

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring dengan berkembangnya kemajuan dunia akan informasi menjadikan kebutuhan manusia ikut berkembang. Perkembangan dunia dapat dilihat dari berbagai bidang salah satunya yaitu perkembangan teknologi. Perkembangan teknologi yang semakin maju membuat masyarakat mengikuti perkembangan zaman dengan menghadirkan produk teknologi yang canggih guna untuk menunjang dalam kebutuhan aktivitas sehari-hari. Seiring dengan hadirnya berbagai produk teknologi canggih membuat masyarakat dihadapkan dengan berbagai jenis produk pilihan dengan keunggulan sesuai keinginan dan kebutuhannya masing-masing.

Dalam persaingan di dunia perdagangan sangatlah ketat termasuk pada bidang teknologi yang pada saat ini berdampak pada tingginya persaingan untuk memperebutkan pangsa pasar pada dunia usaha. Perusahaan yang ingin berhasil memenangkan kompetisi persaingan harus memiliki strategi pemasaran yang tepat agar usaha dapat bertahan dan memenangi persaingan, sehingga tujuan dari perusahaan tersebut dapat tercapai.

Pada zaman yang semakin modern, canggih dan serba cepat sehingga meningkatnya peluang pasar yang tinggi pada bidang teknologi yaitu dengan hadirnya *smartphone* yang sudah menjadi kebutuhan primer bagi semua kalangan masyarakat termasuk pelajar, mahasiswa, guru, pengusaha dan jenis

pekerjaan lainnya. Seiring dengan perkembangan kemajuan teknologi dan tingkat pendidikan, *smartphone* yang dibutuhkan bukan hanya untuk memenuhi kebutuhan komunikasi saja, melainkan untuk memenuhi kebutuhan pekerjaan, pendidikan, hiburan, bisnis dan lain-lain. Hal ini ditunjukkan dari jumlah pengguna *smartphone* yang terus meningkat.

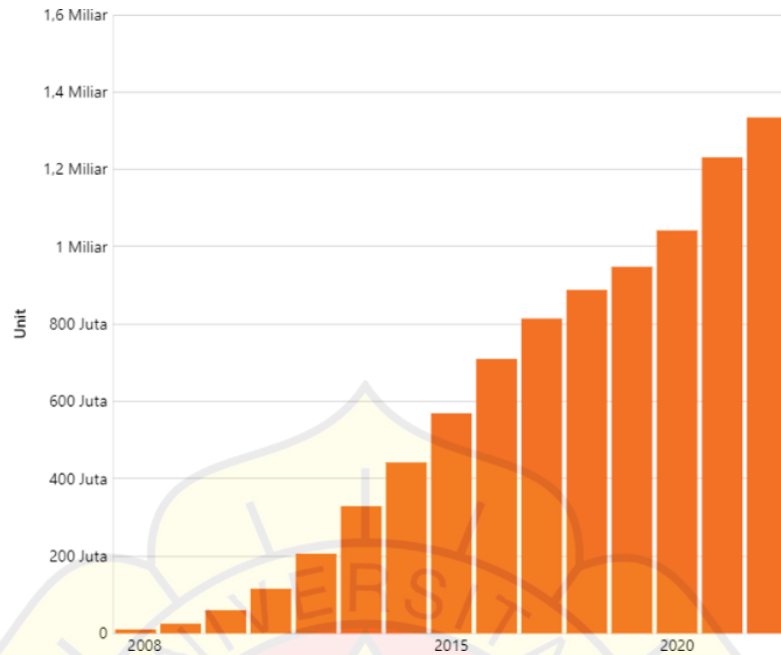


Gambar 1.1
Jumlah Pengguna Smartphone di Indonesia

Pada gambar 1.1 di atas dijelaskan bahwa terjadinya penggunaan *smartphone* yang terus meningkat setiap tahunnya. Terlihat jumlah pengguna aktif *smartphone* di Indonesia telah meningkat secara konsisten setiap tahunnya. Pada tahun 2015, terdapat 54 juta pengguna aktif. Angka ini melonjak drastis menjadi 209,3 juta pada tahun 2023.

