

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Semakin canggihnya teknologi di era digital, terutama pada teknologi informasi dan komunikasi yang berkembang dengan pesat, ditambah lagi dengan adanya berbagai inovasi yang semakin canggih. *Smartphone* merupakan salah satu alat komunikasi yang sudah terhubung dengan internet, sehingga yang tadinya hanya dapat digunakan untuk mengirim pesan atau menelfon, sekarang fungsinya sudah berbagai macam. Dengan semakin berkembangnya teknologi saat ini, maka Indonesia menjadi negara yang berpotensi bagi para produsen untuk terus berinovasi mengeluarkan produk sesuai dengan kebutuhan konsumen (Suyanto, 2021) dalam penelitian (Rahmadhani et al., 2022)

Perkembangan berbagai macam produk *smartphone* di Indonesia relatif cukup baik dan dinamis, baik untuk produk lokal maupun Internasional. Salah satu fenomena yang menarik perhatian dunia adalah pertumbuhan telekomunikasi yang lebih canggih sehingga mendorong terciptanya produk *smartphone*. Seiring dengan perkembangan zaman, maka kebutuhan manusia untuk melakukan komunikasi sudah dianggap menjadi kebutuhan utama. Oleh karena itu, semakin meningkatnya kebutuhan konsumen, maka produsen dituntut untuk lebih berkembang dalam menciptakan produk *smartphone*, yang pada akhirnya banyak produk *smartphone* yang diminati oleh banyak orang. Salah satu produk *smartphone* yang paling diminati dari kalangan muda hingga tua yaitu produk Apple. (Aprilla, 2017)

Salah satu perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang telah berkembang dengan pesat adalah perusahaan besar yang berpusat di Cupertino, California yang berkecimpung di bidang teknologi multinasional yaitu Apple.inc yang didirikan oleh Steve Jobs, Steve Wozniak dan Ronald Wayne yang dimana awalnya merupakan perusahaan komputer atau yang di kenal dengan PC. Lalu di tahun 2007 muncul sebuah inovasi baru yaitu Apple.inc yaitu *smartphone* yang mereka beri nama iPhone. iPhone adalah salah satu produk ciptaan dari Apple yang sangat menggemparkan dunia saat pertama kali diperkenalkan pada tahun 2007.

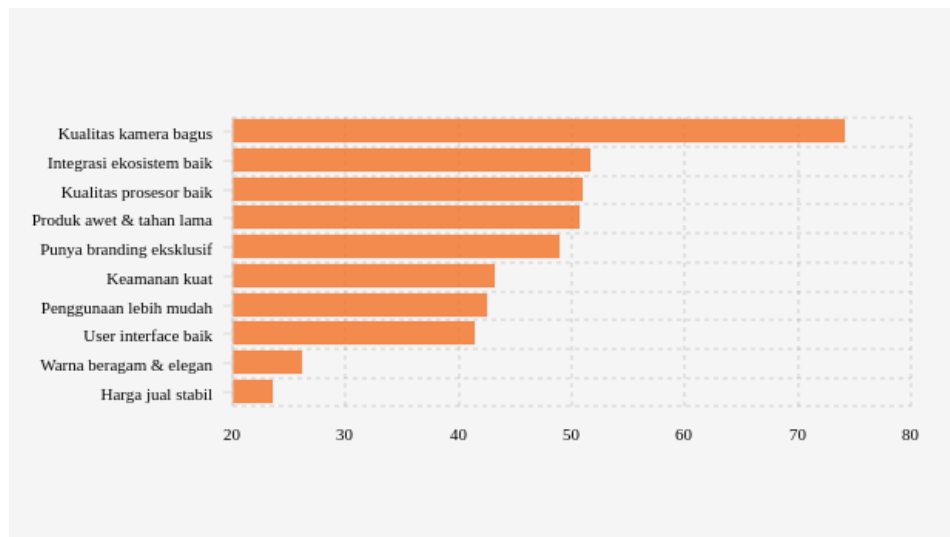
Sehingga menuai kesuksesan lalu terjadinya pelonjakan dalam penjualan dan perkiraan jumlah tersebut akan terus bertambah seiring berjalannya waktu, ini membuktikan bahwa niat beli Apple cukup tinggi di Indonesia. (Krismajayanti & Darma, 2021)

