalam menentukan produk mana yang akan mereka gunakan dalam kendaraan mereka.

Pada dasarnya dengan semakin banyaknya pesaing maka semakin banyak pula pilihan bagi pelanggan untuk dapat memilih produk yang sesuai dengan apa yang menjadi harapannya. Perawatan yang baik dan teratur untuk sepeda motor merupakan faktor penting dalam menjaga kondisi kendaraan yang baik. Salah satu yang perlu diperhatikan adalah oli sebagai pelumas yang berada pada mesin kendaraan. Perawatan yang tergolong sederhana adalah penggantian rutin minyak pelumas, karena apabila mengganti dengan berbagai merek pelumas di pasaran yang tidak sesuai dengan spesifikasinya akan berkaitan juga dengan penggantian suku cadang lainnya. Pelumas mesin sangat penting karena didalam mesin terjadi

berbagai macam gesekan yang memerlukan pelicin maka penggantiannya harus lebih sering dibandingkan dengan pelumas lainnya.

Minyak Pelumas adalah zat kimia, yang umumnya cairan, yang diberikan di antara dua benda bergerak untuk mengurangi gaya gesek, yang berfungsi untuk melindungi bagian mesin yang bergerak dengan cara mencegah kontak atau gesekan langsung dua logam yang berhubungan pada mesin kendaraan. Permintaan Minyak Pelumas dimasa mendatang akan meningkat sejalan dengan penambahan jumlah kendaraan. Dapat dilihat dari Tabel 1.1 bahwa sampai saat ini produksi Minyak Pelumas dalam negeri terus meningkat.

Tabel 1.1
Perkembangan Industri Minyak Pelumas di Indonesia 2015-2017

Tahun	Produksi (Ton)
2015	765.010
2016	902.931
2017	972.818

Sumber: Citra Cendikia Indonesia (2018)

Pada tahun 2017 perkembangan Minyak Pelumas di Indonesia mengalami kenaikan. Salah satu perusahaan yang bergerak dalam industri pengolahan Minyak Pelumas adalah PT.Topindo Atlas Asia. TOP 1 merupakan merek minyak pelumas yang sudah dikenal masyarakat luas yang didirikan oleh PT.Topindo Atlas Asia pada tahun 1979. Meskipun sudah menjadi market leader TOP 1 harus terus

menciptakan produk-produk yang bervariasi agar tetap bertahan dalam menghadapi persaingan saat ini. Hal tersebut dibuktikan dengan banyaknya persaingan pangsa pasar (*market share*) pada produk Minyak Pelumas TOP 1 tahun 2015 – 2018 yang disajikan pada tabel 1.2 berikut

Tabel 1.2 Top Brand Index 2015-2018

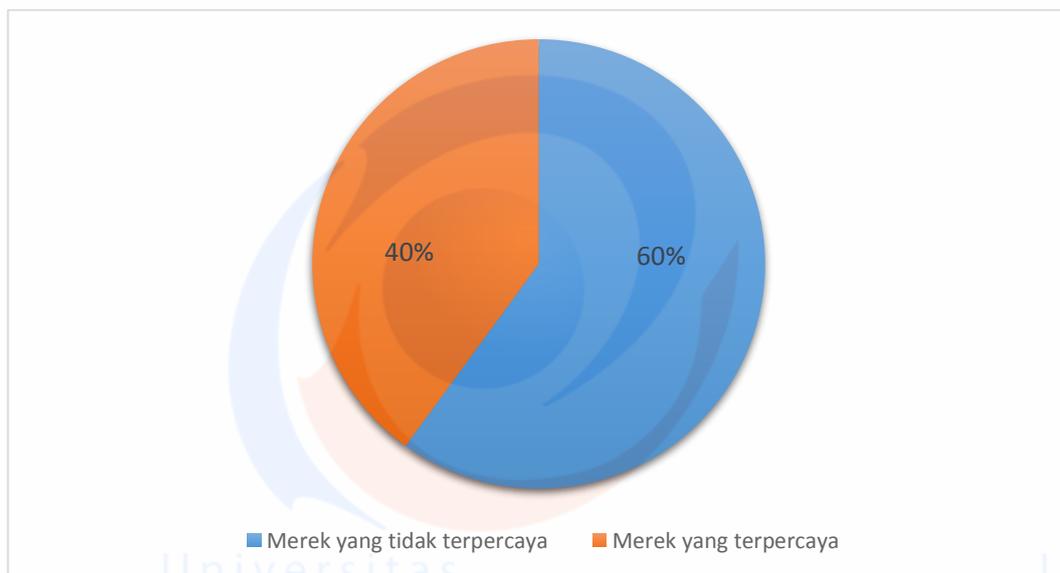
Merek	2015	2016	2017	2018
TOP 1	20.8%	28.1%	26.1%	21.2%
Yamalube	16.6%	14.4%	15.2%	16.7%
Federal	14.3%	13.1%	12.2%	12.6%
Castrol	12.5%	7.9%	9.0%	10,0%
Pertamina enduro	8.6%	8.9%	7.6%	8.0%

