

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang permasalahan

Dokumentasi merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan oleh kebutuhan manusia untuk mengabadikan sesuatu yang dianggap penting, maupun untuk mengabadikan kenangan yang dapat dilihat lagi di masa mendatang. Begitu juga halnya pembuatan KTP, SIM dan kepentingan administrasi lainnya. Oleh karenanya dibutuhkan kamera yang berfungsi sebagai alat untuk menyimpan kebutuhan akan dokumentasi, sehingga menyebabkan pembelian sebuah kamera ataupun dapat meminjam dari orang lain.

Peningkatan teknologi, penurunan harga raapun peningkatan kualitas dapat menyebabkan perkembangan kamera. Adanya peningkatan yang semakin cepat, maka kegunaan kamera otomatis yang biasa disebut sebagai *compact camera* dapat menjadi alternatif seseorang untuk menyimpan dokumentasinya sendiri tanpa bantuan fotografer. Dengan harapan hasil yang didapatkan memuaskan, dengan ketajaman gambar yang baik.

Saat ini, baik merek maupun lcualitas pada jenis *compact camera*, beraneka ragam. Kategori kamera otomatis ini ada yang *full automatic*, *semi automatic* dan *standard automatic* (Warta Ekonomi no.20 tahun XH78 Maret 2000 hal. 38). Tingkat kategori ini menipakan pengembangan dan produk kamera yang ingin didapatkan produsen untuk mendapatkan kualitas hasil cetakan yang baik

dengan memudahkan pemakaian.

Kategori *full automatic* tergolong mahal, karena sudah menggunakan sistem lensa zoom (jarak jauh) secara *automatic* tergantung dari objek yang ada dan juga sistem pencahayaan tergantung daripada tingkat penerangan yang diambil dari objek dengan tingkat ketajaman gambar yang baik.

Standard automatic merupakan jenis kamera yang pertama kali keluar. Dengan penggunaan lampu *blits* tergantung dari kepandaian pemakainya untuk mendapatkan hasil yang sesuai dengan keadaan objek yang diabadikan.

Semi automatic hampir sama dengan *standard automatic*, karena keduanya tidak memiliki lensa jarak jauh (zoom), tetapi memiliki sistem pencahayaan lampu *blits automatic* tergantung dari terang gelapnya objek. Sehingga kamera jenis ini yang laku di pasaran, karena dekatnya selisih antara harga kamera *automatic standard* dan semi automatic yang menyebabkan pembeli lebih memilih kategori kamera ini. Mutu hasil cetak dalam hal ini juga memegang peranan penting.

Merek yang ada sebenarnya beraneka ragam, antara lain adalah Kodak, Konica, Fuji, Yashica, Minolta, Nikon, Canon, Mamiya dan lain-lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Berdasarkan hasil penelitian dan temuan dari Survey Research di Indonesia (Majalah FOTOMEDIA bulan April 1993 hal. 16) yang menunjukkan fakta persentase penggunaan kamera otomatis adalah 45 % menggunakan kamera Nikon, sedangkan 55 % menggunakan kamera Kodak dan Fuji.

Merek Nikon, Canon, Mamiya kebanyakan digunakan oleh mereka yang memiliki profesi fotografer, sebab produk yang dihasilkan merupakan kamera dengan menggunakan sistem manual dengan membutuhkan keahlian tersendiri. Juga penjualannya disertai dengan penjualan produk lain seperti lensa zoom standar, lensa *soft*, lampu *blits*, ataupun kelengkapan fotografi lainnya.

Tahun 1994 Nikon mencapai pangsa pasar sebesar 45 %, Kodak sebesar 27,5% sedangkan Fuji sebesar 27,5% (Warta Ekonomi no.31 th VI/ 7 April 1994 hal. 22) yang berarti masing-masing merek memiliki peningkatan.

Dari hasil survey dikatakan bahwa ke 2 produk *compact camera* produksi Kodak dan Fuji memiliki kualitas yang berbeda-beda. Sedangkan untuk merek Nikon sampai sekarang masih memegang tingkat pasar terbesar. Hal ini ditujukan untuk memenuhi kebutuhan konsumen yang ada, juga berkaitan dengan tingkat gengsi yang dimiliki yaitu anggapan bahwa memiliki kamera Nikon tingkat prestise yang dimiliki tinggi, disebabkan kualitas kamera Nikon merupakan tingkatan pertama daripada merek lainnya. (Warta Ekonomi no.28 th VI/8 Maret 1996 hal 17).

Posisi Fuji dan Kodak yang bersaing dalam hal peningkatan mutu kamera mengakibatkan sering mengeluarkan produk baru dengan penambahan fasilitas penggunaan kamera yang lebih baik (Majalah FOTOMEDIA, Februari 1997 hal.12), yaitu Fuji mengeluarkan tipe MDL 9, MDL 105 super dan MDL 201 dengan zoom, sedangkan Kodak mengeluarkan 4 tipe baru yaitu Kodak Star 300 MD, Kodak Cameo EX, Kodak Prostar 222, Kodak Star 200 FF, yang dapat

digunakan oleh masyarakat amatir (buku pedoman saku Fotografi 1990). Tahun 1998 Kodak dan Fuji mengeluarkan tipe baru yang disebut dengan kamera Kodak W 125 DK sedangkan Fuji mengeluarkan kamera Fuji MDL 95 (Majalah FOTOMEDIA, Januari 1998 hal. 27) dengan adanya kesamaan bentuk yang kecil, ringan dan mudah untuk dibawa serta penghematan energi baterai yang digunakan (Majalah FOTOMEDIA, Desember 1998 hal. 20).

