

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Semakin di sadari bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen untuk membeli barang merupakan faktor yang paling penting untuk bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan. Persaingan yang semakin ketat terjadi pada produk kesehatan karena produk ini merupakan alternatif yang banyak disukai dan dibutuhkan oleh masyarakat. Memang tidak mudah menjadi yang terbaik, selain harus menyediakan kualitas terbaik juga ada faktor pola perilaku konsumen yang tidak mudah ditebak, apalagi di Indonesia yang terdiri dari banyak pulau, sehingga memiliki ragam pola perilaku konsumen yang berbeda pula sehingga faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen berbeda pula. Produktivitas yang tinggi akan menciptakan pertumbuhan ekonomi yang tinggi pula. Dan untuk menciptakan produktivitas yang tinggi tidak hanya dibutuhkan peningkatan keahlian yang dimiliki, namun di dukung oleh faktor lain yaitu sarana dan prasarana kesehatan masyarakat.

Salah satu sasaran yang ingin dicapai adalah pelayanan kesehatan. Karena kesehatan merupakan salah satu faktor yang utama yang menentukan perbaikan produktivitas kinerja sumber daya manusia. Dan dalam usaha peningkatan tersebut perlu dipersiapkan sarana dan prasarana yang mendukung dan memadai, dan salah satunya adalah penyediaan suplemen makanan yang mencukupi permintaan masyarakat. Permintaan suplemen oleh masyarakat juga didasarkan terhadap beberapa alasan. Selain karena kenaikan jumlah penduduk dan kenaikan pendapatan, juga disebabkan oleh harga yang bisa dijangkau masyarakat serta kualitas suplemen tersebut terjamin oleh pemerintah dan balai POM (Pengawasan Obat dan Makanan).

Herbalife adalah perusahaan multinasional yang bergerak di bidang nutrisi dan diet yang berpusat di Amerika Serikat yang berdiri pertama kali pada tahun 1980 oleh Mark Hughes. Di Indonesia sendiri herbalife sudah mengambil tempat di dalam masyarakat Indonesia, yang di buktikan dengan hampr meratanya distribusi cabang, distributor, agen serta konsumen Herbalife itu sendiri. Herbalife memakai penjualan produk dengan sistem MLM (Multi Level Marketing), dimana rumusan dasar MLM adalah suatu cara atau metode menjual barang secara langsung kepada pelanggan melalui jaringan yang dikembangkan oleh distributor lepas yang memperkenalkan para distributor lainnya. Pendapatan dihasilkan terdiri dari laba eceran dan laba grosir ditambah dengan pembayaran-pembayaran berdasarkan total penjualan kelompok yang dibentuk oleh sebuah distributor (Clothier, 1996:33)

Aktivitas manusia tidak lepas dari makanan junk food setiap hari sehingga tubuh manusia rentan timbulnya berbagai macam penyakit. Herbalife memiliki bermacam-macam produk nutrisi makanan yang dapat meningkatkan daya tahan tubuh serta produk diet untuk masyarakat yang ingin menjaga asupan kalori dan mendapatkan tubuh ideal yang diinginkan. Shake herbalife itu sendiri memiliki kandungan kacang kedelai (soybean) yang dapat meningkatkan metabolisme tubuh dan dapat menjadi makanan pengganti yang rendah kalori. Herbalife memiliki bermacam-macam produk nutrisi makanan yang dapat meningkatkan daya tahan tubuh serta produk diet untuk masyarakat yang ingin menjaga asupan kalori dan mendapatkan bentuk tubuh ideal yang diinginkan.

Tabel 1

Tabel Harga Nutrition Herbalife

No	Nama Produk	Harga
-----------	--------------------	--------------

1	Formula 1 Shake mix chocolate	417.000
2	Formula 1 Shake mix vanilla	417.000
3	Formula 1 Shake mixberry	417.000
4	Formula 1 Shake mix choco mint	417.000

Sumber: PT. Herbalife Indonesia

Tabel diatas adalah daftar produk nutrisi Herbalife, beberapa poin dimana produk shake mix dari Herbalife lebih baik dari produk competitor WRP, sudah terjamin kualitasnya dengan dibuktikan dengan berbagai penelitian tentang manfaat dan khasiat dari produk shake mix itu sendiri, bahan baku utama shake mix itu sendiri dari kacang kedelai yang memiliki berbagai macam varian rasa yang dapat dipilih sesuai dengan pilihannya masing- masing dan juga banyak kandungan nutrisi yang bisa dikonsumsi oleh masyarakat vegetarian dan aman bagi penderita asam urat karena purin dari kacang kedelai itu sudah dibuang, serta mengandung nutrisi yang lengkap dari vitamin, asam amino, protein nabati, dan anti oksidan. Selain itu Herbalife juga memadukan yang terbaik dari alam dengan teknologi canggih, Herbalife juga berada di jajaran depan dalam upaya memaksimalkan kesehatan dan kecantikan pribadi dengan kandungan dalam produk 100 persen bahan Alami tanpa campuran bahan kimia.

