

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Pada era globalisasi ini, semakin hari semakin meningkat pula kebutuhan dan keinginan konsumen. Hasrat konsumen yang ingin semua serba murah dan mudah untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan hidupnya. Semakin pesatnya keinginan konsumen dalam memenuhi kebutuhan dan keinginannya maka dengan seiring berjalannya waktu banyak sekali situs-situs aplikasi *marketplace* yang bermunculan. Aplikasi *marketplace* yang sangat digemari oleh kalangan konsumen di Indonesia adalah Bukalapak, Tokopedia, OLX, Zalora, Blibli dan Lazada. Situs- situs aplikasi *marketplace* adalah perantara antara penjual dan pembeli di dunia maya. Situs aplikasi *marketplace* bertindak sebagai pihak ketiga dalam transaksi *online* dengan menyediakan tempat berjualan dan fasilitas pembayaran.

Selain aplikasi-aplikasi diatas, seiring pesatnya penjualan dan pembelian secara *online*, maka muncullah aplikasi *marketplace* yang khusus menjual produk-produk khusus furnitur, aplikasi yang khusus menjual produk furnitur ini seperti Fabelio. Dimana Fabelio ini merupakan perusahaan *e-commerce* furnitur Indonesia yang fokus membuat desain furnitur berkualitas yang terjangkau untuk *middle class*. Fabelio ini sudah berdiri sejak tahun 2015. Fabelio menjual produk furnitur mulai dari sofa, meja tamu, meja makan, meja tv, meja samping, kursi makan, kursi kantor, bangku, lemari pakaian, tempat tidur, lampu, karpet, linen rumah hingga hiasan.

Semakin banyak konsumen yang ingin memenuhi kebutuhan dan keinginannya secara mudah, maka dengan berbelanja melalui aplikasi *marketplace* konsumen akan merasa dimudahkan dari mulai menemukan produk yang diinginkan, menghemat waktu, dan dengan berbelanja melalui aplikasi *marketplace* konsumen akan lebih mudah mendapatkan informasi mengenai produk yang diinginkan. Namun aplikasi *marketplace* yang sudah dijelaskan diparagraf sebelumnya adalah aplikasi *marketplace* yang menjual produk-produk furnitur terbuat dari berbagai jenis kayu.

Dalam penelitian ini peneliti ingin membuat sebuah aplikasi *marketplace* khusus furnitur, yakni khusus furnitur kayu jati. Alasan peneliti ingin membuat aplikasi *marketplace* khusus furnitur kayu jati dikarenakan kayu jati ini masih sangat

digemari oleh kalangan masyarakat. Seperti dalam pameran *Indonesia International Furniture Expo (Ifex)* ini banyak dikunjungi oleh pengunjung, dan banyak pengunjung yang berasal dari luar negeri seperti Eropa, Amerika Serikat, Australia, Tiongkok. Dimana pengunjung menyukai produk furnitur kayu jati, dan seiring berjalannya waktu desain dari furnitur kayu jati ini semakin menarik dikarenakan desain yang dibuat modern minimalis maka produk furnitur yang terbuat dari kayu jati ini semakin banyak penggemarnya seperti yang dikatakan Dedy Arianto, *Quality Coordinator* dari *Kaysa Collection by Furnitur Trading Gmbht* bahwa Jerman salah satu Negara yang memiliki minat sebagai pembeli furnitur dari luar negeri.

Pentingnya membuat aplikasi khusus furnitur kayu jati ini dikarenakan masih banyaknya penggemar furnitur kayu jati dan aplikasi ini dapat digunakan sebagai wadah para pengerajin furnitur kayu jati agar produk mereka dapat dijual lebih luas lagi melalui aplikasi karena sekarang sudah eranya furnitur dijual secara *online* melalui aplikasi. Namun banyak konsumen yang tidak percaya jika membeli furnitur melalui aplikasi atau dijual secara *online* dikarenakan konsumen khawatir produk yang dibuat bukan dari kayu jati atau kayu lainnya yang tidak berkualitas.

