

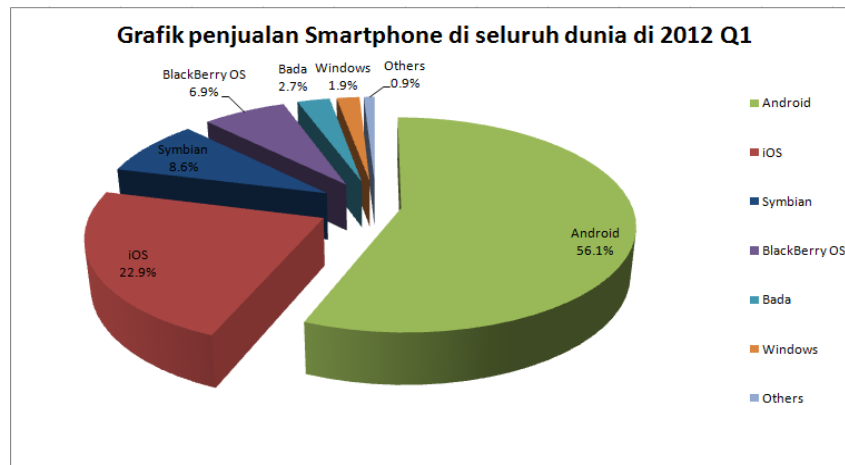
# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar belakang Pemilihan Judul

Perkembangan teknologi, informasi, dan komunikasi yang berkembang dengan pesat membuat setiap individu terdorong untuk memiliki alat yang mampu memenuhi kebutuhan dalam mengakses kemajuan teknologi, informasi dan komunikasi tersebut, salah satunya dengan menggunakan *handphone*. *Handphone* pada awal kemunculannya adalah sebuah alat yang diciptakan untuk mengakomodasi kebutuhan komunikasi manusia yang dapat dipergunakan secara berpindah-pindah. Konsep ini ditunjukkan untuk menggantikan konsep telepon konvensional yang menggunakan jaringan kabel sebagai perantaranya yang dirasa terkendala oleh terbatasnya ruang. Sejalan dengan perkembangan teknologi fungsi komunikasi sederhana yang dimiliki oleh *handphone* tersebut semakin berkembang guna mengakomodasi kebutuhan manusia yang semakin meningkat terutama dalam mengakses teknologi, informasi dan komunikasi. Atas dasar tersebut maka muncul sebuah konsep telepon pintar atau *Smartphone*. *Smartphone* merupakan *handphone* yang mempunyai kemampuan tingkat tinggi dengan fungsi yang meyerupai komputer yang bekerja menggunakan seluruh perangkat lunak sistem operasi yang menyediakan hubungan standar dan mendasar bagi pengembang aplikasi, dengan kata lain *Smartphone* merupakan komputer kecil yang mempunyai kemampuan sebuah *handphone* ([id.wikipedia.org](http://id.wikipedia.org)).

*Smartphone* telah diperkenalkan sekitar tahun 1992 dan banyak digemari dinegara-negara maju sejak tahun 2000, produk *Smartphone* di Indonesia sendiri mulai populer pada tahun 2009 dengan banyaknya produk *Smartphone* yang tersedia dengan berbagai macam jenis sistem operasi basis produk (*platform*) seperti Android, Blackberry OS, Apple iOS, Symbian, Bada, Windows Phone dan sebagainya.



**Sumber:** <http://aceandroidx.blogspot.com>, diakses 24 Juni 2014

Dari data tersebut terlihat bahwa Android menjadi *Smartphone* dengan penjualan terbanyak di kuartal satu (Januari, Februari, Maret) tahun 2012. Android yang merupakan sistem operasi buatan Open Handset Alliance, yaitu aliansi perusahaan-perusahaan teknologi komunikasi berskala multinasional dengan Google Inc.

