

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Pada era teknologi seperti saat ini, kebutuhan masyarakat akan *gadget* sebagai suatu alat penunjang kebutuhan dalam hal transfer informasi, komunikasi dan pengolahan data sudah tidak terbendung lagi. Masyarakat di berbagai kalangan sudah merasa bahwa *gadget* telah berada diantara gaya hidup dan kebutuhan agar dapat bersaing di era globalisasi teknologi saat ini.<sup>1</sup>

Keadaan perekonomian masyarakat dunia saat ini pun sudah bergeser ke ekonomi modern seperti toko *online*, ojek *online*, pembelian saham *online* dan masih banyak lagi.<sup>2</sup> Semua hal itu hanya dapat diakses melalui bantuan alat komunikasi modern seperti *Hand Held* ataupun Laptop dan PC, di mana semua itu dikategorikan dalam satu kategori yaitu *gadget*. Namun seiring dengan semakin banyaknya kebutuhan akan *gadget* tersebut, diiringi juga dengan semakin banyaknya perusahaan yang memproduksi berbagai jenis *gadget* dimana masing-masing perusahaan memiliki keunggulan dan kelemahan masing-masing dalam produknya.

---

<sup>1</sup> Ari Es, “*Gadget, Antara Gaya Hidup dan Kebutuhan*”, Kompasiana, ([http://www.kompasiana.com/aribicara/gadget-antara-gaya-hidup-dan-kebutuhan\\_551765f38133119c689de0f4](http://www.kompasiana.com/aribicara/gadget-antara-gaya-hidup-dan-kebutuhan_551765f38133119c689de0f4), diakses 24 Januari 2017)

<sup>2</sup> Muhammad Alfian, “*E-commerce penunjang ekonomi modern*”, Muhammad Alfian, (<http://www.muhammadalfian-info.id/2016/03/e-commerce-penunjang-ekonomi-modern.html#.WlgY8lwppHc>, diakses 25 Januari 2017)

Laptop dan HH (*Hand Held*) menjadi *gadget* yang paling dominan dalam menyokong perekonomian modern. Hal ini disebabkan karena kedua benda tersebut memiliki mobilitas yang tinggi. Penggunaanya dapat dengan mudah membawa Laptop ataupun HH ke manapun dia pergi karena *gadget* ini didukung dengan fasilitas baterai dan desain yang tidak besar serta ringan yang memungkinkannya untuk dibawa bepergian.

Berfokus pada laptop, saat ini sudah sangat banyak pilihan jenis laptop yang ada di pasaran. Baik itu yang berukuran kecil yang belakangan lebih sering disebut *notebook* maupun berukuran besar yang biasa disebut dengan *netbook*. Pilihan harganya pun beragam mulai dari yang murah yang biasanya bertujuan untuk menyasar pasar *low-end* hingga yang mahal untuk pasar *high-end*. Kualitas yang ditawarkan pun sangat beragam, dimana biasanya kualitas laptop sebanding dengan harganya. Walaupun hal ini tidak selalu terjadi karena tidak jarang laptop dengan kualitas yang mumpuni namun dijual dengan harga murah. Hal ini biasanya terjadi dalam rangka persaingan untuk merebut konsumen yang dilakukan oleh masing-masing perusahaan.

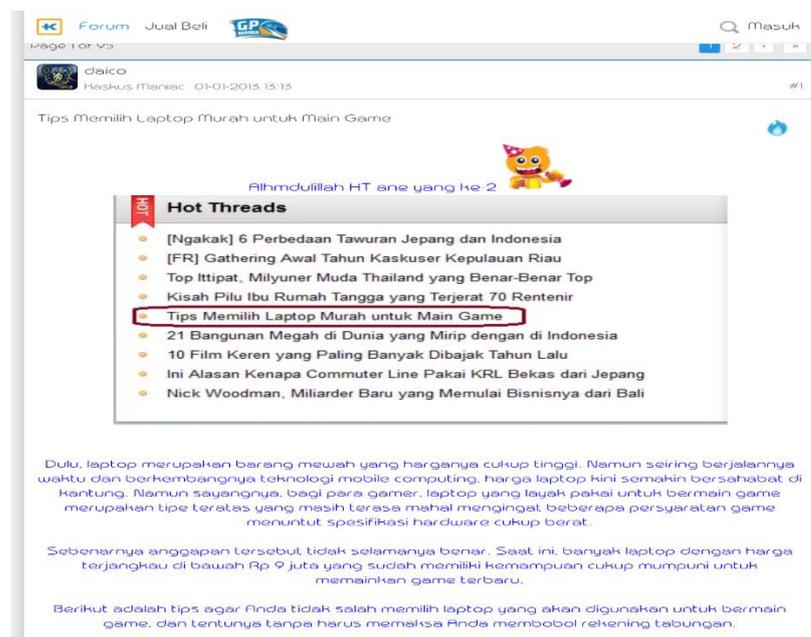
Dari sekian banyak perusahaan yang memproduksi laptop, ada beberapa yang bisa dikatakan yang terbesar. Produsen-produsen besar itu diantaranya Asus, Acer, Toshiba dan Hewlett Packard (HP).<sup>3</sup> Masing-masing perusahaan memiliki keunggulan tersendiri dalam memproduksi laptop, seperti Asus yang terkenal karena kualitasnya yang baik. Namun HP memiliki keunggulan di sisi harga.

