

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Tinjauan Pustaka

Berikut akan dijabarkan teori-teori yang melandasi penelitian tentang preferensi konsumen, serta juga *tools* yang digunakan dalam penelitian.

A. Preferensi

Menurut Bilson Simamora dalam Arianty dan Rohmana, (2013 : 5), preferensi konsumen merupakan suatu tindakan konsumen dalam memilih suatu barang sesuai dengan tingkat kebutuhannya. Preferensi dapat terbentuk melalui pola pikir konsumen yang didasari oleh beberapa alasan antara lain:

1. Pengalaman yang diperolehnya

Konsumen merasakan kepuasan dalam membeli produk dan merasakan kecocokan dalam mengkonsumsi produk yang dibelinya, maka konsumen akan terus-menerus menggunakan produk tersebut.

2. Kepercayaan turun-temurun

Kepercayaan ini dikarenakan kebiasaan dari keluarga menggunakan produk tersebut, setia terhadap produk yang selalu dipakainya karena manfaat dalam pemakaian produk tersebut, sehingga konsumen memperoleh kepuasan dan manfaat dari produk tersebut.

Menurut Nicholson dalam Wijayanti, (2011 : 15), preferensi konsumen merupakan pilihan suka atau tidak suka terhadap produk (barang/jasa) yang dikonsumsi. Preferensi konsumen menunjukkan kesukaan konsumen dari berbagai pilihan produk yang ada.

Hubungan preferensi diasumsikan memiliki tiga sifat dasar, yaitu:

a. Kelengkapan

Jika A dan B merupakan kondisi atau situasi, maka setiap orang harus selalu bisa menspesifikasikan apakah:

1. A lebih disukai daripada B
2. B lebih disukai daripada A
3. A dan B sama-sama disukai.

Dengan dasar ini setiap orang diasumsikan tidak pernah ragu dalam menentukan pilihan, sebab mereka tahu mana yang lebih baik dan mana yang lebih buruk, dan dengan demikian selalu bisa menjatuhkan pilihan diantara dua alternatif.

b. Transivitas

Jika seseorang mengatakan ia lebih menyukai A daripada B, dan lebih menyukai B daripada C, maka ia harus lebih menyukai A daripada C. Dengan demikian orang tidak bisa mengartikulasikan preferensinya yang saling bertentangan.

c. Kontinuitas

Jika seseorang menyatakan lebih menyukai A daripada B, ini berarti segala kondisi di bawah A tersebut disukai daripada kondisi di bawah pilihan B. Diasumsikan preferensi tiap orang mengikuti dasar di atas. Dengan demikian setiap orang dapat membuat atau menyusun rangking semua situasi atau kondisi mulai dari yang paling disenangi hingga yang paling tidak disukai dari bermacam barang/jasa yang tersedia.

B. Metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP)

Analytical Hierarchy Process (AHP) dikembangkan oleh Dr. Thomas Saaty dari Wharton School Of Bussines pada tahun 1970-an. Pada saat itu, metode AHP digunakan untuk mendukung pengambilan keputusan pada beberapa perusahaan dan pemerintahan.

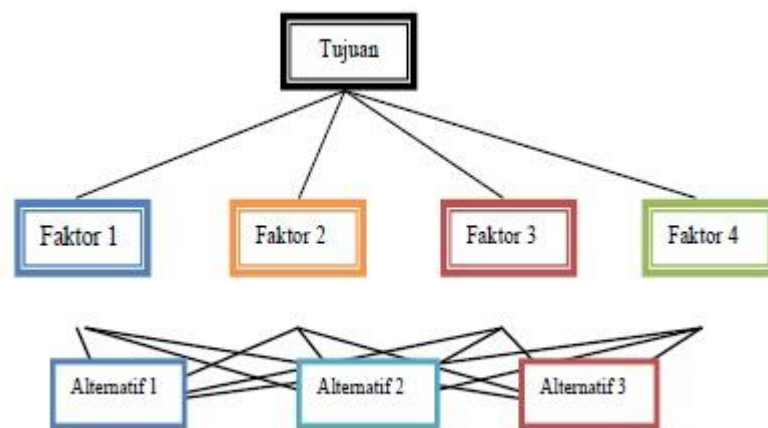
Bustanul Arifin Noer (2010), dalam Buku Belajar Mudah Riset Operasional mengatakan AHP sering diartikan sebagai pembobotan (penentuan prioritas) dari serangkaian persoalan yang dihadapi, baik terhadap kriteria maupun alternatifnya. AHP dapat digunakan untuk memecahkan permasalahan yang kompleks.