Dari penjelasan di atas, menunjukkan bahwa peminat smartphone Apple di Indonesia cukup banyak. Hampir setiap tahun Apple selalu merilis series terbarunya dan tentunya dengan harga yang tinggi. Harga tinggi pada smartphone Apple bisa dikatakan sesuai dengan kualitas dan manfaat yang diterima, dimana desain yang mewah dan fitur-fitur yang disediakan dalam smartphone Apple sangat membantu aktivitas sehari-hari. Tidak dipungkiri jika seseorang akan kembali menggunakan produk Apple jika Apple mengeluarkan produk terbarunya. Dalam teori hal ini biasa disebut dengan pembelian ulang. (Hidayat, 2020)

Dikutip dari laman **makemac.grid.id** Baru-baru ini Consumer Intelligence Research Partners (CIRP) melakukan sebuah analisa. Berdasarkan hasil analisa, tingkat loyalitas pengguna iPhone menyentuh persentasi tinggi. Tepatnya hasil analisa menunjukkan 90% pengguna iPhone loyal terhadap smartphone mereka. Yang berarti, mayoritas atau sebagian besar pengguna iPhone memilih untuk tetap menggunakan perangkat yang sama dan tidak berpindah ke brand smartphone lain. Presentasi 90% ini sendiri sejatinya bukan merupakan yang pertama kali didapatkan oleh Apple.

### Gambar 1.1 Data terkait loyalitas para pengguna iPhone dibandingkan pengguna Android di sejumlah brand

Menurut data yang dikutip dari laman [databoks.katadata.co.id](http://databoks.katadata.co.id) alasan responden tetap setia menggunakan ponsel pintar iPhone (2022) adalah sebagai berikut



### Gambar 1. 2 Dikutip dari laman [databoks.katadata.co.id](http://databoks.katadata.co.id)

Baru-baru ini Apple baru saja merilis iPhone 14 pada awal September lalu (8/9/2022). Ponsel pintar iPhone seri terbaru itu pun langsung di buru oleh konsumen setianya. Adapun menurut hasil survei Jejak Pendapat (JakPat), mayoritas atau 74,2 persen responden mengaku setia memakai iPhone karena kualitas kamera yang digunakan sangat bagus. Kemudian 51,6 persen responden setia memakai iPhone karena ekosistem Apple yang dinilai terintegrasi dengan baik dan 50,7 persen responden setia menggunakan iPhone karena prosesor yang berkualitas baik. Lalu berikutnya sebanyak 48,9 persen responden menilai iPhone memiliki *branding* yang eksklusif atau khusus dan keren. Diikuti dengan alasan lainnya seperti risiko keamanan jebol lebih rendah sebanyak 43,2 persen, pengguna lebih mudah 42,5 persen, dan *user interface* yang lebih ramah pengguna 41,4 persen. Ada pula responden yang mengatakan bahwa iPhone memiliki pilihan warna yang beragam serta elegan, yakni sebanyak 26,2 persen responden. Sementara sebanyak 23,5 persen responden menilai smartphone Apple ini memiliki harga jual yang cenderung stabil. Survei juga menunjukkan bahwa sebanyak 49,3

persen responden berniat untuk mengganti smarphone Apple lama mereka dengan iPhone seri terbaru yaitu iPhone 14. Survei ini dilakukan terhadap 442 responden pengguna iPhone di Indonesia pada 5 September 2022. Survei ini dilakukan melalui aplikasi JakPat, yang dimana responden bisa memilih lebih dari satu jawaban.

Menurut databoks.katadaa.co.id pendapatan kuartal keempat fiskal pada 2022 Apple Inc. sebesar \$90,1 miliar, naik 8 persen secara tahunan. Apple juga mencatat laba bersih per saham sebesar US\$1,29, melampaui rata-rata proyeksi analisis sebesar US\$1,26 per saham. Hal ini dikarenakan lonjakan penjualan Mac berkat banyak perusahaan di berbagai belahan dunia yang menerapkan sistem kerja dari rumah dan *hybrid* saat pandemi. Tercatat pendapatan Apple sebesar US\$11,5 miliar dari Mac.

Apple merupakan produk yang sangat baik bagi pelanggan yang memiliki minat lebih atau ingin tampil beda dengan perangkat umum lainnya. Sejak awal diluncurkan, iPhone dianggap sebagai smarphone yang memberikan kepuasan tertinggi kepada para konsumen atas performa, desain fisik, fitur dan mudah dioperasikannya. Apple mengaku memperhatikan secara detail dari desain produknya.