Maka ada hal yang harus diperhatikan jika ingin menjual produk furnitur secara *online* melalui aplikasi seperti produk yang dijual oleh *Jeparastore.com*, awalnya toko ini menjual produknya secara *offline*, karena ingin berkembang memperluas pangsa pasar maka pemilik toko ini mencoba untuk menjual produknya secara *online*, pada awalnya banyak konsumen yang hanya bertanya mengenai produk yang dijual, namun tidak ada transaksi dikarenakan konsumen merasa khawatir jika produk yang dipesan tidak sampai ke alamat mereka, namun seiring berjalannya waktu toko ini dapat menjual produknya melalui *online* dan membuat iklan berbayar agar toko ini dikenal oleh konsumen, agar konsumen percaya terhadap produk yang dijual, toko ini selalu mendokumentasikan semua proses pengerjaan pesanan sehingga konsumen mengetahui pasti sejauh mana pengerjaan orderan konsumen.

Selain *Jepara.com*, ada toko furnitur di kota bandung yang sudah peneliti kunjungi untuk menanyakan mengenai aplikasi khusus furnitur, yakni adanya toko Naif Furnitur, dimana toko ini menjual produknya secara *offline* maupun *online*. Toko ini mulai memperkenalkan produknya secara *online* sejak tahun 2014, dengan menjual produknya secara *online*, maka produk dan tokonya semakin dikenal oleh konsumen.

Lalu ada toko furnitur yakni Karya Ukir yang berada di kota Bandung, yang menjual furnitur kayu jati dari Jepara. Toko ini menjual produknya secara *offline* dan *online*. Dimana toko ini menjual produknya secara *online*, agar para pengguna furnitur kayu jati dapat membeli furnitur secara *online*, dan perusahaan ini memberikan informasi resmi melalui web toko mereka, jika membeli furnitur di toko mereka secara *online* tidak perlu khawatir dikarenakan penjualan yang dilakukan adalah penjualan yang resmi dimana sistem pembayaran pada pemesanan perusahaan karya ukir furnitur ini selalu menggunakan dokumen dengan materai 6000 dan pesanan dikirimkan melalui JNE.

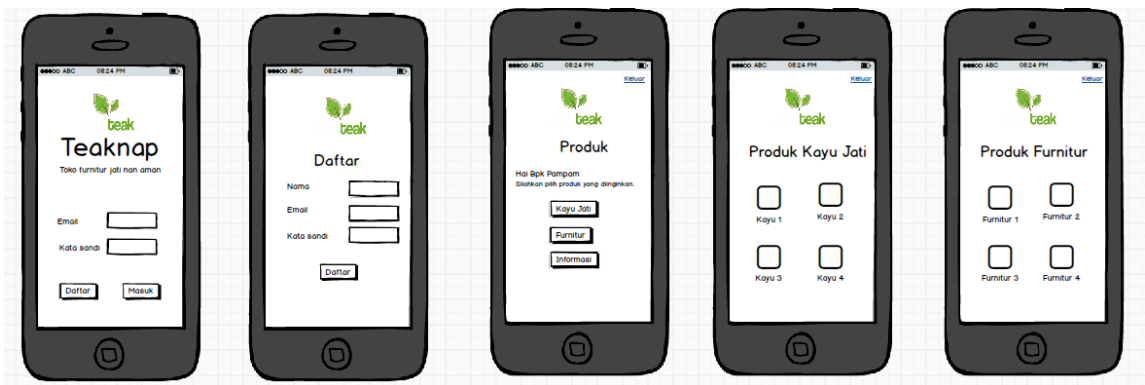
Dokumen yang dikirimkan oleh perusahaan telah sampai ditangan konsumen maka sistem DP atau *Down Payment* dilakukan dan meskipun konsumen membeli furnitur secara *online*, konsumen akan mendapatkan garansi resmi dari perusahaan dengan syarat dokumen yang bermaterai 6000 tersebut tidak hilang dan rusak. karena masih adanya toko furnitur dan konsumen yang mau menjual dan membeli furnitur secara *online* seperti melalui aplikasi, maka penting adanya aplikasi khusus yang menjual furnitur, seperti toko yang dijelaskan, toko tersebut membuat dokumentasi, dokumen bermaterai dan adanya garansi maka akan membuat konsumen tidak perlu khawatir lagi membeli furnitur secara *online* seperti aplikasi.

