

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Kemajuan teknologi memberikan dampak yang signifikan terhadap kehidupan masyarakat. Khususnya di era yang modern ini banyak aktivitas masyarakat yang dilakukan menggunakan teknologi mulai dari aspek komunikasi, pekerjaan, hiburan dan transportasi. Salah satu teknologi yang sekarang berkembang sangat pesat yaitu teknologi internet. Dengan adanya kemajuan teknologi internet yang sangat pesat bisa membantu pekerjaan yang semula sulit menjadi mudah. Internet digunakan setiap hari oleh masyarakat karena dapat membantu dalam aktivitas sehari-harinya..



Gambar 1. 1 Data Pengguna Internet di Indonesia

Sumber : Wearesocial.com 2023

Pemaparan data yang sudah disajikan pada gambar 1.1 merupakan data perkembangan internet yang ada di Indonesia dalam kurun waktu hingga Januari 2023 tercatat ada sebanyak 212,9 juta jiwa yang telah menggunakan teknologi internet dari jumlah total populasi penduduk di

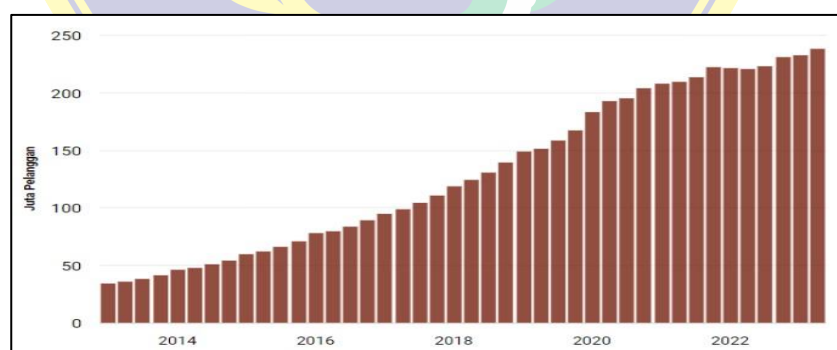
Indonesia sekitar 276,4 juta jiwa. Jumlah tersebut menunjukkan bahwa sekitar 77% populasi masyarakat Indonesia sudah terhubung ke dalam jaringan internet. Angka tersebut tentu mengalami peningkatan jumlah pengguna internet yang terjadi sebesar 5,2% atau 10 juta pengguna dari tahun sebelumnya. Adapun sebaran yang didominasi oleh generasi milenial dan gen z.

Generasi milenial dan *gen z* cenderung ingin mengimplementasikan teknologi yang terkini ke dalam kehidupan atau aktivitas mereka sehari-hari, terutama Ketika mereka menggunakan beberapa perangkat seluler yang akan selalu terhubung dengan internet. Generasi yang lahir dari tahun 1995 hingga tahun 2010 dapat dikatakan sebagai gen z (Andrea et al., 2016). Sedangkan generasi milenial sendiri menurut SARI (2019) merupakan generasi praktis yang muncul sebagai bias karena terpengaruh oleh budaya masyarakat barat. Penggunaan teknologi internet yang dilakukan oleh generasi milenial umumnya sangat beragam, mulai dari bersosialisasi, eksis, viral, politik, bisnis dan kebutuhan harian lainnya. Dari banyaknya akses yang dilakukan generasi milenial hal tersebut menyebabkan peningkatan penggunaan internet.

Salah satu faktor yang menyebabkan peningkatan internet yaitu pola konsumsi masyarakat kepada media digital yang berubah. Pola konsumsi tersebut berubah dikarenakan adanya kemudahan dalam menggunakan media digital seperti dapat ditonton kapan saja, banyak pilihan film/video, menawarkan film yang update dan masih banyak lagi. Dengan adanya

akses internet masyarakat cenderung tertarik menonton film dengan teknologi digital *Video On Demand* (VOD) melalui *Netflix* yang merupakan penyedia jasa layanan *streaming*. (Matrix, 2016).

Menurut penelitian Auditya & Hidayat (2021) menyatakan bahwa *Netflix* merupakan pelopor dan penyedia layanan *Video On Demand* (VOD) paling premium di Indonesia dan *Netflix* juga mulai membuat konten lokal untuk memimpin pasar di Indonesia. *Netflix* merupakan layanan yang menawarkan berbagai layanan *streaming* seperti film, anime, dokumenter dan masih banyak lagi. Dalam menggunakan *Netflix*, pengguna harus terhubung dengan koneksi internet dan memiliki akses/berlangganan. Perangkat elektronik yang dapat digunakan untuk layanan *Netflix* ialah TV, Laptop, Smartphone/Tablet. Layanan *Netflix* dapat diakses secara berlangganan dengan rentang harga Rp 54.000 – Rp 186.000 per bulan.



