

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi digital khususnya *platform streaming* kini mengalami pertumbuhan yang pesat di Indonesia. Salah satu layanan *streaming* yang paling dikenal adalah Netflix [1]. Netflix menawarkan berbagai macam konten film, serial, dan dokumenter yang dapat diakses kapan saja dan dimana saja melalui perangkat yang terhubung ke internet. Netflix dapat diunduh di berbagai perangkat seperti *smartphone*, *personal computer*, *smart tv* dan lain sebagainya. Kemudahan akses dan variasi konten menjadi keunggulan utama yang menarik banyak konsumen untuk berlangganan layanan tersebut. Melalui sistem berlangganan berbayar, pengguna dapat menikmati berbagai pilihan konten film, serial, dan dokumenter tanpa batas sesuai dengan jenis paket langganan yang dipilih [1]. Netflix termasuk dalam kategori platform *video portal* atau *video on demand* (VoD), yaitu layanan digital yang menyediakan konten video secara daring dan dapat diakses kapan saja oleh pengguna melalui jaringan internet. Platform ini memungkinkan pengguna untuk menelusuri, memilih, dan menikmati konten video sesuai preferensi pribadi tanpa terikat jadwal siaran tertentu, didukung oleh fitur pencarian, rekomendasi konten, serta pengelolaan profil pengguna [2].

Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Alfin Nugroho dan kawan-kawan berjudul “*End User Computing Satisfaction* (EUCS) dalam Analisis Kepuasan Penggunaan Aplikasi Netflix” menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna merasa puas terhadap layanan yang disediakan oleh Netflix, terutama dalam hal kemudahan navigasi dan desain antarmuka [3]. Namun penelitian tersebut juga menemukan beberapa permasalahan seperti tata letak antarmuka yang dinilai kurang intuitif, rekomendasi konten yang tidak selalu relevan karena algoritma personalisasi belum optimal, keterbatasan fitur aksesibilitas pada *subtitle* dan *dubbing*, serta biaya langganan yang dianggap cukup tinggi [3]. Meski demikian, penelitian sebelumnya belum mengevaluasi secara spesifik struktur kepuasan pengguna berdasarkan lima indikator utama EUCS serta belum mengukur pengalaman pengguna secara mendalam melalui UEQ+, sehingga menyisakan *research gap* dalam memahami kualitas penggunaan Netflix dari perspektif kepuasan dan pengalaman pengguna. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan metode EUCS karena metode ini berfokus pada komponen-komponen penting kepuasan pengguna seperti *content*, *accuracy*, *format*, *timeliness* dan *ease of use*, yang relevan dengan permasalahan yang ditemukan pada studi

sebelumnya. Metode ini dipilih karena mampu memberikan gambaran evaluatif yang lebih terstruktur dan sesuai dengan konteks penelitian terkait kualitas interaksi pengguna dengan Netflix [4].

Berdasarkan hasil survei Indonesia Millennial & Gen-Z Report 2024 yang dirilis oleh Advisia, survei terhadap 602 responden di seluruh Indonesia menunjukkan bahwa preferensi penggunaan layanan *streaming* berbeda pada setiap kelompok usia. Pada kelompok usia 11–15 tahun, penggunaan Netflix sebesar 25% sama dengan Disney+ sebesar 25%, diikuti oleh Viu sebesar 13%, sedangkan 30% di antaranya merupakan *non-user*. Pada kelompok usia 16–20 tahun, terjadi peningkatan signifikan dalam penggunaan Netflix yaitu sebesar 57% yang menunjukkan *platform* tersebut dominan di kalangan remaja akhir dan mahasiswa. Sementara itu, pada kelompok usia 21–26 tahun, Netflix juga masih menjadi dominan dengan sebesar 54% pengguna orang dewasa. Data ini menunjukkan bahwa Netflix merupakan *platform* paling populer di kalangan Generasi Z Indonesia, khususnya pada rentang usia produktif 16–26 tahun [5]. Netflix dipilih sebagai objek penelitian karena merupakan *platform streaming Video on-Demand* (VoD) yang sangat populer di Indonesia dan memiliki basis pengguna yang luas. Layanan ini digunakan oleh berbagai kelompok masyarakat saat ini, mulai dari pelajar, mahasiswa, pekerja, hingga ibu rumah tangga untuk memenuhi kebutuhan hiburan digital. Netflix, khususnya versi aplikasi seluler yang digunakan pada perangkat *smartphone*, memiliki tampilan *user interface* dan *user experience* yang cukup kompleks dengan berbagai fitur seperti rekomendasi konten otomatis, pengaturan profil pengguna, serta pilihan kualitas video yang dapat disesuaikan. Kompleksitas tersebut menarik untuk dikaji karena berpotensi memengaruhi tingkat kenyamanan dan kepuasan pengguna dalam berinteraksi dengan aplikasi. [6].

