

End User Computing Satisfaction (EUCS) Dalam Analisis Kepuasan Penggunaan Aplikasi Netflix

Muhamamd Alfin Nugroho¹, Riqi Alamsyah², Fenilinas Adi Artanto*³

^{1,2,3} Informatika Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer Universitas Muhammadiyah Pekjangan Pekalongan
alfin.student@umpp.ac.id¹, riqialamsyah5@gmail.com², fenilinasadi@gmail.com³

Abstract

This study aims to measure the level of user satisfaction with the Netflix application in Indonesia using the End User Computing Satisfaction (EUCS) method. Data were collected from 56 respondents and evaluated based on five main variables: content, accuracy, format, ease of use, and timeliness. The results show that the majority of users are satisfied with the services provided by Netflix, especially in terms of content variety, ease of navigation, and interface design. However, several areas require improvement, such as subscription price adjustments, enhancement of personalized recommendation algorithms, and the addition of accessibility features and more diverse subtitle and dubbing options. These findings provide valuable insights for Netflix managers to identify and implement service improvement strategies to meet and exceed user expectations in the future.

Keywords: Netflix, user satisfaction, EUCS, recommendation algorithm, accessibility, subscription price, subtitles, streaming

Abstraksi

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi Netflix di Indonesia dengan menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS). Data dikumpulkan dari 56 responden yang dievaluasi berdasarkan lima variabel utama: isi (content), akurasi (accuracy), bentuk (format), kemudahan penggunaan (ease of use), dan ketepatan waktu (timeliness). Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna merasa puas dengan layanan yang disediakan Netflix, terutama dalam hal variasi konten, kemudahan navigasi, dan desain antarmuka. Namun, beberapa area memerlukan perbaikan, seperti penyesuaian harga langganan, peningkatan algoritma rekomendasi personalisasi, dan penambahan fitur aksesibilitas serta pilihan subtitle dan dubbing dalam berbagai bahasa. Temuan ini memberikan wawasan berharga bagi pengelola Netflix untuk mengidentifikasi dan mengimplementasikan strategi peningkatan layanan guna memenuhi dan melampaui ekspektasi pengguna di masa mendatang.

Kata Kunci: Netflix, kepuasan pengguna, EUCS, algoritma rekomendasi, aksesibilitas, harga langganan, subtitle, streaming.

1. PENDAHULUAN

Pesatnya perkembangan teknologi dewasa ini menjadi salah satu hal yang sudah tidak bias dipungkiri lagi. Saat ini, hampir semua aktivitas dapat dilakukan dengan bantuan teknologi. Selain dapat memudahkan kegiatan sehari-hari, dengan teknologi segala aktivitas menjadi lebih praktis dan menghemat banyak waktu. Begitu pula dengan kemunculan internet yang mengubah pola hidup manusia. Penggunaan teknologi dan internet sudah tidak dapat dipisahkan lagi dengan kegiatan sehari-hari yang dilakukan oleh manusia pada dunia ini (Azhaar, 2022).

Media baru serta teknologi yang terus berkembang selalu hadir dengan berbagai bentuk serta fiturnya, salah satunya yaitu pada ranah hiburan, media baru yang bermunculan seperti media *streaming* baik dalam konten berupa video atau audio menjadi sebuah media yang digunakan

secara rutin oleh masyarakat dalam berbagai kegiatan sehari-hari (Kurniansyah dan Malau, 2020). Salah satu fungsi dari layanan *streaming* yang dapat kita gunakan yaitu untuk menonton film. Kehadiran film yang saat ini telah terdigitalisasi membuat film dapat dimainkan dan ditonton melalui *personal computer*, bahkan

melalui *smartphone* maupun tablet. (Sari et al., 2021).

Saat ini sudah banyak hadir situs *streaming film*. Salah satunya yaitu *Netflix*. Netflix mulai masuk ke Indonesia pada Januari 2016. *Netflix* merupakan sebuah layanan *streaming* yang memungkinkan para anggotanya untuk menonton film atau acara TV tanpa adanya iklan dan dapat diakses melalui perangkat yang tersambung ke internet.

Netflix sudah sangat sering masuk sebagai nominasi dalam ajang penghargaan dan sudah banyak mendapatkan penghargaan. Dikutip dari situs *App Annie*, *Netflix* masuk ke dalam peringkat pertama pada *Top 10 Apps by All-Time Consumer Spend (2010-2019)*. Dari tahun ke tahun, pelanggan *Netflix* di Indonesia selalu menunjukkan peningkatan yang signifikan. Pada 2017, terdapat 95 ribu pelanggan jumlah pelanggan *Netflix* di Indonesia. Kemudian pada tahun 2018, meningkat hingga 2,5 kali lipat menjadi sebanyak 237,3 ribu. Selanjutnya pada 2019 meningkat menjadi 482 ribu, dan tahun 2020 sudah mencapai 900 ribu lebih pelanggan *Netflix* di Indonesia. Dilansir dari www.statista.com, dari survei yang telah dilakukan di Amerika Serikat pada Maret 2020 yaitu sebanyak 65% pengguna

Netflix berasal dari usia 18-29 tahun. Dengan ini, *Netflix* lebih populer dan banyak digunakan dikalangan anak muda (Sari et al., 2021).

