

## VIDEO ON DEMAND BUSINESS COMPETITION: A LITERATURE REVIEW STUDY

Benny R. P. Sinaga

Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Tangerang, Indonesia.  
Email: sinagabennyrp@gmail.com

### *Abstrak*

Persaingan bisnis video on demand cukup ketat dan massive mengingat bisnis tersebut adaptable dan saling tergantung dengan internet. Berdasarkan tudy literature, disimpulkan bahwa persaingan bisnis video on demand sangat tergantung pada Infrastruktur Teknologi Informasi yang disediakan oleh perusahaan. Salahs atu penentu dalam memenangkan persaingan bisnis video on demand adalah penggunaan cloud computing, sehingga dapat diakses setiap saat oleh pelanggan dengan kualitas management data yang bagus.

*Keywords: Bisnis, Video on Demand, Persaingan*

### **A. Latar Belakang**

Di era globalisasi dan ketidakpastian (seperti terjadinya pandemic) memunculkan era adaptable untuk berbisnis. Salah satu bisnis yang telah terbukti berkembang ketika bisnis lain banyak yang gulung tikar adalah Video on Demand, yaitu sistem televisi interaktif yang memberikan fasilitas kepada masyarakat untuk menentukan sendiri program video atau film yang hendak ditonton (Malia *et al.*, 2022). Bisnis tersebut menyediakan berbagai program yang tersedia dalam banyak bentuk, antara lain film, serial TV, acar realita, video streaming, video download, serta program yang lainnya (Malia *et al.*, 2022).

Salah satu perusahaan penggagas yang sukses dalam bisnis Video on Demand adalah Netflix. Netflix memiliki kemampuan adaptasi yang baik mengingat perubahan *business process* segera dilakukan, yakni dari rental DVD melalui pos menjadi *streaming* film melalui internet. Namun harus disadari bahwa perkembangan bisnis Video on Demand sangat cepat dan massive dalam ekonomi bebas dengan tenaga kerja dan sumber daya keuangan yang *mobile*. Bukan hanya Netflix yang telah siap memasuki pasar ini, terdapat beberapa industri, seperti Disney, Apple TV, dan Quibi. Hal ni tidak dapat disangkal mengingat para perusahaan saling bersaing mengingat terdapatnya memiliki beberapa keuntungan yang mungkin, seperti bisnis ini tidak terkunci pada satu tempat dan peralatan lama, mereka sering mempekerjakan pekerja yang lebih muda yang lebih murah dan mungkin lebih inovatif, mereka tidak terbebani

oleh nama merek lama yang sudah usang, dan mereka lebih bermotivasi tinggi daripada penghuni tradisional di industry tersebut.

Ketatnya persaingan bisnis video on demand ini, terutama di Indonesia yang memiliki pangsa pasar yang cukup besar, yakni dengan jumlah penduduk lebih dari 270 juta, perlu menjawab rumusan permasalahan bagaimana strategi persaingan bisnis video on demand di Indonesia.

## B. Metode Penelitian

Studi ini menggunakan metode literature review mengingankan metode ini merupakan elemen kunci dalam setiap disiplin karena memberikan ringkasan bukti yang ada yang diperlukan untuk menginformasikan proyek, kebijakan, dan praktik akademik yang baru (Andreini and Bettinelli, 2017, 1). Metode ini merupakan sarana yang berguna dalam membantu mengidentifikasi kesenjangan dalam pengetahuan sehingga dapat diterapkan dengan lebih netral, rasional dan terstandarisasi, objektif, serta transparan kepada pembaca (Jesson *et al.*, 2011, 15).

