

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi saat ini menunjukkan kemajuan yang begitu pesat pada segala bidang di era modern ini, tentunya sangat berperan penting dalam memudahkan segala sesuatu yang dibutuhkan dan diinginkan oleh setiap orang. Kehadirannya telah memberikan dampak yang cukup besar terhadap kehidupan umat manusia dalam berbagai aspek dan dimensi yang pastinya akan selalu terus berkembang sejalan dengan kemajuan teknologi yang ada.

Begitu juga dengan majunya perkembangan teknologi pada perangkat fotografi. Fotografi adalah sebuah kegiatan atau proses menghasilkan suatu seni gambar/foto melalui media cahaya dengan alat yang umumnya disebut kamera dengan maksud dan tujuan tertentu. Dalam dunia fotografi, kamera merupakan suatu pengganti untuk membentuk dan merekam suatu bayangan potret pada lembaran roll film. Pada kamera televisi, sistem lensa membentuk gambar pada sebuah lempeng yang peka terhadap cahaya. Lempeng ini akan memancarkan elektron ke lempeng sasaran bila terkena cahaya. Menghasilkan sebuah hasil karya fotografi yang menarik memiliki beberapa faktor, faktor yang paling utama adalah faktor pencahayaan yang baik, tanpa cahaya atau pencahayaan yang baik akan terlalu sulit untuk menghasilkan hasil karya yang bagus, untuk itu dibutuhkan faktor yang kedua. Faktor kedua adalah fotografer, faktor ini juga penting, karena tanpa fotografer proses fotografi tidak akan terjadi. Disini fotografer akan dituntut dan di uji seni atau kreatifitas nya untuk menghasilkan sebuah foto yang bagus atau menarik. Faktor yang ketiga adalah kamera, tanpa kamera proses fotografi pun tidak terjadi. Kamera adalah alat pokok pada kegiatan fotografi. Faktor yang terakhir adalah faktor pendukungm seperti lensa cadangan, alat bantu cahaya (lampu flash kamera), reflektor, tripod, dan lain-lainnya.

Seiring berkembangnya teknologi, kamera *Single Lens Reflex (SLR)* digantikan dengan kamera *Digital Single Lens Reflex (DSLR)*. Kamera digital lebih mudah digunakan dan tidak merepotkan karena tidak lagi menggunakan rol film seluloid untuk menangkap gambar, tetapi sudah menggunakan sensor digital yang terdapat di dalam body kamera. Selain itu juga, kamera digital menggunakan memory card sebagai media penyimpanan. Hal ini tentu saja membuat orang beralih ke kamera digital. Kamera digital juga memiliki jenis-

jenis yang berberda seperti Kamera Poket (*Compact Digital Camera*), Kamera Prosumer (*Bridge Camera*), Kamera Aksi (*Action Camera*), Kamera mirrorless (Mirrorless interchangeable lens camera), dan Kamera DSLR (*Digital Single Lens Reflex*).

Beberapa tahun ini Industri kamera kedatangan pendatang baru yaitu kamera mirrorless. Banyak fotografer profesional yang memutuskan untuk meninggalkan kamera DSLR dan beralih ke kamera mirrorless. Secara harfiah, kamera mirrorless adalah kamera yang tidak memiliki cermin atau biasa disebut *mirrorless interchangeable lens camera (MILC)*, pemahaman ini pun berujung pada istilah lain dari kamera mirrorless, yaitu *compact system camera (CSC)*, yang menggambarkan kelebihan dari kamera mirrorless yang memiliki bodi kecil dan ringan, tapi merupakan sebuah sistem karena lensanya bisa digonta-ganti, tetapi tidak dilengkapi cermin seperti kamera DSLR., tetapi tidak dilengkapi cermin seperti kamera DSLR. Kamera tanpa cermin ini secara langsung berdampak pada ukuran kamera mirrorless yang umumnya jauh lebih kecil dan ringan dari kamera DSLR

