

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

##### 1.1.1 Apple

Apple Computer, Inc. adalah perusahaan yang didirikan pada tanggal 1 April 1976 berpusat di Silicon Valley, Cupertino, California. Apple Computer, Inc. merupakan sebuah perusahaan penyedia perangkat keras (*hardware*), perangkat lunak komputer (*software*), peralatan elektronik, dan distribusi digital. Pada 9 Januari 2007, kata “*Computer*” pada nama perusahaan dihilangkan untuk memperlihatkan fokus Apple dalam bidang elektronik setelah peluncuran iPhone. Perusahaan Apple Inc. telah memproduksi beberapa perangkat lunak yang terkenal seperti OS X dan iOS, pemutar musik iTunes, peramban web Safari, dan perangkat keras seperti komputer meja iMac, komputer jinjing (*laptop*) MacBook Pro, pemutar lagu iPod, telepon genggam iPhone, dan PC (*Personal Computer*) tablet iPad (Bloomberg Business, 2013).

Selain produk elektronik, Apple Inc. juga memberikan layanan dan produk pendukung seperti aksesoris dari peralatan elektronik dari Apple, produk konten digital dan aplikasi melalui iTunes Store, App Store, iBooks Store, dan Mac App Store. Apple Inc. memasarkan produk ke seluruh negara melalui toko ritel, toko online, dan penjualan langsung (*direct sales*) serta melalui operator pihak ketiga jaringan selular, grosir, pengecer, dan *reseller* (Apple Inc Annual Report, 2014).

Salah satu produk yang dikeluarkan Apple adalah iPad. iPad adalah sebuah PC (*Personal Computer*) tablet yang memiliki bentuk tampilan lebih besar dari iPod Touch dan iPhone. iPad memiliki fungsi-fungsi tambahan seperti yang ada pada sistem operasi Mac OS X. iPad dipasarkan pertama kali oleh Steve Jobs, CEO (*Chief Executive Officer*) dari Apple Inc. iPad generasi pertama dirancang sebagai sebuah perangkat digital yang fungsinya

seperti telepon pintar (*smatphone*) dan komputer jinjing (*laptop*) (Wikipedia, 2015).

Sampai pada tahun 2015 Apple telah memproduksi beberapa PC tablet yang dipasarkan di Indonesia yaitu:

- a. iPad (generasi pertama)
- b. iPad 2
- c. iPad (generasi ketiga)
- d. iPad (generasi keempat)
- e. iPad Air
- f. iPad Air 2 (generasi keenam)
- g. iPad Mini
- h. iPad Mini with Retina display (Wikipedia, 2015).

Pada tanggal 22 Agustus 2013 di San Fransisco, Amerika Serikat, Apple Inc. merilis iPad terbaru yaitu iPad Air. Bentuk fisik iPad ini lebih ringan dan lebih tipis dari PC tablet produk Apple sebelumnya. iPad Air memiliki berat sekitar 450 gram dan ketebalan iPad Air 7,5 mm. Apple menyatakan bahwa iPad Air merupakan PC tablet premium teringan di dunia (Yusuf, 2013).

Pada tahun 2014, Apple Inc. secara resmi mengeluarkan produk PC tablet generasi kelima terbaru yaitu iPad Air 2 di Cupertino, California. Sebelumnya produk iPad Air telah berhasil mendapatkan predikat perangkat PC tablet dengan ukuran paling tipis yang pernah di produksi Apple. iPad Air 2 dibuat dengan ukuran 0,24 inci lebih tipis dari produk sebelumnya yaitu iPad Air. iPad Air 2 memiliki berat 437 gram sedikit lebih ringan dari iPad Air (Mahardi, 2014).

Berikut adalah gambar logo perusahaan Apple Inc. beserta makna logo:



**Gambar 1.1 Logo Apple Inc.**

*Sumber: Apple, 2015*

Dari Gambar 1.1 makna logo yang dimiliki Apple Inc. adalah sebagai berikut:

- a. Bentuk apel melambangkan kesederhanaan. Apple Inc. membawa kesederhanaan kepada masyarakat dengan cara yang paling canggih.
- b. Gigitan pada logo Apple didasari atas visual agar logo terlihat seperti apel bukan ceri (Panji, 2014).

### **1.1.2 Samsung**

Samsung Group didirikan pada 1938 oleh Lee Byung-Chul. Pada 1951, perusahaan berubah nama menjadi Samsung Corporation. Samsung adalah kelompok industri Korea dengan beberapa hasil produk mulai dari elektronik, keuangan, konstruksi, hingga layanan lainnya. Samsung berkantor pusat di Seoul, Korea Selatan. Pada akhir tahun 1950 Samsung menjadi pabrik berskala besar dalam berbagai industri. Pada tahun 1978, semikonduktor Samsung menjadi entitas terpisah yang diproduksi untuk pasar domestik (Samsung Village, 2012).