Karena masih banyak yang menggemari furnitur kayu jati maka peneliti ingin membuat sebuah aplikasi *marketplace* khusus furnitur kayu jati agar dapat bersaing dengan aplikasi *marketplace* yang serupa, agar konsumen yang menyukai furnitur kayu jati dapat membeli furnitur melalui aplikasi, sehingga konsumen yang berasal dari Indonesia maupun Luar Negeri dapat menggunakan aplikasi ini dan membeli furnitur melalui aplikasi ini.

Sebelum peneliti membuat aplikasi secara sungguhan maka peneliti ingin mengetahui profil konsumen terlebih dahulu agar aplikasi furnitur khusus furnitur kayu jati ini tepat sasaran dan disukai oleh konsumen, khususnya konsumen yang menyukai dan ingin membeli furnitur kayu jati. Disini peneliti sudah membuat *prototype* aplikasi *marketplace* yang khusus berisi untuk menjual produk furnitur kayu jati saja, dan didalam *prototype* aplikasi ini ada fitur-fitur yang hampir sama seperti aplikasi *marketplace* pada umumnya.

*Prototype* aplikasi yang sudah dibuat oleh peneliti adalah aplikasi yang mudah untuk digunakan dan tidak membuat konsumen merasa sulit jika ingin menggunakan aplikasi ini, dengan adanya aplikasi ini diharapkan konsumen yang menyukai furnitur kayu jati dapat menggunakan aplikasi ini nantinya, namun sebelum di buat dalam bentuk aplikasi sungguhan, disini peneliti ingin melakukan penelitian dan ingin mewawancarai konsumen yang menggunakan furnitur kayu jati sebagai bahan untuk dapat mengembangkan aplikasi yang ingin dibuat oleh peneliti dan mengetahui karakteristik konsumen yang akan menggunakan aplikasi *marketplace* nantinya seperti apa.

*Prototype* aplikasi *marketplace* yang sudah dirancang oleh peneliti adalah sebagai berikut :

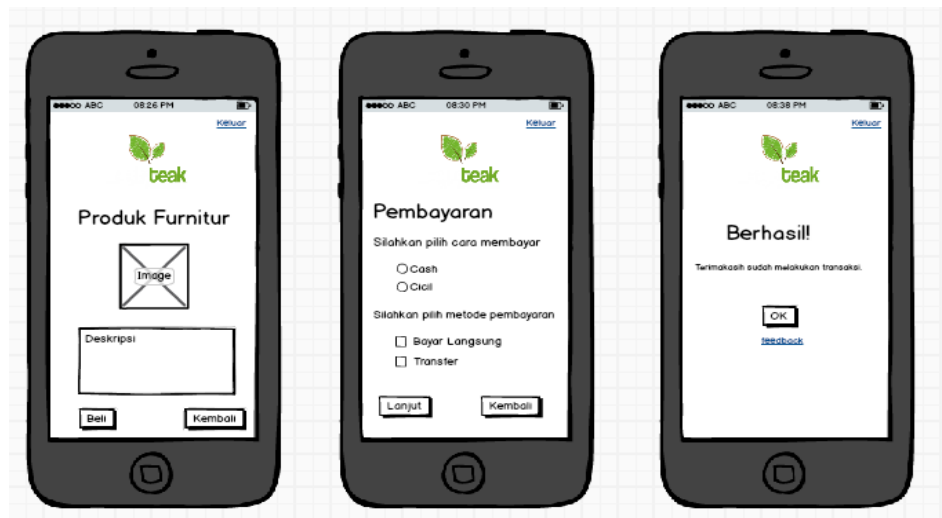


**Gambar 1. 1**

### **Tampilan Aplikasi *Marketplace* Produk Furnitur Kayu Jati**

Pada gambar 1.1 menampilkan tampilan awal dari *prototype* aplikasi yang sudah dibuat oleh peneliti dimana ada 5 gambar yang masing-masing memiliki penjelasan dimana penjelasannya adalah pada gambar pertama pada aplikasi tersebut muncul halaman awal yang berisikan email, kata sandi, daftar dan masuk. Jika konsumen yang baru memiliki aplikasi ini, konsumen diharuskan untuk mendaftarkan diri terlebih dahulu dengan cara mengklik kolom daftar yang sudah disediakan. Setelah itu maka konsumen harus mengisi nama, email dan kata sandi lalu klik kolom daftar, sesudah mengisi langkah-langkah tersebut maka konsumen akan melihat ada kalimat pembuka dan ada 3 pilihan yang dapat dipilih oleh konsumen yakni kayu jati, furnitur, dan informasi.

