

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Perawatan kulit kini menjadi bagian penting dari industri kecantikan, terutama bagi orang-orang yang ingin menjaga penampilan dan kesehatan kulit mereka, karena perkembangan tren kecantikan internasional telah masuk ke tanah air, membuat masyarakat lebih fokus pada aspek penampilan dan kecantikan (Putri A. A., 2023). Penampilan sangat penting bagi pria dan wanita, dan setiap orang selalu ingin tampil sempurna, baik dalam hal fashion maupun perawatan wajah dan tubuh (Amin, 2021).

Karena minat masyarakat yang besar terhadap perawatan kulit, persaingan antar merek perawatan kulit semakin ketat. Di Indonesia, merek perawatan kulit seperti Somethic, Skintific, Whitelab, dan The Originote adalah bagian dari persaingan merek perawatan kulit terbaik. Merek-merek ini bersaing untuk membuat produk mereka dengan kualitas superior. Ini menunjukkan bahwa orang memiliki banyak pilihan saat membeli produk perawatan kulit (Benowati, 2020).

Dengan persaingan yang semakin ketat di dunia bisnis, perusahaan harus memperhatikan kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Dengan persaingan yang semakin ketat, pengusaha harus selalu memperhatikan harga dan kualitas produk agar pelanggan tetap puas (Napitupulu F, 2019). Kompas.co.id melaporkan bahwa bidang perawatan kecantikan mengungguli penjualan e-commerce sebesar 46,8 persen pada awal tahun 2021. Selain itu, marketplace e-commerce satu-satunya di bidang ini mencapai nilai total 40 miliar rupiah.

Ketika persaingan ketat, kepuasan pelanggan sangat penting. Ini akan mendorong minat pelanggan untuk membeli kembali produk tersebut dan memungkinkan bisnis untuk bertahan, bersaing, dan menguasai pangsa pasar. Kepuasan konsumen terhadap suatu merek yang meningkat seiring berjalannya waktu memengaruhi niat mereka untuk membeli kembali produk. Ketika konsumen puas dengan barang dan layanan yang ditawarkan, mereka

menjadi lebih loyal dan mungkin akan kembali membeli barang tersebut di masa depan (Putri Y. A., 2023).

Ketika harga dihubungkan dengan manfaat yang dirasakan pelanggan terhadap suatu barang atau jasa, harga dianggap sebagai indikator nilai. Pada tingkat harga tertentu, ketika manfaat yang dirasakan pelanggan meningkat, nilainya juga meningkat (Putri Y. A., 2023). Nilai suatu barang atau jasa meningkat seiring dengan manfaat yang dirasakan, seperti halnya tingkat harga tertentu. Bisnis harus menetapkan harga yang tepat saat memasarkan barang dan jasa.

Harga merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Banyak perusahaan bangkrut karena menetapkan harga yang tidak sesuai dengan keadaan ekonomi pembeli. Agar konsumen dapat membeli suatu produk, penetapan harga harus sesuai dengan keadaan ekonomi konsumen. Bagi konsumen, harga merupakan faktor penting dalam keputusan pembelian mereka karena harga mempengaruhi persepsi mereka tentang produk tersebut.



**Gambar 1. 1**

**Perkiraan Pendapatan Produk Perawatan Diri dan Kecantikan di Indonesia (2014-2027)**

**Sumber :** <https://databoks.katadata.co.id> (databok, n.d.)

Berdasarkan laporan statistik pada Gambar 1.1, Pendapatan pasar kecantikan dan perawatan pribadi diperkirakan meningkat sebesar 5,81 persen per tahun pada CAGR (tingkat pertumbuhan tahunan dari tahun 2022 hingga 2027), mencapai \$7,23 miliar atau Rp 111,83 triliun pada tahun 2022, dengan kurs Rp 15.467,5 hingga \$1. Perawatan pribadi

memiliki ukuran pasar terbesar sebesar \$3,18 miliar pada tahun 2022. Ini diikuti oleh perawatan kulit senilai \$2,05 miliar, kosmetik senilai \$1,61 miliar, dan wewangian senilai \$39 juta masing-masing. Pasar kecantikan dan perawatan pribadi Indonesia akan menghasilkan \$25,90 per orang pada tahun 2022, berdasarkan jumlah penduduk. Pada tahun 2022, penjualan online diperkirakan akan menyumbang 15,8% dari pendapatan pasar kecantikan dan perawatan pribadi.