Dalam melakukan bisnis, para pengusaha bersaing untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi para konsumennya masing-masing. Untuk itu perusahaan meningkatkan kualitas produk dan kualitas pelayanan mereka dengan menerapkan sistem manajemen tertentu. Kualitas yang kurang akan memberikan efek tidak nyaman bagi konsumen, dan lama kelamaan konsumen mulai beralih untuk menggunakan produk yang dimiliki pesaing. Hal utama yang harus diprioritaskan oleh perusahaan Apple adalah kepuasan pelanggan, agar dapat bertahan dan bersaing. Pengelola harus tau apa saja yang dianggap penting untuk menghasilkan kinerja (performance) sebaik mungkin sehingga dapat memuaskan konsumen (sumber:<http://eprints.uny.ac.id>). Terdapat banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, salah satunya adalah kualitas produk. Bagaimana cara membentuk kepuasan pelanggan, tentunya harus dimulai dengan memberikan kualitas produk yang unggul, sehingga pelanggan merasa puas dengan pengalaman mengkonsumsinya. Kepuasan pelanggan berawal dari penilaian

konsumen terhadap kualitas produk atau jasa yang diterimanya berdasarkan harapan yang telah terkonsep di dalam pikirannya. Pengukuran atas tingkat kepuasan pelanggan perusahaan merupakan hal yang sangat penting, karena dengan demikian maka kinerja perusahaan dapat diukur dan dibandingkan dengan para pesaingnya. Sikap dan tindak lanjut adalah penting untuk menumbuhkan pelanggan yang loyal (sumber: <https://ejurnalunsam.id/>).

Kualitas produk merupakan salah satu keunggulan dalam persaingan terutama yang dapat memenuhi keinginan konsumen. Perusahaan yang tidak mampu menciptakan produk baru akan menghadapi risiko penurunan volume penjualan, karena munculnya pesaing yang lebih kreatif, adanya perubahan selera konsumen, munculnya teknologi baru dalam proses produksi. Seorang pelanggan yang mendapatkan suatu produk dengan kualitas yang memenuhi standard dan dilayani begitu baik akan memberikan tanggapan yang berbeda dengan seorang pelanggan yang mendapatkan produk dengan kualitas yang buruk dengan pelayanan yang tidak tanggap dan kurang memuaskan. Dari penjelasan di atas penulis menyimpulkan bahwa kualitas produk adalah faktor penting untuk mempengaruhi konsumen.

Penelitian ini tidak hanya terpaku pada pembahasan secara konvensional, namun juga membahas dari sudut pandang Islam. Dalam ajaran Islam, Apple Inc, sebagai salah satu perusahaan yang berdiri dalam bidang elektronik tentu saja produknya harus dalam kondisi yang baik dan harus sesuai dengan syariat Islam yang mana diatur dalam Al-Qur'an dan Hadist serta harus sesuai dengan syarat MUI. Hal tersebut bertujuan agar tidak ada satu orangpun yang merasakan ragu terhadap produk tersebut. Memenuhi kepuasan pelanggan agar pelanggan melakukan pembelian ulang terhadap suatu produk merupakan hal yang perlu dilakukan oleh pihak perusahaan. Islam mengajarkan dalam memberikan pelayanan harus menyenangkan disertai keramahan dan kemudahan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Oleh karena itu, perusahaan harus mampu memaksimalkan dalam pemberian pelayanan, karena apabila pelayanan yang diberikan oleh perusahaan sangat baik maka pelanggan akan merasa puas terhadap pelayanan perusahaan tersebut. Dengan munculnya rasa puas pada pelanggan, sudah pasti dengan

sendirinya pelanggan akan merasa loyal dan akan menjadikan perusahaan tersebut sebagai pilihan utamanya (Fadila, 2021). Dengan latar belakang di atas alasan peneliti memilih judul tersebut karena saat ini pengguna smartphone sedang meningkat khususnya smartphone berbasis ios yang biasa dikenal dengan iPhone dan bahwa produk iPhone bisa terkenal dikarenakan kualitas produk dan kepuasan pelanggan serta pembelian ulang maka secara tidak sadar terjadinya pelanggan yang loyal.