Seiring dengan jumlah pengguna *smartphone* di Indonesia yang semakin meningkat setiap tahunnya menjadikan pasar persaingan teknologi menciptakan inovasi produk unggulan mereka masing-masing. Pertumbuhan pesat ini juga didorong oleh beberapa faktor lain, termasuk peningkatan aksesibilitas internet serta perkembangan infrastruktur digital yang lebih baik. Demikian pula dengan *smartphone* yang banyak digunakan saat ini salah satunya produk Apple Iphone.

Apple merupakan perusahaan multinasional asal Amerika dibidang teknologi melalui inovasi *smartphone*, komputer, tablet, *smartwatch* dan lain sebagainya. Apple terus berinovasi dalam menciptakan produk-produk dengan spesifikasi dan fitur-fitur terbaik salah satunya *smartphone* Iphone. Iphone merupakan *smartphone* ternama yang telah di kenal oleh banyak masyarakat Indonesia baik dari segi kualitas produk, desain produk, kualitas pelayanan maupun harga. Saat ini Iphone merupakan *smartphone* terlaris di dunia dan merupakan salah satu produk yang banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia. Iphone memiliki kualitas yang dapat memenuhi segala kebutuhan yang kini banyak diminati oleh masyarakat Indonesia baik dari kalangan yang memiliki ekonomi menengah sampai ekonomi atas. Iphone sendiri merupakan produk *smartphone* yang harganya cukup mahal jika dibanding dengan merk lainnya. Yang mendasari murah atau mahalnya harga suatu produk tergantung pada spesifikasi, keunggulan dan kualitas dari produk itu sendiri. Meskipun demikian Iphone dapat menembus pasar dunia dengan penjualan dari tahun ke tahun yang terus mengalami peningkatan.

