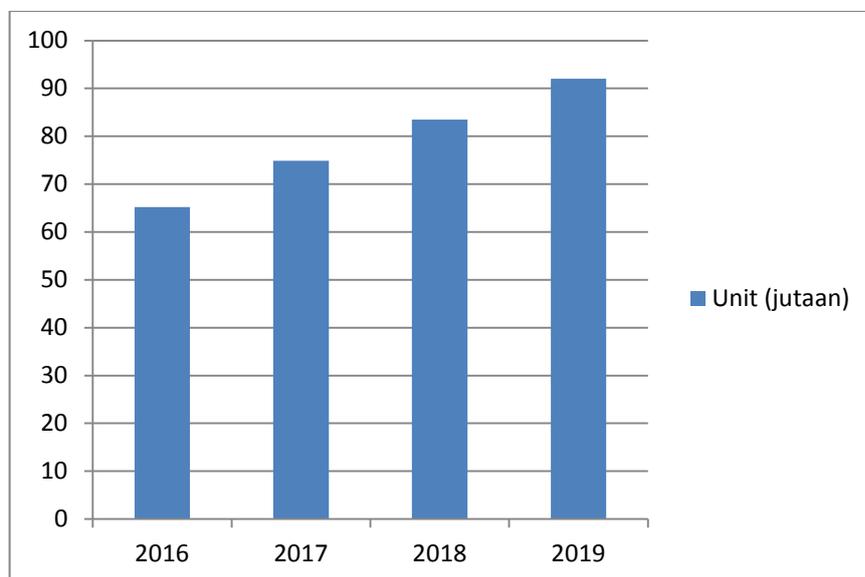


# BAB I

## PENDAHULUAN

### I. 1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi komunikasi dan informasi di era globalisasi saat ini semakin maju, salah satunya *smartphone*. *Smartphone* merupakan salah satu kebutuhan masyarakat modern saat ini yang akan menunjang aktifitas masyarakat. Kebutuhan ini begitu diperhatikan oleh perusahaan elektronik sehingga bermunculan banyak berbagai merek-merek *smartphone*. Fenomena tersebut mendukung munculnya banyak *smartphone* yang menawarkan produknya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan teknologi dalam hal berkomunikasi. *Smartphone* selalu mengalami perubahan dan inovasi dengan berbagai teknologi dan fitur yang canggih. Kemajuan *smartphone* tersebut membuat pertumbuhan penggunaan *smartphone* dikalangan masyarakat pun semakin meningkat. Jumlah ini akan terus bertambah seiring pesatnya produk ponsel 4G dan jaringan 4G yang dikembangkan Indonesia (Wicaksana, dkk, 2019).



Sumber : Databoks.katadata 2019

Gambar 1. Pengguna *Smartphone* di Indonesia Tahun 2016 – 2019

Berdasarkan data yang diambil dari databoks.katadata menunjukkan bahwa penggunaan *smartphone* di Indonesia mengalami peningkatan yang sangat pesat dari tahun ke tahun. Hingga 2019 jumlah penggunaan *smartphone* di Indonesia mencapai 92 juta unit. Pesatnya pengguna *smartphone* ini didukung oleh gaya hidup di daerah perkotaan. *Smartphone* telah menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari konsumen, baik untuk menyimpan data pribadi dan perusahaan. (databoks.katadata)

Banyaknya jenis dan merek *smartphone* yang ditawarkan di pasar membuat konsumen memiliki banyak pilihan. Hal tersebut membuat produsen *smartphone* yang melihat sebuah fenomena bahwa semakin meningkatnya pengguna *smartphone* di Indonesia. Untuk itu perusahaan harus memahami perilaku konsumen dalam menentukan keputusan untuk melakukan pembelian. (Amila dan Asmara, 2017)

iPhone merupakan salah satu *smartphone* yang sudah ada lebih dari satu dekade. iPhone merupakan *smartphone* yang diluncurkan oleh apple dengan sistem operasi iOS. Berdasarkan berita yang dilansir oleh media tekno.tempo.co, setiap produk teknologi memiliki kelebihan dan kekurangannya masing-masing, seperti halnya iPhone. Berbagai kekecewaan konsumen terhadap produk yang ditunjang sistem operasi iOS ini mulai bermunculan dan memiliki dugaan bahwa kualitas yang dimiliki oleh iPhone ini semakin menurun lambat laun membawa pengaruh buruk. Dari keluhan tersebut pihak Apple menjelaskan bahwa produk iPhone keluaran mereka memiliki performa yang sangat baik dalam memenuhi kebutuhan pelanggannya. (tekno.tempo.co, 2019)

