

# STUDI PERILAKU KONSUMEN DALAM MEMILIH KERTAS THERMAL MERK THERMAROLL DIBANDINGKAN TELSTRUKFAX DI SURABAYA

Andreanto<sup>1\*</sup>

<sup>1</sup>Universitas Widya Kartika Surabaya

## Abstrak

Persaingan yang ketat dalam pemasaran kertas thermal terjadi antara merk Thermaroll dan Telstrukfax. Kertas thermal merk Thermaroll dan Telstrukfax ini sama – sama di produksi oleh Pt. Dwi Indah. Dari segi harga jual Telstrukfax ini lebih murah tetapi penjualannya di bawah Thermaroll yang harga jualnya lebih mahal , tujuan penelitian ini untuk mengetahui perilaku konsumen terhadap pemilihan kertas thermal merk Thermaroll dibandingkan Telstrukfax serta mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Sumber data penelitian adalah sumber data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara semi terstruktur. Fokus wawancara untuk mengetahui perilaku konsumen dalam memilih kertas thermal merk Thermaroll dan Telstrukfax. Teknik analisis data yang digunakan open coding, axial coding, dan selective coding. Temuan dalam penelitian ini menunjukkan sebagian besar responden lebih memilih kertas thermal merk Thermaroll dibandingkan Telstrukfax dilihat dari kemampuan hasil cetak, kemampuan hasil cetakan untuk di scan barcode, ketahanan hasil cetak setelah di print , dari kemasannya, dari panjang kertasnya. Responden yang memilih kertas thermal merk Telstrukfax dibandingkan Thermaroll hanya berdasarkan kepraktisan saja. Berdasarkan analisis perilaku konsumen ukuran yang kebanyakan dibeli konsumen uk 80x80, konsumen membeli kertas thermal dari pada struk hvs karena lebih cepat dan hemat biaya, konsumen membeli kertas thermal sebelum mereka kehabisan, penggunaan kertas thermal pun beragam ada untuk nota kasir, grafik medis, mesin antrian , dan kertas parkir. Tempat membelinya kebanyakan dari distributor.

**Kata Kunci :** Kertas Thermal, Thermaroll, Telstrukfax, Perilaku Konsumen

## Abstract

*There is intense competition between the brands Thermaroll and Telstrukfax. These thermal paper brands Thermaroll and Telstrukfax are both produced by Pt. Dwi Indah. The price Telstrukfax is cheaper but the number of purchased items are below sales Thermaroll which is more expensive. the purpose of this study is to know consumer behavior towards the selection of Thermaroll brand thermal paper, compared with Telstrukfax also to find out supporting factors and inhibiting factors. This type of research is qualitative research. Sources of research data are primary and secondary data sources. Data collection techniques using semi-structured interviews. The focus of the interview is to determine consumer behavior in choosing thermal paper brands Thermaroll and Telstrukfax. Data analysis techniques used are open coding, axial coding, and selective coding. The findings in this study indicate that most respondents prefer Thermaroll brand thermal paper over Telstrukfax in terms of printability, printability for barcode scanning, durability of print output after printing, from packaging, from the length of the paper. Respondents who chose the thermal paper brand Telstrukfax compared with Thermaroll only based on it's simple application. Based on the analysis of consumer behavior, the size of which is mostly bought by consumers is 80x80 mm, consumers buy thermal paper instead of HVS receipts because it is faster and more cost effective, consumers buy thermal paper before they run out of it, the use of thermal paper also varies there for cashier notes, medical charts, queuing machines , and paper parking. Where to buy most of them from distributors.*

**Keywords:** Thermal Paper, Thermaroll, Telstrukfax, Consumer Behavior

## 1. PENDAHULUAN

Di jaman sekarang kebutuhan masyarakat sedunia terhadap penggunaan kertas sangat besar untuk aktifitas keseharian mulai dari anak sekolah hingga orang dewasa (pegawai/staff). Mereka sangat membutuhkan kertas untuk berbagai keperluan. Pada umumnya Kertas digunakan untuk mencatat, menulis atau menggambar yang bisa dilakukan dengan cara manual ataupun mesin digital. Kertas thermal adalah teknologi baru pengganti kertas struk hvs yang konvensional yang menggunakan pita printer untuk mencetak kertas di struk hvs.

Sedangkan pada mesin kertas thermal menggunakan teknologi pemanas untuk mencetak di kertas thermal sehingga bisa lebih menghemat biaya dan kecepatan cetak yang lebih cepat dari pada kertas struk biasa/hvs. Sehingga pembeli tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan nota pembelian. Hal ini bisa mempercepat antrian jika mau berbelanja atau membayar sesuatu.

