

BAB I

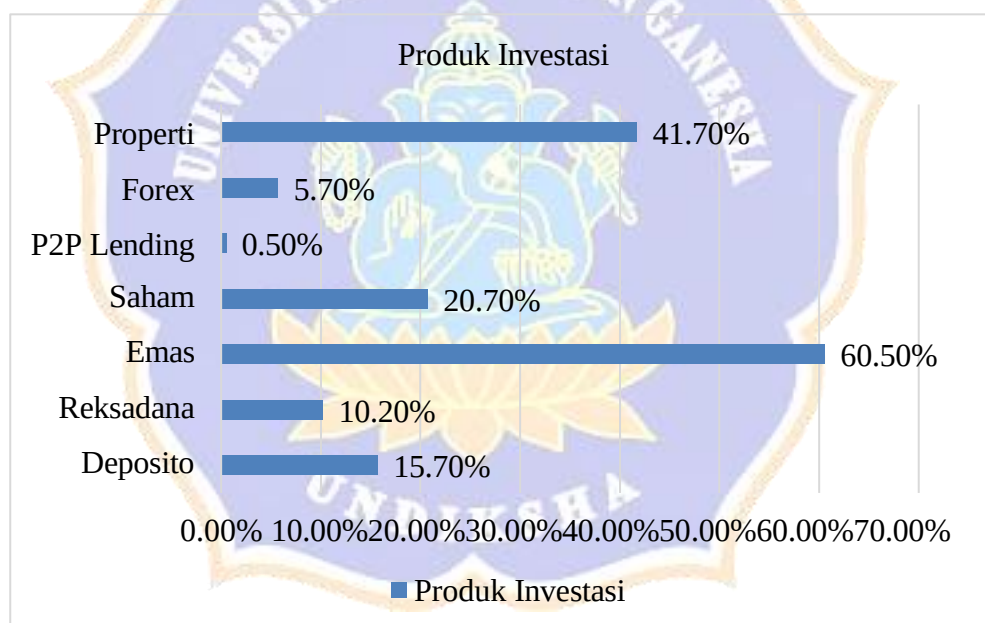
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian

Perkembangan zaman tentunya berdampak pada kebutuhan manusia menjadi semakin kompleks. Manusia di era kekinian dihadapkan dengan berbagai tekanan hebat yang hampir segalanya diukur dari materi. Bagian utama yang menjadi penentu status sosial seseorang dalam masyarakat modern adalah tingkat ekonomi dan gaya hidup. Salah satu dampak baik dari adanya status sosial adalah masyarakat terpacu dan bersemangat untuk bekerja lebih keras demi mendapat pengakuan status sosial yang diinginkan. Kondisi ini menyebabkan masyarakat modern tidak hanya membutuhkan kebutuhan dasar pada dirinya, tetapi juga merasa penting untuk memiliki investasi. Investasi adalah aktivitas menunda dana untuk dikeluarkan kemudian dikumpulkan ke dalam instrumen investasi yang bertujuan mendapatkan dividen di masa mendatang. Hingga saat ini, berbagai investasi semakin tumbuh di kalangan masyarakat, salah satunya yaitu emas (Suselo, 2023).

Investasi di Indonesia telah menjadi sorotan utama para pelaku ekonomi. Investasi sendiri merupakan langkah awal untuk membangun ekonomi bangsa. Indonesia, sebagai salah satu negara dengan populasi terbesar di dunia, memiliki peran yang signifikan dalam ekosistem investasi global. Saat ini masyarakat Indonesia antusias dengan investasi emas, sehingga menjadi peluang yang baik untuk PT. Pegadaian dalam menciptakan produk dalam lingkup investasi emas. PT. Pegadaian merupakan usaha jasa keuangan dan tempat untuk memberikan kredit kepada masyarakat dengan system gadai dan melakukan investasi emas

