

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Saat ini persaingan dalam dunia bisnis semakin ketat. Banyak bisnis baru bermunculan. Ditambah lagi dengan semakin maraknya globalisasi banyak perusahaan-perusahaan asing berusaha masuk ke dalam negeri dan memasarkan produknya. Hal ini membuat para pengusaha dalam negeri harus bersaing keras dan berusaha semakin kreatif dan inovatif dalam menjalankan usahanya.

Perkembangan dunia teknologi semakin pesat begitu juga dengan pangsa pasarnya yang semakin besar. Salah satu lini bisnis yang ikut terpengaruh adalah bisnis komputer. Kebutuhan masyarakat akan perangkat komputer saat ini semakin besar mengingat gencarnya globalisasi yang berujung pada pemanfaatan teknologi informasi. Di Indonesia sendiri, masih banyak masyarakat Indonesia yang membutuhkan pelajaran komputer agar mampu bersaing dalam bisnis global. Tabel pertumbuhan GDP Indonesia dari Tahun 2006-2011, dapat dilihat langsung di Tabel 1.1.

Pada Tabel 1.1 menunjukkan bahwa pertumbuhan ekonomi di Indonesia cenderung bergerak naik turun mengikuti perekonomian dunia, khususnya China, Australia, dan Inggris. Contoh dengan Negara China, GDP mereka mengalami kenaikan pada 2007 tetapi pada 2008 mengalami penurunan hingga mencapai titik terendah pada tahun 2009 dengan GDP sebesar 8.5%. hal tersebut dikarenakan adanya krisis ekonomi yang menimpa beberapa negara besar. Hal tersebut tidak

berlangsung lama karena pada tahun berikutnya China berhasil meningkatkan lagi pertumbuhan GDP'nya. Dilihat dari data tersebut menandakan bahwa pertumbuhan ekonomi masih terus berjalan dan hal tersebut sangat baik untuk menunjang perkembangan usaha yang baru berdiri sekaligus meningkatkan perekonomian terutama di negara berkembang.

Tabel 1.1
GDP Negara-Negara selama periode 2006-2011

No	Teritory	GDP (Economy Growth)					
		2006	2007	2008	2009	2010	2011
1	USA	2.9%	2.0%	1.1%	-2.4%	1.7%	2.8%
2	Germany	2.9%	2.5%	1.3%	-5.3%	0.3%	1.5%
3	United Kingdom	2.9%	3.0%	1.7%	-4.3%	1.0%	2.4%
4	France	2.2%	2.2%	0.4%	-2.4%	0.9%	1.8%
5	Japan	2.4%	2.1%	-0.7%	-5.3%	1.7%	2.4%
6	China (Rep.)	11.6%	13.0%	9.0%	8.5%	9.0%	9.7%
7	South Korea	5.2%	5.1%	2.2%	-1.0%	3.6%	5.2%
8	India	9.7%	9.1%	7.1%	5.4%	6.4%	7.3%
9	Indonesia	5.5%	6.3%	6.1%	4.5%	5.5%	6.0%
10	Singapore	8.4%	7.8%	1.2%	-3.3%	4.0%	4.3%
11	Australia	2.8%	4.0%	2.4%	0.7%	2.0%	3.3%

Sumber: www.tradingeconomics.com (diakses 14 Agustus 2012)

Bedasarkan data survey dari IDC, pertumbuhan penjualan PC tahun 2011 di Asia meningkat 22.7% dibandingkan Tahun 2010. Sedangkan di Indonesia tahun 2011 sendiri tumbuh mencapai 62% dengan angka 4.17 juta unit. Ini dikarenakan tren di Indonesia yang mengarah pada peningkatan penggunaan komputer di sektor rumahan (news.viva.co.id, 24 Oktober 2012). Dari data-data di atas menunjukkan bahwa pasar dalam bisnis komputer memiliki peluang.

ABC Tech, bergerak di bidang ritel aksesoris komputer seperti *flash disk*, *hard disk external*, *keyboard*, *mouse*, *RAM*, *modem* dan pembuatan PC (*personal computer*). Usaha ini mulai terbentuk pada Agustus 2011 dan masih terus berjalan

hingga saat ini. ABC Tech menerapkan system *pre-order* tergantung dari jenis barang yang dibeli. ABC Tech tidak melakukan stok barang di gudang melainkan mengambil langsung dari *reseller*. ABC Tech juga memberlakukan *free delivery service* untuk wilayah Surabaya. Berikut ini adalah data perbandingan harga jual produk ABC Tech dibandingkan dengan pesaing.