---

<sup>3</sup> Plimbi Editor, “*Inilah Daftar 5 Perusahaan Komputer Terbesar di Dunia*”, Plimbi, (<http://www.plimbi.com/news/65992/perusahaan-komputer>, diakses 7 Januari 2016)

Laptop HP menyediakan laptop dengan harga yang terjangkau namun didukung dengan kualitas yang baik.<sup>4</sup> Walaupun ada pula seri dari laptop HP ini yang dibanderol dengan harga tinggi namun diiringi dengan spesifikasi yang jauh lebih baik dari segi komponennya.

Walaupun dengan adanya variasi produk dengan harga yang terjangkau, kualitas produk yang baik dan citra merek yang baik pula produk HP ini memiliki angka penjualan yang lebih rendah dari para pesaingnya di Indonesia. Padahal dalam beberapa kasus nyata faktor tersebut mempengaruhi konsumen dalam menentukan pilihan untuk membeli suatu laptop. Seperti dalam kutipan kasus berikut.



**Gambar I.1**  
Kasus pengaruh Harga pada Keputusan Pembelian  
Sumber: Kaskus.com

<sup>4</sup> Vira Jaya Computer, "Harga Notebook", Viraindo, (<http://www.viraindo.com/notebook.html>, diakses 7 Januari 2016)

Pemilik akun Kaskus diatas mengutarakan pendapatnya bahwa laptop dengan harga murah dan berkualitas baik masih sulit untuk didapatkan oleh orang-orang dengan dana yang minim. Namun saat ini mulai bermunculan laptop dengan kualitas baik dan cukup dapat diandalkan untuk dalam bermain game dengan harga yang lebih murah. Diharapkan dengan adanya fenomena tersebut dapat mempengaruhi konsumen laptop untuk memutuskan untuk membeli laptop *gaming* dengan harga yang murah. Hal ini ternyata tidak hanya terjadi pada laptop, di lini gadget lain pun terjadi hal demikian. Seperti pada penelitian Karen Lim Lay-Lee dimana dia meneliti faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian konsumen smartphone harga menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi.<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup>Karen Lim Lay-Yee, "Factors Affecting Smartphone Purchase Decision Among Malaysian Generation Y", Internasional Journal of AESS 2013

Rushnick 19/04/2012 11:41 AM

## Tips Memilih laptop

Halo kawan-kawan, masih newbie, mso posting artikel pertama. Mohon jgn dibatain - Tips dan kritik diterima

Untuk format, yang lebih bagus [kik disini](#)

### TIPS MEMILIH LAPTOP

Tentu saja banyak laptop tersedia di pasaran, tinggal anda mengeluarkan duit saja untuk membelinya. Tidak juga banyak yang bingung dalam hal memilih laptop dikarenakan spesifikasi, model yang kebanyakan berbeda-beda dari yang lain. Tidak sedikit juga yang akhirnya menyesal telah membeli laptop dengan harga yang mahal dan tidak menemukan sesuatu kepuasan terhadap si barang kesayangannya. Bukan hanya itu, banyak juga yang membeli laptop yang mahal dan memiliki banyak fungsi, akan tetapi akhirnya laptop dipakai sehari-hari untuk browsing, word processing dan mesin minesweeper. Sungguh membusung-buang duit bukan? Berikut tips dasar dalam memilih laptop anda dan jadilah pembeli yang intel.

