

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI WETV DI DKI JAKARTA

Renata Yuliyani¹, Setyo Ferry Wibowo², Terrylina Arvita Monoarfa³

renatayuliyani@gmail.com¹

Universitas Negeri Jakarta

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pengguna aplikasi WeTV di DKI Jakarta. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode purposive sampling dan menyebarkan kuesioner menggunakan google form secara online melalui berbagai platform media sosial WeTV di wilayah DKI Jakarta. Populasi dalam penelitian ini meliputi individu yang sedang atau pernah menggunakan aplikasi WeTV. Penelitian ini memiliki kriteria yaitu berdomisili di wilayah DKI Jakarta, berusia 17-50 tahun dan pengguna aplikasi WeTV atau pernah menggunakan aplikasi WeTV. Penelitian ini menggunakan uji validitas dan reliabilitas sebagai uji instrumen. Penelitian ini menggunakan empat teknik analisis data yaitu analisis deskriptif, uji t, uji mean, uji standar deviasi yang digunakan untuk mengolah data melalui software SPSS 29. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat tiga indikator untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi WeTV di wilayah DKI Jakarta. Ketiga indikator tersebut adalah kemudahan penggunaan dan kepuasan, penataan sistem informasi, kegunaan sistem. Hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa kemudahan penggunaan dan kepuasan berpengaruh besar terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan aplikasi WeTV. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan oleh perusahaan sebagai dasar untuk melakukan survei kepuasan pengguna WeTV dan meningkatkan serta memberikan kepuasan bagi pengguna.

Kata Kunci: Kepuasan Pengguna, Kemudahan Penggunaan dan Kepuasan, Pengaturan Informasi Sistem, Kegunaan Sistem, WeTV.

ABSTRACT

This study aims to determine the satisfaction of WeTV application users in DKI Jakarta. This research uses a quantitative approach with a purposive sampling method and distributes questionnaires using google forms online through various WeTV social media platforms in the DKI Jakarta area. The population in this study includes individuals who are or have used the WeTV application. This study has criteria, namely domiciled in the DKI Jakarta area, aged 17-50 years and users of the WeTV application or have used the WeTV application. This study uses validity and reliability tests as instrument tests. This study uses four data analysis techniques, namely descriptive analysis, t test, mean test, standard deviation test which are used to process data through SPSS 29 software. The results of this study indicate that there are three indicators to determine the level of satisfaction of WeTV application users in the DKI Jakarta area. The three indicators are ease of use and satisfaction, information system structuring, system usability. The results of this study prove that ease of use and satisfaction have a major effect on customer satisfaction in using the WeTV application. This research is expected to be used by companies as a basis for conducting WeTV user satisfaction surveys and improving and providing satisfaction for users.

Keywords: User Satisfaction, Ease of Use and Satisfaction, System Information Arrangement, Usefulness System, WeTV.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi akan terus berlanjut dan sulit untuk memprediksi apa yang akan terjadi di masa depan. Namun, jelas bahwa teknologi akan terus memainkan peran penting dalam kehidupan. Perkembangan teknologi juga mengubah proses informasi dari bentuk analog menjadi bentuk digital. Digitalisasi dapat membuat informasi lebih mudah untuk dibagikan dan diakses oleh orang-orang di seluruh dunia. Dengan perkembangan teknologi dan digitalisasi yang semakin meningkat tiap harinya membuat kesadaran manusia juga meningkat akan pentingnya mendapatkan banyak