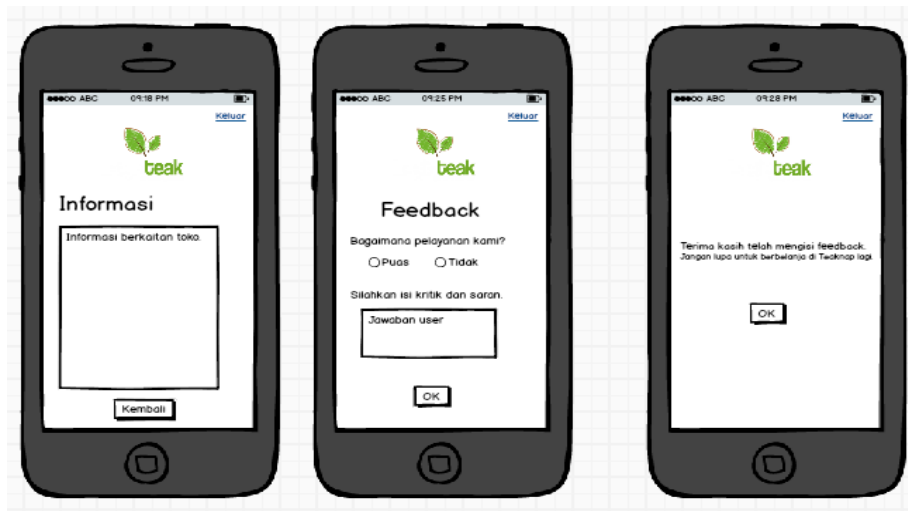
Dimana jika konsumen memilih kayu jati maka konsumen akan mendapatkan informasi mengenai kayu jati yang digunakan untuk membuat furnitur, jika konsumen memilih furnitur maka konsumen dapat melihat furnitur – furnitur yang terbuat dari kayu jati dan dapat melihat desain dari furnitur tersebut, dan yang terakhir jika konsumen memilih informasi maka konsumen akan mendapatkan informasi mengenai keseluruhan mengenai aplikasi tersebut. Lalu setelah itu konsumen akan dapat melihat produk kayu jati berupa kayu- kayu yang ingin dipilih oleh konsumen, dan konsumen dapat melihat furnitur yang ada didalam aplikasi yang dapat dipilih oleh konsumen.



**Gambar 1. 2**

### **Tampilan Aplikasi *Marketplace* Produk Furnitur Kayu Jati**

Pada gambar 1.2 menampilkan halaman berikutnya yang berisikan tentang produk furnitur dan terdapat deskripsi mengenai produk furnitur, deskripsi tersebut dibuat agar konsumen dapat mengetahui informasi dari produk furnitur, dihalaman tersebut terdapat kolom beli, dan kolom kembali. Jika konsumen ingin membeli produk furnitur, maka konsumen akan lanjut ke halaman berikutnya untuk mengisi cara pembayaran, metode pembayaran dapat dilakukan dengan cara *cash* dan mencicil, jika membayar *cash* dapat dibayarkan secara langsung atau mentransfer melalui rekening yang sudah ditentukan, dan pembelian akan di proses dan berhasil.



**Gambar 1. 3**

### **Tampilan Aplikasi *Marketplace* Produk Furnitur Kayu Jati**

Pada gambar 1.3 tampilan selanjutnya yakni tampilan informasi mengenai toko produk furnitur kayu jati, halaman berikutnya berisi mengenai *feedback* dimana halaman ini jawaban dari konsumen mengenai pelayanan yang diberikan oleh toko produk furnitur kayu jati, jawaban dapat berupa puas dan tidak puas dan konsumen dapat mengisi kritik dan saran di dalam kolom yang sudah disediakan, jika konsumen sudah mengisi halaman tersebut, dan halaman tersebut diisi pada saat produk sudah diterima oleh konsumen.

