

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Komunikasi merupakan sarana untuk menyampaikan informasi yang digunakan seseorang untuk menyampaikan salah satu pesannya. Komunikasi dapat dilakukan secara tulisan, maupun lisan. Alat yang dapat digunakan untuk menyampaikan informasi baik secara tulisan ataupun lisan adalah telepon genggam.

Telepon genggam dahulunya hanya berfungsi sebagai penyampaian informasi, seperti pesan singkat (*sms*) dan telepon. Pada saat ini, telepon genggam tidak hanya berfungsi sebagai sms atau telepon saja. Tetapi juga bisa, seperti mengabadikan sebuah momen dan lain sebagainya.

*Smartphone* adalah istilah nama yang menggambarkan kepintaran telefonini di tengah-tengah masyarakat. Kalau dahulu, masyarakat khususnya pengguna telepon hanya dapat menggunakan telepon atau pesan singkat ketika akan berkomunikasi dengan individu lainnya.

Tetapi dengan kemajuan teknologi, pengguna telepon dapat mengakses berbagai variasi menu di dalam *smartphone android* mereka, seperti *whatsapp*, *blackberry messenger* (*bbm*) dan sebagainya. Tidak sedikit dari konsumen yang memutuskan membeli Samsung E5 karena dari program *android*, keputusan pembelian konsumen menjadi lebih mudah terjangkau dalam kehidupan sehari-hari. Jadi, kemajuan teknologi berdampak positif bagi kehidupan masyarakat.

Tetapi sayangnya, tidak semua konsumen memutuskan membeli produk telepon pintar dengan sistem *android*. Beberapa faktor mempengaruhi keputusan pembelian mereka.

Faktor pertama yang mempengaruhi keputusan pembelian adalah harga. Harga merupakan salah satu faktor yang diperhitungkan oleh konsumen ketika memutuskan membeli suatu produk. Saat masuk pertama kali di Indonesia, Samsung dianggap mengeluarkan produk yang aneh, yaitu Samsung *android*. Harga yang harus dibayarkan konsumen untuk membeli produk tersebut sangatlah mahal, belum lagi biaya *internet* yang memakai sistem kuota.

Seperti yang terjadi pada salah seorang mahasiswa Pendidikan Tata Niaga kelas A 2013 yang bernama Atikah. Berdasarkan *survey* awal yang peneliti lakukan melalui wawancara dengan mahasiswatersebut, diketahui bahwa banyak dari mahasiswa yang berganti-ganti *provider* karena ingin mencari harga *internet* kuota yang murah. Karena apabila ingin mengakses *android* tersebut dibutuhkan pulsa kuota per kilobaitnya.

Begitu pun yang terjadi di Jakarta, seperti di lansir dari artikel *online*. Ada seorang pelanggan yang berganti *provider* sampai tiga kali, untuk mendapatkan paket *internet* yang murah. Samsung memang dianggap mengeluarkan ponsel pintar atau *smartphone* untuk menandingi pesaingnya dari *Apple* yang sudah lebih dulu menggunakan aplikasi yang bernama *Appstore*, *smartphone* ini sama-sama menggunakan paket internet kuota untuk mengakses layanan<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup>[http://www.academia.edu/8816554/Riset\\_Pasar\\_Penggunaan\\_Provider\\_di\\_kalangan\\_mahasiswa](http://www.academia.edu/8816554/Riset_Pasar_Penggunaan_Provider_di_kalangan_mahasiswa). Diakses tanggal: 6 maret 2015.

Faktor ke dua yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian adalah kualitas produk. Kualitas produk yang baik akan membuat konsumen nantinya berpikir untuk memutuskan membeli produk tersebut. Tetapi sayangnya, ada saja masalah mengenai kualitas produk perusahaan tertentu yang kurang memiliki kualitas produk yang kurang baik. Seperti salah satunya, yaitu produk *smartphone* Samsung E5.

