

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

Teknologi telah bergerak maju dengan cepat, sehingga begitu banyak perangkat *mobile* dengan konektivitas internet yang cepat. Tren penggunaan *mobile device* mendorong adopsi *mobile* internet di Indonesia. Perangkat bergerak (*mobile device*) yang semakin memudahkan konektivitas pengguna, perangkat yang kini digunakan untuk mengakses internet yang sedang tren adalah *smartphone* dan PC Tablet. Kedua *device* tersebut memiliki perbedaan, berikut adalah perbedaan *smartphone* dan PC Tablet ([www.trenologi.com](http://www.trenologi.com) diakses pada 12 Desember 2013) :

#### 1. *Smartphone*

*Smartphone* pada dasarnya adalah sebuah *gadget* yang dibuat untuk melakukan panggilan dan menerima panggilan, *smartphone* memiliki fitur multimedia tambahan dan kemampuan komputasi yang mendekati kemampuan laptop. *Smartphone* dapat dianggap sebagai komputer mini genggam daripada sebagai ponsel, karena menggunakan sistem operasi independen untuk menginstal dan menjalankan aplikasi canggih dan kompleks. Dalam aspek ini *smartphone* jauh melebihi ponsel dan dapat bekerja sebagai asisten pribadi digital. Beberapa *smartphone* memiliki *keypad QWERTY* fisik menyerupai seperti *keyboard* laptop. Adapula *smartphone* yang memiliki *keyboard* virtual dengan layar sentuh yang sangat kapasitif. *Smartphone* memiliki *processor* cepat dan memori internal yang besar, tampilan layar besar (sekitar 2 inci - 3,5 inci) dan *Operating System (OS)* yang sangat *User Friendly* memberikan pengalaman yang sangat menyenangkan untuk para pengguna *smartphone* ini. Dua *Operating System* yang telah mendominasi pasar adalah Apple iOS dan Google Android. iOS digunakan oleh *smartphone* buatan Apple saja, sedangkan Android adalah sebuah OS *Open Source* yang digunakan oleh hampir semua produsen *smartphone*.

#### 2. PC Tablet (*Personal Computer Tablet*)

PC Tablet adalah inovasi *smartphone* yang besar, tetapi memiliki kemampuan tambahan lebih dari *smartphone* dan memiliki kemampuan komputasi mendekati laptop. Perbedaan yang paling signifikan adalah PC Tablet lebih simple dari laptop. PC Tablet hadir dalam bentuk *slate* (seperti papan ketik), komputer sekunder yang portabel, bukan *briefcase* seperti desain laptop dimana *keyboard* terpisah dari layar. PC Tablet, memiliki kemampuan pada perangkat yang diperkaya multimedia yang memungkinkan pengguna untuk menggunakan file video dan audio pada layar yang lebih besar (7 inci – 10 inci), lebih besar di bandingkan *smartphone*. Karena PC Tablet menggunakan *virtual keyboard* lebih cocok digunakan untuk pekerjaan mengetik singkat seperti mengirim *email*. Semua PC Tablet memiliki *Wi-Fi*, yang berarti dapat digunakan untuk menjelajah website dan dapat digunakan untuk menggunakan aplikasi serta mengakses internet. PC Tablet kini dilengkapi dengan dual kamera, yang dapat di gunakan untuk merekam video HD, *video chatting* dan *video call*. PC Tablet memiliki akses yang lebih cepat dari *smartphone*,

selain itu PC Tablet memiliki ukuran yang lebih besar, sehingga pengguna dapat dengan leluasa ketika beraktivitas menggunakan PC Tablet.

**Tabel 1.1**

**Perbedaan PC Tablet dan *Smartphone***

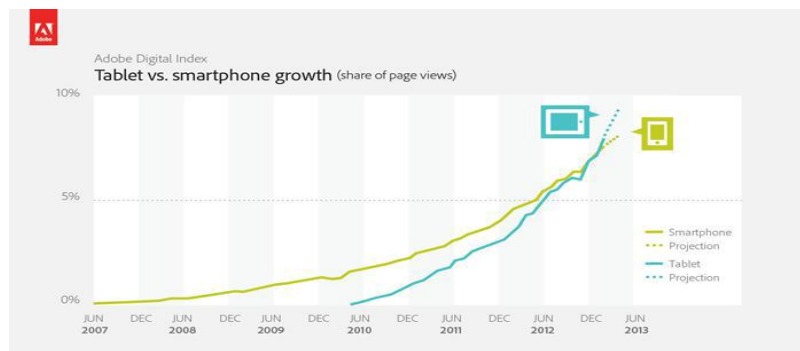
PC Tablet	<i>Smartphone</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Berukuran 5-10 inci</li> <li>• Memiliki konektivitas 3G dan 4G</li> <li>• Menggunakan layar LCD, OLED dan AMOLED</li> <li>• Word Processor khusus</li> <li>• Menggunakan sistem operasi Android, Symbian, Windows dan iOS.</li> <li>•</li> </ul> <p>(Sumber : <a href="http://www.gadgetan.com">www.gadgetan.com</a> diakses pada 12 Desember 2013)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Berukuran 2 – 3,5 inci</li> <li>• Memiliki konektivitas 2G, 3G</li> <li>• Menggunakan layar LCD dan Retina Display</li> <li>• Menggunakan sistem operasi Android, Symbian, Windows dan iOS.</li> <li>• Kecepatan tergantung pada jaringan</li> <li>• Tidak memiliki Word Processor khusus</li> </ul> <p>(Sumber : <a href="http://www.tahuinfo.com">www.tahuinfo.com</a> diakses pada 12 Desember 2013)</p>

