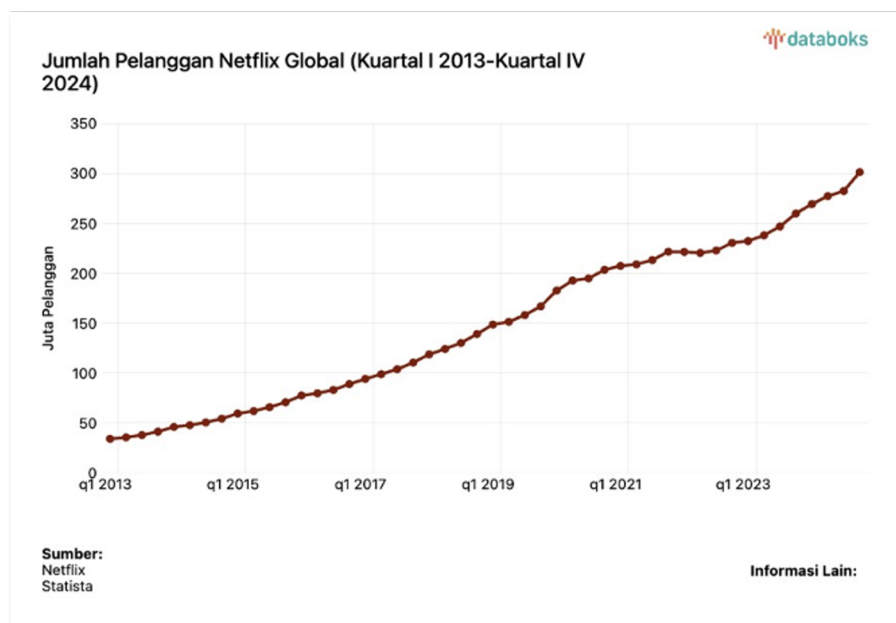


BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Netflix adalah layanan *streaming* berlangganan *Subscription Video on Demand* (SVOD) yang memungkinkan pengguna menonton berbagai konten hiburan (film, serial, dokumenter, dan acara orisinal) secara fleksibel melalui koneksi internet tanpa iklan. Hingga kuartal IV tahun 2024, Netflix memiliki 301,63 juta pelanggan di seluruh dunia, menjadikannya pemimpin global industri *streaming* (Muhamad, 2025).



Gambar 1. 1 Jumlah Pelanggan Netflix Global (2013- 2024)

Sumber: (Muhamad, 2025)

Seiring perkembangannya, Netflix telah berekspansi secara global dan mulai beroperasi di Indonesia sejak awal 2016 (Samudra, 2025). Di pasar Indonesia, Netflix terus tumbuh dan diperkirakan memiliki jutaan pelanggan di tanah air (Liputan6 & Samodra, 2024), meskipun angka spesifik pelanggan Indonesia tidak diungkap secara resmi. Untuk meningkatkan daya tarik di Indonesia, Netflix juga berinvestasi dalam konten lokal; selama tahun 2025

beberapa film dan serial orisinal Indonesia dirilis di platform ini sebagai bagian dari strategi lokalisasi layanan (Miranti, 2025).

