

BAB II

GAMBARAN UMUM

Pada bab 2 ini akan menjabarkan mengenai gambaran umum perusahaan Samsung serta identifikasi responden yang dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin, usia, status marital, Pendidikan terakhir, pekerjaan/profesi, pendapatan/penghasilan, dan type *Smartphone* Samsung yang digunakan.

2. 1 Gambaran Umum Perusahaan Samsung

2.1. 1 Sejarah Perkembangan Samsung

Samsung merupakan salah satu perusahaan perangkat elektronik terbesar yang memiliki kantor di Seocho Samsung Town, Seoul, Korea Selatan. Perusahaan ini merupakan perusahaan Korea selatan yang terbesar dan merupakan ikon dari Samsung Group, konglomerasi terbesar di Korea Selatan. Nama Samsung diambil dari kata dalam bahasa Korea yang artinya “ Tiga Bintang”. Hal ini selaras dengan filosofi mereka yaitu jenis usaha yang meliputi elektronik, teknologi informasi, dan pengembangan.

Mulanya pada tanggal 1 Maret 1938, Lee Byung Chull memulai bisnisnya angkutan truk yang mengangkut barang dagangan seperti ikan, sayur, dan buah-buahan kering untuk diangkut dari Korea ke Manchuria dan Beijing. Namun hanya dalam waktu sekitar 10 tahun, Samsung berkembang hingga memiliki pabrik, mesin, dan operasional penjualannya sendiri. Karena perkembangannya yang cukup signifikan maka Lee memindahkan kantornya di Seoul yang semula

berlokasi di Sudong. Sampai akhirnya ditahun 1960-an, Samsung Group semakin melejit dan menjadi industry elektyonik. Saat itu Lee telah membentuk divisi elektronik seperti Samsung Electronics Co Devices, Samsung Electro-Mechanics Co, Samsung Corning Co, dan Samsung Semiconductor dan Telecommunications Co. Tahun 1987 Lee Byung Chull meninggal dunia sehingga perusahaan diteruskan oleh putranya Lee Kun Hee yang sampai saat ini menjadi orang terkaya di Korea.

Tahun 1990-an Samsung pertama kali mengeluarkan handphone yang ternyata menarik perhatian pasar dunia walaupun saat itu masih kalah dari pesaing merek Nokia yang menduduki posisi nomor satu. Perkembangan Samsung dari handphone biasa ke handphone android dimulai tahun 2009, saat itu Samsung merilis *Smartphone* pertamanya yakni Samsung i7500. Selanjutnya Samsung mulai meluncurkan handphone Android series Galaxy S dan memperoleh penjualan yang cukup tinggi. Pada tahun 2011 Samsung mampu menjual handphone android lebih dari 10 juta unit.

Smartphone Samsung selalu dicari konsumen karena banyak factor seperti fitur, spesifikasi yang selalu di update oleh Samsung sesuai dengan kebutuhan pasar. Selain itu, desain dari *Smartphone* ini selalu terlihat elegan dan mewah supaya menjadi ciri khas tersendiri bagi merek Samsung.

2.1. 2 Perkembangan Samsung di Indonesia

Tahun 1991 Samsung Group melakukan hubungan Kerjasama di PT.Metro Cikarang melalui pendirian pabrik elektronik yang diberi nama PT. Samsung

Metrodata Electronics. Tahun 1997, perusahaan Samsung mengganti nama menjadi Samsung Electronics Indonesia dan melakukan pengangkatan Mr. Shi Man Young yang menjabat sebagai Presiden Direktur PT. Samsung Electronics, namun pada tahun 2000 digantikan oleh Mr. Oh Suck Ha.

