

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Keluarnya suatu kebijakan atau program oleh pemerintah yaitu kebijakan konversi dari minyak tanah ke LPG (*Liquid Petroleum Gas*), hal tersebut merupakan solusi PT. Pertamina (persero) dalam melaksanakan program diversifikasi energi bahan bakar yang di canangkan oleh pemerintah. LPG adalah satu komoditas sektor migas yang di produksi oleh PT. Pertamina (persero). Program konversi tersebutpun di terapkan pada tahun 2007 dimana pemerintah menerapkan kebijakan energi nasional.

Dalam melaksanakan program pemerintah konversi minyak tanah ke LPG, PT. Pertamina (persero) mengeluarkan produk varian kemasan baru yaitu LPG 3 kg yang berwarna hijau atau sering disebut dengan tabung melon. Produk LPG ini di subsidi oleh pemerintah agar konsumen yang memakai bahan bakar minyak tanah dapat beralih memakai LPG (library.binus.ac.id).

Pada awalnya produk LPG ini hanya dikemas dalam tabung 12 kg – 50 kg, yang diperuntukkan bagi kalangan terbatas. Hal ini untuk meminimalisir subsidi minyak tanah yang memiliki porporisi terbesar yaitu sebesar 50% dari subsidi energi pemerintah dan setiap tahun nilai dari subsidi tersebut semakin besar. Konversi minyak tanah tersebut juga di lakukan untuk mengantisipasi harga minyak dunia yang semakin meningkat dan persediaan minyak mentah yang semakin menipis (www.pertamina.com).

Program konversi tersebut telah dilaksanakan di seluruh wilayah Indonesia, termasuk juga di Kota Harapan Indah Kecamatan Medan Satria Bekasi Barat. Selain itu LPG 3 kg yang di desain dalam kemasan tabung yang sudah sesuai dengan standar serta uji berkala. Tekanan LPG di dalam tabung jauh di bawah tekanan pecahnya tabung LPG. Jika tekanan di dalam tabung berlebih, tekanan ini akan di seimbangkan menggunakan *safety valve* alat yang di gunakan untuk melindungi peralatan dari tekanan yang berlebih (www.pertamina.com).

Pada perhitungannya penggunaan LPG jauh lebih murah, harga LPG 3 kg yang telah disubsidi oleh pemerintah dapat membantu kalangan masyarakat menengah kebawah karena harganya jauh lebih terjangkau bagi masyarakat tersebut dalam konversi dari minyak tanah ke LPG 3 kg. Dari sisi penghematan program konversi ini tidak hanya menghemat pengeluaran negara, tetapi juga pengeluaran pada rumah tangga (Indriyani, 2012;1).

Kepuasan konsumen saat membeli tidak dapat begitu saja di dapatkan, tetapi memerlukan suatu proses yang panjang untuk meyakinkan bahwa produk LPG 3 kg merupakan bahan bakar yang dapat di terima dikalangan masyarakat, dan sebagian besar masyarakat di kota harapan indah terutama dikalangan ekonomi menengah kebawah yang pada awalnya menggunakan bahan bakar minyak tanah untuk memasak atau beberapa kegiatan lainnya. Namun, akhir-akhir ini bahan bakar minyak tanah menjadi sulit untuk didapatkan dan walaupun ada sudah pasti harganya relatif lebih mahal, sehingga membuat masyarakat sulit untuk mendapatkannya, hal tersebut membuat konsumen beralih untuk menggunakan bahan bakar LPG 3 kg.

Kelangkaan dan mahalny harga minyak tanah ini terjadi karena adanya pengurangan penawaran (*supply*) dan pengurangan subsidi pada bahan bakar minyak tanah sehubungan dengan adanya konversi minyak tanah ke LPG. Mayoritas sebagian masyarakat di kota harapan Indah kecamatan medan satria bekasi barat ini sudah menggunakan LPG 3 kg atau sering disebut dengan tabung melon yang telah disubsidi oleh pemerintah. Dari segi biaya menurut penelitian (Kulsum, 2008; 42) penggunaan LPG jauh lebih hemat dibandingkan penggunaan minyak tanah, dari hasil penelitian tersebut juga dinyatakan bahwa pengeluaran untuk membeli minyak tanah jauh lebih besar.

