

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

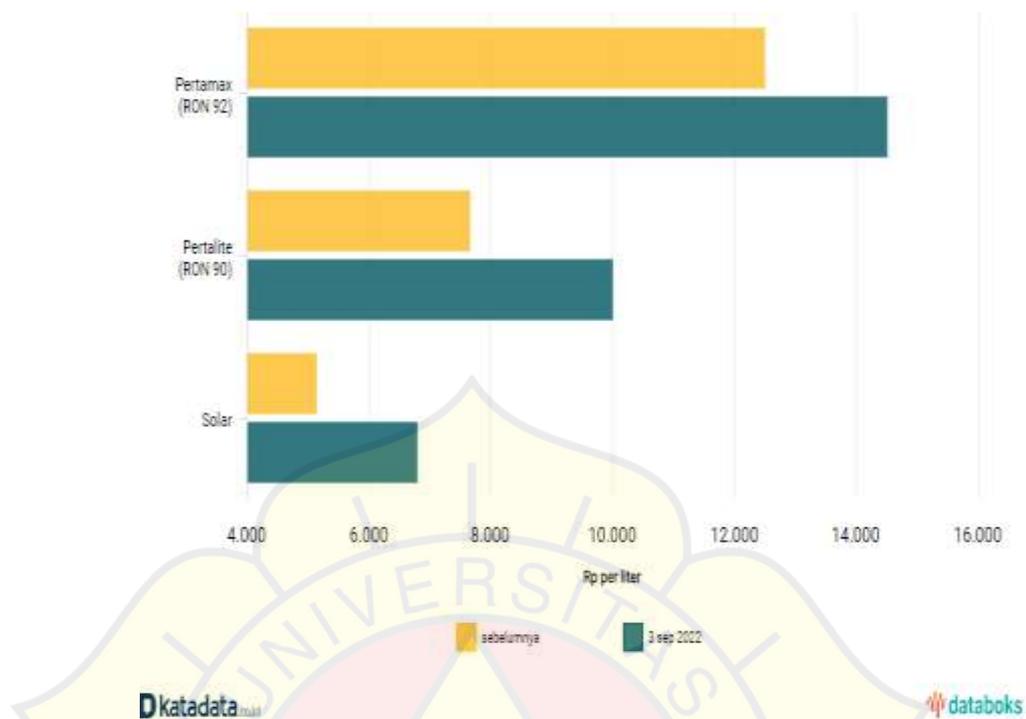
Indonesia, sebagai salah satu negara dengan tingkat konsumsi bahan bakar yang besar, tercatat sebagai salah satu pengimpor utama bahan bakar minyak di Asia Pasifik pada tahun 2018. Hal ini disebabkan oleh ketersediaan bahan bakar yang tidak mencukupi untuk memenuhi kebutuhan populasi yang besar. Permintaan akan bahan bakar terus meningkat baik dalam sektor industri maupun transportasi, seiring dengan pertumbuhan jumlah mesin yang membutuhkan bahan bakar. Bahan bakar minyak (BBM) menjadi komoditas pokok yang vital untuk menjalankan berbagai aktivitas di seluruh wilayah Indonesia. Ketersediaan BBM sangat penting untuk mendukung pertumbuhan ekonomi suatu negara dan menjaga kelancaran berbagai sektor kegiatan ekonomi.

Kenaikan impor bahan bakar telah membuat Indonesia menjadi salah satu negara net importir minyak, menunjukkan ketergantungan negara ini pada perdagangan internasional, terutama dalam sektor energi. Fluktuasi harga minyak dunia yang terus-menerus, dipadukan dengan prinsip ekonomi terbuka, akan memiliki dampak yang signifikan terhadap perekonomian Indonesia secara domestik. Kenaikan harga BBM selalu menimbulkan pro – kontra dikalangan masyarakat yang didukung oleh banyaknya pendapat yang muncul tanpa diikuti oleh data – data yang akurat sehingga menimbulkan dilema terhadap masyarakat. Hal tersebut terlihat pada keputusan pemerintah dalam

menaikkan harga BBM pada tahun 2022 yang terjadi pada bulan 3 September 2022 dengan mengumumkan kenaikan harga BBM sebesar rata – rata 1.8%. Hal ini juga menjadi faktor yang menyebabkan kemunduran dalam neraca perdagangan karena terjadi penurunan dalam nilai net ekspor bagi negara-negara yang menjadi net importir minyak mentah. Selain itu, melemahnya ekonomi juga menyebabkan penurunan dalam tingkat konsumsi dan aktivitas investasi, yang berimplikasi pada fluktuasi harga bahan bakar minyak di Indonesia.