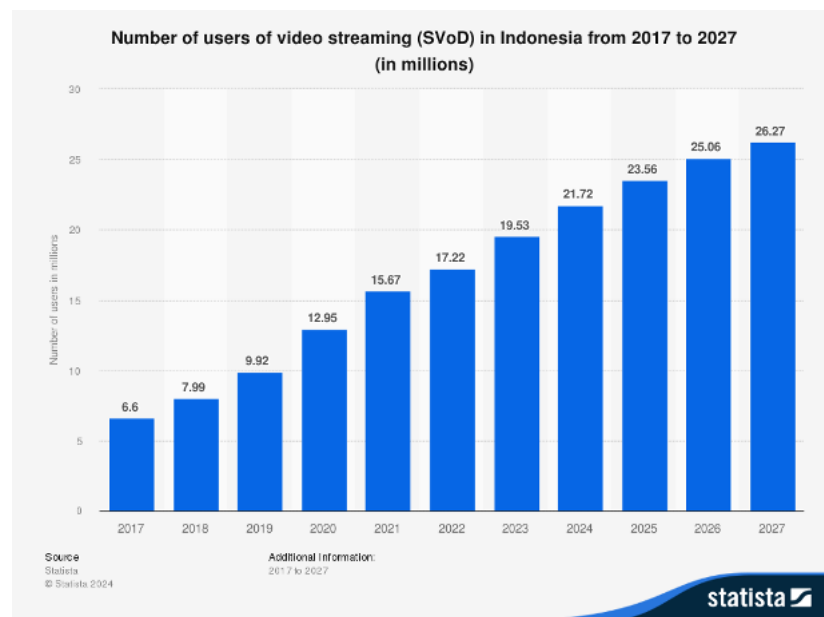
Sebagai platform *Subscription Video on Demand* (SVOD) terkemuka, Netflix menawarkan berbagai paket berlangganan dengan fleksibilitas penggunaan di beberapa perangkat sekaligus. Fitur ini memberikan kemudahan bagi pengguna dalam satu rumah tangga untuk berbagi akun (Netflix, n.d.). Namun, kemudahan tersebut juga memunculkan tantangan berupa praktik berbagi kata sandi akun Netflix di luar batas yang diizinkan. Banyak pengguna yang membagikan kredensial akun mereka kepada teman atau keluarga yang tidak serumah, bahkan kepada orang lain, demi mengakses layanan Netflix tanpa harus membuat akun atau membayar penuh (CNBC Indonesia, 2023). Netflix telah menyadari masalah ini dan mulai mengambil langkah-langkah untuk menanggulangnya, karena praktik berbagi akun yang tidak sah dapat berdampak pada pendapatan dan keamanan layanan. Netflix secara bertahap menerapkan kebijakan pembatasan berbagi akun lintas rumah tangga dan edukasi pengguna guna memastikan penggunaan layanan sesuai ketentuan (Netflix, n.d.-a). Uraian ini menegaskan bahwa Netflix, sebagai objek penelitian, memiliki relevansi tinggi dengan fenomena berbagi kata sandi yang menjadi fokus studi.

1.2 Latar Belakang Penelitian

Layanan *Subscription Video on Demand* (SVOD) telah mengalami pertumbuhan pesat secara global dalam beberapa tahun terakhir. Platform-platform seperti Netflix, Amazon Prime Video, dan Disney+ kini menjadi bagian integral konsumsi media di berbagai negara. Menurut laporan Statista, pendapatan global industri *Subscription Video on Demand* (SVOD) diproyeksikan mencapai US\$119,10 miliar pada tahun 2025, didorong oleh meningkatnya akses internet, kemajuan teknologi *streaming*, dan perubahan perilaku konsumen yang menginginkan fleksibilitas menonton konten di mana dan kapan saja (Statista, n.d.).

Perkembangan serupa terjadi di Indonesia: penetrasi internet yang makin luas dan terjangkau serta maraknya penggunaan perangkat pintar telah mendorong pertumbuhan layanan *streaming* di tanah air (Santika, 2024). Data Statista lainnya

menunjukkan jumlah pengguna layanan video *streaming* berlangganan di Indonesia diperkirakan terus meningkat, mencapai sekitar 26,27 juta pengguna pada tahun 2027 (Statista, 2024). Angka ini mencerminkan antusiasme masyarakat Indonesia terhadap layanan *streaming* digital dan potensi pasar yang besar bagi platform *Subscription Video on Demand* (SVOD) seperti Netflix.