Samsung berfokus pada pengembangan produk dan pelopor teknologi di bidang semikonduktor, peralatan telekomunikasi, dan peralatan rumah tangga, sehingga membuat Samsung menjadi penyedia layanan solusi yang paling kompetitif dalam konvergensi digital. Strategi untuk mengembangkan pasar telah membuat Samsung menjadi pemimpin inovator teknologi. Model yang trendi dalam produk telepon genggam dan jajaran

produk elektronik lainnya membuat merek Samsung telah dikenal diseluruh negara (Kotler dan Waldemar, 2006:238).

Samsung Corporation terus berkembang menjadi korporasi kelas dunia. Penjualan tahunan yang dicapai Samsung sebanyak lebih dari 400 juta perangkat seluler di seluruh dunia membuat Samsung menjadi pemimpin dalam bidang teknologi. Kesuksesan Samsung terus berkembang dengan menghadirkan produk ponsel pintar (*smartphone*) dan PC tablet yang canggih. Samsung telah berhasil menyediakan produk sesuai dengan perkembangan teknologi serta kebutuhan manusia yang selalu berubah-ubah (Samsung, 2015).

Salah satu produk andalan dari Samsung adalah produk PC tablet Samsung Galaxy Tab. Samsung Galaxy Tab adalah komputer tablet berbasis Android yang diproduksi pada tanggal 2 September 2010 di IFA, Berlin. Pada pertengahan Juni tahun 2014, Samsung resmi mengeluarkan Samsung Galaxy Tab S di New York, Amerika Serikat. Galaxy Tab S tersedia dalam dua pilihan ukuran layar yaitu 8,4 inci dan 10,5 inci. Galaxy Tab S mendapatkan rekor tablet tertipis produksi Samsung. Galaxy Tab S mampu menjalankan aplikasi-aplikasi dengan baik. Galaxy Tab S memiliki layar super AMOLED (*Active Matrix Organic Light-emitting Diode*) resolusi tinggi mencapai 2560 x 1600 sehingga membuat tampilan layar lebih cerah dengan kontras dan resolusi warna yang tinggi sehingga dapat memberikan pengalaman visual yang lebih baik kepada konsumen (Yusuf, 2014).

Berikut adalah gambar logo perusahaan Samsung beserta makna logo:



**Gambar 1.2 Logo Samsung**  
*Sumber: Samsung, 2015*

Dari Gambar 1.2 logo Samsung memiliki makna/arti logo sebagai berikut:

- a. Berwarna biru yang merepresentasikan warna langit dan laut,
- b. Bentuk elips yang merepresentasikan bentuk alam semesta,
- c. Bukaan kecil pada huruf S dan G dimaksudkan untuk menunjukkan bahwa Samsung terhubung dengan dunia (Samsung Village, 2011).

## **1.2 Latar Belakang Penelitian**

Teknologi merupakan sesuatu yang menjadi kebutuhan dasar setiap manusia. Semua usia baik orang tua maupun anak-anak, para ahli maupun orang awam membutuhkan teknologi dalam segala kegiatan. Perkembangan teknologi berkembang secara pesat dan terus berevolusi secara global (mendunia). Banyaknya inovasi dan penemuan-penemuan terbaru merupakan bukti bahwa teknologi terus berkembang (Swastika, 2015).

Perubahan teknologi salah satunya yaitu alat komunikasi yang awalnya hanya sebuah alat komunikasi nirkabel berkembang menjadi alat yang dapat mengambil foto, merekam video, mendengarkan musik, mengakses internet. Selain itu perkembangan alat komunikasi tidak hanya digunakan untuk telepon dan melakukan pesan singkat (SMS), akan tetapi alat komunikasi seperti telepon genggam bisa menjadi sebuah komputer mini yang canggih bahkan dapat digunakan untuk menonton televisi (Kompasiana, 2015).

