

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Dewasa ini teknologi mengalami peningkatan yang sangat pesat. Bermula dari telepon genggam atau *handphone* yang berfungsi sebagai alat komunikasi jarak jauh dan berbagi pesan teks yang lebih dikenal dengan (sms). Hal tersebut membuat perusahaan - perusahaan telekomunikasi berlomba - lomba bersaing untuk menciptakan *handphone* dengan teknologi muktahir yang sekarang dikenal dengan sebutan *smartphone*.

*Smartphone* adalah *handphone* pintar yang memiliki fitur canggih dan dapat memenuhi kebutuhan komunikasi masyarakat. Perkembangan *smartphone* di Indonesia bahkan di dunia pun semakin pesat. Beberapa produsen *smartphone* mampu membuat ponsel yang dapat menjawab kebutuhan masyarakat.

Di Indonesia, samsung merupakan salah satu merek *smartphone* belakangan ini menghipnotis banyak masyarakat dengan keunggulan dan kelebihanannya. Terbukti menurut lembaga riset Gartner perusahaan Korea Selatan, mendapatkan pangsa pasar 24,4%, mengalahkan Apple dengan pangsa pasar sebesar 12,7% pada 2013<sup>1</sup>. Kondisi ini menunjukkan bahwa kebutuhan dan kepekaan masyarakat terhadap *gadget* canggih tersebut sangat tinggi. Sebelumnya, *smartphone* merek *blackberry* yang menjadi “primadona”

---

<sup>1</sup><http://gadget.bisnis.com/read/20141215/280/382856/samsung-android-tetap-kuasai-pasar-smartphone>

bagi sebagian masyarakat di Indonesia namun saat ini Samsung telah menggeser kedudukan *blackberry* yang sempat *booming* di masyarakat sebagai satu-satunya *smartphone* yang memiliki keunggulan fitur *Blackberry Messenger*. Samsung pun tak mau kalah, ponsel tersebut memiliki kualitas yang lebih unggul dengan banyak fitur dan aplikasi-aplikasi yang dapat menghibur dengan *OS android*.

PT Samsung Elektronik merupakan salah satu perusahaan elektronik terbesar dunia. Didirikan pada 1 Maret 1938 di Daegu, Korea dengan memproduksi berbagai produk elektronik merek Samsung telah menguasai pasar penjualan ponsel, tablet, dan *android* di pasar nasional<sup>2</sup>. Dimulai sebagai perusahaan perdagangan ekspor berbagai produk dari Korea Selatan ke Beijing, Cina. Didirikan oleh Lee Byung-chul pada tahun 1938, Samsung secara bertahap berkembang menjadi korporasi multinasional yang sekarang ini. Kata Samsung berarti "tiga bintang" di Korea. Hal ini menjadi nama yang terkait dengan berbagai jenis dunia usaha di Korea Selatan dan di berbagai bagian dunia. Secara internasional, orang mengasosiasikan nama dengan elektronik, teknologi informasi dan pengembangan. Sejarah Samsung Sejarah Samsung bermula pada tahun 1938 dimana Lee Byung-Chull (1910-1987) berasal dari keluarga pemilik tanah yang luas di daerah Uiryeong datang ke kota Daegu dan mendirikan Samsung Sanghoe, sebuah perusahaan perdagangan kecil dengan empat puluh karyawan yang berlokasi di Su-dong

---

<sup>2</sup> <http://ecc.ft.ugm.ac.id/employer/site/view/336/profil-pt-samsung-electronics-indonesia-sein>

(sekarang Ingyo-dong). Perusahaan yang di bangun Lee mengalami kemajuan dan ia memindahkan kantor pusatnya ke Seoul pada tahun 1947. Ketika pecah Perang Korea, Lee terpaksa meninggalkan Seoul dan memulai penyulingan gula di Busan sebagai nama Cheil Jedang. Setelah perang, pada tahun 1954, Lee mendirikan Cheil Mojik dan membangun pabrik di Chimsan-dong, Daegu sebagai pabrik wol. Lee berusaha mendirikan Samsung sebagai pemimpin industri dalam berbagai bidang, seperti asuransi, sekuritas, dan ritel. Pada akhir 1960-an, Samsung Group mulai berkembang menjadi industri elektronik dan membentuk divisi elektronik, seperti Samsung Electronics Co Devices, Samsung Electro-Mechanics Co, Samsung Corning Co, dan Samsung Semiconductor & Telecommunications Co, dan membuat fasilitas di Suwon. Produk pertama adalah satu set televisi hitam-putih. Pada tahun 1980, Perusahaan Samsung membeli Hanguk Jeonja Tongsin di Gumi, dan mulai membangun perangkat telekomunikasi. Produk awalnya adalah Switchboards. Fasilitas ini telah berkembang menjadi sistem manufaktur telepon dan fax dan menjadi pusat manufaktur ponsel Samsung. Mereka telah menghasilkan lebih dari 800 juta ponsel. Perusahaan mereka dikelompokkan bersama di bawah Samsung Electronics Co, Ltd pada 1980-an. Pada akhir 1980-an dan awal 1990-an, Samsung Electronics berinvestasi dalam penelitian dan pengembangan, investasi yang penting dalam mendorong perusahaan untuk terdepan dalam industri elektronik global. Pada tahun 1982, Samsung membangun sebuah pabrik perakitan televisi di Portugal, pada tahun 1984,