Table 1.1

Data Pengiriman Kamera Mirrorles ke Seluruh Dunia

Production, Shipment of Digital Still Cameras
January-December in 2018

Unit: Upper Pcs, Lower: 1000Yen

Item	Production		Total Shipments														
	Jan-Dec	Year-on-Year Growth (%)	Jan-Dec	Year-on-Year Growth (%)	Shipments to Japan		Except for Shipments to Japan		Shipments to Europe		Shipments to Americas		Shipments to Asia		Shipments to Other Areas		
					Jan-Dec	Year-on-Year Growth (%)	Jan-Dec	Year-on-Year Growth (%)	Jan-Dec	Year-on-Year Growth (%)	Jan-Dec	Year-on-Year Growth (%)	Jan-Dec	Year-on-Year Growth (%)	Jan-Dec	Year-on-Year Growth (%)	
Digital Cameras (Total)	19,504,810	77.7	19,423,371	77.8	2,845,957	80.8	16,577,414	77.3	5,910,427	75.2	5,281,403	83.9	4,801,445	73.1	584,139	79.3	
	523,198,277	95.5	729,144,428	92.0	88,136,991	86.1	641,007,434	92.8	185,753,334	89.0	183,717,625	100.5	247,418,877	89.6	24,117,398	105.7	
Type	Built-in Lens Cameras	8,591,494	64.2	8,663,574	65.1	1,785,593	77.5	6,877,981	62.5	3,088,211	64.2	2,274,749	66.6	1,227,225	53.2	287,796	60.5
		123,751,678	73.8	159,394,641	74.3	29,963,316	61.6	129,431,325	72.8	57,408,971	73.9	36,456,492	74.2	29,843,610	67.6	5,722,252	84.0
	Interchangeable Lens Cameras	10,913,326	93.3	10,759,797	92.2	1,060,364	87.0	9,699,433	92.8	2,822,216	92.4	3,006,654	104.3	3,574,220	83.9	296,343	113.4
		399,446,599	105.1	569,749,794	98.5	58,173,675	88.7	511,576,109	99.8	128,344,363	98.0	147,261,333	110.2	217,575,267	93.8	18,395,146	115.0
	Single Lens Reflex	6,656,087	87.8	6,620,999	87.2	468,952	69.6	6,152,047	88.9	1,730,797	81.2	2,211,352	98.7	2,052,760	85.0	157,138	114.1
		215,437,664	90.3	297,302,453	83.3	24,003,901	62.6	273,298,552	85.8	62,884,181	75.5	83,425,423	94.3	118,305,204	85.4	8,683,744	104.3
Non-Reflex ¹⁾	4,257,239	103.4	4,138,798	101.4	591,412	108.6	3,547,386	100.3	1,091,419	118.3	795,302	123.8	1,521,460	82.4	139,205	112.6	
	184,006,935	129.9	272,447,331	123.0	34,169,774	126.3	238,277,557	122.7	65,460,182	137.3	63,835,910	141.1	99,270,063	106.1	9,711,402	126.6	

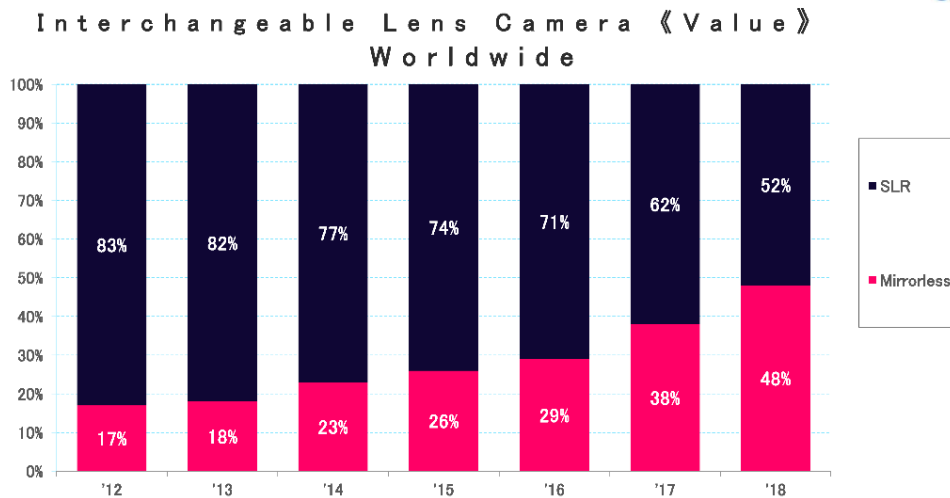
Note: "Non-Reflex" includes cameras such as so-called mirrorless cameras, compact system cameras, rangefinder cameras with interchangeable lens and interchangeable unit system cameras, and similar cameras.