Dalam hal perawatan mesin untuk mesin kertas thermal ini hanya membutuhkan sedikit perawatan saja karena tidak memerlukan pita atau tinta isi ulang. Kertas thermal ini juga memberikan gambar yang lebih baik dan lebih jelas, karena itulah sangat populer digunakan dalam tes medic serta grafik. Ada beberapa jenis kertas thermal seperti kertas struk, kertas untuk faksimili dan lain sebagainya. Dengan adanya printer thermal maka urusan cetak- mencetak lebih mudah, efektif dan efisien. Sekarang ini jamannya digital atau teknologi sehingga untuk urusan mencetak bukti pembelian, bukti pembayaran, slip gaji dan sebagainya sudah beralih ke dunia digital. Semakin banyak pengguna/user printer thermal maka semakin banyak kebutuhan akan kertas thermal.

Kertas thermal ukuran 80mmx80mm lebih banyak dibeli oleh konsumen dengan

jumlah penjualan 25.000 roll perbulannya. Dengan harga jual yang paling tinggi adalah ukuran 80mmx80mm dengan harga Rp.12.000 – Rp.19.000 sehingga bisa menjadi pendongkrak omset dari kertas thermal itu. Diketahui merk yang beredar di Surabaya ini banyak merknya. Tetapi harga jual masing - masing merk berbeda. Dan harga jual yang murah pasti dicari konsumen. Tetapi ada merk yang harganya lebih mahal bisa bersaing dengan merk yang harganya murah. Maka dari itu saya mengambil merk “Therमारoll” dan “Telstrukfax” sebagai perbandingan karena mempunyai rentang harga paling tinggi dari semua merk yang beredar dan kedua merk ini memiliki perbedaan harga yang sedikit yaitu hanya 500 rupiah. kertas thermal merk “Therमारoll” meskipun dengan harga jual yang lebih mahal dibandingkan kertas thermal merk “Telstrukfax” tetapi quantity penjualannya lebih besar 1000 roll.

## 2. METODE PENELITIAN

Dalam teknik pengumpulan data peneliti pertama kali menentukan pelanggan yang akan diteliti. Pada penelitian ini dipergunakan berbagai teknik, yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Ketiga teknik tersebut dipergunakan untuk memperoleh data dan informasi yang saling menunjang.

Adapun tema wawancara berhubungan dengan berbagai aspek dari keunggulan dari perilaku konsumen.

### a. Keunggulan produk

Pertanyaan – pertanyaan dalam wawancara yang berhubungan dengan keunggulan produk dijelaskan dalam kualitas produk sebagai berikut:

- *Performance*

Pertanyaan-pertanyaan kepada responden

- *Reliability*

Pertanyaan-pertanyaan kepada responden yang berhubungan dengan tanggapan responden mengenai kehandalan produk

\*)Penulis Korespondensi

ketika digunakan. Ketika sebuah produk mengalami kegagalan ketika digunakan, berarti produk dinyatakan tidak handal sehingga kualitas produk dinilai rendah.

- *Conformance*

Pertanyaan-pertanyaan kepada responden yang berhubungan dengan tanggapan responden mengenai kesesuaian produk yang menjelaskan kesesuaian antara fungsi produk dan atribut pada produk. Misalnya produk kertas thermal yang fungsinya untuk menghadirkan cetakan tinta pada kertas thermal.

- *Durability*

Pertanyaan-pertanyaan kepada responden yang berhubungan dengan tanggapan responden mengenai daya tahan, artinya sebuah produk dinyatakan memiliki kualitas yang baik ketika awet. Misalnya Keawetan sebuah kertas thermal jika cetakan tinta pada kertas thermal tahan lama.

- *Aesthetics*

Pertanyaan-pertanyaan kepada responden yang berhubungan dengan tanggapan responden mengenai tampilan dari sebuah produk. *Aesthetics* menggambarkan keindahan dari sebuah produk sehingga memberikan sebuah daya tarik bagi pembeli. Daya tarik produk menjadi faktor penentu kualitas karena bisa memenuhi aspek psikologis konsumen yaitu rasa suka.

- *Perceived quality*

Pertanyaan-pertanyaan kepada responden yang berhubungan dengan tanggapan responden mengenai kualitas yang dipersepsikan oleh konsumen. Penilaian terhadap *perceived quality* lebih didasarkan pada persepsi konsumen terhadap merk maupun negara dimana produk tersebut dihasilkan

b. Perilaku konsumen

Pertanyaan-pertanyaan selama wawancara yang berhubungan dengan perilaku konsumen terdiri dari pertanyaan 5w1h.

- *What.*

Apa kertas thermal yang dibeli konsumen  
Berisikan pertanyaan-pertanyaan untuk mendapat informasi mengenai karakteristik produk yang dibeli oleh konsumen. Karakteristik produk menjelaskan mengenai jenis produk, tipe produk, atau hal lainnya yang melekat pada produk.

