

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Pada saat ini, perkembangan teknologi telekomunikasi telah mencapai pada tingkat yang sangat tinggi dan perkembangan itu pun akan terus semakin maju seiring dengan perjalanan waktu. Bahkan hambatan-hambatan yang sebelumnya menjadi faktor kesulitan manusia dalam berkomunikasi tidaklah lagi menjadi suatu hambatan yang berarti. Komunikasi jarak jauh sekalipun dapat dilakukan karena adanya dukungan dari media komunikasi yang telah tercipta. Fasilitas *mobile-phone* atau lebih dikenal juga sebagai handphone, yang memiliki fungsi sebagai alat komunikasi “bergerak” jarak jauh dengan menggunakan bantuan telepon nirkabel (telepon tanpa kabel) dan pemancar dari satelit. Dengan adanya media tersebut maka manusia dapat berkomunikasi dengan sesamanya meskipun berada pada tempat yang terpisah sekalipun.

Industri telepon seluler mengalami perkembangan yang pesat dalam dua dekade terakhir, baik di Negara maju ataupun Negara sedang berkembang. Dimana semula dari hanya menggunakan drum, asap hingga *telegraphy* dan pada tahun 1930an muncul telekomunikasi berbasis komputer hingga berbentuk internet atau email. Di Indonesia pun telepon telah mengubah peta industri telekomunikasi secara radikal, dan yang menjadi pelopor perusahaan telekomunikasi di Indonesia yang kemudian dalam perkembangannya kita kenal

dengan nama PT.Telkom, dimana telepon yang dulunya merupakan barang mewah, sehingga hanya kelompok tertentu yang bisa menikmatinya, sekarang dengan mudah mendapatkannya, baik dalam sarana telekomunikasi *fixedline wireless* ataupun *fixedline wireless* serta seluler untuk dapat menggunakan sarana telekomunikasi untuk berbagai keperluan, baik untuk urusan bisnis, keluarga ataupun keperluan lainnya.

Dari beberapa faktor kebutuhan akan teknologi komunikasi bagi masyarakat perkotaan ataupun pedesaan sudah merupakan sarana komunikasi yang berupa telepon rumah (fixed line), untuk itu PT.Pacificom Global Sentosa hadir di Indonesia dengan menawarkan sebuah teknologi Telepon Fixed Wireless Digital, dengan berbagai bentuk dan kemudahan dalam menggunakan Dect Phones Philips hadir sebagai salah satu pilih konsumen, seperti CD 1501-1502, CD 2401-2402, CD 4401-4402, ID 555, CD 6501.

Berdasarkan uraian diatas penulis memilih judul “**Analisi Faktor - faktor Yang Menentukan Keputusan Konsumen Terhadap Pembelian Dect Phones Philips (Telepon Rumah Tanpa Kabel)**”

## **B. Identifikasi dan Pembatasan Masalah**

Atas dasar latar belakang diatas, penulis akan mengemukakan masalah yang erat kaitannya dengan Analisis Faktor - faktor Yang Menentukan Keputusan Konsumen Terhadap Pembelian Dect Phones (Telepon Rumah Tanpa Kabel)”, antara lain:

- a. Dect Phones Philips (Telepon Rumah Tanpa Kabel) menghadapi persaingan dengan perusahaan sejenis seperti Panasonic
- b. Adanya sikap konsumen yang lebih menyukai produk tertentu
- c. Pembelian Dect Phone Philips sangat dipengaruhi oleh banyak faktor
- d. Adanya persaingan harga antara Dect Phones Philips dengan dect Phones merek lain.
- e. Kurangnya promosi yang dilakukan oleh perusahaan sehingga banyak konsumen yang belum mengenal adanya produk Dect Phones Philips.

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, maka penelitian hanya dibatasi pada **“Analisis Faktor –faktor yang menentukan Keputusan Konsumen Terhadap Pembelian Dect Phone Philips (studi kasus pada Best Denki Senayan City) ”**

### **C. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar identifikasi diatas, maka perumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Faktor-faktor apakah yang menentukan konsumen ditinjau dari 4 P terhadap keputusan pembelian dect Phones Pihilips ?
2. Faktor manakah yang paling menentukan konsumen dalam melakukan pembelian Dect Phones Philips ?

### **D. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian adalah sebagi berikut:

1. Untuk mengetahui faktor-faktor yang menentukan keputusan konsumen ditinjau dari 4 P dalam keputusan pembelian Dect Phones Philips.
2. Untuk mengetahui faktor yang paling menentukan bagi konsumen dalam keputusan pembelian Dect Phones Philips.

#### **E. Manfaat atau Kegunaan Penelitian**

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

1. Bagi perusahaan, perusahaan ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan mengenai faktor – faktor apa saja yang selama ini masih perlu di tingkatkan.
2. Bagi penulis, Penelitian ini dapat menambah wawasan, pengetahuan mengenai bidang pemasaran terutama dalam hal sikap konsumen serta sebagai studi perbandingan teori ilmu dengan kenyataan yang terjadi di perusahaan.

#### **F. Sistematika Penulisan**

Secara garis besar, sistematika penyusunan skripsi terdiri dari enam bab dan masing – masing bab dapat diuraikan sebagai berikut:

##### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan latar belakang permasalahan, identifikasi pembatasan masalah, perumusan masalah penelitian, tujuan penelitian secara sistematika penulisannya.

## **BAB II : LANDASAN TEORI**

Bab ini menguraikan konsep teori, pengertian produk, pengertian kualitas, lima level produk, klasifikasi produk, atribut produk, pemasaran dan bauran pemasaran, perilaku konsumen, tahap - tahap keputusan pembelian, faktor – faktor yang mempengaruhi pembelian, tahap – tahap proses pembelian, faktor yang mempengaruhi perilaku pembelian, tipe pengambilan keputusan, perana pembelian, jenis pembelian, harga, promosi, distribusi, kerangka piker, hipotesis.

## **BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini akan membahas tentang tempat dan waktu penelitian dilaksanakan, jenis dan sumber data, populasi, dan sampel, metode pengumpulan data, metode pengolahan data, analisis data dan definisi operasional variable yang digunakan dalam penyusunan penelitian ini.

## **BAB IV : GAMBARAN UMUM RESPONDEN**

Bab ini berisi sejarah dan perkembangan perusahaan, struktur organisasi, aktivitas ekonomi perusahaan dan system manajemen perusahaan.

**BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini berisi hasil penelitian data yang digunakan untuk mencapai tujuan penelitian, yang terdiri dari deskripsi objek penelitian dan pembahasan yang berkaitan dengan masalah yang dibahas.

**BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN**

Kesimpulan dan saran – saran dari hasil penelitian akan dipaparkan dalam bab ini.