## C. Analisis dan Pembahasan

### a. Kewenangan

Internet telah beroperasi di lebih dari 190 negara, sehingga perusahaan yang bergelut di bisnis video on Demand sangat tergantung pada sistem informasi yang aman dan bagus. Dalam konteks strategi *product differentiation*, bisnis ini harus menggunakan teknologi informasi, termasuk sistem informasi, untuk menyediakan produk dan layanan baru dan beragam atau berupaya untuk mengubah pelanggan agar nyaman dalam menggunakan produk dan layanan yang ada dan beragam. Sedangkan dalam hal strategi focus pada *market niche*, bisnis ini harus menggunakan sistem informasi untuk memungkinkan fokus pasar tertentu dan melayani pasar sasaran yang sempit dengan lebih baik daripada pesaing, dimana sistem informasi akan mendukung strategi mereka dengan memproduksi dan menganalisis data untuk teknik penjualan dan pemasaran yang disesuaikan dengan baik. Selain itu, dengan adanya sistem informasi yang berfokus pada *market niche*, akan memungkinkan bisnis ini untuk menganalisis pola, selera, dan preferensi pembelian pelanggan dengan cermat sehingga mereka secara efisien pada pelanggan yang lebih fokus.

Infrastruktur Teknologi Informasi (TI) bukan hanya terdiri dari sekumpulan perangkat fisik dan aplikasi perangkat lunak yang diperlukan untuk mengoperasikan seluruh perusahaan, tetapi juga mencakup serangkaian layanan di seluruh perusahaan yang dianggarkan oleh manajemen dan terdiri dari kemampuan manusia dan teknis agar perusahaan mampu memberikan layanan kepada pelanggan, pemasok, dan karyawannya sebagai fungsi langsung dari infrastruktur TI-nya. TI untuk suatu organisasi merupakan keputusan manajerial yang penting karena didalamnya mencakup investasi yang berhubungan dengan perangkat keras, perangkat lunak, dan layanan — seperti konsultasi, pendidikan, dan pelatihan — yang digunakan bersama di seluruh perusahaan atau seluruh unit bisnis di perusahaan untuk terlaksananya pelayanan kepada pelanggan, supplier, dan internal perusahaan sendiri. Hal ini sejalan dengan definisi infrastruktur yang dikemukakan oleh Laudon dan Laudon (2020, 167) sebagai sumber daya teknologi bersama yang menyediakan platform untuk aplikasi sistem informasi spesifik perusahaan. Adapun faktor-faktor apa yang perlu menjadi

pertimbangan ketika membuat keputusan terkait infrastruktur TI adalah strategi bisnis, strategi TI, dan TI. Deskripsi ringkas akan justifikasi penetapan infrastruktur TI untuk suatu organisasi sebagai keputusan manajerial yang penting dengan faktor-faktor yang perlu menjadi pertimbangan ketika membuat keputusan terkait infrastruktur TI digambarkan oleh Laudon dan Laudon (2020, 168) seperti pada bagan berikut.



## b. Data dan Internet

Bisnis video on demand dapat menguntungkan karena sangat bergantung pada kemampuannya untuk menarik dan mempertahankan pelanggan. Kekuatan pelanggan tumbuh jika mereka dapat dengan mudah beralih ke produk dan layanan pesaing, atau jika mereka dapat memaksa bisnis dan pesaingnya untuk bersaing hanya pada harga di pasar transparan di mana hanya ada sedikit diferensiasi produk, dan semua harga diketahui secara instan (seperti di Internet). Namun, harus disadari bahwa selain harga, kualitas data juga sangat mempengaruhi pelanggan yang menggunakan layanan ini.

Dalam hal data, "tidak ada data jelek, yang ada hanya pengelolaan data yang jelek (*bad management*)". Hal ini didasarkan pada selama ini teknik manajemen file tradisional mempersulit organisasi untuk melacak semua bagian data yang mereka gunakan secara sistematis dan untuk mengatur data ini sehingga dapat diakses dengan mudah. Hal ini terlihat dari adanya area dan grup fungsional yang berbeda diizinkan untuk mengembangkan file mereka sendiri secara mandiri, dimana seiring waktu, lingkungan manajemen file tradisional ini menciptakan beberapa masalah, seperti redundansi dan inkonsistensi data, ketergantungan data program, ketidakfleksibelan, keamanan yang buruk, dan kurangnya berbagi dan ketersediaan data (Laudon dan Laudon, 2020, 241). Sehingga dapat dikatakan bahwa dalam mengembangkan lingkungan basis data memerlukan kebijakan dan prosedur untuk mengelola data organisasi serta model data dan teknologi basis data yang baik.

