

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi mengarah kepada digital dan mobile. Kini adanya smartphone bisa menggantikan segalanya. Smartphone adalah salah satu kebutuhan masyarakat modern. Smart phone sangat penting bagi kita karena untuk menunjang aktivitas sehari – hari kita. Banyak sekali perusahaan elektronik lagi memunculkan produk – produk dan merk – merk baru untuk bersaing. Semakin berkembangnya teknologi informasi semakin banyak tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan produk yang akan digunakan. Kebutuhan smartphone pada saat ini dilihat sangat penting sekali dan sudah menjadi kebutuhan gaya hidup sebagai masyarakat modern saat ini. Fenomena ini mendukung banyak smartphone yang menawarkan produknya dengan menambahkan berbagai banyak fitur – fitur canggih untuk memikat para masyarakat untuk bisa menggunakannya. (<https://blog.eikontechnology.com/>)

Terdapat banyak merek smartphone yang bersaing di Indonesia. Seperti Apple, Samsung, Sony, Xiaomi dan lain-lain. Smartphone seperti ini menyebabkan persaingan yang sangat ketat diantara para competitor usaha di bidang telekomunikasi. Menurut riset penjualan smartphone di pasar global pada tahun 2016 mengungkapkan bahwa merk Samsung adalah yang melakukan penjualan tertinggi yaitu 9,3 juta unit kemudian di susul oleh merk Apple (produsen iPhone) yang berhasil menjual sebanyak 50 juta unit lalu merk Xiaomi 29,8 juta unit dan merk lainnya 19,9 juta unit. Banyaknya jenis dan merk smartphone yang ditawarkan di pasar membuat konsumen memiliki banyak pilihan dan hal ini sangat mendorong para produsen untuk menjual produknya dengan kualitas yang baik dan harga dan kompetitif. Pengguna smartphone juga harus melihat jaringan yang mereka gunakan untuk smartphone mereka. Jika tidak ada suatu jaringan maka mereka tidak dapat melakukan suatu komunikasi dengan yang lainnya. Pengguna jaringan internet di Indonesia menunjukkan signifikan sejak tahun 2013. Dan sekarang bertambah banyak karena masyarakat Indonesia

sangat membutuhkannya. Internet dan smartphone menjadi perangkat pendukung untuk bekerja lebih praktis dan cepat. (<https://blog.eikontechnology.com/>)

Semua orang pasti selalu mencari- cari alasan untuk mengganti smartphonenya untuk mendapatkan yang diinginkannya. Faktor-faktor yang menjadi alasan bagi konsumen untuk tetap melakukan pembelian yang terus menerus karena tetap meningkatkan fitur, harga, citra merk, promosi, garansi, kualitas produk dan lain-lain. Para produsen smartphone akan terus melakukan dan meningkatkan kualitas dan menambahkan inovasi-inovasi produk yang akan di keluarkannya. Kini semakin berkembangnya teknologi semua orang semakin pintar menggunakan smartphonenya. Karena ada banyak layanan yang diberikan untuk smartphone yang di beli. (<https://www.kompasiana.com/wardhanahendra/>)

Ketergantungan terhadap smartphone menjadi alasan bagi setiap orang. Karena smartphone kini bukan telah menjadi sebuah keperluan tetapi menjadi sebuah keharusan untuk mempunyainya. Pastinya hal ini sangat berpengaruh sekali terhadap anak muda. Karena anak muda sekarang berlomba-lomba mempunyai smartphone yang bagus untuk di pamerkan kepada teman-temannya. Smartphone memang hal penting bagi semua tetapi smartphone juga mampu membuat semua menjadi tahu banyak hal untuk di ikuti dan menentukan apa yang harus di lakukan. (<https://www.kompasiana.com/wardhanahendra/>).