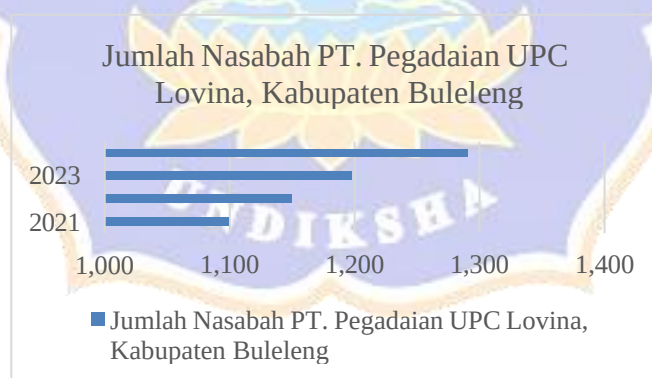
secara mudah aman, dengan membuka Tabungan Emas maka jumlah emas yang telah dibeli masyarakat akan diubah menjadi saldo tabungan emas. Masyarakat tidak perlu mengkhawatirkan keamanan, karena emas yang telah dibeli akan dititipkan di Studi tentang investasi emas di PT. Pegadaian dapat memberikan gambaran tentang peran lembaga keuangan gadai dalam mengelola investasi emas. Emas merupakan salah satu instrumen investasi yang populer dan nilainya cenderung stabil atau meningkat seiring dengan waktu. Investasi emas melalui pegadaian menjadi populer di kalangan masyarakat. Munculnya fenomena tersebut karena emas sering dianggap sebagai investasi yang relatif aman karena memiliki nilai intrinsik dan cenderung stabil, dimana hal ini dibuktikan dengan data yang disajikan pada Gambar 1.1



Gambar 1. 1
Perbandingan Jumlah Nasabah pada Produk Investasi
Sumber: Pegadaian Area 2 Denpasar, 2024

Dari Gambar 1.1 diketahui produk investasi emas paling banyak diminati oleh masyarakat dibandingkan dengan produk investasi lainnya. Hal ini dikarenakan investasi emas termasuk investasi yang paling aman dan paling

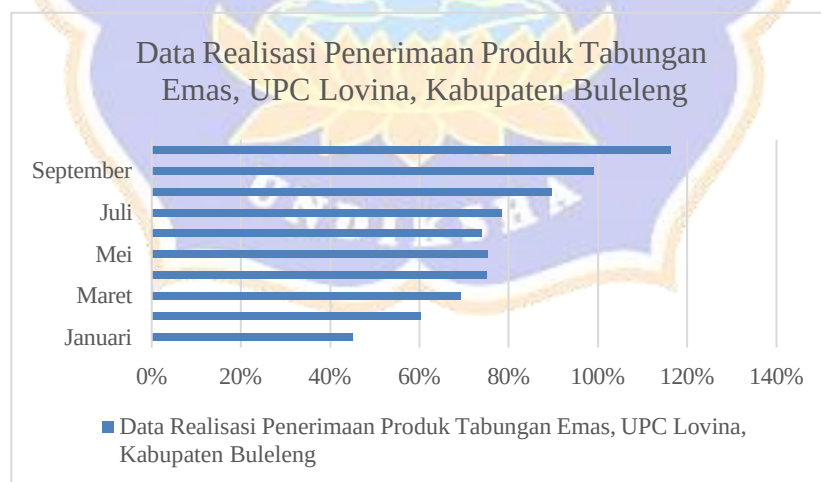
menguntungkan diantara semua investasi dan emas berhasil menjadi primadona investasi. Emas merupakan objek investasi yang nilainya cenderung naik, sehingga investasi dalam bentuk emas dapat dikatakan hampir selalu menguntungkan dengan risiko yang relative kecil. Produk investasi tabungan emas juga banyak dipilih oleh masyarakat karena sifatnya yang fleksibel. Emas juga efektif sebagai sarana melindungi nilai asset dari inflasi dan fluktuasi nilai tukar serta juga sebagai bentuk investasi yang mudah untuk diuangkan kapan saja dan dimana saja. Selain itu, tabungan emas juga dapat dijadikan sebagai barang jaminan untuk digadai apabila kemudian hari masyarakat membutuhkan uang. Berdasarkan kondisi tersebut, maka masyarakat lebih banyak yang memilih berinvestasi emas, sehingga hal ini mengakibatkan jumlah masyarakat yang menjadi nasabah di PT. Pegadaian semakin bertambah. Hal ini juga dialami oleh PT. Pegadaian UPC Lovina, yang berlokasi di Kabupaten Buleleng. Berikut disajikan data jumlah masyarakat yang terdata sebagai nasabah PT. Pegadaian UPC Lovina, Kabupaten Buleleng Tahun 2021-2024 yang dapat dicermati dalam Gambar 1.2.



