

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Kota Bandung terletak di wilayah Jawa Barat dan merupakan Ibukota Propinsi Jawa Barat, terletak di antara 107° Bujur Timur dan 6,55 ° Lintang Selatan. Dengan Iklim asli yang dipengaruhi oleh iklim pegunungan di sekitarnya, namun pada beberapa tahun belakangan mengalami peningkatan suhu karena polusi dan meningkatnya suhu global akibat efek rumah kaca. Keadaan geologis dan tanah yang ada di Kota Bandung dan sekitarnya terdiri atas lapisan aluvial hasil letusan Gunung Tangkuban Perahu. Jenis material di bagian utara umumnya merupakan jenis andosol, sedangkan di bagian selatan serta timur terdiri atas sebaran jenis aluvial kelabu dengan bahan endapan liat. Di bagian tengah dan barat tersebar jenis tanah andosol. Kota Bandung secara administratif berbatasan dengan daerah kabupaten/kota lainnya yaitu :

1. Sebelah utara berbatasan dengan Kabupaten Bandung, dan Kabupaten Bandung Barat (KBB);
2. Sebelah barat berbatasan dengan Kabupaten Bandung Barat dan Kota Cimahi;
3. Sebelah timur berbatasan dengan Kabupaten Bandung;
4. Sebelah selatan berbatasan dengan Kabupaten Bandung.

Berdasarkan posisi tersebut, maka Kota Bandung berada pada lokasi yang cukup strategis, dilihat dari segi komunikasi dan potensi perekonomian. Hal tersebut disebabkan Kota Bandung terletak pada pertemuan poros jalan utama di Pulau Jawa, yaitu :

1. Barat – Timur, pada posisi ini Kota Bandung menjadi poros tengah yang menghubungkan antara Ibukota Provinsi Banten dan Jawa Tengah.
2. Utara – Selatan, selain menjadi penghubung utama Ibukota Negara dengan wilayah Selatan, juga menjadi lokasi titik temu antara daerah penghasil perkebunan dengan peternakan dan perikanan.

Kota Bandung terdiri dari 30 kecamatan, 151 kelurahan, 1.561 RW, 9.691 RT dan mempunyai Luas wilayah 16.729,65 Ha. Luas tersebut didasarkan pada Peraturan Daerah Kotamadya Daerah Tingkat II Bandung Nomor 10 Tahun 1989 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Bandung yang merupakan tindak lanjut dikeluarkannya Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 1987 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Bandung dengan Kabupaten Daerah Tingkat II Bandung.

1.1.1 Rumah Tangga

Kota Bandung merupakan kota terpadat di Jawa Barat, di mana penduduknya didominasi oleh etnis Sunda. Pada Tahun 2012, Kota Bandung memiliki penduduk sebanyak 2.455.517 jiwa (BPS Kota Bandung 2012), dengan laju pertumbuhan penduduk 1,26 % dan tingkat kepadatan penduduk mencapai 14.676 orang per km². Jumlah penduduk laki-laki dan perempuan di Kota Bandung hampir merata, dengan jumlah penduduk laki-laki sebanyak 1.246.175 orang, dan penduduk perempuan sebanyak 1.209.342 orang.

Dengan jumlah penduduk sebanyak 2.455.517 jiwa ternyata Kota Bandung memiliki jumlah rumah tangga sebanyak 653.572 rumah tangga yang merupakan sebuah keluarga dengan rata – rata 4 jiwa per rumah tangga (BPS Kota Bandung, diakses tanggal 6 Februari 2014). Menurut DEPKES (2013), “Keluarga adalah unit terkecil dari masyarakat yang terdiri atas kepala keluarga dan beberapa orang yang berkumpul dan tinggal di suatu tempat di bawah suatu atap dalam keadaan saling ketergantungan”. Sedangkan pengertian rumah tangga Menurut Badan Pusat Statistik (2009) dalam survei Sosial Ekonomi Nasional “Rumah Tangga adalah seseorang atau sekelompok orang yang biasanya tinggal bersama dalam suatu bangunan serta pengelolaan makan dari satu dapur serta terikat pernikahan, darah (Keturunan: anak atau cucu), dan adopsi” . Anggota Rumah Tangga adalah semua orang yang biasanya bertempat tinggal di suatu rumah tangga, baik yang berada di rumah pada waktu tertentu maupun yang tidak serta sudah tercatat didalam rumah tangga.