Sepuluh tahun yang lalu kita mengenal Blackberry sebagai *Smartphone* canggih yang di impikan banyak orang karena kemampuan kerjanya, dan keunggulan aplikasi Blackberry Messenger yang hanya terdapat pada produk buatan RIM ini. Hingga pada tahun 2008 diperkenalkan sistem operasi bernama Android, Android merupakan sistem operasi yang dikembangkan oleh Google ini, yang dapat digunakan oleh banyak produsen *smartphone* dengan berbagai merk, mulai dari Samsung, Sony, LG, HTC, dan lain-lain. Mulai tahun 2008 *Smartphone* berbasis sistem operasi Android berkembang dan mulai menyerang pasar *handphone* dunia, termasuk Indonesia. Hingga pada Juli 2011 Android menggeser dominasi Blackberry dan Symbian (*nasional.kompas.com*, diakses tanggal 30 April 2014).

*Smartphone* Android dapat menggeser dominasi Blackberry karena fakta yang ada *smartphone* Android lebih unggul di beberapa aspek, keunggulan yang mereka miliki mulai dari jumlah aplikasi pada *play store* yang kurang lebih berjumlah 50.000 aplikasi hanya kalah dengan *smartphone* IOS apple, kemudian

*multitasking* yaitu dapat melakukan tugas secara bersamaan, ditambah OS Android dapat di *upgrade* sesuai dengan perangkat *hardware*. Semua itu belum ditemukan di *smartphone* Blackberry yang masih tertinggal dengan perangkat *hardware* lama. Ditambah lagi dengan merek yang beragam dari *Smartphone* Android juga membuat posisi *smartphone* Android lebih unggul ([henryussa.wordpress.com/2011/03/31/25-alasan-memilih-android-os/](http://henryussa.wordpress.com/2011/03/31/25-alasan-memilih-android-os/), di akses tanggal 30 April 2014).

Jika dihubungkan dengan kondisi masyarakat di era globalisasi saat ini *smartphone* Android telah cukup sarat untuk menjadi teknologi yang mereka harapkan. Mulai dari bentuk harga, spesifikasi dan kecanggihan, *smartphone* Android sangat variatif sesuai dengan kebutuhan konsumen. Meskipun demikian setiap orang memiliki pandangan yang berbeda dalam suatu hal yang disebut dengan persepsi. Persepsi muncul dari berbagai stimulus atau rangsangan yang diterima, stimulus yang dimaksud adalah pengalaman seseorang saat menggunakan produk, bisa juga perbedaan pengetahuan tentang produk, perbedaan kepentingan dan lain sebagainya.

Pengguna *Smartphone* khususnya *smartphone* Android adalah semua kalangan, mulai dari remaja hingga lanjut usia menggunakan *smartphone* jenis ini, namun menurut survei segmen terbesar pengguna perangkat pintar ini adalah anak muda di kisaran usia 16 sampai 21 tahun (Sumber, <http://www.themarketeers.com>, di akses 20 April 2014). *Smartphone* Android selain mempunyai keunggulan yang banyak di banding *Smartphone* lain tetapi juga mempunyai kelemahan-kelemahan yang masih ditemukan seperti, fitur yang sulit atau membingungkan cara pengoperasiannya, baterai yang cepat habis, kurangnya aksesoris untuk *Smartphone* Android, perbaikan ketika *Smartphone* rusak yang tidak memuaskan, dan lain-lain. Persepsi tentang kelemahan yang terdapat pada *Smartphone* Android memiliki hubungan dengan kualitas *Smartphone* Android, oleh karena itu penulis mencoba melakukan penelitian dengan mengambil judul **“Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Produk *Smartphone* Android (Studi Kasus di Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Sriwijaya)”**.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis merumuskan masalahnya sebagai berikut:

- a. Bagaimana persepsi mahasiswa Akuntansi Politeknik Negeri Sriwijaya terhadap kualitas produk *Smartphone* Android?
- b. Dimensi kualitas manakah yang paling banyak menjadi pilihan mahasiswa di Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Sriwijaya?

