

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Pelanggan yang merasa puas akan layanan suatu produk atau jasa yang digunakannya akan memiliki rasa yang nyaman dan percaya diri serta berkomitmen untuk terus menggunakan dan mempertahankannya dalam jangka waktu yang lama. Hal itu dikarenakan pelanggan merasakan kemudahan dalam penggunaan sistem maupun produk yang digunakan oleh beberapa merek tertentu. Dewasa ini, pemenuhan kebutuhan masyarakat sangat bergantung pada alat telekomunikasi dan merupakan kebutuhan primer bagi masyarakat. Berbagai macam merk alat telekomunikasi berupa ponsel membuat masyarakat memiliki banyak pilihan dalam menentukan kebutuhan.

Seiring berjalannya waktu dan perkembangan teknologi, ponsel semakin merajalela dan mempunyai keunggulan masing – masing. Beberapa waktu lalu, sekitar tahun 1990-an hingga awal tahun 2008, ponsel Nokia seolah menjadi ponsel sejuta umat. Terutama di Negara Indonesia, Nokia sempat menjadi raja ponsel dan mengalahkan beberapa merk seperti Siemens, Motorola, dan Samsung. Selain di Indonesia, Nokia juga menjadi produsen ponsel terbesar di dunia. Namun, seiring dengan munculnya berbagai merk ponsel yang lebih canggih seperti iPhone dari Apple dan ponsel yang berbasis Android, Nokia menjadi semakin tenggelam di tengah persaingan ketat.

Selain iPhone dan Android, Blackberry ponsel asal Canada juga merajai dunia telekomunikasi, ketiga merk tersebut menempati posisi tiga besar di dunia sebagai ponsel yang paling dicari dan banyak diminati oleh para pengguna *gadget* di Indonesia bahkan di dunia.

Nokia mengalami penurunan penjualan yang sangat drastis dan pada akhirnya Nokia melakukan efisiensi besar – besaran dengan melakukan pemecatan 3.500 pegawainya dan 6.800 peneliti dan pegawai Nokia lainnya. Nokia juga mengalami kerugian operasional sebesar sekitar Rp 9,5 triliun akibat penjualan Lumia yang tidak sesuai dengan target perusahaan. Tingkat penjualan Nokia dari 111.470.000 unit pada tahun 2011, kini mengalami penurunan sebesar 97.870.000 unit pada kuartal kedua. Dengan jumlah penjualan tersebut, Nokia hanya meraih 22,8 persen *market share*, turun dari 30,3 persen. Pesaing utama Nokia yang nampak jelas dan sangat terlihat dari minat pengguna gadget adalah Samsung android. Hal ini dibuktikan dari penjualan Samsung android yang semakin meningkat dan berhasil menjual sekitar 98.300.000 ponsel, yang diikuti kemudian oleh Nokia di tempat kedua dengan 82.700.000 unit dan Apple 35.100.000 unit di tempat ketiga ( sumber : <http://www.wartanews.com> ). Berikut adalah data penjualan yang dapat mendukung alasan penulis meneliti tentang Nokia :

**Tabel 1.1**  
**DATA PENJUALAN NOKIA DAN SAMSUNG**

Vendor	1Q12 Unit Shipments	1Q12 Market Share	1Q11 Unit Shipments	1Q11 Market Share	Year-over-year Change
Samsung	93.8	23.5%	69.3	17.1%	35.4%
Nokia	82.7	20.8%	108.5	26.8%	-23.8%
Apple	35.1	8.8%	18.6	4.6%	88.4%
ZTE	19.1	4.8%	15.0	3.7%	27.0%
LG Electronics	13.7	3.4%	24.5	6.1%	-44.1%
Others	154	38.7%	168.4	41.7%	-8.6%
Total	398.4	100.0%	404.3	100.0%	-1.5%

Sumber data : <http://www.tabloidpulsa.com>

Dari Tabel 1.1 di atas menunjukkan bahwa penjualan ponsel Nokia mengalami kekalahan dengan Samsung yang dulu sempat kalah dari Nokia bersama Motorola. Sedangkan Tabel 1.2 berikut ini menunjukkan penjualan *smartphone* di tingkat dunia. Samsung tetap mengungguli Nokia dengan menduduki peringkat pertama dan tingkat penjualan dari *market share* sebesar 29,1 persen dibandingkan dengan Nokia yang hanya sebesar 8,2 persen dan dalam setahun mengalami penurunan sebesar 50,8 persen.

**Tabel 1.2.**  
**DATA PENJUALAN SMARTPHONE**

Vendor	1Q12 Unit Shipments	1Q12 Market Share	1Q11 Unit Shipments	1Q11 Market Share	Year-over-year Change
Samsung	42.2	29.1%	11.5	11.3%	267.0%
Apple	35.1	24.2%	18.6	18.3%	88.7%
Nokia	11.9	8.2%	24.2	23.8%	-50.8%
Research In Motion	9.7	6.7%	13.8	13.6%	-29.7%
HTC	6.9	4.8%	9.0	8.9%	-23.3%
Others	39.1	27.0%	24.5	24.1%	59.6%
Total	144.9	100.0%	101.7	100.0%	42.5%

Sumber data : <http://www.tabloidpulsa.com>

Penurunan penjualan Nokia yang telah menjadi *market leader* selama empat belas tahun diakibatkan Nokia telah melakukan kesalahan sehingga mengalami kemerosotan penjualan. Menurut sumber yang terdapat pada <http://www.wartanews.com> ada beberapa alasan mengapa Nokia mengalami penurunan penjualan antara lain adalah :