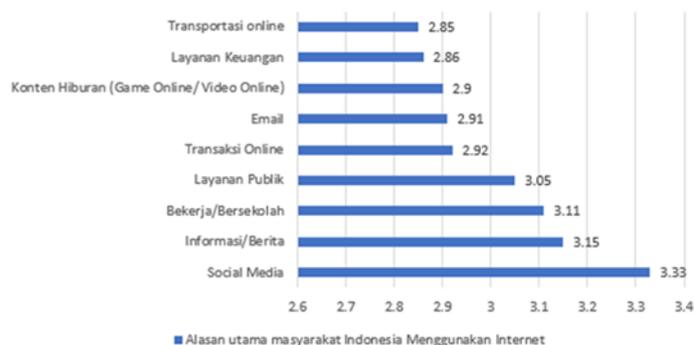
informasi seperti melalui media sosial dan adanya teknologi juga dapat membuat manusia tertarik untuk dapat menggunakan internet (Arianto, 2022). Internet adalah suatu sistem jaringan komunikasi elektronik yang dapat menghubungkan satu perangkat ke perangkat lainnya di seluruh dunia. Internet merupakan salah satu bukti perkembangan teknologi yang semakin canggih (Apriyanti et al., 2022).



Gambar 1 Jumlah Pengguna Teknologi di Indonesia
Sumber: We are social (2023)

Dari gambar 1 dapat dijelaskan bahwa tercatat tingkat pengguna internet di Indonesia pada Januari tahun 2023 mencapai 212,9 juta orang, dalam arti bahwa jumlah pengguna teknologi di Indonesia saat ini mencapai 77% (212,9 juta orang) dan sisanya yaitu 23% (63,51 juta orang) yang belum menggunakan internet. Dan tercatat saat ini mencapai 167 juta pengguna aktif media sosial di Indonesia dengan populasi yang berjumlah 276,4 juta jiwa. Dibandingkan dengan tahun sebelumnya yaitu pada Januari 2022 jumlah pengguna internet di Indonesia hanya 202 juta orang saja dan jumlah pengguna internet naik mencapai 5,44%. Orang Indonesia rata-rata menghabiskan waktu 7 jam 42 menit untuk menggunakan internet dalam sehari. Mayoritas pengguna internet Indonesia, yaitu 98,3% menggunakan smartphone (Annur, 2023).

Alasan utama masyarakat Indonesia Menggunakan Internet



Gambar 2 Alasan Utama Masyarakat Indonesia Menggunakan Internet 2023
Sumber: Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) Tahun (2023)

Berdasarkan grafik diatas alasan utama masyarakat Indonesia menggunakan Internet 2023, menunjukkan bahwa salah satu alasan utama masyarakat menggunakan internet 2023 adalah untuk mengakses konten hiburan seperti bermain game online maupun menonton video online dengan jumlah persentase 2,9%. Hal ini karena kegiatan menonton film melalui layanan Video on Demand (VoD) atau sering juga disebut Subscription Video on Demand (SVoD) dilakukan ketika masyarakat merasa jenuh atau sekedar mengisi waktu luang (Syahputra, 2024).

Layanan video on demand merupakan sistem televisi yang memungkinkan penggunaanya dibebani biaya berlangganan sehingga dapat menonton video atau film

sesuai keinginan mereka, tanpa harus menunggu jadwal siaran. Subscription Video on Demand menawarkan berbagai pilihan program, mulai dari film, serial TV, hingga video streaming yang penggunaannya cukup menggunakan smartphone yang sudah terhubung dengan internet untuk mengaksesnya. Program-program Subscription Video on Demand berasal dari berbagai negara di dunia, sehingga pengguna dapat menemukan konten yang mereka inginkan (Rizka et al., 2023). Dengan adanya perusahaan layanan Subscription Video on Demand yaitu untuk menawarkan fleksibilitas dan penyesuaian kebutuhan bagi pengguna sehingga dapat menonton konten kapan saja dan memilih konten yang mereka inginkan (Pancaningrum & Rizaldy, 2022).

Kepuasan konsumen dapat diukur dari seberapa mereka menggunakan atau pembelian ulang layanan Subscription Video on Demand, merekomendasikan layanan tersebut kepada orang lain, dan tidak tertarik untuk beralih ke layanan pesaing. Dalam melakukan pembelian biasanya pelanggan sudah benar-benar mengetahui produk atau jasa yang dijual dan apa yang akan konsumen dapatkan setelah melakukan pembelian tersebut, maka perusahaan perlu mengoptimalkan kualitas demi terciptanya citra merek yang baik (Cakranegara et al., 2022). Dengan melalui berbagai media yang ada, perusahaan dapat mengambil respon dan persepsi konsumennya untuk dijadikan alat melihat seberapa besar nilai merek dimata konsumen. Lalu perusahaan melakukan analisis dan membuat inovasi baru untuk meningkatkan cita merek perusahaan dan akan membetuk loyalitas konsumen sehingga dapat menjadikan layanan Subscription Video on Demand terlaris di Indonesia.

