

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Kemajuan teknologi adalah sesuatu yang tidak bisa kita hindari dalam kehidupan ini, karena kemajuan teknologi akan berjalan sesuai dengan kemajuan ilmu pengetahuan. Setiap inovasi diciptakan untuk memberikan manfaat positif bagi kehidupan manusia, memberikan banyak kemudahan, serta sebagai cara baru dalam melakukan aktifitas manusia. Khusus dalam bidang teknologi, masyarakat sudah menikmati banyak manfaat yang dibawa oleh inovasi-inovasi yang telah dihasilkan dalam dekade terakhir ini. Salah satu inovasi yang dihasilkan adalah internet.

Internet menjadi komponen yang sangat penting bagi dunia teknologi. Seiring dengan perkembangan teknologi yang cepat, perkembangan internet juga ikut berkembang dengan cepat. Perkembangan internet terjadi karena adanya kebutuhan untuk bertukar informasi yang cepat dan mudah. Dari waktu ke waktu, internet yang awal mulanya berfungsi sebagai penyebar informasi kemiliteran, sekarang menjadi pusat informasi bagi orang diseluruh dunia, dimana dengan adanya internet segala bentuk informasi menjadi lebih transparan dan dapat diakses oleh semua orang, di mana saja dan kapan saja. Tidak heran jika orang sangat membutuhkan fasilitas internet pada zaman sekarang ini.

Pada awalnya internet hanya dapat diakses melalui komputer dengan menggunakan kabel telepon. Berkembangnya zaman, internet tidak lagi dengan menggunakan kabel telepon, melainkan untuk menggunakan internet di komputer rumah, orang perlu menghubungkan kabel LAN dan modem yang terintegrasi dengan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



komputer, dan orang mulai menyadari bahwa untuk akses internet hanya dapat dilakukan jika terdapat komputer dan kabel LAN yang sudah terintegrasi dengan komputer tidaklah praktis. Mulai saat itu orang mulai mengimplementasikan sebuah teknologi baru untuk membuat segala sesuatunya menjadi lebih praktis, dan teknologi itu disebut dengan *wifi*. *Wifi* adalah koneksi tanpa kabel dengan menggunakan radio untuk transfer data secara cepat dan aman. Munculnya teknologi *wifi* ini di sambut positif oleh masyarakat luas. Terbukti *wifi* ini digunakan oleh perusahaan, sebagai bentuk jaringan internal perusahaan tanpa menggunakan kabel. Karena dari itu, mulai banyak orang menganggap *wifi* adalah suatu kebebasan untuk mengakses internet atau mentransfer data. Oleh karena adanya kebebasan itu maka *wifi* mulai diterapkan di kamar hotel, kampus, dan cafe yang bertanda “*wifi – hotspot*”, sebagai bentuk fasilitas yang digunakan oleh mereka untuk menarik perhatian konsumen. Saat ini jika tempat-tempat tersebut tidak memiliki fasilitas *wifi*, maka akan sulit bagi konsumen untuk tertarik kembali ke tempat tersebut.

Melihat keadaan bahwa konsumen di Indonesia suka sekali dengan yang namanya praktis, internet cepat dan transfer data yang cepat, oleh karena itu muncul produk baru bernama Bolt 4G LTE pada pertengahan Desember 2013, dengan menggunakan media internet dan koran. Produk seperti ini sudah pernah dikeluarkan oleh pesaingnya yaitu *Smartfren*, tetapi tidak terlalu ditanggap oleh konsumen, karena internet yang ditawarkan oleh *Smartfren* masih internet 3G. Dimana para konsumen menilai bahwa, akan percuma membeli produk tersebut karena selama ini konsumen menggunakan kecepatan internet yang sama di *smartphone* mereka. Berbeda dengan tanggapan respon yang diterima oleh Bolt 4G LTE disambut oleh positif masyarakat Jakarta. Pada awal tahun 2014, produk tersebut berhasil memasuki pasar yang sejenis, mengingat merek dari modem *wifi* ini adalah baru. Untuk memudahkan konsumen

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta milik IBI IKK (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



mengenali produk tersebut adalah perusahaan membuat kemasan yang menarik, yaitu kotak dengan gambar petir berwarna *biru*.

Saat ini di Indonesia dapat menikmati kecepatan akses *internet dengan wifi* yang bagus dan super cepat. Dengan modem *wifi* yang *mobile*, download bahkan bermain game yang membutuhkan akses internet yang sangat cepat bukan mimpi sulit melainkan mimpi nyata. Saat ini jaringan mobile di Indonesia hanya mensupport jaringan 3G, untuk dapat merasakan jaringan 4G LTE di Indonesia maka dari itu modem bolt mobile 4G LTE ini di luncurkan oleh provider Internux. Bolt menawarkan kecepatan internet hingga 75 Mbps, jaringannya sementara mencakup kawasan Jabodetabek. Untuk melengkapi informasi konsumen untuk memilih produk *wifi Bolt*, maka PT. Internux juga memberikan informasi yaitu produk ini tahan banting, memiliki daya tahan baterai yang lama, mudah dibawa kemana saja dan mudah digunakan, memiliki buku panduan pemakaian dan *Bolt Zone*.

