

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Program langganan Wetv memungkinkan pengguna menonton layanan kesukaaan dimanapun, kapanpun, dengan media apapun (*gadget, smart tv, computer, dan laptop*). Wetv seperti toko penyewa DVD yang menawarkan film digital di dunia maya dan resmi. Wetv bersih dari iklan dan tidak ada jadwal penayangan yang ditentukan seperti di TV kabel. Pertumbuhan dan Persaingan di Industri Streaming[1].

Dalam era digital saat ini, industri streaming video telah mengalami pertumbuhan yang signifikan, mengubah cara masyarakat mengonsumsi konten hiburan. Wetv, sebagai salah satu pemain utama dalam industri ini, telah menjadi platform streaming yang dominan di berbagai negara asia tenggara, termasuk Indonesia[2]. Namun, dengan meningkatnya persaingan dari layanan streaming lainnya dan perubahan preferensi konsumen, penting untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna Wetv.

Wetv telah hadir di Kota Jambi dan dapat diakses oleh masyarakat setempat. Untuk meningkatkan pengalaman menonton, TelkomGroup melalui Telkomsel dan IndiHome bekerja sama dengan Wetv, memungkinkan pelanggan di Jambi menikmati tayangan Wetv melalui berbagai perangkat seperti TV, laptop, smartphone, dan tablet. Meskipun popularitasnya tinggi, Wetv menghadapi berbagai tantangan di pasar Indonesia. Beberapa pengguna melaporkan masalah

teknis seperti error pada aplikasi setelah pembaruan, kelambatan, dan kesulitan akses.

Untuk mengetahui lebih lanjut tingkat kepuasan penggunanya, terdapat beberapa metode yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas dan pengalaman pengguna diantaranya adalah TAM, *ServQual*, EUCS, dan *DeLone & McLean*[3][4][5]. model *DeLone & McLean* mengintegrasikan aspek ini dengan dimensi lain seperti kualitas sistem dan kualitas informasi. Ini memberikan gambaran yang lebih holistik tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan *DeLone & McLean* telah divalidasi dalam berbagai konteks digital dan online, termasuk e-commerce dan layanan streaming.

Model *DeLone & McLean* menawarkan pendekatan yang lebih komprehensif dan terintegrasi dibandingkan metode lainnya. Model *DeLone & McLean* mencakup enam dimensi yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih. Hal ini memungkinkan analisis yang lebih menyeluruh terhadap berbagai aspek yang mempengaruhi kesuksesan sistem informasi, termasuk layanan streaming seperti Wetv, Model *DeLone & McLean* telah terbukti fleksibel dan dapat diadaptasi untuk berbagai jenis sistem informasi, termasuk e-commerce dan layanan digital. Ini membuatnya sangat cocok untuk mengevaluasi platform streaming seperti Wetv[6][7]. Berdasarkan pertimbangan alasan-alasan di atas, penggunaan model *DeLone & McLean* untuk menganalisis kepuasan pengguna Wetv memberikan kerangka yang lebih komprehensif, fleksibel, dan relevan dibandingkan dengan metode lainnya. Model ini memungkinkan analisis mendalam tentang berbagai faktor yang

mempengaruhi kesuksesan layanan streaming, serta memberikan wawasan yang berharga untuk peningkatan layanan dan strategi retensi pelanggan.

Kepuasan pelanggan terhadap Wetv dapat memberikan rekomendasi bagi Wetv untuk meningkatkan pengalaman pengguna di kota jambi. Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna, Wetv dapat merumuskan strategi yang lebih efektif untuk menarik dan mempertahankan pelanggan di segmen ini. Hal ini tidak hanya akan meningkatkan kepuasan pengguna tetapi juga dapat berkontribusi pada loyalitas jangka panjang terhadap layanan Wetv.