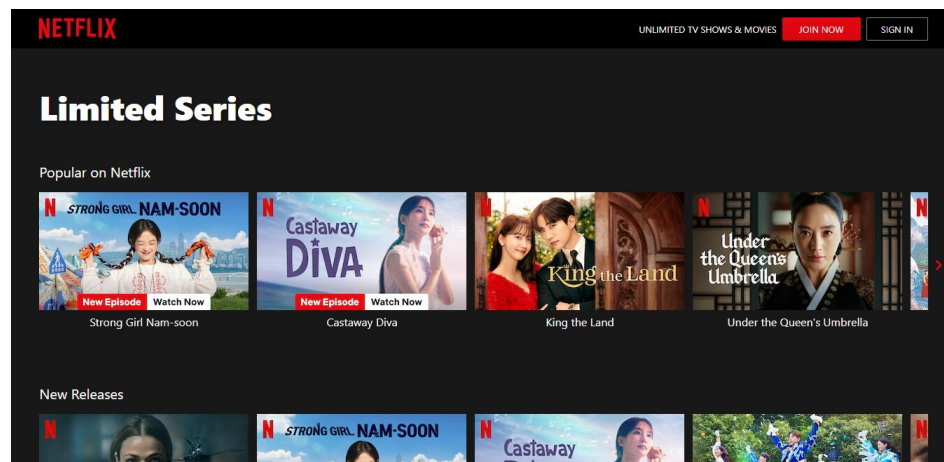
**Gambar 1. 2 Jumlah Pelanggan Netflix**

Sumber : Databoks.com 2023

Menurut data grafik yang pada gambar 1.2 dapat dilihat bahwa jumlah pelanggan atau pengguna aplikasi menonton film bernama *Netflix* telah

mendapatkan 238,39 juta pelanggan berdasarkan pemeringkatan global yang ada pada kuartal II-2023. Meskipun pada tahun 2022 *Netflix* mengalami penurunan pelanggan, *Netflix* mampu untuk meningkatkan pelanggan lagi di tahun 2023 dengan menghadirkan video atau *streaming* film yang *exclusive*.

Banyak faktor yang mempengaruhi pembelian paket berlangganan *Netflix*, diantaranya adalah eksklusivitas produk atau film. Dalam memilih layanan stream video konsumen pastinya akan memilih menggunakan berbagai macam platform, termasuk platform yang menyediakan konten premium dan berkualitas tinggi untuk mengakses film. Artinya setiap platform bersaing untuk membuat perbedaan dan meningkatkan eksklusivitas untuk bersaing (Hagiu & Lee, 2011). Eksklusivitas produk harus dilakukan untuk meningkatkan citra merek sebuah platform. *Netflix* sendiri mempunyai eksklusivitas dalam menyajikan film yang sangat bervariasi dan banyak, terdapat sinopsis film sebelum menonton, terdapat *trailer*, *subtitle* Indonesia, ringkasan film, dan dapat di tonton kapan saja. Untuk dapat menikmati layanan eksklusif tersebut pengguna harus berlangganan paket *Netflix*.