Berdasarkan data dari penelitian tersebut, peneliti mengambil subyek penelitian remaja dengan rentang usia dari 17 hingga 34 tahun, karena melihat bahwa usia pengguna *Netflix* termasuk dalam usia remaja akhir sesuai dengan ketentuan Departemen Kesehatan tahun 2009. Penelitian mengenai analisis kepuasan menggunakan *Netflix*, karena Indonesia merupakan negara dengan pengguna *Netflix* dengan persentase sebesar 69%.

2. LANDASAN TEORI

2.1. Media

Media baru menjelaskan mengenai kemunculan dari media yang sifatnya digital, terkomputerisasi serta berjaringan sebagai hasil dari semakin berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi. Selain itu, media baru dapat memudahkan para penggunanya untuk dapat mengakses dan mendapatkan berbagai konten tanpa batas dengan menggunakan berbagai macam alat elektronik. Dalam penelitian ini, *new media* yang dimaksud adalah *Netflix*. *Netflix* merupakan bentuk media baru yang bergerak dibidang media *streaming* (Sari et al., 2021).

2.2. Kepuasan Pengguna

Menurut Seddon & Kiew, dalam Artanto et al., (2022) Kepuasan pengguna adalah perilaku yang dihasilkan dari adanya manfaat menggunakan sistem informasi ini." Kepuasan pengguna sistem dan aplikasi merupakan reaksi dan umpan balik yang dirasakan pengguna setelah menggunakan suatu sistem informasi. Sikap seorang pengguna terhadap suatu sistem informasi adalah ukuran subjektif dari seberapa besar seorang pengguna menyukai sistem informasi yang mereka gunakan (Nurjanah, 2022).

2.3. Netflix

Netflix merupakan suatu layanan streaming video yang memberikan kemampuan bagi pengguna untuk menyaksikan film, serial, televisi, dan berbagai program lainnya secara online melalui internet. Selain itu, *Netflix* juga memanfaatkan teknologi streaming agar pengguna dapat dapat menonton video secara langsung tanpa harus menunggu sampai proses pengunduhan selesai (Fitrianti et al., 2023).

2.4. End User Computing Satisfaction (EUCS)

End User Computing Satisfaction (EUCS) adalah model untuk menghitung tingkat kepuasan pengguna akhir dengan sistem informasi. Dalam model EUCS, terdapat lima faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap implementasi sistem informasi. Menurut Doll dan *End User Computing Satisfaction* (EUCS) Dalam Analisis Kepuasan Penggunaan Aplikasi *Netflix*

Torkzadeh, terdapat lima faktor yang perlu dipertimbangkan ketika mengembangkan sistem informasi adalah: isi (Content), ketepatan (Accuracy), bentuk (Format), kemudahan penggunaan (Ease of Use), dan ketepatan waktu (Timeliness) (Nurjanah, 2022).

2.5. Smart-PLS

Partial Least Square (PLS) jadi tata cara yang kokoh dari sesuatu analisis sebab minimnya ketergantungan pada skala pengukuran (misal pengukuran yang memerlukan skala interval ataupun rasio), dimensi ilustrasi, serta distribusi dari residual (Artanto, Fahlevi, et al., 2021). Penanda pada PLS dapat dibangun dengan jenis reflektif ataupun formatif (Nurjanah, 2022).

3. METODE PENELITIAN

Dalam melakukan penelitian ini untuk mendapatkan data serta informasi adapun metode yang digunakan, yaitu dengan kuesioner dan studi literature.

3.1. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner juga cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas. Kuesioner dapat berupa pertanyaan/ pernyataan tertutup atau terbuka dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirimkan melalui pos, atau internet (Kurniasih & Pibriana, 2021).

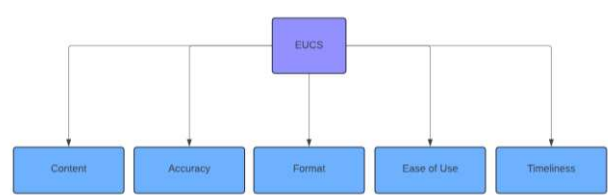
3.2. Studi Literatur

Studi literatur merupakan metode yang efektif untuk mengumpulkan informasi dari berbagai sumber yang relevan, seperti jurnal ilmiah, artikel, buku, dan sumber akademik lainnya, guna mendapatkan gambaran yang komprehensif mengenai topik yang diteliti.