#### 1. Kebutuhan

Spoiler for "Kebutuhan"

Inilah kategori yang paling penting, lihatlah kebutuhan anda. Lihatlah dalam hal ini, karena kebutuhan anda terhadap kegunaan laptop bakal menentukan faktor spesifikasi dan harga laptop yang akan anda beli. Tidak jarang saya menemui anak-anak muda sekarang yang membeli laptop dikarenakan mengikuti jaman atau hanya dikarenakan ingin kelihatan keren dan beken. Dimana pada akhirnya, si laptop tersebut terbengkalai karena dalam satu tahun telah keluar model terbaru dan lebih bagus. Banyak juga yang menyesal telah membeli dengan harga mahal dan kemudian menemukan tawaran yang jauh lebih murah.

Perlu diketahui, perkembangan teknologi sangatlah cepat. Model laptop yang baru makin sering bermunculan dalam waktu satu minggu. Percayakah anda kalau laptop model terbaru anda berkurang nilai jualnya sebesar 10% setelah 1 minggu anda membelinya? Bahkan sewaktu anda membawanya keluar toko, nilai harga barang tersebut telah mulai turun. Hal tersebut kebanyakan disebut depresiasi, akan tetapi bukan hanya itu yang menentukan sebab harga laptop anda turun. Hal tersebut ditambah dengan permintaan pasar. Ingatlah kalau perusahaan perusahaan berusaha menarik konsumen-konsumen yang berada di dalam mangkuk besar yang dimana skala bertambahnya konsumen baru (Mencari produk) sangat rendah dibandingkan skala konsumen yang keluar (telah membeli produk tersebut). Persaingan sangat ketat, beberapa merek laptop terkenal seperti Toshiba (Si tahan panas), Acer, ASUS (Servis terbaik), Fujitsu (Pilihan cowok), Vaio dll. Salah satu cara untuk menarik lebih banyak peminat atau menambah konsumen yang mencari produk laptop adalah dengan mengeluarkan model-model terbaru, model yang menargetkan konsumen tertentu ataupun perang harga, lalu apa yang terjadi dengan model lama? Tentu saja turun harganya.

Untuk mempermudah anda dalam menentukan laptop anda, tentukanlah kebutuhan anda. Berikut saya uraikan tiga dasar kebutuhan orang terhadap kegunaan laptop.

##### a. Portable for work

Anda perlu membawa kemana mana laptop anda untuk keperluan kerja? Belajar di Universitas? Anda hanya menggunakan word processing software, dengar lagu dan nonton video dengan pirol rendah saja sudah cukup? Anda hanya pakai laptop tersebut browsing internet saja? Maka inilah kebutuhan laptop anda, dimana anda mengutamakan mobilitas, gampang dibawa, gampang disimpan di tas jinjing atau handbag.

##### b. Designer in action

Anda seorang designer, anda perlu grafik yang bagus untuk menentukan warna hasil design anda. Anda lebih sering memakai laptop untuk menonton film dalam skala Full HD, sesekali memakai word processing, sesekali main game ringan menengah alias mini games atau game yang tidak memerlukan spesifikasi tinggi. Anda memakai laptop anda untuk bekerja dan juga sebagai hiburan sebentar.

##### c. Hardcore Gamer

Anda lebih sering memakai laptop anda untuk hiburan, lebih mengutamakan spesifikasi tinggi untuk menjalankan game-game canggih seperti "Crysis 2, Mass Effect 3, Far Cry 2, Battlefield 3 dan lain-lain", Anda sering membawanya kemana-kemana untuk bermain bersama teman anda. Menonton film bluray di laptop anda. Hampir 90% anda memakai laptop untuk main game saja.

#### 2. Jenis Laptop

Spoiler for "jenis"

Setelah anda mengetahui kebutuhan anda, maka sekarang saatnya memilih jenis laptop anda. Ingatlah, belilah laptop anda sesuai dengan kebutuhan anda. Karena bila tidak, penyesalan akan menghantui anda. Laptop lebih mahal dari PC dikarenakan anda membayar lebih untuk hal mobilitas. Anda dapat membeli laptop dengan harga segitu dimana anda dapat membeli PC dengan harga segitu tetapi dengan kemampuan 3 kali lipat dari si laptop yang anda beli tersebut. Percaya, tidak percaya anda boleh cek harga di pasaran.

