# BAB I

# PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang Masalah

Bahan bakar gas elpiji (LPG), khususnya tabung ukuran 3 kg, telah menjadi tulang punggung energi rumah tangga di Indonesia sejak pemerintah menggulirkan program konversi minyak tanah ke gas pada tahun 2007. Program ini tidak hanya berhasil menekan ketergantungan masyarakat pada minyak tanah, tetapi juga menjadikan LPG sebagai kebutuhan pokok sehari-hari yang sulit digantikan. Lebih dari 70% rumah tangga di Indonesia menggunakan gas sebagai bahan bakar utama untuk memasak, dengan proporsi terbesar berasal dari LPG 3 kg yang disubsidi pemerintah (BPS, 2024). Kondisi ini menandakan bahwa LPG 3 kg tidak sekadar komoditas energi, tetapi juga instrumen kebijakan publik yang erat kaitannya dengan aspek sosial dan kesejahteraan masyarakat berpendapatan rendah. Karena sifatnya yang bersubsidi dan berulang dibeli, LPG 3 kg masuk dalam kategori barang kebutuhan rutin, sehingga permintaannya relatif inelastis dan tetap tinggi meskipun ada fluktuasi harga. Di sisi distribusi, keberadaan pangkalan resmi menjadi penentu akses masyarakat terhadap LPG 3 kg karena jalur distribusi resmi inilah yang menentukan harga sesuai dengan ketetapan pemerintah (Harga Eceran Tertinggi/HET). Namun, dinamika pasar internasional, kebijakan kuota subsidi, serta efisiensi distribusi di tingkat lokal sering kali menimbulkan masalah ketidakstabilan harga dan kelangkaan. Oleh karena itu, memahami faktor-faktor

yang memengaru hi keputusan pembelian konsumen atas LPG 3 kg menjadi krusial, baik untuk kepentingan akademik dalam ranah ekonomi perilaku maupun untuk praktik kebijakan publik di tingkat lokal. Penelitian ini secara khusus diarahkan pada Pangkalan Gas XX, sebagai studi kasus yang diharapkan memberikan potret nyata bagaimana faktor ekonomi dan non-ekonomi bekerja dalam memengaruhi perilaku konsumen di tingkat masyarakat.

Dalam penelitian ini, variabel harga didefinisikan sebagai semua biaya yang dikeluarkan konsumen untuk memperoleh tabung LPG 3 kg, mencakup harga eceran pangkalan, potensi selisih harga antar penyalur, serta biaya waktu akibat antrean atau jarak (Andriyani et al., 2025). Penelitian empiris terkait menunjukkan bahwa harga sering menjadi faktor dominan dalam keputusan pembelian produk kebutuhan pokok, termasuk LPG, karena elastisitas permintaan yang relatif tinggi pada segmen berpenghasilan rendah. (Andriyani et al., 2025) Variabel kualitas pada penelitian ini mencakup kualitas fisik produk (kondisi tabung, segel, dan keamanan), konsistensi isi, serta kualitas layanan di pangkalan seperti kecepatan pelayanan dan keramahan petugas (Aghitsni & Busyra, 2022). Dalam konteks LPG, persepsi akan keamanan dan mutu tabung dapat mempengaruhi tingkat kepercayaan konsumen sehingga menjadi faktor penentu selain harga. Kualitas produk memiliki peran penting dalam membentuk persepsi dan sikap konsumen terhadap harga. Ketika suatu produk memiliki kualitas yang baik, konsumen biasanya tidak terlalu mempermasalahkan harga yang ditawarkan, bahkan cenderung bersedia membayar lebih karena merasa mendapatkan nilai yang sepadan. Sebaliknya,

jika harga suatu produk terlalu rendah, hal itu sering menimbulkan asumsi bahwa kualitas produk tersebut tidak sebaik yang diharapkan. Dengan kata lain, hubungan antara harga dan kualitas bersifat saling memengaruhi, di mana persepsi terhadap salah satunya dapat menentukan cara konsumen menilai produk secara keseluruhan (Sihombing et al., 2023). Oleh karena itu penelitian ini tidak hanya menguji pengaruh langsung harga dan kualitas, tetapi juga memeriksa apakah kualitas berperan sebagai moderator yang mengubah kekuatan pengaruh harga terhadap keputusan pembelian (Prihartono, 2021). Pendekatan ini mengikuti kerangka teoritis perilaku konsumen yang merekomendasikan pengukuran dimensi psikologis (persepsi mutu) dan variabel ekonomi (harga) secara simultan dengan pemahaman variabel yang komprehensif, diharapkan penelitian ini dapat memberikan rekomendasi praktis bagi pangkalan untuk menyeimbangkan strategi harga dan peningkatan kualitas layanan (Chaerunnisa & Safria, 2024).