1.1.2 Rumah Tangga Golongan A dan Golongan B

Dari sekian banyaknya rumah tangga yang ada di Kota Bandung dapat di segmentasikan menurut kelas sosial berdasarkan *Socio Economic Status (SES)*. Kelas Sosial didefinisikan sebagai pembagian anggota masyarakat ke dalam hirarki kelas statusnya yang berbeda, sehingga anggota dari masing-masing kelas memiliki relatif status yang sama dan anggota dari semua kelas lainnya memiliki baik lebih atau status kurang. (Schiffman & Kanuk, 2010).

Menurut AC Nielsen “SES adalah cara untuk mengklasifikasikan konsumen berdasarkan kemampuan ekonomi ataupun status sosialnya”. Ada banyak cara untuk melakukan penggolongan ini, masing – masing negara memiliki cara yang berbeda. Di negara yang maju, untuk mengukur SES terdiri dari beberapa variabel misalnya *income, education, occupation*, dan mungkin kekayaan dari sebuah rumah tangga tersebut. Tetapi di beberapa negara termasuk Indonesia, SES diukur dengan menggunakan satu variabel saja.

Di Indonesia, yang mengadakan pengukuran SES ini salah satunya adalah Nielsen dan Roy Morgan. Mereka melalui beberapa pertimbangan, menggunakan *Monthly Household Expenses* untuk mengukur SES ini. *Monthly Household Expenditure* adalah belanja rutin bulanan termasuk diantaranya : air, listrik, telepon, uang sekolah, bensin, dll. tidak termasuk : pembelian/cicilan *big ticket item* (rumah, mobil, arisan), baju, *entertainment* (nonton, makan diluar, *clubbing*) dll. Pengambilan data SES ini dilakukan di 10 kota besar di Indonesia. Kota Bandung merupakan salah satu dari 10 kota besar tersebut dan hasil dari definisi SES 2010 dapat dilihat pada tabel 1.1

Tabel 1.1
Pembagian Kelas Sosial Berdasarkan Level SES

<i>Level</i>	<i>Monthly HouseHold Expenditure</i>
SES A	3.000.000
SES B	2.000.000 – 3.000.000
SES C1	1.500.000 – 2.000.000
SES C2	1.000.000 – 1.500.000
SES D	700.000 – 1.000.000
SES E	< 700.000

Sumber : vidinur.com

Dari tabel 1.1 dapat dilihat bahwa setiap level SES memiliki perbedaan dari *Monthly HouseHold Expenditure*. Dalam penelitian ini peneliti membagi menjadi dua golongan yaitu golongan A dan golongan B, dengan asumsi bahwa rumah tangga golongan A yang *Monthly HouseHold Expenditure* lebih dari Rp. 1.500.000,- sedangkan rumah tangga golongan B yang *Monthly HouseHold Expenditure* kurang dari Rp. 1.500.000,- . Pembagian tersebut dapat dilihat pada tabel 1.2 sebagai berikut.

Tabel 1.2
Pembagian golongan rumah tangga

<i>Golongan</i>	<i>Level SES</i>	<i>Month HouseHold Expenditure</i>	<i>Keterangan</i>
A	A	3.000.000	> Rp.1.500.00
	B	2.000.000 – 3.000.000	
	C1	1.500.000 – 2.000.000	
B	C2	1.000.000 – 1.500.000	< Rp.1.500.000
	D	700.000 – 1.000.000	
	E	< 700.000	

Sumber : Hasil pengolahan peneliti

1.2 Latar Belakang Penelitian

Kota Bandung dengan luas wilayah 16.729,65 Ha terdiri dari 30 Kecamatan dan 151 Kelurahan. Kota Bandung merupakan kota paling padat di Jawa barat dengan jumlah penduduk sebanyak 2.455.517 jiwa serta jumlah rumah tangga sebanyak 653.572 (BPS Kota Bandung, diakses tanggal 6 Februari 2014).