Gambar 1. 2 Proyeksi Jumlah Pengguna Layanan SVOD di Indonesia 2017–2027 (dalam Juta Orang)

Sumber: (Statista, 2024)

Di tengah pertumbuhan tersebut, muncul fenomena berbagi kata sandi di kalangan pengguna layanan *streaming*. Pelanggan sering membagikan kata sandi akun *Subscription Video on Demand* (SVOD) mereka kepada non-pelanggan, seperti teman atau kerabat agar orang lain dapat menikmati konten tanpa berlangganan resmi. Praktik ini telah menjadi perhatian utama para penyedia layanan karena implikasinya terhadap bisnis dan keamanan. Sebuah survei global yang dilaporkan oleh *All About Cookies* pada Maret 2025 mengungkapkan bahwa 41% responden mengaku pernah membagikan kata sandi mereka untuk layanan *streaming* seperti Netflix, dan 23% responden bahkan berbagi kata sandi untuk perangkat digital pribadi (Putri, 2025). Tingginya angka ini menimbulkan

kekhawatiran akan potensi kehilangan pendapatan bagi perusahaan *Subscription Video on Demand* (SVOD), mengingat setiap akun yang digunakan secara bersama tanpa izin berpotensi berarti hilangnya satu pelanggan yang seharusnya membayar (Putri, 2025). Bagi Netflix dan platform sejenis, berbagi akun secara ilegal dapat mengurangi pertumbuhan pelanggan baru dan merusak model bisnis berlangganan.

Kondisi di Indonesia pun mencerminkan tren global tersebut. Seiring kian populernya Netflix di Indonesia, praktik berbagi kata sandi dan bahkan jual-beli akun Netflix secara ilegal semakin marak. Terdapat individu-individu yang menjual akses akun Netflix dengan harga jauh lebih murah daripada tarif resmi melalui platform media sosial dan situs *e-commerce*. Misalnya, sebuah akun Netflix pernah ditawarkan seharga Rp30.000 hingga Rp100.000 untuk akses sepanjang tahun, padahal biaya berlangganan resmi berkisar Rp109.000–Rp169.000 per bulan (tergantung kualitas *streaming* dan jumlah perangkat) (Pertiwi, 2020). Aktivitas jual-beli akun ilegal ini jelas merugikan pemegang hak cipta karena pendapatan berkurang sekaligus menimbulkan risiko bagi konsumen; pembeli akun ilegal rentan terhadap penipuan dan dapat kehilangan akses secara mendadak karena akun tersebut tidak dijamin keberlangsungannya (Purnomo & Iman, 2024). Fenomena ini menunjukkan besarnya permintaan masyarakat akan akses *streaming* yang terjangkau, namun juga menyoroti perlunya edukasi tentang legalitas dan risiko terkait praktik berbagi akun dan penjualan akun ilegal.

Meskipun berbagi kata sandi dianggap melanggar ketentuan layanan, banyak pengguna yang tetap melakukannya dengan berbagai alasan dan justifikasi. Salah satu faktor internal yang mendorong perilaku ini adalah netralisasi pembajakan (*piracy neutralization*), yaitu mekanisme pembenaran yang digunakan individu untuk merasionalisasi tindakan yang sebenarnya melanggar aturan. Dalam hal ini, pengguna mencoba mengurangi rasa bersalah atau malu dengan meyakini bahwa apa yang mereka lakukan dapat diterima. Sebagai contoh, pengguna mungkin beralasan bahwa “perusahaan *streaming* sudah sangat kaya, jadi berbagi sedikit akses tidak akan merugikan”, atau “tidak ada korban langsung dari berbagi akun ini” sebagai justifikasi moral. Penelitian menunjukkan bahwa penggunaan teknik-teknik netralisasi semacam itu berkorelasi dengan niat yang lebih tinggi

untuk terlibat dalam perilaku menyimpang tersebut. Pada penelitian J. Lee et al. (2024) menemukan bahwa individu yang kerap melakukan netralisasi atas tindakan pembajakan atau penggunaan akun bersama cenderung memiliki niat lebih besar untuk berbagi kata sandi. Justifikasi moral semacam ini membuat pelaku merasa tindakannya bukan pelanggaran serius, sehingga mengurangi hambatan psikologis dan meningkatkan kemungkinan perilaku berbagi akun terjadi.