¹⁾ Camera & Imaging Products Association

Sumber: Camera & Imaging Products Association (CIPA)

Berdasarkan tabel dapat dilihat bahwa jumlah suplay kamera mirrorless ke seluruh dunia semakin meningkat seiring dengan teknologi kamera yang semakin maju. Hal ini terlihat dari data Camera & Imaging Products Association (CIPA) pada tahun 2018 pengiriman mirrorless keseluruhan dunia 272 juta. Data ini naik dari tahun 2017 yang hanya mencapai 221 juta pengiriman mirrorless keseluruhan dunia.

Table 1.2
Data Value Kamera Mirrorless di Seluruh Dunia



Sumber: Camera & Imaging Products Association (CIPA)

Berdasarkan table diatas, Camera & Imaging Products Association (CIPA) juga mencatat value kamera mirrorless terlihat pada tahun 2012 kamera mirrorless yang dikirim keseluruh dunia memiliki presentase 17% dan terus naik setiap tahunnya hingga pada 2018 presentase pengiriman mirrorless ke seluruh dunia menjadi 48% hampir menyamai pengiriman DSLR keseluruh dunia.

Dengan kecanggihan, kemudahan dan keunggulan yang ditawarkan oleh kamera Mirrorless tersebut berhasil menarik minat masyarakat baik awam maupun professional untuk menggunakan kamera Mirrorless. Meningkatnya minat pada fotografi dalam masyarakat, saat ini tidak sedikit orang yang menjadikan fotografi menjadi hobi yang menjanjikan, selain karena dapat menghasilkan pendapatan.

Kamera Mirrorless juga semakin marak dan berkembang pesat di Indonesia. Banyak masyarakat indonesia yang ingin mengabadikan kegiatan mereka dengan menggunakan kamera mirrorless. ini tidak lepas juga dari pengaruh untuk berbagi foto di media sosial yang semakin ramai sehingga meningkat pula kebutuhan masyarakat akan hasil foto yang optimal dan indah dari perangkat kamera yang begitu canggih namun tetap ringan dan mudah dibawa ke mana saja karena ukurannya yang ringkas. Selain itu, bukti lain yang

menyebutkan bahwa pengguna kamera di Indonesia meningkat adalah semakin maraknya komunitas fotografi dalam masyarakat Indonesia, baik yang didirikan langsung oleh produsen kamera maupun yang didirikan oleh para pengguna kamera sendiri itu, baik yang satu merek atau berbedada merek, baik yang komunitas online maupun yang komunitas offline.

