

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan salah satu Negara maju dapat dilihat dari perkembangan teknologi yang semakin pesat, mulai dari munculnya produk-produk terbaru yang tentu saja terus melakukan inovasi baru. Salah satu yang berkembang saat ini adalah kosmetik.

Keinginan berhias diri tampil cantik dan fresh adalah idaman setiap wanita. Wanita senantiasa mengidamkan tampilan yang sempurna supaya nampak cantik, modis dan menarik setiap saat. Salah satu cara untuk membantu penampilan yang menarik adalah dengan produk kecantikan. Kosmetik merupakan salah satu kebutuhan yang sangat penting bagi wanita. Sadari atau tidak, wanita tidak bisa lepas dari kosmetik. Kosmetik juga salah satu produk yang memiliki karakteristik berbeda dan menjadikan serana bagi sebagian konsumen untuk memperjelaskan identitas dirinya secara sosial dimata masyarakat. Tetapi tidak semua wanita suka dengan kosmetik ada sebagian kecil wanita yang tidak menggunakan *make up* banyak faktor lain hal yang membuat mereka tidak suka seperti merasa kurang nyaman dengan kosmetik yang menempel pada wajah dan ada juga yang kurang mahir dalam mengaplikasikan *make up* tersebut. Penggunaan kosmetik dengan untuk kepentingan berhias itu hukumnya boleh dengan syarat yaitu bahan yang digunakan merupakan bahan yang halal dan suci, yang di perbolehkan secara syar'i dan tidak membahayakan (septiani, 2019).

Industri kosmetik di Indonesia pada saat ini sedang berkembang pesat. Kosmetik merupakan hal yang sangat penting bagi konsumen, terutama wanita. Kosmetik saat ini telah menjadi kebutuhan primer, dengan berbagai macam jenis produk kosmetik pun saat ini telah banyak di pasarkan. salah satu kosmetik yang cukup terkenal di kalangan konsumen adalah wardah.

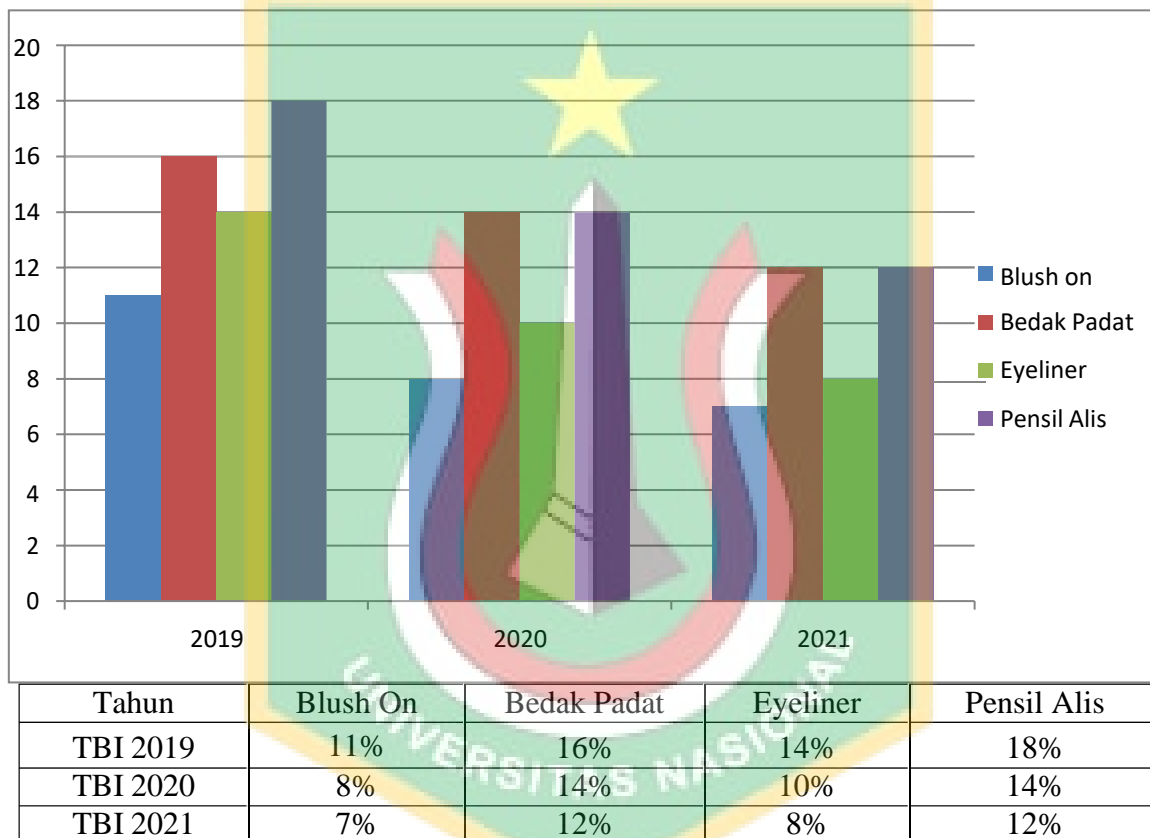
Wardah merupakan kosmetik yang tidak diragukan lagi karena produk tersebut telah mencantumkan label halal. Kosmetik yang halal tentu menjadi jawaban bagi wanita muslim yang ingin menggunakan produk tersebut sehingga tidak ada keraguan bagi konsumen pada saat keputusan pembelian.