Menurut Badan Pusat Statistik (2009) dalam survei Sosial Ekonomi Nasional “Rumah Tangga adalah seseorang atau sekelompok orang yang biasanya tinggal bersama dalam suatu bangunan serta pengelolaan makan dari satu dapur serta terikat pernikahan, darah (Keturunan: anak atau cucu), dan adopsi” . Anggota Rumah Tangga adalah semua orang yang biasanya bertempat tinggal di suatu rumah tangga, baik yang berada di rumah pada waktu tertentu maupun yang tidak serta sudah tercatat didalam rumah tangga.

Seiring dengan terus berkembangnya teknologi pada saat ini banyak kegiatan rumah tangga yang dilakukan dengan menggunakan peralatan elektronik seperti memasak nasi, memasak air, memasak, dan mencuci pakaian. Berdasarkan penelitian dari GFK produk yang paling diminati oleh konsumen Indonesia merupakan peralatan elektronik rumah tangga seperti TV LCD, mesin cuci, AC, *rice cooker*, dan kompor gas. (Suara Pembaruan, diakses tanggal 6februari 2014).

Menurut Agus Wiranto selaku orang yang ahli dalam bidang elektronik, setiap produk elektronik memiliki umur dari produk tersebut, seperti umur mesin dari produk. Terkadang jika umur mesin barang elektronik sudah mulai menua maka performa dari barang tersebut juga akan mengalami penurunan. Maka dari itu terkadang barang elektronik juga memerlukan perawatan agar performa produk tersebut tetap baik dan tidak mengalami kerusakan. Terkadang kerusakan barang elektronik tersebut bukan hanya dari umur barang tersebut tetapi terkadang kerusakan terjadi dari cara penggunaan yang dilakukan si pengguna ataupun karena adanya gangguan dari hewan dan bencana alam.

Kerusakan barang elektronik yang terjadi didalam rumah mereka merupakan sebuah masalah kecil tetapi sulit untuk diselesaikan karena hampir setiap kegiatan rumah tangga yang mereka lakukan menggunakan barang

elektronik tersebut apa lagi barang elektronik yang terpasang didapur merupakan barang elektronik yang sering digunakan. Selain itu rumah tangga juga mengalami kesulitan dalam memilih jasa perbaikan barang elektronik sesuai dengan keinginan mereka (Hasil wawancara). Dalam memilih jasa perbaikan barang elektronik, rumah tangga harus memasuki tahapan proses keputusan pembelian.

Menurut Kotler (2006:224), konsumen melewati lima tahap dalam proses pembelian sebuah produk atau jasa. Tahap tersebut antara lain :

1. Pengenalan Kebutuhan : Pada tahap ini konsumen mengenali kebutuhan yang mereka punya.
2. Pencarian Informasi : Pada tahap ini konsumen mulai mencari informasi untuk mendapatkan kebutuhan mereka.
3. Evaluasi Alternatif : Pada tahap ini konsumen mengevaluasi beberapa pilihan agar kebutuhan mereka dapat terpenuhi
4. Pembelian : Pada tahap ini konsumen sudah menentukan pilihan dan membeli produk untuk memenuhi kebutuhan.
5. Pasca Pembelian : Pada tahap ini perilaku yang dilakukan konsumen setelah menikmati ataupun menggunakan produk yang sudah dibeli.

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi konsumen dalam melakukan keputusan pembelian (Angipora, 2002:128). Faktor-faktor tersebut antara lain :

1. Kultur
2. Sosial
3. Pribadi
4. Psikologis

Rumah tangga juga dapat dibagi berdasarkan kelas sosial sehingga dapat mempengaruhi persamaan ataupun perbedaan dalam melakukan proses keputusan pembelian. Kelas Sosial didefinisikan sebagai pembagian anggota masyarakat ke dalam hirarki kelas statusnya yang berbeda, sehingga anggota dari masing-masing kelas memiliki relatif status yang sama dan anggota dari semua kelas lainnya memiliki baik lebih atau status kurang. (Schiffman & Kanuk, 2010). Kelas sosial mengelompokkan keluarga atau rumah tangga, bukan konsumen sebagai individu,

karena semua anggota keluarga menggambarkan persamaan dalam nilai – nilai yang dianut, penggunaan pendapat bersama, dan daya beli yang sama.