Tahun 2001 Samsung memulai produksi DVD-Player, monitor, dan Handphone. Seiring perkembangan zaman, Samsung terus mengeluarkan produk-produk yang berfokus pada electronics. Hingga saat ini Samsung terus melakukan inovasi dengan mengeluarkan produk *Smartphone* Android yang memiliki banyak type dan berbagai macam series seperti Samsung Galaxy Note series, Samsung Galaxy A series, Samsung Galaxy J series, Samsung Galaxy M series, dan juga Samsung Galaxy Z series.

2. 2 Visi dan Misi Perusahaan Samsung

2.2. 1 Visi

Visi dari Samsung ialah “*Together for Tomorrow*”. Visi ini menggambarkan bagaimana Samsung berencana untuk memperkenalkan sejumlah inisiatif yang bersifat berkelanjutan, kemitraan yang bermanfaat serta teknologi yang dapat dikustomisasi dan terhubung satu sama lain. Selain itu Samsung juga menyoroti upaya perusahaan untuk mendatangkan kebersamaan (*together*) yang baru melalui kustomisasi yang mencerminkan perubahan pada gaya hidup konsumen dan banyaknya inovasi yang menandai perkembangan masyarakat.

Inti dari visi yang diutarakan oleh Samsung ialah “*everyday sustainability*”. Konsep ini yang menginspirasi brand Samsung untuk selalu

meletakkan prinsip berkelanjutan disetiap hal yang dilakukan oleh perusahaan. Hal ini tercermin pada praktik manufaktur yang baru dan punya dampak minimal bagi kehidupan seperti yang sudah dilakukan Samsung saat ini yaitu mengadopsi kemasan yang mengurangi emisi karbon (Eco-Packaging) serta pembuangan produk yang bertanggung jawab.

2.2. 2 Misi

Misi dari perusahaan Samsung adalah “Mendukung karyawan untuk menjadi yang terbaik, menciptakan produk serta layanan terbaik yang berkontribusi bagi masyarakat”. Untuk mewujudkan misi tersebut Samsung mendukung karyawan untuk menjadi yang terbaik dengan cara memperluas sumber daya manusia dan keunggulan teknis dengan prinsip manajemen serta meningkatkan efek sinergi bagi seluruh system manajemen melalui sumber daya manusia dan teknologi. Perusahaan Samsung berkomitmen untuk menciptakan produk dan layanan terbaik yang juga merupakan tujuan internal perusahaan melalui penciptaan produk serta layanan yang paling memuaskan bagi konsumen dan berusaha untuk mempertahankan posisi yang terbaik di bidang bisnis. Misi yang terakhir yaitu dapat berkontribusi bagi masyarakat seperti berkontribusi bagi kepentingan bersama dan kesejahteraan hidup dan melakukan pernyataan misi oleh warga masyarakat.

2. 3 Logo Perusahaan

Logo merupakan tanda identitas yang secara tidak langsung menjadi sarana pemasaran yang signifikan. Dengan adanya logo pada sebuah perusahaan

mampu menjadi salah satu tanda pengenal bagi masyarakat dan juga membantu membedakan suatu produk maupun jasa dari kompetitornya.



Gambar 2. 1

Logo Samsung

Sumber: www.samsung.com

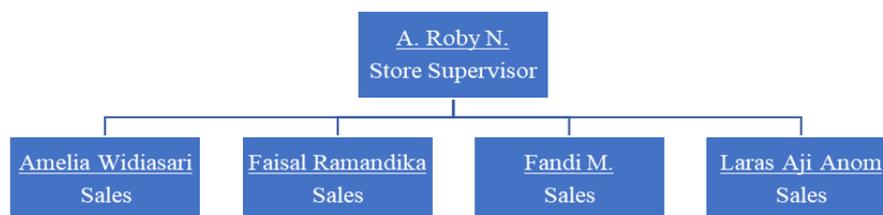
Logo Samsung memiliki latar belakang warna biru dalam bentuk oval yang diputar sepuluh derajat dari sumbu x artinya untuk menciptakan rasa yang dinamis, dengan tulisan berwarna putih di tengahnya. Arti warna pada logo Samsung yaitu :

- Penggunaan warna biru pada gambar logo Samsung mencirikan : keunggulan, kehandalan, serta komitmen dalam pelayanan yang diberikan kepada konsumen.
- Penggunaan warna putih pada logo Samsung mencirikan kemurnian, pesona, serta keanggunan.
- Font pada gambar logo Samsung artinya punya branding yang kuat sehingga mudah diingat walaupun dalam bentuk siluet sekalipun.