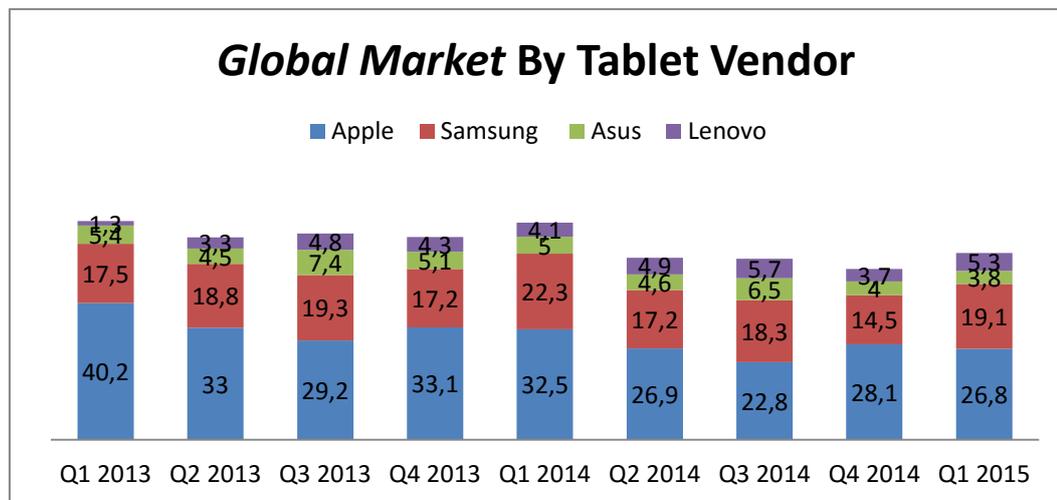
Perubahan teknologi komunikasi lainnya adalah perubahan komputer menjadi produk yang lebih sederhana dan bisa dibawa kemana saja yaitu komputer tablet (*Personal Computer Tablet*). PC tablet merupakan komputer *portable* dengan layar sentuh (*touch screen*), perangkat, dan baterai dalam satu unit. PC tablet memiliki ukuran lebih besar dari ponsel pintar (*smartphone*) atau PDA (*Personal Digital Assistant*) (Wikipedia, 2015).

Beberapa keunggulan yang dimiliki oleh PC tablet adalah:

- a. Menggunakan PC tablet lebih efisien. PC tablet unggul dalam *interface* yang didukung dengan teknologi layar sentuh dan *virtual keyboard* dalam satu layar.
- b. Ukuran PC tablet yang lebih kecil dibandingkan *notebook* atau *netbook* sehingga praktis untuk dibawa kemana saja.
- c. Baterai dari PC tablet yang lebih tahan lama dibandingkan dengan *notebook* dan *netbook* karena dapat digunakan sehari penuh dengan hanya sekali mengisi daya baterai (Susanto, 2012).

Awal perkembangan pasar PC Tablet pada tahun 2010 hanya didominasi beberapa produk dari perusahaan seperti Apple iPad dengan sistem operasi IOS dan diikuti oleh Samsung, Amazon, Microsoft, Google, HTC, Motorola, Sony, HP, Toshiba, dan ASUS yang menggunakan sistem operasi Google Android dan Microsoft Windows (Marquesses, 2013).

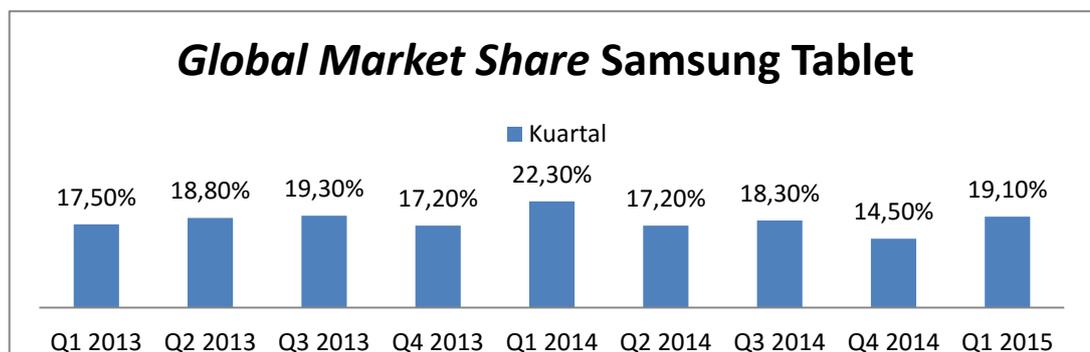
Beberapa perusahaan penyedia (vendor) seperti Samsung, Apple, Asus, Lenovo, dan sebagainya telah menduduki penyedia PC tablet terbaik di dunia termasuk di Indonesia. Berikut adalah gambar grafik yang menjelaskan vendor PC tablet terbaik berdasarkan penjualan keseluruhan negara (global):