Dapat dilihat dari harga isi ulang tabung di agen LPG 3 kg resmi dari pertamina sebesar Rp. 14,250,-/tabung. Sedangkan harga tabung dan isi LPG 3 kg sebesar Rp. 140,250,-/tabung. Dapat dilihat perincian perhitungan keuntungan pemerintah dan keuntungan secara ekonomis pada volume pemakaian 7 (tujuh) hari pada konversi minyak tanah ke LPG 3 kg dapat dilihat pada tabel 1.1

Tabel 1.1
Perhitungan Keuntungan Pemerintah dan Konsumen

Produk	Harga Satuan	Volume Pemakaian untuk 7 hari	Biaya Pemakaian untuk 7 hari	Biaya Pemakaian untuk Sebulan (30 hari)
Minyak Tanah	Rp.10,000,-/lt	14 liter	Rp.140,000,-	Rp.560,000,-
LPG 3kg (tabung+isi)	Rp.140,250,-/tbg	3 kg	Rp 140,250,-	Rp.140,250,-
Penghematan			Rp. -250,-	Rp.419,750,-

Sumber: www.pertamina.com/gasdom dan hasil wawancara dengan Ibu Saiyah, karyawan agen gas LPG 3 kg di bekasi barat.

Dapat dilihat dari tabel 1.1 dalam Perhitungan Keuntungan Pemerintah dan Konsumen bahwa yang menggunakan minyak tanah pada saat pemakaian dalam seminggu atau 7 hari lebih hemat Rp. 250,- dibandingkan LPG 3 kg. Tetapi

di saat pemakaian untuk sebulan atau 30 hari LPG 3 kg jauh lebih hemat harganya Rp. 419,750,- dibandingkan dengan penggunaan bahan bakar Minyak Tanah.

Kualitas layanan adalah suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima dengan tingkat yang diharapkan (Lupiyadi, 2001:81). James A. dan Mona J. Fitzsimmons (dalam Sulastiyono, 2001:35-36) menjelaskan bahwa konsumen akan menilai kualitas pelayanan melalui lima prinsip dimensi pelayanan. Sebagai tolok ukurnya, yaitu: kehandalan, akurat, kepastian, empati, dan berwujud.

Kualitas produk adalah segala sesuatu yang ditawarkan kepada pasar untuk memuaskan suatu keinginan atau kebutuhan, termasuk barang fisik, jasa, pengalaman, acara, orang, tempat, properti, organisasi, informasi dan ide. (Kolter, 2005:259). Dari pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas produk juga memiliki peranan penting karena kualitas produk adalah hal pertama yang dinilai konsumen dan menjadikan suatu pengalaman yang dapat menarik pelanggan potensial apabila mereka merasa terpuaskan dengan produk tersebut.

Menurut Kotler (2005:43) bahwa harga merupakan sejumlah uang yang dibebankan atas suatu produk atau jasa, atau jumlah nilai yang ditukar konsumen untuk manfaat-manfaat yang diterima karena menggunakan produk atau jasa tersebut.

Konsumen merasa puas apabila harapan setidaknya sama dengan kenyataan, dan konsumen tidak merasa puas apabila harapan lebih kecil dari pada kenyataan. Beberapa faktor yang diduga mempengaruhi kepuasan konsumen antarlain kualitas layanan, kualitas produk dan harga. Penelitian yang dilakukan

oleh Ari (skripsi, 2013) terbukti bahwa variabel x tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan di Kota Purwokerto. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka konsumen semakin meningkat. Jika kualitas produk semakin membaik maka konsumen menunjukkan sikap puas atau loyal. Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan atau jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain. Dalam melakukan pelayanan terhadap pelanggan, seharusnya karyawan menjaga amanah kepercayaan yang diberikan oleh perusahaan serta konsumen untuk dapat melakukan pelayanan dengan baik. Seperti yang tertulis dalam surat Al-Anfaal (8) : 27.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَخُونُوا اللَّهَ وَالرَّسُولَ وَتَخُونُوا أَمَانَاتِكُمْ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul (Muhammad) dan (juga) janganlah kamu mengkhianati amanat-amanat yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu mengetahui.” Al-Anfaal (8) : 27.

Kualitas peroduk dalam ekonomi Islam dipandang sebagai suatu hal yang penting. Suatu produk dapat dikatakan bermanfaat apabila proses produksinya benar dan baik. Menurut Al-Quran, sesuai petunjuk dalam QS. Al-An’am (6) : 143.

...نَبِّئُونِي بِعِلْمٍ إِنْ كُنْتُمْ صَادِقِينَ...

“Beritahukanlah kepadaku (berdasarkan pengetahuan) jika kamu memang orang-orang yang benar.” QS. Al-An’am (6) : 143.

Ayat ini mengajarkan kepada kita, untuk meyakinkan seseorang terhadap kebaikan haruslah berdasarkan ilmu pengetahuan, data, dan fakta. Jadi, dalam

menjelaskan manfaat produk, nampaknya peranan data dan fakta sangat penting. Bahkan sering data dan fakta jauh lebih berpengaruh dibanding penjelasan.