Sumber : Olahan Peneliti

Perangkat bergerak (*mobile*) yang semakin memudahkan konektivitas pengguna, menurut Adobe Digital Index menunjukkan angka penggunaan jaringan internet melalui PC Tablet dan *smartphone* di dunia, yang terdapat pada Gambar 1.1 berikut.

**Gambar 1.1**

**Pertumbuhan Pengguna Internet Melalui PC Tablet dan *Smartphone***



Sumber: [www.blogs.adobe.com](http://www.blogs.adobe.com) diakses pada 30 Oktober 2013

Berdasarkan Gambar 1.1 pengguna internet melalui PC Tablet lebih unggul sekitar 1% dari pengguna internet yang mengakses melalui *smartphone*. Sejak awal kemunculan pada tahun 2012, pengguna PC Tablet terus mengalami peningkatan hingga tahun 2013 ini berhasil mengalahkan jumlah pengguna *smartphone*, sehingga objek dalam penelitian ini adalah PC Tablet.

### **1.1.1 PC Tablet Apple iPad dan iPad Mini**

PC Tablet adalah suatu komputer portabel lengkap yang seluruhnya berupa layar sentuh datar. Ciri pembeda utamanya adalah penggunaan layar sebagai peranti masukan dengan menggunakan situs, pena digital atau ujung jari, seperti menggunakan papan ketik ([www.beforeyoubuyintel.co.id](http://www.beforeyoubuyintel.co.id) diakses pada 30 Oktober 2013).

Sebagian besar PC Tablet menggunakan sistem operasi khusus yang di desain untuk memanfaatkan *interface* sentuh sebesar-besarnya, hal tersebut memberikan PC Tablet kemampuan interaktif yang membuatnya menyenangkan dan berguna. Sistem operasi yang baik adalah bagian penting dari PC Tablet yang hebat. Semua sistem operasi memiliki kelebihan dan kekurangan masing-masing serta semua fitur toko aplikasi terkait yang memperluas kemampuan PC Tablet. Aplikasi termasuk segala sesuatu dari permainan hingga *word processor* dan bahkan instrument khusus. Umumnya, aplikasi menggunakan layar sentuh PC Tablet untuk memberikan pengalaman yang pengguna tidak bisa dapatkan dari komputer biasa. Layar sentuh adalah sebuah sistem kontrol yang sangat intuitif, sehingga manufaktur PC Tablet mencoba memberikan sistem operasi yang paling mudah diakses serta aplikasi yang dapat memastikan PC Tablet menawarkan pengalaman yang berbeda dari yang pengguna dapatkan di laptop atau yang lainnya ([www.reviews.cnet.com](http://www.reviews.cnet.com) diakses pada 12 November 2013).

IDC (*International Data Corporation*) baru-baru ini merilis laporan perkembangan pasar perangkat elektronik. Kali ini, IDC merilis laporan penjualan tablet selama kuartal satu pada tahun 2013 yang diindikasikan dengan angka *shipment*. Jika di detailkan berdasarkan produsen, Apple dengan perangkat iPad dan iPad Mini masih berada dipuncak daftar angka penjualan kuartal pertama dengan 19,5 juta unit. Pada Gambar 1.2 merupakan urutan lima PC Tablet terpopuler, *Shipments* dan *Market Share* di Dunia dan di Indonesia, Apple merupakan PC Tablet yang paling sering dicari dan populer saat ini, oleh karena itu peneliti memilih PC Tablet Apple dengan perangkat iPad dan iPad Mini sebagai objek penelitian ini ([www.trenologi.com](http://www.trenologi.com) diakses pada 30 Oktober 2013).

**Gambar 1.2**

***Top Five PC Tablet Vendors***

**Top Five Tablet Vendors, Shipments, and Market Share, First Quarter 2013**

Vendor	1Q13 Unit Shipments	1Q13 Market Share	1Q12 Unit Shipments	1Q12 Market Share
1. Apple	19.5	39.6%	11.8	58.1%
2. Samsung	8.8	17.9%	2.3	11.3%
3. ASUS	2.7	5.5%	0.6	3.1%
4. Amazon.com Inc.	1.8	3.7%	0.7	3.6%
5. Microsoft	0.9	1.8%	0.0	N/A
Others	15.5	31.5%	4.9	24.1%
<b>Total</b>	<b>49.2</b>	<b>100.0%</b>	<b>20.3</b>	<b>100.0%</b>

Sumber: [www.trenologi.com](http://www.trenologi.com) diakses pada 30 Oktober 2013

Apple Inc adalah sebuah perusahaan multinasional yang berpusat di Silicon Valley, Cupertino, California dan bergerak dalam bidang perancangan, pengembangan dan penjualan barang-barang elektronik yang meliputi elektronik konsumen perangkat lunak komputer serta komputer pribadi. Apple Inc didirikan pada tanggal 1 April 1976 dan berganti menjadi Apple Computer Inc pada tanggal 3 Januari 1977. Pada 9 Januari 2007, kata “*computer*” dihapuskan untuk mencerminkan fokus Apple terhadap bidang elektronik konsumen pasca peluncuran iPhone ([www.apple.com](http://www.apple.com) diakses pada 30 Oktober 2013).

