

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Kebutuhan hiburan sebagai salah satu cara untuk melepas kejenuhan ataupun stress setelah beraktivitas seharian sangatlah penting. Kebutuhan yang menyangkut pemenuhan kebutuhan rohaniah ini sangat berdampak terhadap tindakan yang dilakukan seseorang. Salah satu cara untuk memperoleh hiburan adalah dengan cara menonton televisi. Didalam acara-acara televisi terdapat berbagai dampak positif yang dapat diperoleh, seperti menjadi terhibur, dapat melepas stress, ataupun menambah pengetahuan. Dalam era globalisasi ini sangatlah penting untuk mengetahui hal-hal yang berskala internasional. Minimnya informasi dan alternatif acara yang meliputi acara pengetahuan, anak-anak, dan sebagainya yang ditayangkan dalam siaran televisi Nasional menyebabkan munculnya TV Berlangganan (*Paid TV*) yang menyediakan berbagai acara dan siaran dalam skala internasional. Dengan semakin banyaknya permintaan terhadap layanan TV Berlangganan ini menyebabkan semakin banyaknya layanan TV sejenis ini yang bermunculan.

Indovision mulai bergabung sebagai salah satu anak perusahaan dari PT Media Nusantara Citra Skyvision pada 8 Agustus 1988. Indovision merupakan perusahaan pertama di Indonesia yang bergerak dibidang *broadcasting* dengan menggunakan satelit secara langsung untuk menyajikan berbagai tontonan menarik dengan memiliki lebih dari 50 saluran TV yang terdiri dari saluran TV domestik ataupun saluran TV luar negeri. Saat ini Indovision telah memiliki 7 kantor cabang di berbagai kota di Indonesia, antara lain di Surabaya, Medan, Makassar, Balikpapan, Semarang, Pekanbaru, dan Bandung dengan kantor pusat di Jakarta.

Usaha Indovision untuk membuka cabang di kota Bandung ini masih relatif baru. Cabang Indovision untuk kota Bandung baru dibuka pada bulan Agustus 2007. Dengan semakin banyaknya perusahaan pesaing

yang bergerak dalam bidang TV Berlangganan, Indovision merasa perlu untuk semakin meningkatkan penjualan dan merebut konsumen pengguna TV Berlangganan untuk kota Bandung. Perusahaan pusat menetapkan target, yang berupa banyaknya jumlah pelanggan bagi perusahaan cabang kota Bandung untuk satu tahun, dan sejak awal beroperasi cabang Bandung tidak dapat mencapai target yang ditetapkan perusahaan. Pencapaian target per bulan rata-rata sebanyak 80%. Adapun dari awal beroperasi sampai dengan Juni 2008, target hanya dapat terpenuhi pada bulan November 2007, Desember 2007, Januari 2008, dan April 2008.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan dari penelitian pendahuluan yang telah dilakukan oleh penulis, maka diperoleh permasalahan yang terdapat dalam perusahaan antara lain adalah :

1. Pembukaan cabang Indovision untuk kota Bandung masih relatif baru.
2. Strategi pemasaran yang kurang tepat karena pihak perusahaan belum melakukan analisis terhadap faktor-faktor penting yang menjadi pertimbangan konsumen TV Berlangganan.
3. Pihak perusahaan belum mengetahui perilaku konsumen dalam memilih untuk menggunakan TV Berlangganan Indovision agar dapat memahami apa yang terjadi dalam kesadaran konsumen mulai dari adanya rangsangan dari luar sampai hingga munculnya keputusan pembelian konsumen TV Berlangganan untuk menerapkan strategi pemasaran yang sesuai.
4. Banyak munculnya pesaing-pesaing potensial sejenis yang bergerak dalam bidang penyediaan jasa TV Berlangganan.
5. Tingkat kepuasan konsumen TV Berlangganan Indovision belum diketahui.

### 1.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi

Agar penelitian yang dilakukan oleh penulis menjadi lebih tepat dan terarah, maka penulis menetapkan pembatasan masalah dan asumsi agar penelitian tidak menyimpang jauh dari ruang lingkup permasalahan yang ada. Pembatasan masalah dan asumsi yang ditetapkan oleh penulis, antara lain sebagai berikut :

- Pembatasan Masalah yang ditetapkan adalah : Masalah yang tidak akan dibahas lebih lanjut pada penelitian ini adalah identifikasi masalah mengenai pesaing-pesaing potensial Indovision.
- Asumsi yang ditetapkan adalah : Asumsi tidak ada perbedaan antara TV kabel dengan TV satelit.

### 1.4 Perumusan Masalah

Perumusan masalah yang ingin diketahui oleh penulis dalam melakukan penelitian terhadap perusahaan ini adalah sebagai berikut :

1. Faktor-faktor apa sajakah yang dipentingkan oleh konsumen Indovision dan TV Berlangganan pesaing dalam memilih TV Berlangganan yang akan digunakan ?
2. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap TV Berlangganan Indovision berdasarkan faktor-faktor yang dipentingkan konsumen dalam memilih suatu TV Berlangganan ?
3. Bagaimanakah perilaku konsumen pada saat proses keputusan pembelian TV Berlangganan ?
4. Upaya-upaya apa saja yang dapat dilakukan pihak Indovision untuk meningkatkan penjualan?

### 1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka dapat ditetapkan bahwa tujuan dari dilakukannya penelitian terhadap perusahaan ini, antara lain adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui faktor-faktor yang dipentingkan oleh konsumen Indovision dan TV Berlangganan pesaing dalam memilih TV Berlangganan yang akan digunakan.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap TV Berlangganan Indovision berdasarkan faktor-faktor yang dipentingkan konsumen dalam memilih suatu TV Berlangganan.
3. Untuk mengetahui perilaku konsumen pada saat proses keputusan pembelian TV Berlangganan.
4. Untuk memberikan usulan mengenai upaya-upaya apa saja yang dapat dilakukan pihak Indovision untuk meningkatkan penjualan.

### 1.6. Sistematika Penulisan

Adapun yang menjadi sistematika penulisan oleh penulis dalam penelitian ini adalah :

#### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisi latar belakang masalah yang menjadi dasar dalam penyusunan laporan Tugas Akhir, identifikasi permasalahan yang ada, perumusan masalah, pembatasan masalah yang digunakan, tujuan penulis melakukan penelitian, serta sistematika penulisan yang digunakan dalam penyusunan laporan Tugas Akhir.

#### **BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi mengenai dasar-dasar atau teori-teori yang diperoleh dari literatur bacaan dan sumber-sumber yang berkompeten, yang digunakan sebagai acuan dalam penyusunan laporan Tugas Akhir.

**BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab 3 ini terdapat *flowchart* yang disertai keterangan yang menggambarkan langkah-langkah yang ditempuh oleh penulis dalam penyusunan laporan Tugas Akhir mulai dari awal sampai dengan akhir.

**BAB 4 PENGUMPULAN DATA**

Pada bab ini berisi data-data umum perusahaan yang diteliti dan data-data awal yang diperlukan penulis dalam penyusunan laporan Tugas Akhir.

**BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS**

Bab ini berisi hasil pengolahan data yang telah dikumpulkan pada sebelumnya serta analisis untuk pengolahan data yang dilakukan.

**BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN**

Kesimpulan berisi jawaban dari permasalahan yang dirumuskan pada bab 1 secara jelas, singkat dan tepat.