
KEPUTUSAN KONSUMEN DALAM PEMBELIAN SMARTPHONE DAN TABLET HUAWEI DI SURABAYA

Timotius Fernando Sanusi ¹ Prof, DR. DRS. DC Herman Budi Sasono ², Martinus

Rukismono, SE.MM³

¹Universitas Widya Kartika

²Universitas Widya Kartika

³Universitas Widya Kartika

Abstrak

Keputusan Konsumen dalam Pembelian Smartphone dan Tablet Huawei di Surabaya Huawei merupakan brand besar asal negeri tirai bambu (Tiongkok) yang memiliki produk ponsel pintar dan tablet dengan kualitas premium dan mampu bersaing dengan pesaing beratnya yaitu Samsung dari Korea Selatan dan Apple dari negeri Paman Sam (Amerika Serikat). Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk meneliti dan menjelaskan alasan konsumen di Indonesia membeli dan menggunakan produk ponsel pintar dan tablet dari Huawei yang berdomisili dan tinggal di kota Surabaya. Dengan segala kecanggihan dan inovasi yang memukau, namun terkendala aturan larangan Google untuk bekerjasama yang membuat Huawei bekerja keras mencari solusi agar produk mereka dapat digunakan dengan normal. Penelitian yang bersifat kualitatif dilakukan dengan wawancara online via aplikasi What's App untuk mendapatkan informasi dari narasumber dan observasi dengan mengamati Huawei Experience Store dan perkembangan bisnis Huawei di Indonesia melalui internet dan media lainnya. Narasumber yang diwawancarai berjumlah delapan orang dan semuanya tinggal dan membeli produk Smartphone dan Tablet Huawei di Surabaya. Hasil penelitian ini adalah para pengguna Smartphone dan tablet Huawei puas dengan produk yang mereka pakai dan ada satu pengguna smartphone yang kecewa terhadap kualitasnya. Rata-rata pengguna puas dengan kamera, baterai, kualitas layar, dan daya tahan jika digunakan dalam jangka panjang.

Kata Kunci : Keputusan Pembelian, Smartphone dan Tablet Huawei, Kualitatif.

Abstract

Consumer Decisions in Purchasing Huawei Smartphones and Tablets in Surabaya. Huawei is a big brand from the bamboo curtain country (China) which has premium quality smartphone and tablet products and is able to compete with its tough competitors, namely Samsung from South Korea and Apple from Uncle Sam's country (United States). The purpose of this research is to examine and explain the reasons why consumers in Indonesia buy and use smartphones and tablets from Huawei who are domiciled and live in the city of Surabaya. With all the amazing sophistication and innovation, but constrained by Google's prohibition against cooperation which makes Huawei work hard to find solutions so that their products can be used normally. Qualitative research was conducted through online interviews via the What's App application to obtain information from sources and observations by observing the Huawei Experience Store and Huawei's business development in Indonesia through the internet and other media. There were eight interviewees interviewed and all of them lived and bought Huawei Smartphone and Tablet products in Surabaya. The results of this study are Huawei Smartphone and tablet users are satisfied with the products they use and there is one smartphone user who is disappointed with the quality. The average user is satisfied with the camera, battery, screen quality, and durability if used in the long term.

Keywords: Purchase Decision, Huawei Smartphone and Tablet, Qualitative.

1. PENDAHULUAN

Manusia adalah makhluk sosial yang membutuhkan orang lain untuk bertahan hidup. Perkembangan teknologi telah mempengaruhi cara berkomunikasi. Smartphone bukan hanya untuk berkomunikasi saja, tetapi dapat melakukan banyak hal. Tablet adalah sistem komputer/ elektronik portable yang hampir semua bagian depannya berupa layar sentuh/ touchscreen yang datar.

