

BAB I

PENDAHULUAN

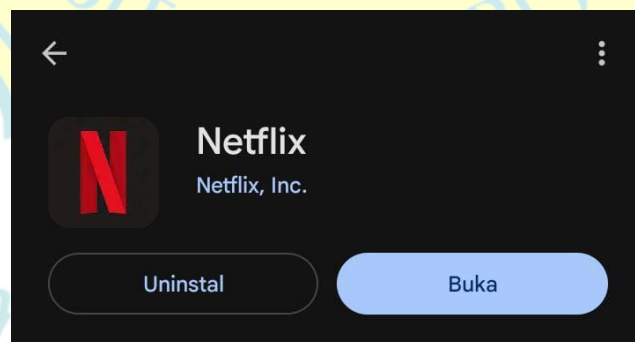
A. Latar Belakang Penelitian

Saat ini sistem televisi sudah mulai untuk bermigrasi secara bertahap dari televisi analog ke televisi digital. Dengan adanya televisi digital membuat masyarakat Indonesia menjadi terlihat lebih maju. Menurut data yang dilansir pada (databoks, 2020) pengguna internet di Indonesia sangat besar, seperti pengguna internet pada *smartphone* yaitu mencapai 98,2%, laptop pribadi mencapai 74,7%, dan kepemilikan tablet 18,5%, sehingga membuat pengguna internet di Indonesia naik jadi 5,2% atau 10 juta pengguna internet. Hal ini menandakan masyarakat Indonesia telah terdigitalisasi dengan cukup baik dan membuat dunia digital Indonesia jadi lebih signifikan (Kemp, 2023).

Dalam dunia globalisasi saat ini, seluruh perusahaan harus mengikuti perkembangan teknologi supaya tidak tertinggal akan perubahan yang terjadi terutama di industri jasa perfilman. Film merupakan salah satu hiburan paling menarik dan banyak diminati oleh masyarakat. Awalnya film hanya ada di televisi saja, akan tetapi dengan berkembangnya dunia digital televisi bukan lagi pilihan utama seseorang untuk mendapatkan hiburan karena tayangannya yang memiliki jadwal. Media konvensional seperti televisi tidak menyediakan tayangan yang lama dan dinikmati sekali duduk seperti internet. Dari perkembangan zaman penggabungan teknologi,

internet, film dan televisi menjadikan suatu audiovisual yang bernama *Video On Demand* (VoD) (Pradsmadji dan Irwansyah, 2020).

Salah satu aplikasi VoD yang banyak di unduh oleh dunia adalah Netflix. *Marc Randolph* dan *Reed Hastings* mendirikan Netflix pada 29 Agustus 1997 di California, Amerika Serikat. Awalnya mereka mempertimbangkan untuk menawarkan layanan penyewaan DVD. Tujuan dari layanan penyewaan ini adalah memungkinkan semua orang menonton sebanyak mungkin film yang mereka inginkan, dengan DVD dikirim langsung ke rumah mereka melalui pos. Mereka memperkenalkan situs web Netflix.com pada tahun 1998, yang memungkinkan pengguna dapat menyewa dan membeli DVD secara *online*. Pada tahun 1999, Netflix semakin memperluas penawarannya dengan menyediakan penyewaan film tanpa batas waktu, tanpa biaya keterlambatan, dan langganan bulanan yang murah. Hanya dalam waktu tiga tahun, taktik ini mampu menambah 600.000 pelanggan di Amerika Serikat.



Gambar 1.1 Aplikasi Netflix

Sumber: *Google Play Store*

Dengan berkembangnya *platform* ini, Netflix memiliki 4,2 juta anggota pada tahun 2005. Dua tahun kemudian, Netflix secara resmi

meluncurkan layanan *streaming* untuk film dan acara televisi. Praktik menonton film secara *online* tanpa harus mengunduh terlebih dahulu filmnya dikenal sebagai *streaming film*. Pengguna dapat langsung mulai menonton karena sistem *streaming* menampilkan film secara real time melalui koneksi internet. *Streaming* data secara terus menerus dari *server* penyedia layanan ke perangkat pengguna (seperti komputer, ponsel pintar, atau *smart TV*). Hingga akhirnya Netflix dapat mengembangkan aplikasinya hingga di akses oleh 190 negara pada tahun 2016 dan salah satunya adalah Indonesia.

Aplikasi Netflix ini dapat dengan mudah ditemukan di *Google Play Store* maupun *platform store* lainnya. Dengan menggunakan internet pengguna dapat mengakses dan mengunduhnya di *smartphone*, laptop, tablet, bahkan televisi yang terhubung ke internet (televisi android). Perusahaan Netflix memberikan konten iklan atau penawaran yang beragam baik dari harga paket premium untuk keluarga maupun paket premium untuk sendiri (Anshari, 2019).