Dari keterangan yang didapatkan dari produsen kamera Fuji dan kamera Kodak ditinjau dari segi pangsa pasar yang terjadi dalam delapan tahun terakhir ini, yaitu tahun 1992-1999 adalah sebagai berikut:

TABEL1

Hasil Penelitian Mengenai Pangsa Pasar Kamera Kodak

Tahun 1992 -1999

(Sumber: PT Inter Delta, Surabaya)

| TAHUN | PERSENTASE |
|-------|------------|
| 1992 | 22,5 |
| 1993 | 25,5 |
| 1994 | 27,2 |
| 1995 | 38 |
| 1996 | 41 |
| 1997 | 29 |
| 1998 | 26 |
| 1999 | 36 |

TABEL2
Hasil Penelitian Mengenai Pangsa Pasar Kamera FUJI
Tahun 1992-1999
(Sumber: PT Modern Foto, Surabaya)

| TAHUN | PERSENTASE |
|-------|------------|
| 1992 | 18 |
| 1993 | 23 |
| 1994 | 27,5 |
| 1995 | 34 |
| 1996 | 45 |
| 1997 | 27 |
| 1998 | 28 |
| 1999 | 35,5 |

B. Identifikasi **Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang, dapat diketahui adanya persaingan antara produk Kodak dan produk Fuji pada kameranya, karena pihak produsen selalu mengeluarkan produk barunya dengan adanya peningkatan kualitas pada produknya agar dapat menghasilkan kepuasan di kalangan konsumen. Hal tersebut tampak pada banyaknya tipe produk yang ditawarkan dengan berbagai teknologi yang ada.

Untuk mempertahankan kualitas produk kamera tersebut maka produsen selalu dituntut untuk berinovasi dalam merancang dan mengembangkan produknya sehingga sedapat mungkin mendapatkan kualitas yang baik dengan harga yang dapat terjangkau masyarakat.

Berdasarkan fakta-fakta yang ada maka permasalahan yang dapat diidentifikasi adalah :(1). Perbedaan kualitas produk antara kamera Kodak W 125 DK dan kamera Fuji MDL 95 menurut persepsi konsumen di Surabaya Timur; (2). Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan antara kamera Kodak W 125 DK dan kamera Fuji MDL 95 di Surabaya Timur.

Dalam penelitian ini yang akan diteliti adalah kualitas produk Kamera Kodak tipe W 125 DK dengan produk kamera Fuji tipe MDL 95 dimana kedua kamera tersebut ditinjau dan segi harga, kamera Kodak tipe W 125 DK adalah Rp. 378.500,00 sedangkan harga kamera Fuji MDL 95 adalah Rp. 365.000,00. Dan dilihat dari sudut pandang konsumen, kedua produk ini memiliki kualitas menghasilkan gambar yang cukup memuaskan dengan menggunakan sistem *digital* pada pengoperasian produknya. Dimana kedua produk ini yang akan diteliti lebih lanjut mengenai perbedaan kualitasnya.

Penelitian terhadap kualitas produk ini ditinjau dari lima tingkatan aras produk, yaitu : *Aras Core Benefit, Aras Generic Product, Aras Expected Product, Aras AugmentedProduct, Aras Potential Product.*

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan hasil penelitian yang ada pada latar belakang, terdapat perbedaan pangsa pasar antara kamera Kodak W 125 DK (dari keterangan PT. Inter Delta) dan Fuji MDL 95 (dari keterangan PT. MODERN PHOTO) di Surabaya. Dari pangsa pasar tersebut kita dapat melihat adanya perbedaan persepsi konsumen yang selalu berkaitan dengan kepuasannya terhadap kualitas produk.

Dengan demikian, penelitian dilakukan dengan pertanyaan riset sebagai berikut:

" Dari adanya perbedaan persepsi konsumen maka dicari letak perbedaannya diukur dari 5 aras kualitas produk antara kamera Kodak W 125 DK dan kamera Fuji MDL 95 yang ada di Surabaya Timur ? "

D. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui perbedaan kualitas produk antara Kodak W 125 DK dan kamera Fuji MDL 95 menurut persepsi yang ada pada konsumen di Surabaya Timur.

E. Manfaat Penelitian

1. Agar produsen kamera Fuji dapat mengidentifikasi keunggulan dan kelemahan dari kualitas produk ditinjau dari lima tingkatan produk sehingga dapat mempertahankan dan meningkatkan keunggulannya serta memperbaiki kesalahannya.

2. Agar produsen kamera Kodak dapat mengidentifikasi keunggulan dan kelemahan dari kualitas produk ditinjau dari lima tingkatan produk sehingga dapat mempertahankan dan meningkatkan keunggulannya serta memperbaiki kesalahannya.
3. Untuk memperkaya koleksi karya ilmiah perpustakaan Universitas Kristen Petra.
4. Untuk melengkapi syarat-syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Kristen Petra.