

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Saat ini merupakan zaman teknologi yang dimana semua kegiatan yang dilakukan oleh seseorang pasti akan berkaitan dengan teknologi baik itu kegiatan yang berhubungan dengan pekerjaannya maupun kegiatan pribadi seseorang tersebut. Dari beragam macam teknologi yang telah tercipta sampai saat ini, *handphone* atau telepon genggam adalah salah satu kemajuan teknologi yang sangat cepat. Alat ini sangat dibutuhkan karena fungsi dari alat ini yang sangat membantu yaitu mempermudah seseorang untuk berkomunikasi.

Fungsi awal *handphone* adalah hanya sebagai alat untuk menelepon dan mengirim pesan singkat, tetapi dikarenakan perkembangan teknologi yang tak terbendung saat ini alat tersebut memiliki fungsi lebih banyak lagi diantaranya adalah memiliki kamera dan dapat berinternet.

Seiring berkembangnya teknologi yang terdapat pada *handphone*, maka berkembang pula sistem operasi yang tertanam didalam produk tersebut. Secara umum sistem operasi adalah perangkat lunak utama yang bertugas melakukan pengendalian terhadap perangkat keras ataupun perangkat lunak lainnya, sehingga perangkat lunak lain tersebut dapat bekerja. Suatu sistem operasi yang terdapat pada *handphone* akan bertanggung jawab dalam mengoperasikan berbagai fungsi dan fitur yang tersedia dalam *handphone* tersebut, seperti mengirim pesan, memutar musik, kamera dan lain sebagainya. Oleh karena itu sistem operasi yang

terdapat dalam *handphone* dibutuhkan agar dapat menstabilkan kinerja dari perangkat-perangkat lunak yang tersedia. Sistem operasi yang terdapat di dalam *handphone* ada beragam macam yang diantaranya adalah sebagai berikut; Symbian OS (*Operating System*), windows 8, iOS (*Operating System*), Blackberry OS (*Operating System*) dan Android OS (*Operating System*).

Android merupakan sistem operasi yang dimiliki oleh Google Inc yang sebelumnya di beli dari Android Inc yang merupakan perusahaan kecil pada tahun 2005. Ada beberapa perusahaan yang menggunakan sistem operasi Android diantaranya adalah Motorola, Samsung, Sony Ericsson (yang saat ini di akuisisi oleh Sony), Toshiba, Vodafone, HTC dan LG. HTC merupakan *handphone* bersistem operasi Android pertama.



Sumber: Ramadi (Desember 2012)

Gambar 1.1
HTC Dream

Penjualan *handphone* bersistem operasi Android menjadi pemimpin pada kuartal ke 3 di tahun 2012. Menurut informasi yang diperoleh dari www.gartner.com tingkat penjualan *handphone* bersistem operasi android naik

19,9% dari Q3 2011 yaitu 52,5% menjadi 72,4% di Q3 2012. Untuk informasi lebih jelas dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

Tabel 1.1

**Penjualan *Handphone* berdasarkan Sistem Operasi pada Q3
(Juli-September) tahun 2012**

<i>Operating System</i>	3Q12		3Q11	
	Units	<i>Market Share (%)</i>	Units	<i>Market Share (%)</i>
Android	122,480.0	72.4	60,490.4	52.5
iOS	23,550.3	13.9	17,295.3	15.0
Research In Motion	8,946.8	5.3	12,701.1	11.0
Bada	5,054.7	3.0	2,478.5	2.2
Sym bian	4,404.9	2.6	19,500.1	16.9
Microsoft	4,058.2	2.4	1,701.9	1.5
Others	683.7	0.4	1,018.1	0.9
Total	169,178.6	100.0	115,185.4	100.0

Sumber: Egham (Desember 2012)