Gambar 1. 2
Jumlah Nasabah PT. Pegadaian UPC Lovina Tahun 2021-2024

Ditinjau dari Gambar 1.2, diketahui bahwa banyaknya jumlah masyarakat yang terdata sebagai nasabah pada PT. Pegadaian UPC Lovina, Kabupaten Buleleng semakin tahun tampak mengalami peningkatan, dimana hal ini telah

berhasil membuktikan bahwa semakin banyaknya masyarakat yang tertarik melakukan investasi emas dari pada melakukan investasi pada produk lainnya. Investasi emas banyak memberikan manfaat dan keuntungan pada para nasabah, sehingga hal ini membuat PT. Pegadaian UPC Lovina, Kabupaten Buleleng menawarkan investasi tersebut kepada para nasabahnya dan juga pada calon nasabahnya. Investasi emas di PT. Pegadaian UPC Lovina, Kabupaten Buleleng, khususnya melalui tabungan emas telah menawarkan berbagai macam manfaat seperti jaminan emas 24 karat, kemudahan pembelian dan penjualan serta potensi keuntungan dari kenaikan harga emas. Selain itu, PT. Pegadaian UPC Lovina, Kabupaten Buleleng juga menyediakan fasilitas gadai tabungan emas untuk kebutuhan dana darurat. Dengan demikian hal ini juga akan berdampak pada data perkembangan jumlah tabungan emas di PT. Pegadaian UPC Lovina, Kabupaten Buleleng. Berikut disajikan data laporan target dan realisasi penerimaan produk tabungan emas, UPC Lovina, Kabupaten Buleleng Tahun 2024 yang dapat dicermati dalam Tabel 1.3.



Gambar 1. 3
Data Realisasi Penerimaan Produk Tabungan Emas, UPC Lovina, Kabupaten
Buleleng Tahun 2024
Sumber: Pegadaian Area 2 Denpasar, 2024

Dilihat dari Gambar 1.3, diketahui bahwa dari bulan ke bulan PT. Pegadaian UPC Lovina, Kabupaten Buleleng selalu mampu merealisasikan penerimaan produk tabungan emas melebihi target yang telah ditentukan sebelumnya, dimana bahkan realisasinya setiap bulan ke bulan selalu mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Dari data ini, maka terlihat bahwa jumlah masyarakat yang melakukan investasi emas di PT. Pegadaian semakin meningkat dan cenderung memiliki beragam tujuan, mulai dari persiapan dana pensiun hingga investasi jangka panjang untuk pendidikan anak. Hal ini sebabkan pada saat ini pihak Pegadaian dapat mengembangkan produk investasi emas yang menarik dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Mereka dapat menawarkan berbagai pilihan, seperti tabungan emas dengan berbagai denominasi dan cicilan emas dengan keuntungan yang kompetitif. Sebagian besar masyarakat lebih memilih investasi emas dalam bentuk tabungan emas karena dianggap lebih mudah dipahami dan memiliki tingkat likuiditas yang cukup tinggi.

Berdasarkan hasil observasi awal dan wawancara sederhana yang dilakukan terhadap 30 orang masyarakat yang telah menjadi nasabah produk Tabungan emas di PT. Pegadaian UPC Lovina, diketahui 20 orang nasabah tertarik berinvestasi Tabungan emas karena emas semakin naik dan meningkat serta harga jual emas di PT. Pegadaian UPC Lovina sangat terjangkau. Selain itu kualitas emas di PT. Pegadaian UPC Lovina sudah tidak diragukan lagi karatasenya karena sudah terbukti sejak tahun 1901 oleh karena itu “diduga” bahwa sebagian besar masyarakat menjadi membeli produk investasi Tabungan emas di PT. Pegadaian UPC Lovina karena kualitas produk yang baik dan adanya persepsi harga terhadap pembelian emas yang cukup terjangkau.

Dalam melakukan keputusan pembelian emas, maka proses pengambilan keputusan terdiri dari tiga tahap proses, yaitu tahap mengenali kebutuhan (konsumen merasa ada kebutuhan), mencari informasi sebelum membeli dan mengevaluasi alternatif. Menurut Kotler dan Keller (2016) keputusan pembelian merupakan tahapan evaluasi pelanggan membentuk preferensi diantara merek – merek serta pilihan dan juga dapat membentuk niat untuk membeli merek yang paling disukai. Adapun penelitian yang dilakukan oleh Prasetya, dkk (2019) menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian yaitu 1) faktor produk yang terdiri dari variabel kemampuan daya beli, kualitas produk, kesesuaian harga, citra merek, desain produk, tren masa kini, dan iklan. 2) faktor psikologis terdiri dari variabel kepercayaan, kebutuhan pakaian, referensi dari teman dan akses toko. 3) faktor promosi yaitu selera dan variasi harga. Keputusan pembelian menjadi suatu hal yang penting untuk diperhatikan karena hal ini tentu akan menjadi suatu pertimbangan oleh perusahaan untuk merumuskan strategi pemasaran yang nantinya akan diimplementasikan dalam memperkenalkan dan mempromosikan produk mereka ke pasar.

Faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian salah satunya adalah kualitas produk, dimana konsumen biasanya ingin mendapatkan produk dengan kualitas tinggi. Kualitas produk mencerminkan keseluruhan atribut yang ditawarkan pada konsumen. Kualitas produk yang unggul akan meningkatkan kepercayaan konsumen untuk kembali menggunakan atau mengonsumsi produk tersebut. Dengan kualitas produk yang baik akan menanamkan kepercayaan konsumen terhadap produk yang ditawarkan. Andrianto dan Idris (2013) menyatakan bahwa semakin baik merek atas produk, semakin tinggi atau besar

pelanggan akan memutuskan untuk membeli produk tersebut. Investasi emas menjadi tren dalam segi produk investasi dengan banyak kelebihan atau keuntungan yang didapatkan oleh investor. Tetapi dalam melakukan investasi pastinya akan mengalami beberapa masalah atau risiko meskipun itu relative kecil. Investasi emas fisik dapat memiliki risiko kehilangan fisik atau pencurian, terutama jika emas tersebut disimpan di tempat yang tidak aman atau tidak diasuransikan dengan baik.

Persepsi harga dapat menjadi faktor penentu dalam keputusan konsumen untuk membeli atau tidaknya suatu produk. Konsumen akan selalu mempertimbangkan harga produk saat membuat keputusan pembelian, dan akan memilih produk yang biayanya paling sesuai dengan kemampuan mereka. Persepsi harga adalah bagaimana konsumen memandang harga tertentu (Mariyana dan Talumantak (2023). Perusahaan wajib dalam hal ini melakukan proses penentuan pada harga jualnya yang dilakukan untuk pertama kalinya, dimana hal ini dilakukan terutama pada saat melakukan proses pengembangan pada produk baru. Faktor-faktor yang perlu dipertimbangkan dalam penerapan harga adalah biaya, keuntungan dan perubahan keinginan pasar.

Harga emas memiliki peran yang signifikan dalam investasi emas, dan perubahan harga emas dapat mempengaruhi nilai portofolio investasi. Harga emas adalah faktor penentu utama dari nilai investasi emas. Harga emas di PT. Pegadaian memiliki keunggulan dengan emas ditempat lain atau kompetitornya. Hal ini dikarenakan harga emas di Pegadaian memiliki margin keuntungan, dimana pihak PT. Pegadaian sebagai penjual sekunder mengenakan margin keuntungan pada emas yang dijual lebih tinggi. Selain itu bagi masyarakat yang ingin memiliki tabungan emas bisa melakukan pembelian emas. Dimulai dengan harga Rp 5.000-

an, Masyarakat sudah bisa memiliki tabungan emas dengan berat 0,01 gram. Sebagai contoh karena bisa dilakukan sesuai dengan kemampuan, maka masyarakat bisa menyisihkan dana misalnya Rp 50,000 setiap minggunya untuk membeli emas di PT. Pegadaian. Sehingga hal ini membuat berbagai kalangan masyarakat bisa memiliki tabungan emas. Kenaikan harga emas cenderung meningkatkan nilai portofolio investasi emas, sementara penurunan harga emas dapat mengurangi nilai portofolio tersebut. Dibalik harga emas yang stabil, tidak terlepas dari adanya fluktuatif terhadap emas itu sendiri. Emas cenderung kurang cocok untuk investasi jangka pendek karena nilainya yang fluktuatif dan mungkin tidak memberikan hasil yang signifikan dalam jangka waktu singkat. Meskipun emas dapat menjadi aset perlindungan nilai selama ketidakpastian ekonomi, harga emas cenderung melambat atau bahkan menurun saat kondisi ekonomi membaik, mengurangi potensi keuntungan. Dimana ketika harga emas mengalami penurunan berpengaruh besar kepada nasabah tabungan emas pegadaian yang sudah lebih dahulu menabung. Dalam kasus lain selisih harga jual dan beli semakin jauh, maka dengan adanya perubahan selisih harga jual inilah yang membuat masyarakat merasa belum puas akan produk tabungan emas sebagai investasi jangka panjang mereka.

