

BAB 1

PENDAHULUAN

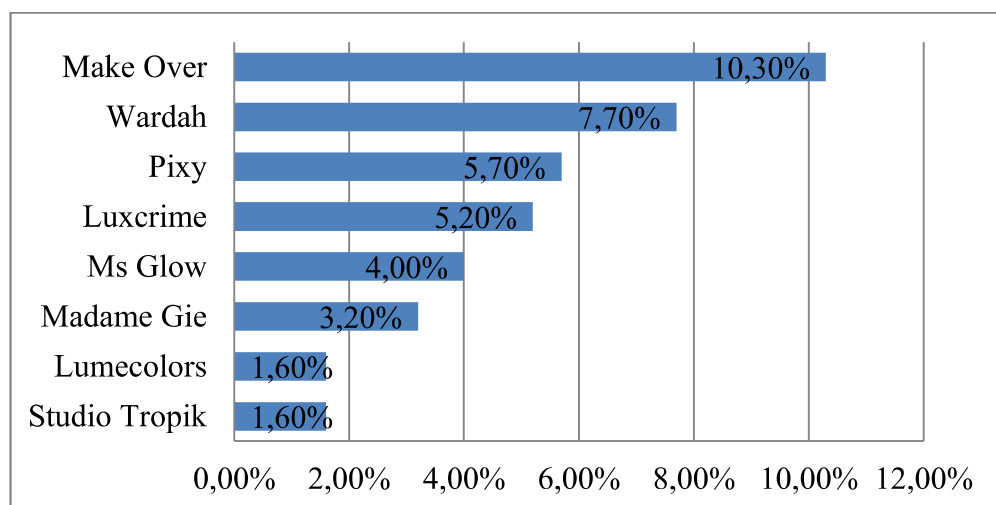
1.1 Latar Belakang

Pada saat ini perkembangan ekonomi dan teknologi sangat pesat sehingga menimbulkan kebutuhan manusia juga semakin berkembang. Kebutuhan yang dimaksud di sini tidak hanya kebutuhan pokok tetapi termasuk juga kebutuhan pribadi. Untuk beberapa orang kebutuhan pribadi dianggap sama pentingnya dengan kebutuhan kebutuhan pokok khususnya pada wanita kebutuhan pribadi yang sering dituntut pemenuhannya yaitu bagian penampilan. Wanita biasanya sangat menjaga penampilan terutama bagian wajah. Wanita akan menjaga kecantikan wajahnya dengan mengikuti perawatan kulit. Para wanita pada umumnya rela menghabiskan uang berapa saja agar tetap terlihat cantik. Namun, yang menggunakan produk kecantikan tidak hanya wanita saja tapi sebagian juga pria menggunakan produk kecantikan untuk merawat kesehatan kulitnya.

Kecantikan sudah menjadi kebutuhan pokok bagi kalangan khususnya wanita bahkan pria juga banyak menggunakan produk kecantikan. Banyaknya konsumen yang menggunakan produk kecantikan hal ini membuat munculnya merek produk kecantikan yang baru. Contoh merek kecantikan yang terkenal yaitu Wardah, Oriflame, Jafra, Pond's, Ms glow, Scarlett. Klinik kecantikan menawarkan produk berupa obat-obatan dan produk kecantikan lainnya yang dikemas dalam berbagai bentuk dan berbagai macam jenis. Kebutuhan konsumen yang tinggi terhadap produk kecantikan membuat para pelaku bisnis berlomba-lomba menciptakan merek baru atau menambah varian produk yang sudah ada

sebelumnya untuk mendapatkan keuntungan yang sebanyak-banyaknya. Dampak buruk banyaknya permintaan untuk produk kecantikan membuat banyak juga keluarnya produk-produk baru yang tidak BPOM dan mengandung merkuri yang lebih menggiurkan dan menarik perhatian konsumen. Banyak juga pelaku bisnis yang memanfaatkan suasana yang menawarkan kosmetik dengan harga murah. Inilah yang membuat persaingan bisnis produk kecantikan semakin sengit (Nyonyie, 2019).