Menurut Ibnu Taimiyah Harga ditentukan oleh kekuatan permintaan dan penawaran. Apapun bentuk penawaran pasar, tidak dilarang oleh agama Islam selama tidak berlaku zalim terhadap para konsumen. seperti yang terdapat pada QS. An-Nisa (4): 29 yang berbunyi :

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu.” QS. An-Nisa (4): 29.

Jadi suatu harga ditentukan oleh permintaan pasar dan penawaran pasar yang membentuk suatu titik keseimbangan. Titik keseimbangan itu merupakan kesepakatan antara para pembeli dan para penjual yang mana para pembeli memberikan *ridha* dan para penjual juga memberikan *ridha*. Jadi para pembeli dan para penjual masing-masing meridhai.

Jumlah pelanggan LPG ukuran 3 kg di kota harapan indah relatif banyak, dengan jumlah tersebut bagi produsen tentu perlu di pertahankan atau ditingkatkan, dan hal tersebut dapat terjadi apabila konsumen merasa puas terhadap produk yang dibeli oleh konsumen. Dalam perspektif Islam, yang menjadi tolok ukur dalam menilai kepuasan konsumen adalah standar syariah. Kepuasan konsumen dalam pandangan syariah adalah tingkat perbandingan antara harapan terhadap produk atau jasa yang seharusnya sesuai syariah dengan kenyataan yang diterima. Untuk mempertahankan konsumen maka perlu diteliti tentang bagaimana pengaruh kualitas layanan, kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen di kota harapan indah.

Oleh karena itu, berdasarkan latar belakang yang di jelaskan diatas, maka peneliti tertarik akan mengangkat judul pada penelitian dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen LPG 3 kg di Kalangan Masyarakat Kota Harapan Indah Kecamatan Medan Satria Bekasi Barat di Tinjau dari Sudut Pandang Islam".

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan maka permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas layanan, kualitas produk, dan harga secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen LPG 3 kg dikalangan masyarakat kota harapan indah kecamatan medan satria bekasi barat?
2. Apakah kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan konsumen LPG 3 kg dikalangan masyarakat kota harapan indah kecamatan medan satria bekasi barat?
3. Apakah kualitas produk secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan LPG 3 kg dikalangan masyarakat kota harapan indah kecamatan medan satria bekasi barat?
4. Apakah harga secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan LPG 3 kg dikalangan masyarakat kota harapan indah kecamatan medan satria bekasi barat?
5. Bagaimana tinjauan islam terhadap kualitas layanan, kualitas produk dan harga.

1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Setiap penelitian pastinya memiliki tujuan dan manfaat penelitian, dalam penelitian ini adapun tujuan dan manfaatnya di jelaskan sebagai berikut :

1.3.1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah diatas, adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh simultan dari kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga dan terhadap kepuasan konsumen LPG 3 kg dikalangan masyarakat kota harapan indah kecamatan medan satria bekasi barat.
2. Untuk mengetahui pengaruh parsial kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen LPG 3 kg dikalangan masyarakat kota harapan indah kecamatan medan satria bekasi barat.
3. Untuk mengetahui pengaruh parsial kualitas produk terhadap kepuasan konsumen LPG 3 kg dikalangan masyarakat kota harapan indah kecamatan medan satria bekasi barat.
4. Untuk mengetahui harga secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan LPG 3 kg dikalangan masyarakat kota harapan indah kecamatan medan satria bekasi barat?
5. Bagaimana tinjauan islam terhadap kualitas layanan, kualitas produk dan harga.

1.3.2. Manfaat Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang diatas adapun manfaat dalam penelitian ini di jelaskan sebagai berikut:

1. Bagi penulis

Untuk menerepakan teori-teori dan ilmu pengetahuan yang telah didapatkan dibangku kuliah ke dalam masalah yang terjadi khususnya mengenai masalah kualitas layanan, kualitas produk dan harga LPG 3 kg dikalangan masyarakat kota harapan indah kecamatan medan satria bekasi barat.

2. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tolak ukur dan masukan bagi masyarakat dan khususnya bagi mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Yarsi dalam mengetahui pengaruh kualitas layanan, kualitas produk, dan harga terhadap kepuasan pelanggan LPG 3 kg dikalangan masyarakat kota harapan indah kecamatan medan satria bekasi barat.

3. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi maupun sebagai acuan khususnya bagi yang berminat pada permasalahan pengaruh kualitas layanan, kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen LPG 3 kg dikalangan masyarakat Kota Harapan Indah kecamatan Medan Satria Bekasi barat.