Yang menjadi pembahasan utama dari produk Huawei adalah ponsel pintar dan Tablet. Huawei hadir di Indonesia pada tahun 2014. Saat itu merek ponsel pintar asal negeri tirai bambu masih dipandang sebelah mata. Huawei kesulitan membangun brand awareness pada dan kurang konsisten dalam melakukan bisnis di Indonesia. Huawei dihadapkan dengan persoalan yang rumit akibat ketegangan perang dagang Tiongkok dan Amerika Serikat. Dampaknya adalah pemerintah AS melarang Google untuk bekerjasama dengan Huawei.

Berdasarkan uraian di atas, penulis ingin meneliti apakah yang mendasari konsumen membeli produk ponsel pintar dan tablet dari Huawei. Penelitian ini bersifat kualitatif, dilakukan dengan observasi dan wawancara kepada pengguna untuk mendapatkan informasi yang akurat. Narasumber yang berasal dari kota Surabaya dan membeli Smartphone dan Tablet Huawei di kota Surabaya.

2. METODE PENELITIAN JENIS PENELITIAN

Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang temuan-temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan lainnya dan berusaha memahami dan menafsirkan makna suatu peristiwa interaksi tingkah laku manusia dalam situasi tertentu menurut perspektif peneliti sendiri. Sifatnya deskriptif dan cenderung menggunakan analisis. Proses dan makna (perspektif subjek) lebih ditonjolkan dalam penelitian kualitatif. Landasan teori dimanfaatkan sebagai pemandu agar fokus penelitian sesuai dengan fakta di lapangan.

JENIS DAN SUMBER DATA

Data primer diperoleh dari sumber informan, yaitu individu atau perseorangan seperti hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti, hasil observasi lapangan, dan data mengenai informan. Sumber data untuk melakukan penelitian ini adalah wawancara narasumber yang menggunakan smartphone Huawei dari anak remaja, pemuda, hingga orang dewasa yang membeli dan tinggal di Surabaya.

METODE PENGUMPULAN DATA

- Wawancara

Proses komunikasi atau interaksi untuk mengumpulkan informasi dengan cara tanya jawab antara peneliti dengan informan atau subjek penelitian.

- Observasi

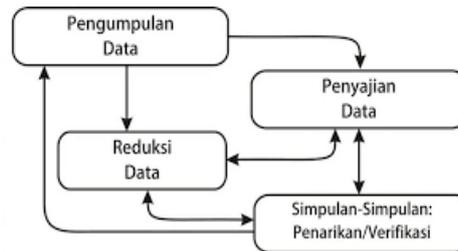
Observasi dilakukan untuk memperoleh gambaran riil suatu peristiwa atau kejadian untuk menjawab pertanyaan penelitian.

- Internet Searching

Merupakan teknik pengumpulan data melalui bantuan teknologi yang berupa alat / mesin pencari di internet dimana segala informasi dari berbagai era tersedia didalamnya.

METODE ANALISIS DATA

Teknik analisis data yang digunakan dalam analisis kualitatif adalah deskriptif naratif yang memiliki empat tahap yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan langkah terakhir adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi.



Gambar 1.

Proses metode analisis data

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

SEJARAH SINGKAT PERUSAHAAN HUAWEI

Huawei adalah sebuah perusahaan teknologi multinasional yang berkantor pusat di Shenzhen, Guangdong, Tiongkok. Perusahaan ini didirikan pada tahun 1987 oleh Ren Zhengfei.

Hasil Observasi Perkembangan Smartphone dan Tablet Huawei di Surabaya

Huawei di Surabaya mengalami perkembangan yang cukup baik di Surabaya. Salah satu outlet Huawei yang berada di WTC adalah sebagai bentuk Huawei Indonesia untuk memperkuat pasar di Indonesia khususnya di Surabaya. Tahun 2016 akhir peneliti mengamati bahwa perlahan gerai Huawei mulai tutup dan menghilang perlahan. Menurut kabar yang beredar, Huawei Indonesia sedang melakukan perombakan pada bagian manajemen. Setelah hampir 1,5 tahun, Huawei melakukan pameran di Tunjungan Plaza 6 untuk memikat minat para konsumen. Produk Huawei sudah mulai bermunculan di toko-toko hp yang ada di pusat perbelanjaan, sehingga memudahkan konsumen dalam melakukan pembelian. Awal tahun 2019, Huawei membuka *Huawei Experience Store* di Surabaya tepatnya di Galaxy Mall 3. HES berbeda dengan Huawei brand shop sebelumnya. Pada tahun yang sama, Huawei Indonesia juga membuka HES di Tunjungan Plaza 4 Surabaya. mHES sekarang sudah tersebar di beberapa pusat perbelanjaan seperti Pakuwon Mall, Plaza Marina, Pakuwon City Mall, WTC.

HASIL WAWANCARA DENGAN NARASUMBER

Total narasumber adalah 8 orang. Wawancara dilakukan melalui *Whats App*.

HASIL WAWANCARA DENGAN SALES HUAWEI

- Sales Huawei 1 (Kak Windha)

Windha adalah pengguna smartphone Huawei P40 Pro. Menurutnya pilihan yang tepat karena fitur, baterai yang awet, pengisian yang cepat, desain mewah. Dia paham ketika Huawei dilarang bekerja sama dengan google membuat ponsel keluaran baru mengalami dampaknya sehingga harus menggunakan cara agar bisa mengakses layanan google. Huawei mengadakan event Service Day setiap awal bulan minggu pertama. Huawei sadar akan kualitas kamera, dan untuk mengundang fotografer data yang diperoleh melalui Huawei ID. Dalam Huawei ID tercantum email, nomor telepon untuk menghubungi customer.

- Sales Huawei 2 (Christian)

Christian pengguna Huawei Mate 20 ,alasan jika Mate 20 layak dibeli karena prosesor yang kencang untuk jangka panjang, kamera yang bisa diandalkan di segala situasi, baterai yang tahan lama. Untuk sektor kamera, kak Christian tertarik dengan kerjasama Huawei dengan Leica karena kualitas nya jempolan.Untuk urusan performa, benar-benar maksimal menurutnya karena dia sudah menggunakan cukup lama dan performa masih sama seperti ketika membeli baru. Dia memberikan bukti jika User Interface Huawei tidak memakan memori internal cukup banyak, dan RAM masih lega sehingga multitasking lancar. Konsumen kelas menengah ke atas sudah tahu siapa Huawei tanpa iklan yang besar seperti Samsung. Huawei melakukan follow up konsumen lamanya dan terjadilah pemasaran dari mulut ke mulut.

WAWANCARA DENGAN PENGGUNA SMARTPHONE HUAWEI

- Anthony Angwin

Anthony adalah pengguna smartphone Huawei P40, alasan ia membeli smartphone tersebut karena ada kebutuhan mendesak yang disebabkan ponsel sebelumnya mengalami kerusakan. Sektor kamera menjadi faktor utama dalam pembelian smartphone Huawei. Material dan model dari P40 sendiri bagus dan mewah, Huawei baginya setara dengan Apple dan Samsung. Huawei yang digunakan sudah tidak ada layanan Google Mobile Service .Solusinya menginstal GSpace Kesimpulannya, narasumber ini cukup puas.

- Zicko

Zicko adalah seorang pelajar SMP yang menggunakan smartphone flagship Huawei P30 Pro. Dia puas sekali dengan kehebatan kameranya. Alasan ia memilih P30 Pro karena baterai yang terbukti awet untuk aktifitas belajarnya. Daya tahan dan pengecasan super cepat yang diandalkan Zicko. Menurutnya, ketiadaan GMS sangat disayangkan karena sudah menjadi kebutuhan para pengguna Android.

- Ellen Lawrencia

Ellen Huawei P30 Lite, sudah menggunakan P30 lite sekitar satu tahunan. Direkomendasikan oleh teman kala itu melakukan pertimbangan dalam memutuskan pembelian smartphone Huawei. Alasan ia membeli P30 lite karena kerusakan fatal smartphone lamanya. Ellen menguraikan beberapa kelebihan P30 Lite yaitu, layar luas sehingga bezel kecil,full layar tanpa tombol fisik, kecuali tombol power dan volume up and down, Layarnya kuat, baterai awet, memory penyimpanan luas, kamera lebih bagus dari pesaing, dan pelayanan service Huawei yang bagus. Kekurangannya yaitu suhu mudah panas, loudspeaker kurang kencang, tidak adanya pen seperti smartphone lamanya. Kesimpulannya Ellen sangat puas, namun ia berharap supaya Huawei bisa bekerjasama dengan Google lagi.

- Leonardo Widiyanto

Leonardo kecewa terhadap Huawei P30 Litekarena kualitasnya meskipun harganya tidak terlalu mahal dan promo yang diberikan Huawei menarik. Kamera menurutnya biasa saja dan ia merasa iPhone adalah yang terbaik untuk urusan kamera.

Kelemahan lain yang ia keluhkan adalah di harga 3jutaan, absennya fitur NFC, lalu layar IPS yang kurang tajam menurutnya jika dibandingkan Samsung. Huawei menurutnya lebih bagus dalam sektor modem dan jaringan.

Wawancara dengan Pengguna Tablet Huawei

- Imanuel Sumargo

Tablet Huawei matepad t10s ini digunakan untuk Property Agent., tentunya Imanuel butuh perangkat yang dapat menunjang aktifitasnya dan harga yang murah. Dalam membantu pekerjaan Imanuel, tablet baginya pilihan yang bijak yaitu ukuran yang tidak

sebesar Laptop namun layarnya luas sehingga nyaman digunakan Imanuel untuk zoom meeting dan presentasi kepada client dan hiburan lainnya. Huawei Matepad T10s hadir tanpa GMS tetapi masalah ini tidak menjadi penghalang bagi Imanuel. Kesimpulannya Imanuel puas dengan Huawei dan pekerjaan dapat terlaksana dengan baik.

- David Sasmita

David membeli tablet Huawei Matepad Pro di Plaza Marina. Alasan ia membeli tablet Huawei ini karena saat itu ia membutuhkan tablet untuk kerja. MatePad ini mempunyai daya tahan baterai yang baik, kualitas speaker dan layar yang memanjakan multimedia, dan keyboard dan pen yang membantu produktifitas dan harga yang menurutnya terjangkau. Kelemhannya yaitu tidak ada GMS. Tablet digunakan untuk pengadaan barang-barang proyek dan lebih mudah untuk cross check dengan data di fisik dan data dari smartphone. Ia mengakui jika tablet sangat nyaman dibawa kemana-kemana. Dalam paket pembelian, ia mendapatkan charger beserta dengan kabel dan kepala charger, buku panduan, bluetooth keyboard dan bluetooth pencil. David sendiri mengakui jika banyak program Android yang hanya kompatible dan harus ada GMS. Contohnya app CCTV Surabaya (SITS) yang dibutuhkan bagi cyclist David mendapatkan pelayanan bagus oleh Customer Service tetapi ada kelemahan yaitu pengajuan barang yang lama ketika ia mengajukan penggantian pencil yang rusak padahal belum sebulan dipakai. Kesimpulannya ia pengguna yang puas dan pekerjaan dapat dilakukan dengan baik.

4. KESIMPULAN

Dapat ditarik kesimpulan faktor yang dapat mempengaruhi dalam keputusan konsumen dalam pembelian smartphone dan tablet Huawei di Surabaya, Brand Image Huawei di Indonesia , kualitas produk dari Huawei yang awet, tahan lama, Harga yang cukup murah, fitur yang berguna dan mudah digunakan, pelayanan dari team Sales Huawei yang baik dan daya tahan baterai yang awet , sistem operasi yang ringan, dan Huawei Experience Store yang diperbaharui dan nyaman

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, Ellavie Ichlasa. (2018, November 21). Tahun Depan, Huawei Fokus ke Lini Premium. Diakses pada 15 Januari, 2022 ,from <https://www.medcom.id/teknologi/news-teknologi/ZkezQg5K-tahun-depan-huawei-fokus-ke-lini-premium>
- Andriani, Patricia Dessy. (2014, September). Peran Citra Merek dan Negara Asal Produk Dalam Hubungan Kausal antara Kualitas Produk dan Ketersediaan Pengguna Untuk Melakukan Komunikasi Getok-Tular. (Studi Empiris Pada Mahasiswa Universitas Atma Jaya Yogyakarta Pengguna Smartphone Android Merek Samsung, Bab 1 EM218125.pdf (uajy.ac.id)
- Atmoko, Bambang Dwi. (2019, November 10). Mengenal Huawei Mobile Service, Pengganti Play Store di Huawei Mate 30 Pro. Diakses pada 12 Januari, 2022, dari <https://gizmologi.id/news/huawei-mobile-services/>
- Budi, Purna. (2017. February 20). Perkuat Pasar di Surabaya, Huawei Tambah Brand Shop. Diakses pada 12 Januari, 2022, dari <https://kabarbisnis.com/read/2873901/perkuat-pasar-di-surabaya-huawei-tambah-brand-shop>
- Clinton, Bill. (2018, December 19). Resmi Masuk Indonesia, Ini Harga Huawei Mate 20 dan Mate 20 Pro. Diakses pada 12 Januari, 2022 dari <https://tekno.kompas.com/read/2018/12/19/17430097/resmi-masuk-indonesia-ini-harga-huawei-mate-20-dan-mate-20-pro?page=all>

- Detikinet. (2012, 14 Januari). Huawei Mediapad Cicipi Android Es Krim”. Diakses pada 15 Januari, 2022 dari <https://inet.detik.com/consumer/d-1815378/huawei-mediapad-cicipi-android-es-krim>
- Huawei Consumer Indonesia Official Website (2022, January). Huawei Mobile Service. Diakses pada 13 Januari, 2022, dari <https://consumer.huawei.com/id/mobileservices/id/>
- Hidayat, Wicak. (2015, 5 Juni). Berjaya di China, Huawei Tak Takut di Indonesia. Diakses pada , 14 Januari, 2022 dari <https://tekno.kompas.com/read/2015/06/05/07200067/Berjaya.di.China.Huawei.Tak.Takut.di.Indonesia>.
- Irvan, Deddy. (2019. 14 November). Apa Itu Huawei Mobile Service? Diakses pada, 15 Januari , 2022 dari, <https://www.jagatreview.com/2019/11/apa-itu-huawei-mobile-services/>
- Jamaludin, Fauzan. (2018, 28 Juni). “Huawei P20 Pro Resmi Rilis di Indonesia, Ini Harganya”. Diakses pada 16 Januari, 2022 dari <https://www.merdeka.com/teknologi/huawei-p20-pro-resmi-rilis-di-indonesia-ini-harganya.html>
- Khoirunnisa. (2019, 28 November). ”Tablet Huawei Mediapad T5 Mulai Dijual di Indonesia”. Diakses pada 16 Januari 2022 dari <https://selular.id/2019/11/tablet-huawei-mediapad-t5-mulai-dijual-di-indonesia/>
- Librianti, Andina. (2019, 14 November). “Huawei Mate 30 Pro Meluncur di Indonesia rp 12,4 Juta Tanpa Google.” Diakses pada 16 Januari 2022 dari <https://www.liputan6.com/tekno/read/4110989/huawei-mate-30-pro-meluncur-di-indonesia-rp-124-juta-tanpa-google>
- Mahbub,Amri. (2018, 31 Juli). Huawei Nova 3i Resmi Rilis di Indonesia. Diakses pada 16 Januari, 2022 dari <https://tekno.tempo.co/read/1112305/huawei-nova-3i-resmi-rilis-di-indonesia/full&view=ok>
- Maulida, Reihan. (2016, 22 September). Huawei Resmi Boyong P9 Lite ke Indonesia, Berapa Harganya ? Diakses pada 16 Januari 2022 dari <https://www.liputan6.com/tekno/read/2608349/huawei-resmi-boyong-p9-lite-ke-indonesia-berapa-harganya>
- Prastya, Dicky. Jemadu, Liberty. (2021, 5 Agustus). Tablet Huawei Matepad 11 Meluncur di Indonesia Harga Rp 73 Juta ? Diakses pada 16 Januari 2022 dari <https://www.suara.com/tekno/2021/08/05/163729/tablet-huawei-matepad-11-meluncur-di-indonesia-harga-rp-73-juta?page=all>
- Peter, J. Paul , Olson, Jerry. C (2013) . Perilaku Konsumen & Strategi Pemasaran Edisi 9 Buku 1. Jakarta : Penerbit Salemba Empat, Mc Graw Hill Education
- Peter, J. Paul , Olson, Jerry. C (2013) . Perilaku Konsumen & Strategi Pemasaran Edisi 9 Buku 2. Jakarta : Penerbit Salemba Empat, Mc Graw Hill Education
- Pertiwi, Wahyunanda Kusuma. (2020, 14 Juni). Huawei Rilis Tablet MatePad di Indonesia, Harga Rp 4,3 Juta. Diakses pada 16 Januari 2022 dari <https://tekno.kompas.com/read/2020/07/14/09400087/huawei-rilis-tablet-matepad-di-indonesia-harga-rp-43-juta>
- Prihadi, Dwi Susetyo. (2011, 24 Februari). Tablet Android Pertama Huawei Mendarat di Indonesia”. Diakses pada 16 Januari 2022 dari

<https://techno.okezone.com/read/2011/02/24/57/428456/tablet-android-pertama-huawei-mendarat-di-indonesia>

- Putra, Bayu Aditya. (2020, 6 Agustus). Huawei Mobile Service, Ini Dia Beragam Fitur Menariknya ! Diakses pada 16 Januari 2022 dari <https://trenteknologi.com/huawei-mobile-services-ini-dia-beragam-fitur-menariknya/>
- Rachmatunnisa. (2019, 11 April). 4 Fitur Canggih Ini Jadi Alasan Kenapa Harus Punya Huawei P30 Pro. Diakses pada 16 Januari 2022 dari <https://news.detik.com/adv-nhl-detikcom/d-4505736/4-fitur-canggih-ini-jadi-alasan-kenapa-harus-punya-huawei-p30-pro>.
- Sudarmiatin (2009, Maret). Universitas Negeri Malang : Model Perilaku Konsumen dalam Perspektif Teori dan Empiris pada Jasa Pariwisata”. Hal.3. Diakses pada 13 Januari 2022 dari http://fe.um.ac.id/wp-content/uploads/2010/01/sudarmiatin_1.pdf
- Yusuf, Oik. (2016, 8 Desember). Resmi di Indonesia, Huawei P9 Leica Dijual 7 Juta Rupiah. Diakses pada 16 Januari 2022 dari <https://tekno.kompas.com/read/2016/12/08/16120087/resmi.di.indonesia.huawei.p9.leica.dijual.rp.7.juta>
- Yusuf, Oik. (2019, 25 September). Ponsel 5 Kamera Huawei Nova 5T Resmi Masuk Indonesia, Harganya? Diakses pada 16 Januari 2022 dari <https://tekno.kompas.com/read/2019/09/25/14391897/ponsel-5-kamera-huawei-nova-5t-resmi-masuk-indonesia-harganya>
- Zakaria, Aji. (2021, 18 Desember). Harmony OS Adalah Sistem Operasi “Pengganti” Android di Perangkat Huawei – Ini Dia Kelebihan dan Kekurangannya. Diakses pada 16 Januari 2022 dari <https://teknologi.com/harmony-os/>