Apple dikenal akan jajaran produk perangkat lunak diantaranya sistem operasi OS X dan iOS, pemutar musik iTunes dan perangkat keras diantaranya komputer iMac, MacBook, pemutar lagu iPod, telepon genggam iPhone, serta PC Tablet iPad.

Berikut ini pada Gambar 1.3 adalah logo dari Apple.

**Gambar 1.3**

**Logo Apple**



Sumber: [www.apple.com](http://www.apple.com) diakses pada 30 Oktober 2013

## A. PC Tablet iPad

**iPad** adalah sebuah produk komputer tablet yang di produksi oleh Apple Inc. iPad memiliki bentuk tampilan hampir serupa dengan iPod Touch dan iPhone, hanya iPad ukurannya lebih besar dan memiliki fungsi-fungsi tambahan seperti yang ada pada sistem operasi Mac OS X. Apple iPad memiliki dua jenis model, yakni *Wi-Fi* dan model *Wi-Fi + 3G*. Dipasarkan sejak 30 April 2010, dan memungkinkan pengguna untuk menggunakan jaringan HSDPA dengan berat 730 gram. Produk ini memiliki desain layar multi-sentuh 9,56x7,47 inci dengan lebar layar 9,7 inci atau sekitar 25 cm, yang dilengkapi LED *backlight* dengan resolusi 1024x768 piksel. Didalam iPad, selain fitur umum seperti *home screen*, *contact*, kalender, *gallery* terdapat pula aplikasi-aplikasi seperti ([www.apple.com/ipad](http://www.apple.com/ipad) diakses pada 13 November 2013):

1. Safari

Safari adalah penjelajah web yang dapat digunakan untuk mengakses berbagai situs internet, seperti *Google*, *Yahoo*, *MySpace* atau jejaring sosial yang sedang ramai saat ini.

2. Mail

Mail merupakan aplikasi yang memungkinkan pengguna untuk melihat *email* dan fitur ini dapat bekerja di semua provider terkemuka seperti *Yahoo! Mail*, *Gmail* atau *Windows Live Hotmail*.

3. iTunes

iTunes merupakan aplikasi yang dapat digunakan untuk menjelajah, mengunduh music, tayangan televisi, video maupun *podcasts* melalui iTunes Store. Aplikasi iTunes yang ada pada iPad dapat di sinkronisasikan dengan iTunes yang ada pada Macbook ataupun komputer yang dimiliki pengguna.

4. iPod

iPod merupakan aplikasi yang mampu mengorganisasikan dan memutar music, sama seperti yang terdapat pada produk Apple lainnya seperti iPod atau iPhone.

5. Photo

Photo adalah sebuah aplikasi yang dapat digunakan untuk menyimpan, mengorganisasikan dan melihat foto. Pengguna dapat mensinkronisasikan foto kedalam iPad dari Mac atau komputer melalui iTunes ataupun memindahkan foto dari kamera digital ke iPad melalui iPad *Camera Connection Kit*.

6. Video

Video adalah aplikasi yang digunakan untuk menonton berbagai jenis video, mulai dari film dengan kualitas *High Definition (HD)*, *podcasts*, acara televisi sampai music video dimana saja.

7. AppStore

AppStore digunakan untuk mengunduh aplikasi yang jumlahnya mencapai 150.000 aplikasi. AppStore menyediakan aplikasi untuk produk-produk buatan Apple dengan beragam kategori, mulai dari permainan, gaya hidup, pendidikan dan lain sebagainya. Aplikasi yang terdapat didalam AppStore dapat diunduh secara gratis oleh pengguna, namun ada juga aplikasi berbayar.

8. Youtube

Youtube adalah aplikasi yang dapat digunakan untuk memudahkan pengguna melihat berbagai macam jenis video yang ada dalam Youtube tanpa perlu mengakses situsny.

9. iBooks

iBooks adalah sebuah aplikasi yang digunakan tidak hanya untuk membaca saja, tetapi juga menjelajah dan membeli buku-buku berformat digital (*e-books*) dari iBookStore. Aplikasi ini dapat diunduh di AppStore secara gratis. Aplikasi ini hanya ada di AppStore saja.

10. iWork

iWork adalah aplikasi yang terdapat pada Mac, yang terdiri dari *Keynote*, *Pages* dan *Numbers*. Aplikasi ini dapat membantu pengguna membuat presentasi, dokumen maupun *spreadsheet*.