Terdapat beberapa aplikasi Subscription Video on Demand yang sudah dikenal di Indonesia salah satunya yaitu WeTV. WeTV muncul pada tahun 2019 sebagai salah satu aplikasi layanan streaming online populer yang dimiliki perusahaan Tencent asal Tiongkok yang melakukan ekspansi di Indonesia. Aplikasi ini menyediakan beragam konten, mulai dari serial, variety show, drama, acara olahraga, hingga film yang berasal dari Korea, Thailand, Jepang, China, Indonesia dan lainnya. WeTV menyediakan fitur subtitle untuk semua kontennya, sehingga memudahkan pengguna untuk menonton konten hiburan dari WeTV. Selain itu WeTV juga memiliki fitur unduh konten, fitur ini sangat bermanfaat bagi pengguna yang ingin menonton konten hiburan dari WeTV dimana saja dan kapan saja secara offline, tanpa harus khawatir kehabisan kuota internet (Kulsum et al., 2022).

Pada 16 oktober 2021, aplikasi WeTV menempati posisi teratas di Google Play Store, baik dalam kategori aplikasi terlaris maupun aplikasi gratis populer di kategori hiburan dengan jumlah lebih dari 50 juta pengguna dan 400 ribu ulasan (Safitri et al., 2022). Dengan jumlah unduhan aplikasi WeTV yang tinggi di Google Play Store menunjukkan bahwa aplikasi ini menarik perhatian banyak masyarakat. Meski demikian, WeTV memiliki kekurangan yang diungkapkan oleh beberapa penggunanya. Terdapat review yang telah diberikan oleh masyarakat terhadap aplikasi WeTV berdasarkan pengalaman beberapa user atau pengguna aplikasi WeTV tersebut merasa bahwa aplikasi tersebut masih memiliki banyak kekurangan, sehingga dengan kata lain masih ada beberapa pengguna aplikasi WeTV merasa tidak puas. Terdapat beberapa kendala yang dialami oleh pengguna aplikasi WeTV berdasarkan ulasan pada Google Play Store.

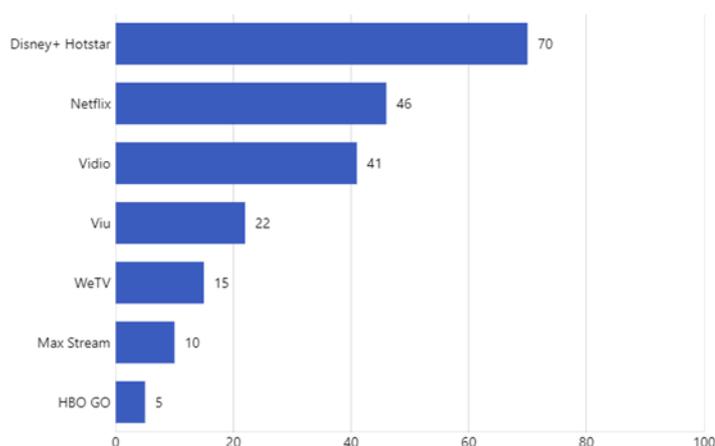
Permasalahan pertama yaitu pemberian iklan yang berlebihan, Iklan-iklan ini muncul berupa video, banner, dan pop-up disaat sebelum, selama, dan setelah menonton konten. Frekuensi iklan yang cukup sering ini dapat mengganggu pengalaman menonton dan membuat pengguna merasa tidak nyaman. Hal ini memberikan dampak negatif dari iklan yang berlebihan pada aplikasi WeTV mencakup gangguan terhadap pengalaman pengguna saat menonton. Iklan yang tiba-tiba muncul ditengah-tengah menonton konten dapat mengganggu konsentrasi dan merusak alur cerita yang sedang dinikmati oleh penonton.