Salah satu komunitas di Indonesia yang memiliki banyak anggota adalah komunitas fotografi online LensaManual.net. Komunitas fotografi online LensaManual.net ini adalah komunitas yang didalamnya berisi orang-orang yang memiliki kesamaan minat pada fotografi dan sama-sama menggunakan Lensa Manual Fokus. Anggota dari komunitas yang didirikan oleh Robert Tang saat ini sudah mencapai 11.600 orang. Komunitas ini bersifat online dan terhubung dengan semua anggota di seluruh Indonesia, namun dalam teknisnya komunitas ini memiliki moderator di beberapa regional yang tersebar di seluruh Indonesia. Regional dari komunitas LensaManual.net meliputi Jakarta, Tangerang, Bogor, Bekasi, Bandung, Yogyakarta, Semarang, Surabaya, Malang, Bali, Medan, Palembang, Balikpapan, dan Makassar. Masing-masing moderator di tiap regional bertugas untuk mengontrol kegiatan di lingkup regional dan menjaga anggota agar tetap terhubung satu dengan lainnya, misalnya dengan mengadakan acara *kopdar (kopi darat)* sesama anggota atau dengan mengadakan *hunting bareng*. LensaManual.net. merupakan komunitas pengguna Lensa Manual Fokus dengan berbagai merk camera mulai dari Mirrorless hingga DSLR yang terbesar di Indonesia. Meskipun komunitas LensaManual.net. ini berkembang dalam dunia maya, tetapi masing-masing anggotanya sering mengadakan pertemuan, baik di regional maupun secara nasional dalam event yang mereka adakan bersama seperti *Anniversary*.

Persaingan dalam dunia fotografi saat ini sangat ketat khususnya pada kamera jenis Mirrorless, mengingat masing-masing merek saling menawarkan kelebihan yang berbeda-beda. Saat ini sejumlah pabrikan terkenal seperti Nikon, Canon, Fujifilm, Sony, Panasonic dan Olympus, kini menekuni bidang mirrorless. Salah satu produsen atau vendor kamera mirrorless yang meraih sukses adalah Sony. Sony merupakan produsen alat elektronik yang berasal dari jepang. produk yang dihasilkan oleh sony sangat beragam, mulai dari *camera* dan *video camera*, *television* dan *home video*, *personal audio*, *mobile phones*, *music label* dan juga *game pc*. Produk kamera mirrorless dari Sony sendiri ada dua jenis yaitu kamera mirrorless seri Nex dan Alpha, Kamera Mirrorless Sony Alpha merupakan produk unggulan Sony, karena produk ini memiliki fitur yang jauh lebih lengkap dibandingkan dengan produk kamera digital Sony lainnya.

Sony saat ini sebagai pemimpin pasar kamera di dunia maupun di Indonesia saat ini tentu harus berusaha untuk mengikuti perkembangan teknologi dengan menghadirkan jajaran kamera mirrorless yang profesional dengan tetap mempertahankan kualitas produk dan memperkuat citra merek perusahaan. Berbagai macam Mirrorless Alpha series yang tersedia memiliki spesifikasi yang tidak kalah dengan DSLR terbaik. Berikut data penjualan kamera mirrorless full-frame berdasarkan tipe:

Table 1.3

Penjualan Kamera Mirrorless Full-Frame Berdasarkan Tipe

No.	Merk	Tipe	Persentase %	
			Desember	November
1	SONY	A7 III	40.8%	37.1%
2	CANON	EOS R	17.5%	16.6%
3	NIKON	Z 6	13.0%	17.2%
4	SONY	A7 II	10.7%	6.6%
5	SONY	A7R III	7.2%	10.0%
6	SONY	A7R II	4.2%	3.6%
7	NIKON	Z7	3.1%	5.6%
8	SONY	A9	1.1%	1.8%
9	SONY	A7	1.0%	0.3%
10	SONY	A7S II	0.7%	0.7%

