

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Perkembangan teknologi pada era globalisasi saat ini mengalami kemajuan yang cukup pesat. Salah satunya adalah pada teknologi informasi dalam telekomunikasi. Teknologi telekomunikasi seperti televisi, telepon, dan lain sebagainya sangat berperan penting dalam kehidupan masyarakat. Masyarakat luas akan membutuhkan layanan jasa hiburan yang menggunakan jasa telekomunikasi seperti adanya siaran televisi yang menayangkan berbagai jenis acara ataupun hiburan lainnya. Hal ini menuntut kualitas jasa telekomunikasi yang semakin meningkat dari hari ke hari.

PT Mackianos Network atau yang lebih dikenal dengan sebutan MCN adalah sebuah perusahaan yang telah berdiri di kota Batam sejak 01 April 2015. Bentuk usaha yang dijalankan perusahaan ini adalah menawarkan layanan jasa dalam bentuk televisi kabel atau TV Kabel berlangganan. Kedudukan PT Mackianos Network dalam dunia jasa hiburan TV Kabel di kota Batam dapat dikatakan sebagai salah satu perusahaan yang cukup berkembang apabila dibandingkan dengan para pesaingnya. Sejak tanggal berdirinya hingga pada saat ini, PT Mackianos Network telah memiliki ribuan pelanggan yang terbagi di beberapa wilayah di kota Batam, diantaranya seperti wilayah Batu Aji, Batam Centre, Nagoya, Pelita, dan lain sebagainya.

Pada era globalisasi dimana persaingan bisnis semakin dinamis, kompleks, dan tidak pasti, akan memberikan peluang dan tantangan kepada perusahaan-perusahaan jasa telekomunikasi untuk mendapatkan cara yang terbaik untuk mempertahankan dan meningkatkan konsumennya. Konsumen tentunya akan memutuskan untuk menggunakan produk yang sesuai dengan kebutuhan mereka dan dapat menjawab masalah kebutuhan yang sedang dirasakannya. Terdapat berbagai faktor yang dapat mempengaruhi seorang konsumen dalam melakukan keputusan pembelian terhadap suatu jenis produk. Faktor-faktor tersebut diantaranya adalah faktor psikologi dan faktor sosial yang sewaktu-waktu dapat timbul dalam diri seorang konsumen pada saat hendak melakukan suatu keputusan pembelian.

Faktor psikologis dalam melakukan keputusan pembelian merupakan suatu bentuk dorongan yang muncul dari diri seseorang yang mampu memengaruhi pemilihan suatu produk berdasarkan atas kesesuaian terhadap produk yang digunakan dan adanya kemudahan penggunaan produk tersebut dibandingkan dengan lainnya. Kepribadian atau psikologis yang terdapat dalam diri seseorang cenderung berbeda antara yang satu dengan yang lainnya, namun tetap memiliki pengaruh yang cukup kuat dalam menentukan keputusan pembelian yang akan dilakukannya dimasa mendatang.

Faktor psikologi yang dapat memengaruhi keputusan pembelian seseorang dapat dipengaruhi oleh berbagai aspek yang ada. Aspek-aspek tersebut diantaranya adalah adanya motivasi dan persepsi yang ada dalam diri seseorang tersebut. Menurut Sofyan (2015: 106), motivasi adalah penggerak suatu transformasi pada

seorang individu yang dapat dilihat dari tanda-tanda kejiwaan, perasaan, dan juga emosi, sehingga merangsang individu untuk mengambil tindakan atau melakukan sesuatu dikarenakan adanya tujuan, kebutuhan, atau keinginan yang harus terpenuhi, sedangkan persepsi diartikan sebagai proses mengambil, mengatur, dan menginterpretasikan informasi untuk membentuk suatu gambaran yang berarti mengenai dunia. Ditengah kesibukan masyarakat dalam kesehariannya, mereka akan mencoba untuk mencari hiburan yang dapat dilakukan, seperti dengan menonton. Sehingga akan adanya motivasi yang muncul dari dalam diri mereka untuk melakukan langganan TV kabel. Masyarakat akan mencoba untuk mempertimbangkan terlebih dahulu layanan jasa TV kabel yang ada berdasarkan keyakinan mereka dan kelebihan apa yang akan mereka dapatkan dengan cara menginterpretasikan perolehan informasi dari sumber-sumber yang ada, seperti dari sosial media ataupun brosur yang ada, dimana sumber informasi tersebut akan menghasilkan suatu pandangan dan keyakinan dari masyarakat untuk melakukan pemasangan atau berlangganan TV Kabel pada suatu perusahaan penyedia layanan.