**Gambar 1.3 Global Market Share Vendor Terbaik**

Sumber: Statista, 2015

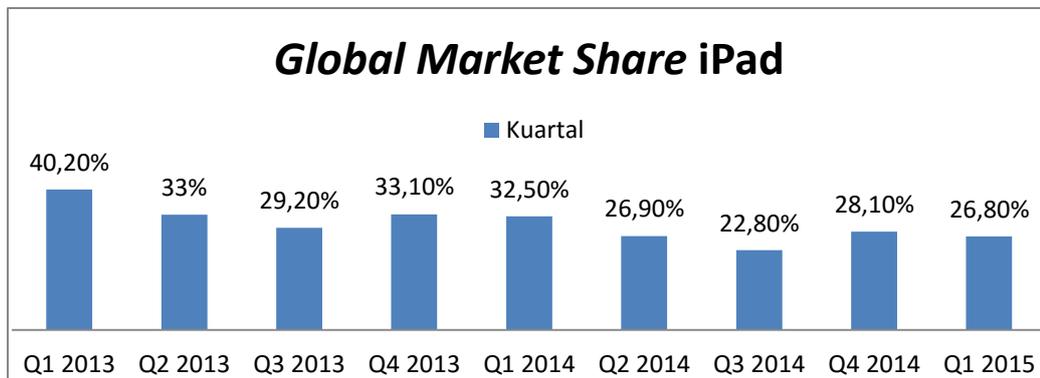
Dari Gambar 1.3 dapat dilihat bahwa *market share* PC tablet berdasarkan penjualan secara global (keseluruh negara) tahun 2014 pada peringkat pertama diduduki oleh Apple, peringkat kedua diduduki oleh Samsung dan selanjutnya diikuti oleh Lenovo dan Asus. Hal ini dapat dikatakan bahwa PC tablet dengan penjualan unit terbanyak didunia dipegang oleh Apple dan Samsung. Berikut ini adalah pangsa pasar global PC tablet yang telah diraih Samsung:



**Gambar 1.4 Global Market Share Tablet Samsung**

*Sumber: Statista, 2015*

Data statistik pada Gambar 1.4 menunjukkan pangsa pasar global PC tablet Samsung dari kuartal pertama 2013 hingga kuartal pertama tahun 2015. Pada kuartal pertama tahun 2013, Samsung meraih pangsa pasar global sebesar 17,50% dan pada pangsa pasar Samsung tahun 2015 naik menjadi 19,10% dari tahun sebelumnya yang hanya sebesar 14,50%. Berikut adalah pangsa pasar global PC tablet Apple:



**Gambar 1.5 Global Market Share iPad**

*Sumber: Statista, 2015*

Dari Gambar 1.5 perolehan pangsa pasar global iPad mengalami kenaikan dan penurunan dari tahun 2013 hingga tahun 2015 sama halnya dengan yang dialami Samsung. Namun pada tahun 2015, pangsa pasar iPad mengalami sedikit penurunan dari tahun sebelumnya sebesar 26,80%. Penurunan pangsa pasar Apple diakibatkan karena penjualan iPad masih dibawah produk Apple lainnya namun CEO Apple Tim Cook percaya bahwa ditahun berikutnya penjualan iPad akan meningkat dengan cara memfokuskan diri untuk menyasar pasar yang menjanjikan. Tim Cook juga meramalkan hingga 5 tahun kedepan pangsa tablet akan tetap berlanjut (Alfansyah, 2015).

Apple dan Samsung merupakan perusahaan yang memperlihatkan persaingan yang sangat ketat di bidang ICT. Kedua perusahaan ini awalnya sempat melakukan kerja sama yang baik dimana Apple membuat *chip* A5 yang merupakan otak dari iPhone 4S dan iPad 2 di pabrik Samsung yang berlokasi di Texas, Amerika, serta komponen Samsung yang banyak digunakan dalam produk Apple seperti iPad, iPhone, dan Mac Book Air. Samsung diduga melakukan penjiplakan desain milik Apple (Winarso, 2012).

Kasus ini pun berlanjut di pengadilan. Beberapa hak paten yang dipermasalahkan oleh pihak Apple antara lain:

a. *Bounce back*

Berfungsi saat pengguna melihat foto dalam album, dimana saat memilih sebuah foto pengguna bisa menggeser ke kiri atau kanan sedangkan saat kembali ke halaman utama foto bisa ditarik ke bawah atau ke atas.

b. *Single scroll, pinch to zoom*

Berfungsi saat pengguna memperbesar atau memperkecil suatu halaman atau gambar dengan dua tangan atau sekali cubit.

c. *Tap to zoom*

Berfungsi saat pengguna memperbesar dan memperkecil suatu halaman dengan 1 atau 2 kali ketukan.

d. Tampilan fisik depan

Beberapa tampilan fisik depan telepon genggam Samsung dianggap terlalu mirip dengan tampilan fisik depan iPhone.

e. Tampilan fisik belakang

Tampilan fisik belakang telepon genggam Samsung dianggap mirip dengan tampilan fisik belakang iPhone.

f. Desain

Desain tablet Samsung Galaxy Tab dinilai terlalu mirip dengan desain iPad yang telah dipatenkan iPad (Winarso, 2012).

Menurut Apple dalam beberapa kasus, Samsung tidak hanya meniru dari segi ponsel pintar (*smartphone*) saja, Apple mengklaim bahwa Samsung meniru desain iPhone dan iPad berikut dengan kemasannya (*packaging*) pada produk ponsel pintar (*smartphone*) Galaxy dan PC tablet Galaxy Tab. Samsung mengklaim bahwa Apple melanggar sejumlah paten milik Samsung pada penggunaan teknologi di telepon genggam (Nistante, 2014).