Di perusahaan besar, fungsi administrasi dan manajemen data formal bertanggung jawab atas kebijakan informasi serta perencanaan data, pengembangan kamus data, dan pemantauan penggunaan data di perusahaan. Data yang tidak akurat,

tidak lengkap, atau tidak konsisten menciptakan masalah operasional dan keuangan yang serius untuk bisnis karena dapat menciptakan ketidakakuratan dalam penetapan harga produk, akun pelanggan, dan data inventaris dan menyebabkan keputusan yang tidak akurat tentang tindakan yang harus diambil oleh perusahaan. Perusahaan harus mengambil langkah khusus untuk memastikan mereka memiliki kualitas data tingkat tinggi. Ini termasuk menggunakan standar data di seluruh perusahaan, database yang dirancang untuk meminimalkan data yang tidak konsisten dan berlebihan, audit kualitas data, dan perangkat lunak pembersihan data.

Adanya bad management dalam data menyebabkan timbulnya implikasi terhadap pengelolaan data (*data management*) pada suatu perusahaan dengan adanya Sistem manajemen basis data (DBMS) yang berusaha memecahkan masalah ini dengan perangkat lunak yang memungkinkan sentralisasi data dan manajemen data sehingga bisnis memiliki satu sumber yang konsisten untuk semua kebutuhan datanya. Sehingga, dengan adanya DBMS meminimalkan file yang berlebihan dan tidak konsisten. (Laudon dan Laudon, 2020, 242)

Salah satu sarana yang merubah proses bisnis, termasuk DBMS, adalah internet. Proses bisnis merupakan pendekatan atau strategi manajemen bisnis yang berfokus pada analisis proses bisnis, pengagasan kembali strategi, pengintegrasian penggunaan teknologi informasi (IT), dan perancangan ulang proses bisnis untuk mencapai peningkatan efisiensi, pengurangan pemborosan, dan peningkatan kinerja (Susanto, Leu, and Chen, 2019). Terobosan proses bisnis terkait erat dengan IT akan membuka dimensi baru proses reorganisasi mengingat upaya untuk lebih fokus pada IT akan merancang dan memekanisasi proses bisnis yang ada menjadi lebih sederhana pelaksanaan dan juga akan menghilangkan bentuk-bentuk pekerjaan yang tidak menambah nilai (Bhaskar, 2016).

Selanjutnya, studi Bhaskar (2018) merangkum faktor-faktor kesuksesan dan kegagalan proses bisnis berdasarkan berbagai tinjauan literatur, sudut pandang akademisi, dan wawancara. Faktor-faktor kesuksesan mencakup pada kesiapan, keberanian dan kemauan untuk melakukan perubahan, penggunaan metodologi dan kerangka kerja yang terbaik, shared working environment, komitmen dan dukungan manajemen puncak, keselarasan strategi proses bisnis dengan kemampuan IT, sistem pelatihan, pendidikan dan fair reward, less bureaucratic structure, budaya, dukungan keuangan yang memadai, fokus pada fungsi dan tugas dengan tetap melakukan komunikasi yang efektif, dan analisis yang tepat terhadap kebutuhan bisnis. Sedangkan kegagalan proses bisnis dapat terjadi akibat adanya faktor-faktor yang mencakup ketidakmemadaiannya persiapan, kurangnya kerangka dan metodologi proses bisnis yang cocok dan efektif, ketidakmemadaiannya teknologi canggih yang dapat diandalkan, strategi maupun ruang lingkup yang tidak jelas dan tidak realistis, incomplete proses bisnis implementation, komunikasi yang tidak efektif, kepemimpinan yang buruk dan kurangnya komitmen manajemen puncak, *lack of collaborative working, insufficient authority given to proses bisnis team*, kurangnya inovasi dalam proses didesain ulang, banyaknya stakeholder yang resisten terhadap perubahan, dan kurangnya pelatihan dan pendidikan (Bhaskar, 2018). Contoh-contoh aplikasi yang dapat digunakan untuk mendukung *business process* dalam usaha video on demand adalah *executive support systems* dan *enterprise applications*. *Executive support systems* merupakan sarana berupa perangkat lunak berupa pelaporan yang memungkinkan manajemen perusahaan mengubah data organisasi agar dapat menjadi laporan ringkasan yang berguna. Laporan tersebut digunakan oleh manajer tingkat eksekutif untuk akses cepat