3.3. Menentukan Metode Penelitian

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari berbagai sumber, termasuk jurnal, buku, dan internet, serta sumber lainnya yang relevan dengan isu kepuasan pengguna, dapat disimpulkan bahwa metode yang sesuai untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna dalam penelitian ini adalah *End-User Computing Satisfaction* (EUCS).

Berikut merupakan gambar model untuk metode EUCS beserta variable-variabelnya.



Gambar 1. Model pada Metode EUCS beserta variable-variabelnya

Berikut penjelasan mengenai variabel-variabel yang ada pada metode EUCS (Artanto et al., 2023):

- a) Variabel Isi (*Content*)
Variabel konten merupakan variable yang berfungsi sebagai alat ukur untuk mengevaluasi kepuasan pengguna dari sisi kegunaan yang ada pada sistem sehingga menghasilkan informasi dan data yang benar dan akurat.
- b) Variabel Akurasi (*Accuracy*)
Variabel Akurasi merupakan variable yang berfungsi sebagai instrumen untuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi kebenaran dan keakuratan data yang ditampilkan pada system.
- c) Variabel Bentuk (*Format*)
Variabel Format merupakan variabel yang berfungsi sebagai instrumen untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap tampilan atau antarmuka yang menarik dari sebuah system.
- d) Variabel Kemudahan Pengguna (*Easy of Use*)
Variabel Kemudahan Pengguna merupakan variable yang berfungsi sebagai alat ukur dalam menganalisis kepuasan pengguna dari sudut pandang kemudahan yang dirasakan oleh pengguna ketika dapat memahami fungsi dari fitur-fitur yang ditawarkan pada system.
- e) Variabel Ketepatan Waktu (*Timeliness*)
Variabel Ketepatan Waktu merupakan variable yang berfungsi sebagai instrument pengukuran untuk mengukur kepuasan pengguna dari sudut pandang seberapa cepat dan ketepatan waktu (*timeliness*).

Tabel 1. Variabel dan Instrumen Pertanyaan Kuisisioner

| No | Variabel | Indikator | Pertanyaan |
|----|----------------------------------|-----------|---|
| 1. | Isi (Content) | C1 | 1. Seberapa sering Anda menggunakan aplikasi Netflix? |
| | | C2 | 2. Seberapa puas Anda dengan variasi konten yang tersedia di Netflix? |
| | | C3 | 3. Seberapa sering rekomendasi konten di Netflix sesuai dengan preferensi Anda? |
| 2. | Akurasi (Accuracy) | A1 | 1. Seberapa akurat deskripsi dan informasi tentang konten di Netflix? |
| 3. | Bentuk (Format) | F1 | 1. Seberapa baik tampilan dan desain antarmuka aplikasi Netflix? |
| | | F2 | 2. Seberapa nyaman Anda dengan layout dan navigasi dalam aplikasi Netflix? |
| 4. | Kemudahan Pengguna (Ease of Use) | E1 | 1. Seberapa mudah Anda menemukan konten yang Anda inginkan di Netflix? |
| | | E2 | 2. Seberapa mudah Anda menggunakan fitur pencarian di aplikasi Netflix? |

| | | | |
|----|---|----|--|
| 5. | Ketepatan Waktu (Timeliness) | E3 | 3. Seberapa mudah Anda memahami antarmuka aplikasi Netflix? |
| | | E4 | 4. Seberapa mudah Anda menggunakan fitur-fitur tambahan seperti daftar tonton, subtitle, dll.? |
| | | E5 | 5. Seberapa cepat aplikasi Netflix memuat konten? |
| | | E6 | 6. Seberapa cepat respon aplikasi Netflix saat Anda beralih antar menu atau konten? |
| | | E7 | 7. Seberapa puas Anda dengan fitur download konten untuk ditonton offline di Netflix? |
| | | T1 | 1. Seberapa puas Anda dengan update konten baru di Netflix? |
| | | 6. | Satisfaction (Y) |
| Y2 | 2. Seberapa puas Anda dengan kualitas video dari konten yang ada di Netflix? | | |
| Y3 | 3. Seberapa puas Anda dengan kualitas audio dari konten yang ada di Netflix? | | |
| Y4 | 4. Seberapa puas Anda dengan harga dan paket berlangganan yang ditawarkan oleh Netflix? | | |
| Y5 | 5. Seberapa besar kemungkinan Anda merekomendasikan Netflix kepada teman atau keluarga? | | |
| Y6 | 6. Seberapa puas Anda dengan pengalaman menonton secara keseluruhan di Netflix (misalnya, tidak ada buffering, streaming lancar)? | | |

Dalam pertanyaan kuisisioner akan digunakan sistem pengukuran dengan Skala Likert. Skala Likert biasanya digunakan untuk mengukur respons terhadap kuisisioner untuk mengukur perilaku, pendapat, dan persepsi pribadi atau individu. Berikut merupakan tabel skala likert yang digunakan, yaitu (Artanto, Kusumawardani, et al., 2021):