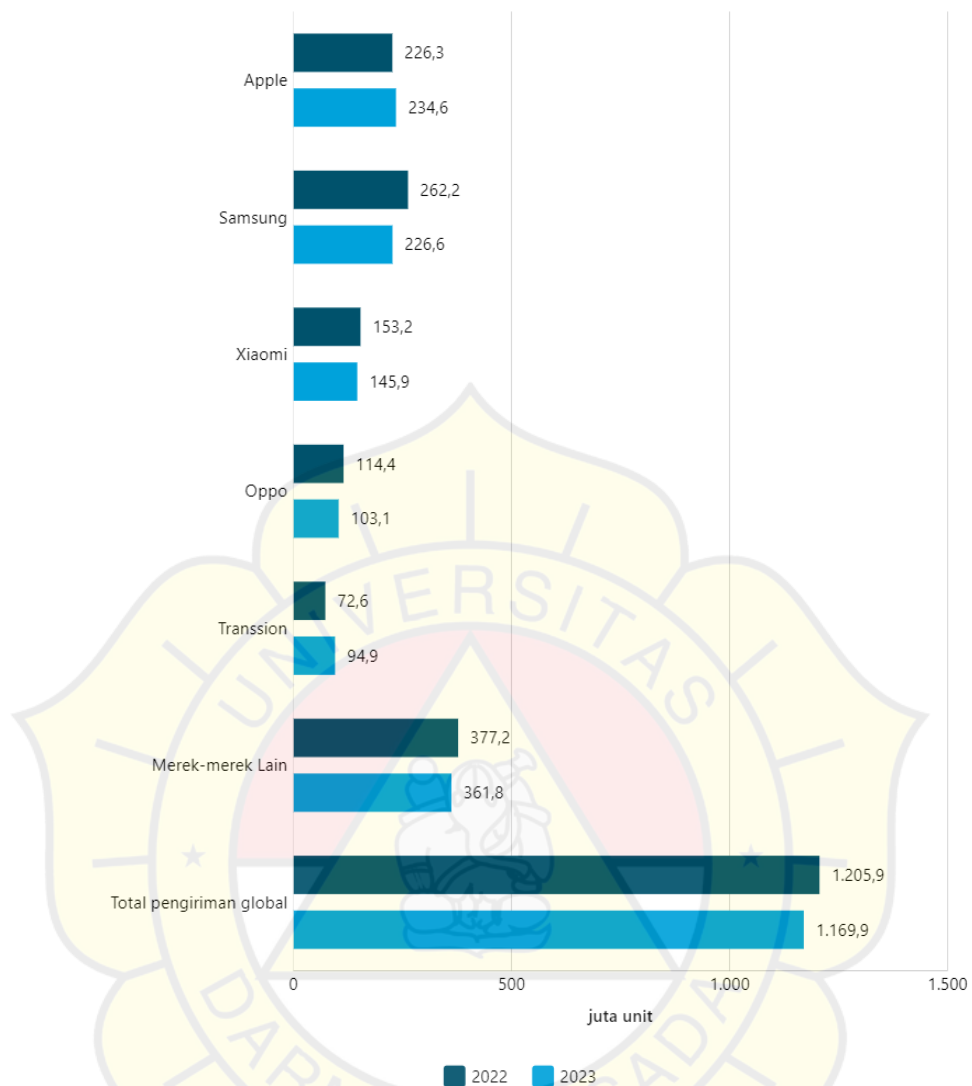


Sumber : www.databoks.katadata.co.id, 2024

Gambar 1.2
Jumlah Pengguna Iphone di Dunia

Pada gambar 1.2 diatas dijelaskan bahwa terjadinya peningkatan pengguna Iphone saat ini dari setiap tahunnya. Dilansir bahwa jumlah pengguna Iphone di seluruh dunia mencapai 1,33 miliar unit pada tahun 2022. Angka tersebut meningkat 8,13% dari tahun sebelumnya sebanyak 1,23 miliar unit. Selama lebih dari satu dekade terakhir, jumlah pengguna Iphone secara global terus bertambah tiap tahunnya. Tercatat jumlah pengguna Iphone di seluruh dunia pada 2022 merupakan yang tertinggi sejak tahun 2008.

Berdasarkan hasil survey *International Data Corporation (IDC)*, Apple menjadi produsen *smartphone* terlaris sepanjang 2023. Berikut data pasar *smartphone* secara global :



Sumber : www.internationaldatacorporation.co.id, 2024

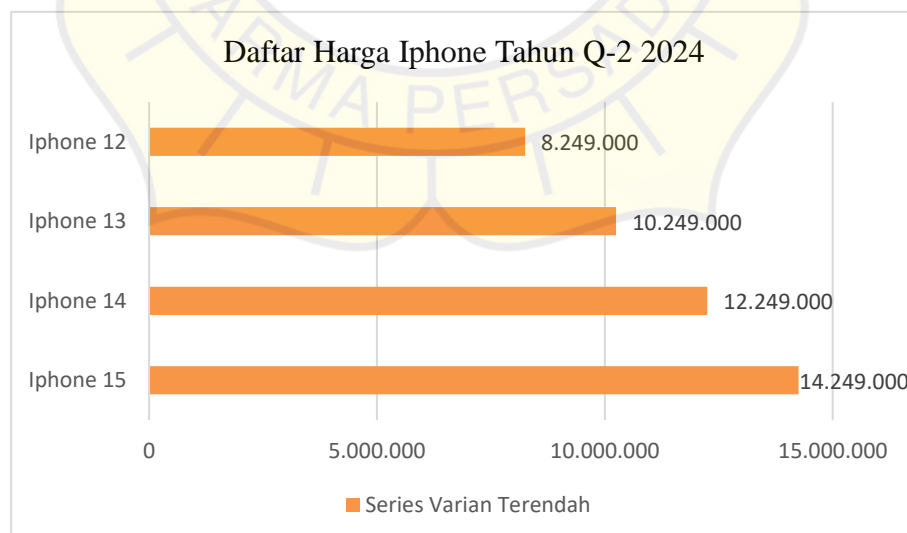
Gambar 1.3
Data Jumlah Pasar Smartphone Global (2022-2023)

Berdasarkan gambar 1.3, sepanjang tahun 2023 volume pengiriman *smartphone* Iphone mencapai 234,6 juta unit. Angka tersebut meningkat 3,7% dibanding tahun 2022 mengalahkan Samsung dengan pengiriman *smartphone* 226,6 juta unit. Pada posisi ketiga tercatat *smartphone* Xiaomi dengan mengirim *smartphone* 145,9 juta unit pada 2023.

