

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pada zaman modern sekarang ini kemajuan teknologi semakin tidak dapat terbendung. Hampir setiap tahun selalu saja bermunculan teknologi-teknologi baru yang semakin memanjakan manusia dalam menjalani kegiatan atau aktivitas sehari-hari. Hal ini diakibatkan teknologi dan ilmu pengetahuan yang semakin berkembang dari masa ke masa. Sebagai contoh, beberapa tahun yang lalu terdapat komputer PC (*Personal Computer*) yang masih berbentuk tabung (monitor) yakni dengan menggunakan monitor dan CPU sangat membantu manusia dalam mengerjakan pekerjaan. Seiring dengan perkembangan teknologi, PC tersebut mengalami revolusi yakni muncul laptop. Laptop merupakan bentuk komputer yang lebih kecil dibanding PC, laptop tidak perlu menggunakan monitor dan CPU lagi secara terpisah tetapi didalam laptop itu sendiri sudah mencakup monitor serta perangkat komputer yang lain dalam satu komponen. Serta laptop sangat *mobile*, yang dimaksud *mobile* disini yaitu laptop sangat mudah dan praktis untuk dibawa pergi tidak seperti PC yang berbentuk besar.

Setiap perusahaan PC yang semula hanya memproduksi komputer tabung (PC) saja mulai melebarkan sayap dengan memproduksi laptop dan mengembangkan ilmu pengetahuan yang mereka miliki serta mengikuti perkembangan teknologi yang ada untuk dapat menghasilkan laptop yang sesuai dengan keinginan konsumen. Setiap laptop memiliki spesifikasi sendiri-sendiri, semua tergantung dari para calon pembeli untuk membeli laptop tersebut sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masing-masing konsumen.

Kepemilikan laptop masyarakat Indonesia lebih tinggi dibandingkan kepemilikan komputer desktop. Data ini dihimpun dari Survey Penggunaan Teknologi Informasi Tahun 2017 yang dirilis Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. Survei yang dilakukan Pusat Penelitian dan Pengembangan Aplikasi Informatika dan Informasi dan Komunikasi Publik Kominfo ini menyebutkan bahwa dari 2012 responden, 21,36% di antaranya memiliki laptop. Sementara ada gap tinggi di angka kepemilikan komputer meja. Menurut survei, hanya 7,97% responden yang memiliki perangkat komputer desktop, sementara 92,03% mengatakan tidak memiliki. Penggunaan laptop didominasi oleh usia produktif dengan pendidikan setingkat universitas dan pekerja karena membutuhkan perangkat TIK yang dapat mengimbangi mobilitas mereka. Di antara pengguna laptop, mayoritas masyarakat (61,72%) memilih rumah sebagai lokasi di mana mereka menggunakan laptop. Pilihan kedua adalah di kantor (56.48%). Adapun 14% lainnya memilih sekolah atau kampus dan 14,24% sisanya mengatakan di mana saja. (teknologi.bisnis.com)

Kebutuhan akan laptop dan komputer rasanya menjadi kebutuhan yang cukup penting, tak hanya untuk kalangan pelajar dan mahasiswa saja namun juga untuk kalangan karyawan, ibu rumah tangga, maupun anak-anak juga membutuhkan laptop. Apalagi seiring dengan perkembangan teknologi dan internet yang semakin maju, tentunya kebutuhan laptop juga akan terus meningkat. Hanya saja, laptop dan komputer baru bukanlah barang murah untuk sebagian besar orang. Meskipun begitu, kita bisa menggunakan laptop dan komputer bekas sebagai solusinya.

Sampai saat ini masih banyak orang yang mencari laptop dan komputer bekas karena harganya yang murah. Apalagi jika kita membelinya dengan teliti, kita bisa mendapatkan laptop atau komputer berkualitas dengan harga yang terjangkau. Tak heran jika hal ini juga menjadikannya sebagai salah satu peluang

usaha yang menggiurkan dan menguntungkan. Harga laptop atau komputer bekas bervariasi tergantung merk, spesifikasi dan kondisi barangnya, semakin tinggi spesifikasinya maka harganya juga semakin tinggi. Untuk cara kerja penjual laptop atau komputer bekas juga tidak rumit, kita dapat menjual laptop bekas dengan menambahkan selisih harga dari penjual pertama.