iOS sendiri merupakan sistem operasi untuk *mobile* yang dikembangkan oleh perusahaan Apple dan khususnya untuk menjalankan perangkat iPhone, iPad dan iPod yang diciptakan oleh Apple. Sedangkan Android merupakan sistem operasi berbasis Linux yang dikembangkan oleh Android ,inc dengan dukungan dari Google untuk menjalankan *handphone* layar sentuh atau yang lebih dikenal dengan *smartphone*. Perbedaan iOS dengan Android memiliki kekurangan dan kelebihan masing-masing. Pada spesifikasinya, iOS pada umumnya memiliki spesifikasi lebih rendah dari perangkat Android, sedangkan Android diciptakan dengan spesifikasi yang hampir setara dengan sebuah laptop, namun kualitasnya

Farhaddina Shella Nabilah, 2020

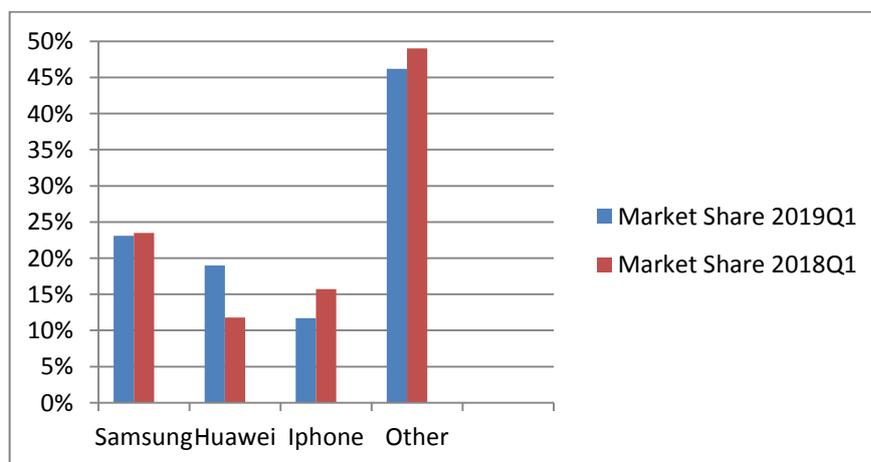
**KEPUTUSAN PEMBELIAN IPHONE DI WILAYAH KECAMATAN CIPAYUNG**

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Manajemen

[www.upnvj.ac.id-www.library.upnvj.ac.id-www.repository.upnvj.ac.id]

tergantung pada perusahaan dari *smartphone* masing-masing. Meskipun memiliki spesifikasi *hardware* yang lebih rendah, namun performa iOS tidak dapat diragukan jika dibandingkan dengan perangkat Android yang memiliki spesifikasi sama, perangkat iOS dua kali lebih unggul dalam performa dibandingkan perangkat Android. Android memiliki kelemahan terhadap serangan virus. Lalu perbedaan pada penyimpanan kapasitas, memori iOS hanya memiliki kapasitas internal dan tidak mendukung untuk penyimpanan eksternal atau tambahan memori, sedangkan Android memiliki kapasitas penyimpanan internal dan eksternal yang dapat membantu apabila penyimpanan internal penuh. (Kaskus, 2017)

Dari perbedaan iOS dan Android yang sudah dikatakan diatas dapat mempengaruhi permasalahan utamanya terdapat pada baterai dan *charger* dimana yang telah dilakukan pra survei di lapangan yaitu di Kecamatan Cipayung bahwa baterai yang dimiliki iPhone cepat habis dan *charger* yang memiliki kualitas rendah. Dimana iPhone menggunakan tenaga baterai Li-Po. Spesifikasi yang rendah dan tidak mendukung memori eksternal membuat kinerja iPhone mengalami penurunan lambat laun, sehingga baterai akan cepat habis dikarenakan iPhone tersebut mengalami penurunan kinerja karena penggunaan teknologi atau aplikasi yang penyimpanannya disimpan dalam penyimpanan internal. Sementara *battery health* yang dimiliki oleh iPhone memiliki kualitas yang rendah dan iPhone memiliki kualitas kabel *charger* yang rendah. (Kaskus, 2017)



Sumber: Kompas.com (Data Diolah 2020)

Farhaddina Shella Nabilah, 2020

**KEPUTUSAN PEMBELIAN IPHONE DI WILAYAH KECAMATAN CIPAYUNG**

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Manajemen

[www.upnvj.ac.id-www.library.upnvj.ac.id-www.repository.upnvj.ac.id]

### Gambar 2. Top 3 *Smartphone*

Berdasarkan data diatas terdapat beberapa merek *smartphone* di dunia, antara lain Samsung, Huawei, iPhone, dan lain-lain. Menurut hasil riset yang dilakukan oleh IDC pada tahun 2019, iPhone menempati posisi ketiga. Karena pemilihan merek merupakan salah satu indikator dari keputusan pembelian, maka posisi ketiga dari iPhone tersebut mengindikasikan masih rendahnya keputusan pembelian merek iPhone.