Dari segi tinjauan ilmu fiqih mengatur ilmu jual beli yang dimana dalam suatu *akad* (transaksi) harus ada *ma'qud* (objek transaksinya). Akad tanpa objek transaksi adalah batal. Bisnis juga harus terbebas dari unsur MAGHRIB, singkatan dari lima unsur yaitu *Masyir* (judi), *Zhulm* (aniaya), *Gharar* (penipuan), *Haram*, *Riba* (bunga), *Ikhtinaz* (penimbunan) dan *Bathil* (curang). Hukum Islam juga mengatur mengenai jual beli. Islam tidak melarang jual beli hal itu dikarenakan adanya manfaat serta tujuan sosial yang ingin diraih. Manusia membutuhkan aspek ekonomi untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Jika hal ini dilarang tentu saja manusia akan kesulitan memenuhi kebutuhan hidupnya, padahal sangat banyak kebutuhan manusia dan tidak dapat dipenuhi secara sendiri. Hal ini tertuang di dalam Al-Qur'an surat Al-Baqarah ayat 275, dijelaskan bahwa Allah menghalalkan adanya jual beli. Yang diharamkan oleh Allah adalah riba, untuk itu proses jual beli adalah suatu hal yang halal dan tidak dilarang. Jual beli merupakan suatu bentuk kerjasama tolong-menolong antar sesama manusia mempunyai landasan yang kuat dalam Al-Qur'an. Selain itu adapun landasan As-Sunnah yaitu hadis dari Rifa'I ibn Rafi "Rasulullah SAW. ditanya salah seorang sahabat mengenai pekerjaan (profesi) apa yang paling baik. Rasulullah ketika itu menjawab usaha tangan manusia sendiri dan setiap jual beli yang diberkahi." (HR. Ahmad, Ath-Thabrani, Al-Hakim) (Umardani, 2021)

Beberapa ayat al-Qur'an tentang jual beli :

1. Surat Al-Baqarah ayat 275

Artinya : “*Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba.*” (QS. Al-Baqarah (2) : 275)

## 2. Surat Al-Baqarah ayat 267

Islam juga mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan ataupun jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain. Seperti yang dijelaskan dalam Al-Qur’an surat Al-Baqarah ayat 267.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا  
لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ طَّوَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَخِيهِ إِلَّا أَنْ  
تُغْمِضُوا فِيهِ ۗ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Artinya : “*Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.*” (QS. Al-Baqarah (2) : 267).

Dari ayat diatas maka sebuah perusahaan harus menjelaskan ciri-ciri kualitas pelayanan yang akan diberikan dan biaya yang akan digunakan kepada pelanggan. Hal ini dilakukan agar konsumen dapat memahami dan mengerti sehingga konsumen merasa puas dan tidak ragu dengan produk atau jasa yang akan diterimanya. Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pengguna Produk Apple Di Jakarta Utara Dengan Kepuasan Pelanggan Dan Pembelian Ulang Sebagai Variabel Mediasi Serta Tinjauannya Dari Sudut Pandang Islam.”

### 1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pengguna Produk Apple?
2. Bagaimana pengaruh Kualitas Produk terhadap Pembelian Ulang Produk Apple?

3. Bagaimana pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pengguna Produk Apple?
4. Bagaimana pengaruh Pembelian Ulang terhadap Loyalitas Pengguna Produk Apple?
5. Bagaimana pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pengguna Produk Apple?
6. Bagaimana pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pengguna Produk Apple melalui Kepuasan Pelanggan?
7. Bagaimana pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pengguna Produk Apple melalui Pembelian Ulang dalam pandangan Islam?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang dilakukan penelitian ini, diantaranya :

1. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pengguna Produk Apple
2. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk terhadap Pembelian Ulang Produk Apple
3. Untuk mengetahui pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pengguna Produk Apple
4. Untuk mengetahui pengaruh Pembelian Ulang terhadap Loyalitas Pengguna Produk Apple
5. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pengguna Produk Apple
6. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pengguna Produk Apple melalui Kepuasan Pelanggan
7. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pengguna Produk Apple melalui Pembelian Ulang dalam pandangan Islam

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat bagi yang berkaitan, manfaat dari penelitian ini sebagai berikut :

#### **1.4.1. Manfaat Teoritis**



Dalam penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis bagi pembaca, sekurang-kurangnya dapat berguna sebagai sumbangan pikiran dalam dunia akademis.

#### **1.4.2. Manfaat Praktis**

##### **1. Manfaat Bagi Penulis**

Dapat memberikan wawasan mengenai kualitas produk, loyalitas, kepuasan pelanggan serta faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian ulang bagi penulis.

##### **2. Manfaat Bagi Perusahaan**

Diharapkan dari penelitian ini dapat menjadi pertimbangan dan pedoman bagi perusahaan tentang faktor apa saja yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian ulang dan dapat menjadikan acuan dalam menentukan strategi perusahaan.

##### **3. Manfaat Bagi Konsumen**

Diharapkan dari penelitian ini dapat menjadi pertimbangan dan pedoman bagi pengguna Apple tentang apa saja yang dapat mempengaruhi loyalitas dan dapat menjadikan acuan dalam menentukan strategi pembelian.