- *Why.*

Mengapa konsumen membeli kertas thermal  
Berisikan pertanyaan-pertanyaan untuk mendapat informasi mengenai alasan konsumen membeli kertas thermal. Alasan ini didasarkan pada pertimbangan-pertimbangan tertentu yang menyebabkan konsumen memutuskan untuk membeli kertas thermal.

- *When.*

Kapan konsumen membeli kertas thermal  
Berisikan pertanyaan-pertanyaan untuk mendapat informasi mengenai waktu yang dipilih konsumen untuk melakukan pembelian kertas thermal. Waktu ini juga menjelaskan waktu tertentu yang dimanfaatkan konsumen untuk membeli kertas thermal.

- *Where.*

Dimana konsumen membeli kertas thermal  
Berisikan pertanyaan-pertanyaan untuk mendapat informasi mengenai tempat yang dipilih konsumen untuk membeli kertas thermal. Tempat berhubungan dengan lokasi-lokasi yang dipilih konsumen untuk mendapatkan kertas thermal yang diinginkan.

- *Who.*

Siapa konsumen yang membeli kertas thermal  
Berisikan pertanyaan-pertanyaan untuk mendapat informasi mengenai siapa yang memakai kertas thermal dalam hal pemakaiannya. Dihubungkan dengan kegunaan kertas thermalnya untuk pemakaian seperti apa.

- *How.*

Bagaimana konsumen membeli kertas thermal  
Berisikan pertanyaan-pertanyaan untuk mendapat informasi mengenai apa

<sup>\*</sup>)Penulis Korespondensi

pertimbangan konsumen dalam membeli kertas thermal. Pertimbangan berhubungan dengan perilaku konsumen untuk membeli kertas thermal yang diinginkan.

### **Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah *open coding*, *axial coding*, dan *selective coding*.

#### **1. Open coding**

Open Coding adalah meringkas data yang banyak ke dalam suatu kategori. Open Coding atau pengkodean secara terbuka merupakan langkah awal dalam data kualitatif. Sementara itu, coding itu sendiri dapat diartikan sebagai jawaban – jawaban dari responden. Open coding yang dilakukan pada tahap awal digunakan untuk menemukan tema dan memberikan penomoran pada setiap pernyataan responden. Dalam open coding, peneliti menganalisis teks, kemudian meringkasnya dengan memberi label berupa kode yang mewakili.

#### **2. Axial coding**

Axial coding adalah pengkodean yang berpusat merupakan pelacakan hubungan diantara elemen-elemen data yang terkodekan. Pengkodean berpusat lebih berfokus dan diarahkan pada menemukan dan mengembangkan setiap kategori (fenomena) dalam istilah yang menyebabkan munculnya lokasi khusus dari fenomena ini untuk menangani, merespon, fenomena berdasarkan konteks tersebut dan konsekuensi-konsekuensi dari setiap tindakan yang diambil.

#### **3. Selective coding**

Selective coding adalah proses mengintegrasikan dan menyaring kategori sehingga semua kategori yang dikembangkan dan mencoba variasi terbanyak dari pola perilaku.

## **3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Karakteristik Responden**

Responden laki-laki sebanyak 7 responden dan responden perempuan sebanyak 5 responden. Usia responden berkisar antara 21 tahun – 48 tahun dengan pendidikan minimal SMA/Sederajat. Berdasarkan pada latar belakang pekerjaan diketahui bahwa responden memiliki pekerjaan yang beragam yaitu wiraswasta dan admin. Keseluruhan responden diatas dilakukan wawancara untuk mendapatkan informasi mengenai perbandingan kertas thermal merk Thermaroll dan Telstrufax sesuai dengan penilaian responden.

### **Presepsi Responden Terhadap Kertas Thermal Merk “Thermaroll” Dan “Telstrufax”**

1. Perbandingan kertas thermal merk Thermaroll dan Telstrufax berdasarkan kualitas cetakan.

Dari hasil wawancara berikut dari 12 responden 11 responden lebih memilih kertas thermal merk Thermaroll karena menurut para responden jika dibandingkan kualitas cetaknya itu kertas thermal merk Thermaroll lebih unggul dari pada Telstrufax karena hasil cetaknya itu lebih hitam sehingga jelas untuk dilihat mereka lebih mementingkan kualitas dari pada harga, padahal kertas thermal merk Telstrufax harganya lebih murah. Tetapi ada 1 responden lebih memilih kertas thermal merk Telstrufax karena menganggap bahwa kualitas cetak kertas thermal merk Telstrufax sudah bagus sehingga dia lebih memilih kertas thermal merk Telstrufax dari pada Thermaroll karena harganya lebih murah.