Persaingan dalam PC tablet muncul diantara Apple dan Samsung. Pada pertengahan tahun 2014, Samsung memproduksi seri PC tablet premium yaitu Galaxy Tab S. Apple pun kembali merilis produk tabletnya dengan inovasi dari iPad Air yaitu iPad Air 2 pada bulan Oktober 2014. Kata “Air” diberikan karena ukuran tablet yang tipis dan ringan. iPad Air 2 memiliki keunggulan dalam beberapa hal seperti sensor sidik jari *Touch ID* yaitu pemindai sidik jari untuk membuka iPad sebagai pengganti *password* saat akan melakukan pembelian di iTunes App Store, dan iBook Store. iPad Air 2 juga memiliki performasi kamera yang lebih baik. Ukuran iPad Air 2 sangat tipis dibandingkan dengan model iPad sebelumnya (Rachman, 2014).

PC tablet premium iPad Air 2 dan Samsung Galaxy Tab S 10.5 sama-sama merupakan produk PC tablet yang memiliki predikat terbaik. Dalam situs [www.tekno.liputan6.com](http://www.tekno.liputan6.com) Apple dengan produknya iPad Air 2 berhasil menduduki peringkat pertama sebagai 7 tablet terbaik di tahun 2015 dan pada peringkat kedua diduduki oleh Samsung dengan produk Samsung Galaxy Tab S 10.5 (Lianawu, 2015).

Dalam situs [www.pcmag.com](http://www.pcmag.com), iPad generasi terbaru yang dimiliki Apple yaitu iPad Air 2 juga berhasil masuk dalam *The 10 Best Tablets Of 2015* begitu pula Samsung dengan produknya Samsung Galaxy Tab S 10.5 dan Samsung Galaxy Tab S 8.4 (Donnel dan Kim, 2015). Hal ini membuktikan bahwa iPad Air 2 dan Samsung Galaxy Tab S 10.5 merupakan produk PC tablet premium yang memiliki kualitas terbaik.

Berikut adalah perbandingan spesifikasi yang dimiliki oleh iPad Air 2 dan Samsung Galaxy Tab S 10.5:

**Tabel 1.2 Spesifikasi iPad Air 2 dan Samsung Galaxy Tab S 10.5**

<i>Specs</i>	<b>iPad Air 2</b>	<b>Samsung Galaxy Tab S 10.5</b>
<i>Size (mm)</i>	170 x 240 x 6.1	177x247x6.6
<i>Weight (gram)</i>	437	465
<i>Casing</i>	Aluminium	<i>Plastic</i>
<i>Color</i>	<i>space gray, gold, silver</i>	<i>bronze, white</i>
<i>Screen (inci)</i>	9.7 inch	10.5 inch
<i>Resolution</i>	2048x1536 pixels (264 ppi)	2560x1600 (288 ppi)
<i>Tipe Display</i>	IPS	Super AMOLED
<i>Anti-glare display</i>	<i>Yes</i>	<i>Yes</i>
<i>Fingerprint sensor</i>	<i>Touch</i>	<i>Swipe</i>
<i>Split-screen multitasking</i>	<i>Yes</i>	<i>Yes</i>
<i>Camera</i>	5 MP dan 2.1 MP, <i>autofocus</i>	<i>Rear shooter</i> 8 MP <i>front</i> 2.1 MP <i>auto focus</i> , LED flash
<i>Battery (mAh)</i>	7340	7900
<i>Ultra power saving mode</i>	<i>No</i>	<i>Yes</i>
<i>Processor</i>	A8X 64-bit tri-core 1.5GHz	Exynos 5 Octa 32-bit octa core (1.9GHz+1,3GHz)
<i>RAM</i>	2GB	3GB
<i>Storage (GB)</i>	16, 64, 128	16, 32, microSD
<i>Software</i>	iOS 8	Android OS Kitkat
<i>Release</i>	<i>October</i> 2014	Jul-14
<i>Price</i>	Rp. 6.000.000	Rp.7.000.000

*Sumber: Lazuardi, 2014*

Dari Tabel 1.2 Apple telah memiliki 2 produk dari iPad generasi terbarunya yaitu iPad Air. Produk iPad Air pertama dirilis pada tahun 2013 dan iPad Air 2 yang dirilis pada tahun 2014. iPad Air 2 memiliki ukuran yang lebih tipis dari iPad Air dan menjadikan iPad Air 2 sebagai tablet tertipis di dunia (Kelly, 2014).

Samsung telah memproduksi PC tablet premier dengan 2 macam ukuran Galaxy Tab S 8.4 dan Galaxy Tab S 10.5. Kelebihan yang dimiliki Samsung Galaxy Tab S 10.5 memiliki daya baterai yang tahan lama, layar

super AMOLED yang memberikan efek warna pada layar lebih cerah dan desain yang sangat tipis dan ringan (Velazco, 2014).

