

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kebutuhan manusia akan barang elektronik nampak sudah mulai bergerak dari kebutuhan sekunder menjadi kebutuhan primer. Masyarakat di kota besar khususnya, menjadi terikat dengan keberadaan barang elektronik demi menunjang aktivitas sehari-harinya. *Smartphone* untuk kebutuhan komunikasi, mesin ATM untuk kepentingan finansial, hingga *printer* untuk mencetak dokumen-dokumen penting.

Di awal tahun 1950-an, terjadi perkembangan budaya yang sangat pesat di Eropa yang menimbulkan kebutuhan akan proses produksi dokumen tulisan yang cepat dan murah. Percetakan sendiri mungkin merupakan penemuan yang paling penting pada millennium lalu, walaupun dampak yang ditimbulkannya pada perekonomian global tidak terlalu besar¹.

Tingginya tingkat penggunaan perangkat lunak Microsoft Word untuk berbagai kepentingan, seperti tugas sekolah, tugas kuliah, hingga kepentingan dokumen di dunia kerja, menjadikan *printer* sebagai barang elektronik yang wajib dimiliki. Sektor Usaha Kecil Menengah (UKM) pun diuntungkan karenanya. Perkembangan kualitas *printer* terbilang cukup pesat sejak kemunculan pertamanya di tahun 1950-an, mulai dari segi fitur

¹ Ester Bolung, 2013, *Asal Usul Sejarah Penemu Printer*, <http://goo.gl/LcB6vs> (12 November 2014)

laser yang memungkinkan pencetakan dalam waktu singkat dengan hasil yang sangat banyak, hingga fitur yang memungkinkan adanya sinkronisasi dengan *smartphone* untuk mencetak foto dengan kualitas tinggi.

Berbagai merek *printer* bermunculan dengan harga yang relatif terjangkau. Namun, merek Epson dapat dikatakan sebagai salah satu merek *printer* yang paling diminati di Indonesia. Hal ini dibuktikan dengan keberadaan merek Epson di 3 besar dalam survei yang diadakan oleh *Top Brand* dari tahun 2013 hingga 2015².

Tabel I.1
Hasil Survei Top Brand Kategori Printer

Merek	TBI
2013	
Canon	38.7%
HP	32.5%
Epson	23.1%
2014	
Canon	44.0%
HP	21.3%
Epson	19.9%
2015	
Canon	54.8%
Epson	19.4%
HP	19.1%

Sumber: *Data diolah peneliti*

Perilaku *review* produk sebelum melakukan pembelian semakin sering dilakukan oleh masyarakat Indonesia belakangan ini. Banyak orang memanfaatkan situs-situs tertentu untuk mengetahui ulasan mengenai produk yang akan mereka beli. Survei yang dirilis *eMarketer* (Februari 2010) menemukan bahwa *review* yang berasal dari konsumen secara

² TOP BRAND, 2014, *Top Brand Award*, <http://goo.gl/lw2z82> (12 November 2014)

signifikan 12 kali lebih dipercaya dari deskripsi yang diberikan oleh produsen. Pada bulan April 2012 lalu, perusahaan riset pasar independen Ipsos & Thomson Reuters merilis penelitian, dan mereka menemukan 69% orang Indonesia menggunakan internet untuk meneliti produk yang akan mereka beli³. Jadi, apabila suatu produk mendapatkan ulasan negatif dari seseorang, tentunya dapat mempengaruhi keputusan pembelian orang lain.

Meskipun menjadi salah satu merek *printer* yang diminati di Indonesia, tak berarti *printer* Epson tidak memiliki kekurangan. Berbagai forum maupun blog di internet menjadi media penyampaian pendapat masyarakat tentang *printer* Epson. Paseban, salah satu situs jejaring sosial Indonesia, menyampaikan beberapa kekurangan dari *printer* Epson, diantaranya kecepatan cetak yang kurang memuaskan (dibandingkan dengan printer merek Canon), tingkat konsumsi tinta yang boros, kurang mendukung untuk cetak foto hitam putih, buangan tinta yang banyak saat proses *cleaning*, serta harga yang relatif lebih mahal⁴. Hampir serupa dengan pendapat sebelumnya, Clover Copy & Print menganggap daya cetak teks/hitam kurang bagus/pekat (hitamnya agak kecoklatan), relatif lebih lambat (dibandingkan dengan Canon dan HP), serta proses *cleaning* menggunakan tinta cukup banyak⁵.