Selain faktor internal, norma sosial dalam lingkungan pengguna turut berperan dalam membentuk kecenderungan individu untuk menjustifikasi perilaku berbagi kata sandi melalui teknik netralisasi. Persepsi bahwa tindakan tersebut lazim dan diterima dapat mendorong pembenaran moral, yang pada akhirnya meningkatkan niat berbagi akun (Wilhelm, 2020). Norma sosial mencakup norma deskriptif (persepsi tentang apa yang lazim dilakukan orang lain) dan norma injunktif (persepsi tentang apa yang dianggap boleh/tidak boleh oleh masyarakat). Apabila seseorang melihat banyak rekannya berbagi akun dan masyarakat luas tampak menerima praktik tersebut, ia akan terdorong mengikuti arus demi konformitas sosial. Wilhelm (2020) dalam studinya tentang pembajakan digital menemukan bahwa individu yang percaya perilaku ilegal digital tersebut umum dilakukan dan diterima secara sosial cenderung lebih mungkin ikut melakukannya. Artinya, persepsi bahwa “semua orang melakukannya” dapat menormalisasi perilaku berbagi akun. Di Indonesia sendiri, budaya gotong royong dan semangat kebersamaan yang kuat dapat memengaruhi norma sosial terkait penggunaan bersama sebuah layanan digital (Suwignyo, 2019). Berbagi akses dianggap sebagai bentuk tolong-menolong atau solidaritas dengan kerabat/teman. Jika lingkungan sosial menganggap berbagi kata sandi sebagai hal yang wajar dan lumrah, tekanan normatif ini akan mendorong individu mengikuti kebiasaan tersebut, meskipun sebenarnya berbenturan dengan aturan resmi platform. Selain itu, pengalaman yang dibagikan oleh sesama pengguna dan panduan informal dari rekan sebaya semakin memainkan peran penting dalam membentuk persepsi dan keputusan individu terhadap layanan digital, termasuk perilaku terkait akses (Prasetio et al., 2024).

Faktor lain yang perlu diperhatikan adalah kekhawatiran privasi pengguna. Berbagi kata sandi berarti memberikan akses terhadap akun pribadi kepada pihak

lain, yang dapat membuka potensi risiko terhadap data sensitif dan aktivitas pribadi pengguna dalam akun tersebut. Individu dengan tingkat *privacy concern* yang tinggi cenderung lebih berhati-hati dalam berbagi informasi sensitif ataupun akses akun. Kekhawatiran ini bukan tanpa dasar, mengingat telah terjadi insiden penyalahgunaan akun yang diakibatkan oleh situs palsu menyerupai Netflix, di mana data pribadi dan informasi pembayaran pengguna dapat dicuri untuk tujuan kejahatan (Bestari, 2021). Risiko seperti pencurian identitas dan penyalahgunaan informasi semakin memperkuat alasan bagi individu yang memiliki kepekaan tinggi terhadap privasi untuk menolak berbagi akses akun mereka. Sebaliknya, pengguna yang memiliki permisivitas lebih besar terhadap isu privasi mungkin akan lebih mudah berbagi kredensial, terutama apabila keuntungan yang dirasakan, seperti membantu teman menonton film favorit, dianggap lebih besar dibandingkan potensi kerugian yang mungkin timbul.

Di samping itu, keterlibatan dalam tren (*fashion involvement*) juga diduga berpengaruh terhadap perilaku berbagi akun. Keterlibatan dalam tren merujuk pada kecenderungan individu untuk mengikuti hal-hal yang sedang populer atau banyak diperbincangkan. Dalam layanan *streaming*, pengguna yang sangat peduli mengikuti serial atau film terkini kemungkinan besar ingin segera menonton konten tersebut agar tidak tertinggal pembicaraan di lingkungannya. Dorongan *fear of missing out* (FOMO) ini bisa membuat seseorang yang tidak berlangganan Netflix mencari jalan pintas, misalnya dengan meminjam akun Netflix teman untuk menonton tayangan yang sedang *hits*. Indikasi seperti ini diperkuat oleh temuan J. Lee et al. (2024) yang menunjukkan bahwa tren dan fenomena sosial populer dapat memengaruhi keputusan individu dalam berbagi akses akun *streaming*. Dengan kata lain, keinginan untuk tetap *up-to-date* terhadap tren hiburan dapat mendorong praktik berbagi kata sandi, karena pengguna merasa perlu mengakses konten populer meski bukan melalui akun sendiri.