Sumber: BCN Ranking

BCN Ranking yang merupakan retailer serta pemberi berita dan data penjualan peringkat konsumen elektronik dan digital pada tahun 2018 merilis penjualan kamera mirrorless full-frame berdasarkan tipe. Berdasarkan tabel dapat dilihat bahwa dalam peringkat penjualan berdasarkan tipe pada tahun 2018 juga masih dipegang oleh sony a7III dengan presentase 40,8%, urutan kedua ditempati oleh Canon Eos R dengan presentase 17,5% dan urutan ketiga ditempati oleh Nikon Z7 dengan presentase 13,0%. Dalam urutan jumlah penjualan, tidak berubah bahwa $\alpha 7$ III adalah yang merajai pasar, karena Z6 dan EOS R memiliki harga yang tinggi. Sony telah merajai pasar sejak 2013 lalu dengan adanya $\alpha 7$, $\alpha 7R$, dan $\alpha 7S$. Serta dapat dilihat juga bahwa jajaran produk Sony Mirrorless Full-Frame yang masih mayoritas, tetapi di sisi lain kamera mirrorless juga terus berkembang pesat. Sony tentu tidak boleh terlena akan prestasi ini karena kompetitor juga semakin gencar menarik perhatian masyarakat untuk menjadi pelanggannya.

Dengan adanya perkembangan teknologi ini tentunya setiap pabrikan maupun vendor yang menyediakan kamera mirrorless akan memberikan beranekaragam fitur pada kamera mirrorless baik dimulai dari yang standar maupun dengan tambahan lainnya hasil dari teknologi pabrikan tersebut. Sehingga pertimbangan kualitas produk dan citra merek cukup penting bagi pelanggan sebelum membeli produk tersebut. Semakin tinggi kualitas produk yang dijual dan citra merek yang baik dalam benak pelanggan maka semakin kuat pula rasa percaya diri pelanggan untuk tetap setia pada perusahaan penyedia produk yang dibelinya sehingga hal tersebut dapat mengantarkan perusahaan agar tetap mendapatkan keuntungan dari waktu ke waktu. Tanpa peningkatan kualitas produk sebuah perusahaan dapat kehilangan pelanggannya. Karena pelanggan akan memilih produk yang memiliki citra merek yang baik menjunjung tinggi kualitas produk yang dijual.

Situasi persaingan yang semakin ketat antara perusahaan penyedia produk yang sama ini juga menyebabkan perusahaan sulit untuk meningkatkan jumlah pelanggannya. Maka dari itu langkah yang baik adalah mengambil tindakan untuk melakukan berbagai upaya untuk mempertahankan pasar yang sudah ada, salah satunya adalah melalui usaha untuk memberikan kepuasan bagi pelanggan. karena pelanggan yang puas akan produk merupakan asset yang sangat penting bagi perusahaan. Pelanggan yang merasa puas terhadap produk tersebut merupakan sarana untuk mendapatkan pelanggan baru karena pelanggan yang merasa puas akan produk tentu saja akan merekomendasi produk yang dipakainya kepada orang lain.

Berdasarkan dari uraian latar belakang diatas penulis tertarik untuk menentukan judul **“Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Kamera Sony Mirrorless Full-Frame di Komunitas LensaManual.net**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah yang berkaitan dengan penelitian yaitu Bagaimana kualitas produk dan citra merek berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Kamera Sony Mirrorless Full-Frame?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui sejauh mana hubungan kualitas produk dan citra merek berpengaruh pada kepuasan pelanggan Sony Mirrorless Full-Frame.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Melalui penelitian yang dilakukan penulis, diharapkan akan memberikan manfaat teoritis sebagai berikut :

1. Dapat bermanfaat untuk menambah wawasan dan pengetahuan pada perkembangan ilmu dibidang komunikasi pemasaran.
2. Penelitian ini juga bertujuan untuk menambah informasi bahwa kualitas produk yang baik akan meningkatkan kepuasan pelanggan.

1.4.2 Manfaat Praktis

Melalui penelitian yang dilakukan penulis, diharapkan akan memberikan manfaat praktis sebagai berikut :

1. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu referensi bagi para praktisi komunikasi pemasaran mengenai bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan.
2. Dapat menjadi masukan bagi pembaca dari hasil penelitian ini dan juga diharapkan dapat membantu pihak lain dalam penyajian informasi mengenai hasil dari pengaruh kualitas produk terhadap Kepuasan Pelanggan, serta tambahan referensi untuk menjadi bahan pertimbangan dan acuan bagi peneliti selanjutnya.