2. Perbandingan kertas thermal merk Thermaroll dan Telstrufax berdasarkan kepraktisan.

Dari hasil wawancara 12 responden 9 responden lebih memilih kertas thermal merk Telstrufax dari pada Thermaroll karena menurut pengalaman mereka itu memasukkan kertas kedalam mesin printer

<sup>\*</sup>)Penulis Korespondensi

lebih mudah karena ukurannya lebih kecil sehingga bisa membuat mereka lebih cepat untuk pergantian kertasnya. Tetapi ada 3 responden menganggap bahwa dalam hal kepraktisannya kertas thermal merk Thermaroll juga gampang untuk pergantian kertasnya.

Perbandingan kertas thermal merk Thermaroll dan Telstrukfax berdasarkan kemampuan hasil cetak untuk di scan barcode.

Dari hasil wawancara 12 responden 11 responden lebih memilih kertas thermal merk Thermaroll dari pada Telstrukfax karena menurut pengalaman mereka yang telah memakai kedua merk tersebut kalau dilihat dari kemampuan untuk di scan barcode kertas thermal merk Thermaroll itu hasil cetaknya hitam dan bagus jadi lebih gampang untuk di scan barcode. Tetapi ada 1 responden lebih memilih kertas thermal merk Telstrukfax .

3. Perbandingan kertas thermal merk Thermaroll dan Telstrukfax berdasarkan ketahanan hasil cetak.

Dari hasil wawancara 12 responden 11 responden lebih memilih kertas thermal merk Thermaroll dari pada Telstrukfax karena menurut pengalaman mereka yang telah memakai kedua merk tersebut kalau dilihat dari ketahanan hasil cetak setelah di print mengatakan bahwa ketahanannya kertas thermal merk Thermaroll ini bisa bertahan selama kurang lebih 7 – 8 bulan, tetapi ada 1 responden lebih memilih kertas thermal merk Telstrukfax.

4. Perbandingan kertas thermal merk Thermaroll dan Telstrukfax berdasarkan kemasan.

Dari hasil wawancara 12 responden 11 responden lebih memilih kertas thermal merk Thermaroll dari pada Telstrukfax karena menurut pandangan mereka kalau dilihat kemasannya kertas thermal merk Thermaroll ini lebih meyakinkan dan bagus karena bungkusnya di bungkus kertas warna silver

disertai cetakan merk tulisan Thermaroll sehingga lebih bagus untuk dilihat sedangkan kertas thermal merk Telstrukfax ini hanya di balut dengan kertas silver saja yang member kesan biasa saja. Kalau dari dus luarnya kedua merk ini sama sama memakai dus coklat saja, tetapi ada 1 responden yang menganggap bahwa kemasan bukan masalah.

5. Perbandingan kertas thermal merk Thermaroll dan Telstrukfax berdasarkan perbandingan kertas.

Berdasarkan wawancara terhadap 12 responden 12 responden lebih memilih kertas thermal merk Thermaroll dari pada Telstrukfax karena menurut mereka kalau dilihat dari isi panjang kertas , kertas thermal merk Thermaroll isinya lebih banyak dari Telstrukfax padahal kedua merk ini memiliki spesifikasi yang sama yaitu ukuran 80mmx80mm. Ternyata yang membuat orang lebih memilih kertas thermal merk Thermaroll ini karena ketebalan kertasnya lebih tipis sehingga isi gulungannya lebih banyak, dan corenya itu lebih kecil yang membuat isinya semakin banyak.

### **Analisis Perilaku Konsumen Dalam Memilih Kertas Thermal**

1. Ukuran kertas thermal yang dibeli.

Dan para konsumen ini rata rata lebih menyukai kertas thermal ukuran 80mmx80mm dibandingkan ukuran lain karena ukuran ini kertasnya lebih lebar sehingga untuk hasil cetak itu lebih jelas dan enak untuk dilihat.

2. Kepraktisannya kertas thermal dibandingkan dengan kertas struk hvs.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap 12 responden ini 10 responden menyatakan bahwa mereka lebih menyukai kertas thermal dari pada kertas struk hvs biasa karena dari segi biaya lebih murah, memang dari pengeluaran pertama waktu membeli mesin printer, mesin printer kertas thermal ini lebih mahal dari pada

mesin printer kertas struk biasa. Tetapi untuk pengeluarannya mesin printer kertas thermal ini lebih hemat karena mesin printer ini tidak memerlukan pita printer untuk mencetaknya, dan dari segi kecepatan penggantian kertas mesin printer kertas thermal lebih cepat karena tidak membutuhkan waktu untuk pergantian pita printer. Ada juga responden lebih memilih kertas thermal dibandingkan kertas struk hvs karena lebih memilih fungsi kertas thermal yang tidak dapat ditemukan di kertas struk hvs.