Indonesia sendiri merupakan pasar yang menguntungkan untuk Apple dalam memasarkan produknya terutama iPhone. Namun seperti apa yang telah dijelaskan pada paragraf sebelumnya bahwa keputusan pembelian merek iPhone mengalami penurunan. Kondisi tersebut dapat dilihat dari pengalaman pengguna iPhone itu sendiri. Untuk membuktikan kondisi ini, peneliti melakukan pra survei di salah satu wilayah Indonesia yaitu Kecamatan Cipayung. Berikut data yang diperoleh peneliti :

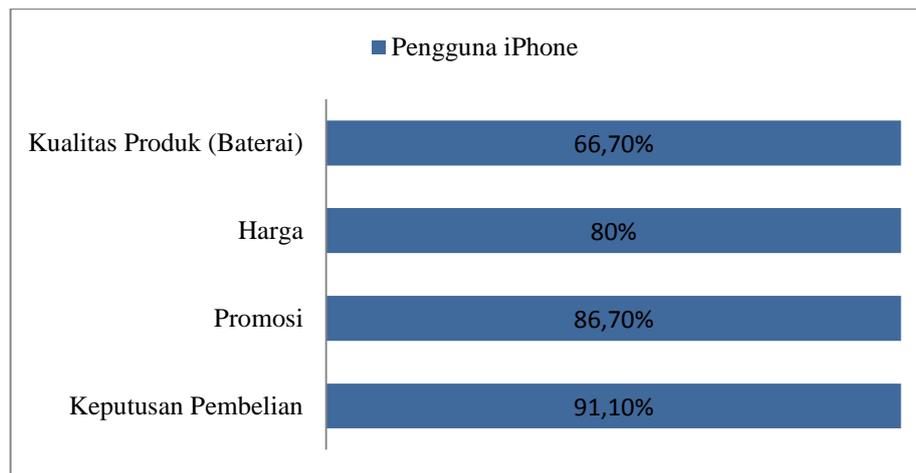
Tabel 1. Pengguna iPhone di Kecamatan Cipayung

Wilayah (Kelurahan)	Jumlah Pengguna
Ceger	4
Cipayung	25
Cilangkap	4
Setu	2
Bambu Apus	8
Pondok Ranggan	-
Munjul	1
Lubang Buaya	1
Total	45

Sumber : Pra survei 2020 (data diolah 2020)

Berdasarkan hasil pra survei yang telah di lakukan di Kecamatan Cipayung terlihat bahwa total pengguna iPhone berdasarkan pra survei adalah 45 responden. Jumlah pengguna iPhone tersebut tergolong cukup rendah dikarenakan dibandingkan dengan total jumlah penduduk yang berada di wilayah Kecamatan Cipayung, jumlah pengguna iPhone berdasarkan pra survei hanya mencapai 0,016%. Hal tersebut mengindikasikan masih rendahnya keputusan pembelian produk iPhone di wilayah Kecamatan Cipayung. Rendahnya keputusan pembelian tersebut dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yang berbeda.

Selanjutnya masih dari hasil pra survei pengguna iPhone di wilayah Kecamatan Cipayung. Diperoleh data alasan kenapa pengguna iPhone di wilayah Kecamatan Cipayung memutuskan untuk membeli iPhone. Untuk lebih jelasnya hasil pra survei terkait alasan pengguna iPhone di wilayah Kecamatan Cipayung melakukan keputusan pembelian dapat dilihat pada gambar berikut.