11. Maps

Maps adalah aplikasi untuk melihat peta dari atas dengan resolusi tinggi melalui satelit. Aplikasi ini juga bisa mencari lokasi tempat atau rute tertentu.

Berikut adalah Gambar 1.4, yaitu gambar PC Tablet Apple dengan perangkat iPad.

**Gambar 1.4**

**PC Tablet Apple iPad**



Sumber : [www.apple.com](http://www.apple.com) diakses pada 13 November 2013

## **B. iPad Mini**

**iPad Mini** adalah PC Tablet dari Apple yang hampir sama dengan iPad, hanya saja memiliki beberapa perbedaan, iPad Mini memiliki *display* 7,9 in (2.000 mm), *LED backlight Multi-touch display* dengan teknologi 1024x768 piksel, dengan *processor Dual-Core A5*. Memiliki semua fitur yang sama dengan iPad, yaitu ([www.apple.com](http://www.apple.com) diakses pada 13 November 2013):

1. Safari

Safari adalah penjelajah web yang dapat digunakan untuk mengakses berbagai situs internet, seperti *Google*, *Yahoo*, *MySpace* atau jejaring sosial yang sedang ramai saat ini.

2. Mail

Mail merupakan aplikasi yang memungkinkan pengguna untuk melihat *email* dan fitur ini dapat bekerja di semua provider terkemuka seperti *Yahoo! Mail, Gmail* atau *Windows Live Hotmail*.

3. iTunes

iTunes merupakan aplikasi yang dapat digunakan untuk menjelajah, mengunduh music, tayangan televisi, video maupun *podcasts* melalui iTunes Store. Aplikasi iTunes yang ada pada iPad dapat di sinkronisasikan dengan iTunes yang ada pada Macbook ataupun komputer yang dimiliki pengguna.

4. iPod

iPod merupakan aplikasi yang mampu mengorganisasikan dan memutar music, sama seperti yang terdapat pada produk Apple lainnya seperti iPod atau iPhone.

5. Photo

Photo adalah sebuah aplikasi yang dapat digunakan untuk menyimpan, mengorganisasikan dan melihat foto. Pengguna dapat mensinkronisasikan foto ke dalam iPad dari Mac atau komputer melalui iTunes ataupun memindahkan foto dari kamera digital ke iPad melalui iPad *Camera Connection Kit*.

6. Video

Video adalah aplikasi yang digunakan untuk menonton berbagai jenis video, mulai dari film dengan kualitas *High Definition (HD)*, *podcasts*, acara televisi sampai music video dimana saja.

7. AppStore

AppStore digunakan untuk mengunduh aplikasi yang jumlahnya mencapai 150.000 aplikasi. AppStore menyediakan aplikasi untuk produk-produk buatan Apple dengan beragam kategori, mulai dari permainan, gaya hidup, pendidikan dan lain sebagainya. Aplikasi yang terdapat di dalam AppStore dapat diunduh secara gratis oleh pengguna, namun ada juga aplikasi berbayar.

8. Youtube

Youtube adalah aplikasi yang dapat digunakan untuk memudahkan pengguna melihat berbagai macam jenis video yang ada dalam Youtube tanpa perlu mengakses situsnya.

9. iBooks

iBooks adalah sebuah aplikasi yang digunakan tidak hanya untuk membaca saja, tetapi juga menjelajah dan membeli buku-buku berformat digital (*e-books*) dari iBookStore. Aplikasi ini dapat diunduh di AppStore secara gratis. Aplikasi ini hanya ada di AppStore saja.

10. iWork

iWork adalah aplikasi yang terdapat pada Mac, yang terdiri dari *Keynote, Pages* dan *Numbers*. Aplikasi ini dapat membantu pengguna membuat presentasi, dokumen maupun *spreadsheet*.

11. Maps

Maps adalah aplikasi untuk melihat peta dari atas dengan resolusi tinggi melalui satelit. Aplikasi ini juga bisa mencari lokasi tempat atau rute tertentu.

Berikut adalah Gambar 1.4, yaitu gambar PC Tablet Apple dengan perangkat iPad Mini.

## Gambar 1.4

### PC Tablet Apple iPad Mini



Sumber : [www.apple.com](http://www.apple.com) diakses pada 13 November 2013

Berdasarkan uraian mengenai PC Tablet dengan perangkat iPad dan iPad mini, khususnya iPad Generasi 2, dijelaskan bahwa perbedaan kedua PC Tablet tersebut terletak pada ukuran dari masing-masing perangkat. Pada iPad memiliki ukuran 9,7 inci sedangkan iPad Mini memiliki ukuran 7,9 inci. Pada fitur dan aplikasi secara keseluruhan adalah sama.