Model yang akan digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna pada penelitian ini adalah metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dan metode *User Experience Questionnaire Plus* (UEQ+). *End User Computing Satisfaction* (EUCS) adalah salah satu model yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna akhir (*end user*) terhadap suatu sistem atau aplikasi komputer berdasarkan persepsi setelah menggunakan sistem tersebut [7]. *User Experience Questionnaire Plus* (UEQ+) merupakan turunan dari model UEQ. Model *User Experience Questionnaire Plus* (UEQ+) adalah pendekatan modular dimana pengguna diberi keleluasaan untuk memutuskan aspek mana yang perlu dinilai. UEQ+ dikembangkan sebagai pendekatan baru dimana peneliti dapat mengadopsi sebagian, mengadopsi sepenuhnya, atau bahkan mengembangkan aspek dan *item* baru sebagai tugas modular [8].

EUCS melibatkan lima variabel skala yaitu isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), tampilan (*format*), ketepatan waktu (*timeliness*) dan kemudahan penggunaan (*ease of use*). Isi (*content*) adalah dimensi yang mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari sisi isi dari suatu sistem. Keakuratan (*accuracy*) adalah dimensi yang mengukur kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data ketika sistem menerima *input* kemudian mengolahnya menjadi informasi. Tampilan (*format*) adalah dimensi yang mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan dan estetika dari antar muka sistem. Ketepatan waktu (*timeliness*) adalah dimensi yang mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Kemudahan penggunaan (*ease of use*) adalah dimensi yang dimanfaatkan sebagai penilaian kepuasan dari sudut kemudahan pelanggan atau *user friendly* ketika memanfaatkan aplikasi seperti mendapatkan data yang diperlukan dengan hasil yang dapat dianalisis secara statistik [3]. Sedangkan pada UEQ+ memiliki skala penilaian yang lebih spesifik terhadap kategori produk. Pada konteks Netflix yang termasuk kategori *video portals*, digunakan enam skala utama yaitu kemudahan penggunaan (*intuitive use*), keterlibatan dan keterpaduan pengalaman (*immersion*), kejelasan tampilan dan informasi (*clarity*), kualitas isi atau materi (*quality of content*), keandalan dan kredibilitas konten (*trustworthiness of content*), kepercayaan terhadap *platform* (*trust*) [8].

EUCS dipilih karena mampu menggambarkan tingkat kepuasan pengguna terhadap aspek fungsional aplikasi Netflix. Pendekatan ini relevan untuk menilai kepuasan pengguna dalam konteks layanan berbasis sistem informasi seperti *platform streaming* digital [6]. Sementara itu, metode UEQ+ juga dipilih karena mampu mengukur dimensi pengalaman pengguna yang lebih mendalam baik dari aspek pragmatis maupun hedonis. UEQ+ memungkinkan peneliti memilih skala yang relevan dengan kategori produk Netflix, sehingga hasil pengukuran dapat menggambarkan persepsi dan kepuasan emosional pengguna secara komprehensif [9]. Pemilihan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dan *User Experience Questionnaire Plus* (UEQ+) bertujuan untuk memperoleh hasil penelitian yang lebih komprehensif dalam mengevaluasi kepuasan dan pengalaman pengguna aplikasi Netflix. Pendekatan EUCS digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna dari lima dimensi sistem seperti isi, keakuratan, tampilan, ketepatan waktu, dan kemudahan penggunaan. Sementara itu, UEQ+ berfokus pada pengalaman subjektif pengguna melalui dimensi *intuitive use*, *immersion*, *clarity*, *quality of content*, *trustworthiness of content*, dan *trust*. Tetapi skala *immersion* dalam penelitian ini dilewatkan karena skala ini sedang dalam tahap pengembangan oleh tim UEQ+. Dengan kedua metode



ini, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih menyeluruh mengenai kepuasan sistem dan kualitas pengalaman pengguna terhadap aplikasi Netflix.