Penelitian yang dilakukan oleh Yohana dan Ginanjar (2021) menyatakan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Fitria (2019) juga memperoleh hasil bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Namun penelitian ini bertentangan dengan Tina Martini (2016) yang berpendapat bahwa kualitas produk tidak memiliki pengaruh terhadap keputusan pembelian. Penelitian Jamarnis dan Susantim (2019) menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan

variabel harga terhadap variabel keputusan pembelian. Begitu pula dengan penelitian yang dilakukan oleh Kurniasari (2019) yang menyatakan persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Namun penelitian ini bertentangan dengan Mulyadi (2022) yang berpendapat bahwa harga berpengaruh negatif terhadap keputusan pembelian. Permasalahan yang terjadi dan ketidakkonsistenan hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa penelitian terkait pengaruh gaya hidup, dan harga terhadap keputusan pembelian sangat perlu untuk dilakukan.

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan dan fenomena yang terjadi serta adanya kesenjangan dari penelitian terdahulu, maka peneliti tertarik mengajukan sebuah penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk & Persepsi Harga Terhadap Keputusan Pembelian Produk Tabungan Emas (Studi Pada PT. Pegadaian UPC Lovina)”.

1.2 Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah di atas terdapat masalah-masalah yang berkaitan dengan penelitian yang peneliti rancang. Masalah tersebut diidentifikasi sebagai berikut.

- 1) Peningkatan Investasi tabungan emas di PT. Pegadaian UPC Lovina pada rentang tahun 2024.
- 2) Kualitas Emas di PT. Pegadaian UPC Lovina yang sangat baik dan terjamin yang dapat menjadi aset.
- 3) Harga Emas di PT. Pegadaian UPC Lovina yang cukup terjangkau dan dapat dimiliki oleh seluruh kalangan masyarakat.

- 4) Adanya kesenjangan dalam penelitian yang berkaitan dengan pengaruh kualitas produk dan persepsi harga terhadap keputusan pembelian.

1.3 Pembatasan Masalah

Untuk membatasi ruang lingkup penelitian, maka dibuat batasan masalah agar penelitian ini menjadi terfokus, terarah, dan tidak jauh dari inti permasalahan. Permasalahan ini berupa investasi emas yang terjadi hanya di PT. Pegadaian UPC Lovina pada rentan tahun 2024. Serta Variabel yang digunakan kualitas produk, persepsi harga dan keputusan pembelian. Mengidentifikasi permasalahan terkait uraian latar belakang dan pertimbangan berbagai kewajiban yang ada

1.4 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka permasalahan yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Apakah kualitas produk dan persepsi harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian nasabah pada produk tabungan emas?
- 2) Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap keputusan pembelian nasabah pada produk tabungan emas?
- 3) Apakah persepsi harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian nasabah pada produk tabungan emas?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk:

- 1) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas produk dan persepsi harga terhadap keputusan pembelian nasabah pada produk tabungan emas.

- 2) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian nasabah pada produk tabungan emas.
- 3) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh persepsi harga terhadap keputusan pembelian nasabah pada produk tabungan emas.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat secara teoretis dan praktis yaitu sebagai berikut:

1) Manfaat Teoritis

Penelitian ini merupakan salah satu bukti bahwa peneliti telah dapat dengan secara langsung menerapkan ilmu-ilmu berupa teori-teori yang didapatkan selama penulis menempuh kuliah ke dalam praktek sekaligus sebagai salah satu kegiatan yang digunakan dalam menggali tambahan pengetahuan yang akan ditemukan secara langsung di lapangan mengenai hal-hal yang berkaitan dengan manajemen pemasaran. Hasil dari penelitian ini juga diharapkan dapat menambah wawasan dan memperdalam ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen khususnya manajemen pemasaran tentang pengaruh kualitas produk dan persepsi harga terhadap keputusan pembelian nasabah pada produk tabungan emas (studi pada PT. Pegadaian UPC Lovina).

2) Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran atau masukan bagi pihak PT. Pegadaian UPC Lovina, Kabupaten Buleleng untuk lebih meningkatkan keputusan pembelian para nasabahnya pada produk tabungan emas dengan cara lebih memperhatikan kualitas produk yang diberikan dan juga menyesuaikan harga. Hasil penelitian ini juga dapat digunakan oleh pihak PT. Pegadaian UPC Lovina,

Kabupaten Buleleng sebagai bahan-bahan melakukan pertimbangan dalam mengambil langkah–langkah kebijakan khususnya dala, meningkatkan keputusan pembelian nasabah pada produk tabungan emas.