Setelah penjelasan mengenai *prototype* aplikasi *marketplace* diatas, peneliti akan memaparkan jawaban dari informan yang sudah diwawancarai oleh peneliti mengenai alasan mengapa informan tersebut membeli produk furnitur kayu jati, dan mewawancarai informan mengenai *prototype* aplikasi *marketplace* yang dibuat oleh peneliti dimana peneliti ingin mengetahui secara singkat jawaban dari informan mengenai *prototype* tersebut, sebelum memaparkan jawaban dari informan, nama informan yang di wawancarai oleh peneliti adalah Menty Marselina.

Alasan peneliti memilih informan ini dikarenakan informan ini menggunakan dan menyukai furnitur kayu jati, informan ini dipilih dikarenakan memiliki pikiran terbuka dan mau meluangkan waktunya untuk diwawancarai oleh peneliti. Walaupun jawaban informan ini belum dapat menjawab seluruh informan yang menggunakan furnitur kayu jati, namun setidaknya dalam penelitian ini sudah mendapatkan

gambaran, dikarenakan dalam penelitian menggunakan penelitian kualitatif, dimana penelitian kualitatif bersifat sementara dan akan terus berkembang.

Maka setelah penelitian ini selanjutnya penelitian ini akan dilanjutkan kembali dengan memilih lebih dari satu informan agar aplikasi ini nantinya dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan dari pengguna furnitur kayu jati, dan penelitian yang dilakukan saat ini mengkhususkan informan yang berdominisili di Kota Bandung, jika aplikasi ini sudah dirilis dan kalangan konsumen di Kota Bandung menyukai maka akan mencakup pasar yang lebih luas lagi, meskipun aplikasi ini belum dibuat dan diperkenalkan kepada konsumen, maka dengan mengetahui profil konsumen diharapkan dapat membuat aplikasi yang baik dan tepat sasaran agar mampu bersaing dengan aplikasi yang serupa dengan aplikasi khusus furnitur kayu jati.

Informan menjelaskan alasan mengapa membeli produk furnitur kayu jati dikarenakan menurut informan furnitur kayu jati adalah furnitur yang memiliki kualitas yang baik, unik, awet, tahan terhadap rayap serta pembusukan, dan menurut informan furnitur kayu jati memiliki nilai yang tinggi dibandingkan dengan furnitur yang terbuat dari kayu biasa, informan menjelaskan dengan menggunakan furnitur kayu jati kelas sosialnya lebih naik dikarenakan furnitur kayu jati memiliki harga yang mahal, meskipun mahal tetapi dapat memberikan kepuasan, kenyamanan, dan meningkatkan kelas sosial.

Menurut Kania Dekoruma dalam *Stylist & Interior Designer* menjelaskan beberapa hal yang sama berdasarkan jawaban dari informan diantaranya awet dimana dengan melakukan perawatan yang tepat furnitur kayu jati akan tetap tahan selama bertahun-tahun, memiliki nilai yang tinggi jika suatu saat ingin menjual furnitur tersebut harganya akan tetap tinggi, tahan terhadap rayap dikarenakan kayu jati memiliki urat kayu padat, keras dan resin alami yang dapat mengusir rayap-rayap yang dapat menghancurkan kayu.

Selanjutnya peneliti mewawancarai informan mengenai *prototype* aplikasi *marketplace* yang dibuat oleh peneliti dan peneliti mewawancarai informan yang bertujuan agar peneliti mendapatkan gambaran secara singkat sebelum peneliti melakukan penelitian yang lebih dalam lagi terhadap informan. Peneliti menanyakan kepada informan bagaimana menurut informan mengenai *prototype* aplikasi

*marketplace* khusus furnitur kayu jati ini , menurut informan *prototype* aplikasi yang sudah dibuat oleh peneliti dan yang sudah dijelaskan peneliti kepada informan bahwa informan merasa senang dengan penjelasan yang sudah dijelaskan oleh peneliti, informan merasa senang jika nantinya muncul aplikasi *marketplace* khusus furnitur kayu jati, dikarenakan adanya kemudahan dalam membeli furnitur kayu jati melalui aplikasi *marketplace* , dan informan akan menggunakan aplikasi tersebut jika aplikasi tersebut mudah dipahami dan digunakan seperti saat peneliti menjelaskan *prototype* aplikasi *marketplace* kepada informan.