Semar Computama adalah toko komputer dengan bentuk badan usaha Perseroan Komanditer/*Commanditaire Vennootschap* (CV) yang berlokasi di Pasar Wisata Juanda Blok B-15, Pabean, Sedati, Kabupaten Sidoarjo. Toko ini didirikan oleh Bapak Hadi Prawibowo pada tanggal 08 Agustus 2010. Lokasi ini dipilih menjadi tempat usaha dikarenakan di wilayah ini belum ada atau masih sangat sedikit yang bergerak di bidang jual beli laptop dan komputer. Selain itu juga karena dekat dengan perkantoran/instansi pemerintah, sekolah, dan perumahan.

Toko Semar Computama melayani penjualan komputer dan laptop baik baru maupun bekas dan bisa dilakukan baik *offline* maupun *online*. Untuk penjualan *offline* bisa dilakukan dengan mendatangi tempat toko tersebut berada. Sedangkan untuk pembelian *online* bisa dilakukan di situs penjualan online yang sudah cukup familiar seperti Bukalapak, Shopee, Tokopedia, maupun di situs resmi dari Semar Computama itu sendiri. Komputer/laptop built up adalah komputer/laptop yang berasal dari vendor luar negeri, yang jelas bukan komputer/laptop rakitan lokal, biasanya laptop built up ini didatangkan dari luar negeri, umumnya masuk lewat Batam karena termasuk kawasan bebas, namun ada kalanya didatangkan langsung dari Singapura. Laptop ini akan di datangkan dari negara tersebut, karena laptop ini bekas dipakai perusahaan ataupun dari bank yang sudah mau upgrade laptop untuk menunjang pekerjaannya, otomatis laptop dari luar negeri ini akan langsung masuk kepada

agen yang menerima barang dalam jumlah besar. dan masuk tender dan akan di jual ke negara yang membutuhkannya termasuk Indonesia.

Berdasarkan latar belakang yang peneliti jelaskan maka peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul Analisa Pengaruh Kualitas Produk, Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen di Semar Computama.

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Apakah kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen di Semar Computama?
2. Apakah pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen di Semar Computama?
3. Apakah harga berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen di Semar Computama?
4. Apakah lokasi berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen di Semar Computama?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian konsumen di Semar Computama.
2. Untuk mengetahui besarnya pengaruh pelayanan terhadap keputusan pembelian konsumen di Semar Computama.
3. Untuk mengetahui besarnya pengaruh harga terhadap keputusan pembelian konsumen di Semar Computama.
4. Untuk mengetahui besarnya pengaruh lokasi terhadap keputusan pembelian konsumen di Semar Computama.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Aspek Akademis**

Dengan adanya penelitian ini diharapkan peneliti dapat memahami penerapan teori-teori yang didapatkan di perkuliahan dalam dunia nyata khususnya yang berkaitan Pengaruh Kualitas Produk, Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian.

### **1.4.2 Aspek Pengembangan Ilmu Pengetahuan**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumbangan bagi ilmu pengetahuan khususnya berkaitan dengan manajemen pemasaran yang menyangkut Pengaruh Kualitas Produk, Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen.

### **1.4.3 Aspek Praktis**

- 1 Bagi Perusahaan, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran khususnya dari arah pandang teori yang bisa digunakan sebagai masukan atau informasi bagi perusahaan di dalam mengambil keputusan.
- 2 Bagi Peneliti, Manfaat penelitian ini bagi peneliti yaitu dapat memberikan pengalaman dalam menganalisa pengaruh keputusan pembelian konsumen di Semar Computama, selain itu juga sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi manajemen di STIE Mahardhika Surabaya.
- 3 Bagi Peneliti lain, dapat menjadi rujukan, sumber informasi dan bahan referensi penelitian selanjutnya agar bisa lebih dikembangkan dalam materi-materi yang lain untuk menganalisa pengaruh keputusan pembelian. Selain itu peneliti juga berharap agar penelitian ini dapat

memberikan motivasi kepada peneliti lain agar dapat lebih baik dalam menganalisa faktor keputusan pembelian.