Namun dalam penggunaannya ada beberapa keluhan yang disampaikan para pengguna Wetv yang diberikan pada halaman Google PlayStore. Salah satu permasalahan yang dikeluhkan pengguna yaitu, terjadinya error pada aplikasi setelah diperbarui. Selain itu, beberapa pengguna lain memberikan keluhan terkait aplikasi yang sering lambat dan tidak bisa diakses sehingga membuat pengguna terkendala bahkan tidak bisa melakukan streaming pada saat menggunakannya, Secara keseluruhan, Wetv telah menjadi bagian dari hiburan digital di Kota Jambi, dengan berbagai layanan dan kemudahan akses yang ditawarkan kepada pengguna.

Dari permasalahan yang timbul tersebut, permasalahan di Wetv Indonesia terutama di Kota Jambi yang akan diselesaikan dalam penelitian ini adalah kuantitas dan kualitas konten film yang disediakan oleh Wetv, seperti potensi pasar yang dirasa cukup untuk berlangganan TV kabel dan sebagian besar pelanggan membutuhkan lebih banyak film baik dari segi kualitas maupun kuantitas; harga paket dan promosi yang disediakan Wetv dinilai kurang menarik; niche atau keunikan platform OTT dari layanan video streaming

membuat pengguna berlangganan lebih dari satu platform; dan metode pembayaran terbatas Wetr, yaitu hanya menerima kartu debit dan kartu kredit, meskipun ada pembaruan di awal September 2024 di mana pembayaran dapat dilakukan melalui *gopay*[8].

Berdasarkan masalah yang telah dijabarkan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan analisis terhadap permasalahan tersebut sebagai bahan penelitian dengan judul **“ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA PADA APLIKASI WETV DI KOTA JAMBI MENGGUNAKAN METODE DELONE AND MCLEAN ”**

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

1. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna Wetr di kota Jambi?

## **1.3 BATASAN MASALAH**

1. Penelitian ini dilakukan hanya pada pengguna Aplikasi Wetr.
2. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode *Delone and Mclean*.
3. *Sample* pengguna diambil dari masyarakat di Kota Jambi.
4. Pengumpulan data menggunakan Kuesioner dengan bantuan *Google Form*.

## **TUJUAN DAN MANFFAT PENELITIN**

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

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

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi Wetr di kalangan masyarakat Kota Jambi berdasarkan dimensi kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan.
2. Untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap aplikasi Wetr, sesuai dengan model DeLone dan McLean.
3. Dapat memberikan rekomendasi yang berbasis data kepada pengembang aplikasi Wetr mengenai aspek-aspek yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan pengguna.
4. Untuk menganalisis hubungan antara tingkat kepuasan pengguna dengan niat untuk menggunakan kembali aplikasi Wetr di masa mendatang.

### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

1. Dapat memberikan rekomendasi kepada pengguna aplikasi Wetr.
2. Menambah pengetahuan dan wawasan penulis dalam penelitian ini.
3. Sebagai referensi bagi peneliti yang ingin melakukan penelitian selanjutnya.

## **SISTEMATIKA PENULISAN**

Sistematika penulisan ini menggambarkan secara umum apa yang penulis bahas dalam setiap bab dari laporan proyek penelitian, yang terdiri dari 6 bab. Sistematika penulisannya adalah sebagai berikut :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Bab ini berisi tentang konsep-konsep teoritis yang berhubungan dengan masalah yang teliti serta digunakan sebagai kerangka atau landasan yang di gunakan untuk mendukung pemahaman terhadap penelitian, serta kutipan-kutipan yang diambil dari buku, jurnal dan lain sebagainya. Juga berisi tentang tinjauan penelitian sejenis.

### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang tahapan tentang kerangka kerja penelitian, metode penelitian yang digunakan dan teknik pengumpulan data penelitian serta teknik analisis data.

### **BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN**

Bab ini menggambarkan dan menjelaskan model, hipotesis penelitian serta menganalisis dan mengukur kepuasan pengguna menggunakan metode *Delone and Mclean*

**BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang perhitungan hasil analisis terhadap tingkat kepuasan pengguna pada Aplikasi Wetv

**BAB VI : PENUTUP**

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari seluruh pembahasan dan saran yang berkaitan dengan hasil penelitian yang di lakukan oleh peneliti.