Untuk mengetahui profil konsumen yang akan membeli furnitur kayu jati melalui aplikasi *marketplace* khusus furnitur kayu jati alat yang digunakan dalam membantu penelitian ini ialah Kanvas Proposisi Nilai untuk menganalisis profil konsumen yang dikembangkan oleh Osterwalder dan Pigneur (2014). Kanvas Proposisi Nilai merupakan alat yang membantu untuk menganalisis profil konsumen dan bertujuan untuk dapat memecahkan masalah konsumen, memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, dimana profil konsumen terdiri dari *customer jobs*, *customer pains*, dan *customers gains*.

Berdasarkan latar belakang tersebut disimpulkan bahwa peneliti bermaksud melakukan penelitian ini untuk mengetahui profil konsumen yang akan membeli furnitur kayu jati melalui aplikasi *marketplace* khusus furnitur kayu jati. Judul dari penelitian ini ialah **“Analisis Profil Konsumen Untuk Aplikasi *Marketplace* Produk Furnitur Kayu Jati”**

## **1.2 Fokus Penelitian**

Pada penelitian ini hanya berfokus pada profil konsumen dalam pembuatan aplikasi *marketplace* khusus furnitur kayu jati.

## **1.3 Identifikasi Masalah**

Identifikasi masalah dalam penelitian ini yaitu, “Memahami dan Menganalisis Profil Konsumen Untuk Aplikasi *Marketplace* Produk Furnitur Kayu Jati menggunakan alat kanvas proposisi nilai yang terdiri dari *customer jobs*, *customer pains* dan *customer gains*”. Selanjutnya, Identifikasi masalah tersebut dirinci kedalam pertanyaan penelitian, yaitu sebagai berikut :



Bagaimanakah Profil Konsumen yang akan menjadi target pasar dalam membeli produk furnitur kayu jati melalui aplikasi *marketplace* khusus furnitur kayu jati?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pada fokus penelitian dan identifikasi masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

Untuk mengetahui Profil Konsumen yang akan menjadi target pasar dalam membeli furnitur kayu jati melalui aplikasi *marketplace* khusus furnitur kayu jati.

#### **1.5 Kegunaan Penelitian**

##### **1.5.1 Kegunaan Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya informasi dan pengetahuan berdasarkan ilmu atau teori yang sudah diperoleh selama perkuliahan dan selama penelitian, sehingga menambah wawasan bagi peneliti mengenai Kanvas Proposisi Nilai khususnya dalam menganalisis profil konsumen pada produk yang akan ditawarkan.

##### **1.5.2 Kegunaan Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi dan tambahan pengetahuan untuk para akemisi tentang pembahasan mengenai Profil Konsumen Sehingga dapat mengetahui apa saja yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen segmen pengguna furnitur kayu jati.

#### **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dibuat untuk memberikan gambaran umum mengenai penelitian yang dilakukan sekaligus untuk lebih memperjelas jalannya penelitian.

Sisematika penulisan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini membahas mengenai latar belakang penelitian, fokus penelitian, identifikasi masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan, pada bab ini terdapat alasan-alasan kenapa penelitian ini diangkat.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menjelaskan tentang uraian teori-teori yang berhubungan dengan pembahasan pada permasalahan yang ada pada penelitian, sehingga teori tersebut

dapat digunakan sebagai pendukung pemecahan permasalahan yang ada pada penelitian.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan tentang metode penelitian yang terdiri dari jenis penelitian, variabel operasional, tahapan penelitian, penentuan sample, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data dan metode analisis data.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini akan menjelaskan secara rinci mengenai pembahasan “Analisis Karakteristik Konsumen Untuk Aplikasi *Marketplace* Produk Furnitur Kayu Jati” yang berisi data-data yang telah dikumpulkan dan diolah untuk mendapatkan solusi dari permasalahan yang sedang dihadapi.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini berisi kesimpulan akhir dari analisis dan pembahasan pada bab sebelumnya serta saran-saran yang dapat dimanfaatkan oleh mahasiswa maupun instansi yang berkaitan dengan “Analisis Profil Konsumen Untuk Aplikasi *Marketplace* Produk Furnitur Kayu Jati”.