Bahan Bakar Minyak (BBM) merupakan komoditas yang memegang peranan sangat vital dalam semua aktifitas ekonomi., masalah BBM menjadi masalah besar yang hingga kini menjadi topik utama. Kenaikan harga BBM yang baru-baru ini terjadi membawa banyak dampak, mulai dari kemarahan rakyat sampai kenaikan harga bahan pokok (sembako).

Fluktuasi harga minyak dunia berdampak pada pertumbuhan ekonomi negara, baik pada negara pengimpor maupun negara pengeksportir minyak. Kenaikan harga minyak akan mendongkrak kenaikan biaya produksi barang-barang yang dihasilkan dengan bahan bakar minyak, kemudian kenaikan biaya produksi akan menaikkan harga barang-barang tersebut, bahkan berakibat menaikkan harga-harga barang pada umumnya (inflasi). Kenaikan harga BBM dapat menaikkan biaya (*cost*), maka setiap negara akan melakukan penyesuaian agar bisa kompetitif dalam menjual barang-barang yang dihasilkan di pasar dunia.



Sumber: katadata.co.id

Gambar 1.1 Pemerintah Naikan Harga Solar, Pertalite, Dan Pertamax (RON 92) Mulai 3 September 2022

Berdasarkan Gambar 1.1. di jelaskan Pemerintah resmi menaikkan harga 3 jenis bahan bakar minyak (BBM). Penyesuaian harga BBM tersebut mulai berlaku pada Sabtu, 3 September 2022. Berdasarkan persentase, harga Solar naik paling tinggi, yakni sebesar 32,04%. Dalam pengumuman resminya, PT Pertamina (Persero) melakukan penyesuaian harga bahan bakar minyak (BBM) Umum dalam rangka mengimplementasikan Keputusan Menteri (Kepmen) ESDM No.62 K/12/MEM/2020 tentang Formula Harga Dasar Dalam Perhitungan Harga Jual Eceran Jenis Bahan Bakar Minyak Umum Jenis Bensin dan Minyak Solar yang Disalurkan Melalui Stasiun Pengisian Bahan Bakar

Umum.

Ketiga jenis BBM tersebut adalah Peralite (RON 90) naik Rp2.350 per liter (30,72%) menjadi Rp10.000 per liter dari sebelumnya Rp7.650 per liter.

Kemudian harga Solar naik Rp1.650 per liter menjadi Rp6.800 per liter dari sebelumnya Rp5.150 per liter, serta harga Pertamina (RON 92) juga naik Rp2.000 menjadi Rp14.500 per liter dari sebelumnya Rp 12.500 per liter.

Kebijakan pemerintah menaikkan harga BBM kali ini di saat harga BBM lainnya turun seiring merosotnya harga minyak mentah di bawah US\$100 per barel. Sebelumnya, Pertamina menurunkan harga jual eceran BBM nonsubsidi pada 1 September 2022. Harga Pertamina Turbo (RON 98) turun Rp2.000 per liter menjadi Rp15.900 per liter dari sebelumnya Rp17.900 per liter

Demikian pula harga Dexlite turun Rp700 per liter menjadi Rp17.100 per liter dari sebelumnya Rp17.800. Kemudian harga Pertamina Dex turun Rp1.500 per liter menjadi Rp17.400 per liter dari sebelumnya Rp18.900 per liter.

