

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kebutuhan akan teknologi informasi dan komunikasi merupakan istilah yang sering diucapkan pada jaman sekarang ini. Seperti istilah teknologi informasi dan komunikasi sudah menjadi ciri dari abad ini. Seiring dengan hal tersebut manusia sebagai pemakai teknologi informasi dan komunikasi tanpa berhenti untuk terus membuat dan menciptakan teknologi informasi dan komunikasi baru agar sesuai dengan apa yang diharapkan, yaitu mempermudah aktivitas manusia itu sendiri. Sama halnya dengan penggunaan telepon seluler ini tak sekedar menjadi alat percakapan jarak jauh saja, akan tetapi produk telepon seluler di tuntut untuk dapat memberikan kemudahan pekerjaan maupun menyediakan fasilitas hiburan kepada para penggunanya. Koneksi *internet, email, social networking, streaming*, musik, video, *mobile tv, games* dan fitur-fitur lainnya kini menjadi andalan para produsen telepon seluler dalam memanjakan konsumennya.

Apple adalah sebuah perusahaan *multinational* yang berpusat di *Silicon Valley, Cupertino California* dan bergerak dalam bidang perancangan, pengembangan, dan penjualan barang – barang meliputi elektronik konsumen, perangkat lunak komputer, serta komputer pribadi. Apple didirikan pada tanggal 1 April 1976 dan diinkorporasikan menjadi Apple Computer, Inc. Pada tanggal 9 Januari 2007, kata Computer dihapus untuk mencerminkan fokus Apple terhadap

bidang elektronik konsumen pasca peluncuran Iphone. Apple dikenal akan jajaran produk perangkat lunak diantaranya sistem operasi OS X dan IOS, pemutar musik iTunes, serta web Safari, dan perangkat keras diantaranya komputer meja iMac, komputer jinjing MacBook Pro, Pemutar lagu iPod, serta telepon genggam iPhone. Pada penelitian ini, penulis akan membahas produk Apple yaitu telepon genggam Iphone.

Iphone adalah sebuah merek *smartphone* yang saat ini menjelma sebagai ponsel kelas atas, yang diproduksi oleh perusahaan besar dunia Apple, Inc. Dengan mempunyai khas dalam tampilan serta fiturnya pun tidak akan didapatkan di dalam telepon seluler vendor lainnya. Dengan semakin memantapkan dirinya sebagai *smartphone* yang memiliki pesona tersendiri, dan mempunyai kesan sebagai ponsel eksklusif serta premium. Hasil produksi dari vendor Apple ini pun memiliki banyak sekali keunggulan daripada vendor lainnya. Beragam fitur terbarunya seperti OS IOS yang sangat canggih, pemutar musik dan video, sms, mms, voice mail, serta konektivitas high access internet dengan menggunakan web khususnya yang bernama Safari. Jenis dan series dari ponsel Iphone Apple memiliki sebuah fitur serta spesifikasi, yang telah memiliki kemampuan teknologi masa kini. Dan banyak sekali beragam pilihan dengan menyajikan aneka aplikasi, games dan chatting. Jenis tipe Iphone Apple ada berbagai macam seperti; Iphone 5/5s, Iphone 4/4s, Iphone 3gs, dan Iphone 2g.

Retensi pelanggan merupakan kecenderungan konsumen untuk tetap menggunakan penyedia layanan yang sama dengan waktu jangka panjang (Ranaweeradan Prabhu, 2003 dalam jurnal Seiedeh Nasrin Danesh, 2012). Retensi

pelanggan merupakan salah satu indikator yang paling penting dari kepuasan pelanggan. Jadi, agar tercipta retensi pelanggan dunia pemasaran harus semakin kompetitif menuntut perusahaan telepon seluler untuk terus membuat atau menciptakan teknologi baru yang disukai konsumen. Teknologi yang semakin meningkat menyebabkan banyak perusahaan yang bergerak di bidang telekomunikasi saling berlomba memberikan berbagai macam kemudahan serta fasilitas yang baik. Berbagai macam cara serta sarana dilakukan guna mengurangi pindahnya konsumen ke produk lain serta meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pelanggan. Menjaga hubungan baik dengan konsumen membuat pelanggan merasa senang pada saatnya sehingga pelanggan akan setia dan akan mengatakan hal-hal baik tentang produk dan perusahaan kepada orang lain. Perusahaan telepon seluler yang telah memasuki pasar Indonesia antara lain : Panasonic, Nokia, Sony, Samsung, Mito, Samsung Android , Iphone, motorola, LG dan merek lainnya. Masing-masing merek telepon seluler tersebut berlomba melakukan berbagai macam perubahan dengan tipe, model dan teknologinya yang disesuaikan dengan kebutuhan profesi, status, gaya hidup, dan hobi pemakainya.

