

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Profil Perusahaan PT Samsung Electronics.co.ltd

Samsung adalah perusahaan asal Korea Selatan yang berfokus pada bidang teknologi. Samsung didirikan oleh Lee Byung-chull pada tahun 1938. Awalnya sebagai perusahaan trading, mengirimkan ikan kering dan buah-buahan ke Manchuria yang dikuasai Jepang. Ketika pecah perang Korea, Lee Byung-Chull terpaksa meninggalkan Seoul. Pada akhir tahun 1960, Samsung Group mulai masuk ke dalam industri elektronik. Agar perusahaan bisa berkembang dengan pesat, perusahaan membagi tugas kerja dalam bentuk divisi-divisi elektronik, diantaranya yaitu Samsung Electronics Co Devices, Samsung Electro-Mekanika Co, Samsung Corning Co, dan Samsung Semiconductor & Telecommunications Co, dan serta membuat fasilitas di Suwon. Produk pertamanya adalah televisi hitam-putih. (Wikipedia, 2017)

Pada tahun 1980, perusahaan diakuisisi Hanguk Tongsin Jeonja di Gumi yang mulai membuat perangkat telekomunikasi. Pada awalnya adalah Switchboards. Berawal dari produk tersebut Samsung mulai memproduksi telepon dan faks. Akhirnya menjadi Samsung mobile phone manufacturing. Tercatat dari pabrik tersebut Samsung telah menghasilkan lebih dari 0,8 miliar ponsel sampai saat ini. (Wikipedia, 2017)

Samsung saat ini dikenal sebagai produsen Smartphone Android terbesar dan nomor satu di dunia. Bahkan popularitas gadget Samsung pun mengalahkan Apple iPhone. Awal kesuksesan Samsung di dunia smartphone Android dimulai pada bulan April 2009. Saat itu Samsung meluncurkan handphone Android pertamanya, yakni Samsung i7500. Handphone ini menawarkan layar sentuh AMOLED berukuran 3.2 inci. OS yang digunakan pada handphone ini adalah OS Android Cupcake 1.5. keberhasilan Samsung dalam platform Android selanjutnya dimulai dengan peluncuran Samsung Galaxy S. (Markets Insider, 2017)

1.1.2 Strategi Perusahaan

Strategi pemasaran Samsung yang pesat ini mampu mengejar Sony sebagai pesaing digital terbaik di Asia. Selain inovasi ternyata Samsung juga meningkatkan transformasi dengan melakukan perbaikan dalam bidang keuangan. Seiring dengan pertambahan profit yang dimiliki Samsung itu, maka Samsung bisa melakukan inovasi terbaru dengan mengedepankan teknologi dan desain yang lebih bagus dari sebelumnya. Samsung mengadakan beberapa promosi untuk memperkenalkan pada semua orang dengan peluncuran produk terbaiknya. Strategi pemasaran Samsung dilakukan untuk meningkatkan jumlah konsumennya di antaranya dengan diferensiasi produk atau membuat produk yang berbeda dengan yang lainnya. (Ahli Manajemen Pemasaran, 2017)

1.1.3 Visi & Misi Perusahaan PT Samsung Indonesia

Visi Samsung Electronics untuk dekade baru adalah “Inspire the World, Create the Future.” Samsung berkomitmen untuk menginspirasi masyarakat diseluruh dunia dengan mengembangkan teknologi terbaru, produk-produk inovatif dan solusi kreatif. Samsung juga berkomitmen untuk menciptakan masa depan yang cerah dengan mengembangkan nilai baru untuk jaringan inti: industri, mitra, dan karyawan. Melalui upaya ini, Samsung berharap berkontribusi pada dunia dengan lebih baik dan pengalaman yang lebih kaya bagi semua. (Fiqra Ramadhan, 2017)

Misi menjadi digital e-company yang terbaik. (Fiqra Ramadhan, 2017)