Berdasarkan uraian di atas, nampak bahwa fenomena berbagi kata sandi pada platform seperti Netflix dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik internal (seperti netralisasi pembajakan dan kekhawatiran privasi) maupun eksternal (seperti norma sosial dan tekanan tren). Fenomena ini memiliki implikasi serius bagi industri

streaming di Indonesia: dari potensi kerugian finansial bagi penyedia layanan hingga risiko keamanan bagi konsumen. Meskipun demikian, kajian akademis terkait topik ini di Indonesia masih sangat terbatas. Hingga saat ini, belum ada penelitian di Indonesia yang secara spesifik mengkaji bagaimana netralisasi pembajakan dan norma sosial (serta faktor terkait lainnya) memengaruhi niat pengguna untuk berbagi akun *Subscription Video on Demand* (SVOD). Riset-riset terdahulu yang ada sebagian besar berfokus pada pembajakan digital secara umum atau dilakukan di luar negeri, sehingga kesenjangan penelitian (*research gap*) ini perlu dijembatani. Oleh karena itu, urgensi penelitian ini cukup tinggi mengingat praktik berbagi akun kian marak namun pemahaman ilmiah mengenai motivasi dan pengaruh faktor-faktor tersebut dalam wilayah lokal masih minim. Penelitian ini akan berkontribusi dalam mengisi *gap* tersebut dengan menganalisis pengaruh faktor-faktor seperti netralisasi pembajakan, norma sosial, kekhawatiran privasi, dan keterlibatan tren terhadap niat berbagi kata sandi Netflix di Indonesia.

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan melalui pertanyaan-pertanyaan berikut:

1. Bagaimana pengaruh *piracy neutralization* (netralisasi pembajakan) terhadap niat untuk meminjam dan meminjamkan kata sandi Netflix di Indonesia?
2. Bagaimana pengaruh norma sosial terhadap penggunaan teknik netralisasi pada pengguna Netflix di Indonesia?
3. Bagaimana kekhawatiran privasi memoderasi hubungan antara *piracy neutralization* dan niat untuk meminjam serta meminjamkan kata sandi Netflix di Indonesia?
4. Bagaimana keterlibatan dalam tren memoderasi hubungan antara *piracy neutralization* dan niat untuk meminjam serta meminjamkan kata sandi Netflix di Indonesia?

1.4 Tujuan Penelitian

Sejalan dengan perumusan masalah di atas, tujuan penelitian ini adalah untuk memahami dan menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi niat pengguna dalam meminjam dan meminjamkan kata sandi Netflix di Indonesia. Dengan meningkatnya adopsi layanan *Subscription Video on Demand* (SVOD) dan tantangan berbagi akun yang mengikutinya, penting untuk mengevaluasi bagaimana faktor-faktor seperti netralisasi pembajakan, norma sosial, kekhawatiran privasi, dan keterlibatan dalam tren berkontribusi dalam membentuk perilaku tersebut. Adapun tujuan spesifik yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Menganalisis pengaruh *piracy neutralization* (netralisasi pembajakan) terhadap niat meminjam dan meminjamkan kata sandi Netflix di Indonesia.
2. Menganalisis pengaruh norma sosial terhadap penggunaan teknik netralisasi pembajakan pada pengguna Netflix di Indonesia.
3. Menganalisis peran kekhawatiran privasi sebagai variabel moderasi dalam hubungan antara *piracy neutralization* dan niat meminjam serta meminjamkan kata sandi Netflix di Indonesia.
4. Menganalisis peran keterlibatan dalam tren sebagai variabel moderasi dalam hubungan antara *piracy neutralization* dan niat meminjam serta meminjamkan kata sandi Netflix di Indonesia.

