

BAB I

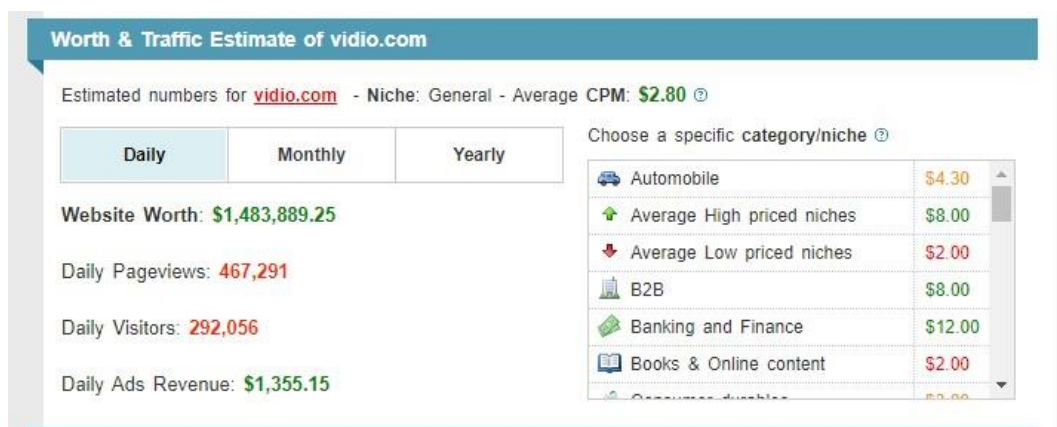
PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Seiring dengan berkembangnya teknologi, manusia semakin dimudahkan dalam melakukan aktivitasnya masing-masing, sehingga semakin hari mereka semakin ketergantungan dengan teknologi. Seperti menonton film yang biasanya dilakukan dengan menggunakan televisi atau pergi ke bioskop, kini dengan hanya menggunakan smartphone sudah bisa untuk menonton film. Seperti yang sudah diketahui kini smartphone sudah bisa digunakan untuk berbagai macam hal, salah satunya yaitu menonton film dengan memanfaatkan aplikasi layanan streaming. Layanan streaming merupakan layanan yang menyediakan atau memfasilitasi pelanggannya untuk menentukan sendiri pilihan program apa yang ingin ditonton[1]. Berbagai website streaming antara lain vidio, netfilx, Viu, Daily motion, dan IqiYi. Salah satu website yang menyediakan layanan video streaming yaitu website vidio, dan sekaligus menjadi objek dalam penelitian ini.

Website vidio adalah layanan streaming terlengkap di Indonesia diluncurkan pertama kali pada 15 Oktober 2014, Vidio merupakan platform OTT (Over the Top) lokal penyedia layanan streaming nomor satu di Indonesia yang dimiliki oleh PT Surya Citra Media Tbk, anak perusahaan Emtek. Vidio menawarkan semua konten hiburan di satu tempat termasuk film, siaran TV, acara olahraga, acara musik, hingga tayangan lifestyle lainnya. Vidio telah terhubung langsung dengan lebih dari 50 stasiun TV dan 30 kanal radio yang bisa di streaming secara gratis.

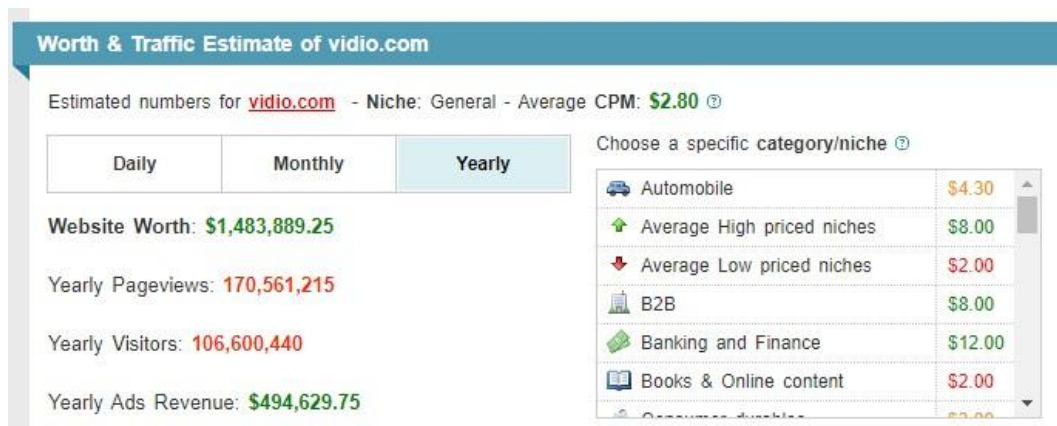
Selain itu, Vidio juga menyajikan para pelanggannya ribuan konten lokal dan internasional, layanan Video On Demand, jaringan TV berbayar, dan konten eksklusif lainnya. Konten-konten ini meliputi seperti serial TV, film layar lebar, film dokumenter dan pilar konten yakni Vidio Original Series yang tersedia bagi semua kelompok usia. Tak ketinggalan juga, Vidio menghadirkan ribuan pertandingan olahraga dari berbagai cabang dan klub favorit kamu. Vidio berkomitmen untuk memberikan akses yang terluas dan termudah bagi para pelanggannya, untuk dapat menikmati hiburan tanpa batas yang bisa diakses dari berbagai perangkat. Berikut data pengunjung website vidio.com dalam sehari, perbulan, dan pertahun.



