

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Dalam beberapa tahun terakhir, layanan *streaming* video telah mengalami pertumbuhan yang pesat dan menjadi salah satu hiburan utama bagi masyarakat di seluruh dunia. Pergeseran preferensi dari media tradisional seperti televisi ke *platform* digital didorong oleh kemudahan akses, fleksibilitas waktu, dan keberagaman konten yang diberikan oleh layanan *streaming* (Lamkhede & Das, 2019). Dua *platform* yang paling menonjol di industri ini adalah *Netflix* dan juga Amazon Prime Video. Kedua aplikasi ini tidak hanya bersaing dalam menyediakan konten berkualitas, tetapi juga dalam memberikan pengalaman pengguna (*User Experience*) yang optimal. Pengalaman pengguna yang baik memainkan peran penting dalam menarik dan mempertahankan pelanggan, menjadikannya salah satu faktor penentu keberhasilan dalam industri ini (Matić, 2021).

*User Experience (UX)* mencakup aspek yang lebih luas daripada sekedar tampilan antarmuka atau *User Interface (UI)*. *User Experience (UX)* melibatkan hubungan antara pengguna dengan produk melalui elemen-elemen seperti kemudahan dari penggunaan, daya tarik emosional, dan kepuasan (Orlando Putra & Setiawan, 2019). Dalam konteks aplikasi *streaming* video, *User Experience* dapat mencakup navigasi antarmuka yang intuitif, algoritma personalisasi yang sesuai dengan *user*, kecepatan pemutaran konten, hingga desain visual yang menarik bagi *user*.

*Netflix* dan Amazon Prime Video merupakan dua platform layanan *streaming* digital terbesar yang telah menjangkau jutaan pengguna di seluruh dunia. *Netflix*, yang didirikan pada tahun 1997, telah berevolusi dari penyedia layanan penyewaan DVD menjadi pelopor dalam industri *video-on-demand* (VoD) dengan fokus utama pada konten orisinal, seperti film, serial, dan dokumenter yang diproduksi secara eksklusif. Keberhasilannya dalam menarik minat pengguna tidak hanya terletak pada keragaman konten, tetapi juga pada kemampuannya memanfaatkan teknologi algoritma untuk memberikan rekomendasi yang relevan dan personal.

Amazon Prime Video, yang merupakan bagian dari layanan Amazon Prime, hadir sebagai pesaing kuat dengan menggabungkan akses terhadap konten eksklusif, fitur pembelian dan penyewaan digital, serta integrasi layanan dengan ekosistem Amazon secara menyeluruh. Platform ini menawarkan nilai tambah bagi pengguna dengan menyediakan pilihan konten internasional yang luas dan pendekatan strategis dalam lisensi serta produksi konten orisinal. Keduanya tidak hanya berfokus pada kualitas tayangan, tetapi juga terus berinovasi dalam hal *User Experience* untuk membedakan diri di pasar yang semakin kompetitif.

*Netflix* dan Amazon Prime Video memiliki pendekatan yang berbeda dalam merancang *User Experience*, yang dapat menghasilkan perbedaan dalam persepsi pengguna terhadap kualitas. Oleh karena itu, maka diperlukan analisis yang sistematis untuk membandingkan pengalaman pengguna dari kedua aplikasi tersebut. Salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengevaluasi UX adalah *User Experience Questionnaire (UEQ)*. *User Experience Questionnaire (UEQ)* mengukur enam dimensi utama UX, yaitu: daya tarik (*attractiveness*), kejelasan

(*perspicuity*), efisiensi (*efficiency*), keandalan (*dependability*), simulasi (*stimulation*), dan kebaruan (*novelty*) (A. Pratama et al., 2022).

Dalam penelitian ini, UEQ akan digunakan untuk mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan dari UX pada *Netflix* dan *Amazon Prime Video* berdasarkan persepsi pengguna. Dengan diadakannya penelitian ini, diharapkan penelitian ini dapat memberikan perspektif baru mengenai bagaimana UX dapat menjadi keunggulan kompetitif bagi *platform Netflix* dan *Amazon Prime Video*. Berdasarkan pertimbangan tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**ANALISIS PERBANDINGAN PENGALAMAN PENGGUNA PADA LAYANAN STREAMING FILM *NETFLIX* DAN *AMAZON PRIME VIDEO* MENGGUNAKAN *USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ)*”**

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian kali ini adalah:

- 1) Bagaimana perbandingan dari UX pada pengguna layanan *streaming Netflix* dan *Amazon Prime Video* berdasarkan aspek-aspek yang diukur menggunakan *User Experience Questionnaire (UEQ)*?
- 2) Apa kelebihan dan kekurangan dari masing-masing layanan berdasarkan aspek-aspek yang diukur menggunakan *User Experience Questionnaire (UEQ)*?

- 3) Bagaimana perbedaan *User Experience* antara *Netflix* dan Amazon Prime Video memengaruhi daya saing kedua platform dalam industri streaming video?