Tabel 1.1
Perbandingan Harga BBM Pertamina, Shell, BP AKR, Vivo Per
September 2022

PERTAMINA	SHELL	BP AKR	VIVO
PERTALITE	SUPER	BP 90	REVVO 90
RON 90	RON 92	RON 90	RON 90
RP.10.000	RP.15.420	RP.17.195	RP.9.990

PERTAMAX RON 92 RP.14.500	V-POWER RON 95 RP.16.130	BP 92 RON 92 202 RP.17.300	REVVO 92 RON 92 RP.17.500
PERTAMAX TURBO RON 98 RP.15.000	V-POWER NITRO+RON 98 RP.16.510	BP 95 RON 95 RP.18.300	REVVO 95 RON 95 RP.19.500

Sumber: Goodstats.com

Berdasarkan dari Tabel 1.1 diatas dilihat dari goodstats.com, JAKARTA - Memasuki awal september 2022, Harga Peralite di SPBU Pertamina yang sebelumnya dijual Rp 7.650 per liter naik menjadi Rp 10.000 per liter. Kemudian, harga solar subsidi yang awalnya dijual Rp 5.150 per liter naik menjadi Rp 6.800 per liter. Sedangkan harga Pertamax yang berstatus non-subsidi, naik dari Rp 12.500 per liter menjadi Rp 14.500 per liter. Berdasarkan data dapat disimpulkan bahwa karena kenaikan minyak dunia bahan bakar di indonesia khususnya merek pertamina harganya naik dan akan menambah inflasi sebesar 1,8%. Walaupun BBM pertamina naik tetapi dari merek BBM lain harga BBM merek pertamina masih terjangkau. Kenaikan harga BBM bukan saja memperbesar masalah rakyat kecil pada umumnya tetapi juga bagi dunia usaha pada khususnya. Bertambahnya beban masyarakat kecil dikarenakan adanya kenaikan biaya pokok produksi yang berakibat pada kenaikan harga jual produk. Kenaikan harga BBM berakibat pada menurunnya

daya beli masyarakat yang mengakibatkan yang tidak terserapnya semua hasil produksi sehingga secara keseluruhan akan menurunkan penjualan yang pada akhirnya akan menurunkan laba perusahaan.



Sumber : Pertamina.com

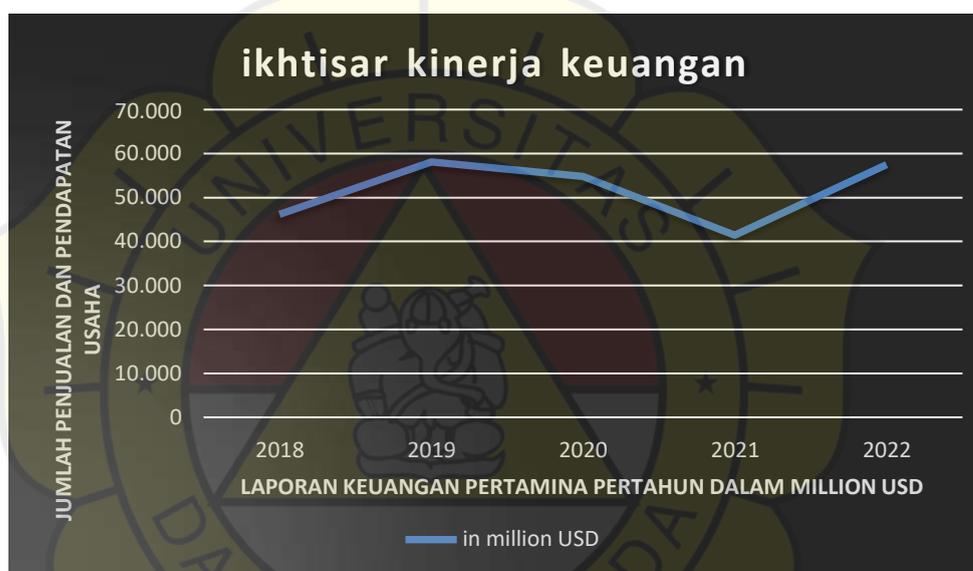
Gambar 1.2 Produk Pertamina

Pertamina merupakan sebuah PT atau Persero milik BUMN yang beroperasi dalam bidang pemenuhan energi. Pertamina telah didirikan sejak tanggal 10 Desember 1957. Pada saat itu, nama perusahaan ini adalah PT Perusahaan Minyak Nasional (Permina). Status PT ini kemudian diubah menjadi Perusahaan Negara. Selanjutnya, Pertamina dan PN Pertamina bergabung membentuk Pertambangan Minyak dan Gas Bumi Negara (Pertamina) pada tanggal 1968. Setelah itu, status Pertamina berubah menjadi PT atau Persero pada tahun 2003. Sebagai sebuah perusahaan besar, Pertamina tentu memiliki lambang yang menjadi simbol perusahaan tersebut.