#### 1.1.2 Bandung Elektronik Center

Bandung Elektronik Center (BEC) adalah salah satu pusat elektronik yang ada di Kota Bandung. BEC menjual berbagai barang elektronik seperti *Handphone*, Laptop, Komputer, Aksesories, Modem, Televisi, berbagai Aplikasi, Kartu GSM (*Global System for Mobile*) dan CDMA (*Code Division Multiple Access*) serta yang lain-lainnya. Merek yang ditawarkan ada yang dari dalam negeri dan luar negeri. BEC merupakan pusat barang elektronik pertama yang menyediakan berbagai teknologi informasi yang besar serta lengkap, dan juga memiliki *strata title* yang pertama di Kota Bandung. Arus pengunjung BEC sangat padat, yaitu sekitar 25.000-30.000 di hari kerja dan 40.000-50.000 di akhir minggu. Total luas 17.000 m<sup>2</sup>, yang meliputi area parkir sebanyak tiga lantai dan area retail sebanyak enam lantai (LU, LG, UG, 1, 2, 3). Terletak di kawasan strategis antara pusat kota yaitu di Jalan Purnawarman, yang menjadi salah satu kawasan bergensi di pusat komersial dan keramaian kota Bandung, BEC memiliki segmen pasar yang bervariasi. Selain itu BEC menyediakan teknologi informasi yang besar dan lengkap ([www.informasi-bandung.com](http://www.informasi-bandung.com) diakses pada 30 Oktober 2013). Di lantai utama, *lower ground* dan *upper ground* terdapat toko-toko yang menjual *handphone* dan aksesoris dari berbagai produk. Sebanyak 70% *counter* atau kios berjualan PC Tablet iPad dan iPad Mini, sisanya berjualan *Smartphone* dan lainnya, hal ini disampaikan oleh Shandy pada Kamis, 14 November 2013. Shandy merupakan bagian operasional Bandung Elektronik Center saat ini. Berikut adalah Tabel 1.2 yaitu perbedaan *counter* pada lantai-lantai BEC.



**Tabel 1.2****Counter Pada Lantai-lantai BEC**

<b>Lantai Utama</b>	Menjual beragam <i>handphone, smartphone, PC Tablet, Aksesoris, Aplikasi handphone (games, MP3, MP4), Service Center Provider, Information Desk, Vendor-vendor handphone China, Simcard</i>
<b>Lower Ground</b>	Menjual beragam <i>handphone, smartphone, PC Tablet, Aksesoris, Aplikasi handphone (games, MP3, MP4), ATM Center, Food Counter, Vendor handphone China, Simcard</i>
<b>Upper Ground</b>	Menjual beragam <i>handphone, smartphone, PC Tablet, Aksesoris, Aplikasi handphone (games, MP3, MP4), Vendor handphone China, Simcard</i>
<b>Lantai 1</b>	Menjual beragam jenis Komputer, Laptop, Play Station dan Aksesorisnya, PC Tablet, Camera Digital, <i>Service Center, Modem</i>
<b>Lantai 2</b>	Menjual beragam jenis Komputer, Printer, <i>Hardware dan Software, Audio, Video, Recording, Camera Accessories</i>
<b>Lantai 3</b>	<i>Food Court, IT Counter, Meeting Room</i>

Sumber : Hasil Wawancara dengan pihak BEC pada 12 Desember 2013

Penelitian dilakukan di BEC karena hal ini mengacu pada pemaparan [www.ekbis.sindonews.com](http://www.ekbis.sindonews.com) yang diakses pada 12 Desember 2013, bahwa Bandung memiliki pasar yang potensial untuk memasarkan PC Tablet, selain itu BEC merupakan pusat perbelanjaan elektronik terbesar dan terlengkap. BEC memiliki jumlah pengunjung yang lebih tinggi dibanding dengan pusat penjualan *gadget* lainnya di kota Bandung, yaitu mencapai 25.000-30.000 pengunjung per hari pada hari kerja ([www.informasi-bandung.com](http://www.informasi-bandung.com) diakses pada 12 Desember 2013), dibandingkan dengan Dukomsel yang hanya 2.500 pengunjung per hari ([www.inet.detik.com](http://www.inet.detik.com) diakses pada 12 Desember 2013), Mega Cellular Center yang hanya mencapai 2.000 pengunjung per hari ([www.bisnis-jabar.com](http://www.bisnis-jabar.com) diakses pada 12 Desember 2013), IBCC dengan hanya 1.000 pengunjung per hari ([www.bisnis-jabar.com](http://www.bisnis-jabar.com) diakses pada 12 Desember 2013).

Berdasarkan observasi lapangan yang dilakukan peneliti pada lima toko resmi Apple di Mall-mall besar kota Bandung, didapatkan data pada Tabel 1.3 yaitu jumlah pengunjung per hari.

**Tabel 1.3**

**Jumlah Rata-rata Pengunjung Toko Resmi Apple di 5 Mall Besar Kota Bandung**

<b>Mall</b>	<b>Toko Resmi Apple</b>	<b>Jumlah pengunjung</b>
Bandung Elektronik Center	Velocity Apple Authorized	1.500-1.000 orang per hari
Paris Van Java	ZOOM	700-1.000 orang per hari
Bandung Indah Plaza	EMAX	± 500 orang per hari
Trans Studio Mall	Infinite	200-250 orang per hari
Cihampelas Walk	iStore	± 200 orang per hari