Meskipun beberapa penelitian sebelumnya telah menilai kepuasan atau pengalaman pengguna Netflix, sebagian besar hanya menggunakan satu pendekatan pengukuran seperti EUCS atau instrumen UX lainnya, sehingga belum mampu memberikan gambaran menyeluruh mengenai kualitas penggunaan aplikasi. Belum banyak penelitian yang secara khusus menggunakan EUCS dan UEQ+ sebagai dua sudut pandang untuk mendapatkan hasil analisis yang lebih komprehensif. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna menggunakan metode EUCS serta mengukur pengalaman pengguna melalui metode UEQ+ dan berdasarkan urgensi tersebut peneliti tertarik melakukan penelitian tugas akhir dengan judul “Evaluasi Kepuasan dan Pengalaman Pengguna Aplikasi Netflix Menggunakan Kerangka End User Computing Satisfaction (EUCS) dan User Experience Questionnaire Plus (UEQ+)”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas, Berikut rumusan masalah yang dapat diidentifikasi untuk tugas akhir ini:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna aplikasi Netflix jika dievaluasi menggunakan kerangka *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang mencakup lima dimensi seperti *content*, *accuracy*, *format*, *timeliness*, dan *ease of use*?
2. Bagaimana pengalaman pengguna aplikasi Netflix jika diukur menggunakan kerangka *User Experience Questionnaire Plus* (UEQ+) pada dimensi skala *intuitive use*, *clarity*, *quality of content*, *trustworthiness of content*, dan *trust*?

## 1.3 Tujuan

Adapun tujuan dari tugas akhir ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap fitur, tampilan, dan kinerja Netflix serta mengevaluasi kepuasan dan pengalaman pengguna aplikasi Netflix menggunakan kerangka *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dan *User Experience Questionnaire Plus* (UEQ+).

## 1.4 Manfaat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat, antara lain:

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang tingkat kepuasan pengguna aplikasi Netflix berdasarkan evaluasi menggunakan kerangka *End User*

*Computing Satisfaction* (EUCS) yang mencakup aspek *content*, *accuracy*, *format*, *timeliness*, dan *ease of use*.

2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran terhadap pengalaman pengguna aplikasi Netflix yang diukur menggunakan kerangka *User Experience Questionnaire Plus* (UEQ+) pada dimensi skala *intuitive use*, *clarity*, *quality of content*, *trustworthiness of content*, dan *trust*.
3. Hasil evaluasi penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan untuk penelitian selanjutnya pada *platform* digital yang sejenis, terutama dalam mengkaji aspek fitur, kualitas layanan, serta tingkat kepuasan dan keterlibatan pengguna terhadap aplikasi tersebut.

### 1.5 Ruang Lingkup

Ruang lingkup penelitian ini dibatasi agar lebih fokus dalam pencapaian tujuan, yaitu sebagai berikut:

1. Objek penelitian ini difokuskan pada aplikasi Netflix sebagai salah satu layanan *streaming* yang populer di Indonesia.
2. Populasi pada penelitian ini adalah pengguna aktif aplikasi Netflix yang berdomisili di Indonesia dan dapat dijangkau oleh peneliti melalui penyebaran kuesioner online.
3. Jumlah responden ditetapkan menggunakan rumus Lemeshow dengan margin of error 5%, sehingga diperoleh jumlah sampel minimal 384 responden.
4. Aspek yang dievaluasi dengan menggunakan kerangka EUCS dengan lima variabel yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *timeliness*, dan *ease of use* dan dengan menggunakan kerangka UEQ+ dengan dimensi *intuitive use*, *clarity*, *quality of content*, *trustworthiness of content*, dan *trust*.
5. Penelitian ini dilakukan pada aplikasi Netflix dengan minimal versi 9.39.1 untuk Android dan minimal versi 18.2.0 untuk iOS yang digunakan pada saat pengumpulan data.
6. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non-probability sampling* dengan metode *convenience sampling*.
7. Teknik pengumpulan data akan dilakukan melalui penyebaran kuesioner menggunakan Microsoft Form yang akan disebar di berbagai *platform* seperti WhatsApp, Instagram, Telegram, Facebook, Microsoft Teams, dan sebagainya.
8. Penelitian ini menggunakan tools Microsoft Excel UEQ+ dan IBM SPSS Statistic Version 25 untuk melihat hasil data responden.