BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Di era modernisasi dan globalisasi seperti sekarang ini teknologi komunikasi dan informasi tidak dapat dipisahkan dari kegiatan individu sebagai bantuan dalam setiap aktivitas kerjanya. Bantuan teknologi tersebut diharapkan dapat mempermudah pekerjaan dan dapat mengefisienkan modal dan waktu.

Seiring dengan kemajuan zaman banyak sekali teknologi baru yang bermunculan. Dengan berkembangnya teknologi memberikan peluang kepada perusahaan untuk menciptakan sebuah inovasi baru agar bisnis dan produk yang ditawarkan berbeda dengan pesaingnya. Hal tersebut dapat dilihat dengan semakin banyaknya produk-produk baru yang bermunculan dengan kelebihan tersendiri. Komputer merupakan salah satu produk yang mengalami perkembangan yang cukup cepat. Pada awalnya komputer diciptakan dalam bentuk yang sangat besar, namun seiring berjalannya waktu komputer yang diciptakan dengan ukuran yang minimalis mempunyai spesifikasi dan fungsi yang bagus yang sering kita sebut komputer jinjing atau laptop dan notebook.

Sekarang ini laptop dapat dikatakan kebutuhan pokok bagi semua kalangan, mulai dari pelajar, mahasiswa, guru, karyawan, perusahaan kecil, maupun perusahaan besar untuk memudahkan dalam menjalankan tugas atau pekerjaan dan dijadikan alat untuk bermain game oleh konsumen. Laptop lebih dipilih oleh konsumen karena lebih praktis dan mudah dibawa kemana-mana dan konsumen merasa lebih nyaman menggunakan laptop.

Data yang ambil dari interogator.com (2017) berikut 10 merek laptop terbaik di dunia: Apple, Dell, Asus, Lenovo, MSI, HP, Microsoft, Acer, Samsung, dan Toshiba.

Tabel 1.1. Data Penjualan Laptop Lenovo Periode 2012-2018

Perusahaan	Tahun	Shipments	Marker Share (%)
Lenovo	2012	14.005	15.8
	2013	12.932	18.1
	2014	16.125	20.0
	2015	15.394	21.4
	2016	12.226	19.2
	2017	12.377	19.9
	2018*	13.601	21.9

Sumber : IDC PC Trancker (2018)

Catatan: *data penjualan sampai bulan Juli 2018

Tabel 1.1. menunjukkan pertumbuhan *market share* dari perusahaan Lenovo periode 2012-2018. Pada tahun 2016 penjualan laptop Lenovo mengalami penurunan yang derastis hal itu dikarenakan tingginya permintaan terhadap smartphone. Alasan konsumen lebih berminat membeli smartphone karena hampir semua hal yang biasanya dilakukan melalui PC kini sudah bisa dilakukan menggunakan smartphone.

Pada bulan juli 2018 pertumbuhan pengiriman laptop didorong oleh peningkatan permintaan di pasar bisnis, yang diimbangi dengan penurunan pengiriman di segmen konsumen, menurut Mikako Kitagawa, analis utama di Gartner (2018).

Secara umum penjualan Lenovo mengalami kenaikan tiap tahunnya dari data yang saya dapat di http://pandri-16.blogspot.com/2012/11/sejarah-awal-berdiri-perusahaan-lenovo.html Lenovo mempunyai kelebihan sebagai berikut:

1. Desain

Tampilan elegan dan lebih membidik pasar anak muda.

2. Sentuhan Sensitif

Salah satu fitur cukup canggih di produk Lenovo adalah kemampuan layar sentuh di produk PC-nya.

3. *Face Recognation*

Kemampuan mengenal wajah dijajaran produk Lenovo juga diklaim memiliki tingkat akurasi yang lebih baik selain itu, pengaturan sensitifitasnya bisa diatur sesuai kebutuhan pengguna. Mulai dari yang *high* hingga *low security*. Tingkat akurasi Lenovo lebih baik, bahkan perbedaan cahaya sekalipun tak mempengaruhi akurasinya.

4. *One Key*

Sistem satu tombol alias *one key* yang berfungsi sebagai sistem *recovery* dan anti virus. Sistem ini, dikatakan juga compatible dengan norton anti virus. Hebatnya lagi dapat dijalankan ketika pengguna belum masuk ke sistem operasi atau ketika masih *booting*.

