

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring dengan berkembangnya zaman pada saat ini yang semakin pesat, perusahaan dituntut untuk menerapkan standar kualitas produk yang dihasilkannya. Hal ini terjadi karena kualitas suatu produk menentukan berhasil dan tidaknya produk tersebut dapat menembus pasar. Persoalan yang kemudian muncul adalah apabila produk yang dihasilkan sama dengan perusahaan lain, sehingga menimbulkan persaingan dari beberapa perusahaan yang ada. Dengan menghadapi persaingan yang ketat, perusahaan perlu berlomba-lomba untuk memasarkan produk yang dihasilkan dengan cara terus berusaha mengembangkan kreativitas dan menciptakan inovasi baru. Perusahaan satu dengan yang lain saling berkompetisi untuk mengunggulkan kualitas produknya agar produk yang dihasilkan mempunyai kualitas baik dan unggul dari perusahaan lainnya.

Kecantikan merupakan nilai, ekspresi dari suatu hal yang ideal, simbol kesempurnaan dan perwujudan akan sesuatu hal yang bagus atau atraktif (Santayana 2016). Berbagai macam cara yang bisa dilakukan seseorang agar mendapatkan kecantikan yang diinginkan. Gaya hidup yang modern menyebabkan seseorang menginginkan hasil yang instan, cepat serta praktis dalam menggunakan produk kecantikan. Perawatan tubuh atau *skincare* merupakan salah satu alternatif bagi seseorang untuk mempercepat dirinya.

Di Indonesia saat ini industri kecantikan memiliki potensi pasar yang cukup besar. Seseorang yang ingin berkecimpung dalam industri kecantikan harus memiliki strategi dan tujuan yang jelas sehingga memungkinkan untuk bersaing dan mengalahkan pesaing. Banyak sekali perusahaan yang menawarkan tidak hanya satu produk serta varian mulai dari yang biasa hingga tidak biasa. Selain itu ada banyak sekali merek produk yang tersedia dan juga banyak beredar di pasaran, salah satunya adalah produk Scarlett Whitening. Namun berdasarkan pemasaran yang terjadi pada periode Januari 2021 menunjukkan bahwa produk *Body lotion* Scarlett Whitening menempatkan kategori penjualan tertinggi di *e-commerce*. Ini berarti produk *Body lotion* Scarlett Whitening mampu menjalankan strategi dengan baik sehingga mampu menguasai pasar dan sampai saat ini produk *Body lotion* Scarlett Whitening terus melakukan pengembangan produk.

Produk *Body lotion* Scarlett Whitening adalah merek lokal Indonesia yang didirikan pada tahun 2017 oleh Selebriti Indonesia Felicya Angelista. Produk Scarlett terdaftar di BPOM (Badan Pengawas Obat dan Makanan) bebas merkuri dan hidroquinon yang berbahaya bagi kulit. Oleh karena itu, *Body lotion* Scarlett Whitening ini aman digunakan secara alami. Scarlett ini fokus pada perawatan kulit tubuh dan wajah yang aman digunakan sehari-hari. Produk ini berfokus pada produk pencerah kulit dengan produk – produk yang berfungsi untuk mengangkat sel kulit mati dan kotoran yang terdapat pada kulit tubuh. Namun berdasarkan pemasaran yang terjadi pada periode Januari 2021 menunjukkan bahwa produk *Body lotion* Scarlett Whitening menempatkan kategori penjualan tertinggi di *ecommerce*. Ini berarti produk *Body lotion* Scarlett Whitening mampu menjalankan

strategi dengan baik sehingga mampu menguasai pasar dan sampai saat ini produk *Body lotion* Scarlett Whitening terus melakukan pengembangan produk. Produk ini mampu menghasilkan efek yang mencerahkan pada kulit tubuh berdasarkan *review* -*review* yang dilakukan oleh *beauty endorse* pada *social media* dan produk Scarlett Whitening mampu menyediakan apa yang dibutuhkan konsumen sehingga Scarlett Whitening mampu memicu minat pembeli.

Scarlett Whitening merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang kecantikan, menjual Produk yang berkualitas dan mempunyai nilai lebih dibandingkan dengan produk pesaing lainnya. Khususnya dalam bidang perawatan kulit *Body lotion* dan penjualannya memanfaatkan media online seperti Aplikasi Shopee. *Body lotion* Scarlett Whitening merupakan produk perawatan kulit dari luar.

