

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan teknologi yang semakin pesat di era globalisasi saat ini telah banyak berkontribusi dalam mencapai kemajuan di berbagai aspek sosial. Penggunaan teknologi oleh manusia dalam kehidupan sehari-hari menjadi bagian yang tak terpisahkan. Perkembangan teknologi yang semakin maju membuat manusia bisa melakukan berbagai aktifitas dalam waktu yang bersamaan. Salah satu teknologi Salah satu teknologi yang berkembang pesat beberapa tahun belakangan yaitu teknologi komunikasi. Manusia sebagai makhluk sosial senantiasa ingin selalu terhubung dengan manusia lainnya. Hal tersebut bisa dilakukan dengan cara berkomunikasi. Ada banyak cara yang dapat kita lakukan untuk menjalin komunikasi yaitu salah satunya menggunakan alat komunikasi.

Pada era digital saat ini kita sudah tidak asing lagi dengan alat komunikasi seperti smartphone. Dengan adanya smartphone saat sekarang ini memberikan manfaat luar biasa bagi penggunanya. Manfaat tersebut bisa kita rasakan dari mudahnya kita berkomunikasi antar sesama baik dari jarak dekat maupun jarak jauh serta memudahkan kita dalam bertukar informasi dan mendapatkan informasi secara cepat.

Berdasarkan data Statista.com mencatat bahwa jumlah masyarakat yang menggunakan smarphone di Dunia selalu mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Berikut jumlah data pengguna smarphone di dunia dari tahun 2017 – 2022.

**Tabel 1. 1** Jumlah Pengguna Smartphone di Dunia Tahun 2017-2022

Tahun	Jumlah Pengguna Smartphone (miliaran)
2017	4.435
2018	5.095
2019	5.643
2020	6.055
2021	6.378
2022	6.648

**Sumber :** Statista.com

Berdasarkan data pada Tabel 1.1 jumlah pengguna smartphone di dunia selalu meningkat setiap tahun, hal tersebut bisa dilihat dari data statista.com bahwa pada tahun 2017 jumlah pengguna smartphone mencapai 4.436 miliar pengguna, hingga saat ini jumlah pengguna smartphone terus meningkat dan mencapai 6.648 miliar pengguna.

Semakin banyak merek yang memasuki pasar sebagai akibat dari meningkatnya jumlah pengguna smartphone di masyarakat saat ini. Samsung merupakan salah satu brand yang sudah terkenal dan sering digunakan oleh masyarakat umum. Samsung merupakan salah satu pemain kunci di pasar smartphone Indonesia, sebuah perusahaan elektronik multinasional yang berkantor pusat di Korea Selatan. Selain smartphone merek Samsung, ada banyak lagi merek-merek smartphone yang bermunculan dipasaran, diantara yaitu merek Oppo, Xiaomi, Apple, Huawei, Asus, Advan, LG, dan masih banyak lagi. Berikut lima Merek Smartphone Ternama pada pangsa pasar di Dunia.

**Tabel 1. 2** Pangsa Pasar Penjualan Smartphone di Dunia pada tahun 2018 – 2022  
(dalam satuan persen)

Merek	2019	2020	2021	2022
Samsung	31,6	30,59	27,79	28,11
Apple	22,71	26,28	27,34	27,97
Xiomi	7,8	8,68	10,87	12,12
Huawei	9,13	10,54	8,48	6,39
Oppo	4,4	4,6	5,38	5,38

**Sumber :** gs statcounter.com

Berdasarkan Tabel 1.2 diatas terlihat Smartphone merek Samsung menduduki peringkat pertama pangsa pasar dunia dari tahun 2019 sampai 2022, dimana pada tahun 2019 pangsa pasar Samsung mencapai 31.6%. Mulai dari tahun 2020 sampai 2022 saat ini pangsa pasar Samsung selalu turun dari tahun ke tahun, tetapi Samsung tetap menduduki posisi pertama pada pangsa pasar dunia.

**Tabel 1. 3** Pangsa Pasar Penjualan Smartphone di Indonesia pada tahun 2018–  
2022 (dalam satuan persen)

Merek	2019	2020	2021	2022
Samsung	25.33	24.44	21.89	21.09
Apple	5.49	7.62	8.45	8.63
Xiomi	21.36	20.26	19.92	19.55
Vivo	0	0.09	12.87	14.66
Oppo	18.28	21.24	21.7	21.13

**Sumber :** gs statcounter.com

Seiring banyaknya produk-produk smartphone dengan merek yang beragam sehingga membuat konsumen saat ini sangat selektif dalam memilih produk dan

membuat keputusan untuk membeli suatu produk karena ada begitu banyak smartphone yang tersedia dari sekian banyak merek smartphone yang ada. Konsumen dapat lebih mudah membuat keputusan berdasarkan preferensi dan kondisi keuangan mereka untuk membeli smartphone yang sesuai. Oleh karena itu, produsen harus selalu menjaga dan meningkatkan mutu dan kualitas produk agar dapat memikat konsumen sehingga membeli produk tersebut.