Pertamina berdiri pada tanggal 10 Desember 1957 dengan nama PT Perusahaan Minyak Nasional atau PERMINA. Tanggal ini merupakan hari

lahirnya Pertamina yang terus diperingati sampai hari ini. Di tahun 1960, perusahaan ini berubah status menjadi Perusahaan Negara (PN). Kemudian di tahun 1968, bergabung dengan PN Pertamina dan berubah namanya menjadi Pertambangan Minyak dan Gas Bumi Negara atau Pertamina.

Melalui PP No. 31, tepatnya tanggal 18 Juni 2003, Pertamina kemudian berubah menjadi PT (Persero).

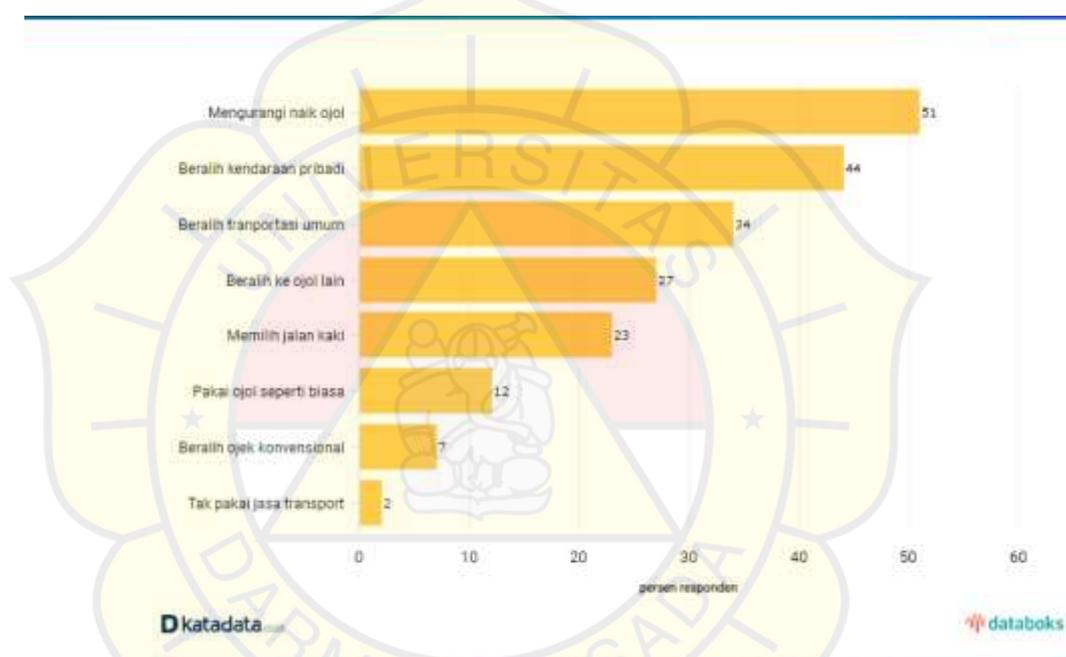


Sumber : Pertamina.com

Gambar 1.3 Data Laporan Keuangan Tahunan PT. Pertamina

Dari gambar di atas dapat dilihat bahwa perusahaan Pertamina dalam laporan keuangan selama 5 tahun terakhir ini cenderung mengalami kenaikan dan penurunan. Bisa dilihat kenaikan penjualan dan pendapatan Pertamina terbanyak terjadi diantaranya dari tahun 2019 dan 2022, bahwa di tahun 2019 mencapai 58.111 million USD dan di tahun 2022 mencapai 57.509 million USD. Penurunan terjadi di antara tahun 2018, 2020 dan 2021. Bahwa di tahun 2018 terjadi penurunan penjualan dan pendapatan

mencapai 46.176 million USD, di tahun 2020 mencapai 54.793 million USD, dan ditahun 2021 lebih menurun sampai tingkat 41.469 million USD. Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa kenaikan dan penurunan hasil penjualan dan pendapatan Pertamina selama 5 tahun dari 2018 sampai 2022 bisa terjadi karena berbagai faktor diantaranya dari tingkat permintaan pasar, ekonomi pasar minyak dunia dan tingkat politik, dll