ke laporan yang datang dari semua tingkat dan departemen perusahaan, seperti penagihan, akuntansi biaya, kepegawaian, penjadwalan, dan banyak lagi. Selain menyediakan akses cepat ke data terorganisir dari berbagai departemen dalam suatu perusahaan, *executive support systems* juga dapat berguna dalam menyediakan alat analisis yang memprediksi serangkaian hasil kinerja dari waktu ke waktu menggunakan data masukan, sehingga berguna bagi para eksekutif karena memberikan kemungkinan hasil dan referensi cepat ke statistik dan angka yang diperlukan untuk pengambilan keputusan. *Enterprise applications* merupakan perangkat lunak yang menyediakan solusi logika bisnis dan alat untuk memodelkan seluruh proses bisnis bagi organisasi untuk meningkatkan produktivitas dan efisiensi. *Enterprise applications* sangat penting untuk kualitas data perusahaan karena sistemnya secara teratur menjadi hub pusat untuk berbagai macam data yang datang dari banyak sumber. Oleh karena itu, mereka berguna untuk mengintegrasikan validasi data kontak, solusi peningkatan yang dapat menjamin semua data memasuki sistem berkualitas tinggi, hubungan pelanggan yang baik, peningkatan efisiensi organisasi, dan wawasan berdasarkan data yang akurat.

Mempertimbangkan bahwa bisnis video on demand perlu untuk meningkatkan produktivitasnya dalam meningkatkan kualitas melalui proses bisnis yang harus mengalami perubahan mendasar dan sistematis, maka proses bisnis tersebut harus menjadi proses yang efisien, efektif, dan inovatif (Jamali *et al.*, 2011) dengan tanpa mengabaikan penggunaan aplikasi inovatif IT, terutama internet. Agar manajemennya dapat fleksibel, berorientasi tim, dan terkoordinasi lintas fungsi, sehingga diakui bahwa proses reengineering dalam bisnis sangat memerlukan investasi yang lumayan besar (Bhaskar, 2016) dan bahkan memerlukan waktu yang tidak cepat (Ghatari, Shamsi, & Vedadi, 2014).

### c. Konsep Business Process dalam Bisnis Video on Demand

*Business Process* memadai dalam bisnis Video on Demand, karena merupakan aset yang penting bagi Netflix untuk menciptakan nilai karena proses adalah dasar untuk perbaikan proses dan aset organisasi yang penting untuk menciptakan nilai bagi pelanggan, dengan cara terus menerus mengukur, memantau, mengendalikan, dan menganalisis proses bisnis perusahaan dalam rangka memberikan nilai yang konsisten kepada pelanggan melalui penggunaan teknologi informasi (Chang, 2006).

Penggunaan business process redesign akan menuntun perusahaan yang bergerak di bidang video on demand dapat memanfaatkan *cloud computing* untuk memenangkan persaingan. *Cloud computing* adalah merupakan model komputasi di mana pemrosesan komputer, penyimpanan, perangkat lunak, dan layanan lainnya disediakan sebagai kumpulan sumber daya virtual melalui jaringan, terutama Internet. Sumber daya komputasi "awan" ini dapat diakses sesuai kebutuhan dari perangkat dan lokasi yang terhubung dengan konsep komputasi awan (Laudon & Laudon, 2013). Sejalan dengan pemikiran Laudon dan Laudon (2013), adapun karakteristik penting komputasi awan yang dapat dipergunakan oleh Netflix untuk memenangkan persaingan, adalah:

- a) Memberikan layanan mandiri sesuai permintaan. Konsumen dapat memperoleh kemampuan komputasi seperti waktu server atau penyimpanan jaringan sesuai kebutuhan secara otomatis sendiri.

