

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Pada era digital ini, perkembangan teknologi informasi khususnya internet terus meningkat, Kini internet sudah menjadi kebutuhan primer masyarakat untuk media komunikasi dan informasi. Banyak pekerjaan dan aktivitas manusia yang membutuhkan internet diantaranya mencari informasi bahkan sebagai sarana hiburan seperti memutar lagu hingga menonton film. Saat ini, para pebisnis berlomba-lomba untuk membuat platform aplikasi *streaming* dengan menciptakan konten-konten hiburan yang dapat dinikmati oleh penggunanya.

Menurut Gasella [1] Di Indonesia, platform sirkulasi dengan beragam model bisnis berbasis Video on Demand (VoD) telah hadir menggantikan penjualan dan penyewaan DVD/Bluray atau melengkapi siaran TV konvensional. Model berbasis VoD tersebut terus mengalami perkembangan dengan munculnya berbagai jenis turunannya, seperti Transactional Video On Demand (TVoD), Ad-based Video On Demand (AVoD), dan Subscription Video On Demand (SVoD).(Gasella, 2020) Untuk SVOD saja pada 2020, sedikitnya ada delapan penyedia platform yang hadir dan legal di Indonesia, antara lain iFlix, Netflix, Vidio, GoPlay, Genflix, CatchPlay, Viu, dan Disney+ Hotstar. Kehadiran layanan konten internet over the top (OTT) berbasis aplikasi tersebut telah membawa banyak pengaruh pada industri hiburan, khususnya perfilman dunia dan Indonesia.

Disney+ Hotstar adalah layanan streaming yang didedikasikan untuk menayangkan film-film terkenal diseluruh dunia, semuanya di satu tempat. Layanan ini menyatukan serial terkenal, film-film Hollywood blockbuster dan konten peraih penghargaan dari Disney, Marvel, Star Wars, Pixar, National Geographic, serta pemutaran tayangan Indonesia eksklusif, dan film-film dari studio-studio terkemuka di Indonesia.

Berdasarkan dari data *Google Play Store*, jumlah pemasangan aplikasi Disney+ Hotstar yang telah dilakukan user hingga bulan April 2022 mencapai lebih dari 10 juta pemasangan. Hal ini lah yang menunjukkan bahwa masih sangat tinggi minat pengguna aplikasi Disney+ Hotstar di Indonesia.

Dalam pengoperasiannya, masih terdapat beberapa keluhan yang disampaikan para pengguna terhadap aplikasi Disney+ Hotstar. Berdasarkan data ulasan pengguna dari *google play store* tanggal 16 januari 2022 sampai tanggal 9 April 2022 dimana sekitar 300 orang pengguna yang memberikan ulasan rating bintang 1 hingga bintang 4 dapat di ambil beberapa permasalahan yang sering dikeluhkan diantaranya yaitu ` sering meminta *update* tetapi sering terjadi eror dan flim kurang *update*, kurangnya flim serial anime dan juga permasalahan koneksi jaringan. Namun banyaknya pengguna Disney+ Hotstar saat ini belum ada yang tahu puas atau tidaknya pengguna dalam menggunakan aplikasi ini melihat kualitas layanan yang ada, maka dari itu penulis tertarik untuk menganalisa lebih lanjut mengenai aplikasi Disney+ Hotsta ini, dan penulis menggunakan metode *servqual* sebagai metode yang tepat dalam penelitian ini. Untuk mengetahui variable yang berpengaruh dan tidak berpengaruh.