Tabel 2. Skala Likert

| Skor | Skala |
|------|------------------------------|
| 1 | Sangat Tidak Puas (STP) |
| 2 | Tidak Puas (TP) |
| 3 | Netral (N) |
| 4 | Puas (P) |
| 5 | Sangat Puas (SP) |
| Skor | Skala |
| 1 | Setiap Hari (SH) |
| 2 | Beberapa Kali Seminggu (BKM) |
| 3 | Beberapa Kali Sebulan (BKB) |
| 4 | Jarang (J) |

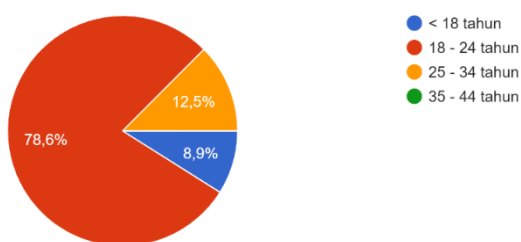
3.4. Mengumpulkan Data

Pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner dilakukan melalui berbagai platform media sosial. Peneliti menyebarkan kuesioner melalui WhatsApp, Line, Snapchat, dan Instagram kepada responden yang pernah menggunakan aplikasi Netflix yang nantinya akan dimasukkan ke dalam Google Formulir.

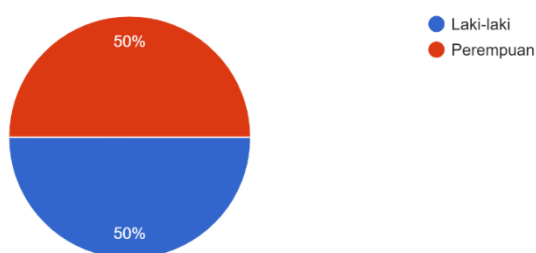
4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Profil Responden

Dalam penelitian ini, kami mengumpulkan data dari 56 pengguna aplikasi Netflix melalui kuisisioner yang terdiri dari 20 pertanyaan. Responden dengan rentang usia dari < 18 tahun memiliki persentase 8,9%, responden dengan usia 18 – 24 tahun memiliki persentase 12,5% dan responden dengan usia 25-34 tahun memiliki persentase 78,6%. Berdasarkan jenis kelamin, terdapat 50% perempuan dan terdapat 50% responden laki-laki.



Gambar 2. Diagram Jenis Kelamin



Gambar 3. Diagram Usia

4.2. Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan untuk memastikan seberapa baik instrumen digunakan untuk mengukur konsep yang seharusnya diukur, untuk menguji validitas konstruk yang dilakukan dengan cara mengorelasikan antara skor butir pertanyaan dengan skor totalnya. Hasil dari perhitungan uji validitas ditunjukkan pada Tabel 3.

Tabel 3. Uji Validitas Loading Factor

| Indikator | A | C | E | F | T | Y |
|-----------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| A1 | 1.000 | | | | | |
| C1 | | 0.715 | | | | |
| C2 | | 0.861 | | | | |
| C3 | | 0.831 | | | | |
| E1 | | | 0.762 | | | |
| E3 | | | 0.799 | | | |
| E4 | | | 0.846 | | | |
| E5 | | | 0.836 | | | |
| E6 | | | 0.866 | | | |
| E7 | | | 0.774 | | | |
| F1 | | | | 0.956 | | |
| F2 | | | | 0.957 | | |
| T1 | | | | | 1.000 | |
| Y1 | | | | | | 0.885 |
| Y2 | | | | | | 0.794 |
| Y3 | | | | | | 0.834 |
| Y5 | | | | | | 0.850 |
| Y6 | | | | | | 0.876 |

Dari tabel 3 hasil uji validitas diatas dengan menggunakan SmartPLS terhadap 56 data responden, dapat diambil kesimpulan bahwa semua item pernyataan tersebut memiliki nilai r hitung > rtabel dan nilai signifikansi p-value lebih dari 0,50. Sehingga semua item pernyataan tersebut dapat digunakan dalam penelitian ini (valid). Reliabilitas berkenaan dengan tingkat ketetapan hasil pengukuran. Kuesioner dikatakan reliabel jika dapat memberikan hasil relative sama pada saat dilakukan pengukuran kembali pada objek yang berlainan pada waktu yang berbeda atau memberikan hasil yang tepat. Hasil dari perhitungan uji reliabilitas dapat dilihat pada Tabel 4.

4.3. Uji Realiabilitas

Tabel 4. Uji Realibilitas

| Variabel | Cronbach Alpha | Standar Realibilitas | Ket |
|--------------|----------------|----------------------|----------|
| Content | 0.728 | 0,6 | Reliabel |
| Accuracy | 1.000 | 0,6 | Reliabel |
| Format | 0.907 | 0,6 | Reliabel |
| Ease of use | 0.898 | 0,6 | Reliabel |
| Timeliness | 1.000 | 0,6 | Reliabel |
| Saticfaction | 0.903 | 0,6 | Reliabel |

Uji reliabilitas dilakukan untuk menilai sejauh mana kuesioner sebagai instrument penelitian dalam mengukur tingkat kepuasan suatu sistem. Jika nilai Cronbach's alpha pada suatu variabel tidak mencapai atau melebihi 0,6, maka variabel tersebut dianggap tidak reliable. Berikut adalah hasil uji reliabilitas yang telah dilakukan pada penelitian ini.