Harga jual suatu produk harus ditentukan dan ditetapkan secara akurat agar konsumen dapat menerimanya tanpa mengurangi kualitasnya. Ketika mereka memutuskan apakah akan membeli suatu produk, kapan membelinya, dan berapa banyak produk yang mereka butuhkan, konsumen mempertimbangkan harga (Nugroho, 2011). Sensitivitas konsumen terpengaruh oleh perubahan harga, karena mereka cenderung beralih ke merek lain yang lebih murah. Kemampuan suatu produk untuk melakukan fungsinya, seperti daya tahan, keandalan, keakuratan, kemudahan pengoperasian, dan perbaikan, disebut sebagai kualitas produk.

**Tabel 1. 1**

**Perbandingan harga dan kualitas produk skincare**

<b>Perbandingan</b>	<b>The originote (Gluta-Bright B3 Serum)</b>	<b>Glad2Glow (Pomegranate Niacinamide Bright Serum) 10% Power</b>
Kandungan Utama	Niacinamide, Glutathione yang dan Citrus Blend (Grapefruit, Jeju Hallabong, Bergamot Orange).	10% Niacinamide, Pomegranate, dan Alpha arbutin
Manfaat	Mencerahkan dan membantu meratakan warna kulit wajah serta menyamarkan noda gelap atau bintik hitam pada wajah.	Mencerahkan dan memudahkan bekas-bekas jerawat atau dark spot, serta menjadikan kulit terasa halus, lembut, dan bersih.
Tekstur dan Aroma	Cair cepat meresap, ringan dan tidak menimbulkan rasa lengket	Sedikit lebih kental dan berwarna putih, cukup mudah menyerap dan

		nyaman di kulit
Kemasan	Botol pump bulat berwarna putih	Botol pump bentuk kotak berwarna pink
Harga	Rp. 38.000	Rp. 38.000

**Sumber** : <https://shopping.tribunnews.com/2023/07/29/battle-serum-niacinamide-dari-the-originote-vs-glad2glow-sama-sama-viral-tiktok-mana-pilihanmu>

Tabel 1.1 membandingkan harga dan kualitas produk perawatan kulit The Originote dengan merek perawatan kulit lainnya, memungkinkan pelanggan memilih untuk tidak membeli produk The Originote. Ketika kualitas dan harga memenuhi harapan pelanggan, pelanggan akan lebih puas dengan produk tersebut. Selain produk berkualitas tinggi yang dijual di toko online, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggannya dengan berbagai cara. Sebagai contoh, perhatikan faktor harga. Banyak teori menganggap harga sebagai ukuran kualitas produk. Pelanggan akan kecewa jika kinerja produk tidak sesuai harapan, tetapi jika mereka mendapatkan hasil yang diharapkan, mereka akan puas. Pembeli akan sangat puas jika hasilnya melebihi ekspektasi.

Penelitian sebelumnya oleh Amanah (2010) menunjukkan bahwa harga dan kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, temuan ini menunjukkan bahwa harga dan kualitas memainkan peran penting dalam menentukan kepuasan konsumen terhadap produk yang ditawarkan dan harganya. Konsumen kemudian akan membeli barang yang memenuhi kebutuhannya.

Menurut Ferdinand Napitupulu (2019), jika perusahaan ingin produknya dapat bersaing di pasar dan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggannya, mereka harus memperjuangkan kualitas produk. Ketika pelanggan semakin matang dalam memikirkan kualitas produk yang mereka pilih, perusahaan harus terus meningkatkan produknya. Selain itu, produk dapat didefinisikan sebagai persepsi pelanggan yang diungkapkan produsen melalui kinerja produksinya. Akibatnya, kepuasan

konsumen terhadap suatu produk sangat bergantung pada kualitas produk itu sendiri.

Harga variannya berkisar antara Rp. 40.000 dan Rp. 80.000 di Originote. Puluhan artis, influencer, selebriti, dan vlogger kecantikan telah menilai dan menyetujui produk perawatan kulit ini dengan harga yang sangat terjangkau. Namun, setiap produk, termasuk yang satu ini, memiliki kekurangan. Kekurangan produk ini adalah bahwa beberapa orang tidak akan cocok untuk menggunakannya. Beberapa orang mengatakan bahwa pelembab Originote membuat wajahnya berminyak dan kusam (kompas.id).

