

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam kehidupan sehari-harinya, manusia membutuhkan komunikasi. Dengan berkembangnya teknologi ini, maka muncul cara-cara baru untuk berkomunikasi. Teknologi yang berkembang pesat sekarang ini dapat mempermudah atau memaksimalkan penyampaian informasi dari pihak satu ke pihak yang lain. *Smartphone* sebagai salah satu alat komunikasi membantu manusia untuk mendapatkan informasi secara cepat dan menyebarkan informasi. Pada era globalisasi kebutuhan informasi menjadi sangat penting. Kemajuan teknologi yang disebabkan oleh meningkatnya kebutuhan arus informasi membuat manusia semakin dimanjakan dengan adanya penemuan baru dalam teknologi yang diciptakan oleh perusahaan. (Sumber: <http://teknologi.kompasiana.com/group/internet/2010/02/17/sejarah-telepon-seluler/>).

Fenomena di atas menyebabkan pengguna jasa telekomunikasi selular semakin banyak. *Smartphone* yang digemari dan menjadi trend di masyarakat karena memiliki kualitas produk yang tinggi dan menawarkan fungsi yang berguna bagi konsumen adalah Samsung.

Samsung Group didirikan pada 1938 oleh Lee Byung-chul (1910-1987). Pada 1951, perusahaan ini berubah menjadi Samsung Corporation. Samsung Electronics dibentuk pada 1969 di Daegu, Korea Selatan dengan nama Samsung Electric Industries yang pada mulanya memproduksi perangkat elektronik seperti TV, kalkulator, kulkas, pendingin ruangan dan mesin cuci. Pada 1981, perusahaan ini



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



telah memproduksi lebih dari 10 juta TV hitam-putih. Pada 1988, perusahaan ini bergabung dengan Samsung Semiconductor & Communications.

(Sumber: http://id.wikipedia.org/wiki/Samsung_Electronics)

Awal kesuksesan Samsung di dunia *smartphone* dimulai pada bulan April 2009. Saat itu, Samsung meluncurkan *smartphone* Android pertama, yakni Samsung i7500. *Smartphone* ini menawarkan layar sentuh AMOLED berukuran 3.2 inci. OS yang digunakan pada *smartphone* ini adalah OS Android Cupcake 1.5.

Selanjutnya, keberhasilan Samsung dalam platform Android dilanjutkan dengan peluncuran Samsung Galaxy S. Pada Maret 2010 tingkat penjualan *smartphone* inipun cukup tinggi. Pada Januari 2011, Samsung berhasil menjual *smartphone* ini sebanyak 10 juta unit.

Keberhasilan tersebut pun merembet pada suksesor dari Galaxy S. Di antaranya adalah Samsung Galaxy S II dan Samsung Galaxy S III. Beberapa *smartphone* Galaxy lainnya pun memperoleh sambutan tinggi di pasaran. Di antaranya adalah Samsung Galaxy Mini, Samsung Galaxy Young serta Samsung Galaxy Note. Sebenarnya, Samsung mengembangkan sebuah sistem operasi sendiri yang disebutnya sebagai OS Bada. Penamaan OS tersebut pun diambil oleh Samsung dari bahasa Korea yang memiliki arti lautan.

Pada April 2010, Samsung meluncurkan *smartphone* pintar berbasis OS Bada pertama, yakni Samsung Wave S8500. *Smartphone* ini menggunakan prosesor single core 1GHz dengan GPU PowerVR SGX 540. Pada bagian layar, *smartphone* ini dilengkapi dengan layar Super AMOLED berukuran 3.3 inci serta kemampuan untuk merekam video HD 720p. *Smartphone* inipun mampu terjual sebanyak 1 juta unit dalam empat minggu pertamanya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta milik IBIKKG Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Namun, kesuksesan demi kesuksesan *smartphone* Samsung tidak selamanya berjalan mulus. Samsung akhirnya tidak melanjutkan pengembangan OS Bada dan beralih untuk mengembangkan *smartphone* dengan OS Tizen yang menurut rencana akan diluncurkan pada tahun 2013.

