

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada akhir bulan Desember 2019 di Kota Wuhan China awal mula ditemukannya Virus yang menimbulkan pandemi di dunia yaitu Virus Covid-19 dengan nama ilmiah *Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus 2* (SARS-CoV-2) yang lebih diketahui dengan nama Virus Corona. Virus Corona telah memberi dampak yang luar biasa pada kelangsungan hidup penduduk dunia, dikarenakan Virus Corona menyebar dengan cepat hampir di sebagian penduduk negeri, termasuk Negara Indonesia. Virus Corona merupakan virus yang dapat menginfeksi sistem pernafasan manusia. Tubuh dapat terinfeksi Virus Corona jika menghisap udara yang mengandung virus saat berada disekitar seseorang yang sudah terinfeksi Virus Covid-19. Tubuh juga bisa tertular bila tangan memegang mata, hidung, ataupun mulut setelah tangan memegang permukaan barang yang telah terkontaminasi. Oleh karena itu, pemerintah membuat peraturan agar masyarakat mengurangi aktivitasnya di luar rumah PPKM (Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat).

Ketika pemerintah pusat menerapkan kebijakan *New Normal* di daerah yang berzona hijau melalui Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (Kemendikbud) dan Kementerian Agama (Kemenag) dengan begitu dimulainya kembali aktivitas di sekolah, kampus dan tempat kerja, akan tetapi tetap harus dengan mematuhi protokol kesehatan yaitu mencuci tangan dengan sabun atau menggunakan *hand*

sanitizer, memakai masker, menjaga jarak, menjauhi kerumunan, mengurangi mobilitas agar dapat mencegah dan menghentikan rantai penularan virus. Begitu juga di Desa Jubelan yang termasuk zona hijau yang mayoritas penduduknya adalah pelajar, mahasiswa, pekerja (karyawan), ibu rumah tangga yang berusia 11-26 tahun yang disebut sebagai Generasi Z. Menurut Bencsik, Csikos & Juhaz (2016) dalam Rachmawati (2019) Generasi Z adalah generasi yang lahir antara tahun 1995 sampai dengan tahun 2010. Berikut adalah tabel data jumlah generasi Z usia 17-26 tahun di Desa Jubelan:

Tabel 1. 1
Data Generasi Z Desa Jubelan

No.	Usia	Jumlah
1.	17-19 Tahun	180 Jiwa
2.	20-23 Tahun	207 Jiwa
3.	24-26 Tahun	157 Jiwa
Jumlah:		544 Jiwa

Sumber: Kelurahan Desa Jubelan

Dikarenakan penyebaran wabah Covid-19 ini, Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) menganjurkan untuk selalu menggunakan *hand sanitizer* saat beraktivitas di dalam ruangan maupun di luar ruangan seperti di sekolah, kampus, kantor-kantor pasar dan pabrik. Pemerintah Negara ini juga menghimbau agar masyarakat selalu membawa dan menggunakan *hand sanitizer*. Dengan munculnya himbauan tersebut hampir semua masyarakat berbondong-bondong untuk membeli *hand sanitizer*, *Hand sanitizer* ialah alat pembersih tangan yang berbentuk cairan ataupun gel yang mengandung alkohol digunakan untuk mensterilkan tangan guna menghilangkan

virus atau bakteri secara cepat pada tangan dan tidak memerlukan air serta dapat di pakai kapan saja. Salah satu hand sanitizer yang banyak di minati masyarakat adalah merek Antis. *Hand sanitizer* Antis sudah banyak dikenal di masyarakat karena promosinya di banyak media sosial serta kualitas produknya yang tidak di ragukan lagi dan harganya yang sangat terjangkau.