Berdasarkan *survey* awal yang peneliti lakukan melalui observasi dan wawancara langsung dengan salah seorang mahasiswa kelas Pendidikan Tata Niaga B 2013 diketahui bahwa adanya produk *smartphone* E5 asal Negara Ginseng yang cacat. *Smartphone* tersebut memang dalam keadaan yang masih bagus, tetapi tidak jarang dari mereka merasakan layar dari *smartphone* tersebut tiba-tiba tidak berfungsi atau *mati*. Untungnya, pihak *provider* telekomunikasi, yaitu Samsung bersedia untuk di tukar dengan produk yang baru yang sama jenisnya dengan produk yang cacat tersebut. Tetapi, hal ini telah membuat konsumen tersebut merasa terganggu dan menyebabkan teman dari konsumen tersebut yang mendengar mengenai masalah pada kualitas produk dari *provider* telekomunikasi tersebut, mengatakan bahwa nantinya sebagian dari mereka di kelas tersebut, mungkin memutuskan lebih baik membeli produk dengan merek lainnya yang sejenis dengan kualitas produk yang lebih baik, seperti *Apple*.

Contoh lainnya, yaitu seperti dilansir dari artikel *online*, bahwa ada seorang konsumen mengeluhkan layar dari *handphonenya* tersebut yang tiba-tiba *blank* atau berwarna putih. “Awalnya sih masih jarang kayak gitu” ungkapnya,

tetapi lama-kelamaan layar *handphonenya* semakin parah dan tidak bisa kembali lagi<sup>2</sup>.

Faktor ke tiga yang mempengaruhi keputusan pembelian yaitu, pelayanan purna jual yang disediakan oleh produsen atau perusahaan. *Android* merupakan produk yang dihasilkan dari Samsung *smartphone* untuk menyaingi rival abadinya yaitu *Apple*. Samsung memiliki *web* untuk layanan purna jual untuk konsumen melihat tata cara atau ketentuannya<sup>3</sup>.

Berdasarkan *survey* awal yang peneliti lakukan melalui observasi dan wawancara langsung dengan salah seorang masasiswa di kelas Pendidikan Tata Niaga A 2013 yang diketahui bahwa Samsung E5 yang di beli oleh mahasiswa tersebut sekitar tiga bulan yang lalu, ternyata lamban untuk pengaplikasiannya. Oleh karena itu, dibawalah ke tempat gerai Samsung, dan pada saat itu ia disarankan untuk *mengupgrade* agar tidak lamban. Tetapi setelah selesai *diupgrade*, data yang ada di *smartphone* tersebut hilang, dan pegawai dari Samsung tidak memberitahu terlebih dahulu untuk *mengupgrade* pasti akan menghilangkan data-datanya. Jadi hal ini membuat dia kecewa.

Hal serupa juga terjadi seperti yang dilansir dari artikel *online*, bahwa ada seorang konsumen yang merasa sangat kecewa dengan pelayanan purna jual yang diberikan oleh Samsung. Dia merasa kecewa, karena pelayanan yang diberikan bukanlah memberi solusi malah menambah masalah saja. Konsumen ini sebenarnya ingin *mengupgrade smartphonenya* tersebut ditoko Samsung yang berada di Gedung Lotte Bintaro, namun pada saat *mengupgrade* untuk versi

---

<sup>2</sup><http://wirashadows.blogspot.com/2014/05/layar-hp-samsung-galaxy-young-gt-s5360.html>.

Diaksestanggal: 6 maret 2015.

<sup>3</sup><http://www.samsung.com/id/support/warranty/>Diaksestanggal: 6 maret 2015.

terbaru. Malah *smartphone* tersebut semakin lambat pengoprasiaannya. Dan tidak hanya disitu saja, konsumen tersebut dikenakan biaya sebesar Rp.60.500 untuk *upgrade*. Purna jual yang diberikan oleh pihak Samsung inilah yang membuat kecewa konsumen untuk memutuskan membeli produknya<sup>4</sup>.

Faktor ke empat yang mempengaruhi keputusan pembelian adalah gaya hidup. Gaya hidup pada dasarnya ialah bagaimana individu hidup atau bagaimana individu mengatur kehidupan mereka sehari-hari. Kemajuan teknologi bahkan memudahkan hidup manusia, dari yang sebelumnya kita harus mengirim surat yang membutuhkan waktu tidak sedikit untuk sampai surat tersebut ke tangan saudara kita yang mungkin bertempat tinggal di pulau lain.

Tetapi dengan kemajuan teknologi, kita hanya menggunakan alat telekomunikasi seperti, telepon pintar untuk menghubungi saudara kita yang jauh sekalipun dan dalam hitungan menit saja, saudara kita tersebut dapat kita hubungi. Sehingga, dengan teknologi kehidupan manusia menjadi lebih mudah. Namun sayangnya, dengan teknologi juga kehidupan manusia menjadi lebih bersifat konsumtif atau bergaya hidup yang berlebihan.

