

BAB I

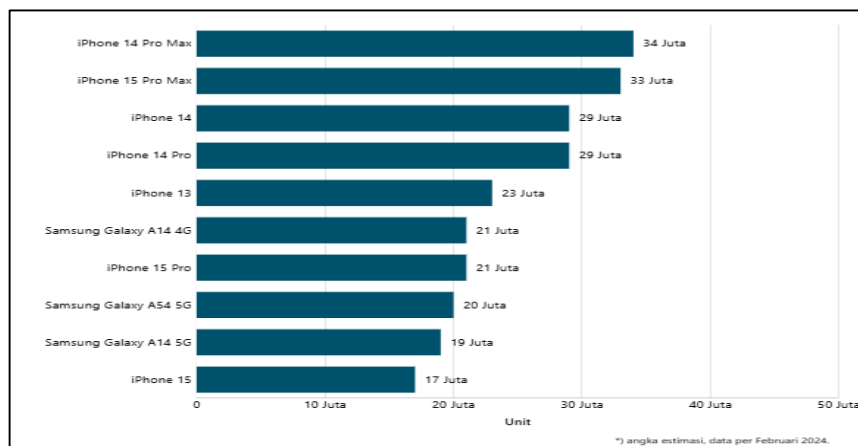
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Percepatan suatu kemajuan teknologi pada saat era kini telah menghasilkan transformasi yang luar biasa terhadap cara individu memanfaatkan inovasi-inovasi digital yang terus bermunculan. Hubungan antara pengguna dan perjalanan waktu menjadi tidak terelakkan, khususnya dalam konteks evolusi teknologi informasi dan komunikasi yang secara dinamis mengubah pola interaksi, aktivitas, dan kehidupan sehari-hari. Pada zaman dahulu manusia memiliki keterbatasan dalam memperoleh informasi hanya melalui media cetak atau radio saja namun dikarenakan percepatan perkembangan teknologi semua informasi dapat diperoleh dengan sangat mudah dan efisien (Extrada 2020:730).

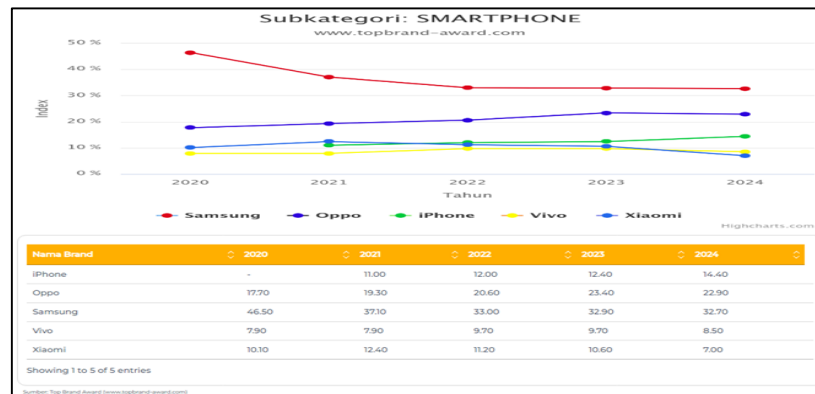
Keberadaan dari teknologi komunikasi sangat membantu manusia dalam memenuhi kebutuhannya dalam berbagai kegiatan yang ada, salah satu bagian dari perangkat teknologi komunikasi adalah *smartphone* atau ponsel pintar yang praktis untuk digunakan dalam melakukan kegiatan sehari-hari. *Smartphone* merupakan barang wajib untuk dimiliki oleh setiap orang (Antony Putra, Windi Wahyuni, and Ajriyah 2021:80). Tiap-tiap perusahaan berusaha dengan keras untuk dapat memenangkan persaingan pasar penjualan *smartphone* serta berusaha untuk mendapatkan perhatian atau atensi dari konsumen (Alkemega and Ramadhan 2023:463). iPhone merupakan salah satu merek ponsel pintar yang paling dikenal di berbagai belahan dunia. Keberadaannya tidak hanya dikenal secara luas, tetapi juga menjadi simbol status dan inovasi teknologi di kalangan pengguna.