Dari tingginya penjualan *handphone* bersistem operasi Android pada Q3 (Juli-September) tahun 2012, ternyata menurut data yang diperoleh dari www.gartner.com, Samsung adalah penyumbang penjualan *handphone* bersistem operasi Android tertinggi dari perusahaan-perusahaan yang lain. Data selengkapnya dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

Tabel 1.2

Penjualan *Handphone* pada Q3 (Juli-September) tahun 2012

Company	3Q12		3Q11	
	Units	Market Share (%)	Units	Market Share (%)
Samsung	97,956.8	22.9	82,612.2	18.7
Nokia	82,300.6	19.2	105,353.5	23.9
Apple	23,550.3	5.5	17,295.3	3.9
ZTE	16,654.2	3.9	14,107.8	3.2
LG Electronics	13,968.8	3.3	21,014.6	4.8
Huawei Device	11,918.9	2.8	10,668.2	2.4
TCL Communication	9,326.7	2.2	9,004.7	2.0
Research in Motion	8,946.8	2.1	12,701.1	2.9
Motorola	8,562.7	2.0	11,182.7	2.5
HTC	8,428.6	2.0	12,099.9	2.7
Others	146,115.1	34.2	145,462.2	32.9
Total	427,729.5	100.0	441,502.2	100.0

Sumber: Egham (Desember 2012)

Dengan melihat kondisi penjualan dari Samsung, tentu perusahaan *handphone* yang lain tidak akan tinggal diam dalam menyikapi perkembangan pasar yang terjadi. Mereka akan melakukan berbagai cara untuk merebut pangsa pasar yang berhasil dicuri Samsung dari Nokia. Dapat dilihat pada gambar di atas bahwa Nokia pada Q3 tahun 2011 menguasai pasar sebesar 23,9% tetapi pada Q3 tahun 2012 turun sebesar 4,7% menjadi 19,2%. Sedangkan Samsung pada Q3 tahun 2011 memperoleh pasar sebesar 18,7% naik pada Q3 tahun 2012 sebesar 4,2% menjadi 22,9%.

Oleh karena itu, pihak Samsung harus dapat mempertahankan kesuksesan yang telah dicapai saat ini. Juga dikarenakan produk-produk Android yang bermunculan saat ini sangat beragam yang merupakan akibat dari perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Hal ini lah yang memacu perusahaan selaku produsen untuk terus melakukan inovasi. Samsung harus bersaing dengan

menguasai teknologi untuk mempersiapkan diri menciptakan inovasi-inovasi produk yang memiliki nilai jual dan daya saing yang tinggi.

Untuk menciptakan produk yang memiliki nilai jual dan daya saing yang tinggi, dalam proses inovasi atau pun penciptaannya perusahaan harus dapat menciptakan strategi bisnis yang tepat. Salah satunya adalah menciptakan produk yang berkualitas. Menurut Mowen (2004 : 90) "Kualitas produk adalah sebagai evaluasi menyeluruh pelayanan atas kebaikan kinerja barang atau jasa". Konsumen tentunya akan memilih produk yang berkualitas baik untuk di beli, sehingga hal ini menuntut Samsung agar menciptakan *handphone* bersistem operasi Android yang memiliki kualitas yang baik serta melakukan inovasi terhadap produk yang lama agar memiliki kualitas yang lebih baik lagi.

Dengan begitu Samsung tidak perlu mengkhawatirkan perkembangan teknologi yang dimiliki perusahaan lain, jika Samsung sendiri dapat meningkatkan kualitas dari *handphone* bersistem Android yang dimilikinya.

Strategi selanjutnya adalah penciptaan citra merek. Keller (dalam Setyawan, 2011 : 17) mendefinisikan "Citra merek sebagai persepsi tentang merek yang merupakan refleksi memori konsumen akan asosiasinya pada merek tertentu". Samsung juga harus terus menanamkan citra merek yang baik ke konsumen, hal ini bertujuan agar tingkat penjualan yang di peroleh Samsung saat ini dapat ditingkatkan lagi.

