



## BAB I

### PENDAHULUAN



Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) dilindungi Undang-Undang. Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

#### A. Latar Belakang Masalah

Teknologi yang berkembang pesat sekarang ini tentunya dapat mempermudah atau memaksimalkan penyampaian informasi dari pihak satu ke pihak yang lain. Salah satu teknologi yang digunakan untuk penyampaian informasi ini adalah *Handphone*. *Handphone* merupakan salah satu dari teknologi informasi yang membantu manusia untuk mendapatkan informasi secara cepat. Disamping untuk membantu mencari informasi, *Handphone* juga berfungsi menyebarkan informasi. Pada zaman era globalisasi ini kebutuhan akan informasi menjadi sangat penting. Kemajuan teknologi yang disebabkan oleh meningkatnya kebutuhan akan arus informasi membuat manusia semakin dimanjakan dengan adanya penemuan-penemuan baru dalam teknologi yang diciptakan oleh manusia itu sendiri juga. Di era yang serba modern ini, teknologi semakin hari semakin berkembang dan menjadikan teknologi sebagai salah satu bagian penting bagi kehidupan manusia. Kemajuan teknologi tersebut, menimbulkan inovasi-inovasi yang mengubah banyak aspek dalam kegiatan manusia. Salah satu aspek tersebut adalah aspek komunikasi. Dalam kehidupan sehari-harinya, manusia pasti melakukan komunikasi, dan seiring dengan berkembangnya kemajuan teknologi ini, maka muncul pula cara-cara baru untuk berkomunikasi. Sampai saat ini jumlah pengguna *Handphone* pun melambung tinggi.

(Sumber: <http://teknologi.kompasiana.com/group/internet/2010/02/17/sejarah-telepon-seluler/>).

Fenomena ini setelah semakin banyaknya pengguna jasa telekomunikasi selular. Seiring dengan itu, semakin banyak *Handphone* yang dijual ke pasar dengan berbagai

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.

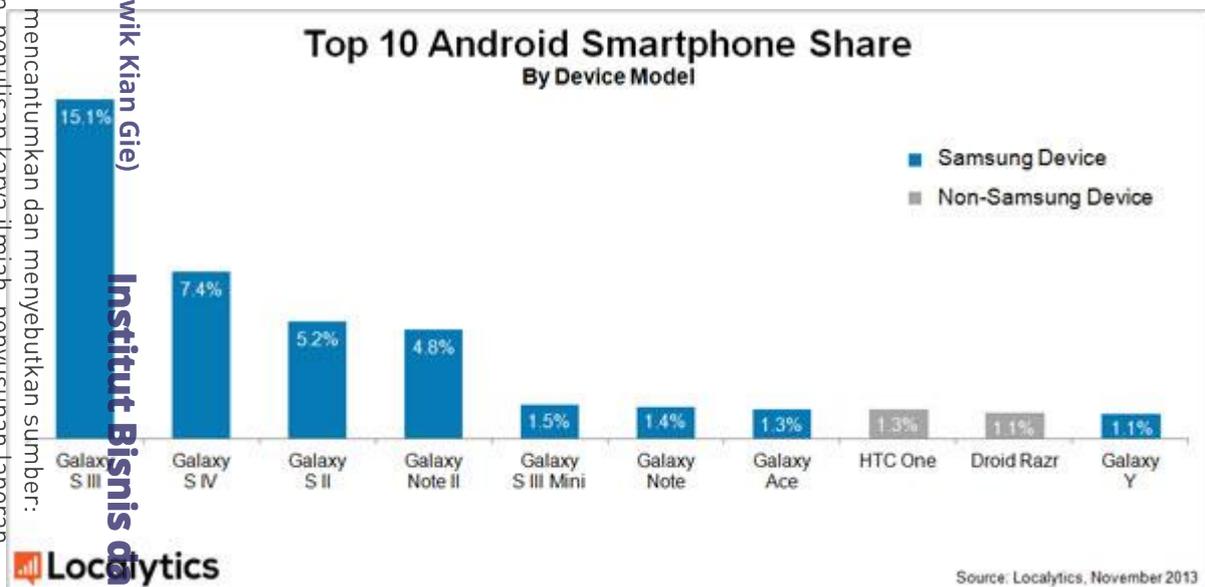


macam fitur dan keunggulan masing-masing yang memudahkan para penggunanya. Salah satu *handphone* yang digemari dan menjadi trend di masyarakat karena memiliki kualitas produk yang tinggi dan menawarkan fungsi yang berguna bagi konsumen adalah Samsung. Samsung sudah merajai berbagai aspek kehidupan di Indonesia.

Sudah bukan menjadi rahasia jika Samsung menjadi leader produk *smartphone* berbasis Android dipasaran Global. 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 di pasaran tablet Samsung tetap memegang penjualan tertinggi yang mencapai 53%. Penjualan tertinggi diraih oleh tablet Samsung generasi ke-4 yang memiliki persentase mencapai 40 % dari semua perangkat tablet yang teraktivasi.

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.