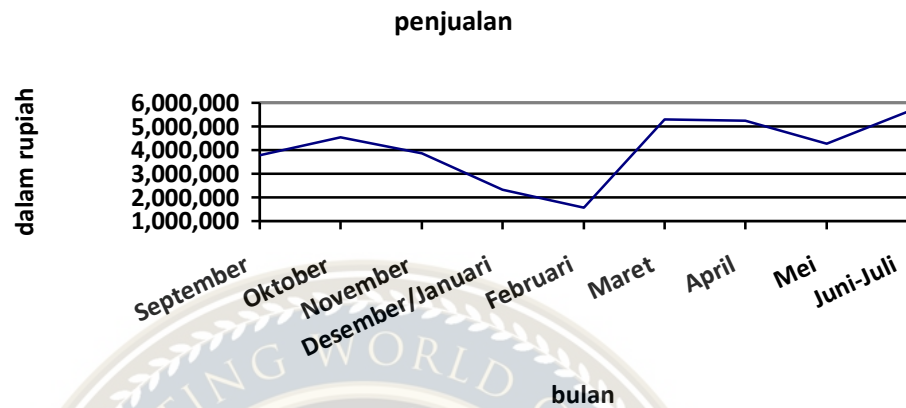
Tabel 1.2
Perbandingan harga produk ABC Tech dengan kompetitor

Produk	ABC Tech	MIP Com	JP Com	Maria Computer
FD Kingston 8GB	80.000	60.000	60.000	60.000
FD Kingston 16GB	120.000	110.000	110.000	115.000
FD Kingston 32GB	230.000	210.000	220.000	220.000
FD Transcend 8GB	80.000	60.000	60.000	60.000
FD Transcend 16GB	130.000	120.000	120.000	110.000
Modem router TP-Link	340.000	360.000	360.000	-
HD external WD 500GB	850.000	820.000	870.000	-
HD external Seagate 500GB	720.000	730.000	750.000	-
Mouse Logitech	65.000	75.000	65.000	60.000
Keyboard Logitech	130.000	160.000	150.000	115.000

Sumber: Data Internal ABC Tech diolah

Dari data diatas menunjukkan bahwa harga *flash disk* yang ABC Tech tawarkan masih lebih mahal dibandingkan dengan kompetitor yang lain. Saat ini *flash disk* adalah barang yang umum sehingga semua orang melakukan penekanan harga hingga titik terendah. Hal tersebut cukup membuat pengusaha kecil kesulitan dalam menerapkan harga jual. Untuk produk lain dari ABC Tech masih

mampu bersaing secara kompetitif. Berikut gambar data penjualan ABC Tech selama periode September 2011- Juli 2012.



Gambar 1.1
 Penjualan ABC Tech selama tahun 2011-2012
 Sumber: Data Internal ABC Tech

Dari Gambar 1.1 menunjukkan penjualan mulai bulan September mengalami peningkatan hingga bulan Oktober 2011 mencapai Rp.4.550.000,-. Kemudian terjadi penurunan penjualan dikarenakan banyak liburan terutama pada bulan Desember dan Januari. Penjualan terendah terjadi pada Februari 2012 sebesar Rp.1.571.000,-. Memasuki Maret 2012, penjualan meningkat drastis menjadi Rp.5.285.000,- dan relatif stabil hingga bulan berikutnya. Penjualan tertinggi dicapai pada bulan Maret dan Juni 2012 sebesar Rp5.285.000,- dan Rp.5.620.000,-.

Dalam bisnis ini, usaha ABC Tech tidak berjalan sendiri, ada juga pesaing atau kompetitor yang ikut ambil bagian dalam meramaikan pasar. Berikut adalah data kompetitor ABC Tech selama Tahun 2011-2012.