Pada situs Business Insider yang telah mengulas mengenai produk premium dari Apple dan Samsung yaitu iPad Air dan Samsung Galaxy Tab S keduanya memiliki beberapa persamaan dan perbedaan. Berikut adalah ulasan mengenai iPad Air dan Samsung Galaxy Tab S menurut situs Business Insider:

1. iPad Air dan Samsung Galaxy Tab S memiliki kisaran harga yang sama.
2. iPad Air dan Samsung Galaxy Tab S sama-sama memiliki layar yang cerah dan menghasilkan gambar yang sangat bagus.
3. iPad Air dan Samsung Galaxy Tab S masing-masing telah dilengkapi dengan perangkat internal/prosesor terkemuka. iPad Air dilengkapi dengan chip A7 terbaru yang dapat mendeteksi gerakan dan dapat menghemat daya baterai. Samsung Galaxy Tab S menggunakan satu prosesor octa core yang mendukung fitur *multitasking*.
4. iPad Air dan Samsung Galaxy Tab S sama-sama memiliki fitur keamanan. iPad Air menggunakan sistem sensor sidik jari sedangkan Samsung Galaxy Tab S memiliki sensor sidik jari untuk membuka perangkat, *log in* ke akun Samsung, dan melakukan pembayaran dengan Paypal.
5. iPad Air dan Samsung Galaxy Tab S keduanya memiliki daya tahan baterai yang sangat baik namun kekuatan baterai tergantung dari pemakaiannya seperti penggunaan *internet*, bermain *games*, dan sebagainya (Eadicicco, 2014).

Menurut Stevenson (2014) yang telah mengulas kedua produk juga menjelaskan beberapa ulasan iPad Air 2 dan Samsung Galaxy Tab S 10.5. Diantara iPad Air 2 dan Samsung Galaxy Tab S 10.5 dinilai sama-sama

memiliki bobot yang sangat ringan. Dari segi *display* (layar) Samsung Galaxy Tab S 10.5 lebih unggul dengan layar Super AMOLED.

iPad Air 2 dan Samsung Galaxy Tab S 10.5 memiliki beberapa kesamaan dalam hal desain. Desain kedua produk sama-sama memiliki tampilan yang premium. Kedua produk juga sama-sama dibekali teknologi layar yang canggih seperti penggunaan IPS pada iPad Air 2 dan Super AMOLED pada Samsung Galaxy Tab S 10.5 keduanya memberikan tampilan warna layar yang sangat baik. iPad Air 2 dan Samsung Galaxy Tab S 10.5 juga menggunakan Sistem Operasi terbaru yaitu iOS 8 dan Kitkat pada Samsung Galaxy Tab S 10.5 (Lestoc, 2015).

Menurut hasil komparasi spesifikasi pada situs Device Specification, kedua produk iPad Air 2 dan Samsung Galaxy Tab S 10.5 memiliki beberapa kesamaan dalam hal resolusi video dengan kamera utama sebesar 1920 x 1080 pixels atau 2.07 MP (Mega Pixels) dan resolusi gambar pada kamera utama sebesar 7.99 MP (Mega Pixels). Keduanya juga didukung fitur keamanan dengan sensor sidik jari. Dengan adanya ulasan beberapa situs, menjelaskan bahwa terdapat beberapa pendapat persamaan mengenai kualitas dari tablet premium iPad Air 2 dan Samsung Galaxy Tab S 10.5.

Dalam menghadapi persaingan yang terjadi antara tablet premium iPad Air 2 dan Samsung Galaxy Tab S 10.5 perusahaan harus mampu memenuhi kebutuhan konsumen. Salah satu cara untuk dapat memenuhi kebutuhan konsumen adalah dengan meningkatkan mutu atau kualitas produk. Semakin tinggi tingkat mutu atau kualitas yang diberikan kepada konsumen, maka akan semakin tinggi tingkat terpenuhinya kebutuhan konsumen sehingga menciptakan kepuasan konsumen. Perusahaan harus dapat meningkatkan kemampuan menghasilkan produk yang sesuai dengan keinginan konsumen. Banyaknya produk yang dipasarkan oleh perusahaan maka setiap perusahaan harus mempunyai keunggulan dari pesaing salah satunya meningkatkan kualitas produk (Santa, 2011).

