

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### 1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi seperti saat ini, membuat setiap kalangan membutuhkan teknologi, terutama dalam teknologi komunikasi. Perkembangan teknologi dalam bidang komunikasi serta informasi sangatlah pesat. Kabar berita yang dapat mudah didapatkan seperti melalui media online ataupun dapat menunjang mobilitas serta kemudahan dalam berkomunikasi jarak dekat atau sekalipun jarak jauh. Salah satu dari perkembangan teknologi informasi dan komunikasi tersebut adalah berkembangnya teknologi telekomunikasi yaitu *smartphone*. Melalui *smartphone*, kita dapat dengan mudah mendapatkan setiap informasi.

Perkembangan teknologi telekomunikasi *smartphone* yang sangat canggih ini juga dapat mempengaruhi setiap kelompok atau individu secara signifikan dalam kalangan masyarakat. *Smartphone* pada dasarnya adalah sebuah istilah yang dipakai untuk menunjukkan teknologi telepon dengan fungsi yang lebih meluas. *Smartphone* juga bisa dibilang merupakan sebuah perangkat yang memungkinkan untuk melakukan komunikasi seperti menelepon atau berkirim pesan singkat bahkan lebih dari itu. Buktinya sekarang, tidak hanya kalangan orang tertentu saja yang dapat bisa menggunakan teknologi canggih seperti *smartphone* tersebut, melainkan dari semua kalangan.

Dari kalangan umum seperti dari kalangan pelajar. Pada era sekarang dari usia anak-anak, orang tua, remaja bahkan sekalipun manula dapat menggunakan *smartphone* tersebut. Yang memang untuk para pengguna *Smartphone* tidak dibatasi untuk kalangan apapun dalam menggunakannya. Mungkin hanya saja lebih di prioritaskan untuk digunakan sebagai alat komunikasi saja seperti telepon dan sms, serta digunakan juga dalam kebutuhan sosial, pekerjaan, dan pendidikan.

Segala kecanggihan dan kemudahan yang diberikan melalui *smartphone*, tidak sedikit kalangan masyarakat yang ingin untuk memilikinya. Namun, sekarang hampir semua masyarakat dari setiap kalangan dari menengah kebawah hingga menengah keatas, dewasa maupun anak-anak telah memiliki *smartphone*. Saat ini para pengguna *smartphone* yang ada di Indonesia terus meningkat naik. Salah satu lembaga riset yang menyebutkan bahwa negara Indonesia yaitu berada didalam peringkat kelima untuk daftar pengguna *Smartphone* terbesar di dunia.

Rata-rata pengguna smartphone di dunia akan mengecek hp nya setia 12 menit sekali. Hal ini setara dengan melakukan kegiatan berputar sebanyak 80 kali dalam sehari. Hal ini tentu merupakan faktor bagaimana berubahnya perilaku mahasiswa dalam kegiatan sehari-hari, khususnya dalam berkomunikasi dengan individu. Misalkan seperti berkomunikasi dengan keluarga, teman, dan lingkungan sekitarnya. Karena perilaku komunikasi adalah menetapkan siapa bicara dengan siapa, tentang apa, dan bagaimana. Untuk dapat menghindari suatu perubahan perilaku yang mengarah ke hal buruk, seseorang harus bisa dapat memposisikan dirinya dalam suatu lingkungan di era yang saat ini teknologinya serba canggih.

Pada kenyataannya, saat ini penggunaan terhadap smartphone memang dapat mempengaruhi suatu perilaku komunikasi antar individu. Smartphone sekarang sudah menjadi media komunikasi yang wajib. Hasil tersebut dapat dibuktikan dengan kenyataan yang ada dilapangan. Saat ini setiap individu ataupun kelompok pasti tidak bisa dapat lepas dari yang namanya Gadget atau Smartphone, baik untuk hanya berkomunikasi ataupun hanya sekedar mengunggah Sesuatu sosial media. Hal tersebut dapat memperlihatkan bagaimana kecanduan yang dirasakan setiap individu atau kelompok dalam penggunaan smartphone dapat berpengaruh terhadap perubahan perilaku individu.