Wardah merupakan kosmetik buatan PT *Paragon Technology and Innovation* yang merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang produksi kosmetik.

Wardah telah mengeluarkan banyak produk seperti BB Cream, Eye Cream, Bedak Tabur, Bedak Padat, Blush On, Eyeliner, Lip Gloss, Pensil Alis, Lipstick, Maskara, Foundation, Body Cream, Pelembab Wajah dll. Wardah juga mendapatkan penghargaan TOP Brand untuk 13 kategori Dengan adanya hal tersebut akan tetapi dari tahun 2019 hingga tahun 2021, beberapa produk Wardah mengalami penurunan brand, dapat dilihat dari 5 produk yang mengalami penurunan brand dari survei top brand index 2021 berikut ini:

Gambar 1.1

Top Brand Index Kategori Kosmetik Wardah 2019-2021



Sumber: www.topbrand-award.com

Berdasarkan gambar 1.1 di atas menunjukkan data produk Wardah melalui top brand index di Indonesia 4 produk Wardah mengalami penurunan pada produk Blush On, pada tahun 2019 Blush On Wardah dengan TBI sebesar 11%, akan tetapi tahun 2020 turun dengan TBI sebesar 8%, tahun 2021 turun lagi dan dengan TBI sebesar 7%.

Dari beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian, tetapi pada kenyataannya berbanding terbalik. Kosmetik yang telah dikeluarkan oleh Wardah bagus dan tidak mengandung bahan berbahaya dan tidak memiliki efek

samping pada wajah pengguna dan tidak mengandung bahan mercury. Wardah sudah memiliki sertifikasi halal, yaitu LPPOM. MUI (Lembagaa Pengajian Pangan Obat-obatan dan Kosmetika Majelis Ulama Indonesia). Kesuksesan halal yang terkandung pada produk di buktikan dengan penghargaan Halal *Award*2019 yang diterima oleh PT *Paragon Tecnology and innovation* dengan kategori *Brand* Kosmetik Halal. Maka penelitian sebelumnya bahwa label halal sangat mempengaruhi keputusan dalam pembelian kosmetik Wardah.

Industri label halal terus berkembang pesat dari waktu ke waktu dan dari zaman ke zaman. Pada tahun 1970, industri halal hanya pada makanan, sedangkan tahun 1990 mulai berkembang pada bisnis syaria'ah, Seiringnya berjalan waktu telah merambah pada industri kosmetik. mulai banyak dan mudah ditemukan dengan berbagai macam *brand* kosmetik, salah satunya kosmetik yang memiliki label halal di Indonesia adalah kosmetik Wardah (Anggraeni, 2017). pada awal dirintisnya Wardah menimbulkan pro dan kontra karena tidak sedikit masyarakat Umum yang berpendapat bahwa Wardah merupakan kosmetik yang membawa isu tentang agama, dengan seiringan berjalannya waktu Wardah mulai dikenal dan diterima baik oleh masyarakat Umum.

Tidak sedikit konsumen berpendapat produk mahal adalah produk berkualitas, meskipun Wardah selalu mengutamakan kualitasnya, harga yang di tawarkan oleh Wardah relatif terjangkau untuk semua kalangan baik kalangan menengah maupun kalangan bawah sekalipun dan kosmetik Wardah sesuai dengan manfaatnya yang didapatkan oleh konsumen (Elisa,2018).

Penelitian Raharjo (2015) tentang harga terhadap keputusan pembelian konsumen dalam membeli produk dan hasil keduanya memaparkan kesimpulan bahwa harga mempunyai hubungan yang baik terhadap keputusan pembelian. penelitiann Habibah (2016) kesimpulan harga mempunyai arti yang penting dalam mengambil keputusan pembelian produk kosmetik karena atribut paling penting di evaluasi oleh konsumenn dalam keputusan pembelian. Maka penelitian sebelumnya menyatakan bahwa harga mempengaruhi keputusan pembelian kosmetik.