Ketika merek Samsung telah dikenal baik oleh masyarakat, tentu ini akan mempermudah perusahaan untuk memperkenalkan produk-produk barunya ke

pasar. Dengan demikian hal ini akan menjadi kekuatan bagi Samsung untuk memperbesar pangsa pasar ataupun jumlah penjualan mereka.

Menciptakan produk yang berkualitas dan citra merek yang baik merupakan strategi pemasar dalam menghadapi persaingan di segala bidang usaha. Hal ini merupakan komponen pertimbangan konsumen yang paling penting dalam menentukan pilihan.

Tentunya para pengguna Samsung tidak langsung menjatuhkan pilihannya untuk membeli *handphone* Samsung bersistem Android, mereka sebelumnya melakukan beberapa pertimbangan sebelum memutuskan untuk membeli. Menurut Kotler (2002:204) ada lima tahap proses terjadinya keputusan pembelian yang dilalui oleh konsumen dalam proses pembelian yaitu: pengenalan masalah, pencarian informasi, evaluasi alternatif, keputusan pembelian, perilaku pasca pembelian.

Seorang konsumen terlebih dahulu akan menentukan produk apa yang akan dibeli, hal ini tidak terlepas dari apakah itu produk sangat diperlukan atau hanya sekedar keinginan konsumen untuk memilikinya tanpa melihat dari kebutuhannya.

Ketika konsumen sudah menentukan produk yang akan dibeli maka dia akan mencari semua informasi yang berhubungan dengan produk yang akan dibeli, dari harga hingga spesifikasi produk tersebut. Setelah memperoleh informasi yang akurat konsumen akan membandingkan suatu produk dengan produk lain yang dilihat dari berbagai sudut pandang oleh konsumen sehingga hasilnya akan ditentukan oleh konsumen itu sendiri, akan membeli produk yang dipilih sejak awal atau menemukan produk yang lebih sesuai dengan konsumen atau mungkin

saja konsumen membatalkan niatnya untuk membeli produk tersebut dan jika konsumen memutuskan untuk membeli maka harus dilihat juga bagaimana sikap konsumen setelah itu. Konsumen yang merasa puas setelah melakukan pembelian akan berdampak baik bagi perusahaan, perusahaan ataupun merk tersebut akan tertanam di otak konsumen sebagai produk yang bagus, sehingga memungkinkan konsumen untuk melakukan pembelian ulang terhadap produk atau merek yang sama, dan jika konsumen kecewa karena membeli produk tersebut maka yang terjadi adalah sebaliknya produk atau merek akan tertanam dipikiran konsumen sebagai produk yang buruk.

Samsung memiliki produk yang ditujukan untuk semua kalangan, dari harga murah sampai yang mahal, maka inilah yang menjadi keunggulan Samsung karena mampu meletakkan produknya kesemua tingkatan ekonomi. Dengan harga yang terjangkau tentunya menjadi bahan pertimbangan bagi konsumen untuk membelinya apalagi dengan harga tersebut konsumen dapat merasakan kinerja yang sangat memuaskan. Samsung juga memiliki desain produk yang beragam, tentunya sangat menyenangkan bagi konsumen karena dapat memilih desain sesuai selera.

Samsung mempunyai layar berjenis AMOLED (*Active Matrix Organic Light Emitting Diode*), layar ini memiliki keunggulan dibandingkan dengan layar LCD (*Liquid Crystal Display*), diantaranya adalah layar AMOLED tanpa menggunakan lampu penerang tambahan yang dapat menguras energi baterai, sehingga dengan AMOLED energi baterai dapat lebih hemat. Selain itu, layar yang dimiliki oleh Samsung sudah mengadopsi teknologi *Gorilla Glass*, keunggulannya yaitu ukuran

layar yang tipis tetapi mampu menahan beban sampai dengan 20 kg. Hal ini lah yang dapat dijadikan konsumen sebagai alasan untuk membeli *handphone* Samsung bersistem operasi Android.