Sumber: Top Brand Awards

Berdasarkan data diatas dapat dilihat bahwa perkembangan Top Brand indeks TOP 1 pada tahun 2015 sebesar 20,8%, mengalami kenaikan menjadi 28,1% pada tahun 2016 di karenakan kenaikan ini lebih disebabkan karena adanya salah satu produk TOP 1 yaitu TOP 1 EVOLUTION yang berbahan dasar bahan dasar fully synthetic. Pada tahun 2017 mengalami penurunan menjadi 26,1% di karenakan beredarnya isu-isu negatif seputar produk TOP 1 yang kebanyakan berawal dari internet dan rumor dari mulut ke mulut seperti kelompok otomotif yang mengeluarkan “fatwa haram” dan Kebenaran bahwa TOP 1 asli Amerika Serikat juga menjadi isu yang tak kalah gencar disebarkan. Pada tahun 2018 kembali mengalami penurunan sebesar 21,2% dikarenakan hal ini disebabkan kurangnya

komunikasi pemasaran belakangan tahun ini pada produk Minyak Pelumas TOP 1 di media massa seperti iklan di televisi sehingga menyebabkan hilangnya ingatan produk Minyak Pelumas TOP 1 dibenak konsumen.

Berikut ini adalah hasil data pra survei dari 30 responden dengan variabel Citra Merek, Kualitas Produk, dan Harga terhadap Keputusan Pembelian Minyak Pelumas TOP 1 di wilayah Slipi, Jakarta Barat :

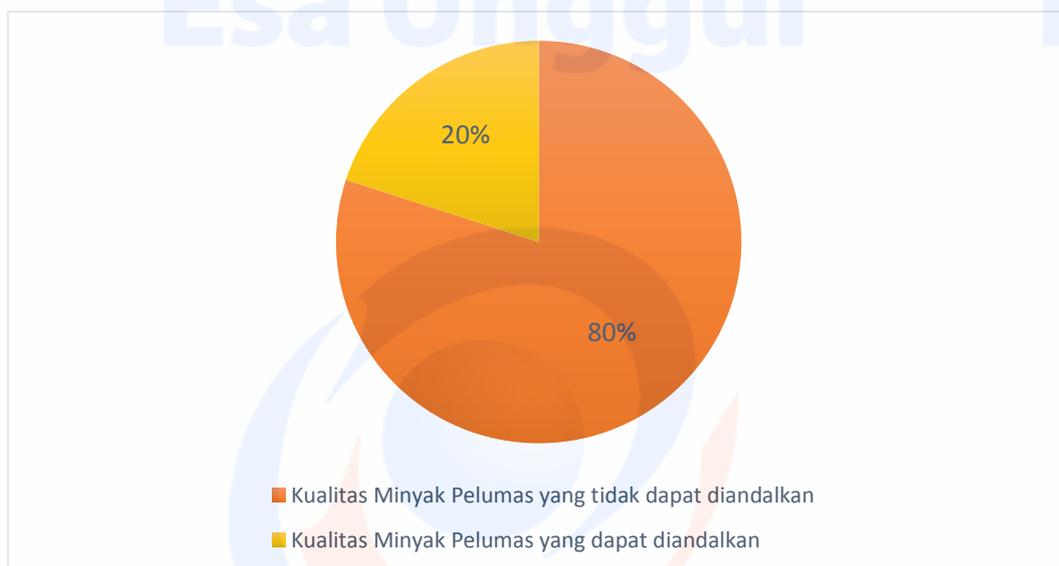


Sumber: Data Olahan Penulis, 2018

Gambar 1.1
Data Pra Survei Citra Merek

Hasil pra survei atas Citra Merek menunjukkan sebanyak 18 orang (60%) responden menyatakan bahwa Minyak Pelumas TOP 1 bukan merek pelumas yang terpercaya dan 12 orang (40%) menyatakan bahwa Minyak Pelumas TOP 1 merupakan merek pelumas yang terpercaya. Alasan mereka menganggap Minyak Pelumas TOP 1 merek yang tidak terpercaya dikarenakan pada tahun 2018 terjadi pemalsuan Minyak Pelumas yang cukup besar di Indonesia dan salah satu produk yang kena imbasnya adalah Minyak Pelumas TOP 1. Akibatnya hal ini salah satu