Sumber: Pra survei 2020 (data diolah 2020)

Gambar 3. Presentase Kualitas Produk, Harga, Promosi dan Keputusan Pembelian di Wilayah Kecamatan Cipayung

Berdasarkan gambar di atas, terlihat bahwa sebanyak 66,7% pengguna iPhone di wilayah Kecamatan Cipayung masih menyatakan bahwa kualitas baterai yang dimiliki iPhone boros. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kualitas produk dari iPhone masih kurang. Permasalahan tersebut menjadi penting untuk diteliti, sebab beberapa penelitian terdahulu mengemukakan bahwa keputusan pembelian dipengaruhi oleh kualitas produk. (Arianto dan Albani, 2018; Deisy, dkk, 2018; Linda, dkk, 2019)

Masih dari hasil pra survei tersebut, terlihat pula bahwa sebanyak 80% sebagian besar pengguna iPhone di wilayah tersebut menyatakan bahwa harga iPhone yang ditawarkan masuk pada kategori mahal. Hal tersebut menarik untuk diteliti sebab terdapat pula beberapa penelitian terdahulu yang mengemukakan bahwa keputusan pembelian dipengaruhi oleh harga. (Arianto dan Albani, 2018; Deisy, dkk, 2018; Linda, dkk 2019; Nurhayati, 2017; Wicaksana, dkk, 2019)

Farhaddina Shella Nabilah, 2020

**KEPUTUSAN PEMBELIAN IPHONE DI WILAYAH KECAMATAN CIPAYUNG**

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Manajemen

[[www.upnvj.ac.id](http://www.upnvj.ac.id)-[www.library.upnvj.ac.id](http://www.library.upnvj.ac.id)-[www.repository.upnvj.ac.id](http://www.repository.upnvj.ac.id)]

Hasil pra survei pada gambar di atas mengemukakan pula bahwa sebanyak 86,7% pengguna iPhone di Kecamatan Cipayung menyatakan bahwa promosi dari produk iPhone cukup baik. Hal ini dikarenakan iPhone menempatkan promosinya sebagai promosi eksklusif. iPhone menempatkan produknya sebagai pertunjukan populer sehingga *buzz* yang dihasilkan oleh ulasan positif di media dan menciptakan *image* iPhone itu sendiri. Akan tetapi beberapa orang yang tidak mengikuti promosi eksklusif iPhone akan mengalami kurangnya pemahaman informasi produk yang lebih baik. Hal ini penting pula diteliti, sebab beberapa peneliti terdahulu mengemukakan bahwa keputusan pembelian dapat dipengaruhi oleh promosi. (Nurhayati, 2017; Tulanggow, 2019)

Berdasarkan penelitian terdahulu serta penelitian pra survei yang telah dilakukan di lapangan maka peneliti tertarik untuk melakukan kembali penelitian terkait kualitas produk, harga dan promosi terhadap keputusan pembelian dengan objek yang berbeda sehingga peneliti akan melakukan penelitian dengan judul **“Keputusan Pembelian iPhone di Wilayah Kecamatan Cipayung”**.

## **I. 2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah peneliti uraikan di atas maka perumusan masalah dalam penelitian ini diantaranya :

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian iPhone di wilayah Kecamatan Cipayung?
2. Apakah terdapat pengaruh harga terhadap keputusan pembelian iPhone di wilayah Kecamatan Cipayung?
3. Apakah terdapat pengaruh promosi terhadap keputusan pembelian iPhone di wilayah Kecamatan Cipayung?

## **I. 3. Tujuan Penelitian**

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian iPhone di wilayah Kecamatan Cipayung.
2. Untuk membuktikan pengaruh harga terhadap keputusan pembelian iPhone di wilayah Kecamatan Cipayung.

Farhaddina Shella Nabilah, 2020

**KEPUTUSAN PEMBELIAN IPHONE DI WILAYAH KECAMATAN CIPAYUNG**

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Manajemen

[www.upnvj.ac.id-www.library.upnvj.ac.id-www.repository.upnvj.ac.id]

3. Untuk menganalisis pengaruh promosi terhadap keputusan pembelian iPhone di wilayah Kecamatan Cipayung.

#### **I. 4. Manfaat Penelitian**

##### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi media pembelajaran secara nyata oleh peneliti, karena dapat mengaplikasikan ilmu yang didapatkan di bangku kuliah.

##### **2. Manfaat Praktis**

Secara praktis penelitian ini dapat bermanfaat sebagai berikut:

###### **a. Bagi Peneliti**

Hasil penelitian ini memberikan pengalaman yang berharga yang dapat menambah pengetahuan peneliti khususnya mengenai kualitas produk, harga, promosi, dan keputusan pembelian.

###### **b. Bagi Peneliti Lain**

Dapat berguna juga untuk peneliti lain sebagai bahan referensi yang bermanfaat untuk penelitian selanjutnya.

###### **c. Bagi Pelaku Bisnis**

Sebagai sumbang pemikiran dan bahan pertimbangan perusahaan untuk mengetahui tingkat keputusan pembeelian melalui variabel-variabel yang mempengaruhinya.