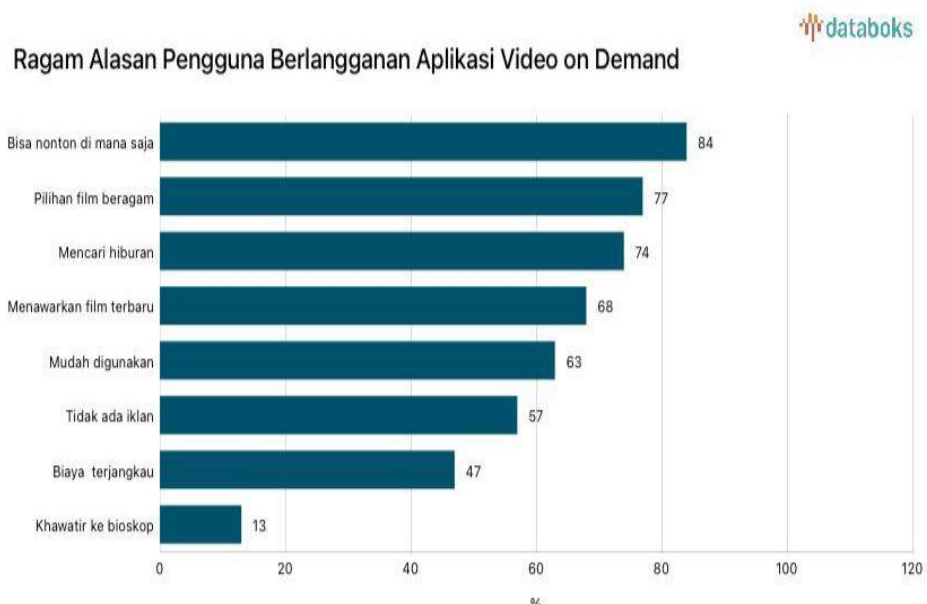
**Gambar 1. 3 Limited Series Netflix**

Sumber : Netflix.com

Gambar 1.3 menunjukkan bahwa terdapat film limited, yang dapat diakses melalui pembelian paket berlangganan. Dengan adanya limited series ini membuat *Netflix* menjadi platform yang eksklusif. Ketika sebuah platform dapat menghadirkan film yang hanya dapat diakses secara eksklusif oleh pengguna, hal ini dapat menjadikan eksklusivitas sebagai strategi dalam meningkatkan pengguna. Eksklusivitas sangat penting dalam persaingan TV berbayar karena dengan membuat konten yang eksklusif untuk pelanggannya sendiri berpotensi menarik sebagai strategi kompetitif (Weeds, 2014).

Kegunaan dalam pandangan Davis (1989) ialah unsur yang mencakup seberapa jauh seseorang akan yakin bahwa dengan penggunaan suatu sistem akan meningkatkan hasil kerjanya. Kegunaan yang diberikan atau dirasakan akan dikatakan bermanfaat apabila persepsi konsumen melebihi harapan yang diinginkan, namun sebaliknya jika kegunaan yang diberikan

atau dirasakan tidak sesuai dengan harapan maka kegunaan akan dipersepsikan buruk atau tidak berguna.



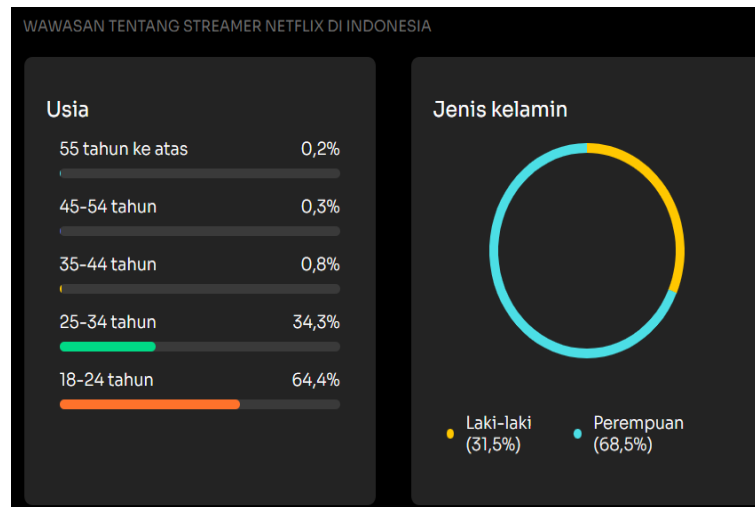
**Gambar 1. 4 Alasan Konsumen Menggunakan Aplikasi**

Sumber : Populix.com

Gambar 1.4 di atas menunjukkan bahwa kegunaan yang dirasakan dari penggunaan layanan *streaming* video adalah dapat diakses kapan saja, banyak pilihan film, mencari hiburan dan masih banyak lagi. Manfaat penggunaan layanan *Netflix* dapat mempengaruhi peningkatan jumlah penggunaannya. Ketika sebuah layanan memiliki manfaat yang dapat digunakan sehari-hari, maka layanan tersebut akan digunakan oleh masyarakat secara luas (Pratama & Suputra, 2019). Kegunaan yang dirasakan secara signifikan mempengaruhi pada sikap konsumen sehingga segala sesuatu yang dianggap memberikan kegunaan bagi konsumen akan

mempengaruhi sikap konsumen dalam membuat keputusan pembelian (Gardian et al., 2022).