Aktivitas pemasaran sendiri memiliki tujuan untuk meningkatkan keputusan pembelian akan suatu produk. Untuk meningkatkan keputusan pembelian maka setiap perusahaan harus berupaya menghasilkan dan menyampaikan barang dan jasa dengan harga serta pelayanan dan fasilitas yang memuaskan.

Harga dan kualitas pelayanan merupakan hal penting yang selalu dipikirkan oleh konsumen dalam mengambil keputusan untuk membeli suatu produk atau barang. Biasanya konsumen akan mencari terlebih dahulu mengenai produk yang ingin dibeli. Setelah itu pembeli baru mempertimbangkan harga dari produk tersebut, apakah harga yang ditawarkan sudah sesuai dengan kepuasan yang akan diperoleh dari pembeli produk tersebut.

Adapun harga dari beberapa tipe *smartphone* Iphone pada tahun 2024 sebagai berikut :

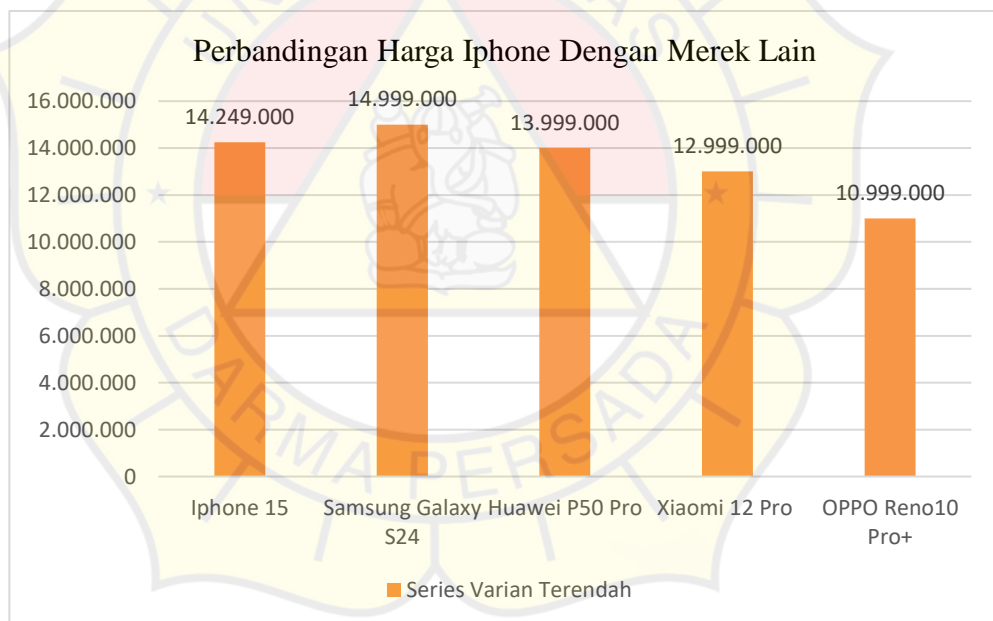


Sumber : www.ibox.co.id, 2024

Gambar 1.4
Daftar Harga Iphone Tahun Q-2 2024

Pada gambar 1.4 diatas dijelaskan bahwa terjadinya peningkatan harga Iphone saat ini dari setiap serinya. Dilansir dari laman iBox dapat dilihat bahwa dari seri lama sampai terbaru mempunyai perbedaan yang signifikan. Harga tersebut bisa menurun pada awal atau akhir bulan September 2024 karena pada bulan September Apple akan merilis Iphone seri terbarunya. Maka akan ada penurunan harga Iphone pada gambar 1.4 di atas.

Banyaknya beragam varian dan harga pada *smartphone* dapat menentukan masyarakat dalam memilih suatu produk yang diinginkan. Berikut adalah perbandingan harga Iphone dengan *smartphone* merek lain :



Sumber: www.eraspace.com, 2024

Gambar 1.5
Perbandingan Harga Iphone Dengan Merek Lain Tahun Q-2 2024

Pada gambar 1.5 di atas dapat dilihat bahwa harga dari setiap merek *smartphone* di Indonesia. Dilansir dari laman Erafone dapat dilihat bahwa dari perbandingan harga di atas, Iphone berada pada urutan kedua *smartphone*

termahal. Merek Samsung dengan tipe Galaxy S24 yang menduduki urutan teratas *smartphone* mahal di Indonesia.