- Huruf S dan G yang tidak menyambung pada bentuk oval biru dan terbuka. Hal ini sengaja dibuat demikian karena memiliki arti bahwa mereka memiliki keinginan untuk membuka diri atas segala perkembangan maupun kemajuan teknologi.

2. 4 Struktur Organisasi Samsung Store Plaza Simpang Lima Semarang

Jumlah karyawan yang ada di Official Store Samsung Plaza Simpang Lima adalah 5 orang, yang terdiri dari 4 sales dan 1 store supervisor. Tugas dari Store Supervisor adalah memastikan bahwa kinerja toko berjalan dengan lancar, memastikan sales untuk mencapai target penjualan, memastikan stok barang sesuai dengan permintaan konsumen, serta menjaga kepuasan konsumen terhadap pelayanan toko. Sedangkan tugas dari sales adalah merencanakan target penjualan/*market share* yang akan dicapai, melakukan pelayanan kepada konsumen untuk memberikan kepuasan kepada konsumen. Berikut ini struktur organisasi yang ada di Samsung Store Plaza Simpang Lima Semarang :



Gambar 2. 2

Struktur Organisasi Samsung Store Plaza Simpang Lima

Sumber : Samsung Store Plaza Simpang Lima (2023)

2. 5 Produk *Smartphone* Samsung

Tabel 2. 1
Produk *Smartphone* Merek Samsung

No	Type Series	Gambar	Keterangan
1	Samsung Galaxy Z Fold		Layar: 7,3” RAM: 12gb Kamera: 16 MP dan 10 MP Harga: Rp25.000.000
2	Samsung Galaxy Z Flip		Layar: 6,7” RAM: 8 gb Kamera: 12 MP dan 10 MP Harga: Rp10.000.000
3	Samsung Galaxy S10		Layar: 6,1” RAM: 8 gb Kamera: 16 MP dan 12 MP Harga: Rp8.000.000
4	Samsung Galaxy S20 Ultra		Layar: 6,1” RAM: 8 gb Kamera: 16 MP dan 10 MP Harga: Rp 8.000.000
5	Samsung Galaxy S10 Lite		Layar: 6,7” RAM: 8 gb Kamera: 48 MP dan 32 MP Harga: Rp6.000.000

No	Type Series	Gambar	Keterangan
6	Samsung Galaxy S22 Ultra		Layar: 6,1" RAM: 8 gb Kamera: 12 MP dan 10 MP Harga: Rp 15.999.000
7	Samsung Galaxy A50		Layar: 6,4" RAM: 8 gb Kamera: 10 MP dan 5 MP Harga: Rp3.300.000
8	Samsung Galaxy A70		Layar: 6,7" RAM: 8 gb Kamera: 8 MP dan 5 MP Harga: Rp3.500.000
9	Samsung Galaxy A31		Layar: 6,4" RAM: 6 gb Kamera: 8 MP dan 5 MP Harga: Rp2.900.000
10	Samsung Galaxy A80		Layar: 6,7" RAM: 8 gb Kamera: 48 MP dan 8 MP Harga: Rp6.000.000
11	Samsung Galaxy A10s		Layar: 6,2" RAM: 2 gb Kamera: 8 MP dan 2 MP Harga: Rp 1.300.000