Herbalife memproduksi produk herbal Produk Herbalife juga sebagai makanan dan bukan obat sehingga aman dikonsumsi bagi anak-anak, remaja, dewasa, ibu hamil dan orang sakit. Salah satu keunggulan dari produk Herbalife dapat menurunkan dan menaikkan berat badan, diet sehat serta membantu dalam meningkatkan kesehatan. (www.herbalife.co.id)

Beberapa keunggulan lain dari produk herbalife adalah memiliki Gold Standar dengan memberikan garansi 30 hari uang kembali dalam penurunan berat badan. Eurominitor internasional juga mengeluarkan pernyataan bahwa Herbalife adalah makanan pengganti no 1 di

dunia dalam kategori shake dan herbalife menjadi solusi penurunan berat badan no 1 di Indonesia (Euromonitor Internasional Tahun 2015)

Produk susu WRP memiliki beberapa kandungan yang bermanfaat bagi tubuh dan kesehatan kita. Kandungan protein yang tinggi membantu pembentukan massa otot dan optimalisasi pembakaran lemak. *Cla* juga membantu proses metabolisme tubuh (termasuk pembakaran lemak, terutama pada bagian pinggu, paha, perut, dan pinggang). *Chondroitin* dan *Glucosamine* memberikan manfaat bagi sendi dan tulang rawan agar bergerak dengan baik, terutama saat melakukan olahraga.

Beberapa keunggulan produk susu WRP adalah kandungan kalsium yang tinggi berfungsi untuk memadatkan tulang dan menghindarkan dari osteoporosis. Susu ini juga mengandung Collagen (yang biasanya hanya terdapat pada produk kecantikan) yang memperbaiki kualitas kulit dan menjadikannya lebih kenyal, kencang, dan sehat.

Dari kedua keunggulan produk tersebut menjadikan shake herbalife sebagai solusi penurunan berat badan terbaik dibandingkan dengan produk WRP karena shake herbalife menggunakan protein dari nabati sementara produk susu WRP menggunakan protein hewani dan juga herbalife memberikan garansi dalam penurunan berat badan.

Adapun jumlah omset di klub kece badai pada awal tahun 2017 sebagai berikut: **Tabel 2**

Pelanggan Rumah Nutrisi Klub Kece Badai Pekanbaru yang mengkonsumsi Formula 1 Nutritional Shake Mix Herbalife Tahun 2017

No	Bulan	Jumlah	Pendapatan
1	Januari	50 Orang	35.000.000
2	Februari	50 Orang	35.000.000
3	Maret	56 Orang	39.200.000
4	April	60 Orang	42.000.000

5	Mei	40 Orang	28.000.000
6	Juni	40 Orang	28.000.000
7	Juli	52 Orang	36.400.000
8	Agustus	57 Orang	39.900.000
9	September	60 Orang	42.000.000

Sumber: Rumah Nutrisi Klub Kece Badai

Dari data di tabel tersebut menunjukkan bahwa setiap bulannya konsumen yang membeli shake herbalife selalu mengalami kenaikan atau pun penurunan yang tidak menentu, hanya saja pada bulan-bulan tertentu mengalami kenaikan yang sangat besar misalnya saja pada bulan April dan September pelanggan berjumlah 60 orang. Jadi pada bulan tersebutlah peningkatan jumlah konsumen mengalami kenaikan dengan total omset Rp. 42.000.000.

Sesuai dengan latar belakang masalah diatas maka peneliti mengambil judul penelitian **“FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSANPELANGGAN DALAM MENGGONSUMSI FORMULA 1 NUTRIONAL SHAKE MIX HERBALIFE (Studi Kasus Rumah Nutrisi Klub Kece Badai Pekanbaru)**

1.2 Perumusan Masalah

1. Apakah faktor produk, harga, dan psikologis yang mempengaruhi keputusan konsumen dalam membeli produk shake herbalife.
2. Apakah faktor produk yang paling dominan yang mempengaruhi keputusan konsumen dalam membeli produk shake herbalife.

1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk :

- 1 Untuk mengetahui faktor produk, harga, psikologis yang mempengaruhi keputusan konsumen dalam membeli shake herbalife di pekanbaru khususnya di rumah nutrisi kece badai pasar cikpuan.
- 2 Untuk mengetahui faktor produk yang paling dominan yang mempengaruhi keputusan konsumen dalam membeli shake herbalife di pasar cikpuan.

1.3.2 Manfaat penelitian

1. Bagi perusahaan

Sebagai bahan masukan dan pertimbangan lebih lanjut bagi perusahaan dalam mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi keputusan konsumen dalam membeli shake herbalife untuk masa yang akan datang.

- 2 Bagi masyarakat

Dapat mengaplikasikan ilmu pengetahuan masyarakat serta dapat digunakan bahan penelitian dalam mendapatkan masukan dalam keputusan pembelian, dan faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen dalam membeli shake herbalife

3. Bagi peneliti

Sebagai referensi bagi mahasiswa pada umumnya, serta peneliti lain yang akan melaksanakan penelitian lebih lanjut yang berkaitan dengan masalah.

1.4 Sistematika penulisan

BAB 1: PENDAHULUAN

Merupakan uraian yang berisi latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian.

BAB II: TELAAH PUSTAKA

Penulis menguraikan tentang beberapa teori mengenai variabel-variabel yang diteliti yang digunakan sebagai dasar dari analisis penelitian, antara lain mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen yang terdiri dari (faktor psikologis, produk, dan harga) keputusan pembelian, pengertian pengambilan keputusan, perspektif alternatif pada pengambilan keputusan, komponen pengambilan keputusan, tahap proses pengambilan keputusan, penelitian terdahulu, serta hipotesa.

BAB III: TELAAH PUSTAKA

Penulis menguraikan uraian mengenai variabel penelitian, dan definisi operasional variabel, penentuan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data seta metode analisis data yang digunakan.

BAB IV: GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini menguraikan sejarah singkat perusahaan, dan struktur organisasi perusahaan.

BAB V: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan analisis hasil penelitian dan pembahasan hasil penelitian terhadap data yang dikumpulkan dari hasil penelitian tentang pengaruh keputusan pelanggan dalam mengkonsumsi shake Herbalife (Klub Kece Badai Pekanbaru).

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi Kesimpulan dan saran-saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak yang bersangkutan dan bagi pembaca.

