

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul

Perkembangan zaman yang semakin canggih menyebabkan manusia sebagai makhluk sosial semakin intens untuk melakukan interaksi dengan manusia lainnya. Teknologi komunikasi merupakan salah satu alat yang dapat mendukung manusia untuk melakukan interaksi. Teknologi komunikasi yang semakin canggih pula dapat merubah pola interaksi yang dilakukan oleh individu. Perkembangan teknologi komunikasi yang semakin cepat dan canggih ini membantu manusia untuk dapat dengan mudah melakukan interaksi tanpa dibatasi oleh ruang dan waktu. Interaksi yang dilakukan tersebut bertujuan untuk bertukar informasi ataupun hanya untuk menjalin hubungan yang baik antar manusia.

Awalnya setiap individu melakukan interaksi dengan cara bertemu langsung. Manusia mulai mengenal kertas tulis yang dapat digunakan sebagai media komunikasi yaitu berupa surat. Setelah itu, manusia mengenal alat komunikasi yang disebut dengan telepon genggam atau *Handphone*. Telepon genggam yang semakin hari mengalami perubahan menjadi semakin canggih, tidak hanya bisa digunakan untuk melakukan atau menerima panggilan dan mengirimkan pesan singkat, namun dapat pula mengakses internet. Masyarakat menyebutkan telepon genggam yang dimaksud tersebut dengan sebutan *smartphone*.

Smartphone merupakan telepon seluler dengan kemampuan lebih, mulai dari resolusi, fitur, hingga komputasi termasuk adanya sistem operasi mobile di dalamnya. Kehadiran dari *smartphone* ini memang mampu memberi berbagai manfaat dan kemudahan bagi penggunanya (Daeng dkk, 2017: 1). Hal ini tidak terlepas dari manfaat *smarthphone* itu sendiri yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat seperti untuk kepentingan bisnis, penambah pengetahuan dan informasi, mengikuti trend, gaya hidup dan lain-lain. Produk *smartphone* yang banyak beredar di pasaran tentunya menjadikan konsumen membuat pertimbangan tersendiri dalam memilih sebuah *smartphone* yang mereka inginkan. *Smartphone* yang hadir di lingkungan masyarakat saat ini tentunya

merupakan hasil produksi dari para pelaku bisnis. Mereka berlomba-lomba untuk menghasilkan produk *smartphone* terbaik sehingga menyebabkan timbulnya persepsi yang baik pula di masyarakat.

Smartphone dengan merek Apple atau yang lebih dikenal dengan sebutan iPhone merupakan salah satu produk yang kini beredar di pasaran. iPhone hadir dengan desain yang minimalis dan sederhana, layar sentuh dan satu tombol home di bagian layar merupakan ciri khas dari *handphone* pintar tersebut. iPhone sudah memiliki tempat tersendiri di hati masyarakat. Penjualan iPhone pula semakin hari mengalami peningkatan, seperti data di bawah ini.

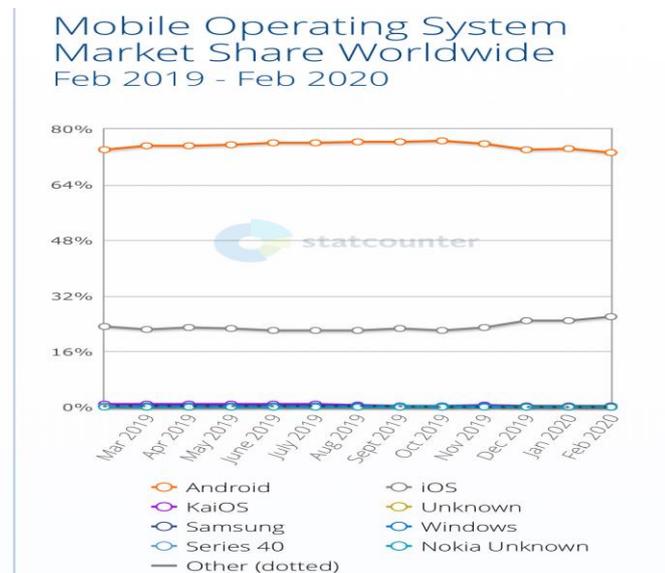
Worldwide smartphone shipments and annual growth
Canalys Smartphone Market Pulse: Q4 2019