Intelligentia - Dignitas



Gambar 1.2 Rating Aplikasi Netflix

Sumber: *Google Play Store* (2024)

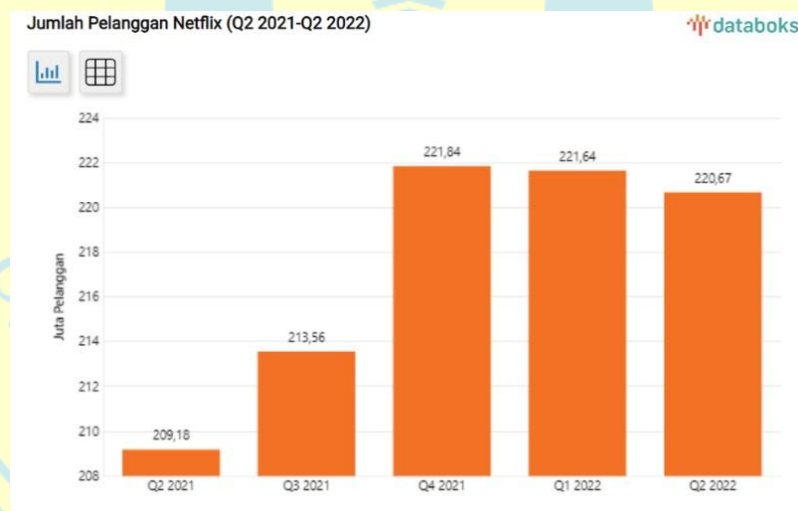


Gambar 1.3 Lonjakan Pengguna Netflix di Indonesia

Sumber: tempo.co/ (2020)

Berdasarkan data di atas terbukti bahwa pengguna aplikasi Netflix di Indonesia melonjak hingga mencapai 182,9 juta pada tahun 2020. Netflix menjadi salah satu aplikasi menonton film paling favorit di Indonesia karena memiliki

banyak peminat (Venda, 2020). Untuk menghadapi persaingan bisnis, tentu saja Netflix harus memiliki strategi pemasaran yang baik dan memperhatikan kebutuhan konsumen sehingga dapat mempertahankan pengguna untuk tetap menggunakan aplikasi Netflix sebagai menonton film. Netflix menyediakan berbagai konten digital berupa acara televisi, serial, film, kartun animasi jepang, dokumenter, dan juga konten-konten eksklusif yang dapat ditonton kapanpun dan dimanapun bagi pelanggan.



Gambar 1.4 Penurunan Pengguna Netflix Tahun 2022 Q1-Q2

Sumber: katadata.co.id (2022)

Berdasarkan infografis diatas pada awal tahun 2022 diberitakan tentang aplikasi Netflix yang mengalami penurunan secara drastis pada kuartal I-kuartal II. Netflix mengakui telah kehilangan pengguna hampir 1 juta atau tepatnya 970 ribu dan ini menjadi tahun sekaligus angka terbanyak pengurangan pengguna (vilero, 2022). Penyebab menurunnya pengguna aplikasi Netflix yaitu:

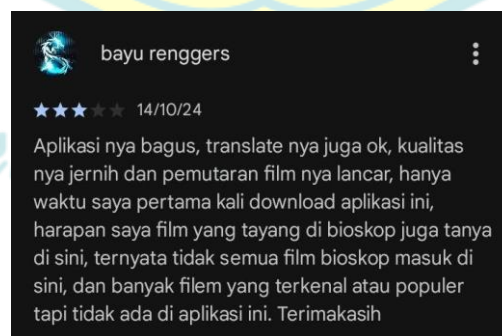
1. pengguna merasa kurang puas karena adanya kenaikan harga berlangganan untuk menonton film *premium* dari Netflix yang membuat sebagian pengguna memilih untuk berhenti berlangganan atau mencari yang lebih terjangkau.
2. Pengguna merasa tidak puas dengan keamanan sandi dan premium sharing yang membuat Netflix ditinggalkan oleh pengguna.
3. Tingginya kompetisi *streaming* dari aplikasi lain.
4. Terdapat beberapa film yang tidak dapat ditonton dan tidak ada penerjemahnya.