Bila anda seorang pekerja berat, atau masuk dalam kategori a diatas, maka laptop yang sesuai dengan kebutuhan anda merupakan laptop "netbook", laptop yang baterainya lebih tahan lama dikarenakan laptop tersebut memakai processor berkekuatan rendah yang tidak memakan listrik atau disebut dengan ATOM. Harga laptop jenis ini paling murah, spesifikasinya tidak tinggi. Anda hanya dapat memakai laptop netbook tersebut untuk word processing, browsing, dengar musik, nonton video dan main game sederhana. Netbook ini mengutamakan mobilitas dikarenakan sangat ringan dan kecil. Di lain hal, tanpa dicolok charger, laptop netbook tersebut dapat tahan sampai 10 jam dibandingkan dengan laptop canggih yang hanya 1-2 jam saja. Salah satu produk netbook di pasaran adalah ASUS eeePC, Acer, Toshiba, Sony juga mengeluarkan laptop jenis ini.

Bila anda seorang designer yang mengutamakan kualitas gambar, maka anda harus memilih laptop jenis multimedia. Laptop ini memiliki VGA card 512mb-1GB papan menengah yang cukup bagus untuk designer. VGA card yang menentukan kualitas gambar anda. Di lain hal, laptop "multimedia" ini memiliki processor yang cukup kuat untuk render hasil design anda sehingga anda tidak perlu menunggu 1-2 hari untuk hasil render video anda. Mungkin saja anda memerlukan kualitas suara yang mendukung, beberapa laptop multimedia ini memberikan audio dengan kualitas bagus seperti built in Altec Lansing dll. Memory yang disediakan juga mencakupi kebutuhan designer. Memory yang biasa dipakai adalah ukuran 4GB RAM - 8GB RAM. Hal tersebut tergantung kegunaan anda processor anda. Bila anda memilih processor Intel core i7, maka saya menyarankan anda untuk memilih specs dengan memory 8GB RAM. Sebagai pengguna setia merek ASUS, saya dapat memberikan info produk asus. Bila anda mengunjungi website asus, anda dapat menemukan rangkain produk yang tersedia dalam kategori multimedia. Hebernyakan laptop multimedia ASUS berseri M.

Bila anda seorang gamer sejati, tidak melewatkan game-game dengan kapasitas tinggi. Memerlukan memory yang tinggi, VGA Card yang canggih, Audio yang memukau, Processor yang cepat. Maka anda memilih laptop khusus gamer seperti ASUS Republic of Gamers, Dell Alienware dll. Laptop tersebut biasanya memiliki specs VGA Card 1GB - 2GB papan atas seperti GTX520 NVDA kelas atau Radeon kelas premium. Harga laptop bukan main mahalnya. Ingatlah kegunaannya. Bila anda jarang membawanya keluar, mendingan niat anda membeli laptop gamer diganti menjadi PC Gamer. Harga laptop gamer sekarang sekitar Rp20jt-an, dimana anda dapat membeli PC Gamer dengan harga yang sama tetapi kemampuan tiga kali lipat ataupun membeli dengan kemampuan laptop yang sama tetapi 3 kali lebih murah. Di sisi lain, laptop gamer besar dan tebal. Hal tersebut dikarenakan chips dan kipas yang diperlukan besar. Processor dan VGA card premium datang dengan satu kerugian, yaitu cepat panas. Maka itu, tidak jarang anda menemukan laptop gamer yang bisa anda pakai untuk memanggang roti ataupun merebus telur. Maka itu, laptop tersebut memerlukan ventilasi udara yang canggih untuk setiap saat, mendinginkan perangkat, yang panas ketika sang gamer asik mengebur-gebur laptop dengan game super canggih.

### 3. Merek dan Servis

#### Spoter for "Merek dan servis"

Bukan berarti saya hanya memilih laptop jenis tertentu, maksud saya menjadikan merek sebagai kategori dalam memilih laptop anda adalah tingkat servis dan perangnya. Dengarlah isu-isu dipasaran, Toshiba terkenal laptop tahan banting dapat bertahan sampai 5 tahun, ASUS dengan servis terbaik. Tidak sedikit juga merek lain yang sering di cemoh karena sering mengalami masalah. Oleh karena itu, anda harus cermat, memilih merek dan kualitas servisnya. Lihatlah garansi nya. ASUS menyediakan garansi internasional, jadi bila anda membeli produk tersebut di Taiwan dan pindah ke Indonesia, bila laptop anda rusak dan masih bergaransi, anda dapat langsung bawa ke service centre nya tanpa biaya apapun. Pernah sekali laptop ASUS saya rusak dan saya menelepon customer service ASUS, dengan permintaan khusus, ASUS mengirimkan kurir DHL untuk menjemput laptop saya untuk diperbaiki. Sungguh luar biasa bukan kualitas servisnya?