4.4. Analisis Data

Data yang diperoleh dari jawaban survei responden selanjutnya akan dianalisis. Kemudian, berdasarkan 5 faktor dari pendekatan EUCS, akan ditentukan dengan menggunakan perhitungan rata-rata kepuasan. Dengan membagi jumlah kuesioner (JK) dengan jumlah skor kuesioner (JSK), maka dapat dihitung rata-rata kepuasan (RK). Berikut rumus menghitung rata-rata kepuasan menggunakan teori Kaplan Norton (Ariska & Rudi Sanjaya, 2024).

$$RK = \frac{JSK}{JK}$$

Keterangan:

RK : Rata-Rata Kepuasan
JSK : Jumlah Skor Kuesioner
JK : Jumlah Kuesioner

Berikut merupakan tabel untuk menentukan rata-rata kepuasan dengan teori Kaplan Norton, yaitu:

Tabel 5. Kategori Tingkat Kepuasan Kaplan Norton

| Nilai Interval | Kategori |
|----------------|-------------------|
| 1,00 – 1,79 | Sangat Tidak Puas |
| 1,80 – 2,59 | Tidak Puas |
| 2,60 – 3,39 | Cukup Puas |
| 3,40 – 4,91 | Puas |
| 4,92 – 5,00 | Sangat Puas |

Analisis yang dilakukan akan menggunakan pendekatan End-User Computing Satisfaction (EUCS) serta menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian dengan variabel yang akan dianalisis meliputi isi (content), akurasi (accuracy), bentuk (format), kemudahan penggunaan (ease of use) dan ketepatan waktu (timeliness). Berikut adalah hasil analisis dan penilaian instrumen untuk setiap variabel berdasarkan pendekatan End-User Computing Satisfaction (EUCS) (Ariska & Rudi Sanjaya, 2024).

a) Variabel Isi (Content)

Pada penelitian ini terdapat 3 indikator pada variabel isi (Content) yaitu C1, C2, dan C3. Berikut merupakan hasil analisis kuesioner untuk variabel isi (content).

Tabel 6. Hasil Analisis Kuesioner Variabel Isi (Content)

| Pertanyaan | Indikator | Skala Likert | | | | |
|--|-----------|--------------|--------|-------|-----|----|
| | | STP/SH | TP/BKM | N/BKB | P/J | SP |
| Seberapa sering Anda menggunakan aplikasi Netflix? | C1 | 0 | 7 | 10 | 32 | 0 |
| Seberapa puas Anda dengan variasi konten yang tersedia di Netflix? | C2 | 0 | 2 | 25 | 18 | 11 |
| Seberapa sering rekomendasi konten di Netflix sesuai dengan preferensi Anda? | C3 | 2 | 4 | 24 | 15 | 11 |
| Jumlah Skor Kuesioner (JSK) | | 2 | 13 | 59 | 65 | 22 |
| Jumlah Kuesioner (JK) | | 161 | | | | |

$$RK = \frac{JSK}{JK} = \frac{(1 \times 2) + (2 \times 13) + (3 \times 59) + (4 \times 65) + (5 \times 22)}{161} = \frac{591}{161} = 3,67$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, nilai rata-rata tingkat kepuasan pengguna terhadap variabel isi (content) yang didapat adalah sebesar 36,7. Menurut teori Kaplan Norton dalam melakukan perhitungan rata-rata tingkat kepuasan dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Netflix berdasarkan variabel isi (content) termasuk dalam kategori puas.

b) Variabel Akurasi (Accuracy)

Pada penelitian ini terdapat 3 indikator pada variabel akurasi (accuracy) yaitu A1 untuk indikator ketersediaan fungsionalitas, A2 untuk kesesuaian fungsi menu dan A3 untuk stabilitas sistem. Berikut merupakan hasil analisis kuesioner untuk variabel isi (accuracy).