Pada proses pengambilan keputusan dengan AHP, ada permasalahan dan tujuan dengan beberapa level kriteria dan alternatif. Masing-masing skor diperoleh dari eigen vector matriks yang diperoleh dari perbandingan berpasangan dengan alternatif yang lain.

Skor yang dimaksud ini adalah bobot masing-masing alternatif terhadap satu kriteria. Masing-masing kriteria ini memiliki bobot tertentu (didapat dengan cara yang sama). Selanjutnya perkalian matriks alternatif dan kriteria dilakukan di tiap level hingga naik ke puncak level. Peralatan utama AHP adalah sebuah hirarki fungsional dengan input utamanya persepsi manusia.

Dengan hirarki, suatu masalah kompleks dan tidak terstruktur dipecahkan ke dalam kelompok-kelompoknya. Kemudian kelompok-kelompok tersebut diatur menjadi satu bentuk hirarki. Pada dasarnya, formula matematis pada model AHP dilakukan dengan menggunakan suatu matriks. Kelebihan dari AHP dibandingkan dengan metode lainnya:

1. Struktur yang berhirarki, sebagai konsekuensi dari kriteria yang dipilih, sampai pada sub-sub kriteria yang paling dalam.
2. Memperhitungkan validitas sampai dengan batas toleransi inkonsistensi berbagai kriteria dan alternatif yang dipilih oleh para pengambil keputusan.
3. Memperhitungkan daya tahan atau ketahanan output analisis sensitivitas pengambil keputusan.



(Sumber : Setyaningsih. 2011)
Gambar II.1 Struktur Hirarki

Menurut Kusri (2007) dalam menyelesaikan permasalahan dengan AHP ada beberapa prinsip yang harus dipahami, diantaranya adalah :

1. Membuat system hirarki yang kompleks bisa dipahami dengan memecahnya menjadi elemen-elemen pendukung, menyusun elemen secara hirarki, dan menggabungkannya atau mensintesisnya.

Tabel 2.1 Daftar *Index Random Consistency*

Ukuran matrik	Nilai IR
1.2	0,00
3	0.58
4	0.90
5	1.12
6	1.24
7	1.32
8	1.41
9	1.45
10	1.49
11	1.51
12	1.48
13	1.56
14	1.57
15	1.59

2. Penilaian kriteria dan alternatif Kriteria dan alternatif dilakukan dengan perbandingan berpasangan. Untuk berbagai persoalan, skala 1 sampai 9 adalah skala terbaik untuk mengekspresikan pendapat. Nilai dan definisi pendapat kualitatif dari skala perbandingan Saaty bisa diukur menggunakan tabel analisis seperti ditunjukkan pada tabel dibawah ini.

Tabel 2.2 Skala penilaian perbandingan pasangan

Intensitas Kepentingan	Keterangan
1	Kedua elemen sama pentingnya
3	Elemen yang satu sedikit lebih penting daripada elemen yang lainnya
5	Elemen yang satu lebih penting daripada elemen lainnya
7	Satu elemen jelas lebih mutlak penting daripada elemen lainnya
9	Satu elemen mutlak penting daripada elemen lainnya
2,4,6,8	Nilai-nilai antara dua nilai pertimbangan yang berdekatan

3. *Synthesis of Priority* (Menentukan Prioritas) Untuk setiap kriteria dan alternatif, perlu dilakukan perbandingan berpasangan (*pairwise Comparisons*). Nilai-nilai berbandingan relatif dari seluruh alternatif kriteria bisa disesuaikan dengan *judgement* yang telah ditentukan untuk menghasilkan bobot dan prioritas. Bobot dan prioritas dihitung dengan memanipulasi matriks atau melalui penyelesaian persamaan matematika.
4. *Logical Consistency* (Konsistensi Logis) Konsistensi memiliki dua makna. Pertama, objek-objek yang serupa bisa dikelompokkan sesuai dengan keseragaman dan relevansi. Kedua, menyangkut tingkat hubungan antarobjek yang didasarkan pada kriteria tertentu.

C. **Microsoft Excel**

Menurut Susdandra (2010), *Microsoft Excel* merupakan program aplikasi *Spreadsheet* (lembar kerja elektronik) yang fungsinya adalah untuk melakukan operasi perhitungan serta dapat mempresentasikan data ke dalam bentuk tabel.

Kesederhanaan dan otomatisasi yang ditawarkan program ini telah menjadikannya bagian yang vital dari aktivitas bisnis sehari-hari, baik dalam kantor yang kecil maupun perusahaan multinasional sekalipun.

2.2 **Penelitian Terkait**

Penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan sekarang akan dibahas mengenai isi dan hasilnya.

A. **Penelitian Bayu dan Rico (2016)**

Penelitian dengan judul “Penerapan Metode AHP untuk Pemilihan Kendaraan Sepeda Motor” ini menguji atribut yang mempengaruhi konsumen dalam memilih sepeda motor.

“Dalam pemilihan sepeda motor matic, tentu para konsumen ingin mendapatkan pilihan yang terbaik dan tepat. Hampir setiap konsumen menginginkan sepeda motor matic yang harganya terjangkau, irit bahan bakar, dan nyaman digunakan. Oleh karena itu dibutuhkan suatu sistem pendukung keputusan yang dapat membantu konsumen dalam menentukan sepeda motor matic terbaik sesuai dengan keinginan konsumen. Sistem pendukung keputusan ini menggunakan metode Analytical Hierarchy Process (AHP) sebagai proses dalam menentukan sepeda motor matic terbaik. Dalam proses ini digunakan beberapa kriteria untuk menentukan sepeda motor matic terbaik. Pada penelitian ini pengujian data diperoleh dari kuisioner dan wawancara dengan narasumber. Data yang telah diperoleh tersebut diuji dengan menggunakan software expert choice untuk menentukan sepeda motor matic yang terbaik. Sistem pendukung keputusan ini diharapkan dapat membantu dan memudahkan konsumen dalam pemilihan sepeda motor matic terbaik dan dapat menghasilkan suatu hasil optimal yang memenuhi rasa kepuasan tinggi bagi konsumen dalam memilih sepeda motor matic yang terbaik.”

B. Penelitian Ningsih (2016)

Penelitian dengan judul “Penentuan Pemilihan Supplier Bahan Baku Oli BS150 Menggunakan Analytical Hierarchy Process” ini ditujukan untuk mengetahui kriteria utama dalam menentukan faktor utama dalam pemilihan supplier terbaik.

“Pemilihan supplier terbaik untuk bahan baku utama produksi perusahaan akan sangat berpengaruh pada hasil produksi yang akan dihasilkan oleh perusahaan. Sehingga terjadilah proses pemilihan supplier terbaik akibat adanya beberapa alternatif supplier tersebut. Salah satu bahan baku yang dibutuhkan perusahaan dalam proses produksi yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah bahan baku oli BS150, dan banyaknya supplier yang bisa memenuhi kebutuhan ini tentu saja adalah hal yang positif bagi perusahaan. Namun, disisi lain menuntut perusahaan untuk lebih dapat mempertimbangkan faktor-faktor dan memilih supplier utama mana yang layak untuk diprioritaskan menjadi mitra bisnis perusahaan. Analytic Hierarchy Process (AHP) dapat dipergunakan dalam menentukan prioritas pemilihan supplier terbaik. Model hirarki dalam penerapan AHP sangat membantu dalam mencari suatu bobot dan tingkatan prioritas suatu kriteria. Kualitas, harga dan fleksibilitas merupakan kriteria utama dalam penentuan faktor pemilihan supplier terbaik. Dimana kualitas memiliki sub kriteria kemampuan memberikan kualitas yang konsisten dan kesesuaian kualifikasi. Fleksibilitas memiliki sub kriteria kemudahan penambahan/pengurangan pemesanan, kemudahan waktu pengiriman. Biaya memiliki sub kriteria yaitu harga kompetitif dan stabilitas harga. Sedangkan, PT. CCBP, PT. WGI dan PD. PJ merupakan alternatif yang dijadikan prioritas pemilihan supplier terbaik. Pengolahan data variabel yang dijadikan kriteria menggunakan Microsoft Excel,