## 1.3 Ruang Lingkup Pembahasan

Dalam penulisan ini, penulis membatasi ruang lingkup pembahasan masalah agar dalam pembahasan permasalahan yang ada akan lebih terarah dan tidak terjadi penyimpangan. Untuk itu, penulis membatasi ruang lingkup pembahasannya pada 8 (Delapan) dimensi kualitas produk menurut Sviokla dalam Lupiyoadi (2013:214) yaitu dimensi kualitas Kinerja (*Performance*), Keistimewaan produk (*Features*), Reliabilitas/Keterandalan (*Reliability*), Kesesuaian (*Conformance*), Ketahanan (*Durability*), Kemampuan Pelayanan (*Servicebility*), Estetika (*Aesthetics*), Kualitas yang dirasakan (*Perceived quality*).

## 1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

### 1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penulisan ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui bagaimana persepsi mahasiswa Akuntansi Politeknik Negeri Sriwijaya terhadap kualitas produk *Smartphone* Android.
- b. Untuk mengetahui dimensi kualitas manakah yang paling banyak pada *Smartphone* Android yang menjadi pilihan mahasiswa Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Sriwijaya.

### 1.4.2 Manfaat Penelitian

- a. Menambah pengetahuan dan wawasan khususnya pengetahuan di bidang perilaku konsumen, dan melatih penulis untuk dapat menerapkan teori-

teori yang diperoleh dalam perkuliahan pada kenyataan yang ada di lapangan.

- b. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dan menjadi landasan atau bahan informasi bagi peneliti lain/pembaca yang akan melakukan penelitian yang sama dimasa yang akan datang.

## **1.5 Metodologi Penelitian**

### **1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian**

Penulis melakukan penelitian mengenai persepsi mahasiswa terhadap kualitas produk *Smartphone* Android di Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Sriwijaya yang beralamat di Jalan Srijaya Negara Bukit Besar Palembang.

### **1.5.2 Jenis dan Sumber Data**

Sumber data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah:

#### **a. Data Primer**

Merupakan data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan seperti hasil dari wawancara atau hasil pengisian kuesioner yang biasa dilakukan oleh peneliti Umar (2003:56).

#### **b. Data Sekunder**

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung yang berupa data sudah diolah dalam bentuk naskah tertulis atau dokumen.

### **1.5.3 Metode Pengumpulan Data**

#### **a. Riset Lapangan (*Field Research*)**

Riset lapangan dilakukan untuk mengetahui jumlah mahasiswa Akuntansi yang menggunakan produk *Smartphone* Android dan menjawab dari permasalahan yang ada. Dari data yang diperoleh tersebut akan dijadikan populasi dan sampel didalam penelitian ini. Riset lapangan dilakukan dengan cara:

#### **Angket (*Kuesioner*)**

Angket diberikan kepada mahasiswa Jurusan Akuntansi yang menjadi sampel dalam penelitian ini. Pertanyaan-pertanyaan yang diberikan kepada responden berupa pertanyaan tertutup, dan dari hasil angket inilah akan dijadikan bahan sebagai pembahasan dari permasalahan.

**b. Studi Kepustakaan (*Library Research*)**

Dalam riset kepustakaan ini, penulis akan mengambil data-data atau informasi-informasi yang ada kaitannya dengan masalah-masalah yang sedang dibahas sebagai landasan teori dalam menganalisis masalah yang ada baik melalui buku-buku, artikel-artikel dari internet dan literatur-literatur yang ada hubungannya dengan penelitian ini.

#### **1.5.4 Teknik Pengumpulan Data**

**a. Populasi**

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2008:72).

Dalam penelitian ini yang akan menjadi populasi adalah mahasiswa Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Sriwijaya dengan jumlah 28 kelas yang terdiri dari 317 orang mahasiswa yang berkuliah pagi dan 315 orang yang berkuliah siang ditambah 6 orang yang mahasiswa pertukaran pelajar dari kamboja, sehingga total populasi adalah 638 orang mahasiswa, sumber Staf Administrasi Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Sriwijaya (Haryono:2014).