Fenomena yang kerap muncul di lapangan adalah kelangkaan musiman LPG 3 kg yang tercatat di berbagai kota dan daerah, dan peristiwa ini berdampak langsung pada keputusan pembelian konsumen. Kasus-kasus kelangkaan tersebut sering dipicu oleh gangguan distribusi akibat libur panjang, penataan jalur distribusi, atau praktik penjualan yang tidak patuh terhadap aturan penyaluran bersubsidi. Kelangkaan dan perbedaan harga antar wilayah juga tercatat dalam laporan media dan data pasar sehingga menimbulkan ketidakpastian bagi konsumen. Gangguan pasokan tidak saja menciptakan kesulitan akses, tetapi juga mendorong perilaku antisipatif seperti penimbunan

atau berpindah ke sumber energi alternatif yang memengaruhi stabilitas permintaan. Reuters Di tingkat provinsi, data BPS Jawa Tengah memperlihatkan konsentrasi permintaan LPG menurut kabupaten/kota yang mengindikasikan bahwa gangguan kecil di pangkalan lokal dapat berdampak luas pada pasokan rumah tangga (BPS, 2023) Selain faktor pasokan, kebijakan penataan sub-pangkalan dan penggunaan aplikasi pencatatan transaksi mulai diberlakukan untuk meningkatkan transparansi dan menekan penyalahgunaan distribusi bersubsidi. Perubahan kebijakan ini menjadikan konteks lapangan baru sehingga penelitian yang mengambil data setelah reformasi distribusi akan memberikan gambaran yang lebih valid tentang perilaku pembelian aktual. Dengan demikian kajian yang fokus pada Pangkalan Gas XX di Kelurahan Pajang Kecamatan Laweyan Kota Surakarta akan menangkap dinamika kelangkaan, penetapan harga, dan faktor kualitas layanan yang saling bersinggungan dalam keputusan pembelian konsumen (Safitri et al., 2024).

Dukungan data dan pola tren memperkuat urgensi kajian: publikasi BPS menunjukkan penetrasi penggunaan gas rumah tangga yang cukup tinggi pada sejumlah provinsi pada 2023, sehingga kebutuhan LPG 3 kg merupakan isu kesejahteraan dasar yang berkelanjutan (BPS, 2023). Di tingkat regional, data pemakaian LPG per kabupaten/kota di Jawa Tengah memperlihatkan pola distribusi permintaan yang menuntut pengelolaan pangkalan yang responsif terhadap fluktuasi lokal (BPS, 2019). Menanggapi tantangan pasokan, regulator dan pemerintah menargetkan peningkatan output LPG domestik untuk mengurangi ketergantungan impor, sebuah langkah strategis yang diumumkan

pada 2024 untuk menguatkan ketahanan pasokan. Reuters Target peningkatan produksi tersebut mencerminkan kebutuhan memperkuat rantai pasok dan menstabilkan harga di tengah volatilitas pasar energi global. Selain indikator produksi, sumber data sekunder seperti Databoks dan laporan statistik pasar memberikan gambaran kondisi ekonomi makro (inflasi, pendapatan rumah tangga) yang memengaruhi daya beli konsumen LPG. Perkembangan regulasi serta upaya digitalisasi transaksi pangkalan berpotensi mengubah pola distribusi dan mengurangi praktik yang menimbulkan kelangkaan atau variasi harga antar lokasi. Kombinasi bukti statistik, kebijakan, dan perkembangan pasar menunjukkan urgensi empiris untuk menguji pengaruh harga dan kualitas pada keputusan pembelian di level pangkalan. Oleh karena itu penelitian ini akan memadukan data primer lapangan dengan data sekunder resmi untuk menegaskan pola, tren, dan urgensi masalah distribusi LPG 3 kg (Prihartono, 2021)

Tinjauan penelitian terdahulu menunjukkan relevansi variabel harga dan kualitas: Andriyani (2025) meneliti pengaruh harga terhadap keputusan pembelian LPG 3 kg di Desa Bandar Jaya dan menemukan bahwa harga memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. Ditunjukkan bahwa sensitivitas harga sangat terasa pada sampel lokal dan perubahan harga menjelaskan variasi yang substansial dalam preferensi membeli (Andriyani et al., 2025). Studi di Kota Bengkulu menyelidiki pengaruh harga dan lokasi terhadap keputusan pembelian LPG 3 kg dan melaporkan bahwa kedua variabel tersebut berpengaruh signifikan secara parsial terhadap keputusan konsumen