5. *Airbag Sistem*

Fitur ini memang khusus ada di seri Thinkpad. Fungsinya sebagai bantalan untuk hardisk, semacam pengamanan anti benturan hardisk. Jadinya walaupun laptop itu jatuh data dijamin tak akan hilang.

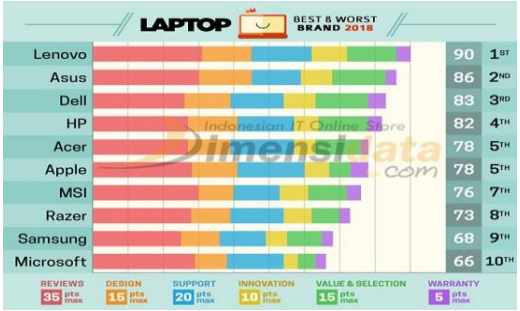
6. Lenovo *Energy Management*

Ini merupakan *utility* pengatur baterai. Tujuannya user bisa mengelola daya tahan baterai komputer jinjingnya karena asupan baterai bisa di *customize* sesuai kebutuhan.

7. *Dolby Surround*

Laptop Lenovo juga sudah *support teknologi dolby*. Suara stereo biasa bisa di upmix menjadi suara *surround* dan mempunyai tingkat kejernihan yang lebih baik dari speaker biasa.

Banyaknya merek-merek laptop terbaik yang beredar dengan berbagai kisaran harga dan spesifikasi yang tentunya membuat siapapun ingin untuk memiliki perangkat yang satu ini. Biasanya, semakin tinggi spesifikasi dan performa laptop tersebut, maka kisaran harga yang ditawarkan juga akan semakin mahal. Dilihat pada gambar 1.1. daftar merek laptop terbaik yang paling laris di Indonesia:



Sumber : www.dimensidata.com

Gambar 1.1. Daftar merek laptop terbaik yang paling laris di Indonesia 2018.

Beberapa faktor yang menjadi pertimbangan konsumen dalam membeli sebuah produk adalah kualitas produk, citra merek, dan harga dari produk tersebut.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Eko Teguh (2017:11) kualitas produk, citra merek, dan harga berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pembelian. Sedangkan menurut penelitian yang dilakukan oleh Abdul Hoyyi (2013 : 29) citra merek tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian.

Berdasarkan uraian dan penjelasan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk mengambil topik **"Kualitas Produk, Citra Merek, Harga Dan Keputusan Pembelian Laptop Lenovo."**

1.2. Perumusan Masalah

Bagian ini berisi uraian tentang permasalahan pokok penelitian dan bagaimana fakta-fakta yang sudah dijabarkan sebelumnya bisa menjadi suatu masalah dalam penelitian. Selanjutnya, peneliti merinci pertanyaan penelitian yang timbul berdasarkan permasalahan pokok yang ada dan diungkap dalam bentuk pertanyaan sebagai berikut:

1. Apakah secara parsial kualitas produk berpengaruh terhadap keputusan pembelian?
2. Apakah secara parsial citra merek berpengaruh terhadap keputusan pembelian?
3. Apakah secara parsial harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian?
4. Apakah secara simultan kualitas produk, citra merek, dan harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen laptop Lenovo?
5. Faktor apakah yang paling menentukan keputusan pembelian konsumen laptop Lenovo?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian.
2. Untuk mengetahui pengaruh citra merek terhadap keputusan pembelian.
3. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap keputusan pembelian.
4. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas produk, citra merek, harga terhadap keputusan pembelian konsumen pada laptop Lenovo.
5. Untuk mengetahui faktor yang paling menentukan keputusan pembelian konsumen pada laptop lenovo.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak yang terkait, yaitu:

1. Bagi peneliti

   Penelitian ini sebagai sarana untuk menerapkan ilmu yang telah diterima penulis di dalam perkuliahan untuk diterapkan kembali pada saat melakukan penelitian di dalam suatu kegiatan perusahaan.

2. Bagi perusahaan

   Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran bagi pihak Lenovo mengenai faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian melalui kualitas produk, citra merek, dan harga.

3. Bagi masyarakat

   Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan masukan perbandingan, dan pertimbangan dalam pengambilan keputusan mengenai masalah pemasaran yang berguna bagi masyarakat.