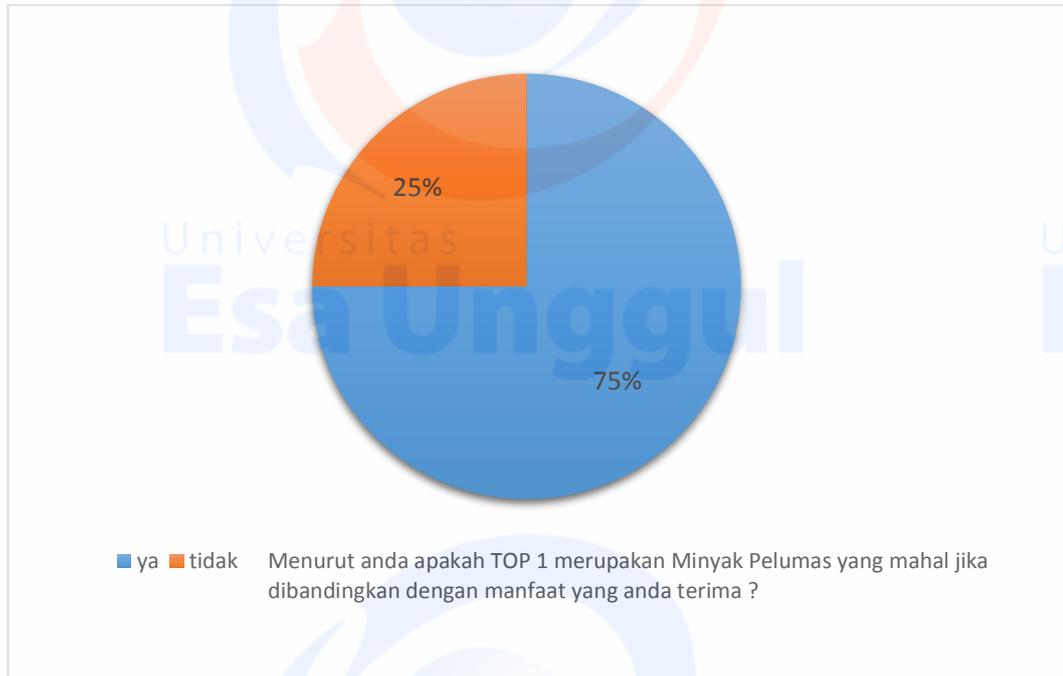
kerugian yang dirasakan konsumen adalah kerusakan pada mesin sehingga konsumen sedikit ragu apakah Minyak Pelumas TOP 1 masih tetap menjaga keaslian produknya.



Sumber: Data Olahan Peneliti, 2018

Gambar 1.2 **Pra Survei Kualitas Produk**

Hasil pra survei atas kualitas produk menunjukkan sebanyak 24 orang (80%) responden menyatakan bahwa Kualitas Produk Minyak Pelumas tidak dapat diandalkan dan 6 orang (20%) responden menyatakan Kualitas Produk Minyak Pelumas dapat diandalkan. Alasan konsumen menganggap kualitas produk dari produk Minyak Pelumas TOP 1 tidak dapat diandalkan karena terjadinya ketidakcocokan pada mesin motor konsumen yang membuat mesin cepat panas dan sebagian responden menyatakan suara mesin motor kurang halus sehingga tidak sesuai dengan yang mereka harapkan.



Sumber: Data Olahan Peneliti, 2018

Gambar 1.3 Pra Survei Harga

Hasil pra survei atas Harga menunjukkan sebanyak 23 orang (75%) responden menyatakan bahwa Harga mahal dan 7 orang (25%) responden menyatakan tidak mahal. Alasan konsumen menganggap Harga dari produk Minyak Pelumas TOP 1 mahal karena nilai yang dikeluarkan tidak sesuai dengan manfaat yang diperoleh konsumen seperti rentan waktu penggantian Minyak Pelumas TOP 1 kurang awet

dibandingkan Minyak Pelumas lainnya dan kurang Mampu meningkatkan perhitungan ekonomis pada penggunaan bahan bakar.