Gambar 1.1 Logo OPPO Find X

Sumber : <https://www.google.com/>

Gambar 1.1 logo OPPO Find X di atas merupakan salah satu produk yang menarik perhatian warga Indonesia yaitu produk telepon seluler dengan merek OPPO cameraphone. OPPO meluncurkan produk tersebut karena khusus untuk pecinta selfie yang sekarang menjadi trend bagi kebanyakan orang. OPPO juga memiliki desain yang elegan, di dukung dengan fitur SIM GSM, dan di dukung dengan koneksi 4G LTE, kinerja yang tangguh, kapasitas penyimpanan cukup besar dan camera yang sangat bagus dibandingkan smartphone lain. (<http://makassar.tribunnews.com/>)

OPPO baru-baru ini mengenalkan produk termahalnya dengan harga Rp 12 juta. Produk OPPO termahal ini meluncurkan varian OPPO Find X. OPPO Find X adalah produk mereka yang layak untuk di pilih dan dimiliki. Karena HP ini sangat banyak menawarkan keunggulan. OPPO Find X ini memiliki layar yang penuh serta tanpa adanya notch. HP ini memiliki kamera yang tersembunyi dengan keunggulan kamera belakang 16 MP + 20 MP dan kamera depan 25 MP kamera akan muncul ketika di buka aplikasi kameranya. (<http://makassar.tribunnews.com/>)

OPPO Find X ini merupakan handphone yang paling percaya diri di karenakan menerapkan metode biometric face recognition sebagai pengaman OPPO Find X tanpa adanya pemindai sidik jari. OPPO Find X ini memang memiliki kecanggihan- kecanggihan yang luar biasa meskipun kita memakai benda apapun yang ada di wajah kita OPPO Find X bisa mengenali wajah kita dengan menggunakan biometric face recognition yang mereka terapkan. (<https://tekno.kompas.com/>)

OPPO Find X ini adalah smartphone pertama kalinya yang mengusung RAM yang berkapasitas 10GB. Ini adalah smartphone yang pertamakali meluncurkan RAM paling besar di bandingkan smartphone-smartphone yang lain. OPPO Find X ini memang membuat orang- orang jadi ingin memilikinya. Selain memiliki RAM yang cukup tinggi OPPO Find X ini memiliki baterai yang berkapasitas 3.3730 mAh dan memiliki sistem operasi Android 8.1 Oreo. (<http://surabaya.tribunnews.com/>)

Menurut Belch dan Belch (2009) *Repurchase Intention* adalah kecenderungan untuk membeli sebuah merek dan secara umum berdasarkan kesesuaian antara motif pembelian dengan atribut atau karakteristik merek yang dapat dipertimbangkan. Berdasarkan keterangan tertulis, Rabu, 26 September 2018, hasil laporan tersebut membuktikan bahwa OPPO mampu bersaing pada segmen pasar premium yang memiliki iklim kompetisi sangat ketat. Sekitar 95 persen penjualan produk premium berasal dari pasar domestik Cina. Dalam laporan tersebut terlihat bahwa OPPO masih memiliki banyak kesempatan untuk mengembangkan pangsa pasarnya dengan membawa lebih banyak produk premium ke pasar konsumen muda di seluruh dunia. Laporan Counterpoint menyimpulkan bahwa pasar smartphone kelas atas secara global tumbuh sebesar 7 persen pada kuartal kedua 2018. OPPO menyumbang 24 persen dari keseluruhan pasar smartphone premium. Pada segmen itu, OPPO menduduki peringkat pertama dengan pangsa pasar 22 persen diikuti oleh Apple, Samsung, Huawei dan lainnya. Pada pasar smartphone high-end di Cina, yang merupakan pasar terbesar di dunia, Para produsen ponsel pintar asal Cina kini mulai meningkatkan teknologi dan inovasi pada produk andalannya seperti yang dilakukan OPPO pada perangkat Find X. Perangkat tersebut berhasil memukau konsumen dan media karena adaptasi teknologi terbaru seperti 3D Stealth Camera. Tahun ini OPPO telah mengenalkan beberapa teknologi inovatif yang sebagian besar menjadi pionir di dunia smartphone, termasuk kecerdasan buatan pada kamera, pengisian daya supercepat SuperVOOC, juga teknologi 3D Structured Light dan Time of Flight (TOF) 3D Sensing Camera. OPPO juga telah menandatangani kemitraan dengan Stanford University untuk mengembangkan teknologi AI dan para engineer OPPO berhasil untuk menguji sistem 5G yang kelak akan digunakan pengembangan produk mendatang. OPPO telah berupaya keras untuk mengembangkan teknologi melalui Riset and Development-nya. Secara global, OPPO sudah menghasilkan banyak teknologi terapan dan mendaftarkan lebih dari 32.000 paten. Dalam hal pemasaran OPPO tetap fokus terhadap target audiens kepada konsumen muda. Dengan kehadirannya di 30 negara dan mengoperasikan lebih dari 400 ribu toko, OPPO berkomitmen untuk menjadi merek smartphone favorit di kalangan anak muda di