Tabel 7. Hasil Analisis Kuesioner Variabel Akurasi (*Accuracy*)

| Pertanyaan | Indikator | Skala Likert | | | | |
|--|-----------|--------------|----|----|----|----|
| | | STP | TP | N | P | SP |
| Seberapa akurat deskripsi dan informasi tentang konten di Netflix? | A1 | 0 | 3 | 24 | 25 | 4 |
| Jumlah Skor Kuesioner (JSK) | | 0 | 3 | 24 | 25 | 4 |
| Jumlah Kuesioner (JK) | | 56 | | | | |

$$RK = \frac{JSK}{JK} = \frac{(1 \times 0) + (2 \times 3) + (3 \times 24) + (4 \times 25) + (5 \times 4)}{56} = \frac{198}{56} = 3,53$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, nilai rata-rata tingkat kepuasan pengguna terhadap variabel akurasi (*accuracy*) yang didapat adalah sebesar 3,53. Menurut teori Kaplan Norton dalam melakukan perhitungan rata-rata tingkat kepuasan dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Netflix berdasarkan variabel akurasi (*accuracy*) termasuk dalam kategori puas.

c) Variabel Bentuk (*Format*)

Pada penelitian ini terdapat 3 indikator pada variabel bentuk (*format*) yaitu F1, dan F2. Berikut merupakan hasil analisis kuesioner untuk variabel bentuk (*format*).

Tabel 8. Hasil Analisis Kuesioner Variabel Bentuk (*Format*)

| Pertanyaan | Indikator | Skala Likert | | | | |
|---|-----------|--------------|----|----|----|----|
| | | STP | TP | N | P | SP |
| Seberapa baik tampilan dan desain antarmuka aplikasi Netflix? | F1 | 2 | 0 | 18 | 26 | 10 |
| Seberapa nyaman Anda dengan layout dan navigasi dalam aplikasi Netflix? | F2 | 2 | 0 | 20 | 23 | 11 |
| Jumlah Skor Kuesioner (JSK) | | 4 | 0 | 38 | 49 | 21 |

Jumlah Kuesioner (JK)

112

$$RK = \frac{JSK}{JK} = \frac{(1 \times 4) + (2 \times 0) + (3 \times 38) + (4 \times 49) + (5 \times 21)}{112} = \frac{419}{112} = 3,74$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, nilai rata-rata tingkat kepuasan pengguna terhadap variabel bentuk (*format*) yang didapat adalah sebesar 3,74. Menurut teori Kaplan Norton dalam melakukan perhitungan rata-rata tingkat kepuasan dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Netflix berdasarkan variabel bentuk (*format*) termasuk dalam kategori puas.

d) Variabel Kemudahan Pengguna (*Ease of Use*)

Pada penelitian ini terdapat 3 indikator pada variabel kemudahan penggunaan (*ease of use*) yaitu E1 untuk pemahaman penggunaan sistem, E2 untuk aksesibilitas waktu dan tempat dan E3 untuk kemudahan navigasi. Berikut merupakan hasil analisis kuesioner untuk variabel kemudahan penggunaan (*ease of use*).

Tabel 9. Hasil Analisis Kuesioner Variabel Kemudahan Pengguna (*Ease of Use*)

| Pertanyaan | Indikator | Skala Likert | | | | |
|---|-----------|--------------|----|----|----|----|
| | | STP | TP | N | P | SP |
| Seberapa mudah Anda menemukan konten yang Anda inginkan di Netflix? | E1 | 1 | 3 | 24 | 18 | 10 |
| Seberapa mudah Anda menggunakan fitur pencarian di aplikasi Netflix? | E2 | 0 | 2 | 19 | 25 | 10 |
| Seberapa mudah Anda memahami antarmuka aplikasi Netflix? | E3 | 1 | 1 | 23 | 19 | 12 |
| Seberapa mudah Anda menggunakan fitur-fitur tambahan seperti daftar tonton, subtitle, dll.? | E4 | 1 | 1 | 17 | 19 | 18 |

| | | | | | | |
|--|-----|----|----|----|----|----|
| Seberapa cepat aplikasi Netflix memuat konten? | E5 | 1 | 3 | 23 | 23 | 6 |
| Seberapa cepat respon aplikasi Netflix saat Anda beralih antar menu atau konten? | E6 | 1 | 2 | 23 | 22 | 8 |
| Seberapa puas Anda dengan fitur download konten untuk ditonton offline di Netflix? | E7 | 1 | 2 | 27 | 13 | 13 |
| Jumlah Skor Kuesioner (JSK) | 6 | 14 | 15 | 13 | 6 | 77 |
| Jumlah Kuesioner (JK) | 392 | | | | | |

$$RK = \frac{JSK}{JK}$$

$$= \frac{(1 \times 6) + (2 \times 14) + (3 \times 15) + (4 \times 13) + (5 \times 77)}{392}$$

$$= \frac{1443}{392} = 3,68$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, nilai rata-rata tingkat kepuasan pengguna terhadap variabel kemudahan penggunaan (ease of use) yang didapat adalah sebesar 3,68. Menurut teori Kaplan Norton dalam melakukan perhitungan rata-rata tingkat kepuasan dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Netflix berdasarkan variabel kemudahan penggunaan (ease of use) termasuk dalam kategori puas.

e) Variabel Ketepatan Waktu (*Timeliness*)

Pada penelitian ini terdapat 2 indikator pada variabel ketepatan waktu (*timeliness*) yaitu T1 untuk kecepatan dalam mengakses informasi dan T2 untuk ketepatan informasi. Berikut merupakan hasil analisis kuesioner untuk variabel ketepatan waktu (*timeliness*).