**b. Sampel**

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2008:72). Sampel yang digunakan pada penelitian terdiri dari 87 responden dari 638 populasi. Angka ini di dapat dengan menghitung berdasarkan pada rumus slovin, yaitu pengambilan ukuran minimal dari suatu populasi dengan taraf signifikansi yang digunakan sebesar 10%.

$$n = \frac{N}{1 + N\alpha^2}$$

Keterangan :

$n$  = ukuran sampel minimal

$N$  = ukuran populasi

$\alpha$  = taraf signifikansi (10%)

Perhitungan:

$$n = \frac{638}{1 + 638(0,1)^2}$$

$$n = \frac{638}{7,38} = 86,5 = 87 \text{ Responden}$$

Kemudian untuk terknik sampling yang digunakan adalah dengan menggunakan metode *noproability sampling*, sedangkan metode untuk penarikan sampelnya menggunakan *purposive sampling* yaitu menentukan sampel dengan pertimbangan tertentu. Jadi syarat yang harus dipenuhi sampel adalah mahasiswa Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Sriwijaya yang menggunakan *Smartphone* Android.

### 1.5.5 Metode Analisa Data

Dalam menganalisis data, penulis menggunakan metode penelitian Kualitatif dan Kuantitatif dengan menggunakan Skala Likert.

#### a. Metode Kualitatif

Dalam hal ini, teknik analisis kualitatif digunakan untuk menjelaskan data-data yang diperoleh dari penelitian dan menghubungkannya dengan teori-teori yang ada yang berhubungan dengan masalah dari penelitian ini.

### b. Metode Kuantitatif

Penulis juga menggunakan analisis data kuantitatif (angka/hitungan) sebagai bahan dasar untuk menghitung jumlah jawaban responden terhadap kuisioner yang diberikan. Adapun rumus yang digunakan untuk menghitung perhitungan tersebut yaitu dengan menggunakan rumus persentase, sesuai dengan rumus persentase menurut Kuncoro (2003:199), adalah sebagai berikut:

Rumus:

$$\text{Persentasi Jawaban} = \frac{\sum x}{n} \times 100$$

Keterangan :  $\sum X$  adalah Jumlah jawaban responden  
n adalah Jumlah Responden

Setelah mengetahui persentase dari setiap itemnya, maka untuk mengetahui persepsi pada setiap kualitas dimensi digunakan rumus rata-rata (*mean*) menurut Suprpto dalam Ramadhan (2001:62) sebagai berikut:

$$\text{Rata-rata (mean)} = \frac{\text{Jumlah Seluruh Data}}{\text{Banyak Data}}$$

### c. Skala Likert

Skala Likert merupakan skala untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang kejadian atau gejala sosial Yusi (2006:78). Dengan Skala Likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi variabel yang dapat diukur. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai tolok ukur untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa jawaban atau pertanyaan. Adapun dalam Skala Likert, tingkat kebaikan responden terhadap suatu pertanyaan dalam angket diklasifikasikan sebagai berikut:



1. Sangat Setuju, dengan simbol (SS)
2. Setuju, dengan simbol (S)
3. Cukup Setuju, dengan simbol (CS)
4. Tidak Setuju, dengan simbol (TS)
5. Sangat Tidak Setuju, dengan simbol (STS)

Skala likert ini di buat sebagai pilihan jawaban kuesioner untuk responden, dan dari hasil jawaban itu akan diolah sebagai pembahasan untuk memperoleh jawaban dari permasalahan yang ada.

**Tabel 1.1**  
**Kriteria Interpretasi Skor**

Persentase	Keterangan
81% - 100%	Sangat Baik
61% - 80%	Baik
40% - 60%	Cukup Baik
21% - 40%	Tidak Baik
0% - 20%	Sangat Tidak Baik

*Sumber: Skala Sikap (Riduwan, 2009)*