

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perilaku merokok di Indonesia sudah menjadi salah satu kebutuhan hidup. Meskipun dari segi kesehatan akan merugikan untuk orang lain dan diri sendiri. Dalam segi kesehatan terdapat kandungan kimia berbahaya yaitu nikotin, karbon monoksida, dan tar. Kandungan kimia tersebut akan mengakibatkan naiknya tekanan darah, memicu detak jantung lebih cepat, dan menstimulasi penyakit kanker, penyempitan pembuluh darah, dan penyakit lainnya. Dampak negatif dari merokok bagi kesehatan dapat dilihat di berbagai media sosial, internet, dan media cetak. Data dibawah ini menunjukkan bahwa merokok menjadi gaya hidup, dan kebutuhan hidup. Dari data dibawah ini, jumlah perokok menurun di usia muda. Perilaku merokok dapat dipengaruhi oleh faktor lingkungan yaitu teman bahkan komunitas yang sama-sama merokok dan juga dari diri sendiri dikarenakan adanya rasa penasaran.

Gambar 1.1 Presentase Merokok

Jenis Kelamin + Nasional	Presentase Merokok Pada Penduduk Usia ≤ 18 Tahun, Menurut Jenis Kelamin (Persen)		
	2018	2019	2020
Laki Laki	18,41	7,39	7,26
Perempuan	0,44	0,15	0,17
Nasional	9,65	3,87	3,81

Sumber : bps.go.id

Adanya perilaku merokok menjadi bagian dari gaya hidup dan kebutuhan hidup, serta melihat dari dampak negatifnya yang tinggi. Semakin berkembangnya inovasi teknologi dalam hal merokok yaitu adanya ide rokok elektrik atau biasa disebut *vape*. *Personal Vaporizer* atau biasa disebut *vape* yang memunculkan trend baru di berbagai kota di Indonesia yaitu *Vaping*. Kata *Vaping* sendiri berasal dari kata *Vapor* yaitu uap. Melihat dari cara kerja *vape* adalah proses penguapan

yang biasa diartikan mengubah zat cair menjadi uap, berbeda dengan cara kerja rokok yaitu dengan pembakaran dan menghasilkan asap. Dapat dilihat dari segi medis, vape menjadi pro dan kontra dikalangan ahli medis yang dikarenakan masih menggunakan nikotin. Pada kalangan masyarakat rokok elektrik sudah banyak disukai, dikarenakan jauh lebih sehat dari pada rokok yang dinyatakan oleh ahli kesehatan di Inggris. Beberapa rumah sakit di Inggris memperbolehkan masyarakat di sana untuk *vaping* di ruangan yang sudah disediakan, bahkan mereka juga menjual cairan vape tersebut yang dinamakan dengan *liquid*.

Rokok elektrik atau biasa disebut vape juga biasa menjadi alternatif untuk perlahan berhenti merokok. Sensasi yang diberikan vape ini sama dengan rokok tembakau, sehingga perokok bisa perlahan berhenti merokok menggunakan vape. Dapat lihat juga vape perlahan menggantikan kebiasaan merokok yang tidak sehat dan berbahaya bagi kesehatan. Walaupun tidak bisa dikatakan juga bahwa vaping lebih sehat dan lebih baik, banyak anggapan dari masyarakat yang menilai bahwa vape meminimalisir untuk mengurangi resiko bahaya dari merokok, karena di dalam *liquid vape* tidak ada tar dan juga setelah menghisap vape dapat menghilangkan kebiasaan merokok bahkan ketika merokok rasanya akan berkurang dan perlahan masyarakat yang merokok akan perlahan berhenti.

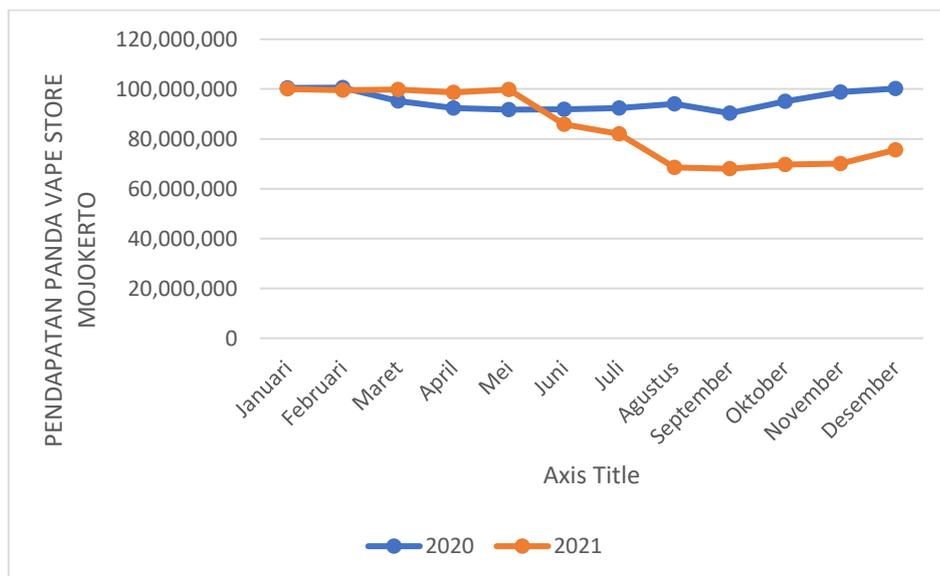
Pada era majunya teknologi dan ilmu pengetahuan membuat perkembangan dunia usaha semakin pesat dan menjadi ketat. Sehingga, ide sistem pemasaran bermunculan dengan baik pada perusahaan terutama dibidang barang dan jasa. Pemasaran sendiri merupakan salah satu cara bagi perusahaan untuk mencapai tujuan yang diinginkannya. Maka, perusahaan harus menghasilkan berupa barang atau jasa sesuai keinginan konsumen dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik dan menyenangkan. Salah satu cara terbaik memberikan kualitas pelayanan yang baik yaitu dengan cara promosi melalui media online.

