

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Kemajuan teknologi saat ini sangat berkembang pesat dan membantu manusia untuk berinteraksi satu sama lain tanpa di batasi oleh jarak dan waktu. Kemudahan yang diberikan oleh teknologi tersebut mencakup banyak hal serta menambah berbagai aspek kehidupan, mulai dari bisnis hingga pendidikan. Pada prinsipnya teknologi ini berkembang untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan manusia agar dalam kehidupannya dapat lebih mudah berkomunikasi ataupun melakukan sesuatu. Perkembangan teknologi yang paling dekat dengan kehidupan kita adalah alat komunikasi yang tidak lain adalah handphone atau telepon genggam.

Handphone atau telepon genggam merupakan salah satu hasil dari perkembangan teknologi informasi yang sangat dekat dengan kehidupan manusia. Handphone pertama kali ditemukan pada tahun 1973 yang berfungsi sebagai alat komunikasi dan terus berkembang hingga sekarang menjadi bukan sekedar alat komunikasi, tetapi juga memiliki fungsi seperti komputer.

Perkembangan teknologi handphone dari sejak pertama keluar hingga sekarang sangatlah pesat sehingga membuat perusahaan-perusahaan pembuat handphone harus bersaing ketat dengan mengeluarkan produk-produk terbarunya yang dapat menarik para konsumen untuk membeli produk mereka. Dengan adanya alat komunikasi smartphone manusia bisa melakukan banyak hal antara

lain seperti komunikasi, transaksi, mengakses informasi bermain game dan lain-lain. Hal ini tentu dapat mendorong atau membantu manusia dalam menjalani kehidupan aktifitas sehari-hari dengan menggunakan alat komunikasi berupa smartphone, apalagi saat ini aktivitas apapun bisa dilakukan melalui internet seperti komunikasi dengan teman-teman, melakukan bisnis berbelanja, mencari informasi yang sedang trend atau yang sedang terjadi, bahkan bermain game, dan mengakses sosial media.

Kegunaan dasar yang dimiliki handphone dahulu hanya bisa digunakan untuk berkomunikasi via telepon dan pesan singkat, namun dengan perkembangannya jaman, fitur yang terdapat dalam handphone semakin beragam dan variasi, mulai dari layar yang semula hanya berwarna hitam putih sampai yang warna warni lalu dari yang tidak mempunyai fitur kamera menjadi memiliki kamera yang saat ini berkembang semakin baik dari waktu ke waktu.

Merek merupakan suatu simbol, desain khusus, rancangan atau kombinasi dari hal-hal tersebut digunakan untuk mengidentifikasi barang dan jasa dari seseorang maupun suatu perusahaan dan membedakannya dari produk pesaing. Merek dapat memudahkan para konsumen untuk mengingat suatu produk jika konsumen tersebut melakukan pembelian secara berulang kali. Merek juga mempengaruhi keberhasilan suatu produk di pasaran.

Banyaknya pilihan merek dan model handphone di pasaran akan mempengaruhi sikap seseorang terhadap pembelian dan pemakaian handphone. Pembelian produk handphone tidak lagi karena keinginan, melainkan karena kebutuhan. Hal ini semakin dipertajam dengan keputusan konsumen dalam

memilih produk handphone tertentu dalam rangka memperjelas identitas diri, agar dipandang baik dalam komunitas tertentu.

Konsumen akan lebih selektif dalam memilih produk yang digunakan sesuai kelebihan atau kualitas yang ada pada masing-masing produk. Konsep produk menyatakan bahwa konsumen akan lebih menyukai produk-produk yang menawarkan fitur-fitur berkualitas, berprestasi dan inovatif. Misalnya smartphone Oppo memiliki kelebihan pada fiturnya seperti camera depan yang dilengkapi dengan screen flash untuk lebih memanjakan para pecinta foto selfie.

Oppo merupakan salah satu produk handphone yang berasal dari Negara china yang berdiri pada tahun 2004, pada bulan april tahun 2013 Oppo untuk pertama kalinya menginjakkan kaki di pasar Indonesia secara resmi. Dilihat dari perkembangannya, oppo dari tahun ke tahun telah menciptakan produk handphone dengan berbagai fitur yang canggih serta mengikuti trend kebutuhan masyarakat.

Kompetisi usaha di bidang komunikasi yang begitu pesat membuat kondisi persaingan semakin ketat. Konsumen saat ini dihadapkan pada berbagai jenis pilihan produk yang ditawarkan oleh produsen alat komunikasi sesuai dengan kebutuhannya. Peningkatan jumlah produsen alat komunikasi dan produk yang ditawarkan akan meningkatkan persaingan, memunculkan ide untuk menempatkan kebutuhan konsumen sebagai orientasi bisnis bagi perusahaan.

Banyaknya masyarakat lebih dominan dalam memilih produk handphone oppo di karenakan produk handphone oppo memiliki kelebihan-kelebihan seperti, didukung kamera selfie yang berkualitas, kamera belakang tak kalah dengan kamera depan, ram yang besar, baterai berkualitas besar dan didukung fitur vooc

flash charge, desain ponsel yang memikat, harga yang lebih rendah untuk barang kelas premium, varian yang begitu banyak, harga jual yang mudah turun, memiliki bentuk desain yang premium, fitur yang variatif, layar lebar yang nyaman di pandang, baterai jumbo dan alat untuk seharian, prosesor octa core yang cakap, lengkap dengan sensor fingerprint dan face unlock, memiliki dua buah slot sim card.