1. Nokia lambat merespon pasar dan kurang menanggapi keinginan konsumen saat ini, sehingga Nokia kehilangan banyak penggunanya meskipun Nokia adalah pelopor di pasar *smartphone* yang memperkenalkan Symbian seri 60 kali pertama pada tahun 2002 melalui 7650 akan semakin sulit bersaing dengan sistem operasi seperti Android dan iOS. Pada tahun 2007, iPhone menjadi perhatian pasar karena fasilitas *full touchscreen*, kemudian muncul Android dengan sistem *operating systemnya*.
2. Nokia terkonsentrasi dengan sistem operasinya yaitu Symbian yang mulai ditinggalkan oleh pengguna. Sedangkan, Samsung telah meluncurkan *smartphone* dengan sistem Android yang kini menjadi incaran pengguna *gadget* di dunia bahkan di Indonesia.
3. Nokia kurang melakukan inovasi pada produknya dan dianggap sebagai merek tua karena tidak menawarkan hal yang baru. Dibandingkan dengan Samsung yang sangat inovatif dan dianggap sebagai inovator dengan produknya yang penuh inovasi. Nokia hanya memasarkan merk, bukan inovasi sehingga pasar jenuh dengan produk yang standar.

Didukung oleh data dari beberapa sumber, penelitian yang meneliti tentang kualitas layanan dan kemudahan penggunaan terhadap kepuasan pelanggan serta dampaknya pada informasi lisan pelanggan Nokia di Surabaya, peneliti memiliki beberapa alasan mengapa meneliti objek Nokia dan membahas variabel – variabel kualitas layanan, kemudahan penggunaan, kepuasan pelanggan, dan informasi lisan. Hal ini dikarenakan, kualitas layanan yang diberikan Nokia sudah ketinggalan jaman dan kurangnya inovasi. Sedangkan, banyak alat telekomunikasi yang semakin canggih dan membuat terobosan baru agar minat konsumen terhadap alat telekomunikasi meningkat. Fitur/fasilitas layanan yang ada di *handphone* juga menjadi salah satu penunjang kemudahan konsumen dalam menggunakan aplikasi yang ada di *handphone*. Semakin canggih fitur sebuah *handphone*, konsumen akan semakin senang dan merasakan kemudahan terutama dalam akses ke internet dan hal itu menimbulkan kepuasan konsumen. Bagi konsumen yang loyal pada Nokia akan mempengaruhi kerabat dan rekan – rekannya untuk terus menggunakan Nokia dan tidak beralih ke merk *handphone* lainnya yang lebih canggih seperti Android dan iPhone melalui media informasi lisan.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan yang dirumuskan adalah sebagai berikut :

1. Apakah daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan?
2. Apakah tampilan fisik berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan?

3. Apakah empati berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan?
4. Apakah jaminan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan?
5. Apakah keandalan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan?
6. Apakah kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan?
7. Apakah kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap informasi lisan?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Signifikansi pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan pelanggan.
2. Signifikansi pengaruh tampilan fisik terhadap kepuasan pelanggan.
3. Signifikansi pengaruh empati terhadap kepuasan pelanggan.
4. Signifikansi pengaruh jaminan terhadap kepuasan pelanggan.
5. Signifikansi pengaruh keandalan terhadap kepuasan pelanggan.
6. Signifikansi pengaruh kemudahan penggunaan terhadap kepuasan pelanggan.
7. Signifikansi pengaruh kepuasan pelanggan terhadap informasi lisan.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Beberapa manfaat penelitian yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah :

#### 1. Bagi Perusahaan

Memberikan informasi mengenai kepuasan pelanggan dan kemudahan penggunaan pada perusahaan sehingga perusahaan dapat meningkatkan informasi lisan dan kualitas layanan produk.

## 2. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat digunakan untuk mengembangkan pengetahuan yang ada dan digunakan untuk mengaplikasikan teori yang diperoleh serta menambah wawasan bagi penulis. Khususnya mengenai pengaruh kualitas layanan dan kemudahan penggunaan terhadap kepuasan pelanggan serta dampaknya pada informasi lisan pengguna Nokia di Surabaya.

## 3. Bagi Peneliti Lain

Sebagai referensi bagi peneliti yang lain yang akan mengadakan penelitian yang sama tentang pengaruh kualitas layanan dan kemudahan penggunaan terhadap kepuasan pelanggan serta dampaknya pada informasi lisan pengguna Nokia di Surabaya.

## 4. Bagi STIE Perbanas Surabaya

Untuk menambah pengetahuan mahasiswa STIE Perbanas Surabaya yang menggunakan topik yang sama dalam penelitiannya dan menambah koleksi perpustakaan STIE Perbanas Surabaya.

### 1.5. Sistematika Penulisan

Penyusunan penulisan dalam penelitian ini dibagi menjadi lima bab, dimana pembahasannya saling berkaitan. Adapun sistematika penulisan ini sebagai berikut :

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan tentang gambaran penelitian yang terdiri dari latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

**BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menjelaskan mengenai penelitian terdahulu serta teori – teori yang mendasar penelitian dan juga hipotesis penelitiannya.

**BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini menguraikan tentang prosedur penelitian yang terdiri dari identifikasi variabel, definisi operasional, penetapan populasi, dan pemilihan sampel, data dan metode pengumpulan data, dan metode pengumpulan data, dan metode analisis data dan teknik pengujian hipotesis.

**BAB IV : GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA**

Bab ini berisi tentang gambaran subyek penelitian dan analisis data yang memuat analisis dari hasil penelitian dalam bentuk analisis deskriptif, analisis statistik, dan pembahasan.

**BAB V : PENUTUP**

Bab ini berisi tentang kesimpulan akhir, keterbatasan penelitian, dan saran.