samsung membangun sebuah pabrik di New York, pada tahun 1985, Samsung membangun sebuah pabrik di Tokyo, pada tahun 1987, Samsung membangun fasilitas di Inggris, dan fasilitas lain di Austin pada tahun 1996. Secara total, Samsung telah menginvestasikan \$ 5,6 milyar di Austin sejauh ini merupakan investasi asing terbesar di Texas dan salah satu investasi asing tunggal terbesar di Amerika Serikat. Investasi baru Samsung di Austin totalnya menjadi lebih dari \$ 9 miliar. Samsung mulai bangkit sebagai perusahaan internasional pada 1990-an. cabang konstruksi Samsung mendapatkan kontrak untuk membangun satu dari dua Petronas Towers di Malaysia, Taipei 101 di Taiwan dan Khalifa Burj di Uni Emirat Arab. Pada tahun 1993., Lee Kun-hee menjual sepuluh anak perusahaan Samsung Group, dirampingkan perusahaan, dan operasi lainnya bergabung untuk berkonsentrasi pada tiga industri yaitu elektronik, teknik, dan bahan kimia. Pada tahun 1996, Grup Samsung membeli kembali Sungkyunkwan University foundation. Dibandingkan dengan perusahaan besar Korea lainnya, Samsung selamat dari krisis keuangan Asia tahun 1997 yang relatif tidak berpengaruh besar. Namun, Samsung Motor dijual kepada Renault karena mengalami kerugian yang signifikan. Pada tahun 2010, saham Renault Samsung 80,1 persen dimiliki oleh Renault dan 19,9 persen dimiliki oleh Samsung. Selain itu, Samsung memproduksi berbagai pesawat dari tahun 1980-an 1990-an. Perusahaan ini didirikan pada tahun 1999 sebagai Korea Aerospace Industries (KAI), hasil penggabungan antara lalu tiga divisi *aerospace* domestik utama Samsung

Aerospace, Daewoo Heavy Industries, dan Hyundai Space dan Aircraft Company. Samsung menjadi produsen terbesar memory chips di dunia pada tahun 1992, dan pembuat chip dunia terbesar kedua setelah Intel. Sepuluh tahun kemudian, Samsung tumbuh menjadi produsen terbesar di dunia membuat panel layar *liquid-crystal*. Pada tahun 2006, S-LCD didirikan sebagai perusahaan patungan antara Samsung dan Sony dalam rangka menyediakan pasokan yang stabil dari panel LCD untuk mereka dan mengoperasikan pabrik-pabrik serta membangun fasilitas di Tangjung, Korea Selatan. Samsung *Electronics* mengungguli Sony sebagai salah satu merek yang paling populer di dunia konsumen elektronik pada tahun 2004 dan 2005, dan sekarang peringkat ke 19 di dunia secara keseluruhan. Samsung menjadi perusahaan terbesar kedua setelah Nokia dengan *volume* dunia produsen ponsel terutama pangsa pasar terkemuka di Amerika Utara dan Eropa Barat. Keberhasilan Samsung sebagai sebuah penyedia teknologi terus berkembang melalui delapan puluhan seperti Samsung Electronics telah bergabung dengan Samsung Semikonduktor dan Telekomunikasi. Dengan cara ini diaspal menuju terus kuat di pasar internasional dengan produk teknologi tinggi yang akan menjadi pokok di setiap rumah. Perkembangan ini berlanjut saat dekade berikutnya sebagai Samsung terus melampaui batas dan restrukturisasi rencana bisnis untuk mengakomodasi adegan global. Mengadopsi bentuk baru manajemen terbukti menjadi perpindahan yang bijaksana bagi perusahaan sebagai produk berjalan mereka pada daftar harus *top-have* dalam berbagai

bidang mereka. TV-LCD, tabung gambar, printer Samsung dan produk teknologi tinggi lainnya akuisisi menjadi terkenal karena mereka berkualitas tinggi. Ketika Samsung berkelana ke industri LCD pada tahun 1993, menjadi yang terbaik di dunia. Metode yang sangat baik perusahaan pengendalian kualitas inilah yang membuatnya berhasil dalam menyediakan hanya produk terbaik untuk seluruh dunia. Ini berlaku sebuah "Berhenti *Line*" sistem dimana setiap orang bisa menghentikan proses produksi dalam hal bahwa produk ditemukan kurang lancar. Untuk saat ini, terus Samsung mempertahankan statusnya sebagai operator terbaik di dunia "itu" teknologi. Its tenaga kerja berkualifikasi tinggi masih mengupayakan yang terbaik dalam bidangnya masing-masing membuat keseluruhan perusahaan sukses besar dalam pembuatan. Rahasia sukses terus perusahaan dalam peningkatan konstan struktur manajemen dan penerapan filosofi-nya: "Kami akan mencurahkan sumber daya manusia dan teknologi untuk menciptakan produk dan jasa, sehingga memberikan kontribusi kepada masyarakat global yang lebih baik<sup>3</sup>."