Data membuktikan jika intensitas dalam penggunaan smartphone dapat berpengaruh terhadap perilaku komunikasi. konten yang digunakan pun beragam, mulai dari jejaring sosial, game, video, foto, musik, e-mail, SMS, telepon, dan chatting online. Bahwa hal tersebut dapat berpengaruh terhadap suatu perilaku komunikasi mereka. Tidak sedikit dari para pengguna smartphone mengakui bahwa mereka menggunakan smartphone karena ingin mendapatkan suatu pengalaman yang baru. Lalu mereka pun ingin juga mendapatkan respon, dan merasa ingin diakui oleh lingkungan di sekitarnya.

Untuk para pengguna Smartphone bagi mereka juga adalah suatu hal yang bisa membentuk mereka menjadi pribadi yang gemar bersosialisasi. Sehingga smartphone pun kini menjadi salah satu bagian dari gaya hidup mereka. Bagi para perilaku komunikasi pengguna Smartphone terkadang tidak sedikit menyatakan bahwa penggunaan smartphone tersebut sangat baik. Hal baiknya adalah berupa kesadaran mereka sebagai pengguna menyadari hal mengenai manfaat penggunaan smartphone dalam mendapatkan suatu informasi serta dalam membuka wawasan tentang sesuatu pengetahuan yang baru.

Intensitas dalam penggunaan smartphone sangat berpengaruh besar dalam perilaku komunikasi seseorang. Karna memang penggunaan smartphone yang sering kita gunakan membuat kita merasa mendapatkan suatu pengetahuan yang baru, bahkan bisa membuat karakter cara berbicara seseorang. Informasi yang

didapatkan dari media sosial memudahkan seseorang mencairkan informasi yang belum mereka dapatkan. Kecepatan dalam berita yang disalurkan media online, serta cepat tersebar nya suatu informasi membuktikan bahwa mengapa seseorang seintensitas itu dalam menggunakan smartphone.

Smartphone telah mengubah cara komunikasi antar individu, terutama kaum muda. Terlebih lagi, dengan segala fitur dan kehadiran smartphone yang memudahkan semua media dan segala aktivitas komunikasi dalam satu genggamannya. membuat kalangan remaja semakin terbawa arus dengan penggunaan teknologi yang ada pada smartphone, dibanding generasi yang ada sebelumnya.

Khususnya untuk kalangan remaja, pada saat ini smartphone sudah merupakan bagian dari kehidupannya. Bahkan juga tidak sedikit kalangan remaja yang bisa sampai ketergantungan terhadap smartphone. Terlalu berlebihan dalam menikmati sesuatu teknologi yang mungkin itu akan mendapatkan manfaat baik mungkin sah saja. Tapi jika itu berdampak negative itu adalah suatu hal yang akan merugikan. Penyebab itu semua adalah bisa terjadi karena adanya pengaruh dari globalisasi.

Globalisasi memberikan kita banyak perubahan, terutama terhadap gaya hidup masyarakat. Remaja pada masa ini lah yang paling sangat banyak terpengaruh. contohnya ketika seorang remaja melihat iklan smartphone terbaru di televisi yang menampilkan segala fitur-fitur pendukung yang canggih dan sangat tren saat ini. Membuat remaja tersebut menginginkan smartphone tersebut. Bukan karena untuk kebutuhan, melainkan menjadi tuntutan gaya dilingkungannya dan juga serta mengikuti perkembangan zaman.

Yang menarik Dalam berkomunikasi dalam smartphone tersebut juga adalah dengan menyediakan beberapa fasilitas untuk memperlancar komunikasi yang bukan tatap muka, yaitu dengan memberikan penguatan terhadap pesan yang dikirim melalui perantara simbol emoji dan fasilitas lainnya. Seperti symbol emoji yang ada pada fitur chat dalam smartphone yaitu memungkikan seseorang memberikan sikap perasaan nya saat chat, seperti sedang marah, bahagia, dan sedih. Hal yang menarik dari peningkatan teknologi dalam komunikasi terkadang juga membuat seseorang cenderung lebih tidak aktif dalam komunikasi.

Saat seseorang berkomunikasi melalui sosial media dengan chat room misalnya, terkadang seseorang dalam kenyataannya tidak akan bisa sesuai dengan apa yang dia lakukan dalam chatroomnya. Itupun bisa mempengaruhi karakter seseorang dan tidak bisa membentuk karakter nya dengan baik. Lebih bermain dibalik layar ketimbang di depan layar. Mungkin ini adalah salah satu kekhawatiran dalam mempengaruhi komunikasi seseorang karna kecanduannya dalam penggunaan smartphone.

