

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kebutuhan akan teknologi informasi dan komunikasi merupakan istilah yang sering diucapkan pada jaman sekarang ini. Bahkan 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.

Android adalah sistem operasi yang berbasis Linux untuk telepon seluler seperti telepon pintar dan komputer tablet. Android menyediakan platform terbuka bagi para pengembang untuk menciptakan aplikasi mereka sendiri untuk digunakan oleh bermacam peranti bergerak. Awalnya, Google Inc. membeli Android Inc., pendatang baru yang membuat peranti lunak untuk ponsel. Kemudian untuk mengembangkan Android, dibentuklah Open Handset Alliance,

konsorsium dari 34 perusahaan peranti keras, peranti lunak, dan telekomunikasi, termasuk Google, HTC, Intel, Motorola, Qualcomm, TMobile, dan Nvidia. Pada saat perilisan perdana Android, 5 November 2007, Android bersama Open Handset Alliance menyatakan mendukung pengembangan standar terbuka pada perangkat seluler. Di lain pihak, Google merilis kodekode Android di bawah lisensi Apache, sebuah lisensi perangkat lunak dan standar terbuka perangkat seluler. Di dunia ini terdapat dua jenis distributor sistem operasi Android. Pertama yang mendapat dukungan penuh dari Google atau *Google Mail Services* (GMS) dan kedua adalah yang benar benar bebas distribusinya tanpa dukungan langsung Google atau dikenal sebagai Open Handset Distribution (OHD).

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. Maka 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 android, atau yang akan membeli seluler android dengan harga murah. Sebelum anda mengenal lebih jauh mengenal maupun membeli seluler dengan OS Android ada baiknya mengenal kelebihan dan kekurangan, keunggulan dan kelemahan seluler Android.

**Tabel 1.1**  
**KELEBIHAN DAN KEKURANGAN ANDROID**

No	Kelebihan	Kekurangan
1.	Gadget serba bisa,game 3d,portable media player,kamera video, mp3 player,internet ,gadget,kita bisa mendapatkan semua itu di hape ini, dan juga semua android dilengkapi koneksi super lengkap, HSDPA ,WIFI ,Bluetooth	Bagi yang belum terbiasa dengan keybord layar sentuh, akan mengalami kesulitan saat menggunakan untuk menulis pesan maupun telfon
2.	banyak aplikasi yang ada di android itu free alias gratisan, jadi tidak perlu bayar untuk untuk download	Tidak ada Microsoft officenya.
3.	sudah bisa push email, jadi email up to date.fasilitas jejaring social juga sudah tersedia twitter,facebook,semua ada dan itu fitur yang diunggulin sama android.	Aplikasi di hp android memang bisa didapatkan dengan mudah dengan gratis,namun konsekuensinya di setiap aplikasi tersebut, akan selalu ada iklan yang terpampang,entah itu bagian atas atau bawah aplikasi.

4	multitasking-hp android bisa menjalankan berbagai aplikasi,misalnya anda bisa browsing,facebookkan sambil dengerin lagu.	Dibandingkan dengan hp musik (hp yang memang desain khusus untuk musik) kemampuan baterainya untuk putar music,kalah jauh sama hp musik.
5	kemudahan dalam notifikasi-setiap ada sms,email,atau bahkan artikel terbaru dari RSS Reader,akan selalu ada notifikasi di HOME Screen ponsel android, tak ketinggalan lampu LED indikator	Baterainya boros,karena online, mungkin bisa diakalin untuk tidak online terus setiap hari.untuk menampilkan gambar di layar full screen yang begitu indahny, pasti lebih memakan daya baterai.

Sumber:<http://techgue.com> diolah

*Switching barriers* adalah hambatan atau beban yang harus ditanggung oleh pelanggan apabila harus berpindah merek. Agar dapat bersaing dan mempertahankan konsumennya, Samsung Android 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 Samsung android yang membuat konsumen puas sehingga diharapkan dapat mencegah konsumen untuk berpindah ke produk lain. Menurut Schaars 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 dan kepuasan pelanggan mereka agar tidak berpindah ke produk lain. Perusahaan tidak cukup hanya menarik pelanggan namun harus meningkatkan bisnisnya, sedangkan yang terjadi saat ini Samsung

android sedang mengalami penurunan penjualan yang disebabkan meningkatnya apple. Hal ini bisa dilihat dari tabel berikut.

