BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam perkembangan zaman era digitalisasi saat ini, dunia perfilman menjadi hiburan yang sangat digemari oleh semua kalangan. Dengan kehadiran film berbasis digital membuat pertunjukan film semakin mudah diakses , seperti yang kita ketahui di era sekarang hampir seluruh lapisan masyarakat menggunakan telepon genggam yang canggih dan modern dengan berbagai fitur yang memudahkan kita untuk mengakses apapun. Berdasarkan data statistik, pendapatan dari langganan *video on demand* Indonesia bisa mencapai USD 411 juta di tahun 2021 dengan penetrasi pengguna sebesar 16% di tahun 2021 dan diperkirakan akan naik menjadi 20% di tahun 2025.

Mendukung potensi ini, pemerintah juga memformulasikan aturan bagi layanan *videoon demand* dengan tujuan untuk melindungi industri dalam negeri agar bisa tumbuh dan terjaga dengan baik tanpa menghilangkan hak masyarakat dalam memperoleh tontonan yang baik dan mengeluarkan kebijakan terkait klasifikasi usia yang tepat untuk menontonfilm tersebut. Beberapa platform digital yang menjadi wadah dalam proses penayangan film seperti we tv, viu, vidio, netflix dan lain-lainnya tentu sangat membantu dalam meningkatkan industri film di era digital saat ini.

PT Teknologi Migo Indonesia salah satu perusahaan aplikasi penyedia layanan film digital sejak 14 Maret 2020 dan mengambil peluang di era digital saat ini. Dengan strategiharga mulai Rp 3.000 sampai Rp. 120.000 per paket sudah bisa menonton film tanpa perlu menggunakan kuota dan melakukan pembelian di beberapa mikro usaha yang bekerja sama dengan PT Teknologi Migo Indonesia. Proses ini tentu membantu pendapatan perekonomian mikro usaha yang bekerja sama dengan PT Teknologi Migo Indonesia dengan *system* bagi hasil, dan saat ini PT Teknologi Migo Indonesia telah bekerjasama 80mitra usaha untuk didaerah seluruh Jakarta Selatan hingga saat ini.

Berikut Data untuk harga per paket yang ditawarkan kepada konsumen :

Gambar 1

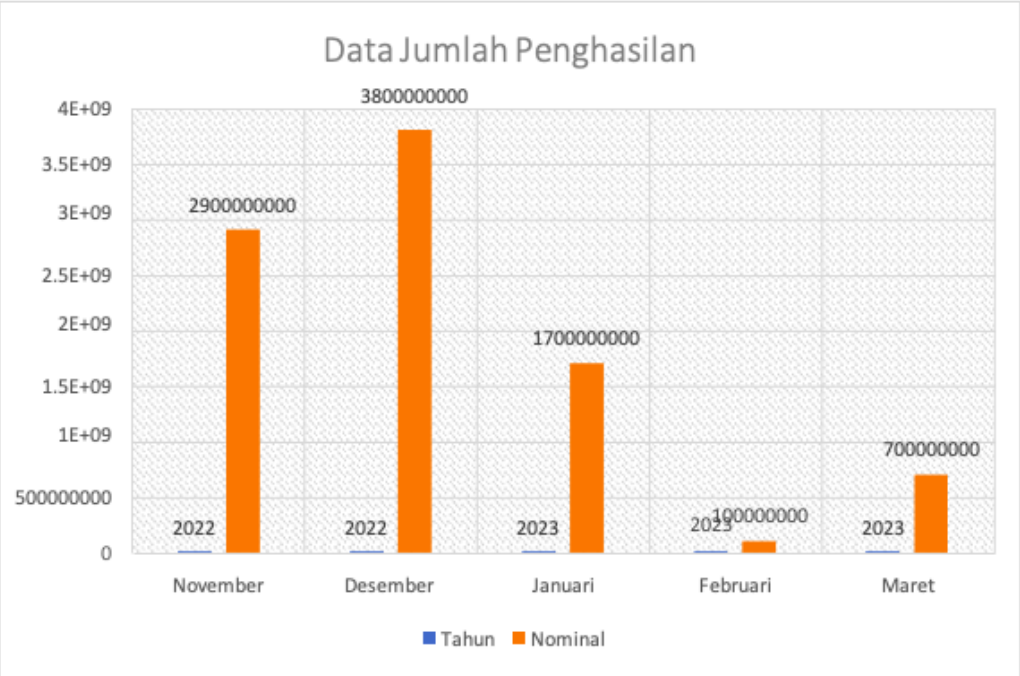
Nominal Harga	Masa Tenggang Paket
Rp. 3000	Paket 1 Hari
Rp. 5000	Paket 3 Hari
Rp. 10.000	Paket 7 Hari
Rp. 30.000	Paket 30 Hari
Rp. 60.000	Paket 3 Bulan
Rp. 90.000	Paket 6 Bulan
Rp. 120.000	Paket 12 Bulan

GAMBAR 1.1 Data Harga Perpaket PT Teknologi Migo Indonesia

SUMBER: PT Teknologi Migo Indonesia tahun 2023

Gambar dibawah ini merupakan penghasilan mitra usaha yang bekerja sama dengan PT Teknologi Migo Indonesia pada bulan November 2022 hingga bulan Maret 2023. PT Teknologi Migo Indonesia memiliki penghasilan yang bervariasi setiap tahunnya mulai dari yang tertinggi hingga terendah. Penghasilan tertinggi mitra usaha yang bekerjasama dengan PT Teknologi Migo Indonesia pada bulan Desember 2022 sebesar Rp. 3.800.000.000 dan bulan November 202 Rp. 2.900.000.000 sedangkan yang terendah pada bulan februari 2023 sebesar Rp. 100.000.000.