Kemudahan penggunaan menurut Davis (1989) menjelaskan bahwa, mengacu pada pelanggan atau pengguna yang bersedia menggunakan suatu sistem tanpa harus melakukan usaha apapun. Adanya persepsi yang muncul dari seseorang terkait seberapa mudah penggunaan suatu sistem yang digunakan akan sebanding dengan seberapa besar usaha mereka untuk mencapainya tidak akan membutuhkan banyak usaha dan meminimalisasi adanya kesalahan. Seseorang atau pengguna teknologi juga tidak perlu mengeluarkan lebih banyak upaya atau usaha demi meningkatkan kinerja mereka saat menggunakan teknologi, hal tersebut dikarenakan sistem menjadi lebih mudah digunakan. Hadirnya internet dalam kehidupan kita saat ini mampu menambah kemudahan dalam berbagai aspek untuk kita melakukan aktivitas sehari-hari, termasuk dalam kegiatan menonton film atau video yang akhir-akhir ini sangat digemari oleh berbagai kalangan. Selain itu menggunakan internet dengan tepat, maka setiap orang akan dapat melakukan pembelian paket berlangganan *Netflix* dengan mudah kapanpun dan dimanapun melalui *Platform* pembayaran yang tersedia dengan beragam metode. Dengan kemudahan penggunaan teknologi *Netflix* tersebut, maka strategi dalam persaingan perlu diperhatikan untuk tampil lebih baik sebagai layanan *streaming* film oleh pihak atau pengembang aplikasi *Netflix* tersebut.



**Gambar 1. 5 Data Pengguna Netflix Berdasarkan Rentang Usia**

Sumber : Start.io

Berdasarkan gambar 1.5, *Netflix* merupakan layanan *streaming* yang paling banyak digunakan oleh pengguna antara umur 18 sampai 24 tahun. Mahasiswa merupakan salah satu yang termasuk dalam rentang usia tersebut. Apalagi dengan hadirnya banyak layanan *Video On Demand* (VOD) serupa lainnya, perlu diketahui motivasi pelanggan menonton *Netflix* dan alasan bersedia membayar langganan *Netflix*. Kemudian pelanggan terlibat dengan merek tersebut karena kehadiran teknologi mengubah alur pola perilaku konsumen (Indahingwati, 2019). Mahasiswa umumnya menggunakan layanan *Netflix* untuk menonton film dikarenakan menggunakan *Netflix* bisa diakses kapan saja tanpa terbatas oleh waktu.



Provinsi Province	Mahasiswa <sup>2</sup> /Students <sup>2</sup>					
	Negeri/Public		Swasta/Private		Jumlah/Total	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022
(1)	(14)	(15)	(16)	(17)	(18)	(19)
Aceh	77 384	81 214	68 742	63 902	146 126	145 116
Sumatera Utara	76 126	83 159	296 297	299 299	372 423	382 458
Sumatera Barat	86 855	90 135	90 912	92 304	177 767	182 439
Riau	37 635	38 618	99 800	104 411	137 435	143 029
Jambi	31 985	36 330	36 193	34 801	68 178	71 131
Sumatera Selatan	46 710	48 606	94 911	92 127	141 621	140 733
Bengkulu	26 022	25 258	22 288	23 760	48 310	49 018
Lampung	45 297	53 002	68 194	71 375	113 491	124 377
Kepulauan Bangka Belitung	6 359	7 136	6 724	7 266	13 083	14 402
Kepulauan Riau	13 412	15 850	32 262	32 657	45 674	48 507
DKI Jakarta	101 058	104 251	597 210	597 115	698 268	701 366
Jawa Barat	189 834	196 690	636 893	663 307	826 727	859 997
Jawa Tengah	181 958	200 264	419 660	424 727	601 618	624 991
DI Yogyakarta	110 711	122 564	278 988	279 299	389 699	401 863
Jawa Timur	315 700	335 841	547 749	553 920	863 449	889 761
Banten	1 115 284	1 154 332	244 561	228 657	1 359 845	1 382 989
Bali	54 345	58 588	90 007	89 156	144 352	147 744
Nusa Tenggara Barat	34 850	36 895	67 867	75 917	102 717	112 812
Nusa Tenggara Timur	54 683	54 192	69 148	72 293	123 831	126 485
Kalimantan Barat	54 514	50 497	39 215	40 597	93 729	91 094
Kalimantan Tengah	18 695	21 175	18 698	16 065	37 393	37 240
Kalimantan Selatan	37 635	39 759	52 345	53 641	89 980	93 400
Kalimantan Timur	45 681	44 714	50 932	51 377	96 613	96 091
Kalimantan Utara	7 974	9 260	4 801	4 494	12 775	13 754
Sulawesi Utara	56 680	68 158	33 245	36 970	89 925	105 128
Sulawesi Tengah	45 872	48 484	42 106	42 347	87 978	90 831
Sulawesi Selatan	84 349	98 490	253 410	241 683	337 759	340 173
Sulawesi Tenggara	63 677	65 283	43 234	43 520	106 911	108 803
Gorontalo	28 440	28 850	19 279	21 781	47 719	50 631
Sulawesi Barat	12 488	15 109	14 529	15 545	27 017	30 654
Maluku	41 415	39 878	26 082	26 315	67 497	66 193
Maluku Utara	17 239	18 038	24 190	22 636	41 429	40 674
Papua Barat	12 572	12 640	25 735	27 322	38 307	39 962
Papua	72 167	76 568	43 703	44 867	115 870	121 435
<b>Indonesia</b>	<b>3 205 606</b>	<b>3 379 828</b>	<b>4 459 910</b>	<b>4 495 453</b>	<b>7 665 516</b>	<b>7 875 281</b>