Fenomena yang menarik saat ini adalah bagaimana produk yang dipilih bukan hanya sebagai pemenuhan kebutuhan semata, melainkan lebih ke arah gaya hidup (*lifestyle*). Hal ini terjadi pada sebuah produk *smartphone* Samsung E5. *Android* adalah perangkat selular yang memiliki kemampuan layanan penyimpanan data, dan juga sebagai penyedia aplikasi yang dibutuhkan oleh konsumen. Banyak kalangan selebriti yang melihat *smartphone* sebagai gaya

---

<sup>4</sup><http://teknologi.kompasiana.com/gadget/2014/10/31/layanan-purnajual-samsung-mengecewakan-688883.html>. Diakses tanggal: 6 maret 2015.

hidup karena menurutnya membeli Samsung *smartphone* terbaru merupakan gaya hidup untuk tetap menjaga image didepan publik<sup>5</sup>.

Berdasarkan *survei* awal yang peneliti lakukan melalui wawancara dengan salah seorang mahasiswa di Program Studi Pendidikan Tata Niaga kelas B 2012, mahasiswa tersebut menguraikan bahwa ia lebih memilih *smartphone Iphone* dari Samsung. Karena lebih kelihatan berkelas dan tidak mau kelihatan lebih rendah dari teman-temannya.

Sementara kasus lainnya seperti di lansir dari berita *online*, seorang konsumen yang bernama Yulia lebih memilih Samsung dari pada produk lain. Dikarenakan kecintaannya terhadap budaya dan fasion korea, yang membuatnya memilih *smartphone* Samsung tersebut. Dengan membeli produk Samsung menurutnya seperti gaya hidup atas kecintaannya terhadap korea<sup>6</sup>.

Dari penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian, yaitu harga, kualitas produk, layanan purna jual dan gaya hidup. Dari hal-hal yang telah dikemukakan tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai masalah keputusan pembelian.

---

<sup>5</sup><http://www.samsung.com/id/news/local/celebrities-and-socialites-choose-samsung-galaxy-s4-as-their-life-companion>. Diakses tanggal: 5 maret 2015

<sup>6</sup><http://banjarmasin.tribunnews.com/2014/11/23/senang-artis-korea-yulia-pilih-hp-samsung>. Diakses tanggal: 6 maret 2015.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat dikemukakan bahwa keputusan pembelian *smartphone* samsung E5, juga disebabkan oleh hal-hal sebagai berikut:

1. Harga produk yang tinggi
2. Kualitas produk yang kurang baik
3. Pelayanan purna jual yang kurang baik
4. Gaya hidup yang berlebihan

## **C. Pembatasan Masalah**

Dari identifikasi masalah tersebut, ternyata masalah keputusan pembelian memiliki penyebab yang sangat luas. Berhubung dengan keterbatasan yang dimiliki peneliti dari segi waktu, maka penelitian ini dibatasi hanya pada masalah: “Hubungan antara gaya hidup dengan keputusan pembelian *smartphone* samsung E5”.

## **D. Perumusan masalah**

Berdasarkan pembatasan masalah diatas, maka masalah dapat dirumuskan sebagai berikut, “Apakah terdapat hubungan antara gaya hidup dengan keputusan pembelian *smartphone* samsung E5?”

## **E. Kegunaan Penelitian**

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi :

1. Bagi perusahaan.

Penelitian ini dapat digunakan oleh perusahaan dalam mengidentifikasi masalah dan sebagai bahan masukan dalam usaha meningkatkan keputusan pembelian konsumen mereka.

2. Bagi Universitas Negeri Jakarta

Hasil penelitian ini dapat menambah kajian kepustakaan di perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta (PBE), terutama berkaitan dengan topik hubungan antara gaya hidup dengan keputusan pembelian.

3. Bagi peneliti

Penelitian ini dapat membuka dan menambah wawasan berpikir dan pengetahuan tentang masalah gaya hidup dengan keputusan pembelian pada konsumen.

4. Bagi masyarakat/konsumen

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi masyarakat luas, khususnya konsumen atau pengguna *smartphone* E5 mengenai gaya hidup dengan keputusan pembelian.