Tabel 1.3
Jumlah konsumen ABC Tech dan Omzet Pesaing

Bulan	Jumlah customer	ABC Tech	MIP Com	JP Com	Maria Comp
September	12	3.780.000	98.000.000	83.000.000	92.000.000
Oktober	15	4.550.000	92.000.000	80.500.000	87.000.000
November	15	3.875.000	112.000.000	75.000.000	110.000.000
Desember/ Januari	10	2.335.000	120.000.000	92.000.000	114.000.000
Februari	8	1.571.000	107.000.000	90.000.000	107.000.000
Maret	16	5.285.000	95.000.000	91.500.000	97.000.000
April	20	5.238.000	89.000.000	87.000.000	95.000.000
Mei	19	4.527.000	97.000.000	93.000.000	93.500.000
Juni/ Juli	6	5.620.000	103.000.000	110.000.000	94.000.000

Sumber: Data Internal ABC Tech diolah

Data tabel diatas menunjukkan pergerakan jumlah omzet yang naik turun mengikuti jumlah konsumen yang dicapai pada bulan itu. Bulan Februari 2012 merupakan titik terendah dengan hanya delapan pelanggan dan omzet Rp. 1.571.000,-. Sebaliknya pada bulan Juni/Juli tercatat penjualan terbanyak sebesar Rp. 5.620.000,-. Berikut adalah gambaran beberapa perusahaan yang menjadi kompetitor dari ABC Tech.

Tabel 1.4
Kompetitor dari ABC Tech

	ABC Tech	MIP Com	JP Com	Maria Computer
Produk	Aksesoris computer seperti <i>flash disk, HD external, memory ram, keyboard, mouse, speaker</i> dan perakitan komputer	Aksesoris computer seperti <i>flash disk, HD external, memory ram, keyboard, mouse, modem</i> dan aksesoris lainnya	Aksesoris computer seperti <i>flash disk, HD external, memory ram, keyboard, mouse, modem, headphone</i> dan aksesoris lainnya	aksesoris computer dengan merek Logitech seperti <i>keyboard, mouse, speaker, webcam, cooling pad</i> , dan aksesoris lainnya
Harga	46.000-3.000.000	15.000-3.000.000	25.000-3.000.000	70.000-2.500.000
Promosi	promosi melalui media online seperti kaskus, BBM, dan mengikuti pameran	sering mengikuti event-event dan pameran	memberikan banyak program promo dan diskon	memberikan harga khusus untuk distributor dan pelanggan tetap
Lokasi	tidak mempunyai toko	memiliki 2 stand toko di THR	memiliki 1 stand toko di THR	memiliki 1 stand toko di THR di

		lantai 1A-37 dan 2A-207	lantai 2B-145	lantai dasar E-22
Pelayanan (<i>reliability</i>)	Memberikan <i>free delivery service</i> untuk wilayah Surabaya	Memberikan pelayanan yang cepat dengan menyiapkan banyak karyawan	Pelayanan kurang memuaskan karena tidak ada yang menjaga	Memberikan potongan harga kepada konsumen loyal dan distributor
<i>Assurance</i>	Memberikan garansi untuk barang yang rusak	Mampu menjawab pertanyaan dari konsumen dengan baik	memiliki toko di THR dengan tempat cukup strategis dan cukup menguasai produk	Mampu menjelaskan dan meyakinkan konsumen untuk membeli
<i>Tangibles</i>	tidak mempunyai toko dan barang yang dijual sudah dikenal masyarakat luas	mempunyai toko dan barang yang dijual sudah dikenal masyarakat	mempunyai toko dan barang yang dijual sudah dikenal masyarakat	mempunyai toko dan barang yang dijual sudah dikenal masyarakat
Emphaty	berusaha seramah mungkin dalam memerikan tanggapan dan siap sedia selama 24 jam.	ketika ramai pengunjung harus bergantian bertanya dan berusaha seramah dan setanggap mungkin	agak malas-malasan bila tidak ada pengunjung tetapi berusaha dengan baik bila ada pengunjung	pegawai ramah dan pemilik selalu menjaga toko sehingga pengunjung mendapat kepuasan
Responsive	memiliki 1 pegawai. Pembeli kebanyakan melalui online sehingga tidak perlu mengantri	memiliki 6-7 pegawai. Toko seringkali ramai sehingga pengunjung harus antri	memiliki 5 pegawai dan pembeli tidak banyak sehingga tidak perlu mengantri	memiliki 3 pegawai. Pembeli tidak banyak sehingga tidak perlu mengantri

Sumber: Data Internal ABC Tech diolah

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan ABC Tech tidak kalah dari kompetitor. ABC Tech memberikan *free delivery* untuk para konsumennya dan berusaha untuk selalu sedia melayani konsumennya 24 jam. ABC Tech juga menjangkau konsumennya melalui berbagai media seperti *kaskus*, *blackberry messenger*, dan lain-lain.