seluruh dunia. Secara keseluruhan, selain dari produk, teknologi, dan pemasaran, tujuan nomor utama OPPO adalah menghadirkan produk yang hasil karyanya hadir untuk memenuhi kebutuhan penggunanya. (<https://kuliahmarket.wordpress.com/>)

Menurut Rivai & Basri, 2004; Harsuko 2011 *Performance atau kinerja* adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan perusahaan secara ilegal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika. Oppo sendiri memiliki kebijakan untuk memprioritaskan karyawan berusia muda untuk menduduki jabatan tinggi di perusahaan. Hal ini karena anak muda dianggap masih memiliki mental yang dapat dibentuk sesuai dengan visi perusahaan. Selain itu, dari data internal Oppo menyebutkan bahwa sebanyak 42 persen petinggi yang menduduki posisi supervisor berusia tak lebih dari 32 tahun. Termasuk AVP Oppo China, Brian Shen. Sementara persentase supervisor yang lahir setelah 1990 sebanyak 3,5 persen dari keseluruhan. Jika dibandingkan dengan perusahaan teknologi lain, usia rata-rata pegawai Oppo memang tergolong muda. Bandingkan saja dengan Apple yang usia rata-ratanya adalah 31 tahun, Google 30 tahun, sedangkan Oppo 29,5 tahun. (<https://tekno.kompas.com/>)

Reliability menurut Sugiono (2005) adalah serangkaian pengukuran atau serangkaian alat ukur yang memiliki konsistensi jika pengukuran yang dilakukan dengan alat ukur itu dilakukan secara berulang. Layar milik Oppo Find X terlihat amat lega karena bebas notch dan bezel-less. Bahkan Oppo sendiri mengklaim bahwa smartphone ini mempunyai rasio mencapai 93,8% yang membuat bagian depan benar-benar terlihat *full display*. Dari segi ukuran pun Oppo Find X lebih unggul dengan bentang 6,42 inci beresolusi full HD+ 1080 x 2340 pixels, beda tipis dengan iPhone X yang mempunyai ukuran 5,8 inci saja walaupun memiliki resolusi layar yang sedikit lebih besar. *Notch* pada iPhone X selain berfungsi untuk mempercantik, *notch* itu juga difungsikan sebagai tempat untuk menaruh kamera depan smartphone. Namun karena layar Oppo Find X benar-benar *full*, cara unik dilakukan vendor Tiongkok tersebut dengan 'menyembunyikan' si