1.2 Latar Belakang

Dewasa ini HP telah menjadi kebutuhan bagi manusia dan mahasiswa adalah salah satu kelompok pengguna HP tersebut. Hampir semua mahasiswa memiliki HP, hal ini tidak dapat dipungkiri lagi karena telah menjadi kebutuhan bagi setiap orang. Menurut Cholid (2009) manfaat memiliki HP dapat dirasakan pada berbagai aspek kehidupan yaitu dari segi komunikasi, segi sosial dan segi pendidikan. Handphone atau telepon genggam adalah sebuah perangkat

telekomunikasi elektronik yang mempunyai kemampuan dasar yang sama dengan telepon fixed line sehingga konvensional namun dapat dibawa kemana-mana (portable) dan tidak perlu disambungkan dengan jaringan telepon menggunakan kabel (Amelia, 2015).

Sejarah perkembangan telepon seluler di Indonesia dimulai pada tahun 1984 sebagai negara yang pertama kali mengadopsi teknologi seluler secara komersial. Pada saat itu menggunakan NMT dari Eropa dan AMPS dengan sistem analog yang dikenal sebagai generasi 1G. Di tahun 1995 mulai menggunakan teknologi CDMA melalui operator Ratelindo pada wilayah Jawa Barat, Banten dan Jakarta. Pada tahun 1993 mulai diperkenalkan teknologi GSM atau lebih dikenal 2G. Untuk memperlancar teknologi ini dibangun 3 server BTS di Batam dan Bintan. Sampai di 2008 teknologi telepon seluler semakin canggih dengan penemuan generasi 4G. (Data Centric, 2016)

Dua raksasa teknologi, Apple dan Samsung, masih menguasai pasar smartphone dunia. Dua perusahaan ini bersaing dalam jumlah ponsel terlaris dunia. Setelah beberapa tahun berkuasa, Samsung rupanya harus merelakan posisi jawara penjualan ponsel terlaris dunia. Berdasarkan dari Gartner yang dikutip oleh PC world, Samsung memiliki pangsa pasar smartphone sebesar 17,8% atau sebanyak 76,8 juta unit. Sedangkan kompetitornya, Apple memiliki presentase 17,9% atau sebanyak 77 juta unit. Data ini menegaskan jelang berakhirnya 2016, penjualan smartphone Apple diketahui mampu mengalahkan jumlah penjualan milik Samsung. Keduanya terpaut presentase yang cukup tipis. (Solopos, 2016).

Pada kuartal II tahun 2017 ini terdapat kasus meledaknya Galaxy Note 7 terbukti tak menghantam Samsung. Hal itu diungkap dari laporan prediksi keuntungan yang baru diumumkan Samsung. Produsen Korea Selatan ini sesumbar keuntungan yang diperhitungkan mencapai USD 12,1 milyar. Sedangkan Apple di periode yang sama hanya menghasilkan USD 10,7 milyar. Dengan prediksi keuntungan yang telah dipaparkannya, Samsung pun disebut-sebut mampu mencetak keuntungan USD 4 milyar per bulannya. (Detik, 2016)

Ketika sejumlah Galaxy Note 7 meledak pada Agustus 2016, Samsung langsung bertindak. Perusahaan meminta ratusan karyawan agar dengan cepat bisa

mendiagnosa masalah yang ada. Sampai akhirnya para *engineer* Samsung dengan tenggat waktu sedikit, menyimpulkan ada masalah pada baterai yang diproduksi oleh salah satu pemasok perusahaan. Samsung yang mengumumkan penarikan Galaxy Note 7 pada september 2016, memutuskan melanjutkan pengiriman smartphone tersebut dengan baterai dari pemasok berbeda. Meskipun demikian, Samsung Galaxy Note 7 kembali mengalami ledakan pada baterai-nya dan Samsung mengambil tindakan cepat dengan menarik produk tersebut dari pasar. (Liputan6, 2017)

Dalam laporan keuangan Samsung, meski mengalami kerugian setelah dilakukannya penarikan produk Samsung Galaxy Note 7 dari pasar. Samsung tetap meraup keuntungan pada kuartal IV tahun 2016 dengan keuntungan sebesar US \$7,6 miliar. Angka ini meningkat 50 persen ketimbang kuarta IV tahun sebelumnya sebesar US \$5,1 miliar. (InfoKomputer, 2017)