iPhone adalah perangkat *smartphone* yang dikembangkan dan diproduksi oleh Apple Inc., sebuah perusahaan teknologi ternama yang berbasis di California, Amerika Serikat, dimana Iphone memiliki sistem operasi perangkat lunak tersendiri yakni IOS yang berbeda dengan Android. Di Indonesia terdapat beberapa *brand smartphone* yang berkompetitif dalam bisnis seperti Samsung, Oppo, Vivo, Nokia, LG, Panasonic dan juga Iphone. Tersaji di bawah ini grafik yang menggambarkan performa penjualan sepuluh besar *smartphone* terpopuler secara global sepanjang tahun 2023 berdasarkan data dari Databoks:



Gambar 1.1 Grafik 10 Smartphone terlaris Di Dunia Sepanjang Tahun 2023
Sumber : (Muhamad 2024)

Jika dilihat pada gambar 1.1 bisa disimpulkan bahwa *smartphone* merek Iphone memiliki peminat yang lebih banyak daripada *smartphone* android lainnya. Dalam hal ini, produk-produk dari Apple tampak mendominasi pasar, bahkan telah melampaui pesaing utamanya, yaitu Samsung, yang juga dikenal sebagai salah satu pemain besar di industri teknologi global. Namun adanya perbedaan terhadap grafik komparasi *brand index* dari *Top Brand Award* telah dapat menunjukkan popularitas Iphone dari pada kompetitor lainnya sepanjang tahun 2020 hingga 2024, seperti penjabaran berikut:



Gambar 1.2 Grafik Komparasi Brand Index Kategori Smartphone Tahun 2020 hingga 2024

Sumber : (Top Brand Award 2024)

Merujuk pada gambar 1.2 di atas, terlihat bahwa dinamika fluktuatif dalam pencapaian posisi iPhone dari tahun ke tahun. Apple tercatat berada pada titik terendah pangsa pasarnya pada tahun 2021 dengan raihan sebesar 11%, sementara lonjakan tertinggi terjadi pada tahun 2024 dengan persentase mencapai 14,4%. Peningkatan ini bertepatan dengan peluncuran resmi lini produk terbaru Apple pada 9 September 2024, yakni iPhone 16, iPhone 16 Plus, iPhone 16 Pro, dan iPhone 16 Pro Max, yang menjadi sorotan global dan memperkuat posisi Apple di suatu pasar *smartphone* yang premium (Yuslianson 2024:1). Popularitas Iphone tidak dapat diragukan lagi sehingga menciptakan keputusan pembelian yang dilakukan oleh konsumen untuk bisa memiliki *smartphone* seperti Iphone.

Untuk sementara, iPhone 16 tidak dapat dipasarkan di Indonesia lantaran Apple belum memenuhi suatu ketentuan TKDN sebesar 40% sesuai regulasi yang berlaku. Kebijakan TKDN mengharuskan semua produk elektronik, termasuk pada ponsel, memiliki kandungan komponen lokal tertentu untuk dapat diperjualbelikan di Indonesia. Apple belum menyelesaikan komitmen investasi yang telah disepakati dengan pemerintah Indonesia, yang menjadi salah satu syarat untuk mendapatkan

sertifikasi TKDN. Tanpa sertifikasi TKDN, iPhone 16 tidak dapat didaftarkan secara resmi dan tidak bisa dijual di pasar Indonesia.

Kementerian Perindustrian (Kemenperin) menyatakan bahwa Apple belum merealisasikan seluruh komitmen investasi sebesar Rp 1,71 triliun, dengan kekurangan sekitar Rp 240 miliar. Meski penjualannya dilarang, masyarakat masih diberi kelonggaran untuk membawa iPhone 16 maksimal dua unit untuk keperluan pribadi, asal IMEI perangkat sudah terdaftar. Jika ada suatu pihak yang telah memperjualbelikan iPhone 16 secara ilegal, Kemenperin mempertimbangkan untuk menonaktifkan IMEI produk tersebut. Menteri Perindustrian Agus Gumiwang menegaskan bahwa iPhone 16 yang beroperasi di Indonesia tanpa izin IMEI dari Kemenperin adalah ilegal (Putri Riyanto and Nistanto 2024:1).