3. Kebiasaan para konsumen untuk membeli kertas thermal.

Berdasarkan hasil wawancara 12 responden 9 responden menyatakan akan membeli stok kertas thermal sebelum habis, karena jika kehabisan baru mau membeli kertas thermal maka konsumen mereka akan menunggu padahal hanya hal simple kertas untuk notanya saja, jadi mereka tidak mau mengecewakan konsumen mereka. 2 responden ini menyatakan bahwa mereka akan membeli kertas thermal bila stok mereka sudah habis karena mereka bisa memperhitungkan bila habis ini mereka bisa langsung membeli tanpa ada halangan yang menghalangi. Satu responden ini menyatakan dia membeli kertas thermal setiap bulannya karena dia memakai kertas thermal ini untuk kebutuhannya dia dan juga menjual kertas thermal ini lagi ke para pemakai yang lainnya, maka setiap bulan dia pasti membeli kertas thermal meskipun stoknya belum habis sekalipun.

4. Pemakaian kertas thermal.

Berdasarkan hasil wawancara 12 responden ini diketahui kertas thermal ini pemakaiannya banyak ada yang sebagai nota kasir, ada yang karcis parkir, dan ada yang sebagai print grafik kesehatan.

5. Tempat pembelian kertas thermal.

Berdasarkan hasil wawancara 12 responden ini ternyata para konsumen ini biasa membeli kertas thermal kebanyakan di

toko distributor penyedia kertas thermal jadi para konsumen gampang untuk mengetahui ukuran apa yang dia perlukan, tetapi karena jika menggunakan printer kertas thermal inimerlukan program khusus kasir jadi ada juga konsumen yang tidak mau ribet sehingga dia membeli kertas thermal di tempat penyedia programnya jadi terima beres saja.

6. Kriteria dalam memilih kertas thermal yang bagus.

Berdasarkan hasil wawancara dari 12 responden ini mereka memiliki kriteria yaitu : daya tahan cetaknya bertahan lama , hasil cetaknya hitam jelas , corenya kecil sehingga isinya banyak , tebal kertasnya juga tipis sehingga isinya juga lebih banyak, kehalusan kertas, jadi para konsumen ini berani membayar lebih mahal untuk mendapatkan produk sesuai kriteria yang mereka inginkan.

7. Kertas thermal yang efisien antara merk Thermaroll dan Telstrukfax.

Berdasarkan hasil wawancara dari 11 responden ini mereka menilai kertas thermal yang efisien itu yang isinya panjang jadi pemakaiannya lebih lama di bagi ke harga jual kertas thermal itu jadi lebih efisien, ke sebelas responden ini memilih kertas thermal merk Thermaroll dibandingkan Telstrukfax karena isinya yang lebih banyak dan selisih harga yang sedikit saja hanya 500 rupiah. Sedangkan ada 1 responden lebih memilih kertas thermal merk Telstrukfax dibandingkan Thermaroll karena dia hanya memikirkan selisih harganya itu tidak memperhitungkan secara mendetail.

8. Informasi mengenai kertas thermal merk Thermaroll dan Telstrukfax.

Berdasarkan pernyataan 4 responden ini mengatakan mereka mengetahui kedua kertas thermal merk Thermaroll dan Telstrukfax ini dari sistem promosi word of mouth yaitu promosi dari mulut ke mulut, mereka ini mendapatkan informasi dan jaminan dari teman mereka bahwa kedua merk kertas thermal ini bagus untuk di pakai,

dari jaminan ini maka mereka berani mencoba kedua merk kertas thermal ini. 3 responden ini mereka mengetahui kedua merk kertas thermal Thermaroll dan Telstrukfax dari tempat mereka membeli program kasir dan mesin printernya, mereka ini memakai merk yang tersedia saat mereka membeli mesin mereka. Jadi mereka tidak mau mencoba merk lain karena takut direpotkan oleh masalah spesifikasi yang diperlukan mesin printer ini, takutnya malah tidak cocok merekalah yang akan kebingungan sendiri dan membuang – buang banyak waktu yang tidak perlu, belum lagi masalah kualitas yang belum terjamin. 3 responden ini mereka ini mengetahui kedua merk kertas thermal Thermaroll dan Telstrukfax ini dari distributor yang menawarkan barang ke mereka, distributor ini sudah berhubungan bisnis dengan mereka sudah lama jadi mereka gampang untuk melakukan komplain jika terjadi masalah teknis. Dan track record distributor mereka ini baik jika ada complain barang yang tidak bisa dipakai biasanya langsung diganti baru oleh distributor ini. 2 responden ini mereka mengetahui kedua merk Thermaroll dan Telstrukfax dari para konsumen mereka sendiri, konsumen ini yang memberitahu mereka bahwa kedua merk kertas thermal ini bagus karena banyak yang memakai kedua merk ini. Para konsumen ini mengetahui bahwa kedua merk kertas thermal ini banyak beredar karena mereka sering melihat kedua merk ini banyak dipakai di rumah makan yang mereka makan

9. Para konsumen lebih memilih kedua merk kertas thermal Thermaroll dan Telstrukfax dari pada merk kertas thermal yang lain.