sedangkan mencari bobot dan prioritas pemilihan supplier terbaik menggunakan Expert Choice V.11. Hasil yang dicapai dari penelitian ini yaitu berupa kriteria prioritas pemilihan supplier bahan baku BS150 terbaik adalah kualitas, fleksibilitas dan diikuti oleh biaya. Berdasarkan seleksi kriteria pemilihan supplier bahan baku BS150 maka penelitian ini dengan bobot 52,7% merekomendasikan PT. CCBP sebagai supplier bahan baku oli terbaik untuk BS150.”

C. Penelitian Bayu dkk (2014)

Penelitian dengan judul “Penerapan Metode AHP untuk Identifikasi Preferensi Konsumen pada Pemilihan Minyak Pelumas Sepeda Motor Tipe 4-tak” ini ditujukan untuk mengetahui preferensi setiap konsumen terhadap penilaian kriteria dan jenis minyak pelumas.

“Dalam memilih minyak pelumas, pada saat ini telah tersedia berbagai macam minyak pelumas yang menawarkan produknya kepada konsumen baik promosi lewat media informasi, dan cara lainnya yang dibuat, agar meyakinkan konsumen bahwa produk tersebut pilihan utama dalam memakai minyak pelumas. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui preferensi dari konsumen pada pemilihan minyak pelumas sepeda motor tipe 4-tak dengan menggunakan metode Analytical Hierarchy Process (AHP). Dari hasil analisis dengan metode AHP berdasarkan kriteria, daya tahan menempati urutan pertama dengan bobot nilai 0.5034, kemudian ketersediaan barang 0.5019, harga 0.4248, dan rekomendasi pabrik 0.3840. Sedangkan untuk preferensi alternatif minyak pelumas terhadap kriteria berdasarkan merk sepeda motor didapat untuk merk Yamaha minyak pelumas Yamalube 7.5 % pada semua kriteria, merk Honda minyak pelumas Yamalube masing-masing nilai 4.77 % dan 4.37 % pada kriteria rekomendasi pabrik dan harga, Enduro 3.16% untuk ketersediaan barang, dan federal 3.08 % untuk daya tahan. Merk Suzuki minyak pelumas Yamalube masing-masing nilai 3.43 % dan 3.05 % pada kriteria rekomendasi pabrik dan harga, Enduro dengan nilai masing-masing 3.56 % dan 3.43 % untuk kriteria ketersediaan barang dan daya tahan. Merk Kawasaki Enduro masing-masing nilai 43.76 % dan 26.85 % untuk harga serta ketersediaan barang, Top-1 masing-masing nilai 31.28 % dan 27.17 % pada rekomendasi pabrik dan daya tahan.”

2.3 Objek Penelitian

Stasiun pengisian bahan bakar (SPBU) adalah tempat dimana kendaraan bermotor bisa memperoleh bahan bakar. SPBU pada umumnya menyediakan beberapa jenis bahan bakar.

Hingga pertengahan tahun 2005, perusahaan pemerintah Pertamina merupakan satu-satunya perusahaan yang mendirikan SPBU di Indonesia. Pada November 2005 Shell menjadi perusahaan swasta pertama yang membuka SPBU-nya di Indonesia, yang terletak di Tangerang. Shell menjual bahan bakar beroktan tinggi yang diimpor dan memasang harga yang kompetitif dengan harga milik Pertamina.

Dan pada Januari 2011 mulai peresmian SPBU Total pertamanya di Bandung. Total merupakan salah satu dari empat perusahaan minyak teratas bersama dengan Shell, BP, dan ExxonMobil.

Untuk menghadapi kemungkinan datangnya pesain, Pertamina akhir-akhir ini telah meremajakan stasiun-stasiunnya. Selain itu mereka kini lebih banyak membuka stasiun-stasiun milik mereka sendiri (bukan dengan system waralaba), dan umumnya lebih besar daripada stasiun-stasiun waralaba.