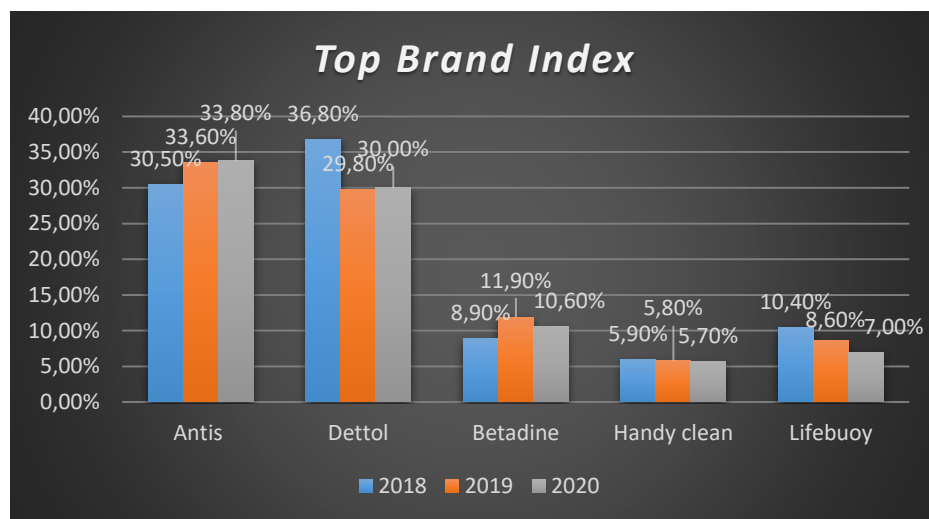
Hand sanitizer Antis ialah salah satu produk *hand sanitizer* yang di produksi oleh perusahaan Enesis Group yang berfungsi untuk membersihkan tangan dari bahaya bakteri mengandung 70% alkohol yang efektif membunuh kuman dengan cepat, seperti kuman Flu, Ispa, Typus, Flu burung, TBC, Mers, Sars dan sangat praktis untuk digunakan dimana saja dan kapan saja (Antis Antiseptic, 2018). *Hand sanitizer* Antis juga mengandung *moisturizer* sehingga tangan tidak terasa kering saat digunakan. Kandungan bahan dalam *hand sanitizer* Antis mempunyai efek *long lasting* yang memberi perlindungan dari bakteri selama 2 jam. Oleh sebab itu, *hand sanitizer* antis ini jadi salah satu produk *hand sanitizer* yang sangat diminati banyak kalangan termasuk generasi Z di Desa Jubelan Kecamatan Sumowono Kabupaten Semarang ini.

Di tengah kebijakan *new normal* ini, generasi Z di Desa Jubelan Kecamatan Sumowono sangat membutuhkan *hand sanitizer* di seluruh kegiatannya. Generasi Z di Desa Jubelan Kecamatan Sumowono menggunakan *hand sanitizer* Antis karena harga yang terjangkau, kualitas produk yang memuaskan dan sudah banyak di kenal karena menggunakan media sosial sebagai media promosinya. Hal ini teruji dari data *Top Brand Index* cairan antiseptic pembersih tangan merek Antis selalu alami peningkatan persentase di setiap tahunnya. Berikut gambar grafik data

laporan *Top Brand Index* cairan antiseptic pembersih tangan dapat dilihat pada gambar 1. 1

Gambar 1. 1

Grafik Data laporan Top Brand Index Cairan Anti Septik Pembersih Tangan Tahun 2018-2020.



Sumber: Top Brand Award

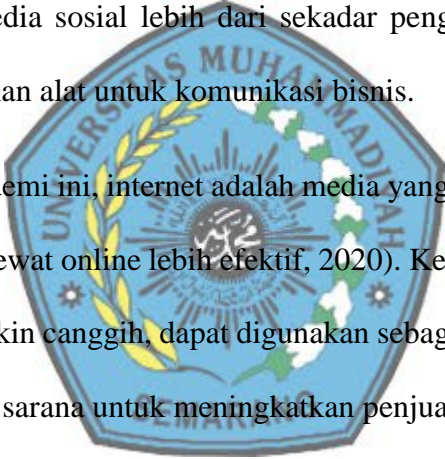
Berdasarkan data gambar 1.1, menunjukkan pada tahun 2018-2020 *hand sanitizer* yang mengalami kenaikan penjualan adalah *hand sanitizer* merek Antis. Di tahun 2018, *hand sanitizer* Antis dengan persentase 30.50% masih berada di posisi kedua di bawah *hand sanitizer* Dettol yaitu dengan persentase 36.80%. Tahun 2019, *hand sanitizer* Antis mengalami kenaikan persentase penjualan sebesar 3.10% menjadi 33.60% dan menjadi posisi pertama *Top Brand Index* mengalahkan produk *hand sanitizer* merek Dettol, Betadine, *Handy Clean*, dan *Lifebuoy*. Selanjutnya tahun 2020, *hand sanitizer* Antis masih mengalami kenaikan sebanyak 0.20% menjadi 33.80%. Dari laporan data tersebut bisa kita lihat kenaikan

persentase penjualan *hand sanitizer* Antis dikarenakan tingginya keputusan pembelian konsumen.

Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian adalah harga, kualitas produk dan promosi menggunakan media sosial. Yang sering menjadi perhatian utama konsumen saat akan mencari suatu produk adalah harga. Harga ialah salah satu faktor penting yang mempengaruhi perubahan tingkat permintaan atau penjualan suatu produk. Harga menurut Assauri (2014) merupakan satu-satunya unsur bauran pemasaran (*marketing mix*) yang menghasilkan penerimaan penjualan, sedangkan unsur lainnya hanya unsur biaya saja. Harga dari produk *hand sanitizer* Antis sendiri terbilang terjangkau untuk dari Rp12.000-Rp80.000an harga tersebut masih tergolong murah dibandingkan dengan harga *hand sanitizer* merek lain. Selain harga kualitas produk juga sering menjadi perhatian konsumen saat memutuskan untuk membeli suatu produk.

Tingkat kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas produk yang akan mempengaruhi tingkat permintaan konsumen. Menurut Kotler pada Pusparani dan Rastini (2015) semakin tinggi tingkat kualitas, maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh konsumen, maka konsumen akan merekomendasikan produk kepada orang lain. *Hand sanitizer* Antis memberikan kualitas produk terbaik untuk konsumennya meskipun dengan harga terjangkau seperti kemasannya yang praktis sehingga mudah di bawa kemana saja, cepat kering dan tidak lengket, dan juga tidak membuat kulit kering, hal ini sangat cocok untuk Generasi Z yang sebagian besar adalah pelajar, mahasiswa dan pekerja (karyawan). Generasi Z (Generasi Internet) ialah generasi yang selalu terhubung dengan internet. Generasi

Z lahir di dunia digital dengan teknologi lengkap Komputer, ponsel, fitur gaming serta internet. Mereka menghabiskan waktu luang mereka buat menjelajahi media sosial, lebih menyukai tinggal di dalam ruangan serta bermain *online* dari pada pergi keluar serta bermain di luar ruangan. Tidak hanya untuk hiburan, tetapi menggunakan media sosial untuk mengumpulkan informasi. Menurut Glum (2015) dalam Rifans (2020) menyebutkan media sosial dan periklanan digital sebagai dua faktor penting yang perlu dipertimbangkan ketika mengembangkan strategi pemasaran, karena faktanya Generasi Z terus berkomunikasi melalui media sosial. Bagi generasi Z, media sosial lebih dari sekadar pengganti komunikasi pribadi, namun juga merupakan alat untuk komunikasi bisnis.



Di masa pandemi ini, internet adalah media yang efektif untuk memasarkan produk (pemasaran lewat online lebih efektif, 2020). Kemajuan dan perkembangan teknologi yang semakin canggih, dapat digunakan sebagai strategi promosi melalui media sosial sebagai sarana untuk meningkatkan penjualan. Media sosial memiliki respon langsung kepada dengan penggunaanya, hal ini sangat cocok dengan generasi Z karena apapun yang dilakukan kebanyakan berhubungan dengan media sosial. Menurut Kotler (2012) media sosial merupakan sarana bagi konsumen untuk berbagi teks, gambar, audio dan video informasi dengan satu sama lain dan dengan perusahaan dan sebaliknya. *Hand sanitizer* Antis melakukan promosi melalui media sosial yang banyak digemari oleh Generasi Z yaitu dalam bentuk iklan di Youtube, video titok, instagram dan masih banyak lagi. Hal ini dapat menarik minat konsumen untuk membeli produk yang di tawarkan.

Berdasarkan latar belakang tersebut bahwa variable harga, kualitas produk dan media social sebagai media promosi berperan penting dalam keputusan pembelian produk *hand sanitizer* Antis. Oleh sebab itu, peneliti bermaksud melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Promosi Menggunakan Media Sosial Terhadap Keputusan Pembelian *Hand Sanitizer* Antis (Studi Pada Generasi Z Di Desa Jubelan Kec. Sumowono Kab. Semarang)”**



1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh Harga terhadap keputusan pembelian produk *hand sanitizer* Antis di Desa Jubelan Kec. Sumowono Kab. Semarang?
2. Bagaimana pengaruh Kualitas Produk terhadap keputusan pembelian *hand sanitizer* Antis di Desa Jubelan Kec. Sumowono Kab. Semarang?
3. Bagaimana pengaruh Media Sosial Sebagai Media Promosi terhadap keputusan pembelian *hand sanitizer* Antis di Desa Jubelan Kec. Sumowono Kab. Semarang?
4. Bagaimana pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Promosi Menggunakan Media Sosial secara simultan terhadap keputusan pembelian *hand sanitizer* Antis di Desa Jubelan Kec. Sumowono Kab. Semarang?