Dengan keterbiasaan seseorang terhadap smartphone membuat mereka menjadi merasa ketergantungan akan hal itu. Komunikasi yang lebih sering dilakukan melalui smartphone atau kebiasaan berkomunikasi dengan menggunakan media smartphone tentunya akan membawa implikasi bagi penggunaannya ketika mereka pada suatu saat tidak membawa smartphone.

Hal ini merupakan fenomena yang terjadi saat ini, dimana era globalisasi berkembang begitu pesat dan dengan diciptakannya gadget canggih atau seperti smartphone dengan banyak sekali fitur-fitur menarik yang diberikan seperti beberapa media sosial yang sedang digandrungi remaja itu membuat mereka menjadikan ini adalah suatu keharusan yang mereka lakukan, sehingga mereka mengabaikan bagaimana berkomunikasi secara langsung secara seharusnya.

Prioritas dalam berkomunikasi melalui smartphone biasanya untuk pesan text. Telepon juga lebih sering digunakan. Individu sekarang menganggap itu menjadi suatu keharusan dan sudah sangat biasa bagi mereka dalam berkomunikasi. Keunikan yang didapat dan pengalaman yang sering mereka rasakan dalam berkomunikasi menggunakan smartphone membuat mereka terbiasa.

Untuk dalam membantu mahasiswa misalnya. Mereka terkadang menggunakan smartphonenya untuk membantu tugas mereka atau saat sedang melakukan presentasi. Ini sangat sering dilakukan karena mereka yang sudah bergantung terhadap hal tersebut. Menjadikan semuanya menjadi satu kesatuan untuk mendapatkan informasi yang mereka butuhkan dalam menunjang proses kinerja mereka. Smartphone pun juga membentuk bagaimana pola komunikasi yang khas, yang dilakukan oleh kaum muda, dalam hal ini mahasiswa.

Hal ini menunjukkan bagaimana tingkat kepentingan smartphone dalam hidup mereka, sehingga tidak bisa terlalu jauh untuk dapat menjangkau smartphone yang mereka miliki tersebut. Mereka selalu ingin mengetahui hal-hal yang terbaru tentang dunia yang ada disekitar mereka, dan tidak mau ketinggalan info berita, seakan terbentuk dari kedekatan, kebiasaan, atau mungkin ketergantungan mereka dengan smartphone yang mereka gunakan.

Berkomunikasi secara langsung dengan tatap muka dapat meningkatkan interaksi sosial yang lebih baik dan memang seharusnya dibandingkan interaksi secara tidak langsung misalkan melalui video call yaitu fitur yang ada pada smartphone.

Maka dari itu kita harus bijak dalam menggunakan smartphone dan jangan sampai dengan adanya teknologi ini hanya membuat kerusakan pada sistem sosial kita. Gunakanlah sebaik-baiknya dan sesuai dengan seharusnya. Jangan sampai berlebihan, agar manfaat dari teknologi yang dimaksud bisa kita dapatkan dengan

secara maksimal. Bukan malah menjadi berdampak negative. Jika bila terjadi penyimpangan dalam penggunaannya, jangan sampai kita biarkan begitu saja. karena segala sesuatu yang besar berawal dari hal-hal yang kecil.

Smartphone juga merupakan salah satu kebutuhan masyarakat modern saat ini yang akan menunjang aktifitasnya. Kebutuhan ini begitu diperhatikan oleh perusahaan elektronik sehingga bermunculan banyak berbagai merek-merek smartphone. Semakin majunya teknologi informasi dan taraf hidup masyarakat mengakibatkan semakin meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan produk yang digunakan. Kebutuhan smartphone telah menjadi kebutuhan gaya hidup yang dianggap penting bagi sebagian masyarakat modern saat ini. Fenomena tersebut mendukung munculnya banyak smartphone yang menawarkan produknya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan teknologi dalam hal berkomunikasi.

Terdapat beberapa merek smartphone yang bersaing di Indonesia antara lain Samsung, Apple, Nokia, BlackBerry, Sony, LG, Lenovo, dan lain-lain. Pasar smartphone seperti ini menyebabkan persaingan yang ketat diantara para kompetitor usaha di bidang telekomunikasi. Menurut hasil riset penjualan smartphone di pasar global pada tahun 2016 yang dikutip dari [www.makemac.com](http://www.makemac.com) (2017) mengungkapkan bahwa merek Samsung adalah yang melakukan penjualan tertinggi yaitu 95,3 juta unit, kemudian merek Apple (produsen iPhone) berhasil menjual sebanyak 50 juta unit, Huawei sebanyak 30,6 juta unit, Xiaomi 29,8 juta unit, Microsoft 22,8 juta unit, dan merek lainnya 19,9 juta unit.