Tabel 1.1 Penjualan Smartphone Tahun 2016

Vendor	Market Share
Samsung	24,5%
Apple	15,3%
Huawei	8,2%
Oppo	5,5%
Vivo	4,3%
Lainnya	42,3%
Total	100%

Sumber: (Tekno Kompas, 2017)

Berdasarkan Tabel 1.1 Samsung mendominasi pasar smartphone dunia pada tahun 2016 dengan selisih 9,2% dengan posisi kedua yaitu Apple sebesar 15,3%. Terlebih lagi pada kuartal III 2017, Samsung mengalami peningkatan penjualan dengan rilisnya Samsung Galaxy Note 8. (Tekno Kompas, 2017)

Berselang satu tahun setelah penarikan Samsung Galaxy Note 7, pada September 2017 Samsung merilis Samsung Galaxy Note 8 yang dinilai untuk

menghilangkan performa negative dari Samsung Galaxy Note 7. Namun, respon yang diberikan tidak semuanya positif. Banyak pengguna internet, khususnya pada media sosial Twitter mulai membanding-bandingkan performa yang diberikan Samsung Galaxy Note 8 akan tidak jauh berbeda dengan adiknya, Samsung Galaxy Note 7.(Kaskus, 2017)

Perbandingan yang dilakukan tersebut membuat banyak kalangan mulai merasakan pro dan kontra untuk melakukan pemesanan Samsung Galaxy Note 8. Secara tidak langsung, performa buruk dari Samsung Galaxy Note 7 masih menjadi bayang-bayang konsumen Samsung untuk memutuskan memesan Samsung Galaxy Note 8.

1.3 Rumusan Masalah

HP telah menjadi kebutuhan bagi manusia dan mahasiswa adalah salah satu kelompok pengguna HP tersebut. Hampir semua mahasiswa memiliki HP, hal ini tidak dapat dipungkiri lagi karena telah menjadi kebutuhan bagi setiap orang. Menurut Cholid (2009) manfaat memiliki HP dapat dirasakan pada berbagai aspek kehidupan yaitu dari segi komunikasi, segi sosial dan segi pendidikan. Handphone atau telepon genggam adalah sebuah perangkat telekomunikasi elektronik yang mempunyai kemampuan dasar yang sama dengan telepon fixed line sehingga konvensional namun dapat dibawa kemana-mana (portable) dan tidak perlu disambungkan dengan jaringan telepon menggunakan kabel (Amelia, 2015).

Kejadian ponsel Samsung Galaxy Note 7 yang terbakar akibat adanya masalah pada baterai sudah banyak terjadi di berbagai belahan dunia, namun hingga kini penyebab persisnya belum diketahui pasti. Samsung mengatakan overheating terjadi komponen anoda-ke-katoda mengalami kontak. Karena permasalahan ini, Samsung terpaksa menarik kembali Galaxy Note 7 sebanyak 2,5 juta unit yang telah beredar di pasaran dunia. Pabrik asal Korea Selatan itu telah mengimbau para pemilik Galaxy Note 7 untuk mematikan dan tidak memakai perangkatnya sebelum ditukar dengan versi yang baru dan aman. (Kompas, 2017)

Hari pertama Samsung Galaxy Note 8 diluncurkan untuk konsumsi umum, Samsung Galaxy Note 8 langsung mendapatkan 395 ribu pemesanan yang baru diluncurkan di Korea Selatan, belum termasuk negara-negara lainnya. (InfoKomputer, 2017) Setelah peluncuran tersebut, banyak orang yang terutama pengguna Samsung membandingkannya dengan Samsung Galaxy Note 7. Kejadian ini sempat menjadi *Trend Topic* pada media sosial Twitter yang membanding-bandingkan performa dari kedua produk Samsung tersebut. Oleh karena itu penulis memilih untuk melakukan analisis sentiment terhadap produk Samsung Galaxy Note 8. Analisis sentiment digunakan untuk mengetahui atribut review atau komentar yang diberikan yang dibagi menjadi dua, yaitu sentimen positif dan sentimen negatif.