Manfaat dari produk *Body lotion* Scarlett Whitening yaitu jika digunakan secara rutin dapat memutihkan, mencerahkan, melembabkan, dan meratakan warna kulit dengan ampuh karna memiliki kandungan *glutathione* yang merupakan antioksidan terbaik, dan membantu melindungi kulit saat melakukan aktivitas di luar rumah dari polusi seperti asap kendaraan, debu,,dan paparan sinar matahari secara langsung yang dapat membuat kulit menjadi iritasi dan kusam, hal ini disebabkan kulit remaja lebih sensitif dan untuk melembabkan serta mencerahkan kulit tubuh secara maksimal. Kualitas dari produk merupakan salah satu daya Tarik penawaran pasar yang dipandang penting dalam melakukan pembelian dan merupakan faktor penentu dari kepuasan pembeli, jika pembeli merasa puas dengan kualitas dari produk sendiri maka konsumen akan membelikembali produk

tersebut. Maka dari itu, Scarlett Whitening berkomitmen untuk memberikan produk yang berkualitas yang akan membuat kulit menjadi lebih sehat, lebih bernutrisi dan cerah.

Tabel 1.1
Data penjualan tertinggi produk kecantikan



Sumber: <https://www.google.com/compas.co.id> (2022)

Berdasarkan data diatas dapat dilihat bahwa produk scarlett whitening lebih brand dibandingkan dengan produk lainnya.

Kualitas produk adalah hal yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian. Semakin baik kualitas suatu produk, maka dapat meningkatkan minat konsumen untuk membeli atau memilihnya sebagai keputusan pembelian. Apabila kualitas produk selalu meningkat seiring dengan banyaknya permintaan konsumen, akan mempengaruhi konsumen untuk membeli produk tersebut secara berulang-ulang kali.

Promosi adalah salah satu faktor penentu mengenai keberhasilan program pemasaran. Menurut Kotler dan Armstrong (2019) Promosi merupakan kegiatan dalam upaya menyampaikan manfaat produk dan membujuk pelanggan untuk

membeli produk yang ditawarkan. Upaya yang dilakukan yaitu dengan menggunakan berbagai platform untuk dapat menembus media yang beragam atau dengan kata lain periklanan produk di berbagai media. Saat ini tentu iklan semua produk Scarlett Whitening baik di media-media elektronik seperti (Instagram, tiktok, dll) sangat mudah untuk ditemui sehingga tidak menutup kemungkinan bahwa produk-produk Scarlett Whitening mampu bertahan sebagai pemimpin pasar dalam jangka waktu yang lama.

Keputusan pembelian adalah pemikiran dimana individu mengevaluasi berbagai pilihan dan memutuskan pilihan pada suatu produk dari sekian banyak pilihan. Dengan keputusan pembelian, konsumen dapat memilih produk yang disukai dan dapat menentukan pilihannya, sesuai dengan kebutuhannya. Kotler dan Armstrong (2019), menyatakan keputusan pembelian adalah tindakan dari konsumen untuk mau melakukan pembelian suatu produk atau jasa dengan mempertimbangkan kualitas produk dan peningkatan promosi.

Berdasarkan uraian dari latar belakang di atas maka peneliti berniat dan terdorong untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Body lotion Scarlett Whitening Di Aplikasi Shopee Pada Masyarakat Kelurahan Dwikora”**.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian *Body Lotion* Scarlett Whitening Di Aplikasi Shopee Pada Masyarakat Kelurahan Dwikora?

2. Bagaimana pengaruh promosi terhadap keputusan pembelian *Body Lotion* Scarlett Whitening Di Aplikasi Shopee Pada Masyarakat Kelurahan Dwikora?
3. Bagaimana pengaruh kualitas produk dan promosi secara simultan terhadap keputusan pembelian *Body Lotion* Scarlett Whitening Di Aplikasi Shopee Pada Masyarakat Kelurahan Dwikora?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui:

1. Pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian *Body Lotion* Scarlett Whitening Di Aplikasi Shopee Pada Masyarakat Kelurahan Dwikora.
2. Pengaruh promosi terhadap keputusan pembelian *Body Lotion* Scarlett Whitening Di Aplikasi Shopee Pada Masyarakat Kelurahan Dwikora.
3. Pengaruh kualitas produk dan promosi secara simultan terhadap keputusan pembelian *Body Lotion* Scarlett Whitening Di aplikasi Shopee Pada Masyarakat Kelurahan Dwikora.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan permasalahan-permasalahan yang telah diuraikan tersebut, maka manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan meningkatkan ilmu pengetahuan penulis mengenai Pengaruh Kualitas Produk Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian *Body Lotion* Scarlett Whitening Di Aplikasi Shopee Pada Masyarakat Kelurahan Dwikora.

2. Bagi Universitas Sari Mutiara Indonesia

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan evaluasi bagi pengembangan penulisan dan penelitian karya ilmiah, khususnya yang berkaitan dengan Pengaruh Kualitas Produk Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian *Body Lotion* Scarlett Whitening Di Aplikasi Shopee Pada Masyarakat Kelurahan Dwikora.

3. Bagi Peneliti yang akan Datang

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dan menjadi bahan referensi dan sebagai acuan bagi peneliti lanjutan terutama dalam pembahasan Pengaruh kualitas Produk Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian *Body Lotion* Scarlett Whitening di Aplikasi Shopee Pada Masyarakat Kelurahan Dwikora.