Sumber :Data Olahan Peneliti dan Wawancara pada 12 Desember 2013

Berdasarkan pemaparan di atas jumlah pengunjung Bandung Elektronik Center per harinya lebih banyak di bandingkan dengan jumlah pengunjung di pusat elektronik lain di Bandung, selain itu pada toko-toko resmi Apple di Bandung, jumlah pengunjung yang datang hanya sedikit. Pemilihan BEC sebagai objek juga karena BEC merupakan *top of mind* pusat elektronik terlengkap yang menjadi anggapan masyarakat kota Bandung. Ketika peneliti melakukan wawancara dengan 30 orang warga Bandung di tempat-tempat berbeda, dari ke 30 responden mereka menyatakan bahwa BEC adalah pusat elektronik terlengkap dan menjadi *top of mind* mereka. Selain itu setelah dilakukan wawancara dan penyebaran kuesioner terhadap 50 orang penjual PC Tablet, Apple iPad dan iPad Mini merupakan PC Tablet paling laris selama dua tahun terakhir, dan menjadi pilihan pertama PC Tablet di Bandung Elektronik Center. Sehingga berdasarkan pemaparan di atas BEC dipilih menjadi objek penelitian ini.

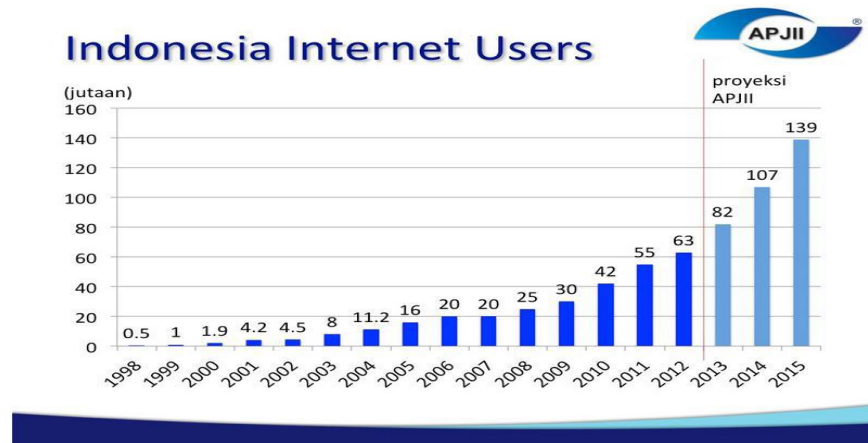
## **1.2 LATAR BELAKANG PENELITIAN**

Kemajuan teknologi telah membawa pengaruh dalam kehidupan manusia. Perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi serta telekomunikasi memberi peluang kepada manusia untuk lebih mudah dan lebih cepat dalam melakukan segala kegiatannya. Telekomunikasi dapat mempermudah dan menghemat sumber daya bagi manusia untuk melakukan interaksi sosial. Dengan adanya perkembangan teknologi serta informasi maka manusia juga dihadapkan pada kebutuhan telekomunikasi yang semakin kompleks. Salah satu contoh dari kemajuan teknologi adalah internet. Kemunculan internet membawa perubahan yang sangat besar dalam bidang telekomunikasi. Banyaknya perangkat yang dapat terhubung ke jaringan internet dan kemudahan dalam mengakses internet kapan saja dan dimana saja di seluruh dunia. Beragam situs aplikasi dan layanan internet dapat dengan mudah diakses. Maraknya sumber informasi di internet memunculkan pula banyaknya mesin pencari yang dapat memudahkan untuk mencari berita atau informasi yang diinginkan ([www.reviews.cnet.com](http://www.reviews.cnet.com) diakses pada 30 Oktober 2013).

Perkembangan internet terjadi begitu pesat di seluruh dunia. Masyarakat semakin gemar menggunakan internet sebagai akses cepat dalam menyelami dunia luar. Aktifitas masyarakat dalam menggunakan internet antara lain untuk mencari informasi, bermain di jejaring sosial, berkirim *email* dan sebagainya. Pertumbuhan pengguna internet ini juga terjadi di Indonesia, hal tersebut dapat dilihat pada Gambar 1.6.

Gambar 1.6

Grafik Pertumbuhan Pengguna Internet di Indonesia



Sumber: [www.apjii.or.id](http://www.apjii.or.id) diakses pada 30 Oktober 2013

Dari data pada Gambar 1.6, pengguna internet di Indonesia mulai tumbuh semenjak tahun 1998. Di tahun 1998 pengguna internet di Indonesia hanya berjumlah 0,5 juta pengguna, terus mengalami peningkatan hingga berjumlah 55 juta pengguna di tahun 2011 dan meningkat menjadi 63 juta pengguna di tahun 2012.

IDC (*International Data Corporation*) baru-baru ini merilis laporan perkembangan pasar perangkat elektronik. Kali ini, IDC merilis laporan penjualan tablet selama kuartal satu pada tahun 2013 yang diindikasikan dengan angka *shipment*. Dalam laporan terbaru ini, secara total sebanyak 49,2 juta unit tablet diperkirakan telah terjual selama kuartal satu dan dua pada tahun 2013. Jika di detailkan berdasarkan produsen, Apple dengan perangkat iPad dan iPad Mini masih berada dipuncak daftar angka penjualan kuartal pertama dengan 19,5 juta unit. Meski mengalami peningkatan dari segi jumlah unit yang terjual (dengan pertumbuhan 65,3% dari kuartal pertama tahun 2012) ([www.trenologi.com](http://www.trenologi.com) diakses pada 30 Oktober 2013).