(Safitri et al., 2024). Ditegaskan peran aspek ekonomi dan aksesibilitas spasial dalam menentukan pilihan konsumen terhadap pangkalan tertentu (Safitri et al., 2024). Chaerunnisa (2024) dalam penelitian pada konsumen menemukan bahwa kualitas produk dan harga sama-sama berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian, yang mempertegas relevansi kedua variabel pada konteks barang konsumsi (Chaerunnisa & Safria, 2024). Temuan Chaerunnisa menonjolkan bahwa sinergi pengelolaan harga dan mutu dapat mendorong keputusan pembelian yang lebih tinggi. Lestari (2025) menambahkan perspektif kelangkaan dengan meneliti pengaruh harga, kebutuhan, dan kelangkaan terhadap keputusan pembelian rumah tangga berpenghasilan rendah dan menemukan bahwa kelangkaan memperkuat efek harga terhadap keputusan pembelian (Lestari & Adhim, 2025). Secara keseluruhan, penelitian-penelitian ini menyediakan bukti bahwa harga dan kualitas adalah faktor penting, namun mayoritas studi masih tersebar pada konteks lokal atau sektoral yang berbeda sehingga kebutuhan studi pada level pangkalan tetap relevan (Lestari & Adhim, 2025)

Meskipun hasil penelitian terdahulu telah banyak berfokus pada faktor harga dan kualitasa produk, masih terdapat sejumlah kekosongan yang belum terjawab secara memadai. Pertama, sebagian besar penelitian berfokus pada wilayah pedesaan atau kabupaten, sementara kota menengah seperti Surakarta yang memiliki dinamika konsumsi dan distribusi lebih kompleks belum banyak dieksplorasi. Kedua, mayoritas penelitian menggunakan pendekatan *cross-sectional* dengan sampel terbatas, sehingga tidak cukup menangkap perubahan

perilaku konsumen yang terjadi pasca-gangguan distribusi seperti halnya pada kasus kelangkaan LPG 3 kg di Surakarta pada 2024. Ketiga, kajian yang ada umumnya hanya menyoroti sisi konsumen, sementara dimensi sisi pasokan seperti manajemen stok pangkalan, penyesuaian HET, serta kebijakan kuota belum banyak dikaitkan secara langsung dengan perilaku pembelian konsumen. Keempat, sebagian penelitian berhenti pada temuan akademis tanpa menyajikan rekomendasi praktis bagi pengelola pangkalan atau pembuat kebijakan daerah. Dengan begitu, penelitian ini dirancang untuk mengisi celah tersebut dengan melakukan studi kasus di Pangkalan Gas XX. Penelitian ini akan menguji secara parsial pengaruh harga dan kualitas terhadap keputusan pembelian, sambil mengaitkan hasil temuan dengan aspek kebijakan distribusi lokal. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya berkontribusi pada pengembangan literatur akademik, tetapi juga memberikan masukan praktis yang dapat dimanfaatkan oleh pemerintah daerah, Pertamina, maupun pengelola pangkalan dalam merancang strategi distribusi yang lebih efektif.

Berdasarkan berbagai penelitian dan teori-teori sebelumnya di atas, bahwa pada dasarnya produk bahan bakar gas terutama gas elpiji 3kg bersubsidi sangatlah berperan penting dalam berbagai aspek, namun masih terdapat inkonsistensi temuan mengenai pengaruh harga dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian. Perbedaan hasil ini menunjukkan bahwa pengaruh ketiga variabel tersebut belum konsisten dan masih relevan untuk diteliti lebih lanjut, terutama dalam konteks produk bahan bakar gas. Oleh karena itu saya akan meneliti tentang **PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PRODUK**

**TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN GAS LPG 3KG DI PANGKALAN GAS XX** dengan tujuan untuk lebih menyempurnakan teori-teori terdahulu hendaknya dapat menjadi landasan pembelajaran bagi kalangan umum untuk mempelajari terkait produk bahan bakar gas elpiji.

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka masalah yang akan saya teliti sebagai berikut:

1. Apa pengaruh harga gas LPG 3kg terhadap keputusan pembelian konsumen Pangkalan Gas XX?
2. Apa pengaruh tingkat kualitas produk terhadap keputusan pembelian gas LPG 3kg di Pangkalan Gas XX?

## C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, maka penelitian ini memiliki tujuan yang ingin dicapai, sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh harga gas LPG 3kg terhadap keputusan pembelian konsumen Pangkalan Gas XX
2. Untuk mengetahui pengaruh tingkat kualitas produk terhadap keputusan pembelian gas LPG 3kg di Pangkalan Gas XX

## D. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini kami harapkan dapat memberikan manfaat yang berguna, baik manfaat teoritis, praktis dan akademis, dengan penjelasan dan paparan sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

   Penelitian ini diharapkan dapat menyajikan informasi baru dan bukti konkret tentang hubungan antara harga dan kualitas gas LPG 3 kg dengan perilaku konsumen dalam membeli produk tersebut di Pangkalan Gas XX.

2. Manfaat Praktis

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi dan materi bacaan penting yang menjelaskan pengaruh harga dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian gas LPG 3 kg oleh masyarakat atau konsumen di Pangkalan Gas XX.

3. Manfaat Akademis

   Penelitian ini dapat memberikan masukan dan data penting bagi peneliti lain yang tertarik pada bidang ini. Lebih lanjut, penelitian ini sangat diharapkan dapat memperluas pengetahuan dan memfasilitasi keputusan bagi pihak-pihak terkait.