Berdasarkan hasil wawancara 9 responden ini mengatakan bahwa mereka memilih kedua merk kertas thermal Thermaroll dan Telstrukfax ini berdasarkan pengalaman mereka yang telah memakainya, mereka puas dengan kualitas kedua merk

kertas thermal ini sehingga sudah nyaman dan tidak mau mencoba merk kertas thermal yang lain, ada yang sudah mencoba merk kertas thermal lain tetapi tidak sesuai dengan apa yang diinginkan sehingga mereka kembali ke merk kertas thermal Thermaroll dan Telstrukfax. Ada yang kalau sudah nyaman dengan merk kertas thermal yang sudah dipakai dan tidak menemukan kendala malah tidak pernah mencoba memakai kertas thermal merk lain. Hasil wawancara 1 responden ini mengatakan bahwa dia lebih memilih kertas thermal yang asalnya dari Negara yang bagus karena mindset nya dia mengatakan bahwa barang dari jepang lebih bagus dari pada barang dari cina. Dan kertas thermal merk Thermaroll dan Telstrukfax ini bahan bakunya berasal dari jepang sehingga memenuhi apa yang diinginkan oleh responden ini. 2 responden ini mengatakan kalau mereka lebih memilih kertas thermal merk Thermaroll dan Telstrukfax ini karena mereka sudah berhubungan lama dan percaya kepada distributor yang menjual kedua merk ini karena distributor ini memberikan service yang baik yaitu distributor ini cepat dan tanggap kalau menerima complain, sehingga ini memberikan nilai plus tersendiri yang tidak tergantikan oleh merk kertas thermal yang lain.

10. Kemudahan untuk didapatkan sehingga para konsumen yang setia memilih kertas thermal merk Thermaroll dan Telstrukfax.

Berdasarkan hasil wawancara 12 responden ini semua mengatakan pernyataan yang sama yaitu untuk mendapatkan kertas thermal merk Thermaroll dan Telstrukfax ini mudah tidak ada kendala untuk mendapatkan kertas thermal ini meskipun dulu pernah sempat hampir semua merk kertas thermal yang beredar di pasaran ini susah karena bahan bakunya telat datangnya, tetapi kedua merk kertas thermal ini tidak mengalami kendala pengiriman yang telat malah kedua

merk ini tetap tersedia terus untuk stoknya dan tidak pernah putus. Sehingga penjualan kedua merk kertas thermal ini mengalami peningkatan yang signifikan dimana kertas thermal merk lain tidak mempunyai barang untuk menyuplai kebutuhan konsumen mereka.

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan pada hasil analisis wawancara dengan keseluruhan responden penelitian, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Hampir semua responden lebih memilih kertas thermal merk Thermaroll dibandingkan Telstrukfax dilihat dari kemampuan hasil cetak. Penilaian responden terhadap kertas thermal merk Thermaroll menilai hasil cetaknya lebih hitam dan jelas, sedangkan hanya 1 responden yang menganggap kualitas hasil cetaknya sama sehingga lebih memilih kertas thermal merk Telstrukfax karena harganya lebih murah.
2. Berdasarkan kepraktisan memasukkan kertas kedalam mesin printer, sebagian besar memilih kertas thermal merk Telstrukfax karena lebih mudah karena ukurannya lebih kecil, sedangkan 3 responden memilih kertas thermal merk "Thermaroll" karena menganggap bahwa gampang juga untuk di masukkan kedalam mesin printer.
3. Berdasarkan kemampuan hasil cetakan untuk di scan barcode, hampir semua responden memilih kertas thermal merk Thermaroll karena cetakannya lebih jelas dan terang sehingga gampang untuk di scan barcode dan 1 responden memilih kertas thermal merk Telstrukfax karena hasilnya juga sama sama jelas dan terang.
4. Berdasarkan ketahanan hasil cetak setelah di print, Sebagian besar responden memilih kertas thermal merk Thermaroll karena tahan setelah di cetaknya lebih kuat dan 1 responden memilih kertas thermal merk "Telstrukfax" karena daya tahan setelah di cetaknya sama bertahannya.
5. Berdasarkan kemasannya, sebagian besar responden memilih kertas thermal merk Thermaroll karena menganggap bahwa Thermaroll kemasannya lebih bagus dan 1 responden memilih kertas thermal merk Telstrukfax karena menganggap bahwa kemasannya sama saja.
6. Berdasarkan panjang kertasnya, semua responden lebih memilih kertas thermal merk Thermaroll dibandingkan Telstrukfax karena isi panjang kertasnya lebih banyak.
7. Berdasarkan analisis terhadap perilaku konsumen dalam menggunakan kertas thermal disimpulkan bahwa perilaku konsumen adalah beragam terbagi atas bagian sebagai berikut yaitu :
  - a. Kertas thermal yang dibeli kebanyakan berukuran 80x80, semua responden lebih memilih ukuran kertas thermal 80x80
  - b. Ketertarikan memakai kertas thermal dibandingkan kertas struk hvs, semua responden lebih memilih menggunakan kertas thermal di bandingkan kertas struk hvs Karena dari kecepatan penggantian kertas thermal lebih cepat dan hemat biaya dikarenakan penggantian kertas karena tidak memakai pita untuk mencetak tetapi menggunakan sistem pemanas, sehingga tidak perlu waktu lama untuk menunggu hasil cetak selesai. Kertas thermal ini juga bisa untuk di print grafik dan barcode yang notabannya digunakan untuk melihat hasil test medic di rumah sakit dan untuk di scan barcode pada supermarket ataupun parkir.