Karena begitu banyaknya peminat produk kecantikan sehingga menimbulkan ide-ide untuk orang-orang yang berbisnis curang. Saat ini banyak di luar sana yang menjual barang-barang tiruan (palsu) yang mengakibatkan konsumen menjadi menganggap produk tersebut tidak bagus. Bisa saja mereka beranggapan seperti itu karena setelah mereka menggunakan produk tersebut mengakibatkan rambut rontok, berjerawat, beruntusan, muka memerah dan banyak lainnya. Berikut adalah data yang merupakan produk kosmetik terlaris pada tahun 2022 yaitu:



Gambar 1.1 Produk Kosmetik Terlaris

Sumber: www.compas.ac.id diakses pada April 2022

Berdasarkan tabel di atas dapat kita lihat produk kecantikan yang saat ini sedang banyak digunakan oleh konsumen yaitu Make over. Berdasarkan data dari *website compas* bahwa produk Wardah bukan termasuk paling diminati konsumen. Wardah masih berada di bawah kosmetik Make over yang artinya produk Wardah belum termasuk produk terbaik di Indonesia. Dari data terlihat perbandingan pelanggan antara produk Wardah dan produk Make over. Dari data terlihat jelas pada tahun 2021 peminat produk Wardah lebih sedikit perbandingan yaitu 2,60%. Oleh karena itu kosmetik Wardah harus lebih memperbaiki kualitas produk dan pelayanan pada konsumen agar mampu bersaing dengan produk unggul lainnya. Karena saat ini banyak juga penjual kosmetik pesaing yang lebih menarik. Meskipun produk Wardah masih berada di bawah kosmetik Make over tetapi kosmetik Wardah masih menduduki nomor 2 paling laris pada tahun 2021. Bagaimana tidak karena kosmetik Wardah sudah terpercaya dan sudah banyak yang mengenal produk Wardah. Kosmetik Wardah juga diproduksi dengan bahan-bahan yang halal dan aman. Hal ini yang membuat kepercayaan konsumen meningkat karena kosmetik Wardah juga sudah memiliki lisensi BPOM. Wardah juga tidak mengandung merkuri atau bahan berbahaya lainnya. Pada tahun 2020 ada beberapa produk wardah yang masuk *top brand*. Tiga belas produk yang dimaksud yaitu:

Tabel 1.1 Produk Wardah yang masuk ke dalam *Top Brand* 2020

Nama produk	2017	2018	2019
BB cream	26,70%	41,40%	34,30%
Bedak muka padat	26,00%	35,50%	34,60%
Lipstik	25,00%	36,20%	33,40%
Lip gloss	23,10%	31,80%	16,20%
Foundation	23,10%	28,00%	16,10%

Tabel 1.1 lanjutan

Sun care	18,60%	13,00%	16,70%
Bedak muka tabur	17,00%	21,80%	23,90%
Boddy butter	14,40%	16,40%	9,00%
Maskara	12,20%	19,00%	15,50%
Serum wajah	-	28,00%	-
Eye cream	-	7,30%	-
Body mist	11,90%	-	-
Pensil alis	13,10%	19,90%	10,50%

Sumber: Derang (2020)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa saat ini Wardah belum mampu mempertahankan merek dan kualitas produknya. Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa produk Wardah lebih banyak mengalami penurunan walaupun Wardah terkadang mengalami sedikit peningkatan. Namun jika dilihat keseluruhan produk Wardah masih dominan menurun. Dengan begitu produk Wardah harus lebih meningkatkan kualitas produk dan kualitas pelayanan agar mampu mempertahankan kestabilan produk dan mampu bersaing dengan produk lainnya.

Menurut Purba (2020) dijelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan upaya dalam mencapai harapan pelanggan. Pelayanan yang baik akan mempengaruhi kepuasan konsumen sehingga semakin baik pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi pula kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan akan sejalan dengan kualitas produk hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk harus diperhatikan dengan baik agar dapat memenuhi harapan konsumen dan meningkatkan kepuasan konsumen. Jika kualitas produk dan kualitas pelayanan tidak memenuhi harapan konsumen maka citra merek di pasaran tidak akan stabil.

Berdasarkan tabel 1.1 terlihat jelas bahwa produk Wardah belum mampu untuk mempertahankan kualitas produk dan kualitas pelayanan sehingga mengakibatkan citra merek produk Wardah di pasaran tidak stabil. Oleh karena itu kosmetik Wardah harus lebih meningkatkan kualitas produk dan pelayanan agar mampu memenuhi harapan konsumen sehingga kedepannya produk Wardah dapat mempertahankan kestabilan produk Wardah di pasaran dan meningkatkan kepercayaan konsumen untuk membeli dan tetap setia pada kosmetik Wardah.