Harga sebanding dengan kualitas produk akan lebih memberikan konsumen loyal terhadap produk yang dijual. Harga yang efektif dan kualitas produk yang bagus bila didukung dengan strategi pemasaran yang efektif dan up to date, misalnya melalui jejaring media sosial seperti instagram membuat konsumen memiliki referensi yang cukup untuk mengambil keputusan dalam membeli produk[6].

Penelitian yang dilakukan oleh Pangastuti (2019) mengungkapkan kualitas produk adalah faktor pertama terpenting dalam keputusan pembelian kosmetik. Produk yang berkualitas akan mempengaruhi konsumen yang berdampak pada keputusan pembelian. Begitu pula penelitian yang dilakukan. Kualitas produk merupakan faktor yang terpenting bagi suatu perusahaan, dimana untuk memuaskan konsumen perusahaan harus berlomba – lomba menciptakan suatu produk yang bernilai memiliki kualitas yang baik serta kualitas yang bisa dijangkau oleh semua kalangan dibandingkan dengan perusahaan lain. Kualitas produk menjadi hal yang dipertimbangkan oleh konsumen dalam mengambil keputusan pembelian. Dalam berbisnis, baik produk ataupun jasa yang dijual memiliki kualitas bagus dan sesuai dengan harga yang diberikan (Kotler & Armstrong, 2012)

Penelitian yang dilakukan Ayuniah (2017) yang bahwa keputusan pembelian kosmetik dipengaruhi oleh kualitas produk. Dengan kualitas produk yang bagus konsumen akan merasa puas dan aman saat terjadinya keputusan pembelian oleh konsumen. Maka kualitas produk mempengaruhi keputusan pembelian kosmetik Wardah.

Konsumen perempuan harus lebih teliti dalam memilih kosmetik dengan alasan harga kualitas produk, kesehatan, keterangan halal. Produk sangat berdampak ke keputusan pembelian. Produk kosmetik, pada kemasannya Wardah telah mempunyai label halal dari lembaga kehalalan. Kualitas yang baik disisi lain Wardah juga mempunyai harga yang cukup terjangkau sesuai dengan kualitasnya.

Hal ini menjadikan Wardah sebagai objek penelitian bagi penulis apakah kualitas produk, label halal dan persepsi harga pada produk kosmetik Wardah menjadi hal yang memang dipertimbangkan oleh konsumen. Dalam keputusan pembelian, masyarakat di Jakarta juga ikut serta karena merupakan salah satu konsumen kosmetik, dalam kesehariannya pasti menggunakan kosmetik, maupun produk perawatan kulit. Agar dapat menunjang penampilannya sehari-hari.

Berdasarkan uraian dari latar belakang masalah, maka saya merasa penting dan tertarik untuk melakukan penelitian ini lebih jauh dengan memilih judul sebagai berikut: **“PENGARUH KUALITAS PRODUK, LABEL HALAL DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KOSMETIK WARDAH PADA KONSUMEN DI JAKARTA SELATAN”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, perumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap keputusan pembelian kosmetik Wardah pada konsumen di Jakarta selatan?
2. Apakah label halal berpengaruh terhadap keputusan pembelian kosmetik Wardah pada konsumen di Jakarta selatan?
3. Apakah persepsi harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian kosmetik Wardah pada konsumen di Jakarta selatan?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian.

Adapun tujuan dari penulisan melakukan penelitian ini supaya dapat memecahkan masalah yang telah dirumuskan sebagai berikut:

- a. Menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian kosmetik Wardah pada konsumen di Jakarta Selatan.
- b. Menganalisis pengaruh label halal terhadap keputusan pembelian kosmetik Wardah pada konsumen di Jakarta Selatan.
- c. Menganalisis pengaruh persepsi harga terhadap keputusan pembelian kosmetik Wardah pada konsumen di Jakarta Selatan.

2. Kegunaan Penelitian

a. Referensi

Penelitian ini mampu menjadi bahan dan serana untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang penulis diperoleh di bangku perkuliahan universitas nasional serta untuk menambah wawasan pengetahuan di bidang pemasaran itu sendiri. dan nantinya mampu dimanfaatkan untuk bahan penelitian selanjutnya.

b. Bagi Perusahaan Wardah

Penelitian ini diharapkan dapat memberi wawasan yang baru bagi perusahaan wardah dalam upaya untuk meningkatkan keputusan pembelian yang dipengaruhi kualitas produk, label halal dan persepsi harga kosmetik Wardah terhadap keputusan pembeli