Selain itu, Samsung juga memiliki *smartphone* pintar lainnya yang menggunakan OS Windows Phone 7. *Smartphone* Windows Phone pertama yang diluncurkan oleh Samsung adalah Samsung Omnia 7. Namun tingkat penjualan *smartphone* ini masih belum bisa menyaingi tingkat penjualan Samsung Galaxy.

Harga *smartphone* Samsung akan diberikan secara lengkap untuk daftar update terbaru memasuki bulan juni tahun 2013, hal ini mengingat HP Samsung baik OS Android atau penggunaan sistem operasi lainnya kian marak menjadi pilihan banyak orang, Samsung menjadi merek *smartphone* pilihan karena kualitas dan fitur yang ditawarkan selalu menjadi yang terbaik dikelasnya ditambah harga Hp Samsung terjangkau sejajar dengan kualitas yang diberikan.

Smartphone Samsung Android banyak dicari pembeli karena banyak faktor, diantaranya spesifikasi dan fitur setiap *smartphone* Samsung selalu update terbaru untuk generasi teknologi multimedia yang digunakan dan harga Hp Samsung android disesuaikan dengan teknologi terbaru.

Desain *smartphone* Samsung selalu elegan dan terlihat mewah bila dilihat secara cermat dilengkapi teknologi terbaru baik sistem operasi dan juga spesifikasi maupun fitur-fitur yang lengkap diberikan mengikuti perkembangan teknologi gadget. Samsung memang selalu up to date di bidang teknologi modern yang pastinya setiap pengguna gadget *smartphone* dan teknologi elektronik buatan samsung lainnya akan merasa sangat puas. (Sumber: <http://itaaccounting.blogspot.com/2013/10/sejarah-pengembangan-handphone-samsung.html>).

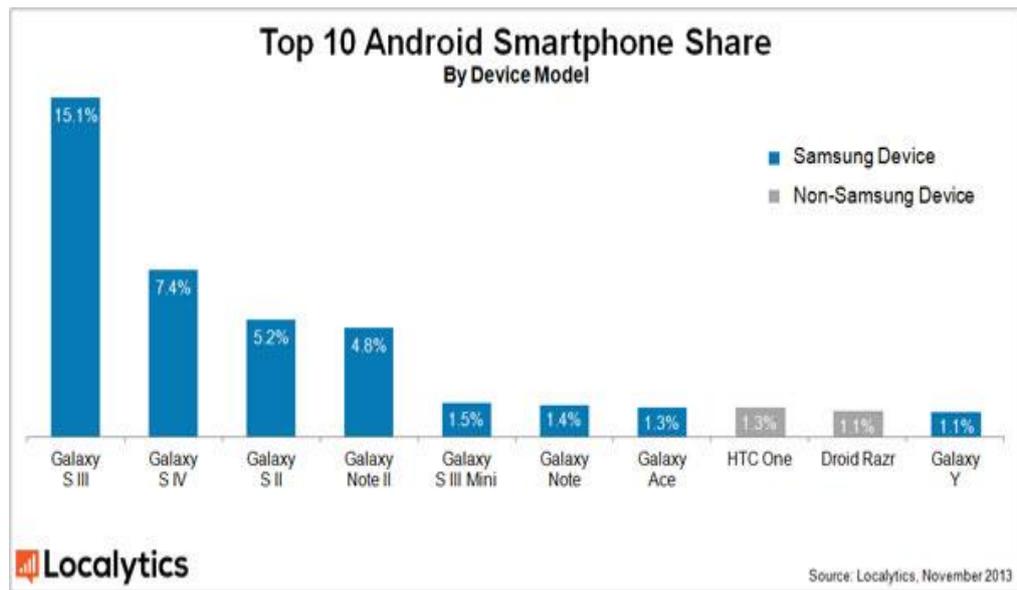
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Berdasarkan data terbaru dari Localytics menunjukkan bahwa produk Samsung telah memiliki pangsa pasar yang mencapai 63% dari semua produk android (termasuk tablet) yang beredar dipasaran. Dengan angka ini, menjadikan Samsung hampir memiliki 2 kali lipat pangsa pasar dari semua produsen *smartphone*.