No	Type Series	Gambar	Keterangan
12	Samsung Galaxy A02		Layar: 6,2" RAM: 3 gb Kamera: 8 MP dan 5 MP Harga: Rp1.500.000
13	Samsung Galaxy M10		Layar: 6,2" RAM: 2 gb Kamera: 13 MP dan 5 MP Harga: Rp 1.480.000
14	Samsung Galaxy M30		Layar: 6,4" RAM: 4 gb Kamera: 16 MP dan 13 MP Harga: Rp 4.999.000
15	Samsung Galaxy M21		Layar: 6,4" RAM: 4 gb Kamera: 8 MP dan 5 MP Harga: Rp 2.399.000
16	Samsung Galaxy M51		Layar: 6,7" RAM: 6 gb Kamera: 32 MP dan 12 MP Harga: Rp4.000.000
17	Samsung Galaxy J2 Prime		Layar: 5" RAM: 1,5 gb Kamera: 8 MP dan 5 MP Harga: Rp 1.300.000

No	Type Series	Gambar	Keterangan
18	Samsung Galaxy J7 Core		Layar: 5,5" RAM: 2 gb Kamera: 13 MP dan 5 MP Harga: Rp 2.200.000

Sumber: www.samsung.com (2023)

2.6 Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini merupakan pengguna sekaligus pernah melakukan pembelian di Samsung Store Plaza Simpang Lima Semarang. Identitas yang akan dijabarkan dalam penelitian ini yaitu umur responden, jenis kelamin, pekerjaan/profesi, pendapatan per bulan, lama menggunakan *Smartphone* Samsung, dan type *Smartphone* Samsung yang dipilih oleh responden.

2.6.1 Umur Responden

Umur merupakan rentang waktu sejak manusia lahir di dunia. Umur dapat diukur dengan tahun. Dalam penelitian ini umur tertua adalah 58 tahun, dan umur termuda adalah 18 tahun. Selanjutnya dibuat interval dengan menggunakan rumus sturges (2001) :

$$K = 1 + 3,3 \log (n)$$

$$= 1 + 3,3 \log (100) = 7,6 \rightarrow 8$$

Jarak usia tertua sampai paling muda dapat diperoleh interval sebagai berikut:

$I = \frac{\text{nilai maximum} - \text{nilai minimum}}{K}$

K

$= \frac{58 - 18}{6}$

6

$= 5$

Berikut ini identitas responden berdasarkan umur:

Tabel 2. 2
Kelompok Umur Responden

No	Umur	Frekuensi	Persentase (%)
1	17-21 tahun	29 orang	29%
2	22-26 tahun	34 orang	34%
3	27-31 tahun	11 orang	11%
4	32-36 tahun	7 orang	7%
5	37-42 tahun	4 orang	4%
6	43-48 tahun	7 orang	7%
7	49-54 tahun	7 orang	7%
8	55-60 tahun	5 orang	5%
	Jumlah	100 orang	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2023

Dari data tabel 2.2 diketahui bahwa mayoritas responden berada pada rentang umur 22-26 tahun yakni sebanyak 34 responden. Sedangkan responden dengan frekuensi terkecil berada pada rentang umur 37-42 tahun. Terbukti bahwa 34% berusia 22-26 tahun menyukai smartphone merek Samsung.

2.6. 2 Jenis Kelamin Responden

Jenis kelamin merupakan bentuk fisik yang membedakan antara perempuan dengan laki-laki. Jenis kelamin responden dalam pengumpulan data ini digunakan untuk mengetahui jumlah perbandingan antara laki-laki dengan

perempuan. Berikut ini data responden berdasarkan jenis kelamin yang melakukan keputusan pembelian *Smartphone* Samsung:

Tabel 2. 3
Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1	Laki-laki	35 orang	35
2	Perempuan	65 orang	65
	Jumlah	100 orang	100

Sumber : Data primer yang diolah (2023)

Berdasarkan tabel 2.3 diketahui bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 65 responden. Sedangkan responden yang berjenis kelamin laki-laki hanya berjumlah 35 orang. Dari data tersebut terlihat bahwa jumlah responden perempuan lebih banyak, namun pengambilan sampel pada penelitian ini tidak dikhususkan atau tidak tertuju pada satu jenis kelamin tertentu saja, karena laki-laki dan perempuan memiliki kebutuhan yang sama akan *smartphone*. Hal ini hanya untuk mengetahui bahwa konsumen yang menggunakan *Smartphone* Samsung dan melakukan pembelian di Samsung Store Plaza Simpang Lima Sebagian besar berjenis kelamin perempuan.