Sumber: Katadata.co.id

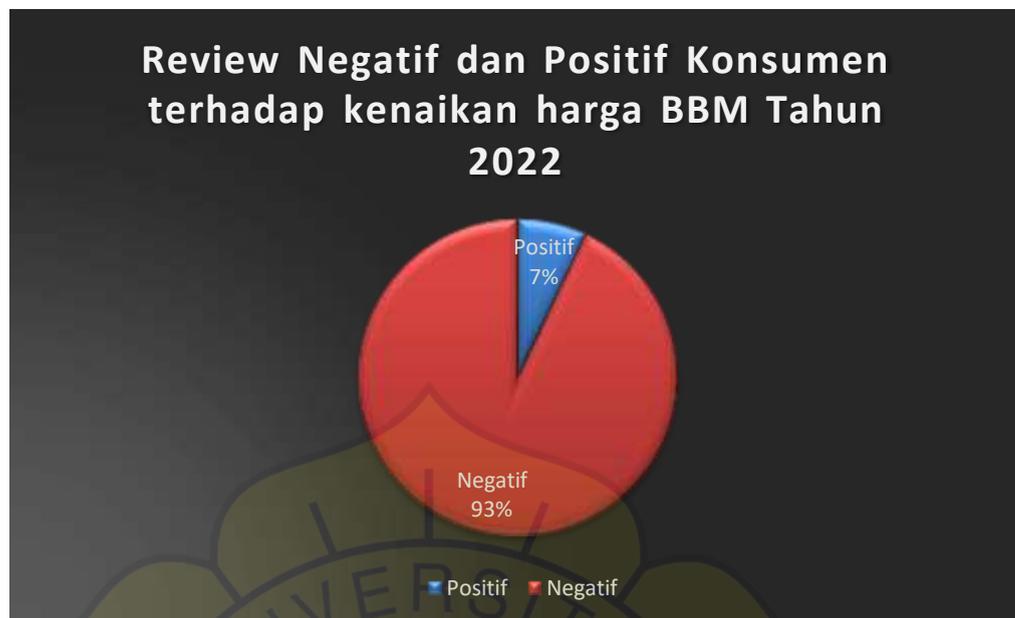
Gambar 1.4 Respons Konsumen Terhadap Kenaikan Harga BBM Berdampak Kenaikan Tarif Ojek Online (September 2022)

Pemerintah menaikkan tarif ojek *online* mulai 10 September 2022. Hal ini tampaknya mempengaruhi minat konsumen dalam menggunakan layanan jasa tersebut. Berdasarkan hasil survei Jajak Pendapat (JakPat), mayoritas atau 51% responden memilih mengurangi penggunaan ojek *online* karena tarifnya naik.

Kemudian sebanyak 44% dan 34% responden beralih menggunakan kendaraan pribadi dan transportasi publik. Sementara 27% responden beralih ke *platform* ojek *online* lainnya yang harganya lebih terjangkau. Ada pula 23% responden yang memilih berjalan kaki, 12% responden masih menggunakan layanan ojek *online* seperti biasa, 7% beralih ke ojek konvensional, dan 2% tidak menggunakan layanan jasa transportasi sama sekali.

Survei ini dilakukan pada 17-19 September 2022 melalui aplikasi seluler JakPat. Survei melibatkan 1.205 responden yang tersebar di seluruh Indonesia, dengan *margin of error* di bawah 3%. Berdasarkan kesimpulan diatas hasil survei dari Jajak Pendapat (JakPat), mayoritas atau 51% responden memilih mengurangi penggunaan jasa transportasi ojek online karena tarifnya naik, semenjak pemerintah menaikkan tariff ojek online mulai 10 september 2022 dampaknya mempengaruhi penurunan minat konsumen dan gaya hidup dalam menggunakan layanan jasa tersebut.