Gambar 1.1 Total Pengunjung Website Dalam Perhari



Gambar 1.2 Total Pengunjung Website Dalam Perbulan



Gambar 1.3 Total Pengunjung Website Dalam Pertahun

Permasalahan yang sering muncul pada streaming video berupa gangguan seperti video yang tertunda (Delay) dan package loss, Hal tersebut mempengaruhi penurunan performa kualitas video pada client atau user dan user juga mengalami loading yang terlalu lama saat menggunakan website walaupun berada dalam kondisi jaringan yang stabil, selain itu terdapat iklan yang mengganggu user saat sedang menonton video, Untuk mengatasi permasalahan tersebut dibutuhkan jaminan kualitas yang harus dipenuhi sehingga dapat memberikan layanan yang baik untuk performa dari kualitas streaming video. Untuk mencari solusi permasalahan di atas maka peneliti menggunakan metode webqual, Webqual adalah suatu pengukuran untuk mengukur kualitas dari sebuah website berdasarkan instrument yang dapat dikategorikan kedalam tiga variable yaitu: *usability*, *information quality*, dan *interaction quality*. Pada ketiga variabel bertujuan untuk mengukur kepuasan konsumen atau pengguna terhadap kualitas website[2], alasan peneliti menggunakan metode ini karena metode ini yang paling tepat dan efektif untuk melakukan sebuah pengevaluasian kualitas dari suatu website.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas penyusun bermaksud untuk melakukan penelitian dengan judul: **ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN STREAMING PADA WEBSITE VIDIO MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0**

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian diatas, maka terdapat rumusan masalah yaitu :Bagaimana menganalisis kualitas layanan website vidio terhadap kepuasan pengguna berdasarkan hasil analisis menggunakan metode webqual 4.0

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya pembahasan diluar topik dan judul penelitian, maka penulis melakukan pembatasan pada batasan masalah, adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Objek penelitian ini merupakan website vidio (<https://www.vidio.com/>)
2. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode webqual 4.0
3. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *usability, information quality, interaction quality*, dan *user satisfaction*.
4. Pengumpulan data menggunakan kuesioner.
5. Kuesioner dibuat dan disebar melalui *google form* dengan menggunakan *skala likert* dengan nilai jawaban 1-5.

6. Hasil data kuesioner yang telah disebar akan diolah dan dianalisis menggunakan *Smart Partial Least Square (Smartpls)* dengan analisis data *Structural Equation Modelling (SEM)*.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada beberapa permasalahan yang telah disampaikan sebelumnya, analisa ini bertujuan sebagai berikut:

1. Mengetahui hasil analisis tingkat kepuasan pengguna terhadap website vidio di kota jambi menggunakan metode webqual 4.0
2. Mengetahui variabel yang mempengaruhi kepuasan pengguna

1.4.2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Dapat mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pengguna dan dapat mempertimbangkan penggunaan website vidio (<https://www.vidio.com/>)
2. Menjadi acuan bagi pihak website untuk lebih meningkatkan kinerja website dan sebagai bahan rujukan ataupun refrensi untuk penelitian selanjutnya

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Dalam penyusunan penulisan ini sistematika penulisannya terdiri atas 6 (enam) bab, Adapun uraian dari masing-masing bab tersebut adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi pendahuluan yang membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini memuat konsep-konsep teoritis yang digunakan sebagai kerangka atau landasan penelitian yang penulis lakukan.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan tahapan proses yang dilakukan selama mengerjakan penelitian, metode yang digunakan untuk menganalisis dan tools (alat bantu) yang digunakan untuk menganalisis baik software maupun hardware.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Pada bab ini berisi gambaran umum model yang digunakan hipotesis, dan pengembangan kuesioner yang digunakan.

BAB VI : HASIL ANALISIS DAN REKOMENDASI

Pada bab ini tentang perhitungan hasil analisis dan memberikan rekomendasi yang harus dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan website vidio

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini berisikan kesimpulan dan saran yang diperlukan untuk kedepannya dari keseluruhan uraian yang telah dibahas.