Tetapi di Indonesia, banyak perusahaan laptop yang belum memiliki service centre, maka itu anda harus cermat, dimana anda membeli laptop tersebut. Tanyakanlah bila laptop anda bermasalah dan solusinya bagaimana. Hebernyakan toko akan memberikan anda servis bawa ke toko mereka dan mereka akan membantu anda membawanya ke servis centre perusahaan tersebut. Tetapi jgn lupa banyak juga toko komputer yang kemudian hari mengingkar janjinya dan menaruh kita sendiri membawanya ke servis centre.

Bila anda tidak mau dipotong dengan hal begitu, lakukanlah research dan lihatlah laptop mana yang memiliki pusat servis centre di kota anda dan belilah merek tersebut. Maka bila terjadi kerusakan anda dapat langsung menuju servis centre tersebut tanpa harus repot-repot melewati toko dimana anda beli yang biasanya memakan waktu lebih lama dibanding anda langsung membawanya ke servis centre tersebut.

www.bukuindia.com

### **Gambar I.2**

Kasus pengaruh Kualitas dan Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian  
Sumber: Kaskus.com

Dalam kasus diatas juga terlihat bahwa anggota forum diatas memberikan tips bahwa dalam membeli laptop pembeli sebaiknya memperhatikan kualitas produk yang akan dibeli dan disesuaikan dengan kebutuhannya masing-masing. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas produk mempengaruhi seseorang dalam memutuskan membeli laptop tertentu. Hal ini tidak hanya berlaku pada laptop, *personal computer* atau PC juga berlaku hal yang sama, sejalan dengan penelitian oleh S. Silas Sargunam dimana kualitas menjadi faktor pertimbangan seseorang sebelum membeli PC.<sup>6</sup> Citra merek juga menjadi tips ketiga yang diberikan, hal ini menjadi pertimbangan agar dapat memilih laptop dengan citra merek yang dapat dipercaya dan terkenal secara positif. Citra merek pun dapat dikatakan mempengaruhi seseorang dalam memutuskan untuk membeli laptop. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yoseph Baniader Mendrofa yang meneliti pengaruh citra merek terhadap pembelian laptop HP yang dilakukan di Surabaya.<sup>7</sup>

Ini adalah hal yang menarik bagi penulis untuk diteliti karena berarti terdapat faktor lain yang mungkin mempengaruhi keputusan pembelian konsumen laptop di Indonesia yang belum tercakup dalam jangkauan HP. Dalam hal ini penulis meneliti bagaimana pengaruh harga dan kualitas produk terhadap keputusan laptop HP. Di

---

<sup>6</sup> S. Silas Sargunam, "Impact Of Product And Market Factors On Consumer Behavior: A Study On Personal Computers Purchase", Asian Journal of Applied Science 2015

<sup>7</sup> Yoseph Baniader Mendrofa, "Effect Of Product Knowledge And Brand Image To Purchase Intention With Hp Laptop Brand Price Discounts As Variables Moderated In Surabaya", Asian Journal of Applied Science 2012

sisi lain penulis juga menempatkan satu variabel *intervening* yaitu citra merek yang kemungkinan merupakan faktor yang bisa mendorong penjualan laptop HP ini.

**Tabel I.1**  
**Penjualan Laptop Tahun 2014-2015**

Vendor	3Q15 Shipment	3Q15 Market Share	3Q14 Shipment	3Q14 Market Share	Growth
1. Lenovo	14.937	21.0 %	15.699	19.7 %	-4.9 %
2. HP	13.905	19.6 %	14.715	18.5 %	-5.5 %
3. Dell	10.120	14.3 %	10.425	13.1 %	-2.9 %
4. Apple	5.324	7.5 %	5.514	6.9 %	-3.4 %
5. Acer	4.997	7.0 %	6.746	8.5 %	-25.9 %
Others	21.693	30.6 %	26.459	33.3 %	-18.0 %
Total	70.976	100.0 %	79.558	100.0 %	-10.8 %