Kepuasan Penggunanya merupakan suatu keharusan bagi perusahaan untuk mensukseskan dan mengembangkan layanan jasa atau produk yang mereka miliki, Persepsi pengguna terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa. Salah satu cara membedakan sebuah perusahaan jasa dengan perusahaan jasa lainnya adalah memberikan pelayanan dengan kualitas yang lebih tinggi dan pesaing secara konsisten. Serta penyedia jasa harus memberikan Layanan terbaik *Service Quality* (Servqual) terhadap pengguna. Terdapat berbagai metode yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kualitas layanan. Salah satunya adalah SERVQUAL. Menurut Kesuma [2] Metode servqual merupakan sebuah metode yang umum dipakai untuk mengukur tingkat kualitas layanan pada bidang pemasaran antara harapan dan persepsi pengguna layanan. Pada metode servqual ini terdapat lima dimensi yang digunakan untuk mengukur tingkat persepsi pengguna terhadap kualitas layanan serta pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna. Kelima dimensi tersebut meliputi *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*.

Dengan berbagai fitur atau layanan yang ada pada aplikasi Disney+ Hotstar tersebut tentu berpengaruh terhadap kualitas Kepuasan pengguna, baik dari segi layanan yang ditawarkan, atau kemudahan dalam penggunaan aplikasi tersebut. Untuk itu perlu dilakukan penelitian yang bertujuan untuk menganalisis aplikasi Disney+ Hotstar sudah sesuai dengan Kaidah pengujian aplikasi yang baik dan benar terhadap kepuasan pengguna, dan apakah layanan yang disediakan sesuai dengan harapan pengguna.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, maka penulis mengangkat masalah tersebut ke dalam skripsi dengan judul **“ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI DISNEY+ HOTSTAR TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL”**

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah di kemukakan sebelumnya, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah Bagaimana Kualitas Layanan Aplikasi Disney+ Hotstar terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode SERVQUAL?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk melakukan penulisan yang terarah dan mencapai sasaran, maka penulis melakukan pembatasan terhadap masalah yang dibahas. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Peneliti melakukan analisis kualitas aplikasi Disney+ Hotstar untuk mengetahui sejauh mana kepuasan pengguna dalam menggunakan layanan pada aplikasi Disney+ Hotstar.
2. Dalam melakukan pengukuran kualitas aplikasi ini akan menggunakan metode SERVQUAL, lima dimensi yang akan diukur merupakan :
Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy
3. Pengumpulan data menggunakan metode kuesioner yang disebarakan kepada pelajar/mahasiswa, pegawai negeri, pegawai swasta, lainnya
4. Penelitian ini dibatasi untuk masyarakat di wilayah Kota Jambi yang menggunakan aplikasi Disney+ Hotstar dan yang pernah menggunakan.

5. Penelitian ini hanya mengukur tingkat kepuasan dengan perhitungan menggunakan aplikasi SPSS

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui variabel apa saja yang berpengaruh dan variabel yang tidak berpengaruh pada kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Disney + Hotstar menggunakan metode servqual.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang bisa diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Dapat membantu pihak layanan aplikasi Disney+ Hotstar dalam mengetahui kualitas layanan terhadap kepuasan dari pengguna aplikasi Disney+ Hotstar. Menambahkan pengetahuan dan wawasan penulis melalui penelitian ini.
2. Sebagai referensi bagi peneliti yang ingin melakukan penelitian selanjutnya.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk memberikan gambaran umum mengenai keseluruhan penulisan ilmiah, dapat dilihat melalui sistematika penulisan meliputi:

BAB 1 : PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang pendahuluan yang membahas tentang Latar Belakang Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, serta, Sistematika Penulisan.

BAB II: LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisi teori-teori yang berkaitan dengan penelitian ini Yaitu tentang analisis, kualitas pelayanan, aplikasi dan servqual

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang metodologi penelitian yang digunakan Serta alat-alat dan bahan-bahan pendukung untuk melakukan Penelitian ini.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Pada bab ini membahas tentang model dan instrument penelitian Mengenai kualitas layanan aplikasi Disney+ Hotstar.

BAB V : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan tentang proses analisis kualitas layanan dan hasil uji hipotesis serta hasil penelitian

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang
Dilakukan dan rekomendasi serta saran-saran untuk
Pengembangan penelitian lebih lanjut.

