

BAB I

PENDAHULUAN

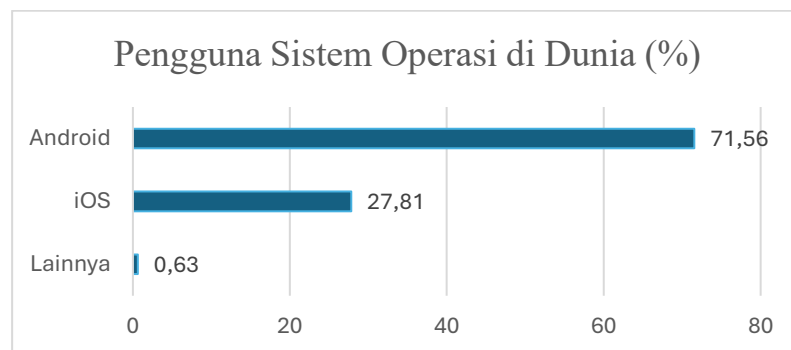
A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara global telah memberikan dampak besar terhadap berbagai aspek kehidupan manusia. Salah satu dampak utamanya adalah meningkatnya ketergantungan masyarakat terhadap perangkat digital, khususnya *smartphone*, yang kini digunakan untuk menunjang aktivitas harian. *Smartphone* tidak lagi hanya berfungsi sebagai alat komunikasi, tetapi juga telah berkembang menjadi perangkat serbaguna dalam mendukung kegiatan kerja, pendidikan, hiburan, dan gaya hidup. Hal ini mendorong produsen untuk terus berinovasi dan meningkatkan kualitas produk demi memenuhi harapan serta kepuasan pengguna (Riswan, Waloejo, dan Listyorini 2022).

Di antara berbagai sistem operasi *smartphone*, iOS yang dikembangkan oleh Apple Inc. menempati posisi istimewa. Sistem ini dikenal karena kestabilannya, antarmuka yang konsisten, dan tingkat keamanan yang tinggi. Pandusaputri dkk. (2024) menyatakan bahwa iOS mendapatkan tempat eksklusif dalam ekosistem digital karena dianggap nyaman dan andal, khususnya di kalangan Generasi Z. Meskipun demikian, menurut data StatCounter Global Stats (2024) Android masih mendominasi pasar global dengan pangsa lebih dari 71%, sedangkan iOS hanya sekitar 27,81%.

Gambar I. 1

Survei Pengguna Sistem Operasi Secara Global



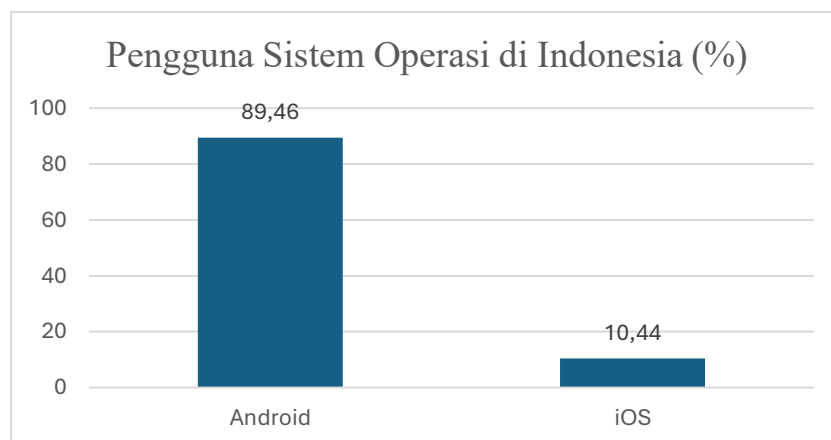
Sumber: StatCounter Global Stats 2024

Dominasi Android secara global tidak terlepas dari sejumlah keunggulan strategis, seperti harga perangkat yang lebih bervariasi dan terjangkau, serta fleksibilitas sistem yang mendukung berbagai merek dan spesifikasi. Perbedaan dominasi ini tidak semata-mata disebabkan oleh aspek teknis, tetapi juga dipengaruhi oleh strategi distribusi, segmentasi pasar, dan karakteristik konsumen yang ditargetkan oleh masing-masing sistem operasi. Sebaliknya, iOS dikenal dengan kualitas sistem yang terstandarisasi dan pengalaman pengguna yang lebih eksklusif, sehingga cenderung lebih banyak diadopsi di negara-negara dengan daya beli tinggi seperti Amerika Serikat, Jepang, dan negara-negara Eropa Barat.