Indonesia merupakan Negara yang sangat potensial dan prospektif dalam industri ICT, khususnya pada industri PC Tablet. Namun pertumbuhan sektor ICT ini secara langsung ternyata memberikan dampak yang kurang baik terhadap siklus hidup produk *gadget* saat ini. Teknologi yang terus di *update* membuat siklus hidup produk (*product life cycle*) *gadget* semakin pendek. Begitu juga tingkat inovasi produk yang tinggi membuat tahap kedewasaan (*maturity*) dan penurunan (*decline*) produk menjadi lebih singkat. Perhatian konsumen begitu cepat teralihkan oleh produk lain yang muncul sehingga menjadikan setiap produk *gadget* tampak menjadi produk *fad* yang datang dan pergi begitu cepat, digantikan oleh produk serupan yang lebih baru dan canggih. Produsen *gadget* harus berinovasi agar dapat menghasilkan produk-produk yang selalu *up-to-date* dengan kemajuan teknologi komunikasi terkini (Kertajaya, Taufik, Musri et al dalam *Marketeers* Edisi April 2012).

Oleh sebab itu dibutuhkan pengetahuan sikap konsumen akan atribut suatu produk, hal tersebut dimaksudkan agar dapat mengetahui atribut produk mana yang disukai dan dibutuhkan konsumen, serta atribut produk mana yang tidak dibutuhkan dan disukai oleh konsumen. Mengetahui dan memahami sikap konsumen menjadi hal yang harus dilakukan pemasar untuk dapat menghadapi tantangan tersebut. PC Tablet memiliki atribut yang disesuaikan dengan kepentingan konsumen, oleh sebab itu produsen perlu mengetahui atribut produk mana yang disukai dan atribut mana yang kurang berpengaruh, dan bagaimana membuat konsumen menyukai suatu produk tersebut. Sehingga perusahaan dapat mengembangkan produk sesuai dengan keinginan dan kebutuhan konsumen, agar PC Tablet ini dalam penggunaannya dapat maksimal dan digunakan dengan jangka panjang.

Kepercayaan konsumen adalah pengetahuan konsumen terhadap suatu objek, atribut atau manfaatnya dimana kepercayaan bersama sikap dan perilaku berkaitan dengan atribut produk. Atribut produk sendiri merupakan karakteristik yang terdapat pada suatu produk (Sumarwan 2003).

Pengukuran sikap yang digunakan oleh para peneliti konsumen sebelumnya adalah model multiatribut Fishbein. Model multiatribut Fishbein menjelaskan bahwa sikap konsumen terhadap suatu produk atau objek sangat ditentukan oleh atribut-atribut yang di evaluasi. Model Fishbein tidak mengukur sikap ideal konsumen mengenai evaluasi konsumen terhadap apa yang sesungguhnya dirasakan konsumen dan diinginkan konsumen (Sumarwan 2011:177).

Pada penelitian ini, PC Tablet Apple dengan perangkat iPad dan iPad Mini dipilih menjadi objek penelitian, karena berdasarkan Gambar 1.2 Top Five PC Tablet, Apple adalah vendor PC Tablet terpopuler dan terlaris di dunia serta menjadi merek yang paling dicari di Indonesia.

Berdasarkan data Yahoo-TNS *Net Index Highlight* tahun 2009 dan 2010 menunjukkan pengguna internet di kota Bandung cukup tinggi, dimana sebagian dari mereka menggunakan PC Tablet sebagai *device*. Pemilihan BEC (*Bandung Elektronik Center*) sebagai tempat penelitian karena BEC merupakan pusat elektronik yang menyediakan berbagai teknologi informasi yang besar serta lengkap, dan juga memiliki *strata title* yang pertama di Kota Bandung.

Atribut produk merupakan sinyal produk yang dapat menjadi pertimbangan konsumen dalam membeli suatu produk (Sumarwan 2012:233). Dengan atribut produk yang baik dan menunjang kebutuhan dalam suatu produk, maka akan menjadi bahan pertimbangan konsumen dalam membeli produk tersebut. Atribut produk dianggap penting karena atribut produk memiliki dimensi-dimensi yang menjadi kebutuhan konsumen seperti kualitas, fitur, merek, harga, desain, garansi, layanan pelengkap, label dan kemasan. Pada atribut produk garansi, konsumen memiliki dua garansi yaitu garansi pada aplikasi dan *hardware*. Biasanya konsumen melakukan *jailbreak* pada aplikasi, sehingga garansi untuk aplikasi sudah tidak berlaku lagi. Dengan adanya pengetahuan akan atribut suatu produk agar pemasar dapat mengetahui atribut produk apa yang dibutuhkan dan dianggap penting oleh konsumen, sehingga dapat mengembangkan atribut yang menjadi keunggulan dalam perusahaan, dan produk tersebut dapat dipilih oleh konsumen dan dapat digunakan dalam jangka waktu yang lama.