Pengalaman konsumen biasanya diinterpretasikan sebagai respons internal dan subjektif dari pelanggan sebagai hasil dari interaksi langsung atau tidak langsung dengan perusahaan. Peneliti menemukan *review* konsumen pengguna BBM Pertamina , yang di ambil dari sumber Youtube CNN Indonesia , adalah sebagai berikut :



Sumber : Data diolah oleh penulis pada tahun 2023

Gambar 1.5

**GAP *Review* Positif dan *Review* Negatif Konsumen Kenaikan Harga
BBM Pertalite, Solar, Pertamax Di Pertamina**

Berdasarkan tabel 1.2 diatas ada beberapa *review* konsumen yang menunjukkan bahwa kenaikan harga BBM Pertamina memiliki penilaian yang kurang baik. Dari *review* diatas bisa disimpulkan bahwa rata-rata konsumen BBM Pertamina mengalami tanggapan negatif, kekecewaan terhadap pemerintahan dan timbulnya kenaikan harga dari segala produktivitas, bahan sembako, jasa transportasi dan usaha jenis lainnya mengakibatkan *review* konsumen kurang begitu baik.

Melihat hasil penelitian yang dibuat oleh Kelin Parlin Queen, Toton (2022) menunjukkan bahwa peningkatan harga secara positif dan signifikan mempengaruhi loyalitas pelanggan produk BBM Pertalite. Dalam melakukan

pembelian produk BBM pertalite, baik secara langsung maupun tidak langsung konsumen dipengaruhi oleh adanya kenaikan harga.

Walaupun kenaikan harga dapat mempengaruhi gaya hidup yang berdampak pada loyalitas pelanggan yang dapat dilihat dari jurnal menurut Mia Darmianti, Bulan Prabawani (2018) yang mengatakan bahwa Harga dan Gaya Hidup berpengaruh secara simultan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Produk BBM Pertalite. akan tetapi ditemukan research gap pada jurnal menurut Hediono, Sri Hartono, Sudarwati (2021) yang mengatakan bahwa secara parsial variabel harga, dan gaya hidup tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk membuat suatu penelitian dengan judul: **“PENGARUH KENAIKAN HARGA BAHAN BAKAR MINYAK (BBM) DAN GAYA HIDUP TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PRODUK PERTALITE DI JAKARTA TIMUR (STUDI KASUS PADA PENGGUNA BAHAN BAKAR MINYAK PERTALITE)”**

1.2 Identifikasi, Pembatasan dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada, maka dapat ditarik beberapa identifikasi masalah yaitu:

1. Berdasarkan artikel Katadata.com di jelaskan Pemerintah resmi menaikkan harga 3 jenis bahan bakar minyak (BBM).

Penyesuaian harga BBM tersebut mulai berlaku pada Sabtu, 3 September 2022. Berdasarkan persentase, harga Solar naik paling tinggi, yakni sebesar 32,04% , Ketiga jenis BBM tersebut adalah Peralite (RON 90) naik Rp2.350 per liter (30,72%) menjadi Rp10.000 per liter dari sebelumnya Rp7.650 per liter. Kemudian harga Solar naik Rp1.650 per liter menjadi Rp6.800 per liter dari sebelumnya Rp5.150 per liter, serta harga Pertamina (RON 92) juga naik Rp2.000 menjadi Rp14.500 per liter dari sebelumnya Rp 12.500 per liter.