Vendor	Q4 2019 shipments (million)	Q4 2019 market share	Q4 2018 shipments (million)	Q4 2018 market share	Annual growth
Apple	78.4	21.3%	71.7	19.7%	+9%
Samsung	70.8	19.2%	69.9	19.2%	+1%
Huawei	56.0	15.2%	60.5	16.6%	-7%
Xiaomi	33.0	9.0%	26.8	7.3%	+23%
Oppo	30.3	8.2%	29.6	8.1%	+2%
Others	100.2	27.2%	105.6	29.0%	-5%
Total	368.7	100.0%	364.1	100.0%	+1%

Gambar 1.1 Jumlah Penjualan *Smartphone* di Dunia, Tahun 2018-2019

Sumber: www.makemac.grid.id

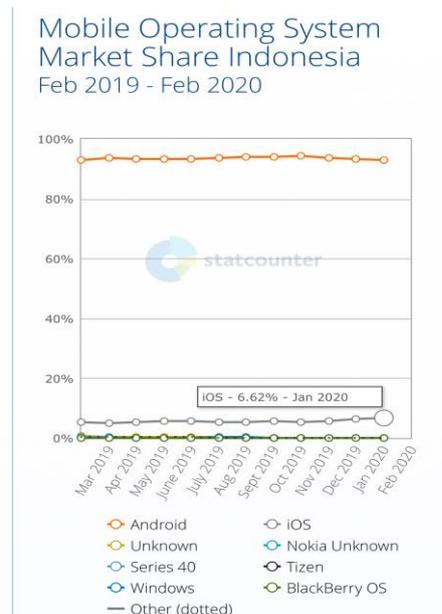
Berdasarkan data yang dipublikasikan oleh situs tersebut, sepanjang tahun 2019, penjualan iPhone selalu berhasil dikalahkan rival-rivalnya. Namun pencapaian penjualan meningkat dari tahun 2018, Apple berhasil menduduki peringkat teratas dengan pangsa pasar senilai 21,3 persen dan total distribusi iPhone sebanyak 78,4 juta sampai tahun 2019 ke seluruh dunia.



Gambar 1.2 Pengguna *Mobile Operating System* Tahun 2019
 Sumber: www.gs.statcounter.com

Adelphia (2015) dalam Giovanni, dkk. mendefinisikan iOS adalah sistem operasi yang dikembangkan oleh perusahaan Apple untuk ponsel iPhone, tetapi kemudian berkembang dan dapat digunakan ke dalam perangkat Apple yang lainnya seperti iPod Touch, Apple TV dan iPad. Menurut Adelphia (2015) dalam Giovanni, dkk. sistem operasi ini bersifat tertutup dan hanya bisa digunakan oleh perangkat Apple, jadi anda tidak akan menemukan sistem operasi iOS pada perangkat serupa dengan merek lain. Berdasarkan data yang dipublikasikan oleh situs di atas, statistik menunjukkan bahwa penggunaan sistem iOS mengalami peningkatan terhitung sejak Maret 2019 sampai Februari 2020. Hal ini berarti menunjukkan bahwa penggunaan iPhone di dunia meningkat.

Ditemui pada situs yang sama, pengguna *mobile operating system* dalam penggunaan iOS di Indonesia pun terlihat meningkat sejak Maret 2019 hingga Januari 2020. Hal ini juga berarti pengguna iPhone di Indonesia mengalami peningkatan yaitu hingga saat ini sebesar 6,62 persen seperti pada gambar tersebut di bawah ini.



Gambar 1.3 Pengguna Mobile Operating System di Indonesia Tahun 2019
Sumber: www.gs.statcounter.com

iPhone sudah tidak asing lagi ditelinga masyarakat di dunia maupun Indonesia. Masyarakat dari berbagai kalangan pun sudah menggunakan produk tersebut, mulai dari kalangan selebritis hingga masyarakat biasa pada umumnya. Berdasarkan pengamatan awal yang sudah dilakukan oleh penulis maka salah satu kalangan masyarakat yang menggunakan iPhone tersebut adalah Mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya Angkatan Tahun 2018. Berikut adalah data mahasiswa angkatan 2018 yang menggunakan iPhone di Politeknik Negeri Sriwijaya.

Tabel 1.1
Daftar Mahasiswa Pengguna iPhone
Politeknik Negeri Sriwijaya Angkatan 2018

Jurusan	Jumlah
Teknik Sipil	14 Mahasiswa
Teknik Elektro	7 Mahasiswa
Teknik Kimia	1 Mahasiswa
Teknik Mesin	1 Mahasiswa
Administrasi Bisnis	24 Mahasiswa
Akuntansi	19 Mahasiswa
Teknik Komputer	1 Mahasiswa

Tabel 1.1 (lanjutan)

Jurusan	Jumlah
Manajemen Informatika	16 Mahasiswa
Bahasa Inggris	5 Mahasiswa
Jumlah	88 Mahasiswa

(Sumber: Data yang diolah, 2020)

Berdasarkan dari hasil survei awal yang penulis lakukan, bahwa terdapat 88 mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya angkatan tahun 2018 yang menggunakan iPhone. Mahasiswa tentunya melakukan berbagai pertimbangan untuk menentukan pembelian. Terdapat banyak hal yang dapat mendorong sehingga timbulnya persepsi untuk menilai suatu produk. Setiap orang tentunya memiliki persepsi masing-masing yang disebabkan perbedaan kekuatan indera seseorang dalam menangkap stimulasi dan mengartikan stimulasi tersebut. Persepsi akan timbul setelah seseorang sudah menggunakan produk tersebut, dalam hal ini yaitu iPhone. Menurut Garvin dalam Dinawan (2010: 339) ada delapan indikator dalam menentukan persepsi seseorang terhadap suatu produk yaitu *Performance*, *Reliability*, *Feature*, *Durability*, *Conformance*, *Service Ability*, *Aesthetic*, dan *Preceived Quality*. Berdasarkan pernyataan-pernyataan di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dalam bentuk laporan akhir dengan judul **“PERSEPSI MAHASISWA DALAM KEPUTUSAN PEMBELIAN SMARTPHONE MEREK APPLE (Studi Kasus pada Mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya Angkatan Tahun 2018)”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang pemilihan judul yang telah diuraikan di atas, maka penulis dapat membuat rumusan masalah yang akan dibahas sebagai berikut:

1. Bagaimanakah persepsi mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya angkatan tahun 2018 dalam keputusan pembelian *smartphone* merek *apple*?

2. Dimensi manakah yang paling dominan dalam keputusan pembelian *smartphone* merek *apple* oleh mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya angkatan tahun 2018?

1.3 Ruang Lingkup Pembahasan

Agar penulisan laporan ini lebih terarah dan tidak menyimpang dari pembahasan, maka penulis membatasi ruang lingkup pembahasan pada delapan dimensi persepsi konsumen terhadap produk yaitu dimensi *Performance*, *Feature*, *Reliability*, *Durability*, *Conformance*, *Service Ability*, *Aesthetic*, dan *Preceived Quality*.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana persepsi mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya angkatan tahun 2018 dalam keputusan pembelian *smartphone* merek *apple*.
2. Untuk mengetahui dimensi manakah yang paling dominan dalam keputusan pembelian *smartphone* merek *apple* oleh mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya angkatan tahun 2018.