Dalam aplikasi Nteflix ditemukan berupa komentar negatif seperti kendala teknis berupa lambatnya waktu akses, kesalahan sistem yang sering terjadi, serta fitur-fitur tertentu yang dianggap kurang optimal. Berikut ini merupakan komentar negatif yang berkaitan dengan dimensi *content*:



Gambar 1.5 keluhan informasi

Sumber: *Play Store* (2024)



Gambar 1.6 Keluhan Terhadap Hasil (*Output*)

Sumber: *Play Store* (2024)

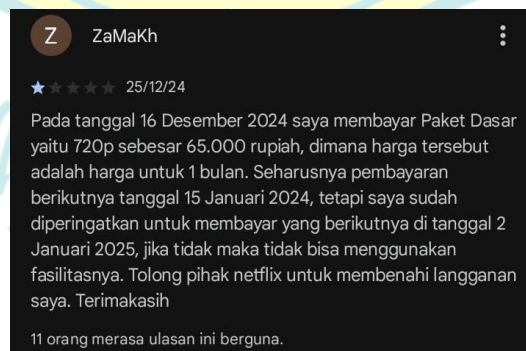


Gambar 1.7 keluhan Terhadap Kelengkapan dan Benefit

Sumber: *Play Store* (2024)

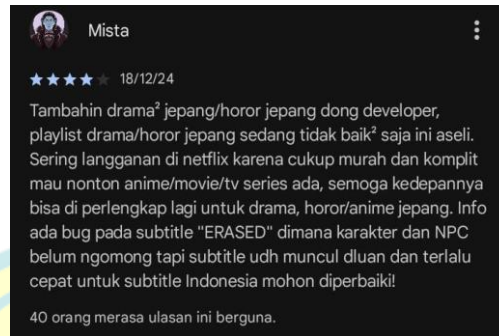
Pada gambar 1.5 sampai 1.7 menunjukkan keluhan pengguna terhadap aplikasi Netflix terkait informasi tidak sesuai dan tidak lengkap. Pengguna merasa informasi yang disediakan tidak sesuai atau relevan dengan kebutuhan mereka, sehingga menimbulkan ketidakpuasan. Selain itu dari sisi kemudahan ada indikasi bahwa pengguna mengharapkan peningkatan dalam kemudahan informasi agar lebih mudah dipahami dan sesuai dengan ekspektasi mereka.

Selanjutnya, terdapat beberapa komentar negatif dari dimensi *accuracy* yang menunjukkan ketidakakuratan dalam aplikasi Netflix:



Gambar 1.9 Keluhan Terhadap Keakuratan Pembayaran

Sumber: *Play Store* (2024)



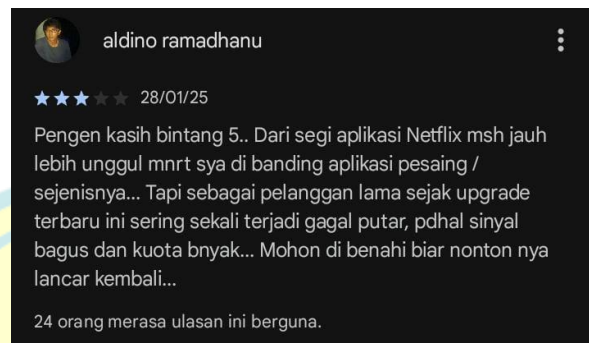
Gambar 1.9 Keluhan Terhadap Kelengkapan Film dan Kesesuaian Penerjemah

Sumber: *Play Store* (2024)

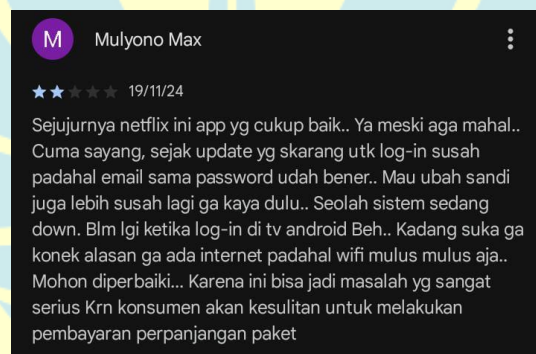
Pada gambar 1.8 sampai 1.9 menunjukkan keluhan pengguna pada aplikasi Netflix. Penerjemah yang disajikan tidak akurat dan adanya *bug* dalam film dan penerjemahnya, menimbulkan perasaan kecewa bagi pengguna. Selain itu, memberikan notifikasi berlangganan pada waktu berlangganan belum habis dapat semakin memperburuk pengalaman pengguna.

