

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring dengan perjalanan waktu, kemajuan teknologi telah mengalami perkembangan yang pesat dalam kehidupan manusia. *Encyclopaedia Britannica* (2015) dalam Kompas.com mengutarakan teknologi sebagai penerapan pengetahuan ilmiah yang bertujuan praktis untuk kehidupan manusia atau untuk mengubah dan memanipulasi lingkungan manusia.

Perkembangan teknologi di era ini sangat pesat, terlebih lagi khususnya dalam bidang komputerisasi dan juga elektronika. Teknologi yang dikembangkan ini memiliki tujuan untuk memberikan keamanan, baik dalam keamanan diri sendiri dan juga keamanan terhadap barang-barang berharga agar terhindar dari tindak kriminalitas, khususnya tindakan pencurian menurut disperkimta.bulelengkab.go.id (2018).

Menurut Maglearning.id (2020), teknologi dapat memiliki peran positif maupun negatif tergantung pada cara manusia memanfaatkannya. Internet dan gadget menjadi bagian yang tak terpisahkan dari teknologi yang berkembang.

Data yang disajikan dalam databoks.katadata.co.id (2023) Kepolisian Republik Indonesia atau biasa dikenal dengan sebutan Polri telah melaporkan, ada 137.419 kasus kejahatan yang telah terjadi di Indonesia selama periode Januari hingga April 2023. Dari jumlah tersebut telah terjadi peningkatan sebanyak 30,7% dibanding Januari hingga April tahun lalu yang sebanyak 105.133 kasus.



Stutzer dan Zehnder (2013) menyatakan bahwa *Closed Circuit Television* atau bisa disingkat CCTV telah menjadi teknologi yang sangat penting dalam memantau dan mengamankan area-area yang beragam, mulai dari rumah tangga hingga bisnis dan industri, kamera pengawas ini dapat menjadi pengintai yang dapat memantau situasi dan kondisi secara *real time* yang juga mampu menekan aksi kejahatan untuk terjadi. Dalam beberapa waktu terakhir, *camera surveillance* atau kamera pengintai telah menjadi salah satu bentuk ukuran dalam kontra terorisme dan banyak negara yang berencana untuk berinvestasi dalam jumlah besar untuk teknologi ini.

Pemanfaatan CCTV tidak hanya memberikan perlindungan dan pemantauan yang lebih baik, tetapi juga memberikan rasa aman bagi individu dan organisasi.

CCTV merek Hikvision telah menegaskan sebagai salah satu pemimpin dalam industri pasar CCTV yang kompetitif. Produk-produk Hikvision dikenal atas kualitas dan inovasi, serta telah membangun citra positif di mata konsumen. Oleh karena itu, pemahaman mendalam tentang apa yang memengaruhi keputusan pembelian konsumen dalam memilih produk CCTV Hikvision menjadi sangat penting.

Hikvision memiliki keunggulan kompetitif khususnya dalam bidang teknologi sistem keamanan. Hikvision telah menyediakan produk CCTV yang memberikan jawaban untuk pasar vertikal di pasar global dengan lebih dari 2.400 mitra di 155 negara dan wilayah menurut hikvision-indonesia.com.

Perusahaan CV. Eka Media Solusindo adalah salah satu mitra produk Hikvision, CV. Eka Media Solusindo berlokasi di Surabaya Timur, tepatnya beralamat di jalan Dharmahusada Permai VII No. 18, Mulyorejo, Surabaya, Jawa



Timur, 60112. CV. Eka Media Solusindo merupakan salah satu pemain penting dalam penyaluran produk CCTV Hikvision sejak 2017. CV. Eka Media Solusindo telah berkomitmen untuk memberikan produk-produk berkualitas kepada konsumen perusahaan tersebut. Namun, dalam menghadapi berbagai faktor eksternal yang terus berubah, perusahaan-perusahaan semacam ini perlu memahami secara mendalam bagaimana faktor-faktor seperti harga, kualitas produk, dan kualitas pelayanan memengaruhi keputusan pembelian konsumen. Penelitian ini dilakukan untuk mengisi celah pengetahuan tersebut dan bertujuan untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan mengukur dampak dari faktor-faktor tersebut terhadap keputusan pembelian produk CCTV Hikvision, khususnya di CV. Eka Media Solusindo di Surabaya Timur.

Harga merupakan faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian konsumen karena konsumen memiliki berbagai pertimbangan saat membuat keputusan pembelian. Setelah melihat produk yang ditawarkan, konsumen akan mencoba memilih dan membandingkan harga produk lain yang sebanding sebelum memutuskan untuk membeli produk tersebut. Harga merupakan salah satu penentu keberhasilan suatu perusahaan karena harga menentukan seberapa besar keuntungan yang akan diperoleh perusahaan dari penjualan produknya baik berupa barang maupun jasa, dalam Ratnaningrum (2016).



Menurut Kotler & Armstrong (2018) kualitas produk ialah karakteristik dari suatu produk atau layanan yang bergantung pada kemampuannya dengan tujuan memenuhi kebutuhan pelanggan, baik yang dinyatakan secara langsung maupun tersirat.

Menurut Assegaf (2009) dalam Sutrisna dan Yahya (2016) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu aktifitas ekonomi yang menghasilkan produk atau waktu, tempat, bentuk dan kebutuhan atau kebutuhan psikologis. Dari pendapat di atas dapat disimpulkan kualitas pelayanan sebagai bentuk apresiasi dari perusahaan untuk konsumen dalam memberikan pelayanan atas produknya.

Perusahaan dalam memberikan pelayanan juga harus memiliki strategi-strategi yang dapat mempertahankan konsumen tersebut.

Keputusan konsumen dalam memilih dan menggunakan produk identik dengan keputusan pembelian. Kotler (2000: 251-252) dalam Ratnaningrum (2016) menyebutkan yang dimaksud dengan keputusan pembelian adalah suatu proses penyelesaian masalah yang terdiri dari menganalisa atau pengenalan kebutuhan dan keinginan, pencarian informasi, penilaian sumber-sumber, seleksi terhadap alternatif pembelian dan perilaku setelah pembelian.

Berdasarkan uraian yang dijelaskan dalam latar belakang, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Produk CCTV Merek Hikvision di CV. Eka Media Solusindo Surabaya Timur.



1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang Masalah dan Inkosisten penelitian terdahulu, peneliti merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian produk CCTV merk Hikvision di CV. Eka Media Solusindo Surabaya Timur?
2. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap keputusan pembelian produk

CCTV merk Hikvision di CV. Eka Media Solusindo Surabaya Timur?

3. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian produk CCTV merk Hikvision di CV. Eka Media Solusindo Surabaya Timur?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan Rumusan Masalah yang telah dijabarkan, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap keputusan pembelian produk CCTV merk Hikvision di CV. Eka Media Solusindo Surabaya Timur.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian produk CCTV merk Hikvision di CV. Eka Media Solusindo Surabaya Timur.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan pembelian produk CCTV merk Hikvision di CV. Eka Media Solusindo Surabaya Timur.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Praktis



Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan sumbangan ide hasilpemikiran pada CV. Eka Media Solusindo di Surabaya Timur untuk mengetahui faktor keputusan pembelian ditinjau dari pengaruh harga, kualitas produk, dan kualitas pelayanan.

1.4.2 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai tambahan *refrensi* bagi peneliti-peneliti lain di bidang pemasaran menggunakan variabel dengan variabel lain selain penelitian ini.

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