2. Berdasarkan dari tabel 1.1 diatas dilihat dari GoodStats.com, JAKARTA - Memasuki september 2022, Pemerintah secara resmi menaikkan harga BBM per Sabtu (3/9) pukul 14.30 WIB kemarin. Harga Peralite di stasiun pengisian bahan bakar umum (SPBU) milik Pertamina sebelumnya adalah Rp7.650 per liter, sekarang telah meningkat menjadi Rp10.000 per liter. Sementara itu, harga solar subsidi yang sebelumnya Rp5.150 per liter kini naik menjadi Rp6.800 per liter. Selanjutnya harga pertamax non subsidi yang awalnya Rp 12.500 per liter naik menjadi Rp. 14.500 Per liter. Berdasarkan data dapat disimpulkan bahwa karena kenaikan minyak dunia bahan bakar di indonesia khususnya merek pertamina harganya naik dan akan menambah inflasi sebesar 1,8%. Walaupun BBM pertamina naik tetapi dari merek BBM lain harga BBM merek pertamina masih terjangkau

3. Berdasarkan sumber resmi www.Pertamina.com Berdasarkan data

diatas dapat disimpulkan bahwa perusahaan Pertamina dalam laporan keuangan selama 5 tahun terakhir ini cenderung mengalami kenaikan dan penurunan dari tahun 2017 sampai 2021. Bisa dilihat kenaikan penjualan dan pendapatan pertamina terbanyak terjadi diantaranya dari tahun 2018 dan 2021, bahwa di tahun 2018 mencapai 58.111 million USD dan di tahun 2021 mencapai 57.509 million USD.

Penurunan terjadi di diantara tahun 2017,2019 dan 2020. Bahwa di tahun 2017 terjadi penurunan penjualan dan pendapatan mencapai 46.176 million USD, di tahun 2019 mencapai 54.793 million USD, dan ditahun 2020 lebih menurun sampai tingkat 41.469 million USD

4. Berdasarkan sumber dari Katadata.co.id Menanggapi kenaikan harga BBM, hasil survei Jajak Pendapat (JakPat), mayoritas atau 51% responden memilih mengurangi penggunaan ojek *online* karena tarifnya naik. Semenjak pemerintah menaikkan tarif ojek online mulai 10 september 2022 dampaknya mempengaruhi penurunan minat konsumen dan gaya hidup dalam menggunakan layanan jasa tersebut.

1.2.2 Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang ada, maka permasalahan ini dibatasi hanya variabel kenaikan harga BBM dan gaya hidup terhadap loyalitas pelanggan di wilayah Jakarta Timur. Waktu penelitian dilaksanakan pada Oktober – Desember 2022. Responden yang dituju adalah pelanggan pengguna produk Pertalite Pertamina yang melakukan

pembelian minimal 12 kali dalam 1 bulan terakhir, dengan sampel 100 responden.

1.2.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka :

1. Apakah ada pengaruh Kenaikan Harga Bahan Bakar Minyak dan Gaya Hidup terhadap Loyalitas Pelanggan ke pengguna bahan bakar minyak Pertamina?
2. Apakah ada pengaruh Kenaikan Harga Bahan Bakar Minyak terhadap Loyalitas Pelanggan ke pengguna bahan bakar minyak Pertamina?
3. Apakah ada pengaruh Gaya Hidup terhadap Loyalitas Pelanggan ke pengguna bahan bakar minyak Pertamina ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui, yaitu :

1. Untuk mengetahui Pengaruh Kenaikan Harga Bahan Bakar Minyak dan Gaya Hidup terhadap Loyalitas Pelanggan ke pengguna Bahan Bakar Minyak Pertamina di daerah Jakarta timur.
2. Untuk mengetahui Pengaruh Kenaikan Harga Bahan Bakar Minyak terhadap Loyalitas Pelanggan ke pengguna Bahan Bakar Minyak Pertamina di daerah Jakarta timur.
3. Untuk mengetahui Pengaruh Gaya Hidup terhadap Loyalitas Pelanggan ke pengguna Bahan Bakar Minyak Pertamina di daerah Jakarta timur.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Secara Teoris

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang berarti dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen pemasaran. Selain itu, diharapkan juga dapat menjadi referensi yang berguna bagi penelitian-penelitian selanjutnya dalam bidang yang sama.

2. Secara Praktis

Harapannya, hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi dan masukan yang bermanfaat bagi masyarakat di DKI Jakarta, khususnya dalam mengatasi masalah yang terkait dengan pengaruh kenaikan harga bahan bakar minyak (BBM) dan gaya hidup terhadap loyalitas pelanggan yang menggunakan BBM Ptalite Pertamina di wilayah Jakarta Timur.