PT. Internux juga menawarkan hal lainnya yang dipertimbangkan oleh konsumen ketika menggunakannya, adalah *functional benefit*. *Functional benefit* yang ditawarkan adalah support memori *card* dan *contact center*. *Contact center* ini adalah sebagai layanan konsumen untuk menampung segala jenis keluhan, kritik dan saran.

Menurut Kotler dan Armstrong (2012 : 230), atribut produk adalah mengembangkan produk atau jasa melibatkan penjelasan atas keuntungan yang ditawarkan, seperti kualitas, fitur, gaya dan desain.

Menurut Zulkarnain dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Kemasan, Kualitas, Merek dan Harga terhadap Keputusan Pembelian Sampo Pantene” menjelaskan bahwa kemasan, kualitas dan merek menjadi faktor pertimbangan yang mempengaruhi keputusan pembelian.



Menurut Alana, *et al* dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Citra Merek, Desain, dan Fitur Produk terhadap Keputusan Pembelian Handphone Nokia” mengatakan bahwa fitur menjadi salah satu faktor pertimbangan yang mempengaruhi keputusan pembelian.

Berdasarkan uraian tersebut, topik penelitian pengaruh atribut produk terhadap keputusan pembelian layak untuk dijadikan bahan penelitian. Oleh karena itu berdasarkan latar belakang masalah dan hasil penelitian terdahulu mengenai topik tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “pengaruh merek, kemasan, kualitas, dan fitur terhadap perilaku pembelian produk modem Bolt 4G LTE”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka masalah yang dapat diidentifikasi yaitu :

1. Pengaruh merek, kemasan, kualitas, dan fitur, terhadap keputusan pembelian konsumen?
2. Seberapa besar pengaruh *functional benefit* terhadap perilaku pembelian konsumen terhadap produk modem Bolt 4G LTE?
3. Merek, kemasan, kualitas, dan fitur, variabel apa yang paling dominan berpengaruh terhadap keputusan pembelian?
4. Apakah dengan adanya teknologi *wifi* ini mempengaruhi pelayanan yang di berikan oleh hotel, kampus dan *café* kepada konsumen?

C. Batasan Masalah

Agar penelitian ini menjadi lebih terarah, maka penulis membatasi masalah yang akan diteliti, yaitu :

1. Pengaruh merek, kemasan, kualitas, dan fitur, terhadap keputusan pembelian?



2. Merek, kemasan, kualitas, dan fitur, variabel apa yang paling dominan berpengaruh dalam keputusan pembelian?

D. Batasan Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini penulis membatasi ruang lingkup penelitian sebagai berikut:

1. Wilayah penelitian berlokasi di Jakarta Utara
2. Kuesioner dibagikan kepada 150 orang responden
3. Penelitian dilakukan bulan Maret 2014 – Agustus 2014

E. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah diuraikan sebelumnya, maka penulis merumuskan masalah penelitian menjadi “Pengaruh merek, kemasan, kualitas, dan fitur terhadap keputusan pembelian produk modem Bolt 4G LTE dan variabel apa yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap keputusan pembelian produk modem Bolt 4G LTE?”

F. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh merek, kemasan, kualitas, dan fitur terhadap keputusan pembelian produk modem Bolt 4G LTE?
2. Untuk mengetahui variabel yang paling dominan dari merek, kemasan, kualitas, dan fitur, sehingga konsumen dapat memutuskan untuk membeli dan menggunakan produk modem Bolt 4G LTE?



G. Manfaat Penelitian

Ⓒ Manfaat dari penyusunan penelitian ini, antara lain:

1) Bagi Penulis

Untuk menambah pengetahuan dan wawasan penulis dalam menerapkan teori – teori yang telah didapat dibangku kuliah, serta berguna sebagai salah satu syarat dalam menempuh ujian strata satu Kwik Kian Gie School of Business

2) Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi perusahaan untuk mengembangkan produknya dan melaksanakan pemasaran yang lebih efektif di masa yang akan datang.

3) Bagi pihak lain

Hasil penelitian ini dapat juga digunakan untuk sebagai salah satu referensi dalam memilih produk dan juga sebagai salah satu bahan informasi penelitian lebih lanjut, terutama dalam pembahasan merek, kemasan, kualitas, fitur dan keputusan pembelian.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.