Berdasarkan hal diatas, Panda Vape Store menggunakan strategi promosi penjualan yang merupakan bagian dari bauran promosi. Belch (2001) mengatakan bahwa promosi penjual berpengaruh secara langsung dalam penawaran nilai tambah atau insentif sebuah produk yang diberikan kepada distributor ataupun pelanggan dengan melakukan penjualan langsung atau jangka pendek. Promosi

penjualan dalam suatu perusahaan memiliki tujuan mengajak para konsumen untuk membeli produk yang diproduksi oleh perusahaan tersebut. Sedangkan menurut Prasetyo & Rismawati (2018) promosi penjualan harus dilaksanakan dengan terus-menerus, sistematis, dan dapat berkelanjutan. Selain promosi penjualan, Panda Vape Store mengutamakan juga dalam kualitas pelayanan. Menurut Amrullah, Siburian, dan Zainurossalamia (2016) kualitas pelayanan yang baik adalah variabel yang penting karena mempengaruhi emosi konsumen yang mempunyai dampak dalam perilaku pembeliannya. Apabila promosi penjualan dilaksanakan dapat memberikan dampak positif bagi konsumen dalam melakukan keputusan pembelian, dan keputusan pembelian ialah sebuah langkah seorang konsumen mempunyai keinginan atau niat dalam membeli suatu barang atau produk. Maka dari itu, disebutkan oleh Kotler & Keller (2009) keputusan pembelian ialah seseorang mengadakan proses dalam dirinya, pada akhirnya seseorang tersebut melakukan pembelian yang bertujuan untuk mendapatkan kepuasan dari barang yang dibeli tersebut.

Penjelasan mengenai promosi penjualan diatas, peneliti melakukan observasi mengenai pendapatan di Panda Vape Store Mojokerto dengan data :

Gambar 1.2 Grafik Penurunan pendapatan Panda Vape Store Mojokerto



Sumber : Data diolah Januari 2022

Dengan grafik diatas dikataka bahwa Panda Vape Store Mojokerto mengalami penurunan pendapatan dikarenakan kurangnya promosi penjualan dan kurangnya kualitas pelayanan pada waktu itu. Dari data tersebut maka dilakukannya penelitian ini.

Dari latar belakang yang telah dijelaskan, maka penelitian yang diangkat adalah “Pengaruh Promosi Penjualan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Di Panda Vape Store.”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka pokok permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah Promosi Penjualan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian di Panda Vape Store?
2. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian di Panda Vape Store?
3. Apakah Promosi Penjualan dan Kualitas Pelayanan Berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian di Panda Vape Store?

1.3 Tujuan Penelitian

Dalam tujuan penelitian kali ini, penulis bertujuan untuk :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Promosi Penjualan secara signifikan terhadap keputusan pembelian di Panda Vape store.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan secara signifikan terhadap keputusan pembelian di Panda Vape Store.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Promosi Penjualan dan Kualitas Pelayanan secara signifikan terhadap keputusan pembelian di Panda Vape Store.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian yang digunakan sebagai referensi dan mendukung penelitian selanjutnya dalam melakukan penelitian tentang pengaruh promosi penjualan dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian dan hasil dari penelitian ini diharapkan menjadi ilmu pengetahuan bagi peneliti dan pembaca.

2. Manfaat praktis

a. Bagi Perusahaan

Penelitian ini di harapkan menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi perusahaan dalam menetapkan kebijakan dan strategi di bidang pemasaran untuk pengembangan usaha bisnis.

b. Bagi Peneliti

Sebagai alat ukur untuk mempraktekkan teori-teori yang telah diperoleh selama menempuh perkuliahan sehingga penulis dapat menambah pengetahuan secara praktis tentang masalah-masalah yang dihadapi oleh perusahaan.