Dalam penelitian ini rumah tangga dibagi golongannya berdasarkan *Socio Economic Status* (SES). Menurut AC Nielsen SES adalah cara untuk mengklasifikasikan konsumen berdasarkan kemampuan ekonomi ataupun status sosialnya. Ada banyak cara untuk melakukan penggolongan ini, masing-masing negara memiliki cara yang berbeda. Dinegara yang maju, untuk mengukur SES terdiri dari beberapa variabel misalnya pendapatan, tingkat pendidikan, dan pekerjaan, tetapi di beberapa Negara termasuk Indonesia, SES diukur dengan menggunakan satu variabel saja yaitu dengan menggunakan *Monthly HouseHold Expenditure*.

Monthly HouseHold Expenditure adalah belanja rutin bulanan termasuk diantaranya : air, listrik, telepon, uang sekolah, bensin, dan belanja kebutuhan pokok. Tidak termasuk : pembelian/cicilan big tiket item (rumah,mobil, dan arisan), baju, dan hiburan (nonton, makan diluar, dan pergi ke club). Pengambilan data SES ini dilakukan di 10 kota besar di Indonesia. Kota Bandung merupakan salah satu dari 10 kota besar tersebut dan hasil dari penelitian yang dilakukan AC Nielsen pada tahun 2010 dapat dilihat pada tabel 1.3 sebagai berikut :

Tabel 1.3
Pembagian Kelas SES AC Nielsen

<i>Level</i>	<i>Monthly HouseHold Expenditure</i>
SES A	3.000.000
SES B	2.000.000 – 3.000.000
SES C1	1.500.000 – 2.000.000
SES C2	1.000.000 – 1.500.000
SES D	700.000 – 1.000.000
SES E	< 700.000

Sumber : AC Nielsen Company

Dari tabel 1.3 AC Nielsen membagi enam kelas SES untuk 10 kota besar yang ada di Indonesia. Untuk persentase jumlah rumah tangga setiap level SES pada Kota Bandung dapat dilihat pada tabel 1.4 sebagai berikut :

Tabel 1.4
Persentase Jumlah Rumah Tangga Setiap Level SES di Kota Bandung

<i>Level</i>	<i>Monthly HouseHold Expenditure</i>	<i>Persentase</i>
SES A	$\geq 3.000.000$	22%
SES B	2.000.000 – 3.000.000	19%
SES C1	1.500.000 – 2.000.000	28%
SES C2	1.000.000 – 1.500.000	15%
SES D	700.000 – 1.000.000	12%
SES E	< 700.000	4%

Sumber : AC Nielsen Company

Berdasarkan data SES dari AC Nielsen peneliti akan melakukan penelitian pada rumah tangga yang *Month HouseHold Expenditure* lebih besar dari Rp.1.500.000 dan yang kurang dari Rp.1.500.000. Dimana pada level SES yang *Month HouseHold Expenditure* lebih besar dari Rp.1.500.000 adalah rumah tangga SES level A, B, dan C1. Sedangkan level SES yang *Month HouseHold Expenditure* kurang dari Rp.1.500.000 adalah rumah tangga SES level C2, D, dan E. Dari pembagian tersebut peneliti membuat sebuah asumsi bahwa rumah tangga yang *Month HouseHold Expenditure* lebih besar dari Rp.1.500.000 adalah rumah tangga golongan A. Sedangkan rumah tangga yang *Month HouseHold Expenditure* kurang dari Rp.1.500.000 adalah rumah tangga golongan B. Pembagian tersebut dapat dilihat di tabel 1.5 sebagai berikut :

Tabel 1.5
Pembagian Golongan Rumah Tangga

Golongan	Level SES	Month HouseHold Expenditure	Keterangan
A	A	3.000.000	> Rp.1.500.000
	B	2.000.000 – 3.000.000	
	C1	1.500.000 – 2.000.000	
B	C2	1.000.000 – 1.500.000	< Rp.1.500.000
	D	700.000 – 1.000.000	
	E	< 700.000	

Sumber : Hasil Pengolahan Peneliti

Bertitik tolak dari uraian-uraian tersebut maka peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian dengan judul : **“Analisis Proses Keputusan Pembelian Yang Dilakukan Rumah Tangga Golongan A dan Golongan B Dalam Memilih Jasa Perbaikan Barang Elektronik Rumah Tangga Yang Terpasang Di Dapur”** (studi pada rumah tangga di Kota Bandung berdasarkan level *Socio Economic Status AC Nielsen*).