Sikap konsumen merupakan merupakan komponen psikologi konsumen yang mempengaruhi perilaku konsumen baik itu proses pengambilan keputusan pembelian maupun perilaku dalam hal keputusan untuk memilih dan tidak lagi menggunakan produk tersebut. Tindakan tersebut dipengaruhi oleh sikap dan keyakinannya. Ketika konsumen memiliki sikap negatif pada suatu produk tertentu maka secara sadar atau tidak, konsumen akan cenderung menghindari produk tersebut. Maka dari itu pihak pemasar perlu memperoleh informasi sikap sebagai bahan pertimbangan dalam merancang suatu produk (Ferrinadewi 2008:93).

Sedangkan norma subyektif adalah kelompok referensi yaitu kelompok-kelompok yang memiliki pengaruh langsung dan tidak langsung pada sikap dan perilaku seseorang, kelompok referensi mempengaruhi perilaku seseorang dalam pembelian yang sering dijadikan pedoman oleh konsumen dalam bertingkah laku, misalnya budaya, kelas sosial, kelompok tertentu, keluarga (Kotler dan Armstrong 2008:159). Norma subyektif bersifat eksternal individu yang mempunyai pengaruh terhadap perilaku individu.

Berdasarkan uraian yang sudah di jelaskan, melatar belakangi peneliti untuk melakukan penelitian dengan judul "Analisis Sikap Konsumen Berdasarkan Atribut Produk PC Tablet Apple dengan Perangkat iPad dan iPad Mini Menggunakan Pendekatan Multiatribut Fishbein (Studi Pada Pengunjung Bandung Elektronik Center (BEC) Tahun 2013)".

### **1.3 PERUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang masalah penelitian di atas maka perumusan masalah terhadap penelitian ini adalah :

1. Atribut-atribut produk apa yang dianggap paling penting oleh konsumen PC Tablet Apple dengan Perangkat iPad dan iPad Mini ?
2. Bagaimana sikap konsumen berdasarkan atribut-atribut produk PC Tablet Apple dengan Perangkat iPad dan iPad Mini ?
3. Norma subyektif apa yang paling dominan dalam mempengaruhi keputusan pembelian PC Tablet dengan Perangkat iPad dan iPad Mini ?

### **1.4 TUJUAN PENELITIAN**

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui atribut-atribut produk apa yang dianggap paling penting oleh konsumen PC Tablet Apple dengan Perangkat iPad dan iPad Mini.
2. Untuk mengetahui bagaimana sikap konsumen berdasarkan atribut-atribut produk PC Tablet Apple dengan Perangkat iPad dan iPad Mini.
3. Untuk mengetahui norma subyektif apa yang paling dominan dalam mempengaruhi keputusan pembelian PC Tablet dengan Perangkat iPad dan iPad Mini.

## **1.5 KEGUNAAN PENELITIAN**

### **1.5.1 Aspek Teoritis**

- a. Melalui penelitian ini penulis dapat memberikan kontribusi bahwa atribut produk merupakan elemen penting dalam pembentukan sikap konsumen dalam pembelian suatu produk, khususnya PC Tablet.
- b. Memberikan kontribusi bagi peneliti di bidang ilmu pemasaran dan dapat menambah pengalaman dalam mempraktekan segala bentuk teori pemasaran, khususnya dibidang perilaku konsumen.

### **1.5.2 Aspek Praktis**

- a. Memberikan kontribusi pemikiran bagi produsen PC Tablet Apple dengan Perangkat iPad dan iPad Mini dalam rangka merumuskan dan mengembangkan strategi pemasaran, khususnya di bidang perilaku konsumen, yakni sikap konsumen.
- b. Memberikan kontribusi pemikiran bagi penjual PC Tablet di Bandung Elektronik Center (BEC) mengenai atribut PC Tablet apa yang dianggap penting oleh konsumen sebagai dasar penetapan strategi penjualan.

## **1.6 SISTEMATIKA PENULISAN TUGAS AKHIR**

Penulisan penelitian terdiri dari tiga bab yang memiliki keterkaitan hubungan antara satu sama lainnya. Sistematika penyajian penelitian ini adalah sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini membahas tentang latar belakang penelitian, obyek studi, ruang lingkup penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, kerangka pemikiran.

### **BAB II KERANGKA TEORITIS**

Pada bab ini berisi uraian umum tentang teori-teori yang digunakan dan literatur-literatur yang berkaitan dengan penelitian sebagai acuan perbandingan dalam masalah yang terjadi sehingga akan diperoleh gambaran yang cukup jelas.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini menjelaskan tentang metode penelitian, variable penelitian, operasional variabel, teknik pengumpulan data, teknik sampling, teknik analisa data, langkah pembangunan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, langkah-langkah penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini mendeskripsikan hasil dari penelitian dan pembahasan terhadap hasil dari penelitian.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini akan menjelaskan mengenai kesimpulan terhadap hasil pembahasan dan memberikan masukan serta saran yang bisa diimplementasikan oleh Apple Inc.