Kondisi yang sama terjadi di Indonesia. Android menguasai lebih dari 89% pasar nasional, sementara iOS digunakan oleh sekitar 10,44% pengguna. Hal ini sebagian besar disebabkan oleh harga perangkat Android yang lebih bervariasi dan terjangkau, serta ketersediaannya dalam berbagai merek. Sebaliknya, iPhone sebagai produk eksklusif Apple lebih banyak digunakan oleh konsumen dari segmen tertentu yang mengutamakan kualitas dan citra merek. Meskipun memiliki keunggulan tersebut, persepsi terhadap iPhone tidak sepenuhnya positif. Beberapa penelitian mencatat adanya keluhan dari konsumen mengenai desain produk yang cenderung monoton dan kualitas baterai yang kurang optimal (Sari dan Ilhami 2023;Riswan dkk. 2022)

Gambar I. 2

Survei Pengguna Sistem Operasi *Smartphone* di Indonesia



Sumber: StatCounter Global Stats 2024

Meskipun demikian, secara umum iPhone tetap memperoleh penilaian positif, terutama dalam hal kualitas produk. Sari dan Ilhami (2023) menyebutkan bahwa kualitas produk memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, khususnya pada aspek desain, performa, dan sistem operasi. Selain itu, kemudahan penggunaan juga menjadi faktor yang turut memengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Pandusaputri dkk. (2024) menegaskan bahwa generasi muda, termasuk mahasiswa, cenderung menilai kenyamanan dalam navigasi serta integrasi antar fitur sebagai keunggulan utama dari perangkat berbasis iOS.

Namun, penelitian yang secara spesifik membahas pengaruh kemudahan penggunaan dan kualitas produk terhadap kepuasan pengguna iOS, khususnya di kalangan mahasiswa, masih terbatas. Meskipun demikian, mahasiswa merupakan kelompok yang sangat aktif dalam menggunakan teknologi digital untuk mendukung aktivitas akademik maupun non-akademik. Oleh karena itu, pemahaman yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna menjadi penting, baik bagi pengembang produk maupun institusi pendidikan (Sormin dan Mandataris 2024).

Mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas MH Thamrin termasuk dalam kelompok pengguna aktif perangkat berbasis iOS. Perangkat tersebut digunakan dalam berbagai aktivitas seperti pembelajaran daring, komunikasi digital, akses informasi, dan hiburan. Dengan intensitas penggunaan yang tinggi, penting untuk mengetahui sejauh mana mahasiswa merasa puas terhadap perangkat iOS yang digunakan, serta faktor apa saja yang memengaruhi tingkat kepuasan tersebut.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pengguna iOS, dengan fokus pada mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas MH Thamrin. Topik ini dipilih karena tingginya tren penggunaan perangkat iOS di kalangan mahasiswa, serta perlunya data empiris yang menjelaskan faktor-faktor yang membentuk kepuasan pengguna. Diharapkan, hasil dari penelitian ini dapat memberikan kontribusi secara teoritis

dan praktis, khususnya dalam pengembangan strategi pemasaran serta peningkatan kualitas produk teknologi di lingkungan pendidikan tinggi.

B. Rumusan Masalah

Setelah menguraikan latar belakang, dapat ditentukan beberapa pokok permasalahan berikut ini:

1. Apakah kemudahan penggunaan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada pengguna iOS?
2. Apakah kualitas produk secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada pengguna iOS?
3. Apakah kemudahan penggunaan dan kualitas produk secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada pengguna iOS?

C. Tujuan Penelitian

Dengan mengacu pada latar belakang dan rumusan masalah, penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan terhadap kepuasan konsumen pada pengguna iOS.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada pengguna iOS.
3. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan dan kualitas produk secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada pengguna iOS.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

a. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini menjadi sumber berguna bagi mahasiswa yang mempelajari pemasaran dan perilaku konsumen, membantu mereka memahami kepuasan pengguna iOS serta dinamika pasar *smartphone*.

b. Bagi Pembaca

Penelitian ini menawarkan wawasan bagi pembaca tentang preferensi pengguna dalam memilih platform *smartphone*. Selain itu, penelitian ini juga menjelaskan bagaimana faktor-faktor seperti kualitas produk dan layanan purna jual dapat memengaruhi kepuasan pengguna serta dampaknya pada industri *smartphone*.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti dan Kalangan Akademis

Hasil penelitian ini dapat menjadi acuan bagi peneliti lain yang ingin melakukan studi lebih lanjut di bidang pemasaran dan perilaku konsumen. Selain itu, penelitian ini juga bisa memberikan inspirasi untuk penelitian yang lebih mendalam mengenai tren penggunaan *smartphone* dan kepuasan konsumen dalam industri teknologi.

b. Bagi Perusahaan

Temuan dari penelitian ini memberikan wawasan berharga bagi perusahaan di industri *smartphone* untuk memahami preferensi dan kebutuhan pengguna. Dengan informasi ini, perusahaan dapat mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu ditingkatkan dalam produk dan layanan mereka, sehingga dapat meningkatkan kepuasan konsumen dan daya saing di pasar.

E. Sistematika Penulisan

Skripsi ini terdiri dari beberapa bab, di antaranya adalah:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini mencakup latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Dalam bab ini berisi tentang tinjauan pustaka, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini dijelaskan mengenai tempat dan waktu penelitian, jenis penelitian, jenis data, populasi dan sampel, definisi operasional variabel, dan teknik analisis data

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas gambaran umum objek penelitian, karakteristik responden, hasil analisis data, dan pembahasan.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi kesimpulan dan saran.