Sumber : Data olahan Penulis 2018

Gambar 1.4
Pra Survei Keputusan Pembelian

Hasil pra survei atas Keputusan Pembelian sebanyak (26%) atau 8 responden menyatakan produk Minyak Pelumas TOP 1 sudah menjadi pilihan utama, sedangkan (74%) atau 22 responden menyatakan produk Minyak Pelumas TOP 1 belum menjadi pilihan utama. Hal tersebut menunjukkan bahwa Minyak Pelumas TOP 1 belum menjadi pilihan utama konsumen. Sehingga dapat disimpulkan bahwa keputusan pembelian yang dilakukan konsumen terhadap Minyak Pelumas TOP 1 belum maksimal. Berdasarkan dari latar belakang masalah yang telah diuraikan tersebut diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“Pengaruh**

Citra Merek, Kualitas Produk, Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Minyak Pelumas TOP 1 (Studi Kasus Di Slipi, Jakarta Barat)”

1.2. Identifikasi dan Pembatasan Masalah

1.2.1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Adanya kasus-kasus pemalsuan terhadap merek Minyak Pelumas TOP 1 dan hasil pra survei mengindikasikan adanya masalah yang berkaitan dengan Citra Merek.
2. Adanya ketidakcocokan produk terhadap Minyak Pelumas TOP 1 dan hasil pra survei mengindikasikan adanya masalah yang berkaitan dengan Kualitas Produk.
3. Adanya nilai yang dikeluarkan konsumen tidak sesuai dengan manfaat yang diperoleh konsumen terhadap harga Minyak pelumas TOP 1 dan hasil pra survei mengindikasikan adanya masalah yang berkaitan dengan Harga.
4. Berdasarkan pada penelitian pra survei Keputusan Pembelian produk Minyak Pelumas TOP 1 belum menjadi pilihan utama konsumen.

1.2.2. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang di uraikan di atas, tampak bahwa permasalahan yang terkait dengan topik penelitian cukup luas, sehingga perlu diadakan pembatasan masalah. maka penelitian ini hanya dibatasi pada variabel Citra Merek, Kualitas Produk dan Harga yang berpengaruh terhadap Keputusan

Pembelian produk dari Minyak Pelumas TOP 1 di Wilayah Slipi, Jakarta Barat. Penelitian ini juga hanya membahas Minyak Pelumas TOP 1 kendaraan motor.

1.3. Rumusan Masalah

1. Apakah terdapat pengaruh Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian Minyak Pelumas TOP 1 ?
2. Apakah terdapat pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian Minyak Pelumas TOP 1 ?
3. Apakah terdapat pengaruh Harga terhadap Keputusan Pembelian Minyak Pelumas TOP 1 ?
4. Apakah terdapat pengaruh antara Citra Merek, Kualitas Produk dan Harga terhadap Keputusan Pembelian Minyak Pelumas TOP 1 ?
5. Manakah variabel yang paling dominan mempengaruhi keputusan pembelian Minyak Pelumas TOP 1 ?

1.4. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian Minyak Pelumas TOP 1.
2. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian Minyak Pelumas TOP 1.
3. Untuk mengetahui pengaruh Harga terhadap Keputusan Pembelian Minyak Pelumas TOP 1.
4. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan antara Citra Merek, Kualitas Produk dan Harga terhadap Keputusan Pembelian Minyak Pelumas TOP 1.

5. Untuk mengetahui variabel yang paling dominan dalam mempengaruhi keputusan pembelian Minyak Pelumas TOP 1.

1.5. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis : Dapat menambah dan memperluas wawasan penulis mengenai pengaruh citra merek, kualitas produk dan harga terhadap keputusan pembelian Minyak Pelumas TOP 1.
2. Bagi Pembaca : Dapat dijadikan sebagai bahan perbandingan untuk melakukan penelitian di masa yang akan datang.
3. Bagi Perusahaan : Hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi atas pengambilan keputusan mengenai citra merek, kualitas produk, dan harga terhadap keputusan pembelian, sehingga dapat menjadi masukan bagi perusahaan Minyak Pelumas TOP.