Persaingan bisnis di dunia industri saat ini semakin tinggi dan kompetitif. Seiring dengan perkembangan perekonomian semakin pesat. Hal ini menuntut perusahaan berlomba-lomba menciptakan inovasi produk yang dapat diterima oleh pasar. Dengan adanya perkembangan teknologi produsen berusaha untuk menjaga reputasi atau menjaga kualitas dan mutu dari produk yang dihasilkan. Hal ini terjadi karena banyak perusahaan yang menawarkan produk sejenis yang ditunjukkan untuk memenuhi kebutuhan tertentu bagi konsumen.

Banyaknya produk-produk handphone yang menawarkan berbagai fasilitas-fasilitas yang lengkap dan menarik serta harga yang terjangkau, menjadikan masyarakat tertarik untuk membeli dan selalu mengikuti arah perkembangan media teknologi komunikasi yang canggih. Semakin majunya produsen dalam menciptakan handphone sehingga memunculkan produk smartphone yang sekarang ini banyak diminati oleh banyak orang antara lain handphone oppo.

**Tabel 1.1**

**Pangsa pasar smartphone Indonesia kuartal I 2021**

Nomor	Vendor	Unit Share	Annual Growth
1	Oppo	24%	+39%
2	Samsung	19%	-5%
3	Vivo	19%	+17%
4	Xiaomi	18%	+37%
5	Realme	12%	+39%

*Sumber: canalys estimates (sell-inshipments), smartphone analysis, may 2021*

Berdasarkan data di atas penjualan smartphone oppo di Indonesia mulai ada peningkatan, keagresifan oppo merilis hanphone baru diawal tahun berbuah manis. Vendor asal china ini jadi sang penguasa pasar hp di Indonesia pada kuartal I 2021. Posisi oppo tahun 2021 kuartal I naik menjadi peringkat pertama di Indonesia dengan market share 24% di tahun 2020 dan di tahun 2021 mulai meningkat menjadi 39%.

Perusahaan berusaha menciptakan produk yang berkualitas merupakan konsep terpenting dalam menciptakan suatu produk. Menurut Kotler dan Armstrong (2011:258) kualitas produk adalah kemampuan yang bisa dinilai dari suatu produk didalam menjalankan fungsinya, yang merupakan suatu gabungan dari kinerja, daya tahan, kesesuaian spesifikasi, fitur dan releabilitas dari suatu produk tersebut. Produk yang berkualitas adalah produk yang diterima oleh konsumen sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen.

Persaingan didunia teknologi yang semakin lama kian menarik dan handphone Oppo adalah satu satu pabrikan handphone yang namanya sudah mulai di kenal dikalangan masyarakat khususnya kota kupang (NTT). Kupang (NTT) merupakan kota berpendidikan dimana kita banyak temukan berbagai kalangan konsumen baik lansia ataupun muda yang menggunakan handphone oppo.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu Marghie Mesthia Makaleuw, Jacky S. B. Sumarauw, dan Imelda W. J. Ogi (2018) dalam jurnal judul “Pengaruh Citra Merek, Fitur, Persepsi Harga, Terhadap Keputusan Pembelian Handphone Oppo Pada PT. Gemilang Emas Indonesia Cabang Manado” menunjukkan bahwa produsen oppo hendaknya meningkatkan kualitas produk seperti menambah fitur-fitur handphone dari meningkatkan kualitas prangkat keras lainnya untuk menarik minat konsumen dalam membeli.

Dan Ni Nyoman Galuh Gita Darma Putu Sri Hartati (2020) dalam jurnal judul “Pengaruh Citra Merek dan Promosi terhadap Keputusan Pembelian SmartphoneMerek Oppo pada Gerai Handphone Shop di Gianyar” menunjukkan bahwa Berdasarkan hasil penelitian, secara parsial citra merek pernyataan saya menggunakan produk smartphone merek Oppo karena desainnya membuat pelanggan tertarik untuk membeli memiliki nilai rata-rata terendah terdapat dalam pernyataan nomor 1, nilai rata-rata sebesar 3,38 yang menyatakan hasil penelitian tersebut Oppo hendaknya mendesain produk smartphone yang lebih menarik lagi agar konsumen lebih tertarik untuk membeli. Kelurahan oesapa merupakan wilayah yang terdapat para konsumen baik yang lansia, muda, dan anak-anak

yang lebih banyak dominan menggunakan handphone merek oppo, di karenakan kualitasnya yang bagus dan juga terdapat berbagai fitur yang lebih canggih.

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk Handphone Oppo Di Kota Kupang”**

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah Citra Merek Dan Kualitas Produk Berpengaruh Terhadap Keputusan Pembelian Produk Handphone Oppo Di Kota Kupang.

### **1.3 Persoalan Penelitian**

- a. Apakah citra merek berpengaruh terhadap keputusan pembelian produk handphone oppo di kota kupang?
- b. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap keputusan pembelian produk handphone oppo di kota kupang?

#### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui apakah citra merek berpengaruh terhadap keputusan pembelian produk handphone oppo di kota kupang.
2. Untuk mengetahui apakah kualitas produk berpengaruh terhadap keputusan pembelian produk handphone oppo di kota kupang.

#### **1.3.2 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1.3.2.1 Manfaat akademik

- a. Bagi akademik, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya dan memberikan informasi yang berkaitan tentang pengaruh citra merek dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian produk handphone oppo.
- b. Bagi pembaca secara umum, hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi tambahan informasi dan wawasan tentang pengaruh citra merek dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian produk handphone oppo.

#### 1.3.2.2 Manfaat praktis

Bagi perusahaan, penelitian ini dapat sebagai masukan atau informasi tambahan bagi perusahaan dan akan menjadi bahan pertimbangan untuk menetapkan kebijakan baru perusahaan tentang strategi pemasaran yang berpengaruh pada pembelian.