Gambar 1.1

Top 10 Android Smartphone Share



Secara lebih dalam, tablet Samsung di pasaran tetap memegang penjualan tertinggi mencapai 53%. Penjualan tertinggi diraih oleh tablet Samsung generasi ke-3 yang memiliki persentase mencapai 40 % dari semua perangkat tablet yang teraktivasi.

Jika dikolaborasikan dengan perangkat *smartphone* Galaxy S series maka total penjualan produk Samsung mencapai angka lebih dari 100 juta unit. Dengan angka yang sedemikian tinggi sangat sulit bagi vendor lain untuk menyaingi keberhasilan Samsung. (Sumber: <http://www.tabloidpulsa.co.id/news/11747-samsung-dominasi-penjualan-ponsel-android-dunia>).

Smartphone Samsung menjadi kebutuhan bagi banyak orang, khususnya kalangan penggemar gadget. Namun, tidak semua kalangan mampu membelinya,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



dikarenakan harga yang relatif tinggi. Sikap dapat dijadikan sebagai penentu bagaimana respon konsumen, baik positif maupun negatif terhadap *smartphone* Samsung. Sikap adalah kecenderungan yang dipelajari dalam berperilaku dengan cara yang menyenangkan atau tidak menyenangkan terhadap objek tertentu. (Schiffman dan Kanuk, 2004:256) mengemukakan komponen-komponen sikap yang disebut *three component attitude model*. Model mengidentifikasi tiga faktor utama yang mempengaruhi sikap.

1. Kognitif. Pengolahan informasi pengetahuan dan persepsi tentang obyek sikap. Pengetahuan dan informasi tentang objek sikap membentuk suatu kepercayaan yang mengarahkan kepada suatu perilaku.
2. Afektif. Komponen afeksi merupakan emosi atau perasaan terhadap obyek sikap. Yaitu perasaan suka atau tidak suka, baik atau buruk, senang atau tidak senang terhadap obyek sikapnya.
3. Konasi. Kecenderungan untuk bertindak laku. Dalam pemasaran dan penelitian tentang konsumen, komponen tentang konasi sering disamakan dengan ekspresi untuk membeli.

Demikian pula halnya sikap konsumen baik positif maupun negatif terhadap *smartphone* Samsung dapat dilihat dari segi mutu, kualitas, maupun garansi yang diberikan oleh produsen. Berdasarkan uraian di atas, peneliti ingin mengetahui sikap sesungguhnya konsumen terhadap produk *smartphone* Samsung dan tertarik untuk mengangkat judul “Perbandingan Sikap Pengguna dan Bukan Pengguna *Smartphone* Android Samsung di Jakarta Utara”

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



E. Batasan Penelitian

1. Penelitian dilakukan pada responden yang menggunakan *Smartphone* Android Samsung dan tidak menggunakan *Smartphone* Android Samsung.
2. Produk yang dijadikan objek penelitian adalah *Smartphone* Android Samsung.
3. Wilayah penelitian: Jakarta Utara.
4. Penelitian ini dilakukan pada bulan April 2015.

F. Tujuan Penelitian

Penelitian yang dilakukan juga diharapkan dapat bermanfaat:

1. Untuk mengetahui sikap pengguna *Smartphone* Android Samsung.
2. Untuk mengetahui sikap bukan pengguna *Smartphone* Android Samsung.
3. Untuk mengetahui perbandingan sikap pengguna maupun bukan pengguna *Smartphone* Android Samsung.

G. Manfaat Penelitian

Bagi perusahaan:

Memberikan bahan masukan yang sangat bermanfaat bagi masa depan perusahaan, khususnya dalam upaya didalam mempertahankan diri dan terus meningkatkan kepuasan konsumen dan juga sebagai bahan pertimbangan didalam menyusun strategi pemasaran yang baru.

2. Bagi pembaca:

Memberikan masukan berupa hasil penelitian yang dapat memberikan informasi bagi pembaca mengenai hal-hal yang berhubungan dengan produk dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

lebih memperluas wawasan, serta pengetahuan konsumen terhadap produk

© *Smartphone* Android Samsung.

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