Tabel 10. Hasil Analisis Kuesioner Variabel Ketepatan Waktu (*Timeliness*)

| Pertanyaan | Indikator | Skala Likert | | | | |
|--|-----------|--------------|----|----|----|----|
| | | STP | TP | N | P | SP |
| Seberapa puas Anda dengan update konten baru di Netflix? | T1 | 1 | 5 | 20 | 20 | 10 |

| | | | | | |
|-----------------------------|----|---|----|----|----|
| Jumlah Skor Kuesioner (JSK) | 1 | 5 | 20 | 20 | 10 |
| Jumlah Kuesioner (JK) | 56 | | | | |

$$RK = \frac{JSK}{JK}$$

$$= \frac{(1 \times 1) + (2 \times 5) + (3 \times 20) + (4 \times 20) + (5 \times 10)}{161}$$

$$= \frac{201}{56} = 3,58$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, nilai rata-rata tingkat kepuasan pengguna terhadap variabel ketepatan waktu (*timeliness*) yang didapat adalah sebesar 3,58. Menurut teori Kaplan Norton dalam melakukan perhitungan rata-rata tingkat kepuasan dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Netflix berdasarkan variabel ketepatan waktu (*timeliness*) termasuk dalam kategori puas.

f) Saticfaction (Y)

Pada penelitian ini terdapat 6 indikator pada variabel Kepuasan (*Saticfaction*) yaitu Y1, Y2, Y3, Y4, Y5, Y6. Berikut merupakan hasil analisis kuesioner untuk variabel kepuasan (*saticfaction*).

Tabel 11. Hasil Analisis Kuesioner *saticfaction*

| Pertanyaan | Indikator | Skala Likert | | | | |
|---|-----------|--------------|----|----|----|----|
| | | STP | TP | N | P | SP |
| Seberapa puas Anda secara keseluruhan dengan aplikasi Netflix? | Y1 | 2 | 1 | 21 | 22 | 10 |
| Seberapa puas Anda dengan kualitas video dari konten yang ada di Netflix? | Y2 | 0 | 1 | 18 | 26 | 11 |
| Seberapa puas Anda dengan kualitas audio dari konten yang ada di Netflix? | Y3 | 1 | 3 | 13 | 30 | 9 |

| | | | | | | |
|--|----|----|----|-----|-----|----|
| Seberapa puas Anda dengan harga dan paket berlangganan yang ditawarkan oleh Netflix? | Y4 | 5 | 9 | 23 | 14 | 5 |
| Seberapa besar kemungkinan Anda merekomendasikan Netflix kepada teman atau keluarga? | Y5 | 2 | 2 | 27 | 10 | 15 |
| Seberapa puas Anda dengan pengalaman menonton secara keseluruhan di Netflix (misalnya, tidak ada buffering, streaming lancar)? | Y6 | 2 | 2 | 29 | 14 | 9 |
| Jumlah Skor Kuesioner (JSK) | | 12 | 18 | 131 | 116 | 59 |
| Jumlah Kuesioner (JK) | | | | 336 | | |

$$\begin{aligned}
 RK &= \frac{JSK}{JK} \\
 &= \frac{(1 \times 12) + (2 \times 18) + (3 \times 131) + (4 \times 116) + (5 \times 59)}{336} \\
 &= \frac{1200}{336} = 3,57
 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, nilai rata-rata tingkat kepuasan pengguna terhadap variabel kepuasan (*saticfaction*) yang didapat adalah sebesar 3,57. Menurut teori Kaplan Norton dalam melakukan perhitungan rata-rata tingkat kepuasan dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Netflix berdasarkan variabel kepuasan (*saticfaction*) termasuk dalam kategori puas.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Penelitian ini menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi Netflix dengan menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS). Berdasarkan data yang dikumpulkan dari 56 responden, penelitian ini berhasil mengidentifikasi

beberapa aspek penting yang memengaruhi kepuasan pengguna.

Penelitian ini menemukan bahwa pengguna Netflix di Indonesia merasa puas dengan layanan yang diberikan. Dengan tingkat kepuasan yang tinggi pada variabel isi, akurasi, bentuk, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu, Netflix berhasil memenuhi ekspektasi penggunaanya. Meskipun demikian, ada beberapa area yang masih dapat ditingkatkan, seperti penyampaian informasi yang lebih akurat dan pengembangan lebih lanjut pada fitur-fitur tambahan.

Penting untuk dicatat bahwa Netflix terus berinovasi dan memperbarui layanannya untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat disarankan agar Netflix mempertahankan keunggulan yang telah dicapai dan terus meningkatkan kualitas layanan untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pengguna di masa mendatang.