1.4 Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana isi keluhan pelanggan pada produk Samsung Galaxy Note 8 setelah adanya kasus Samsung Galaxy Note 7 meledak?
2. Bagaimana menggambarkan keluhan pelanggan yang terdapat pada konten percakapan media sosial Twitter pada Samsung Galaxy Note 8?
3. Bagaimana menentukan sikap atau tindakan yang dapat dilakukan oleh Samsung Galaxy Note 8 berdasarkan keluhan yang dibicarakan pada media sosial Twitter?

1.5 Tujuan Penelitian

1. Untuk melihat isi keluhan pelanggan pada konten percakapan media sosial Twitter pada Samsung Galaxy Note 8.
2. Untuk menggambarkan keluhan pelanggan yang terdapat pada konten percakapan media sosial Twitter pada Samsung Galaxy Note 8.
3. Untuk menentukan sikap atau tindakan yang dapat dilakukan oleh Samsung Galaxy Note 8 berdasarkan keluhan yang dibicarakan pada media sosial Twitter.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan berguna dan bermanfaat bagi akademisi dan praktisi:

1.6.1 Aspek Teoritis

- a. Hasil Penelitian diharapkan dapat menambah referensi dan sebagai bahan masukan untuk penelitian berikutnya, khususnya penelitian yang berminat dalam topik yang sejenis maupun masalah yang sama.
- b. Menambah wawasan dan pengetahuan peneliti serta memperluas pandangan mengenai preferensi pembelian smartphone

1.6.2 Aspek Praktis

- a. Diharapkan dapat menjadi salah satu acuan dalam pengembangan usaha dan menentukan strategi pemasarannya.
- b. Sebagai evaluasi terhadap strategi produk perusahaan dalam mendesain produk, menetapkan harga dan segmentasi.
- c. Penulis mengharapkan penelitian ini dapat menjadi informasi yang bermanfaat bagi perusahaan yang berkaitan.

1.7 Ruang Lingkup Penelitian

Dalam menjaga konsistensi penelitian, diperlukan batasan-batasan sehingga lingkup permasalahan tidak meluas dan pembahasan lebih fokus kepada pemecahan masalah yang ada pada kerangka penulisan, maka diberikan batasan masalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya dibatasi pada penelitian dengan menggunakan metode analisa konjoin terhadap perusahaan Samsung.
2. Penelitian ini ditunjukkan kepada pengguna smartphone yang berdomisili di kota Bandung.

1.8 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Sistematika Skripsi bertujuan untuk memberikan gambaran secara umum mengenai isi skripsi ini agar jelas dan terstruktur, maka dibawah ini disajikan secara garis besar Sistematika Skripsi yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab I akan membahas mengenai gambaran umum objek penelitian, latar belakang masalah, perumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan dan manfaat diadakannya penelitian, ruang lingkup penelitian, serta sistematika penulisan tugas akhir.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN

Dalam bab II berisi tentang konsep teoritis sebagai dasar untuk menganalisa permasalahan yang ada dan merupakan hasil kajian kepustakaan yang terkait dengan masalah yang akan diteliti. Bab ini meliputi uraian landasan teori yang menjadi dasar penelitian, kerangka pemikiran, hipotesis penelitian dan ruang lingkup penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab III akan menguraikan tentang jenis penelitian, variabel operasional, tahapan penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas, dan teknik analisis data.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Dalam bab IV akan menguraikan secara sistematis sesuai dengan perumusan masalah serta tujuan penelitian. Bab ini akan menguraikan hasil analisis dari penelitian yang telah dilakukan dan pembahasan yang dijelaskan secara sistematis sesuai dengan perumusan masalah dan tujuan penelitian yang dilakukan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab terakhir ini berisi tentang kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan serta saran maupun rekomendasi yang dapat diberikan kepada perusahaan dan pihak lain. Setelah penyajian kesimpulan, bab ini juga dilengkapi dengan saran secara kongkrit yang merupakan masukan yang membangun industri smartphone.