1.5 Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur mengenai perilaku konsumen di bidang layanan digital, khususnya terkait praktik berbagi akses layanan berlangganan. Dengan menganalisis faktor-faktor seperti netralisasi pembajakan, norma sosial, kekhawatiran privasi, dan keterlibatan tren, studi ini memberikan kontribusi pada pengembangan teori tentang perilaku berbagi akses digital. Temuan empiris penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang tertarik mengeksplorasi topik serupa atau memperdalam studi mengenai perilaku

berbagi akun, sehingga menjadi dasar bagi pengembangan penelitian lanjutan di masa mendatang.

b. Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini dapat membantu penyedia layanan *Subscription Video on Demand* (SVOD) seperti Netflix dalam memahami faktor-faktor kunci yang memengaruhi perilaku berbagi kata sandi di kalangan pengguna Indonesia. Pemahaman tersebut dapat digunakan untuk merumuskan strategi yang lebih efektif dalam mengelola dan menekan praktik berbagi akun yang tidak sah – misalnya melalui penyempurnaan kebijakan penggunaan, inovasi paket berlangganan yang lebih fleksibel, ataupun program edukasi pengguna mengenai risiko dan ketentuan berbagi akun. Selain bagi pelaku industri, temuan penelitian ini juga bisa menjadi acuan bagi pembuat kebijakan dalam merumuskan regulasi terkait keamanan digital dan perlindungan data konsumen. Dengan mengetahui bagaimana perilaku berbagi kata sandi terbentuk dan faktor apa saja yang berpengaruh, regulator dapat merancang kebijakan yang lebih tepat sasaran untuk melindungi hak serta privasi konsumen tanpa menghambat inovasi layanan digital. Secara keseluruhan, implikasi praktis dari penelitian ini diharapkan berkontribusi pada upaya menjaga integritas layanan *streaming* digital di Indonesia sekaligus meningkatkan pengalaman dan keamanan bagi pengguna akhir.

1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

a. BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini memaparkan secara singkat dan jelas mengenai isi penelitian, mencakup gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, serta tata cara penulisan tugas akhir (sistematika penulisan). Bagian pendahuluan memberikan landasan mengenai mengapa penelitian ini dilakukan dan apa yang ingin dicapai.

b. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi telaah literatur yang relevan dengan topik penelitian. Di dalamnya dibahas teori-teori pokok yang mendasari penelitian, temuan dari studi-studi terdahulu yang terkait (sehingga memperlihatkan posisi penelitian ini di antara penelitian sebelumnya), serta penyusunan kerangka pemikiran konseptual. Apabila diperlukan, bab ini diakhiri dengan perumusan hipotesis penelitian yang akan diuji.

c. BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan metodologi yang digunakan dalam penelitian, mencakup jenis dan desain penelitian, definisi operasional dan operasionalisasi variabel, populasi dan sampel penelitian (beserta teknik pengambilan sampel), prosedur pengumpulan data (termasuk instrumen yang digunakan), serta teknik-teknik analisis data. Selain itu, diuraikan pula tahap-tahap pelaksanaan penelitian, serta uji validitas dan reliabilitas instrumen yang dilakukan untuk memastikan kualitas data.

d. BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil empiris yang diperoleh dari penelitian, termasuk analisis data yang telah dilakukan. Temuan-temuan dipaparkan secara sistematis sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian. Setiap hasil yang penting dibahas dan diinterpretasikan dengan mengaitkannya pada kerangka teori maupun temuan penelitian sebelumnya, sehingga memberikan pemahaman mendalam mengenai implikasi hasil tersebut terhadap pertanyaan penelitian.

e. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab terakhir berisi kesimpulan yang merupakan jawaban ringkas terhadap pertanyaan penelitian berdasarkan hasil dan pembahasan pada bab sebelumnya. Kesimpulan ini menggambarkan pencapaian tujuan penelitian. Selanjutnya disampaikan saran-saran yang merupakan rekomendasi praktis maupun akademis yang diturunkan dari temuan penelitian. Saran diuraikan dengan mempertimbangkan manfaat penelitian bagi berbagai pihak (misalnya bagi perusahaan penyedia layanan, regulator, maupun bagi