Konsumen perlu memperhatikan beberapa hal ketika akan membeli PC tablet yang tepat sesuai dengan kebutuhan. Berikut adalah beberapa pertimbangan yang harus dilakukan oleh konsumen:

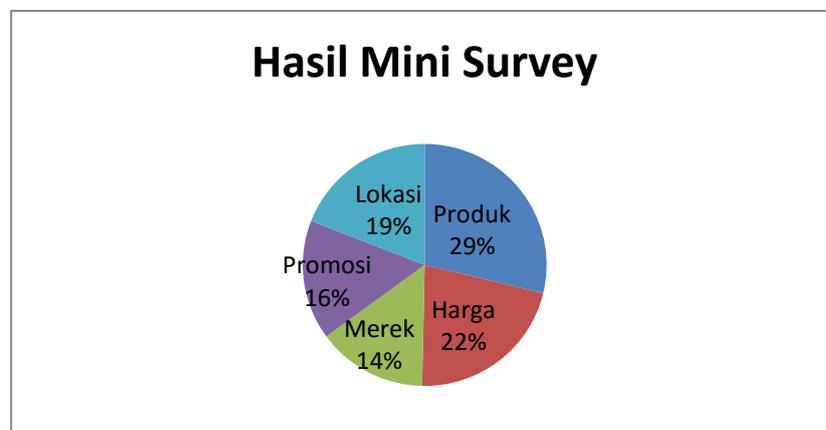
- a. Ukuran PC tablet. Konsumen akan memilih ukuran PC tablet sesuai dengan kebutuhan. Beberapa konsumen akan memilih PC tablet berukuran tipis karena bebannya tidak terlalu berat untuk dibawa kemana saja, dan beberapa konsumen akan memilih PC tablet yang berukuran sedikit besar karena merasa lebih puas dalam melihat layar PC tablet.
- b. Prosesor. Memilih jenis OS (*Operating System*) pada PC tablet antara sistem operasi Android, iOS, atau Windows.
- c. Spesifikasi PC tablet.
- d. Konektivitas. PC tablet yang memberikan kemudahan dalam koneksi dengan perangkat lain.
- e. Kapasitas baterai. PC tablet dengan kapasitas besar menjamin konsumen untuk bisa menggunakan PC tablet dengan waktu yang lama.
- f. Garansi dan *service*.
- g. Harga (Atmaja, 2014).

Menurut situs milik PC Pro, untuk mendapatkan PC tablet terbaik maka konsumen harus melihat beberapa hal seperti:

- a. Perangkat lunak (*Software*) dan sistem operasi (*Operating system* atau OS).
- b. Tempat penyimpanan (*Storage*) dan RAM (*Random Access Memory*).
- c. Prosesor.
- d. Layar (*display*).
- e. Konektivitas (PC Pro, 2015).

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan membuktikan bahwa kualitas produk merupakan hal penting yang perlu diperhatikan dalam suatu

produk PC tablet karena baik ukuran, prosesor, spesifikasi, baterai, garansi dan *service* merupakan bagian dari dimensi produk. Untuk memperkuat bahwa kualitas produk merupakan indikator penting dalam suatu produk PC tablet maka dilakukan mini survey dengan skala kecil untuk mengetahui indikator penting dalam memilih PC tablet menurut konsumen. Mini survey diberikan kepada 42 responden secara acak. Isi dari mini survey ini adalah mengenai apa pertimbangan konsumen dalam memilih atau membeli suatu produk PC Tablet. Hasil dari mini survey ini adalah sebagai berikut:



**Gambar 1.6 Pie Chart Hasil Mini Survey**

*Sumber: Survey Monkey, 2015*

Pada Gambar 1.6 didapatkan hasil bahwa konsumen akan memilih/membeli suatu produk PC tablet karena:

1. Sebanyak 29% responden memilih suatu produk PC tablet karena produk PC tablet berkualitas yang terdiri dari design yang menarik, fitur PC tablet yang lengkap, kinerja PC tablet yang baik, dan sebagainya.
2. Sebanyak 22% responden memilih suatu produk PC tablet karena harga yang ditawarkan terjangkau.
3. Sebanyak 19% responden memilih suatu produk PC tablet karena tempat/lokasi distributor mudah dijangkau.

4. Sebanyak 16% responden memilih suatu produk PC tablet karena banyaknya promosi yang ditawarkan.
5. Sebanyak 14% responden memilih suatu produk PC tablet karena merek (*brand*) dari PC tablet tersebut sudah terkenal.

Dengan hasil mini survey dan data-data yang didapat maka hal ini membuktikan bahwa kualitas produk merupakan indikator yang sangat penting dalam memilih atau membeli PC tablet bagi konsumen.

Kualitas produk pada setiap PC tablet menjadi salah satu strategi bagi perusahaan Apple Inc. dan Samsung Corporation untuk memasarkan produknya di Kota Jakarta yang merupakan ibu kota Negara Indonesia dan merupakan kota metropolitan terbesar setelah Tokyo dan New York (Ariyanti, 2014). Hal ini merupakan sebuah peluang bagi perusahaan Apple Inc. dan Samsung Corporation untuk menjadikan Kota Jakarta sebagai target pasar (*target market*) dari kedua perusahaan. Selain itu Jakarta merupakan salah satu kota dengan gerai resmi dari Apple dan Samsung terbanyak di Indonesia dan Apple memiliki gerai resmi terbesar se-Asia Tenggara yang berada di Kota Jakarta (Wahyudi, 2014). Samsung pun memiliki gerai resmi bernama Samsung Experiential Shop (ESE) terbesar di Kota Jakarta (Ozi, 2013). Hal ini menunjukkan bahwa konsumen dari Apple dan Samsung tersebar banyak di Kota Jakarta dan merupakan sebuah peluang bagi kedua perusahaan untuk mendapatkan calon konsumen yang lebih banyak.