Menurut temuan riset yang dilakukan oleh Top Brand Award tahun 2022, telah ditentukan bahwa Samsung berada di peringkat teratas jika dibandingkan dengan merek smartphone lain, dan telah memperoleh kategori merek TOP. Selain itu, Samsung telah memperoleh nilai Top Brand Index (TBI) sebesar 33 persen. Data hasil riset yang dilakukan oleh Top Brand Award tahun 2022 disajikan dalam tabel berikut.

**Tabel 1. 4** Top Brand Smartphone di Indonesia Tahun 2019 – 2022

(dalam satuan persen)

Brand	2019	2020	2021	2022
Samsung	45.8	46.5	38.0	33.0
Oppo	16.6	17.7	20.9	20.6
Xiomi	14.3	10.1	15.9	12.0
Oppo	14.5	7.9	10.6	11.2
Lenovo	3.7	2.0	7.6	9.7

**Sumber :** Top Brand Award

Seiring dengan berjalannya waktu Samsung mengalami penurunan dalam penjualan, terlihat pada tabel di atas walaupun Samsung berada di posisi pertama

namun persentase penjualannya menurun. Selain itu di Indonesia sendiri Samsung telah mengalami kemunduran dapat kita lihat pada Tabel 1.4 diatas.

Berdasarkan berbagai uraian di atas maka penulis bermaksud untuk menggunakan judul **“Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Smartphone Samsung di Kota Batam”** dalam penelitian ini.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Mengingat latar belakang masalah yang dibahas di atas, adalah mungkin untuk mengidentifikasi masalah yang dihadapi Samsung, termasuk yang berikut:

1. Daya tahan batrai cepat berkurang
2. Bentuk dan desain yang besar dan berat
3. Charge smartphone Samsung cepat panas saat digunakan mengecas, dan smartphone cepat panas saat dimainkan dengan aplikasi berat.
4. Smartphone Samsung terlalu cepat mengeluarkan seri smartphone terbaru mengakibatkan produk lama menurun.

## **1.3 Batasan Masalah**

Penulis menguraikan batas-batas masalah dengan mempertimbangkan ruang lingkup topik penelitian dan kemampuan serta waktu yang singkat untuk penelitian ini, sebagai berikut :

1. Untuk variabel penelitian hanya membahas variabel Citra Merek, Kualitas Produk, dan Keputusan Pembelian.

2. Lokasi penelitian di Kecamatan Sagulung, Kota Batam.
3. Objek penelitian yaitu masyarakat Kota Batam Kecamatan Sagulung yang pernah maupun sedang menggunakan smartphone Samsung.

#### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut mengenai keputusan pembelian, maka masalah dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah citra merek secara parsial berpengaruh terhadap keputusan pembelian smartphone Samsung di Kota Batam?
2. Apakah kualitas produk secara parsial berpengaruh terhadap keputusan pembelian smartphone Samsung di Kota Batam?
3. Apakah citra merek dan kualitas produk secara simultan berpengaruh terhadap keputusan pembelian smartphone Samsung di Kota Batam?

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh citra merek terhadap keputusan pembelian smartphone Samsung di Kota Batam
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian smartphone Samsung di Kota Batam
3. Untuk mengetahui pengaruh citra merek dan kualitas produk secara simultan terhadap keputusan pembelian smartphone Samsung di Kota Batam

## **1.6 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat dan kontribusi sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini membantu memberikan kontribusi bagi ilmu manajemen pemasaran dan menjadi bahan referensi bagi peneliti lain dimasa yang akan datang yang melakukan penelitian yang sama agar dapat menghasilkan temuan-temuan yang lebih baik dan lebih bervariasi.

2. Manfaat Praktis

Sebagai alat untuk mewujudkan ide-ide yang telah dipelajari sehingga penulis dapat menambahkan informasi yang berguna tentang ilmu manajemen pemasaran, terutama pada topik yang terkait dengan citra merek, kualitas produk, dan keputusan pembelian.