

BAB I

PENDAHULUAN

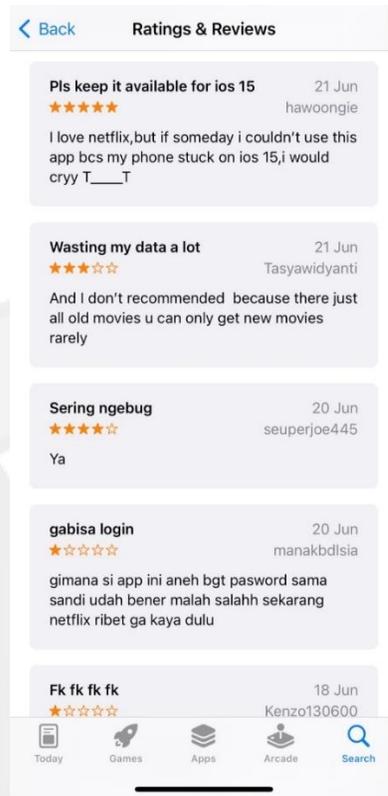
1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi dan internet telah membawa perubahan besar dalam industri hiburan dan media. Dalam era digital yang terus berkembang, layanan *streaming* konten telah menjadi fenomena yang populer di kalangan pengguna. Dua platform *streaming* yang menonjol adalah Netflix dan Disney Plus. Netflix, sebagai pelopor dalam industri ini, telah berhasil memperoleh pangsa pasar global yang besar. Sampai tahun 2021, Netflix menjadi salah satu layanan *streaming* terbesar di dunia dengan lebih dari 200 juta pelanggan di berbagai negara dengan berkat beragamnya katalog konten yang diberikan serta produksi konten yang asli berkualitas (Safira Pitaloka, 2023).

Sementara Disney Plus, sebagai pesaing baru, telah menarik perhatian dengan konten eksklusif dari portofolio Disney yang luas. Meskipun relatif baru, dalam kurun waktu tiga tahun, Disney Plus telah mencatat pertumbuhan yang sangat signifikan dengan total jumlah pelanggan 116 juta pelanggan di seluruh dunia. Di Indonesia, Disney Plus telah menjadi pemimpin pasar dengan total 2,5 juta pelanggan yang mengungguli Netflix yang memiliki penetrasi sebesar 850 ribu pelanggan (Rizal, 2021). Kehadiran keduanya telah mengubah cara kita mengonsumsi hiburan, dan tingkat kepuasan pengguna menjadi faktor kunci dalam mempertahankan dan menarik pengguna baru.

Analisis tingkat kepuasan pengguna merupakan aspek penting dalam konteks aplikasi *streaming* seperti Netflix dan Disney Plus. Jika kinerja aplikasi memenuhi harapan, pengguna akan merasa puas (Lestari, 2018). Tingkat kepuasan dapat mencerminkan sejauh mana pengguna merasa puas dengan kualitas dan pengalaman yang diberikan oleh layanan tersebut dengan harapan mereka (Hermanto, 2019). Dalam lingkungan persaingan yang ketat, pemahaman yang mendalam tentang tingkat kepuasan pengguna adalah krusial untuk mempertahankan serta meningkatkan pangsa

pasar. Maka dari itu, analisis tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan Netflix dan Disney Plus menjadi perhatian penting dalam konteks ini. Seperti pada Gambar 1.1 dan Gambar 1.2, terdapat beberapa pengguna memiliki kendala saat menggunakan kedua aplikasi tersebut.



Gambar 1. 1 Ulasan Aplikasi Netflix pada App Store



Gambar 1. 2 Ulasan Aplikasi Disney Plus pada App Store

Selain itu, harga menjadi salah satu aspek yang dipertimbangkan oleh calon pembeli sebelum melakukan pembelian suatu produk ataupun sebuah layanan. Harga yang terjangkau menjadi faktor penarik bagi calon pembeli, terutama jika disertai dengan kualitas produk yang tinggi (Aulia et al., 2020). Maka dari itu, tidak semua pengguna menggunakan kedua aplikasi *streaming* ini karena mempertimbangkan harga layanan dari setiap aplikasi apakah sepadan dengan kualitas yang di dapatkan.