kamera depan dibalik layar yang akan secara otomatis keluar dengan sendirinya ketika pengguna membuka aplikasi kamera. Fitur kamera geser ini merupakan yang pertama dipasarkan di dunia. Tak hanya kamera depan, kamera belakang pun dibuat serupa sehingga Oppo Find X benar-benar terkesan istimewa. Dengan bekal resolusi gahar sebesar 25MP, kamera selfie bersensor Sony IMX 576 milik Oppo Find X dibekali teknologi *Stealth 3D Camera* yang dapat memindai wajah pengguna secara tiga dimensi dengan bantuan pemancar inframerah dan juga *3D Smart Selfie Capture* sehingga akan memperindah tampilan selfie. Fitur kamera selfie iPhone X pun tak perlu diragukan lagi meski hanya beresolusi 7MP. Dengan sistem pengaturan *TrueDepth* yang bisa menghasilkan kamera inframerah, sensor, dan proyektor yang amat baik. Sistem Operasi iOS 11 yang digunakan iPhone X dibekali teknologi *Augmented Reality* sehingga memungkinkan pengguna melihat objek maya secara dua dimensi maupun tiga dimensi pada game maupun aplikasi. Sistem operasi ini juga akan membuat iPhone X menjadi perangkat yang andal dan cerdas. Pada smartphone versi android seperti Oppo Find X, OS Android v8.1 Oreo yang paling *update* pun ditanamkan dan memiliki banyak fitur baru yang menguntungkan seperti *Auto-enable WiFi*, fitur *Picture in picture*, penyempurnaan *App Shortcuts*, fitur keamanan baru, dan masih banyak fitur pintar lainnya. (<https://www.seputarpengetahuan.co.id/>)

Menurut Fandy Tjiptono (2008) *Durability* (daya tahan), yang berarti daya tahan menunjukkan usia produk, yaitu jumlah pemakaian suatu produk sebelum produk itu digantikan atau rusak. Semakin lama daya tahannya tentu semakin awet, produk yang awet akan dipersepsikan lebih berkualitas dibanding produk yang cepat habis atau cepat diganti. Saat presentasi di acara peluncuran OPPO Find X, Executive Director OPPO Australia, sempat memperlihatkan soal kemampuan sistem kamera yang dibawa Find X. Pihak tim penguji OPPO Find X ini telah melakukan pengujian durabilitas dengan menaikturunkan kamera hingga 300 ribu kali. Karena itu mereka berani menjamin, meski sering digunakan, sistem kamera Find X tidak mudah rusak. Rata-rata pengguna membuka ponselnya 100 kali dalam sehari, bila dengan digunakan untuk memotret, paling banyak akan menggunakan kamera 150 kali dalam sehari. Dengan kata lain masyarakat bisa

menggunakan sistem kamera ini hingga 5 tahun tanpa khawatir akan durabilitasnya. (<https://www.hestanto.web.id/>)

Menurut Tjiptono (2008) *Serviceability*, yaitu kualitas produk ditentukan atas dasar kemampuan diperbaiki: mudah, cepat, dan kompeten. Produk yang mampu diperbaiki tentu kualitasnya lebih tinggi dibandingkan dengan produk yang tidak atau sulit diperbaiki. Tak hanya serius dalam membangun kuantitas, layanan purnajual OPPO pun unggul dalam kualitas dan servicenya. Untuk setiap persoalan yang dikeluhkan pengguna, OPPO menjanjikan pelayanan paling lama satu jam, dan itu sudah termasuk pengaduan, pemeriksaan, dan tindakan. Apabila ada kerusakan yang memerlukan penanganan lebih lama, OPPO tetap menjanjikan waktu 1 jam kepada konsumen untuk mengetahui status perbaikan perangkatnya. OPPO juga menyediakan meja pelayanan *face-to-face* di mana pengguna dapat menyampaikan keluhan dan berkonsultasi secara langsung kepada teknisi, bahkan menyaksikan teknisi memperbaiki ponselnya. Kemudian, untuk memudahkan para pelanggan yang bertempat tinggal jauh dari *service center*, OPPO menawarkan layanan antar-jemput perangkat yang bermasalah dari rumah pengguna buat diperbaiki di *service center* terdekat dan kemudian dikembalikan lagi ke pengguna. Tak hanya layanan antar-jemput dan perbaikan perangkat yang gratis, panggilan telepon ke *call center* penjemputan pun bebas biaya. Untuk di daerah Surabaya juga sudah di sediakan layanan service center yang terletak di Jl. Sulawesi No.42, Ngagel, Wonokromo, Kota SBY, Jawa Timur 60246. Warga Surabaya tidak perlu bingung untuk service handphone OPPO. (<https://www.hestanto.web.id/>)