Salah satu alasan mengapa produk iPhone memiliki banyak peminatnya dikarenakan iPhone memberikan kualitas produk yang sangat baik seperti sistem operasi iOS yang memudahkan perpindahan data sesama perangkat iOS, kamera yang jernih, desain yang simpel dan elegan, sistem keamanan yang kuat, dan lainnya (Junita, Amilia, and Rahman 2024:101). Namun dibalik kualitas produk yang mumpuni, masih banyak konsumen yang mengeluhkan perihal ketahanan baterainya. Seperti keluhan yang dikutip ZDnet yang menyatakan bahwa pengguna iPhone yang sudah memperbaharui sistemnya ke iOS 18 mengalami penurunan ketahanan baterai dan ada juga yang mengalami kebocoran baterai (Redaksi 2024:1). Kualitas produk merupakan suatu standar yang ditetapkan produsen terhadap produk yang dihasilkan dimana memiliki tujuan untuk dapat memuaskan keinginan konsumen (Aurelia and Bagus Yosia Wriyakusuma 2022:423).

Selain itu inovasi dari produk Apple yang selalu ada di setiap pengembangannya dan peluncurannya di produk terbaru. Salah satu inovasi terbaru yang dimiliki pada keluaran Iphone seri 16 adalah kontrol kamera yang diletakkan di sisi samping yang memudahkan konsumen untuk mengabadikan momen dengan cepat, lalu ada penerapan sistem baru yakni Chip A18 yang menjadi lompatan besar dalam bentuk efisiensi dan performa pengalaman memainkan game AAA (Apple 2024). Inovasi produk dapat dijelaskan sebagai cara pandang atau pemikiran yang berbeda dari pemikiran umumnya dimana inovasi ini berusaha menghasilkan hal-hal yang baru (Anderson and Hidayah 2023:187). Iphone melakukan perilisan model baru dengan frekuensi yang cepat sehingga menyebabkan penurunan penjualan yang singkat dikarenakan konsumen merasa produk lama sudah ketinggalan zaman (Pramesti Kusnara 2023:6).

Selain pengaruh dari kualitas produk dan inovasinya, adapun pengaruh yang terjadi dikarenakan pengaruh dari perilaku konsumen yang didasari oleh faktor budaya pribadi, dan sosial. Pengguna Iphone rata-rata membeli dikarenakan untuk memenuhi gaya hidup, mengejar gengsi semata. Namun dikarenakan harga Iphone yang relatif mahal menyulitkan konsumen untuk membeli bagi mereka yang memiliki pendapatan yang kecil. Perilaku konsumen dapat dijelaskan sebagai studi bagaimana mereka yang membuat keputusan baik itu individu atau kelompok dalam menciptakan keputusan pembelian dari suatu barang atau jasa yang digunakan sebagai pemenuhan kebutuhan (Mardiono and Rahmadina 2024:233).

Pembelian suatu produk biasanya dipicu oleh sejumlah faktor pendukung. Hal ini juga berlaku pada iPhone, di mana kualitas dari produk, inovasi, dan perilaku

dari para konsumen akan menjadi penentu utama dalam pengambilan keputusan pembelian. Keputusan pembelian dapat untuk dijelaskan sebagai suatu aktivitas terjadinya transaksi pembelian yang dilakukan oleh pembeli setelah memilih dari satu atau lebih alternatif yang ada untuk memenuhi kebutuhan hidupnya (Dwi Andriani and Menuk Sri 2021).

Sebagai salah satu wilayah strategis di Indonesia, Batam punya status spesial sebagai kawasan perdagangan bebas atau *Free Trade Zone* (FTZ). Di sini, berbagai pajak seperti bea masuk, PPN, dan PPnBM dibebaskan, sehingga barang bisa keluar-masuk dengan lebih mudah dan murah. Hal ini membuat Batam jadi titik penting dalam perdagangan internasional dan ikut mendorong ekspor Indonesia agar lebih bersaing di pasar global (Humas BP Batam 2022:1). Namun selain dampak positif yang dimiliki dari FTZ, hal ini juga memudahkan kegiatan impor ilegal dari negara tetangga seperti Singapura dan Malaysia terhadap Iphone yang akan dijual kembali di *black market* di wilayah Kota Batam. Hal ini sangat merugikan negara sebesar Rp 353 miliar dikarenakan mafia yang memasukan hp ilegal ke Indonesia tanpa mengikuti prosedur pendaftaran IMEI yang ditetapkan (Rakhamyanti Dewi 2023:1). Sebagai tindak lanjut dari pembahasan dalam latar belakang, peneliti mengambil inisiatif untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk, Inovasi Produk, Dan Perilaku Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Produk Iphone Di Kota Batam”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Atas dasar persoalan yang telah dipaparkan, maka dirumuskan identifikasi masalah yang mencerminkan inti dari penelitian ini, yakni:

