BAB I
PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Internet telah menjadi bagian yang tidak terpisahkan hingga saat ini didalam kehidupan masyarakat modern. Di Indonesia, penggunaan internet terus meningkat setiap tahun dikarenakan dorongan perkembangan teknologi yang semakin maju dan meningkatnya ketersediaan infrastruktur telekomunikasi. Berdasarkan laporan Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) 2024, lebih dari 218 juta penduduk Indonesia yang telah terhubung ke internet, dan terus bertambah setiap tahunnya[1].

Tingginya tingkat penggunaan internet melalui perangkat mobile, berdampak pula pada kecenderungan masyarakat dalam menikmati konten hiburan. Salah satu layanan yang dikenal saat ini adalah layanan streaming video atau biasa disebut Viu. Viu adalah platform layanan *streaming* video bermodel bisnis premium yang berkembang di Indonesia. Viu menawarkan layanan streaming drama asia, film, *variety show*, dan konten video lainnya. Pengguna Viu non-premium memiliki akses dapat mengunduh konten untuk ditonton tanpa koneksi internet (*offline*), serta terbatasnya akses ke sejumlah drama atau film terbaru. Sedangkan pengguna Viu *premium* terbebas dari semua keterbatasan tersebut serta mendapatkan beberapa fitur tambahan seperti streaming tanpa jeda iklan, dapat mengunduh konten untuk ditonton secara *offline*, akses ke episode

terbaru dan konten eksklusif, kualitas video lebih tinggi (HD), dan dapat menonton di beberapa perangkat yang terhubung dengan akun Viu yang sama[2].

Meskipun Viu menyediakan beragam fitur menarik seperti Viu Originals, keluhan yang disampaikan oleh para pengguna melalui feedback yang diberikan pada halaman *Google Playstore*, permasalahan yang dikeluhkan pengguna yaitu video yang sudah terdownload tidak bisa diputar jika data internet tidak menyala padahal telah langganan VIP Viu, iklan yang terlalu banyak disetiap menit, mencari film di Viu versi web ada tapi jika di aplikasi tidak dapat ditemukan padahal telah menulis judul yang sama, subtitle lambat beberapa detik.[3]. Di antara keluhan tersebut pengguna diantaranya mengeluhkan subtitle yang tidak tampil, gangguan *bug* pada iklan, serta waktu loading video yang terlalu lama. Isu utama yang akan dieksplorasi dalam penelitian ini adalah keluhan pengguna saat menonton streaming vidio yang memberikan nilai negatif di *Google Playstore* terhadap aplikasi Viu serta memberikan potensi Viu dalam menyajikan pengalaman yang lebih optimal bagi pelanggannya [4].

Pada permasalahan ini, ada beberapa metode yang bisa digunakan untuk menganalisis sebuah permasalahan pada Viu. Berikut adalah beberapa metode yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas dan pengalaman pengguna diantaranya adalah TAM, *ServQual*, EUCS, dan *DeLone & McLean*. Model *DeLone & McLean* yang dapat digunakan untuk menilai tingkat kepuasan dan loyalitas pengguna terhadap layanan teknologi.

Model *DeLone & McLean* menyajikan pendekatan yang lebih menyeluruh dan terintegrasi dibandingkan metode lain. Model ini terdiri dari enam dimensi utama, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih. Dengan kerangka tersebut, analisis terhadap berbagai faktor yang memengaruhi keberhasilan sistem informasi menjadi lebih komprehensif, termasuk untuk layanan streaming seperti Viu. Selain itu, Model *DeLone & McLean* terbukti memiliki fleksibilitas yang tinggi dan mampu diterapkan pada berbagai jenis sistem informasi, seperti *e-commerce* dan platform digital, sehingga sangat tepat digunakan untuk menilai platform streaming seperti Viu[5].

Berdasarkan masalah yang telah diidentifikasi, hipotesis yang diangkat dalam penelitian ini adalah bahwa penerapan metode evaluasi berbasis *DeLone and McLean* dapat memberikan analisis yang lebih menyeluruh terhadap keluhan-keluhan yang masih dirasakan oleh para pengguna di Viu. Fokus penelitian ini adalah untuk mengukur sejauh mana Viu berhasil memperbaiki masalah-masalah yang ada dengan mengevaluasi berbagai aspek yang memengaruhi *System Quality, Information Quality, Use, User Satisfaction* dan *Net Benefit*.

Berdasarkan masalah yang telah dijabarkan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan analsis terhadap permasalahan tersebut sebagai bahan penelitian dengan judul **"Analisis Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi VIU Menggunakan *Metode Delone and McLean*"**

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan dari latar belakang yang telah dijelaskan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apa saja variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna pada Aplikasi Viu di Kota Jambi Menggunakan metode *Delone and Mclean* dan memberikan rekomendasi variabel yang berpengaruh?

1.3 BATASAN MASALAH

1. Penelitian ini dilakukan hanya pada pengguna Aplikasi Viu.
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*.

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. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi Viu 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 Viu, sesuai dengan model *DeLone dan McLean.*
3. Dapat memberikan rekomendasi yang berbasis data kepada pengembang aplikasi Viu mengenai aspek-aspek yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan pengguna.
4. Untuk menganalisis hubungan antara tingkat kepuasan pengguna dengan niat untuk menggunakan kembali aplikasi Viu di masa mendatang.

1.4.2 Manfaat Penelitian

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

1.5 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 Viu

BAB VI : PENUTUP

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