- b) Akses jaringan di mana-mana. Sumber daya awan dapat diakses menggunakan jaringan standar dan perangkat Internet, termasuk platform seluler.
- c) Lokasi penggabungan sumber daya secara independent. Sumber daya komputasi dikumpulkan untuk melayani banyak pengguna, dengan sumber daya virtual berbeda yang ditetapkan secara dinamis sesuai dengan permintaan pengguna. Pengguna umumnya tidak tahu di mana sumber daya komputasi berada.
- d) Elastisitas cepat. Sumber daya komputasi dapat disediakan, ditingkatkan, atau diturunkan dengan cepat untuk memenuhi permintaan pengguna yang terus berubah.
- e) Layanan terukur. Biaya untuk sumber daya cloud didasarkan pada jumlah sumber daya yang benar-benar digunakan.

#### **D. Kesimpulan**

Berdasarkan latar belakang dan analisis dan pembahasan, disimpulkan bahwa strategi persaingan bisnis video on demand di Indonesia tidak dapat terlepas dari Infrastruktur Teknologi Informasi. Infrastruktur Teknologi Informasi terbangun dari strategi bisnis, strategi IT, dan Teknologi Informasi, yang akan melayani pelanggan video on demand melalui internet. Internet digunakan dalam rancang ulang proses bisnis video on demand yang selalu dalam proses menjadi fleksibel, efisien, efektif, inovatif, dan memuaskan pelanggan. Salah satu kegunaan internet dalam memenangkan bisnis video on demand adalah penggunaan cloud computing, sehingga dapat diakses setiap saat oleh pelanggan dengan kualitas management data yang bagus.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Amulic, Andrea, Humanizing the Corporation While Dehumanizing the Individual: The Misuse of Deferred Prosecution Agreements in the United States, *Michigan Law Review*, Vol. 116, Issue 1, 2017.
- Andreini, Daniela, and Bettinelli, Cristina, Business Model Innovation: From Systematic Literature Review to Future Research Directions, Cham: Springer International Publishing AG, 2017.

- Bhaskar, Hari Lal, 2016, A critical analysis of information technology and business process reengineering, *International Journal of Productivity and Quality Management* 19(1), hlm. 98-115.
- \_\_\_\_\_, 2018, Business process reengineering framework and methodology: a critical study, *Int. J. Services and Operations Management*, Vol. 29, No. 4, hlm. 527-556.
- Chang, James F. 2006. *Business Process Management Systems: Strategy and Implementation*. New York: Auerbach Publications.
- Experian, <https://www.experian.co.uk/business/glossary/enterprise-applications/>.
- Jamali, Gholamreza, Abbaszadeh, Mohammad Ali, Ebrahimi, Mehran, and Maleki, Tahereh, 2011, Business Process Reengineering Implementation: Developing a Causal Model of Critical Success Factors, *International Journal of e-Education, e-Business, e-Management and e-Learning*, Vol. 1, No. 5, hlm. 354-359.
- Jesson, Jill K., Matheson, Lydia, and Lacey, Fiona M., *Doing Your Literature Review*, London: Sage Publications Ltd., 2011.
- Laudon, Kenenth C., dan Laudon, Jane P., 2020, *Management Informations Systems: Managing the Digital Firm*, New Jersey: Pearson Education, Inc.
- \_\_\_\_\_, 2013, *Essentials of Management Informations Systems*, New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Malia, Yunita Noor, Zakiyah, and Galuh Nasjrullah K. M. R., available at <http://eprints.uniska-bjm.ac.id/7165/1/ARTIKEL%20ANALISIS%20MINAT%20KONSUMEN%20BERLANGGANAN%20NETFLIX%20DI%20MASA%20PANDEMI%20PERSPEKTIF%20EKONOM%20ISLAM.pdf>, accessed on December 3, 2022.
- Selular, available at <https://selular.id/2020/01/netflix-semakin-keteteran-menghadapi-para-pesaing/>, accessed on December 3, 2022.
- Susanto, Heru, Leu, Fang-Yie, and Chen, Chin Kang, 2019, *Business Process Reengineering: An ICT Approach*, Florida: Apple Academic Press, Inc.
- Webopedia, available at <https://www.webopedia.com/definicions/executive-support-system/>, accessed on December 3, 2022.