Sumber: IDC Worldwide Quarterly Laptop Tracker, October 8, 2015<sup>8</sup>

Oleh karena permasalahan tersebut diatas dalam hal ini penulis tertarik untuk mengambil judul “Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Laptop HP (Hawlet Packaard) Melalui Variabel *Intervening* Citra Merek” sebagai judul penelitian yang akan dibuat.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Harga biasanya menjadi faktor utama yang menjadi acuan konsumen sebelum memutuskan untuk membeli suatu barang atau jasa. Terkadang harga yang murah tidak selalu menjamin bahwa suatu barang akan sukses dan diminati banyak orang di pasaran. Kecenderungan konsumen untuk memilih produk yang sesuai dengan

<sup>8</sup> John Fingas, “Windows 10 didn't stop PC sales from dropping this summer”, Engadget, (<http://www.engadget.com/2015/10/10/pc-sales-drop-in-q3-2015/>), diakses 23 Mei 2016)

*budget*-nya juga mulai terjadi belakangan ini. Konsumen menginginkan barang yang sesuai dengan kebutuhan juga kemampuannya. Konsumen biasanya akan melihat kualitas barang yang akan dibeli apakah sesuai dengan kebutuhannya atau tidak, setelah itu barulah dia menyesuaikan apakah harganya sesuai dengan budget nya atau tidak. Selain harga, kualitas produk juga menjadi pertimbangan dalam memutuskan untuk melakukan pembelian. Namun kedua hal ini sudah cukup tercakup oleh produk laptop HP dimana harga beberapa variannya termasuk ke dalam kategori *low budget* namun tetap dengan kualitas yang baik, akan tetapi keputusan pembelian konsumen kepada laptop HP ini terlihat rendah jika dilihat dari angka penjualan laptop HP di Indonesia. Citra merek mungkin saja menjadi faktor yang kurang dimiliki oleh laptop HP ini sehingga keputusan konsumen untuk melakukan pembelian masih cukup rendah. Dalam kaitannya dengan keputusan pembelian konsumen ini maka rumusan masalah yang akan diambil oleh penulis adalah Seberapa Besar Pengaruh Harga Dan Kualitas Laptop HP Terhadap Keputusan Pembelian Konsumennya Jika Melalui dan Tidak Melalui Variabel *Intervening* Citra merek?

### **1.3 Pembatasan Masalah**

Dengan tujuan untuk lebih memfokuskan pembahasan yang akan dilakukan, penulis membatasi permasalahan hanya kepada produsen laptop HP sebagai objek penelitian. Hal ini didasarkan pada fakta bahwa HP merupakan produsen yang cukup besar dan menysasar baik segmen pasar *low-end* maupun *high-end*. Sehingga cakupan penelitian dapat menjadi lebih luas. Sebagai subjek penelitian penulis akan

mengambil sampel dari berbagai kalangan, mulai dari mahasiswa, pekerja kantor hingga pebisnis yang ada di sentra komputer ITC Mangga Dua.

#### **1.4 Perumusan Masalah**

Penulis dalam hal ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh harga dan kualitas produk laptop HP kepada keputusan pembelian konsumennya. Jika dirumuskan menjadi pertanyaan akan menjadi seperti berikut:

- a. Apakah harga laptop HP mempengaruhi keputusan pembelian konsumennya?
- b. Apakah kualitas produk mempengaruhi keputusan pembelian konsumennya?
- c. Apakah harga mempengaruhi keputusan pembelian laptop HP jika citra merek yang menjadi variabel *intervening*?
- d. Apakah kualitas produk mempengaruhi keputusan pembelian laptop HP jika citra merek yang menjadi variabel *intervening*?
- e. Apakah citra merek mempengaruhi keputusan pembelian laptop HP?

#### **1.5 Kegunaan Penelitian**

Kegunaan yang diharapkan akan timbul setelah dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kegunaan Praktis

Dapat menjadi acuan bagi perusahaan-perusahaan yang beroperasi di bidang penjualan *gadget* khususnya laptop dalam menentukan kebijakan

harga dan kualitas produknya. Juga sebagai referensi untuk memahami perilaku konsumen pengguna *gadget*.

## 2. Kegunaan Akademis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan arsip bagi universitas yang akan digunakan sebagai bahan referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang sejenis.