### 1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dijabarkan, maka yang menjadi tujuan penelitian dalam penelitian kali ini adalah:

- 1) Mengetahui perbandingan dari UX pada pengguna layanan *streaming* Netflix dan Amazon Prime Video berdasarkan aspek-aspek yang diukur menggunakan *User Experience Questionnaire (UEQ)*.
- 2) Mengetahui kelebihan dan kekurangan dari masing-masing layanan berdasarkan aspek-aspek yang diukur menggunakan *User Experience Questionnaire (UEQ)*.
- 3) Mengetahui Bagaimana perbedaan UX antara *Netflix* dan Amazon Prime Video memengaruhi daya saing kedua platform dalam industri *streaming* video?

### 1.4. Batasan Masalah

Berdasarkan judul dari penelitian ini, maka yang menjadi batasan masalah dalam penelitian kali ini adalah:

- 1) Penelitian hanya berfokus pada aplikasi *Netflix* dan Amazon Prime Video, tidak mencakup platform streaming lainnya.
- 2) Analisis UX terbatas pada enam dimensi UEQ: daya tarik, efisiensi, kejelasan, ketergunaan, stimulasi, dan kebaruan.

- 3) Responden penelitian terbatas pada pengguna aktif *Netflix* dan Amazon Prime Video di wilayah tertentu.
- 4) Fokus penelitian adalah persepsi pengguna terhadap UX, tidak mencakup analisis teknis seperti performa jaringan atau algoritma.
- 5) Data primer berasal dari pengguna aktif kedua aplikasi, sedangkan data sekunder dari studi literatur dan dokumentasi terkait.

### **1.5. Manfaat Penelitian**

Adapun yang menjadi manfaat dari penelitian ini adalah:

- 1) Dapat mengetahui kelebihan dan kekurangan pengalaman pengguna (UX) pada layanan streaming *Netflix* dan Amazon Prime Video berdasarkan hasil analisis menggunakan *User Experience Questionnaire (UEQ)*.
- 2) Dapat memahami karakteristik UX yang ideal untuk aplikasi streaming video yang sesuai dengan kebutuhan dan preferensi pengguna.
- 3) Memberikan rekomendasi strategis bagi pengembang *Netflix* dan Amazon Prime Video untuk meningkatkan kualitas UX sehingga dapat mengoptimalkan daya saing dalam industri streaming video.

### **1.6. Metodologi Penelitian**

Dalam melakukan penelitian, tahapan-tahapan yang akan dilakukan untuk melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Studi Pustaka

Pada tahap ini dilakukan kajian literatur untuk memahami konsep-konsep dasar yang terkait dengan *User Experience (UX)*, *User Experience*

*Questionnaire (UEQ)*, serta layanan *streaming* video terutama layanan *Netflix* dan *Amazon Prime Video*. Studi pustaka ini mencakup analisis jurnal, buku, artikel ilmiah, dan dokumentasi yang relevan untuk memberikan landasan teoretis serta membantu untuk merancang kerangka penelitian yang sesuai.

## 2) Pengumpulan Data

Tahap ini mencakup pengumpulan data primer melalui survei menggunakan kuesioner UEQ. Responden yang dipilih merupakan pengguna aktif *Netflix* dan *Amazon Prime Video* yang memiliki pengalaman dalam menggunakan kedua platform tersebut. Kuesioner akan diisi secara *online* untuk mempermudah distribusi dan meningkatkan jumlah partisipan.

## 3) Analisis Data

Data yang terkumpul melalui UEQ akan dianalisis untuk mengidentifikasi perbandingan UX antara *Netflix* dan *Amazon Prime Video* berdasarkan enam dimensi UEQ: daya tarik, efisiensi, kejelasan, ketergunaan, stimulasi, dan kebaruan. Analisis statistik, seperti uji t atau ANOVA, digunakan untuk menentukan apakah terdapat perbedaan signifikan antara kedua platform.

## 4) Pengujian dan Evaluasi

Hasil analisis data akan dievaluasi untuk memahami bagaimana perbedaan UX antara *Netflix* dan *Amazon Prime Video* memengaruhi

daya saing kedua platform. Pengujian dilakukan dengan membandingkan skor rata-rata UEQ kedua platform terhadap benchmark yang relevan.

### **1.7. Sistematika Penulisan**

Untuk membuat pembahasan pada skripsi menjadi lebih sistematis, maka peneliti telah menyusun sistematika penulisan yang akan dijadikan sebagai kerangka dan juga pedoman dalam penulisan skripsi. Berikut merupakan sistematika yang telah disusun:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan latar belakang pemilihan judul, perumusan masalah, tujuan, manfaat penelitian, batasan masalah, serta sistematika penulisan laporan penelitian.

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

Bab ini berisi pembahasan mengenai teori dan konsep yang relevan dengan topik penelitian, serta kajian literatur terkait. Landasan teori ini digunakan sebagai dasar untuk mendukung analisis dan pembahasan penelitian yang dilakukan.

#### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan pendekatan yang digunakan dalam penelitian, mencakup desain penelitian, metode pengumpulan data, instrumen penelitian, dan teknik analisis data yang diterapkan untuk menjawab rumusan masalah.

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini memaparkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dilengkapi dengan analisis data yang diperoleh. Pembahasan dilakukan untuk mengaitkan hasil penelitian dengan rumusan masalah dan landasan teori.

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini menyajikan kesimpulan dari penelitian yang telah dilaksanakan serta memberikan saran untuk pengembangan lebih lanjut terkait topik penelitian.