Menurut Tjiptono (2008) *Aesthetics* (estetika) yaitu daya tarik produk terhadap panca indera, misalkan bentuk fisik, model atau desain yang artistik, warna dan sebagainya. (<https://www.hestanto.web.id/>)

Tabel 1.1 Perbandingan Spesifikasi Produk

Spesifikasi	OPPO FIND X	XIAOMI MI 8	SAMSUNG S9+
Memori Internal	256 GB ,8 GB RAM	128 GB ,8 GB RAM	64/128/256 GB (microSD UP to 400 GB) ,6 GB RAM
Warna	Glacier Blue and Bordeaux Red	Black	Midnight black (black), Titanium Gray(abu-abu), Coral Blue (biru), Lilac Purple(ungu)
Harga	12 juta	8 juta	12 juta
Waktu edar di Indonesia	Agustus 2018	Juni 2018	Maret 2018
Kamera Belakang dan Kamera Depan	16+20 MP & 25 MP	12+12 MP & 20 MP	12+12 MP & 8 MP



Gambar 1.2 Bentuk Fisik OPPO Find X

https://www.oppo.com/id/smartphone-find_x/specs/

Menurut Tjiptono (2008) *Conformance to Specifications* (kesesuaian dengan spesifikasi), yaitu kesesuaian yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar yang telah ditetapkan sebelumnya. Oppo Find X mengeluarkan seri yang sama tetapi mereka menambahkan edisi Lamborghini dengan spesifikasi lebih gahar. Oppo edisi khusus Lamborghini hadir dengan RAM 8GB dan memori internal 512GB. Walaupun memiliki desain sama, tampilan bodi belakang *smartphone* dibuat berbeda. Oppo membalutnya dengan tekstur *carbon fiber* yang dilapisi kaca dengan bagian bawah berlogo

Lamborghini. Soal pengisian dayanya pun berbeda, Oppo Lamborghini telah mengusung teknologi pengisian daya Super VOOC. Dengan teknologi ini, baterai 3.400mAh Find X bisa penuh dalam waktu 35 menit pengisian daya. (<https://www.hestanto.web.id/>)

Menurut Tjiptono (2008) *Perceived Quality* (kesan kualitas) yaitu persepsi konsumen terhadap keseluruhan kualitas atau keunggulan suatu produk. Keunggulan utama dari OPPO Find X ini yaitu desain panoramik yang dipadukan material kaca di bodinya, sehingga menciptakan siluet cahaya yang apik. Pada bagian pinggir bodi diberikan sentuhan *3D glass* yang halus agar menciptakan kenyamanan saat digenggam. Find X punya ponsel paling lega yang ada di pasaran. Bukan karena ukuran layarnya 6,4 inch, melainkan ponsel ini punya rasio *screen-to-body* 93,8% dan tanpa *notch* yang sudah FULL HD+. OPPO memadukan prosesor Snapdragon 845 dengan GPU Adreno 630. Tersepat pula RAM 8 GB dengan ROM 256 GB. Dengan perbekalan tersebut ponsel ini bakal menghadirkan kinerja yang kencang. Yang terakhir Oppo menyatukan kamera depan dan belakang dalam satu modul beserta sejumlah sensor *3D structured light* untuk *face recognition*. Ketika membuka aplikasi kamera atau akan membuka ponsel dengan pemindai wajah, modul tersebut akan muncul dengan cepat. Oppo mengklaim kecepatan munculnya hanya 0,5 detik. (<https://www.hestanto.web.id/>)