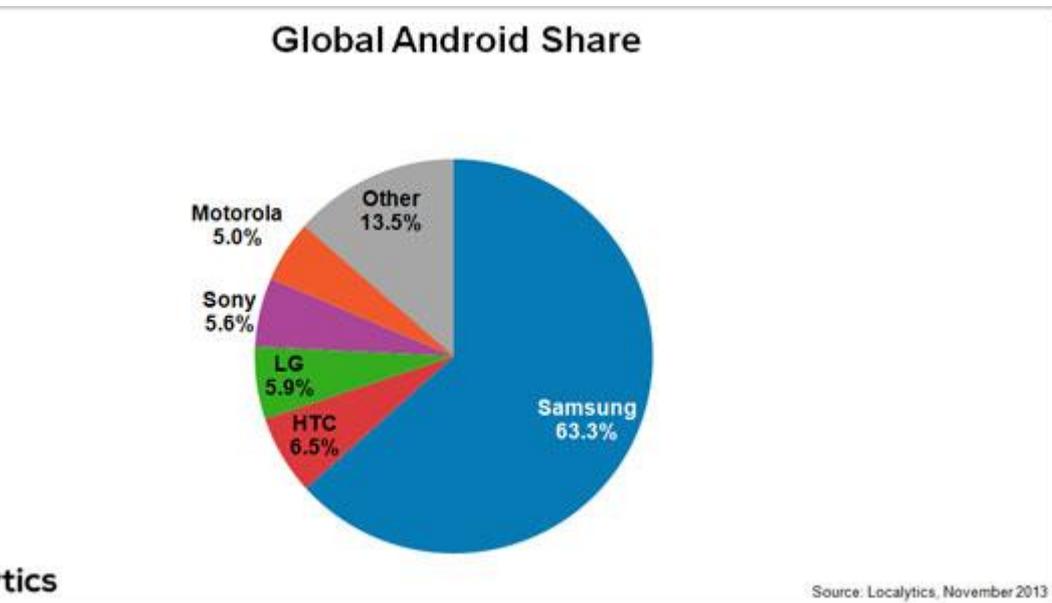
Hak Cipta Dilindungi Undang-undang  
 Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



Gambar 1.2

Global Android Share

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Localytics

Source: Localytics, November 2013

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 keperkasaan Samsung. (Sumber: <http://www.tabloidpulsa.co.id/news/11747-samsung-dominasi-penjualan-ponsel-android-dunia>).

Samsung saat ini dikenal sebagai produsen *handphone* Android terbesar di dunia. Bahkan popularitas *handphone* Samsung pun mengalahkan Apple iPhone. Namun, perjalanan Samsung untuk menjadi produsen smartphone terbesar di dunia cukup lama.

Awal kesuksesan Samsung di dunia smartphone dimulai pada bulan 27 April 2009. Saat itu, Samsung meluncurkan *handphone* Android pertamanya, yakni Samsung i7500. *Handphone* ini menawarkan layar sentuh AMOLED berukuran 3.2 inci. OS yang digunakan pada *handphone* ini adalah OS Android Cupcake 1.5.

Selanjutnya, keberhasilan Samsung dalam platform Android dimulai dengan peluncuran Samsung Galaxy S. *Handphone* ini diluncurkan oleh Samsung pada Maret

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.



2010. Dan, tingkat penjualan *handphone* inipun cukup tinggi. Pada Januari 2011, Samsung berhasil menjual *handphone* 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. Tak hanya itu, beberapa *handphone* 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 *handphone* pintar berbasis OS Bada pertamanya, yakni Samsung Wave S8500. *Handphone* ini menggunakan prosesor single core 1GHz dengan GPU PowerVR SGX 540. Pada bagian layar, *handphone* ini dilengkapi dengan layar Super AMOLED berukuran 3.3 inci serta kemampuan untuk merekam video HD 720p. *Handphone* inipun mampu terjual sebanyak 1 juta unit dalam empat minggu pertamanya.

Namun, seiring dengan tingkat penjualan yang kurang baik, Samsung akhirnya mengumumkan bahwa mereka tidak akan melanjutkan pengembangan OS Bada. Mereka pun beralih untuk mengembangkan *handphone* dengan OS Tizen yang menurut rencana akan diluncurkan pada tahun 2013.

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

Harga *handphone* samsung akan diberikan secara lengkap untuk daftar update terbaru memasuki bulan juni tahun 2013, hal ini mengingat HP Samsung baik OS

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





percaya bahwa merek tertentu bisa memberikan jaminan kualitas. Secara emosional, merek tersebut dianggap mampu menjaga atau meningkatkan citra dan gengsi penggunanya. Menurut perspektif konsumen, sebuah merek yang memiliki ekuitas sebesar pengenalan konsumen atas merek tersebut dan menyimpannya dalam memori mereka beserta asosiasi merek yang mendukung, kuat, dan unik. Ekuitas merek dalam perspektif konsumen terdiri atas dua bentuk pengetahuan tentang merek, yaitu kesadaran merek dan citra merek (Shimp 2003 : 10).

Menurut Kanuk dan Schiffman (2007 : 508) keputusan pembelian yaitu memilih dari antara dua atau lebih alternatif pilihan.

Citra merek adalah jenis asosiasi yang muncul di benak konsumen ketika mengingat sebuah merek tertentu. Citra merek merupakan salah satu komponen yang mempengaruhi konsumen dalam membeli suatu produk. Perusahaan yang kompetitif menggunakan citra merek untuk menarik perhatian konsumen. Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk meneliti permasalahan ini dengan judul “Pengaruh Citra Merek *Handphone* Android Samsung Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen di Jakarta Utara.”

## B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat dikemukakan, bahwa permasalahan yang dihadapi adalah sebagai berikut:

1. Atribut-atribut apa sajakah yang membentuk citra merek *Handphone* Android Samsung?
2. Bagaimana citra merek *Handphone* Android Samsung di mata konsumennya?
3. Bagaimana Samsung menarik konsumen untuk membeli produknya?





## F. Tujuan Penelitian

Penelitian yang dilakukan juga diharapkan dapat bermanfaat:

1. Untuk mengetahui citra merek *Handphone* Android Samsung di mata konsumennya.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh citra merek *Handphone* Android Samsung dalam keputusan pembelian konsumen.

## G. Manfaat Penelitian

1. 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 lebih memperluas wawasan, serta pengetahuan konsumen terhadap produk *Handphone* Android Samsung.

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.