**Gambar 1. 6 Data Jumlah Mahasiswa di Indonesia**

Sumber : Badan Pusat Statistik 2023

Berdasarkan Gambar 1.6 Jawa Timur merupakan provinsi dengan jumlah mahasiswa terbanyak ke-2 setelah provinsi Banten, salah satu kota

terbesar yang ada di Jawa Timur adalah Kota Surabaya. Apalagi di Kota Surabaya juga terdapat banyak sekali perguruan tinggi, mulai dari perguruan tinggi negeri dan swasta baik yang dikelola atau dibawah oleh Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi (Kemendikbud Ristek) dan Kementerian Agama.

Permasalahan yang sering terjadi dilapangan bahwa eksklusivitas dari film *Netflix* itu sendiri terkadang sudah tersebar di platform layanan *streaming* film lainnya sehingga terkadang menyebabkan pengguna *Netflix* merasa konten yang dihadirkan kurang eksklusif. Selain itu layanan *Netflix* mengharuskan penggunanya untuk melakukan pembelian paket berlangganan untuk dapat mengakses film yang akan di tonton. Hal ini menyebabkan apakah dengan berlangganan *Netflix* merasakan kegunaan dari *Netflix* itu sendiri dan kemudahan dalam melakukan pembayaran atau pencarian film yang akan di tonton. Permasalahan ini menjadikan tantangan *Netflix* untuk lebih memaksimalkan dalam menjaga ke eksklusivitasan dari sebuah film.

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut dengan judul “Pengaruh Eksklusivitas Produk, Kegunaan Teknologi dan Kemudahan Penggunaan Teknologi Terhadap Pembelian *Netflix* Pada Mahasiswa di Surabaya”.

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian pada latar belakang maka dapat ditarik beberapa rumusan masalah dari penelitian ini. Antara lain :

1. Apakah eksklusivitas sebuah produk akan berpengaruh terhadap keputusan pembelian *Netflix* pada mahasiswa di Kota Surabaya ?
2. Apakah kegunaan teknologi berpengaruh terhadap keputusan untuk membeli *Netflix* pada mahasiswa di Kota Surabaya ?
3. Apakah kemudahan penggunaan teknologi berpengaruh terhadap keputusan pembelian *Netflix* pada mahasiswa di Kota Surabaya ?
4. Apakah eksklusifitas sebuah produk, kegunaan teknologi dan kemudahan penggunaan teknologi secara simultan akan berpengaruh terhadap keputusan pembelian *Netflix* pada mahasiswa di Kota Surabaya ?

## C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian rumusan masalah yang sudah ditulis di atas, maka tujuan penelitian ini dijabarkan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui serta menganalisis pengaruh dari eksklusivitas sebuah produk terhadap keputusan pembelian *Netflix* pada mahasiswa di Kota Surabaya.
2. Untuk mengetahui serta menganalisis adanya pengaruh kegunaan teknologi terhadap keputusan untuk membeli *Netflix* pada mahasiswa di Kota Surabaya

3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan teknologi terhadap keputusan pembelian *Netflix* pada mahasiswa di Kota Surabaya
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh eksklusivitas sebuah produk, kegunaan teknologi dan kemudahan penggunaan teknologi secara simultan terhadap keputusan pembelian *Netflix* pada mahasiswa di Kota Surabaya.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan memiliki manfaat bagi :

1. Manfaat bagi Perusahaan, diharapkan dapat membantu dalam memahami preferensi, kebutuhan dan harapan pengguna terkait eksklusivitas, kegunaan dan kemudahan penggunaan dalam menggunakan *Netflix*.
2. Manfaat bagi Universitas Muhammadiyah Surabaya, diharapkan hasil dari penelitian ini membantu mahasiswa dalam memahami pengaruh eksklusivitas, kegunaan dan pengaruh kemudahan terhadap pembelian paket berlangganan *Netflix* dengan teori yang ada. Serta dapat dijadikan referensi oleh peneliti selanjutnya.
3. Bagi penulis, diharapkan hasil penelitian ini memberikan kesempatan bagi penulis sebagai bahan latihan dalam memecahkan suatu masalah dengan menerapkan teori-teori yang telah dipelajari selama kuliah.