Melihat dari tingginya tingkat perkembangan Android dan tingkat penjualan *handphone* Samsung bersistem operasi Android, tentu saja konsumennya berada dimana saja termasuk di Indonesia. Untuk di kota Medan, pengguna *handphone* bersistem operasi Android membentuk sebuah komunitas yang diberi nama Android Medan.

Komunitas yang berdiri sejak tanggal 23 April 2011 ini memiliki visi menjadi wadah informasi, interaksi dan silaturahmi antar pengguna android.



Sumber: Komunitas Android Medan

Gambar 1.2
Logo Komunitas Android Medan

Anggota dari komunitas ini tentunya adalah para pengguna *handphone* bersistem operasi Android yang berasal dari berbagai macam merek dan juga dari berbagai kalangan, mulai dari pelajar hingga pekerja kantoran.

Berdasarkan alasan-alasan di atas dan di dukung dengan data yang ada maka peneliti menetapkan komunitas Android Medan sebagai tempat penelitian dan menetapkan judul penelitian ini adalah: **“Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian *Handphone* Samsung Bersistem Operasi Android pada Komunitas Android Medan”**.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kualitas produk berpengaruh terhadap keputusan pembelian *handphone* Samsung bersistem operasi Android pada komunitas Android Medan?
2. Bagaimana citra merek berpengaruh terhadap keputusan pembelian *handphone* Samsung bersistem operasi Android pada komunitas Android Medan?
3. Bagaimana pengaruh kualitas produk dan citra merek secara bersama-sama terhadap keputusan pembelian *handphone* Samsung bersistem operasi Android pada komunitas Android Medan?

1.3. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka permasalahan penelitian ini dibatasi pada pengaruh kualitas produk dan citra merek terhadap keputusan

pembelian *handphone* Samsung bersistem operasi Android pada komunitas Android Medan.

1.4. Perumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi dan pembatasan masalah di atas, maka dirumuskan permasalahan dalam penelitian sebagai berikut:

1. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap keputusan pembelian *handphone* Samsung bersistem operasi Android pada komunitas Android Medan?
2. Apakah citra merek berpengaruh terhadap keputusan pembelian *handphone* Samsung bersistem operasi Android pada komunitas Android Medan?
3. Apakah kualitas produk dan citra merek secara bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan pembelian *handphone* Samsung bersistem operasi Android pada komunitas Android Medan?

1.5. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk:

1. Mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian *handphone* Samsung bersistem operasi Android pada komunitas Android Medan.

2. Mengetahui pengaruh citra merek terhadap keputusan pembelian *handphone* Samsung bersistem operasi Android pada komunitas Android Medan.
3. Mengetahui pengaruh kualitas produk dan citra merek secara bersama-sama terhadap keputusan pembelian *handphone* Samsung bersistem operasi Android pada komunitas Android Medan.

1.6. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Menambah pengetahuan dan wawasan peneliti mengenai kualitas produk, citra merek dan keputusan pembelian baik secara teoritis maupun aplikasinya di lapangan.