2.6. 3 Status Marital Responden

Status marital merupakan penggambaran hubungan seseorang dengan lainnya seperti menikah dan belum menikah. Berikut ini hasil dari data responden berdasarkan status marital:

Tabel 2. 4
Status Marital Responden

No	Status Marital	Frekuensi	Persentase (%)
----	----------------	-----------	----------------

No	Status Marital	Frekuensi	Persentase (%)
1	Belum Kawin	64 orang	64
2	Kawin	36 orang	36
	Jumlah	100 orang	100

Sumber: Data primer yang diolah (2023)

Berdasarkan tabel 2.4 diketahui bahwa responden berdasarkan status marital mendapatkan hasil bahwa status marital belum kawin dengan jumlah 64 responden, sedangkan status marital kawin dengan jumlah 36 reponden. Responden yang belum menikah mayoritas lebih memilih untuk menggunakan smartphone Samsung.

2.6. 4 Pendidikan Terakhir Responden

Pendidikan terakhir merupakan tingkatan Pendidikan yang telah diselesaikan oleh seseorang. Berikut ini data mengenai Pendidikan terakhir responden:

Tabel 2. 5
Pendidikan Terakhir Responden

No	Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tamat SD	2 orang	2%
2	Tamat SMP	1 orang	1%
3	Tamat SMA/SMK	54 orang	54%
4	Akademi/ Diploma	10 orang	10%
5	Sarjana	31 orang	31%
6	Pascasarjana	2 orang	2%
	Jumlah	100 orang	100 %

Sumber: Data primer yang diolah (2023)

Berdasarkan tabel 2.5 diketahui bahwa jumlah Pendidikan terakhir responden terbanyak yaitu tamat SMA/SMK dengan jumlah 54 responden dan jumlah frekuensi terkecil pada kategori Pendidikan terakhir adalah tamat SMP yang hanya berjumlah 1 orang. Hal ini dikarenakan responden dengan lulusan SMA/SMK memilih untuk membeli smartphone Samsung karena lebih sesuai dengan kebutuhan seperti untuk bekerja maupun kuliah.

2.6. 5 Pekerjaan Responden

Pekerjaan merupakan kegiatan yang dilakukan seseorang untuk memperoleh imbalan berupa upah, gaji, maupun jabatan. Dalam penelitian ini, memperoleh jawaban responden kategori pekerjaan/profesi yang berbeda-beda. Berikut ini merupakan data responden berdasarkan pekerjaan:

Tabel 2. 6
Pekerjaan Responden

No	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Pelajar/Mahasiswa	46 orang	46%
2	Pegawai swasta	40 orang	40%
3	Pegawai Negeri Sipil (PNS)	7 orang	7%
4	TNI	-	-
5	POLRI	1 orang	1%
6	Wiraswasta/Pengusaha	6 orang	6%
	Jumlah	100 orang	100%

Sumber: Data primer yang diolah (2023)

Berdasarkan tabel 2.6 diketahui bahwa pekerjaan responden paling banyak adalah mahasiswa/ pelajar dan persentase pekerjaan responden paling sedikit yaitu POLRI. Terbukti bahwa sebanyak 46% responden yang membeli smartphone

Samsung berstatus pelajar/mahasiswa. Hal ini dikarenakan Samsung yang memiliki banyak type dan harga sehingga dapat disesuaikan dengan kebutuhan setiap orang.