- c. Waktu membeli kertas thermal kebanyakan responden membeli kertas thermal sebelum stoknya kehabisan.
- d. Penggunaan kertas thermal responden memiliki jawaban yang beragam yaitu 7 responden memakai kertas thermal untuk nota kasir, 2 responden untuk memakai print grafis medis, 1 responden menggunakan untuk mesin antrian, 5 responden menggunakan untuk karcis parkir.
- e. Untuk tempat pembelian kertas thermal nya 6 responden membeli kertas thermal di distributor kertas thermal, 6 responden membeli kertas thermal di tempat membeli program kertas kasirnya karena menganggap bahwa tempat yang menjual program untuk kertas thermal tahu ukuran yang digunakan.
- f. Kriteria dalam memilih kertas thermal yang bagus menurut para responden yaitu kertas thermal yang bagus itu daya tahan cetaknya bertahan lama, warna cetaknya hitam jelas, corenya kecil, ketebalan kertasnya tipis sehingga isinya banyak.
- g. Efisiensi antara kertas thermal merk Thermaroll dan Telstrukfax 11 responden memilih kertas thermal merk Thermaroll karena isinya lebih banyak meskipun harganya lebih mahal sedikit dan ada 1 responden yang memilih kertas thermal merk Telstrukfax karena menurut dia harga lebih murah lebih baik sehingga lebih efisien untuk mengurangi pengeluaran.
- h. Dimana memperoleh informasi tentang kertas thermal merk Thermaroll dan Telstrukfax ini 4

responden ini mengatakan mereka mengetahui kedua kertas thermal merk Thermaroll dan Telstrukfax ini dari sistem promosi *word of mouth* yaitu promosi dari mulut ke mulut, mereka ini mendapatkan informasi dan jaminan dari teman mereka bahwa kedua merk kertas thermal ini bagus untuk di pakai, dari jaminan ini maka mereka berani mencoba kedua merk kertas thermal ini. 3 responden ini mereka mengetahui kedua merk kertas thermal Thermaroll dan Telstrukfax dari tempat mereka membeli program kasir dan mesin printernya, mereka ini memakai merk yang tersedia saat mereka membeli mesin mereka. Jadi mereka tidak mau mencoba merk lain karena takut direpotkan oleh masalah spesifikasi yang diperlukan mesin printer ini, takutnya malah tidak cocok merekalah yang akan kebingungan sendiri dan membuang – buang banyak waktu yang tidak perlu, belum lagi masalah kualitas yang belum terjamin. Dan 3 responden ini mereka ini mengetahui kedua merk kertas thermal Thermaroll dan Telstrukfax ini dari distributor yang menawarkan barang ke mereka, distributor ini sudah berhubungan bisnis dengan mereka sudah lama jadi mereka gampang untuk melakukan komplain jika terjadi masalah teknis. Dan trak record distributor mereka ini baik jika ada complain barang yang tidak bisa dipakai biasanya langsung diganti baru oleh distributor ini. Berdasarkan pernyataan 2 responden ini mereka mengetahui kedua merk Thermaroll dan Telstrukfax dari para konsumen mereka sendiri, konsumen ini yang memberitahu mereka bahwa kedua merk kertas thermal ini bagus karena banyak yang memakai kedua

merk ini. Para konsumen ini mengetahui bahwa kedua merk kertas thermal ini banyak beredar karena mereka sering melihat kedua merk ini banyak di pakai di rumah makan yang mereka makan.