Selanjutnya, terdapat beberapa komentar dari dimensi *ease of use* yang menyoroti kesulitan pengguna dalam mengakses dan mengoperasikan pada aplikasi Netflix. Berikut merupakan komentar-komentar negatif yang merujuk pada dimensi *ease of use*:



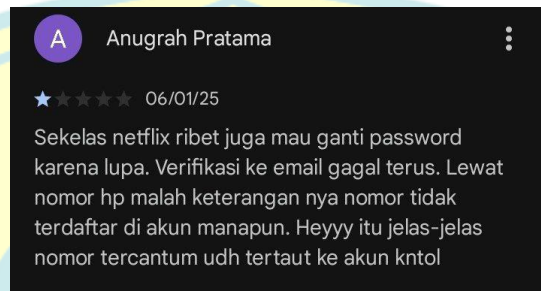
Gambar 1.10 Keluhan Terhadap Sistem *Service*Sumber: *Play Store* (2024)

Gambar 1.11 Keluhan Efficiency

Sumber: *Play Store* (2024)Gambar 1.12 Keluhan *User Friendly*Sumber: *Play Store* (2024)

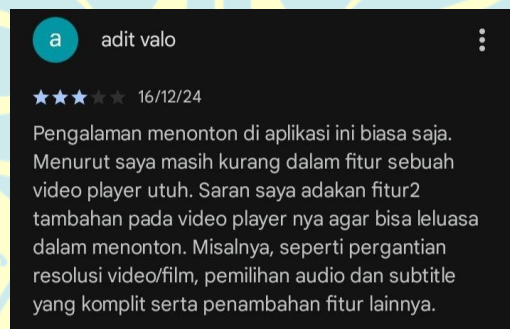
Pada gambar 1.10 sampai 1.12 menunjukkan keluhan pengguna yang merasa susah menggunakan aplikasi Netflix pada indikator efisiensi dan *user friendly*. Beberapa keluhan menunjukkan bahwa aplikasi Netflix sering sekali *loading* ketika sudah diperbaharui aplikasinya dan akun Netflix hanya bisa di akses di salah satu *smartphone* atau televisi saja.

Selanjutnya, terdapat beberapa komentar dari dimensi *format* yang menyoroti kesulitan pengguna dalam mengakses dan mengoperasikan aplikasi Netflix. Berikut merupakan komentar-komentar negatif yang merujuk pada dimensi *format*:



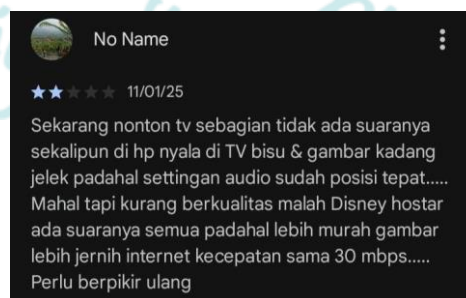
Gambar 1.13 Keluhan Terhadap Keluhan Sistem

Sumber: *Play Store* (2024)



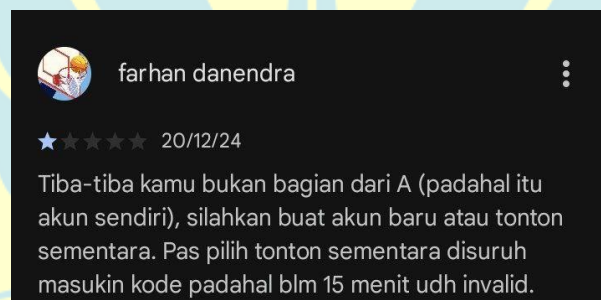
Gambar 1.14 Keluhan Terhadap Penampilan Resolusi

Sumber: *Play Store* (2024)

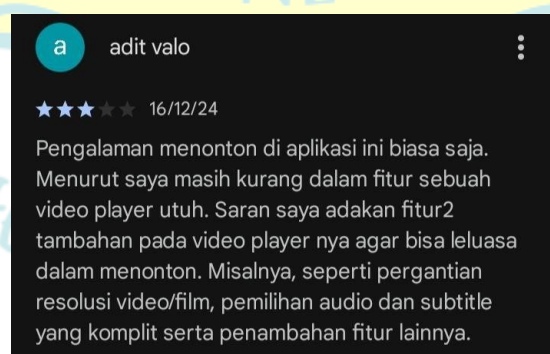


Gambar 1.15 Keluhan Pengguna Terhadap *Colour*Sumber: *Play Store* (2024)