Gambar 2



GAMBAR 1.2 Data Jumlah Penghasilan PT Teknologi Migo Indonesia 2022-2023

Sumber: PT Teknologi Migo Indonesia

Lokasi Migo saat ini sudah tersebar di beberapa kota besar di Pulau Jawa, yaitu Jakarta Bogor Depok Tangerang Bekasi Cirebon Bandung , hingga sampai ke kota Serang dan akan terus melakukan penyebaran di seluruh titik di Indonesia. Dengan penyebaran lokasi ini tentu nya Migo turut berperan dalam perkembangan film di era digital. Dimana semua lapisan masyarakat akan mudah mengakses film di platform aplikasi Migo dengan harga yang terjangkau. Kualitas film yang diberikan pun tidak berbeda dengan film yang ditayangkan di Bioskop dan Televisi , sehingga menumbuhkan rasa ketertarikan masyarakat untuk menonton film di Aplikasi Migo.

Strategi pemasaran dengan lokasi yang mudah dijangkau, harga yang murah dan kualitas yang terbaik tentu nya sudah banyak dilakukan oleh PT Teknologi Migo Indonesia, namun hasil data menunjukkan masih banyak yang belum tertarik untuk menonton film menggunakan aplikasi Migo terbukti dengan pendapatan dan penjualan yang belum sesuai dengan target yang sudah ditetapkan. Ini menimbulkan keterkaitan kepuasan konsumen dalam menggunakan aplikasi Migo yang membuat penulis meneliti factor factor yang mempengaruhi dengan melakukan penelitian berjudul **Pengaruh Harga,Lokasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumenpada PT**

Teknologi Migo Indonesia,Tebet Kota Jakarta Selatan.

1.2 Identifikasi Masalah

Beberapa masalah yang muncul, dapat diidentifikasi penulis sebagai berikut :

1. Banyak nya *competitor* platform penyedia film digital
2. Akses untuk download film harus pergi ke warung Migo (partner penyedia film dari PT Teknologi Migo Indonesia) dimana banyak masyarakat menginginkan praktis tidak harus keluar rumah.
3. Kurang variasi film yang di sediakan di aplikasi PT Teknologi Migo Indonesia
4. Lokasi yang belum merata tersebar di kota kota besar di Indonesia
5. Harga paket yang berbeda membuat film yang diakses juga berbeda sehingga menimbulkan harga yang mahal jika ingin mengakses banyak film premium
6. Kurang nya *targeted market*
7. Kurangnya promosi yang dilakukan sehingga belum banyak masyarakat yang mengenal PT Teknologi Migo Indonesia

1.3 Pembatasan Masalah

Hasil identifikasi masalah yang ada di PT Teknologi Migo Indonesia menunjukkan bahwa permasalahan yang ada cukup banyak. Guna mencegah mengembang nya penelitian maka penulis membatasi masalah agar terperinci dan jelas. Harapan nya pemecahan masalah lebih terarah. Oleh sebab itu penulis membatasi penelitian hanya pada pengaruh harga,lokasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen PT Teknologi Migo Indonesia di Daerah Jakarta Selatan

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas , maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah Harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen menggunakan layanan aplikasi PT Teknologi Migo Indonesia?
2. Apakah Lokasi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen menggunakan layanan aplikasi PT Teknologi Migo Indonesia?
3. Apakah Kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen menggunakan layanan aplikasi PT Teknologi Migo Indonesia?
4. Apakah Harga,Lokasi dan Kualitas Layanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen menggunakan layanan aplikasi PT Teknologi Migo Indonesia?

1.5 Tujuan Penelitian

Melihat rumusan masalah di atas, maka penelitian ini mempunyai beberapa tujuanyang dapat penulis sampaikan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui secara parsial harga mempengaruhi kepuasan Konsumen PT Teknologi Migo Indonesia.
2. Untuk mengetahui secara parsial lokasi mempengaruhi kepuasan konsumen PT Teknologi Migo Indonesia
3. Untuk mengetahui secara parsial kualitas layanan mempengaruhi kepuasan konsumen PT Teknoloogi Migo Indonesia
4. Untuk mengetahui apakah secara simultan harga,lokasi dan kualitas layananmempengaruhi kepuasan konsumen PT Teknologi Migo Indonesia.

1.6 Manfaat Penelitian

1. Dapat digunakan oleh pelaku bisnis khususnya PT Teknologi Migo Indonesia untukmengetahui parameter tingkat kepuasan konsumen.
2. Dapat menjadi bahan evaluasi untuk PT Teknologi Migo Indonesia dalam mengembangkan rasa kepuasan konsumen.
3. Membantu pengembangan ilmu pengetahuan pada bidang manajemen pemasaranserta melengkapi kajian teori yang telah ada
4. Menambah wawasan penulis dalam bidang manajemen pemasaran

5. Dapat menjadi refrensi informasi dan bahan perbandingan untuk penelitian yangserupa.

1.7 Sistematika Penulisan

Guna memahami lebih lanjut laporan penelitian ini, maka materi-materi yang tertera pada laporan skripsi ini dikelompokkan menjadi beberapa subbab dengan sistematika penyampaian sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematikapenulisan itu sendiri.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan teori yang berupa pengertian dan definisi yang diambil dari kutipan buku yang berkaitan dengan penyusunan laporan skripsi sertabeberapa literatur yang berhubungan dengan penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang tempat dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, devinisi operasionalvariabel dan teknik analisis data penelitian

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang gambaran obyek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan yang secara lebih lengkap mengupas berbagai fenomena yang ada dalam penelitian.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan simpulan yang merupakan hasil akhir atas penelitian ini dan juga saran yang berisi masukan untuk pihak obyek penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Berisi tentang berbagai buku, jurnal, rujukan yang secara sah digunakan dalam menyusun penelitian ini