1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian yang ingin diketahui adalah:

Tujuan umum:

Untuk mengidentifikasi pengaruh harga, kualitas produk dan media sosial terhadap keputusan pembelian *hand sanitizer* Antis untuk kepentingan perusahaan dan pembeli.

Tujuan khusus:

1. Untuk menganalisis dan mendiskripsikan bagaimana pengaruh Harga terhadap keputusan pembelian *hand sanitizer* Antis.
2. Untuk menganalisis dan mendiskripsikan bagaimana pengaruh Kualitas Produk terhadap keputusan pembelian *hand sanitizer* Antis.
3. Untuk menganalisis dan mendiskripsikan bagaimana pengaruh Promosi Menggunakan Media Sosial terhadap keputusan pembelian *hand sanitizer*.
4. Untuk menganalisis dan mendiskripsikan bagaimana pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Promosi Menggunakan Media Sosial secara simultan terhadap keputusan pembelian *hand sanitizer*.

1.4 Kegunaan Penelitian

1. Bagi penulis:
 - a. Menambah wawasan serta memberi manfaat untuk mengimplementasikan ilmu manajemen pemasaran terutama dalam hal-hal yang berhubungan dengan pengaruh harga, kualitas produk dan media social sebagai media promosi terhadap keputusan pembelian.
 - b. Sebagai bukti salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi (S1) pada Program Studi S1 Manajemen, Universitas Muhammadiyah Semarang.

2. Bagi perusahaan:

Dari hasil penelitian ini diharapkan bisa berkontribusi khususnya pada Perusahaan Enesis Group untuk mengembangkan produk agar kedepannya bisa lebih baik lagi.

3. Bagi Universitas:

Penelitian ini agar dapat dijadikan referensi bilamana penulis lain akan membuat tulisan yang sejenis dan agar dapat menjadi koleksi umum pada perustakaan Universitas Muhammadiyah Semarang.

1.5 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisannya sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

Pada Bab ini berisi tentang uraian latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan pada penelitian ini. Latar belakang dalam bentuk uraian paragraf yang berguna untuk menjelaskan alasan mengapa penelitian ini dibuat. Rumusan masalah berguna untuk memuat masalah-masalah yang hendak dipecahkan oleh peneliti masalah rumusan juga dapat menjadi penentu bab atau subbab dalam pembahasan. Tujuan penelitian berguna untuk mengidentifikasi atau mengilustrasikan suatu konsep, atau untuk menggambarkan suatu solusi dari suatu situasi yang menunjukkan jenis penelitian yang akan dilakukan. Kegunaan penelitian berisi hasil penelitian nanti, baik bagi kepentingan pengembangan program maupun kepentingan ilmu pengetahuan. Sistematika penulisan berguna sebagai acuan agar karya tulis yang dihasilkan bisa tersusun secara runtut dan rapi.

Bab II Landasan Teori

Pada Bab II ini membahas tentang landasan teori, kerangka pemikiran, hipotesis serta penelitian terdahulu. Landasan teori berguna untuk dasar pemikiran

dalam pembahasan masalah yang diteliti, kerangka pemikiran dipakai untuk memperjelas maksud penelitian serta membantu dalamberfikir secara sistematis. Hipotesis memberikan gambaran tentang jawaban sementara tentang mengenai masalah yang diteliti. Selanjutnya peneltian terdahulu digunakan sebagai acua penelitian yang sedang dilakukan.

Bab III Metode Penelitian

Pada Bab III ini berisi tentang uraian variabel-variabel (harga, kualitas produk, promosi menggunakan media sosial dan keputusan pembelian) yang digunakan dalam penelitian ini beserta definisi operasional dari masing-masing variabel, populasi, dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini, metode pengumpulan data, jenis serta sumber data dan metode-metode analisis yang digunakan dalam proses pengolahan data.



Bab IV Hasil Dan Pembahasan

Pada Bab IV ini berisi tentang hasil penelitian dan pembahasan. Hasil penelitian berisi hasil yang diperoleh dari lapangan lalu dibahas secara detail dan sejelas mungkin pada bab ini. Pembahasan berisi ulasan secara teoritik dari hasil penelitian.

Bab V Penutup

Pada Bab V atau bab terakhir ini berisi kesimpulan dan saran. Kesimpulan berisi simpulan dari hasil penelitian. Saran kelanjutan dari kesimpulan yang dapat menyangkut aspek operasional, kebijakan ataupun konseptual.