Pada gambar 1.13 sampai 1.15 menunjukkan komentar yang menyoroti masalah terkait dimensi *format* pada aplikasi Netflix, Beberapa keluhan menyoroti tampilan, warna film yang terkadang buram, sehingga menghambat kenyamanan serta efektivitas penggunaan aplikasi. Selanjutnya, terdapat beberapa komentar dari dimensi *timelines* yang menyoroti kesulitan pengguna dalam mengakses dan mengoperasikan aplikasi Netflix. Berikut merupakan komentar-komentar negatif yang merujuk pada dimensi *timelines*:



Gambar 1.17 Keluhan Terhadap Verifikasi Waktu

Sumber: *Play Store* (2024)Gambar 1.18 Keluhan Terhadap *Up to Date*Sumber: *Play Store* (2024)

Pada gambar 1.17 dan 1.18 pengguna mengeluhkan proses untuk perbarui fitur-fitur pada aplikasi dan terkait ke *invalid*-an pada akun Netflix. Kepuasan pengguna berasal dari hasil penilaian pengguna tentang apa yang diharapkannya saat ingin menggunakan suatu layanan. Kemudian, harapan tersebut dibandingkan dengan hasil setelah menggunakan layanan tersebut. Jika keinginan yang diterima lebih besar (setidaknya sama) dari harapannya maka pengguna puas. Namun, sebaliknya hasil yang diperoleh dari penggunaan layanan lebih rendah dari yang diharapkan maka pengguna tidak puas (Heryanti, 2023).

Untuk memperkuat adanya isu negatif maka peneliti melakukan survei awal kepada 30 responden yang merupakan pengguna aplikasi Netflix dengan menggunakan fasilitas aplikasi yang berdomisili di Jakarta. Hasil pra-riset didapatkan oleh peneliti dengan menggunakan *Google Form* sebagai berikut:

Tabel 1.1 Hasil Pra-Riset Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Netflix

Content	Ya	Tidak
Aplikasi Netflix memberikan kelengkapan film sesuai kebutuhan pengguna.	17 56,7%	13 43,3%
Informasi pada aplikasi Netflix mudah dipahami	12 40%	18 60%
Informasi yang disediakan aplikasi Netflix sangat membantu dalam mencari film.	4 13,3%	26 86,7%
Aplikasi Netflix menyediakan fitur-fitur yang lengkap dan mudah digunakan oleh pengguna.	11 36,7%	19 63,3%

Accuracy	Ya	Tidak
Setiap fitur aplikasi Netflix yang diklik selalu menampilkan yang sesuai.	9 30%	21 70%
Film dan informasi yang ditampilkan dalam aplikasi Netflix akurat.	6 20%	24 80%

<i>Accuracy</i>	Ya	Tidak
Fitur pada aplikasi Netflix berjalan sesuai dengan fungsinya.	13 43,3%	17 56,7%

<i>Format</i>	Ya	Tidak
Aplikasi Netflix memberikan pelayanan sesuai kebutuhan pengguna.	3 10%	27 90%
Tampilan aplikasi Netflix sangat menarik dan mudah dipahami.	5 16,7%	25 83,3%
Aplikasi Netflix memiliki desain yang menarik.	12 40%	18 60%

<i>Ease to use</i>	Ya	Tidak
Netflix membuat pengguna merasa nyaman saat menonton film.	21 70%	9 30%
Fitur-fitur di aplikasi Netflix mudah digunakan.	6 20%	24 80%
Aplikasi Netflix memudahkan pengguna dalam melakukan pembayaran berlangganan.	4 13,3%	26 86,7%
Aplikasi Netflix dapat diakses kapan saja dan dimana saja.	27 90%	3 10%

<i>Timeliness</i>	Ya	Tidak
Menonton film dengan cepat, nyaman dan mudah di aplikasi Netflix.	11 36,7%	19 63,3
Aplikasi Netflix selalu memberikan terkait informasi terbaru.	9 30%	21 70%
Aplikasi Netflix selalu menampilkan film-film terbaru dari penjuru dunia.	18 60%	12 40%

Sumber: Data Diolah Oleh Peneliti (2024)

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat diambil suatu rumusan masalah, yaitu bagaimana tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi Netflix di DKI Jakarta?

C. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi Netflix di wilayah DKI Jakarta.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang ingin dicapai, maka penelitian ini tentunya diharapkan dapat memberikan manfaat yang baik secara teoritis maupun praktis, Adapun manfaat dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan yang positif bagi perusahaan aplikasi Netflix agar dapat memperbaiki sistem yang dirasa kurang puas oleh penggunanya.

2. Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan pengetahuan bagi penulis maupun bagi pembaca serta sebagai referensi bagi penelitian yang akan datang mengenai permasalahan kepuasan pengguna aplikasi Netflix.

Intelligentia - Dignitas