### **1. Jenis – jenis *Operating System* Pada Handphone**

*Operating system* itu sendiri adalah sistem perangkat lunak yang bertugas melakukan kontrol dan manajemen perangkat keras serta operasi-operasi dasar sistem, termasuk menjalankan perangkat lunak aplikasi seperti program-program pengolah kata dan *web*.

---

<sup>3</sup> [http://www.academia.edu/9671381/Sejarah\\_Perusahaan\\_PT\\_SAMSUNG](http://www.academia.edu/9671381/Sejarah_Perusahaan_PT_SAMSUNG)

Secara umum, Sistem Operasi (OS) adalah perangkat lunak pada lapisan pertama yang ditempatkan pada memori komputer sewaktu komputer dinyalakan booting. Sedangkan *software-software* lainnya dijalankan setelah Sistem Operasi berjalan, dan Sistem Operasi akan melakukan layanan inti untuk *software-software* itu.

a. IOS

OS Apple adalah OS yang masih satu *family* dengan Machintos karena keduanya adalah milik Apple. Hanya saja kalau Mac OS dikhususkan untuk *personal computer* maka iOS adalah sistem operasi *mobile* yang dikembangkan dan hanya diaplikasikan untuk perangkat Apple Inc seperti pada iPhone, iPod Touch, iPad ataupun pada Apple TV.

b. Android

Android adalah sistem operasi yang dikembangkan oleh perusahaan Android Inc, dimana pada perkembangan selanjutnya perusahaan ini diakuisisi oleh perusahaan raksasa Google Inc. Meskipun milik perusahaan besar, android justru memberikan lisensi *open source* bagi siapa saja yang ingin mengembangkannya, oleh karenanya Android menjadi OS yang sangat *booming* dan meledak di pasaran. Sekarang android juga telah bisa digunakan pada berbagai perangkat, baik pada *handphone* ataupun komputer .

### c. Windows

Selain ada OS Windows untuk PC, microsoft juga menerbitkan sebuah sistem operasi untuk *mobile*. Jadi Windows Mobile adalah sistem operasi seluler yang dikembangkan Microsoft dan dikhususkan penggunaannya untuk *smartphone* serta perangkat *mobile*. Pada perkembangan selanjutnya Windows Mobile ini juga dikenal dengan nama Windows Phone yang didesain mirip dengan Windows versi desktop, baik secara fitur dan tampilan<sup>4</sup>.

Berdasarkan uraian di atas, penulis merasa tertarik untuk meneliti dan kemudian menuangkan dalam bentuk penulisan karya ilmiah dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna - Handphone Android Merek Samsung (Studi pada mahasiswa FE UNJ)”**.

## B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini antara lain:

1. Bagaimana kualitas Produk *handphone android* merek Samsung terhadap kepuasan konsumen?
2. Apakah kualitas produk memiliki pengaruh yang signifikan dalam memberikan kepuasan terhadap para konsumen *handphone android* merek Samsung?

---

<sup>4</sup> <http://ensiklo.com/2014/08/inilah-jenis-jenis-operating-system-pada-komputer-handphone/>

### **C. Tujuan dan Manfaat**

#### 1. Tujuan Penulisan

- a. Untuk mengetahui kualitas Produk *handphone android* merek Samsung terhadap kepuasan konsumen.
- b. Untuk mengetahui kualitas produk memiliki pengaruh yang signifikan dalam memberikan kepuasan terhadap para konsumen *handphone android* merek Samsung

#### 2. Manfaat Penulisan

Dari observasi ini diharapkan dapat bermanfaat serta memberikan kontribusi bagi penulis, Universitas Negeri Jakarta (UNJ), khususnya Prodi DIII Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi (FE), perusahaan, dan pembaca secara umum.

##### a. Bagi Penulis

Merupakan kesempatan untuk menerapkan ilmu yang didapatkan dari bangku kuliah dan menambah wawasan yang terjadi secara nyata disuatu lingkungan tertentu, khususnya masalah yang mengenai kualitas produk untuk memberikan kepuasan kepada konsumen.

##### b. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian dapat dijadikan informasi bagi manajemen PT Samsung Electronics dalam meningkatkan kualitas produk memuaskan para konsumen perusahaan tersebut.

c. Bagi Universitas

Memberikan kontribusi bagi ilmu pengetahuan serta sebagai bahan masukan bagi universitas untuk mengembangkan pengetahuan khususnya yang berkaitan dengan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen.