BAB 1
PEDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada saat ini Media teknologi komunikasi semakin canggih di kehidupan masyarakat dan tidak dapat dihindarkan lagi. Masyarakat yang menggunakan media komunikasi berupa smartphone atau ponsel pintar Sudah semakin banyak. Penggunaan smartphone di Indonesia diprediksi akan terus meningkat. Pada 2015, terdapat 28,6% populasi di Indonesia yang menggunakan smartphone. Seiring berjalannya waktu, smartphone kini semakin terjangkau, sehingga meningkatkan penggunaannya. Lebih dari setengah populasi di Indonesia atau 56,2% telah menggunakan smartphone pada 2018. Setahun setelahnya, sebanyak 63,3% masyarakat menggunakan smartphone. Hingga 2025, setidaknya 89,2% populasi di Indonesia telah memanfaatkan smartphone. Dalam kurun waktu enam tahun sejak 2019, penetrasi smartphone di indonesia tumbuh 25,9%.

Pada awalnya smartphone merupakan barang yang dianggap mewah yang memilikinya hanya orang kalangan ekonomi atas Namun seiring perkembangan zaman yang semakin maju, smartphone sudah menjadi barang primer serta mudah dibeli. Saat ini smartphone sudah menjadi alat komunikasipenting yang digemari oleh berbagai macam kalangan masyarakat, baik ana-kanak, remaja maupun orang tua. Selain sebagai alat komunikasi, smartphone sudah menjadi gaya hidup di masyarakat pada saat ini. Seiring berkembangnya teknologi komunikasi dalam produksi smartphone, sekarang berbagai jenis merek smartphone dengan berbagai macam harga dapat ditemui. Salah satu merek yang ada di Indonesia saat ini yaitu Samsung.

Samsung adalah salah satu perusahaan teknologi terbesar di dunia yang berasal dari Korea Selatan. Berikut adalah sekilas tentang sejarah perusahaan Samsung:1938: Lee Byung-chul mendirikan Samsung Sanghoe, sebuah perusahaan perdagangan di Daegu, Korea Selatan. 1950-an: Samsung mulai memproduksi

berbagai produk, termasuk tekstil, gula, dan elektronik.1969: Samsung Electronics didirikan dan mulai memproduksi peralatan elektronik, termasuk televisi dan radio.1970-an: Samsung Electronics mulai memproduksi semikonduktor dan memori komputer.1980-an: Samsung Electronics mulai memproduksi ponsel dan peralatan telekomunikasi lainnya. 1990-an: Samsung Electronics menjadi salah satu perusahaan teknologi terbesar di dunia dan mulai memproduksi berbagai produk, termasuk TV, ponsel, dan peralatan rumah tangga. Samsung masuk ke Indonesia pada tahun 1991 dengan mendirikan PT Samsung Electronics Indonesia. Pada awalnya, Samsung hanya memproduksi dan menjual produk-produk elektronik di Indonesia, seperti TV dan peralatan rumah tangga.

Handphone merek Samsung adalah salah satu merek ponsel pintar yang paling populer di dunia. Berikut beberapa kelebihan dan fitur yang membuat handphone Samsung diminati oleh banyak orang.

Kelebihan Handphone Samsung:

1. Kualitas Layar: Samsung dikenal memiliki kualitas layar yang sangat baik, dengan teknologi seperti Super AMOLED dan Dynamic AMOLED.
2. Kamera: Samsung memiliki kamera yang sangat baik, dengan fitur seperti zoom optik, mode malam, dan perekaman video 8K.
3. Performa: Samsung memiliki prosesor yang kuat dan RAM yang besar, membuatnya dapat menjalankan aplikasi dengan lancar.
4. Desain: Samsung memiliki desain yang stylish dan modern, dengan material yang premium dan tahan lama.
5. Fitur: Samsung memiliki fitur seperti S Pen, Bixby, dan Knox, yang membuatnya lebih fungsional dan aman.

Model-Model Populer:

1. Samsung Galaxy S: Seri flagship Samsung yang memiliki fitur-fitur canggih dan harga yang premium.
2. Samsung Galaxy A: Seri mid-range Samsung yang memiliki fitur-fitur yang baik dan harga yang lebih terjangkau.
3. Samsung Galaxy Note: Seri yang memiliki fitur S Pen dan layar besar, cocok untuk produktivitas dan kreativitas.

Kelebihan Lainnya:

1. Kompatibilitas: Samsung memiliki kompatibilitas yang baik dengan perangkat lain, seperti tablet dan smartwatch.
2. Update Perangkat Lunak: Samsung secara teratur memperbarui perangkat lunaknya untuk meningkatkan keamanan dan fitur-fitur baru.
3. Dukungan: Samsung memiliki dukungan pelanggan yang baik, dengan layanan pelanggan yang tersedia di banyak negara.

Dengan demikian, handphone merek Samsung merupakan pilihan yang baik bagi mereka yang mencari perangkat yang canggih, fungsional, dan stylish. Seiring waktu, Samsung Indonesia mulai memperluas bisnisnya dengan memproduksi dan menjual produk-produk lainnya, termasuk ponsel, tablet, dan peralatan telekomunikasi lainnya. Saat ini, Samsung Indonesia adalah salah satu perusahaan teknologi terbesar di Indonesia dan memiliki pangsa pasar yang signifikan di industri ponsel dan elektronik.

Samsung memiliki pabrik di Indonesia yang berlokasi di Bekasi, Jawa Barat. Pabrik ini memproduksi berbagai produk Samsung, termasuk ponsel, tablet, dan peralatan elektronik lainnya. Dengan adanya pabrik ini, Samsung dapat meningkatkan kapasitas produksinya dan memenuhi kebutuhan pasar di Indonesia dan negara-negara lain di Asia Tenggara.

Samsung telah memberikan kontribusi yang signifikan terhadap ekonomi Indonesia melalui investasi, penciptaan lapangan kerja, dan peningkatan kapasitas produksi. Samsung juga telah bekerja sama dengan pemerintah Indonesia dan berbagai pihak lainnya untuk meningkatkan kemampuan teknologi.

Kabupaten Bengkalis adalah salah satu kabupaten di Provinsi Riau, Indonesia. Wilayah dari kabupaten ini mencakup daratan bagian Timur Pulau Sumatra dan wilayah kepulauan, dengan luas adalah 6.973,00 km². Jumlah penduduk Bengkalis pada akhir tahun 2024 sebanyak 681.884 jiwa. Tentunya, kebutuhan akan Handphone juga tinggi di Kota Bengkalis dan sekitarnya. Salah satu pemenuhan kebutuhan adalah Hanphone Merek Samsung.

Konsumen di Bengkalis seperti banyak didaerah lain Mempertimbangkan dan mencari tahu fitur apa yang dibutuhkan didalam smartphone tersebut. Memakai kendaraan dari sebuah merek. Melakukan pembelian ulang setelah cocok dengan sebuah merek. Membeli barang sesuai keinginan dan kebutuhan dan menemukan desain smartphonenya yang menarik. (Schiffman dan Kanuk , 2020), menjelaskan bahwa pengaruh eksternal, kesadaran akan kebutuhan, pengenalan produk dan evaluasi alternatif adalah hal yang dapat menimbulkan keputusan pembelian . Pengaruh eksternal ini merupakan bentuk pengenalan produk terdiri dari fitur produk, kualitas produk dan persepsi harga, serta evaluasi alternatif merupakan citra merek dari suatu produk.

Fitur produk sangat mempengaruhi keputusan pembelian dari suatu produk. Peneliti yang meneliti tentang pengaruh fitur produk , Penelitian ini merupakan pengembangan dari Septi Ayu Lestari dan Rose Rahmidani (2019) dengan menambahkan variabel Fitur Produk sebagai variabel yang mempengaruhi keputusan pembelian. Penambahan variabel fitur produk ini didukung oleh penelitian ahmad Fauzan dan Abdul Rohman (2019) yang menemukan bahwa fitur produk berpengaruh signifikan terhadap keputusan Pembelian .

Dalam fitur produk menurut (Tjiptono, 2010) fitur produk adalah unsur-unsur produk yang dipandang penting oleh konsumen dan dasar pengambilan keputusan. Fitur adalah alat bersaing untukmembedakan produk perusahaan dari produk pesaing. Membicarakan fitur produk, Samsung memiliki kelebihan tersendiri yaitu memiliki harga lebih murah dibandingkan dengan smartphone dengan spesifikasi yang sama dari merek lain.

Tabel 1.1 Perkiraaan Pengguna Handphone Merek Samsung di Bengkalis

Tahun	Pengguna Samsung di Bengkalis
2021	1.121 Pengguna
2022	1.919 Pengguna
2023	2.769 Pengguna
2024	3.451 Pengguna

Sumber :Bengkalis Ponsel

Berdasarkan Tabel 1.1 menjelaskan bahwa, hanphone Samsung di Kabupaten Bengkalis menunjukkan pertumbuhan yang signifikan dalam jumlah pelanggan dari tahun ke tahun, menandakan bahwa usaha dan strategi Samsung di Bengkalis berhasil dalam menarik dan mempertahankan pelanggan. Namun meskipun jumlah pelanggan Samsung terus meningkat tidak memungkiri bahwa masih banyak pula klaim keluhan yang diterima oleh Samsung Sebagai salah satu penyedia Merek Handphone laris dan terbesar di Bengkalis, pelanggan menyayangkan mengenai Fitur – fitur yang diberikan. Pelanggan mengeluhkan Kerusakan perangkat keras seperti layer retak , masalah baterai cepat habis dan tidak tahan lama ,*bug* , hingga penanganan keluhan yang dinilai belum maksimal. Permasalahan tersebut dapat mengurangi kualitas Fitur Produk yang dapat menyebabkan Keputusan Pembelian pada produk Handphone Merek Samsung maupun perusahaan karena ketidakpuasan yang dirasakan para pelanggannya.

Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk melakukan suatu penelitian terkait keputusan pembelian Handphone merek Samsung di Kabupaten Bengkalis dengan judul “Pengaruh Fitur Produk Terhadap Keputusan Pembelian Handphone Merek Samsung (Studi Kasus Pada Masyarakat Bengkalis)”.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Pengaruh Fitur Produk Terhadap Keputusan Pembelian Handphone Merek Samsung Studi Kasus Pada Masyarakat Bengkalis?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisa bagaimana tanggapan responden tentang keputusan pembelian Handphone merek Samsung di Bengkalis.
2. Untuk menganalisa bagaimana tanggapan responden Fitur produk Handphone Merek Samsung di Bengkalis .
3. Untuk menganalisa bagaimana pengaruh Fitur Produk terhadap keputusan pembelian handphone merek Samsung di Bengkalis.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang ingin dicapai oleh penulis dalam penulisan proposal skripsi adalah sebagai berikut:

1. Bagi penulis

   Penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk menambah wawasan dan pengetahuan serta pemahaman penulis tentang pengaruh fitur produk terhadap keputusan pembelian handphone merek Samsung di Bengkalis, melalui penerapan ilmu dan teori-teori yang diperoleh selama masa perkuliahan di Politeknik Negri Bengkalis.
2. Bagi Perusahaan

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi solusi untuk mengatur strategi untuk mempertahankan keputusan pembelian handphone merek Samsung di Bengkalis.
3. Bagi Pihak Lain

   Sebagai referensi ilmiah bagi penulisan lebih lanjut pada masalah yang berkaitan.

1.5 Sistematika Penulisan Laporan

Sistematika penulisan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan secara ringkas rencana isi dari bagian pada laporan proposal yang disusun sebagai berikut:

BAB 1 : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan

penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian dan sistematika penelitian.

BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini menguraikan tentang penelitian terdahulu dan teori-teori yang relevan dengan pokok bahasan dalam penelitian ini. Khusus nya yang berkaitan dengan pengaruh Fitur Produk terhadap Keputusan Pembelian Handphone Merek Samsung pada masyarakat Bengkalis.

BAB 3 : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang lokasi dan waktu penelitian, objek penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengambilan sampel, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data, metode analisis data, jenis penelitian dan definisi konsep dan operasional.

BAB 4 : DESKRIPSI HASIL PENELITIAN DAN ANALISA

Pada bab ini berisikan hasil dan pembahasan. Hasil penelitian berisikan data yang mencakup antara lain: untuk mengetahui pengaruh Fitur Produk terhadap keputusan Pembelan Hanphone Merek Samsung pada masyarakat Bengkalis.

BAB 5 : PENUTUP

Bab ini merupakan bagian dari penelitian yang telah dilakukan yang menjelaskan tentang kesimpulan dari hasil penelitian dan saran dari peneliti.