Banyaknya *review* berkaitan dengan kekurangan dari printer merek Epson seperti yang telah dijelaskan diatas kemudian menyebabkan

³ Rusdianto, *Cara Mempengaruhi Keputusan Membeli Konsumen (Dan Meningkatkan Konversi Sebesar 67%)*, <http://goo.gl/7FXSXc> (13 Desember 2014)

⁴ Paseban.com, *Printer Epson vs Canon Siapakah yang Terbaik?*, <http://goo.gl/Ebq7ap> (13 Desember 2014)

⁵ Clover Copy & Print, *Perbandingan printer, kelebihan dan kekurangan printer merk Canon, Epson, HP*, <http://goo.gl/tuJic4> (13 Desember 2014)

konsumen mencemaskan adanya konsekuensi yang harus mereka tanggung setelah membeli printer Epson. Kecemasan tersebut berupa *opportunity cost* yang mungkin hilang setelah pembelian, produk tidak berfungsi sebagaimana mestinya, serta kemungkinan waktu yang terbuang selama penggunaan printer Epson. Sebuah blog mengutarakan penyesalannya setelah membeli printer Epson. Ia menyatakan membeli printer merek Epson setelah melihat katalog serta *review* di internet, namun setelah pembelian, ada beberapa hal yang berjalan tidak semestinya. Si penulis blog pun menyatakan harapannya agar Epson dapat memberikan kualitas yang sepadan dengan harga di pasaran⁶. Tidak hanya di dalam negeri, hal ini pun terjadi di luar negeri. Sebuah situs bernama Planet Feedback yang menampung opini konsumen atas perusahaan atau merek tertentu, menerima sebuah surat keluhan dari seorang konsumen Epson yang kecewa atas kerusakan yang dialami printer yang dipakainya, serta respon dari pihak Epson Customer Interaction Centre. Dalam suratnya, konsumen tersebut menyatakan tidak akan membeli printer Epson lagi akibat ketidakpuasan yang dialaminya⁷.

Atas dasar latar belakang masalah di atas, peneliti akan melakukan penelitian yang berjudul: **Pengaruh Persepsi Kualitas dan Persepsi Resiko terhadap Keputusan Pembelian (Survei terhadap Pengguna Printer Merek Epson dan Pengguna Printer Merek Canon).**

⁶ All 4 Speed, *Epson T13, Kamu Benar-benar Menyebalkan*, <https://goo.gl/6KU7wj> (6 April 2015)

⁷ Planet Feedback, *Printer / ink marketing and selling issues*, <http://goo.gl/8jelEW> (7 Mei 2015)

1.2 Pembatasan Masalah

Batas-batas pada penelitian ini adalah:

- a. Produk yang diteliti pada penelitian ini adalah produk printer Epson dengan produk printer Canon sebagai pembanding.
- b. Responden penelitian adalah pengguna printer Epson L210 dan pengguna printer Canon MP287.

1.3 Perumusan Masalah

Dari latar belakang masalah, perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana deskripsi dari persepsi kualitas, persepsi resiko, dan keputusan pembelian pengguna printer Epson dan pengguna printer Canon?
2. Apakah persepsi kualitas berpengaruh terhadap keputusan pembelian pengguna printer Epson dan pengguna printer Canon?
3. Apakah persepsi resiko berpengaruh terhadap keputusan pembelian (*purchase decision*) pengguna printer Epson dan pengguna printer Canon?
4. Apakah persepsi kualitas dan secara bersama-sama berpengaruh terhadap terhadap keputusan pembelian pengguna printer Epson dan pengguna printer Canon?
5. Apakah terdapat perbedaan antara keputusan pembelian pengguna printer Epson dan pengguna printer Canon?

1.4 Kegunaan Penelitian

1) Bagi Penulis

Penelitian ini menjadi sarana bagi penulis untuk menambah wawasan di bidang Manajemen Pemasaran, khususnya mengenai persepsi kualitas, persepsi resiko, serta hubungannya dengan keputusan pembelian.

2) Bagi Perusahaan Epson

Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan masukan dalam rangka peningkatan persepsi kualitas, reduksi persepsi resiko, serta membantu memecahkan masalah yang berhubungan dengan keputusan pembelian.

3) Bagi Penelitian Selanjutnya

Sebagai bahan pertimbangan untuk melakukan penelitian sejenis, terutama tentang gambaran yang lebih jelas tentang pengaruh persepsi kualitas dan persepsi resiko terhadap keputusan pembelian pengguna *printer* Epson.