2. Bagi Perusahaan

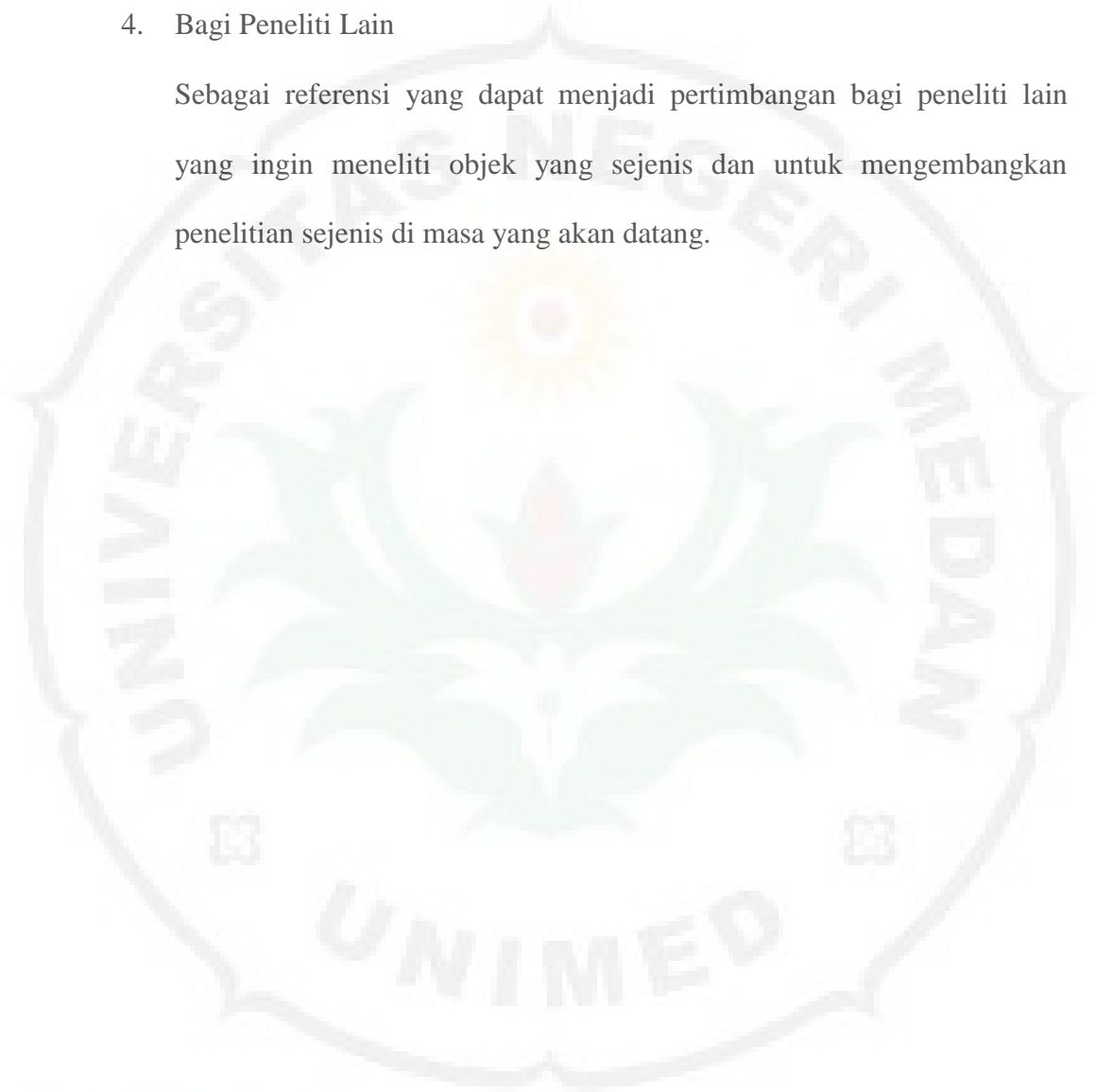
Sebagai masukan yang bermanfaat dan tambahan informasi bagi perusahaan dalam meningkatkan citra merek dan kualitas produknya ketika menciptakan ataupun melakukan inovasi pada sebuah produk.

3. Bagi Universitas Negeri Medan

Sebagai tambahan literatur kepustakaan di bidang pemasaran khususnya kualitas produk, citra merek dan keputusan pembelian.

4. Bagi Peneliti Lain

Sebagai referensi yang dapat menjadi pertimbangan bagi peneliti lain yang ingin meneliti objek yang sejenis dan untuk mengembangkan penelitian sejenis di masa yang akan datang.



THE
Character Building
UNIVERSITY