- i. Kenapa para konsumen ini lebih memilih kertas thermal merk Thermaroll dan Telstrukfax dari pada merk yang lain beredar di pasaran. 9 responden ini mengatakan bahwa mereka memilih kedua merk kertas thermal Thermaroll dan Telstrukfax ini berdasarkan pengalaman mereka yang telah memakainya, mereka puas dengan kualitas kedua merk kertas thermal ini sehingga sudah nyaman dan tidak mau mencoba merk kertas thermal yang lain, ada yang sudah mencoba merk kertas thermal lain tetapi tidak sesuai dengan apa yang diinginkan sehingga mereka kembali ke merk kertas thermal Thermaroll dan Telstrukfax. Ada yang kalau sudah nyaman dengan merk kertas thermal yang sudah di pakai dan tidak menemukan kendala malah tidak pernah mencoba memakai kertas thermal merk lain. 1 responden ini mengatakan bahwa dia lebih memilih kertas thermal yang asalnya dari negara yang bagus karena *mindset* nya. Dia mengatakan bahwa barang dari Jepang lebih bagus daripada barang dari Cina. Dan kertas thermal merk Thermaroll dan Telstrukfax ini bahan bakunya berasal dari Jepang, sehingga memenuhi apa yang diinginkan oleh responden ini. 2 responden ini mengatakan kalau mereka lebih memilih kertas thermal merk Thermaroll dan Therstrukfax ini karena mereka sudah berhubungan lama dan percaya kepada distributor yang menjual kedua merk ini karena

distributor ini memberikan *service* yang baik yaitu distributor ini cepat dan tanggap kalau menerima complain, sehingga ini memberikan nilai plus tersendiri yang tidak tergantikan oleh merk kertas thermal yang lain.

Kemudahan untuk memperoleh barang kertas thermal merk Thermaroll dan Telstrukfax ini. 12 responden ini semua mengatakan pernyataan yang sama yaitu untuk mendapatkan kertas thermal merk Thermaroll dan Telstrukfax ini mudah tidak ada kendala untuk mendapatkan kertas thermal ini meskipun dulu pernah sempat hampir semua merk kertas thermal yang beredar di pasaran ini susah karena bahan bakunya telat datangnya, tetapi kedua merk kertas thermal ini tidak mengalami kendala pengiriman yang telat malah kedua merk ini tetap tersedia terus untuk stoknya dan tidak pernah putus. Sehingga penjualan kedua merk kertas thermal ini mengalami peningkatan yang signifikan dimana kertas thermal merk lain tidak mempunyai barang untuk menyuplai kebutuhan konsumen mereka.

Hubungan dengan penelitian sebelumnya menjelaskan lebih rinci mengenai apa itu kertas thermal dan pengaplikasian dalam penjualannya.

Hasil penelitian ini menunjukkan perilaku konsumen dalam memilih kertas thermal tidak hanya didasari oleh harga, tetapi banyak faktor yaitu kemampuan hasil cetak, kemampuan hasil cetakan untuk di scan barcode, ketahanan hasil cetak setelah di print, dari kemasannya, dari panjang kertasnya, kepraktisan.

Dampak untuk penelitian selanjutnya diharapkan penelitian ini bisa membantu untuk penelitian selanjutnya tentang kertas thermal

## Daftar Pustaka

- Aisyah, I. N., & Setiawan, M. (2015). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Sikap Konsumen dan Minat Pembelian Produk Handbag Merek Tiruan (Studi pada Konsumen Wanita di Kota Malang). *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 12(4), 562-571.
- Amalia, D. R., & Santoso, S. B. (2018). Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian cetakan kertas continuousform,(Studi Pada CV. Sumber Makmur, Semarang) (*Doctoral dissertation*, Fakultas Ekonomika dan Bisnis).
- Andika, A., & Susanti, F. (2018). Pengaruh Marketing Mix Terhadap Keputusan Pembelian Parfum di Azzwars Parfum Lubeg Padang.
- Anggia, T. R., Kawet, L., & Ogi, I. (2015). Analisis Pengaruh Strategi Promosi, Harga, dan Kepuasan terhadap Loyalitas Konsumen *Surat Kabar Manado Post. Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 3(2).
- Aziz, N. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Air Minum Dalam Kemasan (AMDK) Merek Aicos Produksi Pt. Bumi Sarimas Indonesia.
- Bahrudin, M., & Zuhro, S. (2016). Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *BISNIS: Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam*, 3(1), 1-17.
- Dewanti, S., & Aprilyanti, E. (2014). Penghilangan Tinta pada Kertas Thermal Bekas: Pengaruh Konsistensi dan Konsentrasi Pendispersi Flotasi. *Jurnal Teknik Kimia USU*, 3(4), 58-62.
- Fahlefi, D. R., & Indriastuti, A. (2019). Pengaruh kesadaran merk, persepsi kualitas, dan loyalitas merk terhadap keputusan pembelian handphone vivo pada angkasa cell di kabupaten blora. *JURNAL STIE SEMARANG*, 11(1), 38