Banyaknya jenis dan merek 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 yang kompetitif. Produsen Smartphone yang melihat sebuah fenomena bahwa semakin meningkatnya pengguna smartphone di Indonesia, membuat mereka berlomba-lomba untuk memenuhi kebutuhan atau keinginan para konsumennya dan juga terus berusaha untuk menguasai pangsa pasar yang ada. Produk smartphone ini di Indonesia dikuasai oleh beberapa produsen Smartphone besar seperti Samsung, Advan, Apple, Oppo, Sony dan sebagainya. Faktor-faktor yang menjadi alasan bagi konsumen untuk melakukan pembelian terus ditingkatkan, seperti fitur, harga, citra merek, promosi, garansi, kualitas produk, dan lain-lain. Para produsen smartphone terus melakukan perbaikan kualitas dan melakukan inovasi-inovasi produk, serta terus melakukan bauran produknya.

Tingginya tingkat persaingan baik untuk produk yang serupa maupun produk yang berbeda, menyebabkan konsumen bertindak selektif dalam melakukan keputusan pembelian. Kondisi tersebut menuntut perusahaan untuk

dapat mengikuti keinginan dan kebutuhan konsumen yang semakin kompleks. Untuk itu, perusahaan harus memahami perilaku konsumen dalam menentukan keputusan dalam mengambil keputusan untuk membeli.

Menurut Kotler dan Armstrong (2008), keputusan pembelian adalah beberapa tahapan yang dilakukan oleh konsumen sebelum melakukan keputusan pembelian suatu produk. Keputusan pembelian didefinisikan juga sebagai sebuah pendekatan penyelesaian masalah pada kegiatan manusia untuk membeli suatu barang atau jasa dalam memenuhi keinginan dan kebutuhannya yang terdiri dari pengenalan kebutuhan dan keinginan, pencarian informasi, evaluasi terhadap alternatif pembelian, keputusan pembelian, keterlibatan konsumen dan tingkah laku setelah pembelian, dan pengkonversian dari evaluasi-evaluasi yang telah dilakukan oleh konsumen untuk selanjutnya memutuskan untuk melakukan pembelian.

Citra merek adalah seperangkat keyakinan konsumen mengenai merek tertentu. Saat konsumen memutuskan untuk membeli suatu produk sebenarnya mereka memiliki alasan-alasan tertentu dalam memilih produk, jika konsumen tidak memiliki pengalaman dengan suatu produk, mereka cenderung untuk mempercayai merek yang disukainya atau yang terkenal dan juga menjelaskan bahwa jika citra merek yang bernilai positif pada produk, konsumen akan lebih mungkin untuk mempunyai sikap positif dan membeli produk itu (Kotler dan Armstrong, 2008)

Selain itu, layanan pelengkap (*supplementary service*) merupakan pendukung jalannya fungsi daripada bisnis pokok yang dijalani perusahaan. Menurut Tjiptono (2011) perusahaan akan melakukan suatu aktivitas dengan memberikan layanan kepada pelanggan yang telah membeli produknya. Pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan tidak selalu dapat memenuhi semua harapan para pelanggan.

Berdasarkan pemaparan teori dan data-data yang telah diuraikan di atas, maka penelitian ini diberi judul “PENGARUH PEMILIHAN BRAND TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SMARTPHONE”, sehingga melalui penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak lain yang membutuhkan.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka penulis dapat merumuskan masalah-masalah penelitian:

Bagaimana pengaruh pemilihan brand dan keputusan pembelian smartphone?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Penulis mempunyai beberapa tujuan dalam penulisan skripsi ini, tujuan itu:  
Apakah ada pengaruh pemilihan brand dan keputusan pembelian smartphone.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan akan memberikan beberapa kegunaan atau manfaat antara lain:

#### 1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Untuk memahami terkait kajian citra merek sebuah produk.
2. Memahami teori komunikasi pemasaran terutama keputusan pembelian produk.

#### 1.4.2 Manfaat Praktis

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, informasi tambahan sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan Smartphone untuk lebih memahami sejauh mana peranan citra merek terhadap keputusan pembelian Smartphone.