Menurut Yuswohady dalam *Consumer 3000* (2012:14), tren yang sekarang sedang berlaku di Indonesia saat ini ada beberapa diantaranya adalah *democratize consumption* dan *technology savvy*. Beliau mengatakan bahwa masyarakat Indonesia mulai meningkat naik perekonomiannya sehingga daya beli mereka ikut naik. Barang-barang seperti komputer, televisi, mobil dan lain-lain sekarang

menjadi barang umum dan mampu dijangkau oleh semua orang. Tidak tekecuali dengan teknologi dan *gadget* seperti komputer dan laptop dikarenakan semakin tingginya pengetahuan akan teknologi. Hal ini membuat permintaan terhadap barang-barang komputer meningkat. Kenaikan permintaan ini diikuti dengan penawaran barang dari produsen atau distributor. Di sisi lain makin banyak pesaing baru yang masuk dalam bisnis ini sehingga membuat para penjual atau distributor saling berperang harga sebagai salah satu strategi. Oleh karena itu pebisnis yang baru terjun dalam bisnis komputer harus pintar-pintar menarik minat konsumen agar mereka mempunyai nilai lebih dan loyalitas dari pelanggan. Salah satunya adalah dengan memperhatikan kepuasan konsumen dan meningkatkan kualitas layanan.

Para konsumen di Indonesia dewasa ini semakin banyak yang berasal dari golongan menengah dengan daya beli tinggi dan mereka semakin pintar dan selektif dalam memilih barang maupun jasa dikarenakan mudahnya mendapat informasi. Saat ini banyak konsumen yang lebih memperhatikan pelayanan yang diterima dan urusan harga menjadi masalah kedua. Tak jarang konsumen yang puas akan pelayanan yang diterima bisa dipastikan akan melakukan *repeat buying* dan merekomendasikan usaha tersebut pada teman atau sanak saudaranya. Kualitas layanan dapat menjadi salah satu faktor penting dalam berkembangnya usaha suatu bisnis.

Penggagas dari teori SERVQUAL, Zeithaml, Parsuraman, dan Berry (Zeithaml, Parsuraman, dan Berry, 2010:21) menyatakan bahwa kualitas layanan terdiri dari 5 unsur yaitu sebagai berikut:

1. *Reliability* (keandalan)
2. *Assurance* (jaminan)
3. *Tangibles* (wujud)
4. *Empathy* (empati), dan
5. *Responsiveness* (ketanggapan)

Nantinya kelima kriteria tersebut akan diterapkan sebagai indikator dalam mengerjakan kuisisioner.

Dari data-data yang didapat diatas, maka penulisan skripsi ini mengambil judul “**Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen ABC Tech**”

B. Rumusan Masalah

Bedasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah ada pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen ABC Tech?
2. Apakah ada pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen ABC Tech?
3. Apakah ada pengaruh harga dan kualitas layanan secara simultan terhadap kepuasan konsumen ABC Tech?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dibuat dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh-pengaruh dari variabel yang diteliti terhadap kepuasan konsumen. Maka dari itu, tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui adanya pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen ABC Tech.
2. Untuk mengetahui adanya pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen ABC Tech.
3. Untuk mengetahui adanya pengaruh harga dan kualitas layanan secara simultan terhadap kepuasan konsumen ABC Tech.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini dibuat dengan harapan penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi peneliti sendiri maupun bagi pihak lain.

a. Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan mampu mengembangkan wawasan terutama dalam hal yang berhubungan dengan harga dan kualitas layanan serta mampu meningkatkan performa kinerja perusahaan.

b. Bagi pihak lain

Penelitian ini dapat dijadikan bahan studi untuk penelitian lebih lanjut sekaligus sebagai bahan bacaan.

E. Lingkup Permasalahan

Lingkup dari permasalahan yang akan diteliti akan fokus pada segi harga dan kualitas layanan. Menurut teori dari Zeithaml dan Bitner (2009:108), kepuasan konsumen dipengaruhi oleh: Kualitas layanan, produk, harga, personal, dan situasi pelanggan.

Bedasarkan faktor-faktor diatas, hanya dua faktor yang akan digunakan yaitu harga dan kualitas layanan.