

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dari waktu ke waktu persaingan bisnis terus meningkat, sehingga pelaku juga pencipta bisnis harus menciptakan produknya yang tidak hanya simple tetapi juga memiliki manfaat tambahan yang signifikan. Hal ini bertujuan agar produk tersebut mampu menarik perhatian konsumen dalam satu paket. Mengacu pada riset Majid et al. (2021), diversifikasi produk di antara perusahaan-perusahaan semakin bervariasi, sehingga konsumen cenderung mudah dipengaruhi oleh fitur-fitur yang lebih unggul dari produk pesaing yang sudah ada. Diversifikasi yang lebih tajam ini menyebabkan perusahaan harus lebih inovatif dan kreatif dalam mengembangkan produk agar bisa bersaing dan menarik minat konsumen yang memiliki banyak pilihan di pasar.

Menurut Anugrah et al., (2023) teknologi yang berkembang sangat pesat membawa banyak perubahan dari bermacam aspek kehidupan, yakni ialah keberadaan smartphone. Pada era digital saat ini, smartphone tidak lagi sekadar alat komunikasi, tetapi telah berevolusi menjadi perangkat multifungsi yang menjadi bagian integral dari sehari-hari. Kemampuan smartphone untuk menggabungkan berbagai fungsi seperti telepon, pesan teks, kamera, internet, dan berbagai aplikasi lainnya sudah memberi perubahan mengenai cara bekerja, belajar, serta berinteraksi.

Smartphone modern dilengkapi dengan teknologi canggih yang memungkinkan pengguna untuk mengakses informasi secara real-time, berkomunikasi tanpa

batasan geografis, serta menikmati hiburan dengan mudah. Inovasi terus-menerus dalam perangkat keras dan lunak telah meningkatkan performa, keamanan, dan kenyamanan penggunaan smartphone. Menurut Agus Wibowo (2023) selain itu, persaingan yang ketat di antara produsen smartphone mendorong munculnya berbagai fitur unggulan seperti kamera berkualitas tinggi, layar resolusi tinggi, dan daya tahan baterai yang lebih lama. Penggunaan smartphone yang meluas juga sudah berdampak pada berbagai aspek, khususnya pendidikan, bisnis, kesehatan serta hiburan. Dalam dunia bisnis, smartphone menjadi alat yang penting untuk mengelola tugas-tugas sehari-hari, mengatur jadwal, dan berkomunikasi dengan rekan kerja. Di bidang pendidikan, smartphone menyediakan akses mudah ke sumber daya belajar online dan platform pendidikan. Dalam sektor kesehatan, aplikasi kesehatan pada smartphone membantu pengguna memantau kondisi kesehatan dan mendapatkan konsultasi medis.

Namun, meskipun banyak manfaat yang ditawarkan, penggunaan smartphone juga menghadirkan tantangan seperti ketergantungan, gangguan privasi, dan dampak negatif terhadap kesehatan mental. Dengan demikian, penting sekali untuk pengguna bijak dalam memakai smartphone juga memanfaatkannya secara positif. Dengan semua perubahan yang dibawa oleh smartphone, tidak dapat dipungkiri bahwa perangkat ini telah menjadi salah satu teknologi paling revolusioner dalam beberapa dekade terakhir, mengubah cara kita menjalani kehidupan dan berinteraksi dengan dunia di sekitar kita.



Gambar 1.1. Logo Oppo (**Web Neo Soho**)

OPPO sebuah merek yang kini dikenal luas di dunia teknologi, khususnya dalam industri smartphone, memiliki sejarah yang menarik sejak didirikannya pada tahun 2004. Perusahaan ini merupakan anak perusahaan dari BBK Electronics Corporation, yang juga menaungi merek terkenal lainnya seperti Vivo dan OnePlus. (OPPO.com, 2024)

OPPO didirikan oleh Tony Chen di Dongguan, Guangdong, Tiongkok. Awalnya, OPPO fokus pada produk-produk elektronik seperti pemutar MP3 dan DVD. Pada tahun-tahun awal, perusahaan ini berusaha membangun reputasi melalui produk audio yang berkualitas tinggi. Namun, seiring dengan berkembangnya teknologi dan kebutuhan pasar, OPPO mulai merambah ke industri ponsel pintar.

Pada tahun 2008, OPPO meluncurkan ponsel pertamanya di pasar Tiongkok. Produk ini mendapat sambutan positif dan membantu OPPO membangun pijakan di industri telepon seluler. Namun, langkah besar dalam perjalanan OPPO terjadi pada tahun 2011 ketika perusahaan ini mulai memproduksi smartphone Android.

Seiring dengan perkembangan teknologi 5G dan kecerdasan buatan (AI), OPPO terus berinovasi untuk memastikan produk-produknya tetap relevan dan menarik bagi konsumen. Pada tahun 2019, OPPO meluncurkan smartphone 5G pertamanya, OPPO Reno 5G, dan terus memperkenalkan teknologi AI dalam kamera dan fitur

lainnya untuk meningkatkan pengalaman pengguna. Menurut (InfoKomputer.com, 2023) Kecerdasan buatan (AI) di smartphone menggunakan algoritma untuk meningkatkan kinerja perangkat dan menyediakan fitur cerdas. AI memungkinkan smartphone belajar dari kebiasaan pengguna, memahami konteks, dan memberikan rekomendasi yang relevan. Adapun aplikasi AI di Smartphone yaitu:

1. Kamera dan Fotografi:

- a) Pengenalan Scene: Kamera AI mengenali adegan dan menyesuaikan pengaturan otomatis.
- b) Mode Potret: AI mengaburkan latar belakang untuk foto potret profesional.
- c) Peningkatan Gambar: AI meningkatkan kualitas gambar dengan mengurangi noise dan mengoptimalkan pencahayaan.

2. Asisten Virtual:

- a) Voice Assistant: Asisten seperti Google Assistant, Siri, dan Alexa memahami perintah suara dan membantu berbagai tugas.
- b) Natural Language Processing (NLP): Memungkinkan asisten virtual memahami dan merespons bahasa manusia secara alami.

3. Keamanan dan Privasi:

- a) Pengenalan Wajah dan Sidik Jari: AI meningkatkan akurasi dan kecepatan pengenalan biometrik.
- b) Deteksi Anomali: AI mendeteksi aktivitas mencurigakan untuk melindungi data pengguna.

4. Pengalaman Pengguna yang Dipersonalisasi:

- a) Prediksi Teks dan Saran: AI membantu prediksi teks saat mengetik.
 - b) Pengaturan Otomatis: AI menyesuaikan pengaturan perangkat berdasarkan preferensi pengguna.
5. Pengoptimalan Kinerja:
- a) Manajemen Baterai: AI mengoptimalkan konsumsi daya berdasarkan pola penggunaan.
 - b) Peningkatan Performa: AI mengelola sumber daya perangkat secara efisien.
6. Aplikasi Kesehatan:
- a) Pelacakan Kebugaran: AI menganalisis data aktivitas fisik dan memberikan rekomendasi.
 - b) Pemantauan Kesehatan: AI memantau tanda-tanda vital seperti detak jantung dan kualitas tidur.

Manfaat dan dampak positif dari GenAI di handphone sangat signifikan. Pertama, teknologi ini meningkatkan efisiensi dan kemudahan berbagai tugas. Dengan fitur-fitur seperti pengenalan suara, penyuntingan otomatis, dan rekomendasi personal, pengguna dapat menghemat waktu dan usaha. Kedua, teknologi ini juga meningkatkan kualitas hidup dengan memberikan kemudahan akses informasi, hiburan, dan layanan kesehatan. Misalnya, aplikasi kesehatan berbasis GenAI dapat memantau kondisi kesehatan pengguna dan memberikan saran yang berguna. Ketiga, GenAI di handphone mendorong inovasi di berbagai bidang seperti pendidikan, bisnis, dan seni. Aplikasi pendidikan berbasis AI

menyediakan pembelajaran yang lebih adaptif dan interaktif, sementara aplikasi bisnis dapat meningkatkan efisiensi operasional.

Namun, di balik semua manfaatnya, ada beberapa tantangan yang perlu diatasi. Keamanan dan privasi data menjadi isu utama yang harus diperhatikan. Pengguna perlu waspada terhadap bagaimana data mereka digunakan dan memastikan bahwa informasi pribadi mereka aman. Selain itu, ketergantungan pada teknologi GenAI dapat mengurangi keterampilan kognitif dan sosial jika tidak digunakan dengan bijak. Penting untuk menemukan keseimbangan antara penggunaan teknologi dan interaksi manusia.



Gambar 1.2 Contoh Smartphone Gen AI
Sumber: Web Pricebook



Gambar 1.3 Oppo Find X7
Sumber: Web OPPO

Tabel 1.1 Perbandingan penjualan Hp GenAI databoks

Merek	Q3 2023	Q1 2024
SamSung	17,44%	19,02%
Xiaomi	15,25%	7.7%
Vivo	13,07%	4.9%
Oppo	17.99%	3.2%
OnePlus	3,79%	2.7%

Sumber: Laman web Databoks dan Statista oleh (2024)

(Databoks.com, 2024 an Statista.com, 2023). OPPO kembali menduduki posisi pertama sebagai merek HP terlaris di Indonesia pada kuartal ketiga 2023, setelah

2,5 tahun tidak berada di puncak. Menurut riset IDC, perusahaan ini berhasil menguasai 17,99% pangsa pasar smartphone Indonesia saat ini. Di segmen GenAI, OPPO menguasai hingga 30% pasar dengan produk terbaru dari lini OPPO *Find X7*. Detail daftar lima HP terlaris di Indonesia pada kuartal pertama 2023 versi IDC Dan bisa dilihat dari table tersebut Pada kuartal pertama 2024, OPPO mengalami penurunan yang sangat pesat pada penjualan HP segmen GenAI ini,Dimana hanya menjual 3,2%, Secara keseluruhan, tiga model Samsung Galaxy S24 series menyumbang yakni 58,4 persen pangsa pasar HP GenAI.

Berdasarkan data yang ada, cukup beralasan jika OPPO mulai fokus pada upaya menciptakan serta menetapkan loyalitas pelanggan supaya tidak teralihkan terhadap pesaing, terutama smartphone asal Tiongkok. Loyalitas konsumen ialah kunci dari berhasilnya sebuah perusahaan untuk menjalankan bisnisnya (Dimas & Asman, 2023). Dengan terus meningkatkan loyalitas konsumen, Samsung bisa mempertahankan posisinya menjadi pasar tertinggi handphone di Indonesia.

Usaha untuk menciptakan serta menjaga loyalitas bisa dengan memahami elemen-elemen yang mempengaruhinya. Berdasar Dimas & Asman, 2023; Kelvin Leonardo (2020); serta Stefanny, Metta Junko (2021), terdapat 2 variabel yang secara empiris berpengaruh terhadap loyalitas konsumen: pengalaman merek (*brand experience*) dan kepercayaan merek (*brand trust*).

Dari latar belakang ini, dapat digarisbawahi jika OPPO bersaing sengit dengan dua merek handphone yang berasal dari Tiongkok, yakni Xiaomi serta Vivo (Pusparisa, 2019). Untuk memenangkan persaingan, Samsung harus mampu menjaga serta memperkuat komitmen konsumen Dimas & Asman, 2023; Kelvin

Leonardo (2020); serta Stefanny, Metta junko (2021), OPPO perlu memperhatikan pengalaman merek dan kepercayaan merek,

Dari Latar belakang serta fenomena yang sudah dipaparkan tersebut, peneliti tertarik guna meneliti permasalahan tersebut yang judulnya “PENGARUH *BRAND EXPERIENCE*, *BRAND TRUST* TERHADAP *BRAND LOYALTY* PADA *OPPO FIND X7* DIKOTA SURABAYA”.

1.2 Perumusan Masalah

Menurut pemaparan latar belakang di atas, sehingga diperoleh rumusan masalah yang nantinya berguna untuk diteliti, yakni diantaranya:

1. Apakah *Brand Experience* mempengaruhi *Brand Loyalty* pada pengguna *OPPO Find X7* Di Kota Surabaya?
2. Apakah *Brand Trust* mempengaruhi *Brand Loyalty* pada konsumen *OPPO Find X7* Di Kota Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Riset ini tujuannya guna menganalisis dampak *Brand Experience*, *Brand Trust*, pada Loyalitas produk Brand OPPO di Indonesia. Yakni tujuannya :

1. Guna mengetahui pengaruh *Brand Experience* terhadap *Loyalty Brand* *OPPO* Di Kota Surabaya.
2. Untuk mengetahui pengaruh *Brand Trust* terhadap *Brand Loyalty* *OPPO* Di Kota Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Manajemen

- Memahami Persepsi Konsumen: Mengetahui bagaimana konsumen di Surabaya memandang pengalaman dan kredibilitas terhadap merek Oppo.
- Meningkatkan Loyalitas Merek: Mengidentifikasi aspek-aspek kunci yang mempengaruhi loyalitas konsumen untuk meningkatkan pembelian ulang dan rekomendasi.
- Pengembangan Strategi Pemasaran: Membantu merancang strategi pemasaran yang lebih tepat berdasarkan elemen-elemen yang paling memengaruhi loyalitas.
- Perbaikan Produk dan Layanan: Memberikan wawasan untuk perbaikan produk dan layanan berdasarkan pengalaman dan kepercayaan pelanggan.

2. Manfaat Praktis

Penulis dapat memperdalam pemahaman tentang *konsep brand experience, brand trust, dan brand loyalty* juga bagaimana ketiganya saling berinteraksi dalam konteks pemasaran.