Harga merupakan salah satu faktor penentu dalam menarik minat beli konsumen. Pengaruh harga terhadap keputusan pembelian sangatlah penting untuk menjadi tolak ukur bagi perusahaan akan permintaan suatu produk. Namun harga Iphone masih dianggap terlalu mahal untuk kalangan menengah kebawah. Dan di Indonesia yang merupakan negara berkembang dimana masyarakatnya lebih banyak mempertimbangkan mengenai harga suatu produk. Berdasarkan informasi dari situs Detik edisi 15 Oktober 2023 menyatakan bahwa menurut hasil sebuah survei yang dilakukan, harga Iphone di Tanah Air lebih mahal jika dibanding dengan di negara lain.

Selain harga, kualitas pelayanan juga merupakan suatu faktor konsumen untuk menentukan keputusan pembelian. Di mana pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian sangatlah penting karena pada dasarnya kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian dari konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diberikan perusahaan atau karyawan kepada konsumen, pelayanan yang memuaskan dan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen, turut berperan dalam mempengaruhi keputusan pembelian terhadap suatu produk.

Namun masih terdapat calon konsumen yang tidak percaya terhadap kualitas pelayanan Iphone itu sendiri dikarenakan adanya keluhan-keluhan konsumen terhadap kualitas pelayanan produk Iphone tersebut. Seperti yang dilansir dari situs Kompasiana pada 03 Januari 2021, bahwa pelayanan

Ibox dinilai buruk, pelayanan yang diberikan dianggap kurang ramah dikarenakan Ibox diklaim mengutamakan dari penampilan pembeli. Kemudian terdapat keluhan lain yang dilansir dari situs Selular.ID News pada 05 Juni 2023, bahwa perilaku karyawan Ibox yang jutek dan tidak ramah pada pelanggan.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk membuat suatu penelitian dengan judul: **“Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Produk Iphone (Studi Kasus Pengguna Iphone Di Jakarta Timur)”**

1.2 Identifikasi, Pembatasan dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka dapat ditarik beberapa identifikasi masalah yaitu :

1. Tingginya tingkat pengguna *smartphone* terhadap keputusan pembelian.
2. Tingginya persaingan dalam industri *smartphone* ditandai dengan maraknya merek *smartphone*.
3. Harga Iphone yang relatif lebih tinggi dibandingkan dengan merek *smartphone* lain.
4. Adanya keluhan pada kualitas pelayanan produk Iphone.
5. Keputusan pembelian Iphone berdasarkan data penjualan yang meningkat.

1.2.2 Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah sangatlah penting karena dapat digunakan untuk mengumpulkan data dan mengarahkan analisis masalah. Maka penulis membatasi masalah terkait Harga dan Kualitas Pelayanan yang berpotensi mempengaruhi variabel Keputusan Pembelian Produk Iphone. Adapun lokasi penelitian di Jakarta Timur, dengan obyek karakteristik responden orang yang membeli dan menggunakan produk Iphone minimal 1 kali dalam 1 tahun terakhir.

1.2.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah yang akan diteliti yaitu sebagai berikut :

1. Apakah ada pengaruh antara harga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian produk Iphone di Jakarta Timur?
2. Apakah ada pengaruh antara harga terhadap keputusan pembelian produk Iphone di Jakarta Timur?
3. Apakah ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian produk Iphone di Jakarta Timur?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka tujuan yang diketahui dalam penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian produk Iphone di Jakarta Timur.

2. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap keputusan pembelian produk Iphone di Jakarta Timur.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian produk Iphone di Jakarta Timur.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian mengenai pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Secara Teoris

Hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat serta menambah wawasan mengenai harga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian untuk mengembangkan ilmu bagi peneliti maupun akademisi untuk diajukan sebagai acuan penelitian untuk lebih lanjut.

2. Secara Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi, masukan dan bermanfaat terhadap pemecahan masalah yang berkaitan dengan harga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian.