

BAB I

PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi dan revolusi teknologi informasi, sektor hiburan telah mengalami transformasi yang signifikan. Perubahan cara konsumen mengakses dan menikmati konten hiburan menjadi salah satu ciri khas dari kemajuan ini. Salah satu inovasi terkemuka dalam domain ini adalah layanan *streaming*, yang telah merubah lanskap konsumsi media. Netflix, sebagai salah satu pemimpin industri layanan *streaming*, telah berhasil menarik perhatian dan kepercayaan dari berbagai kalangan.

Konten *streaming* telah memungkinkan konsumen untuk menikmati berbagai jenis hiburan secara fleksibel, tanpa terbatas oleh batasan waktu atau tempat. Seiring dengan pertumbuhan pesat platform seperti Netflix, kepuasan pelanggan menjadi faktor kritis dalam mempertahankan dan meningkatkan pangsa pasar. Oleh karena itu, pemahaman mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan di platform ini menjadi sangat penting untuk keberlanjutan dan pengembangan layanan tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk menjelajahi dan menganalisis pengaruh beberapa faktor utama terhadap kepuasan pelanggan di Netflix. Faktor-faktor tersebut meliputi kualitas layanan yang disajikan, dan persepsi harga yang telah diterapkan oleh platform. Dengan memahami dampak variabel-variabel ini terhadap kepuasan pelanggan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pandangan yang lebih mendalam bagi perusahaan dan peneliti dalam upaya meningkatkan pengalaman pengguna dan daya saing di industri layanan *streaming* yang semakin kompetitif.





A. Latar Belakang Masalah

Industri hiburan dan media, khususnya layanan *streaming*, telah menjadi bagian integral dari kehidupan masyarakat modern di wilayah Jabodetabek. Netflix, sebagai salah satu platform *streaming* terkemuka, menyediakan berbagai konten hiburan yang dapat diakses dengan mudah. Pertumbuhan layanan ini di wilayah Jabodetabek tidak hanya mencerminkan evolusi cara masyarakat mengonsumsi konten, tetapi juga menyoroti pentingnya kepuasan pelanggan dalam menjaga dan meningkatkan daya saing platform tersebut.

Jabodetabek, sebagai kawasan metropolitan yang melibatkan Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, dan Bekasi, menawarkan lanskap sosial dan ekonomi yang dinamis. Di tengah tingginya persaingan di industri layanan *streaming*, pemahaman yang mendalam tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan di wilayah ini menjadi suatu keharusan. Kualitas layanan dan persepsi harga diidentifikasi sebagai dua elemen kunci yang mungkin memainkan peran signifikan dalam membentuk kepuasan pelanggan terhadap Netflix.

Berdasarkan laporan keuangan Netflix, total pelanggan Netflix di Indonesia pada akhir tahun 2022 adalah 5,5 juta akun pengguna. Jumlah ini setara dengan 2,4% dari total pelanggan Netflix secara global. Jumlah pelanggan Netflix di Indonesia mengalami pertumbuhan yang cukup signifikan pada tahun 2022. Pada akhir tahun 2021, jumlah pelanggan Netflix di Indonesia hanya 4,5 juta akun pengguna. Netflix pun memiliki target untuk menambah jumlah pelanggan di Indonesia menjadi 10 juta akun pada tahun 2023. Pertumbuhan jumlah pelanggan Netflix di Indonesia didorong oleh beberapa factor yaitu, peningkatan penetrasi internet dan smartphone di Indonesia, perluasan cakupan jaringan internet di Indonesia, peluncuran konten lokal

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Netflix yang menarik, dan legalitas Netflix di Indonesia oleh semua perusahaan provider jasa internet.

Gambar 1.1

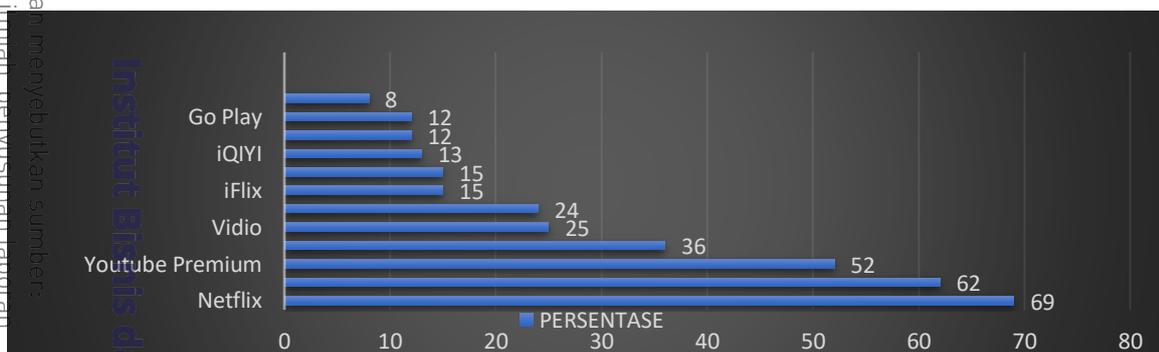
Data Jumlah Pelanggan Netflix di Indonesia pada tahun 2022



Sumber: cbnc.com (2021), Databoks.com (2020), Statista.com (2022)/data telah diolah oleh peneliti.

Gambar 1.2

Pilihan Platform Streaming Video di Indonesia (2022) DataIndonesia.id



Sumber: DataIndonesia.com(2022)/data telah diolah oleh peneliti.

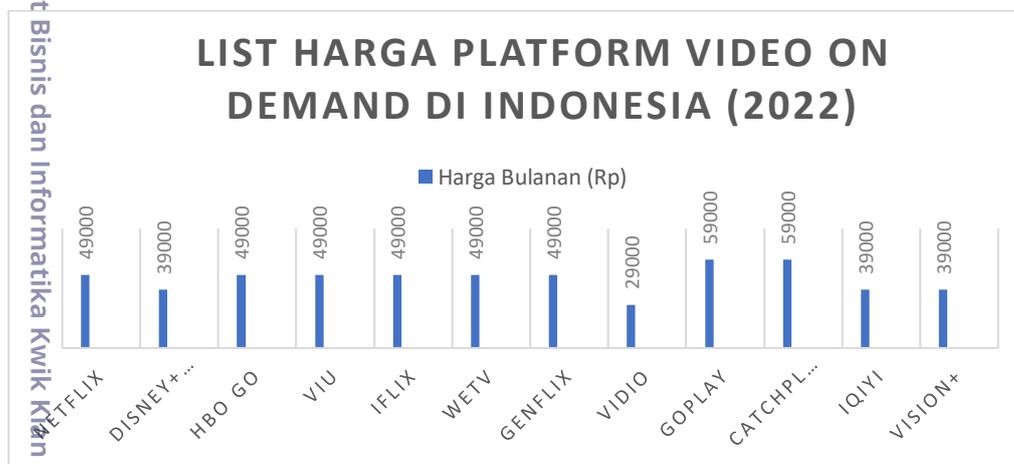
Berdasarkan gambar 1.2, DataIndonesia.id melaporkan bahwa Netflix masih menjadi aplikasi video on demand paling populer di Jabodetabek dan Indonesia secara keseluruhan, seperti yang ditemukan didalam riset tersebut. Dari 20 responden yang saya pergunkan, sebanyak 90% dari mereka lebih memilih Netflix daripada

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

pesaingnya seperti Disney+, Viu, Iflix, Vidio.com, HBO, dan lainnya. Alasan utama di balik preferensi ini adalah kenyamanan penggunaan Netflix, kualitas tinggi dari film yang ditawarkan, fitur-fitur yang baik, dan kemudahan akses di berbagai waktu dan tempat.

Berdasarkan hasil riset dari peneliti, berikut adalah data tentang jumlah harga pada setiap aplikasi video on demand di Indonesia pada tahun 2022:

GAMBAR 1.3



Sumber : cbc.com (2021), Databoks.com (2022), Statista.com (2022) / data telah diolah oleh peneliti.

Dari data tersebut, dapat dilihat bahwa harga langganan aplikasi video on demand di Indonesia pada tahun 2022 berkisar antara Rp 29.000 hingga Rp 59.000 per bulan. Harga langganan paling mahal adalah Netflix, diikuti oleh HBO GO dan Disney+ Hotstar. Harga langganan paling murah adalah Vidio. Harga langganan aplikasi video on demand di Indonesia umumnya lebih murah dibandingkan dengan negara-negara lain. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor yaitu, tingkat pendapatan masyarakat atau tingkat pendapatan per kapita di Indonesia masih terbilang relatif rendah dibandingkan negara lain. Persaingan yang ketat antar penyedia aplikasi video on demand di Indonesia juga terlalu signifikan, karena banyaknya aplikasi yang





digunakan juga oleh masyarakat Indonesia. Harga langganan aplikasi video on demand di Indonesia ini diperkirakan akan terus mengalami kenaikan seiring dengan meningkatnya permintaan dan persaingan antar penyedia layanan

Respon positif terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh Netflix terlihat cukup tinggi dari pihak responden. Meskipun harga layanan Netflix dianggap tinggi, pendapat mengenai harga bervariasi, dengan 50% responden memilih harga yang dianggap mahal dan 50% memilih yang dianggap murah. Faktor harga ini relatif tergantung pada situasi ekonomi masing-masing responden, menunjukkan keragaman dalam pandangan mengenai nilai dan biaya layanan.

Netflix masih menjadi aplikasi video on demand terlaris di Jabodetabek bahkan di Indonesia seperti hasil yang sudah di riset oleh DataIndonesia.id dan dalam penelitian ini saya melakukan pra riset untuk membuktikan bahwa Netflix adalah aplikasi terlaris dibandingkan para pesaingnya. Terbukti bahwa dari 20 responden, 90% diantaranya lebih tertarik menggunakan Netflix dibandingkan aplikasi video on demand lainnya seperti Disney+, Viu, Iflix, Vidio.com, HBO dll (sumber: lampiran). Mereka lebih memilih Netflix karena beberapa alasan yaitu aplikasi Netflix sangat mudah digunakan, film-film yang ditayangkan memiliki kualitas yang sangat baik, fitur yang di berikan bagus, dan jawaban yang paling banyak diberikan oleh responden adalah aplikasi Netflix dapat digunakan dimanapun dan kapanpun ketika kita ingin menonton.

Namun, meskipun popularitas layanan *streaming* terus meningkat, masih terdapat kekurangan dalam pemahaman mengenai sejauh mana kualitas layanan dan persepsi harga berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan di lingkungan urban seperti Jabodetabek. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengisi kekosongan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Milik Kwik Kian Gie (Institusi Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institusi Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



pengetahuan ini dan menyediakan pemahaman yang lebih mendalam tentang hubungan antara kualitas layanan dan persepsi harga, terhadap kepuasan pelanggan Netflix di wilayah Jabodetabek.

Penelitian dengan obyek penelitian Netflix sudah beberapa dilakukan oleh peneliti terdahulu, yaitu oleh Cynthia, (2021), Gotami, (2021), dan Irawati, (2022). Namun, beberapa penelitian sebelumnya telah dilakukan tersebut menggunakan variable bebas dan terikat yang berbeda dengan penelitian ini. Peneliti tertarik untuk meneliti Netflix di Jabodetabek menggunakan variabel-variabel yang berbeda dengan peneliti – peneliti sebelumnya.

Pada penelitian terdahulu yang memiliki variabel kualitas layanan pada penelitiannya memiliki hasil bahwa Kualitas layanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dibuktikan dengan hasil analisis regresi yang menunjukkan bahwa koefisien regresi kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan adalah positif dan signifikan (Zuriel et al, 2022; Ohy et al, 2023; Komala & Selvi, 2021). Selain itu, pada variabel persepsi harga ditemukan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dalam penelitian sebelumnya. Hasil yang peneliti temukan dapat dikatakan bahwa persepsi harga memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen dalam membentuk loyalitas pelanggan. Hal ini dibuktikan dengan hasil analisis regresi yang menunjukkan bahwa koefisien regresi persepsi harga terhadap kepuasan konsumen adalah positif dan signifikan (Fuad, 2016; Lestari et al, 2022).

Namun dalam penelitian lainnya, dari kedua variabel yang ingin diteliti ternyata memiliki hasil yang berbeda dengan peneliti di atas yang menyatakan bahwa kualitas layanan dan persepsi harga berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta milik BIKS (Institusi Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar BIKKG.

2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin BIKKG.



Pada variabel kualitas layanan terhadap kepuasan, memiliki pengaruh negatif dan tidak signifikan pada kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan (Bagus et al, 2022). Selanjutnya, pada variabel persepsi harga pun memiliki hasil yang berbeda yaitu persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan berpengaruh negatif dan tidak signifikan (Maimunah et al, 2019).

Dengan mengidentifikasi faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan dan persepsi harga, diharapkan penelitian ini dapat memberikan panduan berharga bagi perusahaan layanan *streaming* seperti Netflix dalam mengoptimalkan strategi pelayanan dan harga mereka, sehingga dapat lebih baik memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan di kawasan metropolitan yang dinamis ini.

Fenomena yang terjadi mengenai Netflix di Jabodetabek, peneliti tertarik untuk meneliti variabel bebas, yaitu kualitas layanan dan persepsi harga dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan Netflix Indonesia. Selain itu, penelitian tentang kualitas layanan dan persepsi harga sebenarnya sudah banyak dilakukan oleh penelitian terdahulu, mengingat bahwa variabel tersebut termasuk dari pemasaran. Namun, penelitian sebelumnya beberapa penelitian dilakukan dengan menggunakan variabel independen dan dependen yang berbeda, begitu juga pada area penelitian yang berbeda untuk mencapai kesimpulan yang berbeda. Karena itu peneliti tertarik untuk mengetahui bagaimana **“Pengaruh Kualitas Layanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Netflix di Jabodetabek”**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas hal-hal yang sudah dikemukakan oleh penulis, maka dirumuskan, yaitu:



1. Apakah Kualitas Layanan mempengaruhi Kepuasan Pelanggan pada Netflix di Jabodetabek?
2. Apakah Persepsi Harga mempengaruhi Kepuasan Pelanggan pada Netflix di Jabodetabek?
3. Apakah yang menyebabkan ketertarikan Pelanggan untuk menggunakan Netflix di Jabodetabek?

C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah, maka peneliti membuat batasan masalah yang membatasi ruang lingkup permasalahan yang akan diteliti menjadi:

1. Apakah Kualitas Layanan mempengaruhi Kepuasan Pelanggan pada Netflix di Jabodetabek?
2. Apakah Persepsi Harga mempengaruhi Kepuasan Pelanggan pada Netflix di Jabodetabek?

D. Batasan Penelitian

Penelitian yang akan dilakukan peneliti memiliki batasan-batasan yaitu:

1. Berdasarkan aspek obyek penelitian maka objek penelitian yang akan digunakan adalah Netflix di Jabodetabek
2. Subyek yang akan diteliti adalah pelanggan yang menggunakan dan membeli paket langganan Netflix di Jabodetabek
3. Wilayah yang dijadikan objek penelitian adalah Jabodetabek
4. Berdasarkan aspek unit analisis, variabel yang akan diteliti adalah Kualitas Layanan, Persepsi Harga, dan Kepuasan Pelanggan
5. Penelitian ini dilakukan pada bulan November 2023 – Februari 2024

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



E. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, identifikasi, dan batasan masalah yang telah diuraikan di atas, peneliti menetapkan masalah yang dihadapi adalah: “Apakah kualitas layanan dan persepsi harga, berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Netflix di Jabodetabek?”

F. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang ada, maka tujuan penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Netflix di Jabodetabek.
2. Untuk mengetahui Pengaruh persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan Netflix di Jabodetabek.

G. Manfaat Penelitian

Semoga penelitian ini akan bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan, dapat secara teoritis ataupun praktis, antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai faktor yang mempengaruhi kualitas layanan dan persepsi harga pada Netflix di Jabodetabek khususnya dibidang bisnis *VoD (Video on Demand)*, setra diharapkan dapat menjadi sarana pengembangan ilmu yang secara teoritis di pelajari selama di perkuliahan.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Peneliti, diharapkan dapat menjadi sarana yang memiliki manfaat dalam menyalurkan pengetahuan peneliti tentang Kualitas

layanan dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan Netflix di Jabodetabek.

- b. Bagi Peneliti yang akan datang, penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya terutama mengenai kualitas layanan dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan Netflix di Jabodetabek.

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