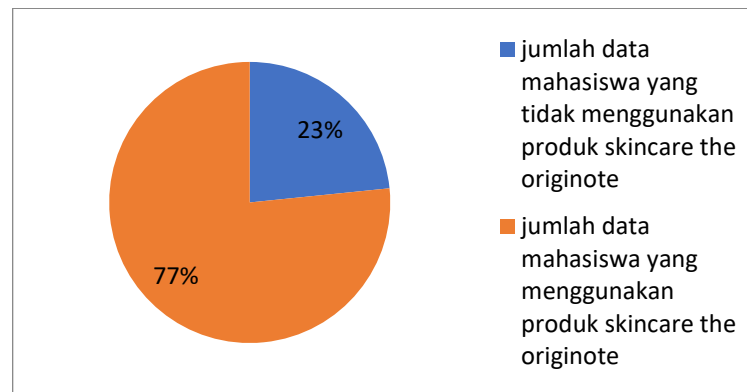
Karena produk ini adalah produk perawatan wajah, ada kesesuaian dengan produk wajah, dan satu orang mungkin tidak cocok dengan kita. Produk perawatan kulit tiruan ini banyak dijual dan mendapat kecaman meskipun harganya murah. Masyarakat menerima Originote dengan sangat baik. Nampaknya masyarakat kita sangat menyukai merek ini. TikTokshop, Shopee, dan lainnya memiliki data penjualan yang dapat anda lihat.

Menurut Debby Naomi dari departemen humas Originote, perusahaan berkomitmen untuk menyediakan perawatan kulit berkualitas tinggi dengan harga terjangkau kepada seluruh masyarakat Indonesia. Salah satu produknya, Originote Hyalthera Moisturizer, adalah pelembab dengan tekstur gel bening yang cair yang dimaksudkan untuk mengatasi masalah kulit yang dihadapi oleh populasi Indonesia yang hidup di lingkungan tropis.

Informasi referensi produk Originote *Hyalucera Moisturizer*, produk ini pertama kali dirilis di Indonesia pada April 2022. Studi Originote menemukan bahwa kulit Indonesia membutuhkan pelembab wajah dengan tekstur ringan, berkualitas, dan harga terjangkau, yang menjadi alasan hadirnya “The Originote Hyalucera Moisturizer” (infobrand.id).

Berikut ini hasil pra survei awal terhadap 78 mahasiswa jurusan Ekonomi Syariah angkatan tahun 2020-2023 yang menyangkut pengguna

maupun yang pernah membeli produk *skincare* The Originote terhadap kepuasan pembeli dapat dilihat pada gambar 1.2.



**Gambar 1. 2**

### **Data Pra Survei Tentang Pengguna Produk Skincare The Originote**

Berdasarkan Gambar 1.2 terlihat bahwa sebanyak 77% mahasiswa Ekonomi Syariah pernah atau sedang menggunakan produk perawatan kulit The Originote dan 23% belum menggunakan produk perawatan kulit The Originote.

Salah satu kelompok demografi yang menjadi perhatian utama dalam hal perawatan diri dan memilih perawatan kulit yang tepat adalah siswa. Peneliti melakukan survei pada mahasiswa Ekonomi Syariah angkatan 2020–2023 di IAIN Syekh Nurjati Cirebon karena generasi Z dari siswa tersebut sedang atau pernah menggunakan produk perawatan kulit *skincare* The Originote. Peneliti menemukan bahwa sebagian besar siswa menggunakan produk perawatan kulit secara pribadi. Ketika mereka membuat keputusan pembelian, pelajar juga suka membandingkan harga dan kualitas produk perawatan kulit. Jumlah produk yang banyak menyebabkan persaingan dalam hal harga dan kualitas produk. Target audiensnya adalah siswa dan mahasiswa. Artinya, banyak produk perawatan kulit menggunakan berbagai strategi untuk menarik perhatian pelanggan pada kepuasan, seperti menggunakan variabel peneliti mengenai harga dan kualitas produk. Oleh karena itu, peneliti berpendapat bahwa pengaruh harga dan kualitas produk memengaruhi kepuasan pelanggan.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PRODUK *SKINCARE* THE ORIGINOTE TERHADAP KEPUASAN PEMBELI (STUDI KASUS MAHASISWA JURUSAN EKONOMI SYARIAH IAIN SYEKH NURJATI CIREBON)”**