Bagi para pemula yang baru mengenal Iphone, atau yang akan membeli seluler Iphone. Sebelum anda mengenal lebih jauh maupun membeli seluler dengan OS IOS Iphone Apple, ada baiknya mengenal kelebihan dan kekurangan, serta keunggulan dan kelemahan seluler Iphone.

Tabel 1.1
KELEBIHAN DAN KEKURANGAN IPHONE

No	Kelebihan	Kekurangan
1.	Gadget serba bisa, game 3d, portable media player, kamera video, itunes player, internet, kita bisa mendapatkan semua itu di seluler ini, dan juga semua Iphone dilengkapi koneksi super lengkap, WIFI, Bluetooth	Bagi yang belum terbiasa dengan keyboard layar sentuh, akan mengalami kesulitan saat menggunakan untuk menulis pesan maupun telfon
2.	Banyak aplikasi yang ada di Iphone itu free alias gratisan, jadi tidak perlu bayar untuk download	Tidak ada Microsoft Aplikasi.
3.	Sudah bisa push email, jadi email up to date. fasilitas jejaring sosial juga sudah tersedia Twitter, Facebook, Path, Instagram, dan masih banyak lainnya. Tidak semua seluler bisa menikmati sosial media yang ada di Iphone.	Aplikasi di Iphone memang bisa di dapatkan dengan mudah, tetapi semua itu juga mempengaruhi daya baterai yang cepat habis, jika aplikasi tetap diaktifkan maupun digunakan.
4	multitasking-hp Iphone bisa menjalankan berbagai aplikasi, misalnya anda bisa browsing, facebookan sambil dengerin lagu.	Menyebabkan baterai cepat habis.
5	kemudahan dalam notifikasi- setiap ada sms, email, atau bahkan artikel terbaru dari RSS Reader, akan selalu ada notifikasi di HOME Screen ponsel Iphone, tak ketinggalan lampu LED indikator	Menyebabkan baterai cepat habis.

Sumber: <http://infohandphone.com>

Switching barriers adalah hambatan atau beban yang harus ditanggung oleh pelanggan apabila harus berpindah merek. Agar dapat bersaing dan mempertahankan konsumennya, Iphone Apple dituntut untuk mampu memberikan fitur-fitur yang memuaskan dan lebih canggih dari yang ditawarkan oleh produk

lain sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumennya. Maka Dengan adanya kelebihan pada produk Iphone Apple yang membuat konsumen puas sehingga diharapkan dapat mencegah konsumen untuk berpindah ke produk lain. Menurut schaaers dalam buku Fandy Tjiptono, (2008:24), tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan kepuasan pelanggan, pelanggan yang merasa puas akan menjamin kehidupan perusahaan dalam jangka panjang.

Perusahaan yang bergerak dibidang telepon seluler ini memerlukan suatu strategi demi menjaga kepercayaan pelanggan mereka agar tidak berpindah ke produk lain. Perusahaan tidak cukup hanya menarik pelanggan namun harus meningkatkan bisnisnya, sedangkan yang terjadi saat ini Iphone Apple sedang mengalami penurunan penjualan yang disebabkan meningkatnya penjualan dari ponsel android. Hal ini bisa dilihat dari tabel berikut.

Tabel 1.2
WORLDWIDE SMARTPHONE SALES TO END USERS BY
OPERATING SYSTEM

Worldwide smartphone sale to end users by operating system (% of total)	Quartal 2012	Quartal 2013
Android	42,3%	50,3%
Apple Ios	53,2%	43,1%
Blacberry	1,3%	0,6%
Windows	2,6%	4,7%
Other	0,7%	1,3%
Total	100,0%	100,0%

Sumber : <http://wisnu3ds.wordpress.com> data diolah

Dari Tabel 1.2 menunjukkan telah terjadi penurunan penjualan Iphone dari kuartal 2012 sebesar 53,2% menjadi 43,1% di kuartal 2013. Hal tersebut dikarenakan penjualan android meningkat. Penjualan berdasarkan data diatas

secara signifikan terjadi pada perusahaan android yakni di kuartal 2012 sebesar 42,3% meningkat menjadi 50,3% di kuartal 2013. Hal tersebut dipicu karena munculnya produk baru dari android.

Kepercayaan (*trust*) merupakan pondasi dari bisnis. Membangun kepercayaan dalam hubungan jangka panjang dengan pelanggan adalah faktor yang penting untuk menciptakan Retensi Pelanggan. Kepercayaan Pelanggan (*customer trust*) adalah kemauan kelompok untuk menjadi rentan terhadap tindakan pihak lain berdasarkan harapan bahwa yang lain akan melakukan tindakan tertentu (Mayer et al, 1995 dalam jurnal Seiedeh Nasrin Danesh, 2012).