1.4.2 Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan informasi lebih bagi penulis mengenai persepsi mahasiswa polsri dalam keputusan pembelian *smartphone* merek *apple*.

2. Bagi Pembaca

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi pembaca dan dapat menjadi refrensi bagi penelitian selanjutnya mengenai persepsi seseorang terhadap suatu produk.

1.5 Metodologi Penelitian

1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Politeknik Negeri Sriwijaya yang berlokasi di Jl. Sriwijaya Negara Bukit Besar Palembang. Objek penelitian ini adalah Mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang angkatan tahun 2018. Penelitian ini meneliti tentang persepsi mahasiswa dalam keputusan pembelian *smartphone* merek *apple* di Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang dan dimensi persepsi yang paling dominan yang dirasakan oleh mahasiswa.

1.5.2 Jenis dan Sumber Data

Menurut Yusi dan Idris (2009: 103) berdasarkan cara memperolehnya, data dapat dibagi ke dalam:

1. Data Primer

Data primer yaitu data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh suatu organisasi atau perseorangan langsung dari objeknya. Pada penelitian ini penulis memperoleh data langsung dari individu dengan menggunakan instrumen kuesioner melalui media *google form* yang disebarakan kepada mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya angkatan 2018 yang menggunakan *smartphone* merek *apple*.

2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain, biasanya sudah dalam bentuk publikasi. Pada penelitian ini penulis memperoleh data dari website Apple Inc, website makemac.grid.id, serta gs.statcounter.com.

1.5.3 Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan untuk pengumpulan data dan informasi dalam penulisan laporan akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Studi Lapangan

Dalam penulisan laporan akhir tersebut, penulis menggunakan metode riset lapangan yaitu berupa angket (kuesioner). Menurut Sugiyono (2016: 230)

kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Penulis menggunakan kuesioner berupa pernyataan yang akan dibagikan kepada responden yaitu mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya angkatan tahun 2018 yang menggunakan iPhone.

2. Studi Pustaka

Menurut Widodo (2017: 75) studi pustaka adalah kegiatan mempelajari, mendalami, dan mengutip teori-teori atau konsep-konsep dari sejumlah literatur baik buku, jurnal, majalah, koran atau karya tulis lainnya yang relevan dengan topik, fokus atau variabel penelitian. Penulisan laporan akhir tersebut, penulis menggunakan metode riset perpustakaan, dimana pencarian informasi dan data-data melalui buku-buku yang terdapat diperpustakaan Jurusan Administrasi Bisnis, Perpustakaan Pusat di Politeknik Negeri Sriwijaya, jurnal ilmiah dan bahan-bahan publikasi lainnya.

1.5.4 Populasi dan Sampel

1.5.4.1 Populasi

Menurut Kurniawan (2012) dalam Sudaryono (2017: 166) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari: objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya.

Pada penelitian ini penulis menetapkan yang menjadi populasi adalah mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya angkatan tahun 2018 sebagai pengguna iPhone yaitu berjumlah 88 mahasiswa.

1.5.4.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2018: 131) dalam penelitian kuantitatif, sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada

populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu.

Penulis menggunakan teknik sampling total atau sensus dalam penulisan laporan akhir ini. Sensus atau sampling total adalah teknik pengembalian sampel dimana seluruh anggota populasi dijadikan sampel semua (Sugiyono, 2018: 140).

1.5.5 Analisis Data

1.5.5.1 Metode Kualitatif

Metode penelitian kualitatif didefinisikan sebagai metode penelitian ilmu-ilmu sosial yang mengumpulkan dan menganalisis data berupa kata-kata (lisan maupun tulisan) dan perbuatan-perbuatan manusia serta peneliti tidak berusaha menghitung atau mengkuantifikasikan data kualitatif yang telah diperoleh dan dengan demikian tidak menganalisis angka-angka (Afrizal, 2014: 13).

Menurut Yusi dan Idris (2009: 102) data kualitatif adalah data yang tidak dapat diukur dalam suatu skala numerik (Yusi dan Idris, 2009: 102). Pada penulisan laporan akhir tersebut, penulis menggunakan metode kualitatif yaitu teknik yang digunakan untuk menjelaskan data-data yang diperoleh dari penelitian dan menghubungkan dengan teori-teori yang ada dan berhubungan dengan masalah dari penelitian ini.

1.5.5.2 Metode Kuantitatif

Data kuantitatif adalah data yang diukur dalam skala numerik (Yusi dan Idris, 2009: 102). Penulis juga menggunakan analisis data kuantitatif sebagai bahan dasar untuk menghitung jumlah jawaban responden terhadap kuesioner yang diberikan.

1.5.5.3 Skala Pengukuran

Dalam penulisan laporan akhir ini, penulis menggunakan skala pengukuran yaitu berupa Skala Likert. Menurut Sugiyono (2018: 152) Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Penggunaan skala Likert ini berupa variable yang akan

diukur dan dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

Tabel 1.2
Skala Likert

No.	Keterangan	Skala
1.	Sangat Setuju (SS)	5
2.	Setuju (S)	4
3.	Netral (N)	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

(Sumber: Riduwan, 2015: 13)

Skala Likert ini dibuat sebagai pilihan jawaban kuesioner untuk responden dan hasil jawaban ini akan diolah sebagai pembahasan untuk memperoleh jawaban dari permasalahan yang ada. Metode analisis ini menggunakan persentase karena metode ini digunakan untuk menghitung jawaban atas kuesioner dari responden dengan menggunakan rumus persentase dan kriteria interpretasi skor menurut Riduwan (2015: 13) adalah sebagai berikut:

$$IS = \frac{\sum Skor Penilaian}{\sum Skor Ideal} \times 100\%$$

Keterangan:

IS : Interpretasi Skor

\sum Skor Penilaian : Jawaban Responden x Bobot Nilai (1 sampai 5)

\sum Skor Ideal : Skala Nilai Tertinggi x Jumlah Responden

Hasil dari perhitungan persentase jawaban responden tersebut kemudian akan diinterpretasikan berdasarkan kriteria interpretasi skor/angka yang telah ditentukan seperti dalam table berikut:

Tabel 1.3
Kriteria Interpretasi Skor Item dalam Variabel Penelitian

Skor/Angka	Interpretasi
0% - 20%	Sangat Lemah
21% - 40%	Lemah
41% - 60%	Cukup
61% - 80%	Kuat
81% - 100%	Sangat Kuat

(Sumber: Riduwan, 2015: 15)

Tabel interpretasi skor di atas akan menunjukkan posisi dari persentase yang didapat mengenai perhitungan persentase jawaban setiap dimensi yang diteliti.

1.6 Uji Instrumen

1.7.1 Uji validitas

Menurut Yurita, dkk (2016:8) uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kesahihan suatu instrumen. Untuk menguji validitas instrumen dapat digunakan cara analisis item, yaitu mengkorelasikan skor tiap-tiap item jawaban dengan skor total item jawaban. Alat korelasi yang digunakan adalah korelasi Pearson. Dengan taraf signifikan sebesar 5% atau 0,05, maka apabila nilai r lebih besar dari nilai kritis (r tabel) berarti item tersebut dikatakan valid. Dalam penelitian ini nilai r dihitung dengan bantuan program SPSS for Windows versi 22.

1.7.2 Uji Reliabilitas

Menurut Suyuthi (2005) dalam Yurita, dkk (2016:8) uji reliabilitas yaitu menunjuk pada satu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Untuk menguji reliabilitas dapat digunakan rumus *Alpha Cronbach's* diukur berdasarkan skala *Alpha Cronbach's* 0 sampai dengan 1. Reliabilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki nilai *Alpha Cronbach's* > dari 0.60.