Dengan demikian, penelitian ini memberikan wawasan berharga bagi pengelola Netflix dan peneliti lainnya untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna dan mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan. Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi dasar untuk pengembangan strategi yang lebih baik dalam meningkatkan pengalaman pengguna aplikasi Netflix.

Saran

Netflix perlu meningkatkan algoritma rekomendasi personalisasi agar lebih relevan dan akurat bagi pengguna. Selain itu, perlu memperbanyak pilihan subtitle dan dubbing dalam berbagai bahasa serta meningkatkan kualitas subtitle agar lebih akurat. Fitur aksesibilitas juga harus diperbaiki dengan menambahkan opsi untuk audio deskripsi bagi tunanetra dan kontrol yang lebih mudah diakses bagi penyandang disabilitas, serta meningkatkan fitur seperti teks tertutup dan subtitle yang dapat disesuaikan.

Tampilan dan desain antarmuka aplikasi perlu diperbaiki, termasuk menyediakan opsi kustomisasi dengan berbagai tema dan mode, seperti mode malam yang lebih canggih, dan membuat layout khusus untuk anak-anak agar konten yang tidak sesuai usia dapat dibatasi. Proses login dan pendaftaran akun juga harus lebih user-friendly. Selain itu, Netflix perlu menambah lebih banyak konten lokal dari berbagai negara, variasi konten, konten box office, dan film-film yang belum ada di Netflix. Tambahan siaran langsung seperti olahraga dan konser serta lebih banyak opsi bahasa dan deskripsi audio juga diharapkan.

Dalam hal harga dan paket berlangganan, banyak pengguna menginginkan layanan gratis atau harga yang lebih terjangkau, terutama bagi pelajar. Netflix bisa mempertimbangkan untuk mengadakan promo atau diskon untuk paket

berlangganan. Fitur tambahan yang diharapkan termasuk screen cast tanpa perlu login, menonton bersama dalam aplikasi, dan fitur untuk dapat dinikmati secara offline tanpa biaya tambahan. Selain itu, menawarkan playlist soundtrack dari acara yang ditonton pengguna di Spotify atau Apple Music, serta menambahkan fitur resolusi video yang bisa diatur sesuai kebutuhan pengguna akan meningkatkan pengalaman pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariska, A. S., & Rudi Sanjaya, M. (2024). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Sistem Informasi Akademik (Siakad) Berbasis Website Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS). *Indonesian Journal of Computer Science*, 12(6). <https://doi.org/10.33022/ijcs.v12i6.3583>
- Artanto, F. A., Fahlevi, R., & Rachmayani, N. A. (2021). Partial Least Square - Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Pada Hubungan Kepuasan Konsumen Terhadap Produk. *Surya Informatika*, 10(1), 49–54. <https://doi.org/10.15797/concom.2019..23.009>
- Artanto, F. A., Kusumawardani, H. H., & Febrianto, M. Y. (2021). Partial Least Square-Structural Equation Modeling Pada Hubungan Kepuasan Pembelajaran Online Dengan Kualitas Media Open Learning Berdasarkan. *Media Aplikom*, 12, 83–93.
- Artanto, F. A., Kusumawardani, H. H., Khoirruchim, A., & Himawan, G. (2023). End User Computing Satisfaction (EUCS) Pada Analisis Kepuasan Penggunaan Website Openlearning. *Teknomatika*, 13(01), 13–21.
- Artanto, F. A., Kusumawardani, H. H., Sukani, A., & Pangestu, H. T. B. J. (2022). Analisis Kualitas Website Prodi Informatika Universitas Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan dengan Metode Webqual 4.0. *Remik*, 6(April), 216–224.
- Azhaar, F. N. (2022). Analisis E-Service Quality Dan User Experience Netflix Pada Generasi Z Selama Pandemi Covid-19. *Fakultas Ekonomi Dan Bisnis UIN Jakarta*, 167.
- Fitrianti, I., Voutama, A., & Umaidah, Y. (2023). Clustering Film Populer Pada Aplikasi Netflix Dengan Menggunakan Algoritma K-Means Dan Metode CRISP-DM Clustering Popular Movies on Netflix App Using K-Means Algorithm and CRISP-DM Method. *Jtsi*, 4(2), 301–311.
- Kurniasih, I., & Pibriana, D. (2021). Pengaruh Kepuasan Pengguna Aplikasi Belanja Online Berbasis Mobile Menggunakan Metode EUCS. *JATISI (Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi)*, 8(1), 181–198. <https://doi.org/10.35957/jatisi.v8i1.787>
- Nurjanah, A. (2022). *PENGGUNA APLIKASI NETFLIX MENGGUNAKAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)*.
- Sari, N. P. P. A., Suryawati, I. G. A. A. S., & Pradipta, A. D. (2021). Motif Dan Kepuasan Pengguna Netflix Sebagai Media Streaming Di Kalangan Remaja Kota Denpasar. *Jurnal Ilmu Komunikasi MEDIUM*, 1(1), 1.