#### **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, terkait dengan judul penelitian “Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk The Originote terhadap Kepuasan Pembeli (Studi Kasus Mahasiswa Jurusan Ekonomi Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon)”, dapat di identifikasikan masalah-masalah berikut:

1. Adanya penawaran harga yang berbeda dari produk sejenis kepada konsumen.
2. Konsumen masih memiliki alternative produk lain selain produk *skincare* The Originote.
3. *Repurchase* suatu produk dipengaruhi langsung oleh kepuasan pelanggan.

#### **C. Batasan Masalah**

Sesuai pada identifikasi masalah yang ditemukan dengan adanya keterbatasan peneliti, maka penelitian ini dibatasi pada masalah sebagai berikut:

1. Variabel yang digunakan yaitu harga dan kualitas produk *skincare* The Originote terhadap kepuasan pembeli.
2. Objek penelitian adalah mahasiswa jurusan ekonomi syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

#### **D. Rumusan Masalah**

Masalah dalam penelitian ini dikemukakan sebagai berikut, dengan mempertimbangkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah dibahas diatas:

1. Apakah harga produk *skincare* The Originote berpengaruh terhadap terhadap kepuasan pembeli?
2. Apakah kualitas produk *skincare* The Originote berpengaruh terhadap kepuasan pembeli?

3. Apakah harga dan kualitas produk *skincare* The Originote berpengaruh terhadap kepuasan pembeli?

## **E. Tujuan penelitian dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian yang akan dicapai adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh harga produk *skincare* The Originote terhadap kepuasan pembeli.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas produk *skincare* The Originote terhadap kepuasan pembeli.
- c. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh harga dan kualitas produk *skincare* The Originote terhadap kepuasan pembeli.

### **2. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah:

#### a) Bagi Peneliti

Sebagai tambahan pengetahuan bagi peneliti agar nantinya dapat membandingkan ilmu yang ada dalam perkuliahan atau teori dengan hal yang terjadi dalam dunia nyata.

#### b) Bagi Dunia Akademik

Penelitian ini sebagai bentuk perwujudan Tri Darma Perguruan Tinggi di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dan khususnya Jurusan Ekonomi Syariah selaku lembaga pendidikan semoga dapat dijadikan tambahan informasi dan sebagai masukan atau referensi bagi peneliti berikutnya di bidang peneliti sejenis.

#### c) Bagi pembaca

Sebagai penambah informasi dan sumbangan pemikiran serta kajian dalam penelitian.



## **F. Sistematika Penelitian**

Dalam penelitian ini terdiri atas lima bab yang masing-masing bab dibagi dalam beberapa sub bab. Agar pembahasan dalam penelitian ini tidak keluar dari pokok pikiran sistematis dalam pembahasan, maka penulis menggunakan sistematika penulisan sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini membahas mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, penelitian terdahulu, dan sistematika penelitian.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Pada bab ini akan membahas mengenai landasan teori, keterkaitan antar variabel, tinjauan penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Pada bab ini akan membahas mengenai tempat, sasaran dan waktu penelitian, metode penelitian, desain penelitian, definisi dan operasional variabel, populasi, sampel dan cara pengumpulan data, instrument penelitian dan pengujian instrumen penelitian, rencana analisis dan uji hipotesis penelitian.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini akan membahas mengenai gambaran umum lokasi, hasil penelitian dan analisis data.

### **BAB V PENUTUP**

Pada bab ini akan membahas mengenai kesimpulan dan saran. Kesimpulan merupakan pernyataan singkat yang berisi jawaban atas pertanyaan yang diajukan pada bagian rumusan masalah, setelah melalui analisis analisis pada bab sebelumnya. Sementara itu, sub bab saran yaitu rekomendasi yang dirumuskan oleh peneliti mengenai permasalahan yang diteliti sesuai dengan hasil kesimpulan yang diperoleh.