1. Ketahanan baterai Iphone yang masih menjadi masalah yang belum terselesaikan.
2. Fitur-fitur yang diciptakan tidak memberikan perubahan yang besar dari produk Iphone yang sebelumnya.
3. Maraknya Iphone ilegal yang dijual di *black market* sehingga tidak bisa dijamin kualitasnya.
4. Frekuensi peluncuran produk Iphone yang selalu terjadi di setiap tahun sehingga produk Iphone seri yang lama membuat konsumen merasa ketinggalan zaman.
5. Harga Iphone yang relatif mahal sehingga menjangkau beberapa konsumen yang memiliki pendapatan yang besar.
6. Terjadi penolakan Iphone 16 di Indonesia dikarenakan belum memenuhi TDKN.

1.3 Batasan Masalah

Dalam rangka menyederhanakan pembahasan dan menjaga ketepatan arah analisis, peneliti menetapkan batasan permasalahan sebagai berikut:

1. Responden yang dipilih adalah pengguna Iphone yang sudah menggunakannya dalam rentang waktu diatas 1 tahun.

2. Subjek yang terlibat sebagai responden merupakan individu yang berdomisili di Kota Batam.
3. Penelitian ini berfokus terhadap variabel kualitas produk, inovasi produk, perilaku konsumen, dan keputusan pembelian.

1.4 Rumusan Masalah

Setelah menelaah berbagai isu yang telah diangkat, berikut ini adalah perumusan masalah yang menjadi fokus utama penelitian:

1. Bagaimanakah pengaruh kualitas produk secara parsial terhadap keputusan pembelian produk Iphone di Kota Batam?
2. Bagaimanakah pengaruh inovasi produk secara parsial terhadap keputusan pembelian produk Iphone di Kota Batam?
3. Bagaimanakah pengaruh perilaku konsumen secara parsial terhadap keputusan pembelian produk Iphone di Kota Batam?
4. Bagaimanakah pengaruh kualitas produk, inovasi produk, dan perilaku konsumen secara simultan terhadap keputusan pembelian produk Iphone di Kota Batam?

1.5 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis pengaruh dari kualitas produk terhadap keputusan pembelian produk Iphone di Kota Batam.
2. Untuk menganalisis pengaruh dari inovasi produk terhadap keputusan pembelian produk Iphone di Kota Batam.

3. Untuk menganalisis pengaruh dari perilaku konsumen terhadap keputusan pembelian produk Iphone di Kota Batam.
4. Untuk menganalisis pengaruh dari kualitas produk, inovasi produk, perilaku konsumen secara simultan terhadap keputusan pembelian produk Iphone di Kota Batam.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Secara Teoritis

Penelitian ini berkontribusi sebagai rujukan ilmiah yang dapat dimanfaatkan dalam pengembangan studi-studi sejenis di masa mendatang. Di samping itu, hasil dari penelitian ini juga berperan dalam memperluas wawasan pembaca, khususnya dalam bidang ilmu dari pemasaran, dengan menyajikan temuan yang memperkaya pemahaman teoritis maupun pada aplikatif dalam konteks pemasaran modern.

1.6.2 Secara Praktis

1. Bagi peneliti

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai landasan teoritis bagi pengembangan kajian-kajian selanjutnya, terutama bagi peneliti yang ingin mendalami topik serupa. Temuan dan kerangka berpikir yang disajikan dalam studi ini dapat memberikan arah dan pijakan bagi penelitian lanjutan dalam memperluas atau menguji kembali teori-teori yang relevan.

2. Bagi masyarakat umum

Masyarakat umum yang membaca penelitian ini, diharapkan dapat menambah pengetahuannya dan mengetahui mengenai bagaimana penjualan Iphone sangat pesat di Indonesia.

3. Bagi Universitas Putera Batam

Penelitian ini disusun sebagai salah satu syarat utama dalam penyelesaian tugas akhir yang harus dipenuhi guna memperoleh kelulusan dan memenuhi beban Satuan Kredit Semester (SKS) selama menjalani proses perkuliahan pada Program Studi Manajemen.