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat dirumuskan permasalahan yaitu:

1. Bagaimanakah proses keputusan pembelian yang dilakukan rumah tangga golongan A dalam memilih jasa perbaikan barang elektronik yang terpasang di dapur ?
2. Bagaimanakah proses keputusan pembelian yang dilakukan rumah tangga golongan B dalam memilih jasa perbaikan barang elektronik yang terpasang di dapur ?
3. Apakah terdapat perbedaan proses keputusan pembelian yang dilakukan rumah tangga golongan A dan B dalam memilih jasa perbaikan barang elektronik yang terpasang di dapur?

1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.4.1. Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah peneliti ingin mengetahui proses keputusan pembelian yang dilakukan rumah tangga golongan A dan B dalam memilih jasa perbaikan barang elektronik yang terpasang di dapur. Serta ingin mengetahui perbedaan proses keputusan pembelian yang dilakukan golongan A dan golongan B dalam memilih jasa perbaikan barang elektronik yang terpasang di dapur

1.4.2. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian sesungguhnya mengenai jawaban yang dikehendaki dalam identifikasi masalah. Tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Mengetahui proses keputusan pembelian yang dilakukan rumah tangga golongan A dalam memilih jasa perbaikan barang elektronik yang terpasang di dapur.
2. Mengetahui proses keputusan pembelian yang dilakukan rumah tangga golongan B dalam memilih jasa perbaikan barang elektronik yang terpasang di dapur.
3. Mengetahui perbedaan proses keputusan pembelian yang dilakukan rumah tangga golongan A dan B dalam memilih jasa perbaikan barang elektronik yang terpasang di dapur.

1.5 Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menambah khasanah kepastakaan dan bisa digunakan sebagai sarana pembanding, khususnya dalam bidang Ilmu Administrasi Bisnis dan Marketing, bagi rekan-rekan mahasiswa yang mengadakan penelitian yang berkaitan dengan topik Perilaku Konsumen, khususnya Keputusan Pembelian yang meliputi pengenalan masalah, mencari informasi, evaluasi alternatif, keputusan pembelian, dan perilaku pasca pembelian yang dilakukan rumah tangga berdasarkan segmentasi Socio Economic Status (SES) dalam melakukan

pengambilan keputusan pembelian jasa perbaikan jika terjadi kerusakan barang elektronik rumah tangga yang terpasang di dapur.

2. Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi setiap pemberi jasa perbaikan barang elektronik yang terpasang di dapur untuk mengetahui proses keputusan pembelian jasa perbaikan barang elektronik yang terpasang di dapur berdasarkan *Socio Economic Status* (SES) yang dibagi menjadi dua golongan yaitu rumah tangga golongan A dan rumah tangga golongan B.

1.6 Sistematika Penulisan Skripsi

Sistematika penulisan ini disusun untuk memberikan gambaran umum tentang penelitian yang dilakukan dengan deskripsi sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini terdiri atas latar belakang masalah, rumusan masalah, maksud dan tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN

Dalam bab ini berisi teori-teori yang mendukung penelitian, literatur yang digunakan, serta kerangka pemikiran.

BAB III METODE PENELITIAN

Bagian ini merupakan uraian mengenai tahapan-tahapan yang dilakukan dalam proses penyusunan skripsi. Bagian tersebut meliputi lokasi penelitian, jenis penelitian, jenis dan sumber data, objek penelitian, metode pengumpulan data, serta teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang hasil analisis dari penelitian yang digunakan dan pembahasan yang diuraikan secara sistematis sesuai rumusan masalah dan tujuan dari penelitian yang diikuti penarikan kesimpulan.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Pada bagian ini akan dikemukakan simpulan dari hasil penelitian berupa penafsiran dan pemaknaan penulis terhadap hasil analisis beserta rekomendasi bagi Objek yang di teliti maupun untuk penelitian selanjutnya.