1.2 Batasan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi Purchase Intention. Penelitian ini dibatasi oleh faktor-faktor berikut :Performance, Reliability, Durability, Serviceability, Aesthetics, Conformance of Specification, Perceived Quality. Penelitian ini mengambil objek yaitu pengguna Handphone OPPO di Surabaya.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang masalah yang telah ada, maka dapat ditarik rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah *Performance* berpengaruh signifikan terhadap *Repurchase Intention* pada pengguna Handphone OPPO di Surabaya?
2. Apakah *Reliability* berpengaruh signifikan terhadap *Repurchase Intention* pada pengguna Handphone OPPO di Surabaya?
3. Apakah *Durability* berpengaruh signifikan terhadap *Repurchase Intention* pada pengguna Handphone OPPO di Surabaya?
4. Apakah *Serviceability* berpengaruh signifikan terhadap *Repurchase Intention* pada pengguna Handphone OPPO di Surabaya?
5. Apakah *Aesthetics* berpengaruh signifikan terhadap *Repurchase Intention* pada pengguna Handphone OPPO di Surabaya?
6. Apakah *Conformance of Specification* berpengaruh signifikan terhadap *Repurchase Intention* pada pengguna Handphone OPPO di Surabaya?
7. Apakah *Perceived Quality* berpengaruh signifikan terhadap *Repurchase Intention* pada pengguna Handphone OPPO di Surabaya?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ada, maka dapat ditarik tujuan penelitian sebagai berikut:

1. untuk mengetahui pengaruh dari *Performance* terhadap *Repurchase Intention* pada pelanggan Handphone OPPO Find X di Surabaya.
2. untuk mengetahui pengaruh dari *Reliability* terhadap *Repurchase Intention* pada pelanggan Handphone OPPO Find X di Surabaya.
3. untuk mengetahui pengaruh dari *Durability* terhadap *Repurchase Intention* pada pelanggan Handphone OPPO Find X di Surabaya.
4. untuk mengetahui pengaruh dari *Serviceability* terhadap *Repurchase Intention* pada pelanggan Handphone OPPO Find X di Surabaya.
5. untuk mengetahui pengaruh dari *Aesthetics* terhadap *purchase intention* pada pelanggan Handphone OPPO Find X di Surabaya.

6. untuk mengetahui pengaruh dari *Conformance Of Specification* terhadap *Repurchase Intention* pada pelanggan Handphone OPPO Find X di Surabaya.
7. untuk mengetahui pengaruh dari *Perceived Quality* terhadap *Repurchase Intention* pada pelanggan Handphone OPPO Find X di Surabaya.

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan atas tujuan penelitian, maka penelitian ini diharapkan akan bisa memiliki dua aspek manfaat, yakni :

1.5.1 Manfaat Teoritis

1.5.1.1 Penelitian ini dilakukan agar dapat memberikan informasi dan pengetahuan serta dapat memperluas wawasan masyarakat, terutama dibidang Management mengenai Perfomance, Reliability, Durability, Serviceability, Aesthetics, Conformance of Specification, Perceived Quality. Hasil penelitian dapat mendukung teori-teori sebelumnya mengenai ketertarikan antara masing-masing variable.

1.5.1.2 Hasil penelitian dapat menjadi alat bantu dan acuan bagi peneliti berikutnya yang ingin mengangkat tema serupa maupun menggunakan hubungan antar variabel tertentu.

1.5.2 Manfat Praktis

1.5.2.1 Penelitian ini dapat digunakan sebagai informasi dan bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam meningkatkan Perfomance, Reliability, Durability, Serviceability, Aesthetics, Conformance of Specification, Perceived Quality.

1.5.2.2 Sebagai masukan kepada manajemen OPPO untuk menetapkan strategi apa yang harus digunakan untuk dapat terus berkembang dalam persaingan yang semakin ketat, baik itu strategi jangka panjang ataupun strategi jangka pendek.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Bab ini menjelaskan tentang landasan teori, penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis, model penelitian, bagan alur pikir dan perumusan hipotesis dan model penelitian.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang jenis penelitian, populasi dan sampel, objek penelitian, metode pengumpulan data, definisi operasional dan pengukuran variabel, dan metode analisis data.

Bab IV: ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Berisi gambaran umum tentang objek penelitian, yaitu Handphone OPPO Find X; analisis data, yang meliputi hasil statistik deskriptif, hasil pengujian kualitas data, hasil pengujian hipotesis serta pembahasan dari hasil analisis data tersebut.

Bab V: KESIMPULAN

Berisi simpulan dari hasil penelitian, implikasi dari hasil penelitian dan rekomendasi untuk mengatasi masalah yang ada dalam penelitian ini.