BAB I
PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG MASALAH

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin pesat telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat. Salah satu perubahan yang paling terlihat adalah dalam cara masyarakat mengakses informasi dan hiburan. Jika sebelumnya masyarakat lebih banyak mengandalkan media konvensional seperti televisi, DVD, atau bioskop untuk menonton film dan acara hiburan, kini masyarakat mulai beralih ke layanan digital berbasis internet yang lebih praktis dan fleksibel.

Kemajuan teknologi internet memungkinkan masyarakat untuk menikmati berbagai konten hiburan secara online melalui platform streaming. Layanan streaming memberikan kemudahan bagi pengguna untuk menonton berbagai jenis konten seperti film, serial televisi, dokumenter, dan program hiburan lainnya tanpa harus terikat oleh jadwal tayang tertentu. Selain itu, pengguna juga dapat mengakses layanan tersebut kapan saja dan di mana saja selama terhubung dengan jaringan internet [1].

Salah satu platform streaming yang cukup populer dan banyak digunakan oleh masyarakat adalah Netflix. Platform ini menawarkan berbagai macam konten hiburan dari berbagai negara dengan kualitas gambar yang baik serta fitur yang mendukung kenyamanan pengguna dalam menonton. Netflix juga menyediakan berbagai fitur seperti rekomendasi tontonan, pencarian konten, serta tampilan

antarmuka yang dirancang agar mudah digunakan oleh pengguna dari berbagai kalangan.[2]

Dalam penggunaan sebuah sistem atau aplikasi digital, kepuasan pengguna menjadi salah satu faktor penting yang menentukan keberhasilan suatu sistem informasi. Kepuasan pengguna dapat mencerminkan sejauh mana suatu sistem mampu memenuhi kebutuhan dan harapan penggunanya. Jika pengguna merasa puas dengan layanan yang diberikan, maka kemungkinan besar mereka akan terus menggunakan aplikasi tersebut. Sebaliknya, jika pengguna merasa kurang puas, maka hal tersebut dapat mempengaruhi minat pengguna untuk menggunakan layanan tersebut di masa yang akan datang. Tingkat kepuasan pengguna terhadap suatu aplikasi dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kualitas informasi yang disajikan, keakuratan sistem dalam memberikan data, tampilan atau format aplikasi, kemudahan dalam penggunaan, serta kecepatan sistem dalam merespons kebutuhan pengguna. Faktor-faktor tersebut menjadi aspek penting dalam menilai apakah suatu sistem informasi telah berjalan dengan baik dan mampu memberikan pengalaman penggunaan yang positif bagi penggunanya.

Meskipun Netflix merupakan salah satu platform streaming yang populer, tidak menutup kemungkinan masih terdapat berbagai kendala yang dirasakan oleh pengguna dalam menggunakan aplikasi tersebut. Beberapa pengguna mungkin mengalami kesulitan dalam mencari konten tertentu, menemukan rekomendasi yang kurang sesuai, atau mengalami keterlambatan dalam memuat konten. Permasalahan-permasalahan tersebut dapat mempengaruhi pengalaman pengguna serta tingkat kepuasan mereka terhadap aplikasi yang digunakan [3].

Oleh karena itu, diperlukan suatu evaluasi untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Netflix. Salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap suatu sistem informasi adalah End User Computing Satisfaction (EUCS). Metode ini menilai tingkat kepuasan pengguna berdasarkan beberapa dimensi utama yaitu content (isi informasi), accuracy (keakuratan), format (tampilan), ease of use (kemudahan penggunaan), dan timeliness (ketepatan waktu). Dengan menggunakan metode EUCS, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Netflix serta mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna dalam menggunakan layanan tersebut [4].

Permasalahan yang terjadi ketika menggunakan aplikasi Netflix dapat mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap aplikasi. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi Netflix di Kota Jambi, menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS). Selain itu, hasil analisis yang dilakukan terhadap penilaian kualitas aplikasi Netflix kemudian diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kualitas layanan serta faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna dan menjadi feedback atau umpan balik bagi perusahaan.

Berdasarkan latar belakang diatas peneliti mengambil judul **"Analisis Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Netflix di Kota Jambi Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)"**

1.2. RUMUSAN MASALAH

Pada uraian latar belakang masalah, maka dapat dilakukan rumusan masalah yaitu “Bagaimana menganalisis kepuasan pengguna pada aplikasi Netflix di Kota Jambi menggunakan metode EUCS ”.

1.3. BATASAN MASALAH

Berikut adalah batasan yang diperlukan agar penelitian tidak menyimpang dari tujuan yang ditetapkan. Berikut ini adalah beberapa batasan yang telah ditetapkan oleh penulis:

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada aplikasi Netflix
2. Metode yang diterapkan dalam penelitian ini adalah metode”*End User Computing Satisfaction(EUCS)”*..
3. Variabel independent yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness.*
4. Pengumpulan data menggunakan kueisioner yang dibuat melalui *Google Form.*
5. Responden dari penelitian ini adalah pengguna aplikasi Netflix yang berada di kota jambi.
6. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah rumus Rao Purba

1.4. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

Berikut ini merupakan tujuan dan manfaat penelitian yang diharapkan dari penelitian ini antara lain:

1.4.1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah diatas, berikut merupakan tujuan dari penelitian ini, yaitu :

1. Menerapkan metode EUCS untuk mengukur kepuasan pengguna aplikasi Netflix.
2. Menganalisis dan megevaluasi metode EUCS untuk mengukur kepuasan pengguna aplikasi Netflix.

1.4.2. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dapat membantu pihak layanan aplikasi Netflix untuk mengetahui seberapa besar kepuasan pengguna terhadap aplikasi Netflix.
2. Variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna menjadi dasar dan rujukan terhadap aplikasi Netflix untuk melakukan perbaikan guna meningkatkan kepuasan pengguna.
3. Menambahkan keahlian dan pemahaman penulis melalui penelitian ini.
4. Sebagai referensi untuk peneliti yang ingin melakukan penelitian selanjutnya.

1.5. SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk mempermudah dalam penulisan laporan penelitian ini, penulis menyajikan sistematika penulisan penelitian sebagai berikut;

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini membahas latar belakang masalah dari penelitian, bagaimana rumusan masalahnya, Batasan masalah yang

harus ditetapkan, tujuan dan manfaat penelitian yang harus direalisasikan dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Selain kutipan dari buku, jurnal, dan sumber lainnya, bab ini menyajikan gagasan teoritis yang berfungsi sebagai dasar atau kerangka kerja untuk memahami penelitian. Ini juga mencakup tinjauan studi terkait.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini membahas tentang langkah-langkah kerangka kerja penelitian, metode penelitian yang digunakan, metode pengumpulan data lalu analisis data penelitian, alat penelitian semuanya termasuk dalam bab ini.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini menggambarkan dan menjelaskan model dan hipotesis penelitian, bersama dengan analisis dan pengukuran kepuasan pengguna menggunakan pendekatan EUCS.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas gambaran dari objek penelitian dan menjelaskan hasil perhitungan dari analisis yang telah dilakukan. Hasil analisis ini akan memberikan gambaran bagaimana kepuasan pengguna terhadap aplikasi Netflix.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini membahas tentang kesimpulan dari seluruh penelitian yang dilakukan termasuk saran yang berkaitan dengan hasil penelitian untuk pengembangan penelitian berikutnya.