Menurut Derang (2020) dijelaskan bahwa masih ada kualitas produk yang belum memenuhi harapan pelanggan. Sehingga konsumen masih ada keluhan dimana produk Wardah tidak cocok dengan kulit sensitif. Jika konsumen yang berkulit sensitif menggunakan produk Wardah maka akan muncul iritasi atau kulit menjadi merah. Sehingga hal ini harus menjadi acuan agar produk Wardah lebih ditingkatkan lagi kualitasnya. Berdasarkan uraian di atas disimpulkan bahwa masih ada masalah yang membuat konsumen tidak merasa puas yakni kualitas produk dan pelayanan yang belum memenuhi harapan pelanggan. Sehingga membuat pelanggan tidak ingin membeli produk Wardah secara berulang dan ingin beralih pada kosmetik yang lain. Hal ini lah yang harus diperhatikan agar kedepannya lebih meningkatkan kualitas produk dan memberikan pelayanan yang lebih baik. Dengan begitu pelanggan Wardah akan merasa puas sehingga tidak beralih pada produk lain dan tetap setia berlangganan dengan kosmetik Wardah. Berdasarkan penjelasan di atas maka peneliti tertarik melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Produk Kosmetik Wardah di Kota Batam”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari latar belakang yang sudah diuraikan oleh peneliti di atas maka dapat disimpulkan identifikasi masalahnya yaitu:

1. Terjadinya penurunan kepuasan konsumen karena kualitas produk Wardah belum memenuhi harapan konsumen.
2. Terjadinya penurunan kepuasan konsumen karena kualitas pelayanan kosmetik Wardah belum memenuhi harapan konsumen.
3. Produk Wardah belum mampu mempertahankan prestasi di pasaran sehingga adanya penurunan setiap tahunnya yang tidak stabil.

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dibuat supaya peneliti mendalami setiap masalah-masalah yang diuraikan di identifikasi masalah. Untuk itu peneliti membatasi ruang dalam rumusan masalah terhadap peran kosmetik Wardah dalam meningkatkan kepuasan konsumen mengingat masalah penelitian ini terlalu luas maka masalah dibatasi menjadi sebagai berikut:

1. Penelitian ini berfokus pada kualitas produk dan kualitas pelayanan sebagai variabel independen dan kepuasan konsumen sebagai variabel dependen
2. Penelitian ini dilakukan pada pelanggan yang menggunakan produk kosmetik Wardah yang membeli secara langsung
3. Penelitian ini dilakukan di Kota Batam pada bulan Maret sampai Agustus tahun 2022

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan pendahuluan yang sudah dipaparkan peneliti maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada kosmetik Wardah?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada kosmetik Wardah?
3. Apakah kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada kosmetik Wardah?

1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan sasaran atau tujuan yang hendak dicapai sehingga mendapatkan jawaban atas dasar permasalahan yang ada sehingga menjadi pokok perhatian dari peneliti ini adalah:

1. Untuk mengetahui apakah kualitas produk berpengaruh pada kepuasan konsumen kosmetik Wardah
2. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh pada kepuasan konsumen kosmetik Wardah
3. Untuk mengetahui apakah kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh pada kepuasan konsumen kosmetik Wardah

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang didapat dari pelaksanaan penelitian ini adalah manfaat secara teoritis dan praktis yang dijelaskan sebagai berikut:

1.6.1 Manfaat Teoritis

Dari penelitian ini dapat menjadi bekal untuk menambah wawasan tentang pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen juga dapat menjadi pedoman bagi peneliti selanjutnya bagi yang menggunakan judul yang sama agar dapat menjelaskan lebih detail lagi.

1.6.2 Manfaat Praktis

1. Bagi peneliti

Diharapkan penelitian ini dapat digunakan untuk menambah pengalaman, meningkatkan cara berpikir dan menambah kemampuan peneliti untuk menganalisa suatu permasalahan.

2. Untuk peneliti selanjutnya

Semoga penelitian ini menjadi penambah wawasan bagi pembaca dan bisa bermanfaat untuk sebagai referensi penelitian selanjutnya yang membahas di permasalahan bidang ini.

3. Untuk perusahaan kosmetik Wardah

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan masukan serta saran dalam meningkatkan kualitas produk dan kualitas pelayanan agar dapat membantu dalam memperbaiki masalah di perusahaan sehingga dapat membuat kosmetik Wardah lebih baik dimasa yang akan datang.

4. Untuk Universitas Putera Batam

Diharapkan dengan adanya penelitian ini akan menambahkan referensi perpustakaan di Universitas Putera Batam yang akan menjadi referensi bagi mahasiswa yang mengambil judul yang sama.