Faktor sosial dalam melakukan keputusan pembelian dapat terjadi pada saat dimana sekelompok orang mempunyai pengaruh terhadap perilaku seorang individu dalam melakukan suatu tindakan berdasarkan kebiasaannya. Pada dasarnya, seseorang akan mengikuti hal yang dilakukan oleh orang lain apabila hal tersebut dianggap baik, bermanfaat, dan layak oleh sekelompok orang. Oleh karena itu, faktor ini ditentukan dari hubungan atau interaksi seorang individu dengan teman, keluarga ataupun orang tua mereka dalam melakukan suatu keputusan pembelian. Semakin tinggi hubungan atau interaksi dengan teman, keluarga

ataupun orang tua, maka semakin tinggi keputusan seorang akan melakukan pembelian yang serupa dengan kelompoknya.

Faktor sosial yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian para pelanggan pada PT Mackinos Network dapat dilihat dari bagaimana cara mereka menanggapi kepuasan ataupun ketidakpuasan mereka dari berbagai segi kualitas layanan yang dapat mereka terima dan rasakan. Mereka akan menceritakan ataupun merekomendasikan secara langsung kepada masyarakat yang lainnya, baik itu teman dekat, rekan kerja, saudara atau bahkan keluarga mereka sendiri mengenai layanan jasa TV Kabel yang ada. Tentu saja, apabila apa yang mereka rasakan adalah memuaskan, maka mereka akan secara langsung merekomendasikan jasa tersebut kepada masyarakat yang lainnya. Namun, apabila apa yang mereka rasakan adalah sebaliknya, maka hal tersebut akan sangat berdampak buruk terhadap PT Mackianos Network, dimana para pelanggan yang ada akan mulai berpikir untuk mencari layanan jasa TV Kabel yang baru atau sejenisnya, ataupun calon pelanggan yang semulanya ingin melakukan langganan, mungkin akan mulai berpikir dua kali atau bahkan membatalkan keinginan mereka tersebut.

Setiap konsumen mempunyai cara yang berbeda dalam menentukan keputusan pembelian terhadap suatu produk tertentu. Keputusan pembelian terhadap suatu produk merupakan suatu proses dimana seorang individu melakukan pertimbangan terhadap berbagai pilihan produk yang ada, kemudian mengambil salah satu atau lebih produk yang diinginkan sesuai dengan penilaian-penilaian tertentu untuk melakukan suatu pembelian. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Nizar Ilmi & Suwitho (2016) dan penelitian yang dilakukan oleh Ketut Indah

Pratiwi & Kastawan Mandala (2015), membuktikan bahwa faktor psikologi dan faktor sosial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan pembelian yang dilakukan konsumen.

PT Mackianos Network sampai pada saat ini telah menyediakan 63 jenis siaran, mulai dari siaran nasional hingga pada siaran-siaran internasional yang terkenal di beberapa negara, mulai dari acara televisi anak-anak hingga pada acara televisi orangtua. Namun dalam kegiatan penyiaran siarannya, PT Mackianos Network sering mengalami hambatan-hambatan yang dapat mengganggu proses penyiaran siaran, seperti alat-alat atau server yang rusak karena disambar petir, putusnya kabel yang menjadi saluran penghubung siaran karena berbagai penyebab, gangguan tersendiri dari pusat siaran yang disiarkan, dan lain sebagainya. Hambatan-hambatan tersebut tentunya akan membutuhkan waktu untuk dapat diperbaiki dan benar-benar diselesaikan, terutama apabila memang terjadi kerusakan berat pada alat-alat yang digunakan dalam proses penyiaran yang menyebabkan tidak lancarnya proses penyiaran, seperti kurang jelasnya suara maupun gambar, munculnya gambar tanpa suara ataupun sebaliknya, bahkan sampai hilangnya siaran yang disiarkan. Sehingga, PT Mackianos Network sering mendapatkan keluhan-keluhan dari para pelanggannya karena masalah siaran. Hal ini juga menyebabkan terdapatnya beberapa wilayah yang masyarakatnya banyak memutuskan untuk melakukan pemutusan atau berhenti berlangganan. Sebaliknya, banyak juga diantara masyarakat tersebut masih tetap memilih untuk bertahan dan melanjutkan langganannya. Data jumlah pelanggan dari PT Mackianos Network dapat ditampilkan pada tabel 1.1.