Tabel 1.2  
DATA PENURUNAN *OPERATING SYSTEM* ANDROID

United states smartphone operating system market share(% of total)	Quartal 2011	Quartal 2012
<b>Android</b>	<b>60,6%</b>	<b>56,3%</b>
<b>Apple Ios</b>	<b>23,2%</b>	<b>33,2%</b>
<b>Samsung Android OS</b>	<b>10,5%</b>	<b>6,5%</b>
<b>Other</b>	<b>5,7%</b>	<b>4,0%</b>
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

**Sumber** :<http://itproportal.com>, data diolah

Dari Tabel 1.2 menunjukkan telah terjadi penurunan penjualan Android dari Quartal 2011 sebesar 60,6% menjadi 56,3% di Quartal 2012. Hal tersebut dikarenakan penjualan apple meningkat. Penjualan berdasarkan data diatas secara signifikan terjadi pada perusahaan apple yakni di Quartal 2011 sebesar 23,3% meningkat menjadi 33,2% di Quartal 2012. Hal tersebut dipicu karena munculnya produk baru yaitu 4s. Berikut ini kelebihan iphone 4s yang mengakibatkan penurunan dari Samsung Android :

1. Cepat mengakses e-mail draft.
2. Mengirim foto pada waktu yang bersamaan.
3. Dapat menambahkan pdf ke ibooks.
4. Aplikasi 'Siri' boleh mengendalikan Facebook, Twitter.
5. Battery life dan design

Banyak Keluhan yang muncul pada android, diantaranya keluhan yang disampaikan oleh Bapak Mattius yaitu Layar berkualitas rendah layar menjadi hal penting dalam smarthphone Samsung android baik untuk navigasi ataupun memberi kenyamanan pada mata karena tidak menutup kemungkinan smartphone android digunakan untuk membaca. Smartphone dengan resolusi HVGA, di bawah 480 x 320 piksel, tidak mendukung secara optimal pengolahan gambar aplikasi-aplikasi hiburan. Ketika memainkan game dengan grafis tinggi, Anda tidak akan menemukan sensasi game tersebut. Dan tidak dapat update OS android terbaru Samsung rajin memberikan update android versi terbaru ke ponsel-ponsel buatanya. (matiuuss.heck.in diakses, 1 mei 2013) Keluhan diatas membuat kepercayaan dan kepuasan pelanggan menurun.

Alasan peneliti memilih meneliti Samsung android, adalah karena peneliti ingin mengetahui kepercayaan yang diberikan android mempunyai pengaruh terhadap retensi pelanggan dan apakah hambatan beralih ke lain produk juga mempunyai pengaruh terhadap retensi pelanggan dan apakah hambatan beralih ke lain produkjuga mempunyai pengaruh terhadap retensi pelanggan. Oleh sebab itu, perlu dilakukan penelitian terhadap Samsung android untuk mengetahui hal-hal apa saja yang bisa dilakukan agar konsumen bisa merasa puas dan akhirnya dapat tercipta retensi pelanggan. Berdasarkan latar belakang diatas, maka judul penelitian yang diambil penelitian adalah“ **PENGARUH KEPERCAYAAN PELANGGAN, NILAI YANG DIRASA DAN HAMBATAN BERALIH TERHADAP RETENSI PELANGGAN PADA PENGGUNA SAMSUNG ANDROID 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 Samsung Android di Surabaya?
2. Apakah nilai yang dirasa memiliki pengaruh signifikan terhadap retensi pelanggan Samsung Android di Surabaya?
3. Apakah hambatan beralih memiliki pengaruh signifikan terhadap retensi pelanggan pada pengguna Samsung Android di Surabaya ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui apakah kepercayaan memiliki pengaruh signifikan terhadap retensi pelanggan pada pengguna Samsung Android di Surabaya.
2. Untuk mengetahui apakah nilai yang dirasa memiliki pengaruh signifikan terhadap retensi pelanggan pada pengguna Samsung Android di Surabaya.
3. Untuk mengetahui Apakah hambatan beralih memiliki pengaruh signifikan terhadap retensi pelanggan pada pengguna Samsung Android di Surabaya.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini untuk beberapa hal, yaitu ;

1. 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 Samsung Android.

2. Bagi penelitian selanjutnya, dapat digunakan sebagai referensi untuk melakukan penelitian yang sama di waktu yang akan datang.
3. Bagi perusahaan Samsung Android ,dapat menjadi masukan dalam menjaga konsumennya sehingga tidak berpindah ke produk lain dan menjadi perusahaan telekomunikasi yang lebih berkualitas.
4. 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.

### **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.

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

Dalam bab ini berisi uraian-uraian hasil penelitian, yaitu hasil penelitian deskriptif dan statistik. Berdasarkan hasil-hasil pengujian tersebut, kemudian dilakukan pembahasan mengenai hasilnya.

### **BAB V : KESIMPULAN**

Dalam bab ini merupakan bagian akhir dalam penulisan penelitian ini dimana pada bagian ini akan diungkap mengenai kesimpulan penelitian, batasan penelitian, serta saran-saran yang dapat dipertimbangkan untuk penelitian yang akan datang