Nilai yang dirasa (*perceive value*) dipandang sebagai penilaian keseluruhan pelanggan utilitas produk berbasis pada persepsi apa yang diterima dan apa yang diberikan (Zeithaml, 1998 dalam jurnal Manoj Edward, 2011). Menurut Kotler dan Keller (2007 : 31) mendefinisikan nilai yang dirasa sebagai persepsi pelanggan berdasarkan biaya yang dikeluarkan dengan manfaat yang diperoleh setelah menggunakan produk.

Banyak Keluhan yang muncul pada Iphone, diantaranya keluhan yang disampaikan oleh para pengguna iphone yaitu ponsel mereka tidak responsif setelah update IOS 7.1. Mereka mengklaim bahwa sering terjadi “freeze” dan dalam beberapa kasus keyboard juga tidak merespons input yang diberikan. Lebih ironis lagi, IOS 7.1 harusnya membawa perbaikan untuk fitur touch ID, akan tetapi banyak pengguna yang mengeluh setelah update ke IOS 7.1. Tentunya ini merupakan bugs yang seharusnya sudah Apple ketahui dan harus segera dilakukan update untuk perbaikan, karena touch ID juga merupakan salah satu fitur kunci dari ponsel Iphone. (Choirul Anam- www.harianindo.com)

Alasan peneliti memilih meneliti Iphone Apple, adalah karena peneliti ingin mengetahui kepercayaan yang diberikan Iphone Apple mempunyai pengaruh terhadap retensi pelanggan, apakah nilai yang dirasa mempunyai pengaruh terhadap retensi pelanggan dan apakah hambatan beralih ke lain produk juga mempunyai pengaruh terhadap retensi pelanggan. Oleh sebab itu, perlu dilakukan penelitian terhadap Iphone Apple untuk mengetahui hal-hal apasaja yang bisa dilakukan agar konsumen bisa merasa puas dan akhirnya dapat tercipta retensi pelanggan.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka judul penelitian yang diambil peneliti adalah“ **PENGARUH KEPERCAYAAN PELANGGAN, NILAI YANG DIRASAKAN HAMBATAN BERALIH TERHADAP RETENSI PELANGGAN PADA PENGGUNA IPHONE APPLE DI SURABAYA**”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dapat dirumuskan suatu permasalahan yang dapat dijadikan suatu penelitian :

1. Apakah Kepercayaan memiliki pengaruh signifikan terhadap Retensi Pelanggan Iphone Apple di Surabaya?
2. Apakah Nilai Yang Dirasa memiliki pengaruh signifikan terhadap Retensi Pelanggan Iphone Apple di Surabaya?
3. Apakah Hambatan Beralih memiliki pengaruh signifikan terhadap Retensi Pelanggan pada pengguna Iphone Apple di Surabaya ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui signifikansi pengaruh kepercayaan terhadap retensi pelanggan pada pengguna Iphone Apple di Surabaya.
2. Untuk mengetahui signifikansi pengaruh nilai yang dirasa terhadap retensi pelanggan pada pengguna Iphone Apple di Surabaya.
3. Untuk mengetahui signifikansi pengaruh hambatan beralih terhadap retensi pelanggan pada pengguna Iphone Apple di Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini untuk beberapa hal,yaitu ;

1. Bagi perusahaan Iphone Apple ,dapat menjadi masukan dalam menjaga konsumennya sehingga tidak berpindah ke produk lain dan menjadi perusahaan telekomunikasi yang lebih berkualitas.
2. Bagi universitas, diharapkan dapat menambah koleksi perpustakaan serta dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi mahasiswa yang akan mengadakan penelitian dengan masalah yang sama di waktu yang akan datang.
3. Bagi penelitian selanjutnya, dapat digunakan sebagai referensi untuk melakukan penelitian yang sama di waktu yang akan datang.
4. Bagi peneliti, dengan melakukan penelitian ini diharapkan dapat mempelajari lebih jauh tentang pengaruh kepercayaan pelanggan, nilai yang dirasa dan hambatan beralih terhadap retensi pelanggan pada pengguna Iphone Apple.

1.5 Sistematika Penulisan

Agar isi penelitian ini lebih mudah dan terarah bagi pembaca, maka peneliti menyusun sistematika penelitian sebagai berikut

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini dibahas mengenai latar belakang, perumusan masalah, tujuan masalah, manfaat penelitian serta sistematika penulisan penelitian.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini dibahas mengenai tujuan pustaka yang di dalamnya terdapat sub-sub bab, antara lain penelitian terdahulu yang akan dijadikan acuan dalam penulisan penelitian ini, dan teori-teori yang dijadikan landasan dalam menyelesaikan permasalahan penelitian serta hipotesis penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini akan mengurai mengenai metode penelitian yang di dalamnya terdapat sub-sub bab, antara lain desain penelitian, batasan penelitian, identifikasi variable, definisi operasional, dan pengukuran variable, instrumen penelitian, populasi, sampel, data dan metode pengumpulan data, uji validitas dan realibilitas instrumen penelitian, serta teknik analisis data yang digunakan dalam pemecahan masalah.