**Tabel 1.1** Data Jumlah Pelanggan PT Mackianos Network

Bulan	Wilayah		Total
	Pelita	Kampung Utama Atas	
Januari 2018	254	103	357
Februari 2018	265	98	363
Maret 2018	231	100	331
April 2018	233	89	322
Mei 2018	205	89	294
Juni 2018	205	77	282
Juli 2018	207	79	286
Agustus 2018	171	71	242
September 2018	162	70	232

**Sumber:** PT Mackianos Network (2018)

Dari tabel diatas, dapat diketahui bahwa jumlah masyarakat yang melakukan keputusan berlangganan TV kabel pada PT Mackinaos Network yang berdomisili diwilayah Pelita dan Kampung Utama Atas semakin menurun dari periode Januari 2018 sampai pada September 2018, walaupun masih sempat terjadi kenaikan jumlah pemasangan di beberapa bulan tertentu pada masing-masing daerah. Hal ini juga dapat menunjukkan bahwa motivasi dalam melakukan keputusan berlangganan TV kabel pada PT Mackianos oleh masyarakat yang berdomisili diwilayah Pelita dan Kampung Utama Atas semakin sedikit atau menurun, yang apabila dibiarkan akan berdampak kehilangan jumlah pelanggan yang semakin banyak oleh PT Mackianos Network sendiri.

Oleh karena itu, untuk memahami bagaimana faktor psikologi dan faktor sosial dapat berpengaruh terhadap keputusan pembelian atau keputusan berlangganan TV Kabel pada PT Mackianos Network, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul : **“PENGARUH FAKTOR PSIKOLOGI DAN FAKTOR SOSIAL TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA PT MACKIANOS NETWORK”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian dari latar belakang diatas, maka identifikasi masalah yang terdapat pada penelitian ini adalah :

1. Masih terdapat berbagai hambatan atau kendala yang menjadi kelemahan dari PT Mackinaos Network dalam memberikan layanan jasanya kepada masyarakat.
2. Masyarakat dalam melakukan keputusan pembelian atau berlangganan TV kabel pada PT Mackianos Network masih dipengaruhi oleh berbagai pertimbangan psikologi maupun sosial yang mereka terima dan rasakan.
3. Adanya pengaruh dari para pesaing terhadap masyarakat dalam melakukan keputusan pembelian atau berlangganan TV kabel pada PT Mackianos Network.

## **1.3 Batasan Masalah**

Dari permasalahan-permasalahan yang telah teridentifikasi diatas, penulis melakukan pembatasan masalah supaya pembahasannya dapat lebih terfokus. Cakupan dalam penelitian ini adalah wilayah masyarakat kota Batam yang mengalami penurunan jumlah pelanggan pada PT Mackianos Network, yaitu di wilayah Pelita 1 sampai dengan Pelita 7 dan wilayah Kampung Utama Atas. Variabel yang akan diteliti adalah faktor psikologi dan faktor sosial yang mempengaruhi keputusan berlangganan TV kabel pada PT Mackianos Network.

#### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka pokok permasalahan yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara faktor psikologi terhadap keputusan pembelian pada PT Mackianos Network ?
2. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara faktor sosial terhadap keputusan pembelian pada PT Mackianos Network ?
3. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara faktor psikologi dan faktor sosial secara simultan terhadap keputusan pembelian pada PT Mackianos Network ?

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini dilakukan adalah :

1. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara faktor psikologi terhadap keputusan pembelian pada PT Mackianos Network.
2. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara faktor sosial terhadap keputusan pembelian pada PT Mackianos Network.
3. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara faktor psikologi dan faktor sosial secara simultan terhadap keputusan pembelian pada PT Mackianos Network.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi setiap pembaca.

Adapun manfaat dari penelitian ini dilakukan adalah:

### **1.6.1 Manfaat Teoritis**

#### 1. Penulis

Memberikan pengetahuan mengenai pengaruh faktor psikologi dan faktor sosial terhadap keputusan pembelian dan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program S1 di Universitas Putera Batam.

#### 2. Penulis lainnya

Sebagai sumbangan pemikiran kepada peneliti lain untuk dijadikan penelitian yang lebih lanjut pada masa yang akan datang.

### **1.6.2 Manfaat Praktis**

Secara praktis, penelitian ini dapat memberikan gambaran tentang faktor psikologi dan faktor sosial terhadap keputusan pembelian atau berlangganan TV Kabel pada PT Mackianos Network.

#### 1. Bagi Perusahaan

Penelitian dapat memberikan sumbangan pemikiran sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan mengenai pentingnya memperhatikan faktor psikologi dan faktor sosial yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian atau berlangganan TV Kabel dari masyarakat di kota Batam.

## 2. Bagi Dunia Akademis

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi kepada mahasiswa Fakultas Ekonomi, khususnya program studi Manajemen Bisnis dalam rangka memperkaya referensi bahan penelitian dan sumber bacaan, sehingga dapat membantu dalam memperlancar penelitiannya.