Kunci keberhasilan pada setiap aplikasi adalah tidak hanya pada kualitas konten yang ditawarkan, tetapi juga pada pengalaman pengguna yang diberikan melalui layanan elektronik (*e-service*) yang disediakan. *E-Service Quality* merupakan sejauh mana kemampuan suatu platform daring dalam menyediakan kemudahan dan efisiensi dalam proses berbelanja, bertransaksi, dan pengiriman (Zeithaml et al., 2009). Sehingga *e-service quality* merupakan faktor penting yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna dalam penggunaan aplikasi tersebut.

Dalam rangka melakukan analisis yang komprehensif terhadap tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi Netflix dan Disney Plus, metode analisis statistik deskriptif sebagai pendekatan utama dalam mengumpulkan, menganalisis, dan menjelaskan data yang diperoleh dari para pengguna. Metode ini memungkinkan peneliti untuk merinci dan memahami data pengalaman pengguna serta kualitas layanan elektronik yang diterima pengguna.

Melalui analisis tingkat kepuasan pengguna pada Netflix dan Disney Plus, kita dapat mengidentifikasi perbedaan dalam kualitas layanan antara kedua platform tersebut. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk memilih topik ini sebagai Tugas Akhir dengan judul “ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP LAYANAN *STREAMING* VIDEO DENGAN METODE *E-SERVICE QUALITY*: STUDI KASUS PADA APLIKASI NETFLIX DAN DISNEY PLUS”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, dapat dirumuskan masalah-masalah sebagai berikut:

- 1) Bagaimana tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi Netflix dan Disney Plus?
- 2) Hal apa saja yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan tingkat kepuasan pada aplikasi Netflix dan Disney Plus?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui tingkat kepuasan yang lebih tinggi di antara aplikasi Netflix dan Disney Plus.
- 2) Untuk mengetahui hal apa saja yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan pada aplikasi Netflix dan Disney Plus.

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Fokus pengguna yaitu yang berusia 17 – 50 tahun.
- 2) Data penelitian diperoleh melalui survei.
- 3) Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Statistik Deskriptif.
- 4) Variabel *input* yang digunakan dalam penelitian ini adalah *E-Service Quality* yaitu *Efficiency* (Efisiensi), *Fulfillment* (Pemenuhan), *Reliability* (Keandalan), *Privacy* (Privasi), dan *Responsiveness* (Responsif).
- 5) Hasil dari penelitian ini adalah sebatas mengetahui tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi Netflix dan Disney Plus.

1.5 Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini, terdapat beberapa manfaat yang bisa didapatkan sebagai berikut:

- 1) Penulis dan pembaca dapat memperluas pengetahuan dan wawasan yang lebih baik tentang bagaimana *e-service quality* mempengaruhi pengalaman pengguna dalam industri layanan *streaming* video.
- 2) Memberikan referensi bagi pembaca yang berencana melakukan penelitian serupa tentang aspek apa saja yang dapat ditingkatkan.
- 3) Perusahaan dapat mendorong inovasi produk dan layanan menjadi lebih baik.

1.6 Sistematika Penulisan

Berikut merupakan sistematika penulisan penelitian yang dibuat dalam lima bab, yaitu:

1) **BAB I – PENDAHULUAN**

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

2) **BAB II - LANDASAN TEORI**

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai landasan teori tentang tingkat kepuasan, aplikasi *streaming*, Netflix, Disney Plus, *skala likert*, penelitian terdahulu, dan lainnya.

3) **BAB III - METODOLOGI PENELITIAN**

Dalam bab ini akan diuraikan tentang metode pengumpulan data, kerangka pikir, hipotesis, tahapan penelitian, dan metode penyelesaian.

4) **BAB IV - HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini akan diuraikan tentang hasil pengumpulan data yang terbagi atas persiapan data dan uji kalayakan data. Serta hasil penelitian yang terbagi atas pengujian data dan hasil pengujian.

5) BAB V - KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini diuraikan tentang kesimpulan terkait pengaruh *e-service quality* terhadap perbandingan tingkat kepuasan pada aplikasi Netflix dan Disney Plus dan saran yang diperoleh melalui penelitian ini.