2.6. 6 Pendapatan Responden

Pendapatan merupakan imbalan yang didapatkan seseorang karena telah melakukan suatu pekerjaan. Berikut ini jawaban responden mengenai pendapatan berupa gaji yang didapatkan dalam kurun waktu 1 bulan:

Tabel 2. 7
Pendapatan Responden

No	Pendapatan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Rp2.500.000 – Rp5.000.000	85 orang	85%
2	>Rp5.000.000 – Rp7.500.000	7 orang	7%
3	>Rp7.500.000 – Rp10.000.000	4 orang	4%
4	>Rp10.000.000	4 orang	4%
	Jumlah	100 orang	100%

Sumber: Data primer yang diolah (2023)

Berdasarkan tabel 2.7 responden dengan pendapatan antara Rp2.500.000-Rp5.000.000 merupakan responden terbanyak dengan jumlah sebanyak 85 orang. Rata- rata harga smartphone Samsung yang laku dipasaran mulai dari Rp2.500.000-Rp5.000.000 sehingga sangat pas dengan pendapatan yang didapatkan responden.

2.6. 7 Lama Pemakaian Penggunaan *Smartphone* Samsung Responden

Data mengenai jumlah berapa lama responden menggunakan *Smartphone* Samsung untuk mengetahui apakah *Smartphone* tersebut digunakan untuk jangka

waktu yang lama. Berikut ini merupakan data responden berdasarkan lama pemakaian:

Tabel 2. 8
Lama Pemakaian Penggunaan *Smartphone* Samsung

No	Jangka Waktu	Frekuensi	Persentase (%)
1	<1-2 tahun	44 orang	44%
2	3-5 tahun	42 orang	42%
3	6-8 tahun	8 orang	8%
4	9-11 tahun	4 orang	4%
5	12-14 tahun	1 orang	1%
6	15-17 tahun	1 orang	1%
	Jumlah	100 orang	100%

Sumber: Data primer yang diolah (2023)

Berdasarkan data pada tabel 2.8 diperoleh hasil bahwa 44% responden menggunakan *Smartphone* Samsung dalam jangka waktu <1- 2 tahun, sedangkan terdapat 2 orang yang menggunakan *Smartphone* Samsung lebih dari 12 tahun. Maka dapat disimpulkan biasanya responden yang sudah cocok dengan brand Samsung akan loyal dengan brand tersebut karena Samsung mempunyai reputasi yang baik di dalam benaknya.

2.6. 8 Type *Smartphone* Samsung Responden

Smartphone Samsung memiliki banyak type seperti Galaxy J Series, Galaxy A series, Galaxy S series, Galaxy M Series, Note series, Galaxy Z series. Berikut ini merupakan jawaban responden yang menggunakan *Smartphone* Samsung beserta dengan type nya:

Tabel 2. 9
Type *Smartphone* Samsung yang Digunakan

No	Type	Frekuensi	Persentase (%)
1	Samsung Galaxy J Series	11 orang	11%
2	Samsung Galaxy M Series	6 orang	6%
3	Samsung Galaxy A Series	71 orang	69%
4	Samsung Galaxy Note Series	3 orang	3%
5	Samsung Galaxy Z Series	1 orang	1%
6	Samsung Galaxy S Series	7 orang	7%
7	Samsung Galaxy Y series	1 orang	1%
	Jumlah	100 orang	100%

Sumber: Data primer yang diolah (2023)

Berdasarkan tabel 2.9 diperoleh data bahwa terdapat 71% responden membeli dan menggunakan *Smartphone* Samsung Galaxy A Series. Sebanyak 1 orang responden menggunakan *Smartphone* Samsung Galaxy Z series dan Galaxy Y Series. Mayoritas responden menggunakan type Samsung Galaxy A series yang sedang laku di pasaran karena A series punya banyak type, banyak pilihan warna, dan berbagai macam harga yang sesuai dengan spesifikasi yang akan di dapatkan oleh konsumen.