Dari ulasan dalam situs Business Insider dan hasil ulasan Stevenson, antara iPad Air 2 dan Samsung Galaxy Tab S 10.5 memiliki persamaan kualitas produk dalam beberapa hal. Untuk mengetahui benar atau tidaknya terdapat persamaan atau perbedaan kualitas produk yang dimiliki antara dua produk PC tablet premium iPad Air 2 dan Samsung Galaxy Tab S 10.5 dari sisi pendapat konsumen maka penelitian ini menggunakan uji beda. Penelitian ini akan membahas perbandingan kualitas produk PC tablet dengan judul **“ANALISIS PERBANDINGAN KUALITAS PRODUK**

## **TABLET IPAD AIR 2 DAN SAMSUNG GALAXY TAB S 10.5 MENURUT KONSUMEN DI JAKARTA”**

### **1.3 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana kualitas produk tablet iPad Air 2 menurut konsumen di Jakarta?
2. Bagaimana kualitas produk tablet Samsung Galaxy Tab S 10.5 menurut konsumen di Jakarta?
3. Apakah terdapat perbedaan kualitas produk tablet iPad Air 2 dan Samsung Galaxy Tab S 10.5 menurut konsumen di Jakarta?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas produk tablet iPad Air 2 menurut konsumen di Jakarta.
2. Untuk mengetahui kualitas produk tablet Samsung Galaxy Tab S 10.5 menurut konsumen di Jakarta.
3. Untuk mengetahui perbedaan kualitas produk tablet iPad Air 2 dan Galaxy Tab S 10.5 menurut konsumen di Jakarta.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian Analisis Perbandingan Kualitas Produk iPad Air 2 dan Samsung Galaxy Tab S 10.5 diharapkan dapat menjelaskan kualitas produk yang dimiliki oleh iPad Air 2 dan Samsung Galaxy Tab S 10.5 menurut pendapat konsumen di Jakarta. Selain itu penelitian ini akan menjelaskan persamaan/perbedaan apa saja yang terdapat diantara kedua produk PC tablet premium menurut pendapat konsumen di Jakarta. Mengetahui pendapat konsumen mengenai kualitas produk yang dimiliki perusahaan Apple Inc. dan Samsung Corporation merupakan hal penting untuk mengevaluasi masing-masing produk yang dimiliki perusahaan. Penelitian ini juga bermanfaat bagi calon konsumen yang akan membeli antara kedua produk sehingga konsumen mendapatkan produk yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan.

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi di masa yang akan datang dan memperluas pengetahuan dalam bidang pemasaran terutama mengenai perbandingan kualitas produk karena penelitian ini dilandasi oleh teori-teori pemasaran yang didapatkan saat perkuliahan.

## **1.6 Ruang Lingkup Penelitian**

Batasan-batasan pada penelitian ini adalah untuk menghindari pokok permasalahan yang terlalu luas dan menjaga konsistensi penelitian dalam pembahasan agar sesuai dengan arah tujuan yang diinginkan. Berikut adalah batasan-batasan pada penelitian ini:

1. Penelitian dilakukan di Kota Jakarta
2. Waktu dan periode penelitian adalah bulan Februari sampai Oktober 2015.
3. Objek penelitian adalah konsumen yang sedang atau pernah menggunakan PC tablet merek iPad Air 2 dan Samsung Galaxy Tab S 10.5.

## **1.8 Sistematika Penulisan**

Untuk memudahkan pembaca dalam memahami isi yang terdapat pada skripsi ini, maka sistematika penulisan skripsi disusun sebagai berikut:

### **BAB I. PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan tentang objek penelitian secara umum, latar belakang masalah, perumusan dan identifikasi masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian serta sistematika penulisan.

### **BAB II. TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menjelaskan tentang landasan teori yang digunakan sebagai dasar penelitian, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan ruang lingkup penelitian.

### **BAB III. METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan tentang pendekatan, metode, dan teknik yang digunakan dalam pengumpulan data dan analisis data agar dapat menjawab atas permasalahan penelitian.

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

Bab ini menjelaskan tentang gambaran umum deskripsi objek penelitian, hasil penelitian, dan pembahasan penelitian.

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

Bab ini merupakan bab penutup yang berisi uraian kesimpulan dari hasil penelitian dan saran yang dapat dimanfaatkan bagi objek penelitian maupun pihak lain.