Permasalahan selanjutnya adalah kerap mengalami error atau bug saat menggunakan aplikasi WeTV. Hal ini dapat dilihat dari komentar-komentar yang mengeluhkan masalah seperti aplikasi seringkali keluar secara tiba-tiba, dan terkadang terjadinya delay atau keterlambatan saat memutar film, sehingga gerakan dan suara tidak sinkron. Tentunya dengan terjadinya masalah-masalah seperti ini dapat mengganggu pengalaman menonton dan menimbulkan rasa tidak nyaman bagi para pengguna.

Selain itu, terdapat komentar mengenai permasalahan pengguna WeTV telah mengungkapkan ketidakpuasan terhadap beberapa fitur yang tidak beroperasi dengan baik. Salah satu fitur yang menjadi sumber keluhan adalah fitur fullscreen, fitur fullscreen pada aplikasi WeTV tidak seperti aplikasi subscription video on demand lainnya. Pengguna tidak memiliki kebebasan untuk mengubah mode nonton ke fullscreen sesuai keinginan mereka, melainkan hanya dapat memilih antara mode potrait atau landscape. Hal ini tentu saja membatasi pengalaman menonton pengguna dan mengurangi fleksibilitas yang diharapkan. Masalah lainnya terkait fitur yaitu ketidakakuratan subtitle. Pengguna sering kali menemui subtitle yang tidak sesuai dengan bahasa aslinya, sehingga dapat membingungkan dan mengganggu pemahaman terhadap film atau serial yang ditonton.

Permasalahan selanjutnya yaitu keterbatasan pilihan film dan kurangnya pembaruan pada daftar film yang disediakan oleh WeTV. Terdapat beberapa komentar dari pengguna WeTV terkait film yang tidak lengkap dan koleksi film Indonesia yang terbatas. Pengguna menemukan bahwa film-film di WeTV seringkali tidak lengkap seperti adanya episode yang hilang dan terpotong, sehingga dapat mengganggu pengalaman menonton dan menimbulkan rasa tidak puas bagi para pengguna. Selain itu, pengguna merasa bahwa film yang disediakan oleh WeTV memiliki keterbatasan, dimana banyak film populer yang tidak dapat ditemukan atau diakses.

Dengan adanya isu-isu permasalahan pada aplikasi WeTV dapat memengaruhi jumlah minat calon pengguna yang ingin menggunakan layanan WeTV. Hal ini dapat menyebabkan calon pelanggan mempertimbangkan kembali keinginan untuk menggunakan aplikasi WeTV. Terdapat data jumlah aplikasi layanan subscription video on demand yang terlaris di Indonesia pada tahun 2023 sebagai berikut.



Gambar 3 Aplikasi Layanan Subscription Video on Demand Terlaris di Indonesia 2023

Sumber: Databoks Tahun (2023)

Pada grafik diatas menggambarkan bahwa aplikasi Disney+Hostar merupakan layanan Subscription Video on Demand terlaris di Indonesia mencapai 70% yang berlangganan, lalu disusul Netflix mencapai 46% kemudian Video 41%. Sedangkan aplikasi Viu mencapai 22%, WeTV mencapai 15%, Max Stream 10%, dan HBO GO hanya 5% (Annur, 2023).

Aplikasi WeTV hanya berhasil mencapai tingkat langganan sebesar 15% (Annur, 2023). Hal ini disebabkan oleh sejumlah permasalahan yang terus muncul, seperti iklan yang berlebihan, seringnya terjadi error pada aplikasi WeTV, ketidaklengkapan film yang disediakan, subtitle yang tidak akurat, dan beberapa fitur pada aplikasi tidak berfungsi secara optimal. Keseluruhan permasalahan ini berpotensi mengakibatkan dampak negatif yang signifikan bagi platform ini. Konsekuensinya, calon pelanggan menjadi kurang tertarik untuk menggunakan layanan yang ditawarkan oleh WeTV.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini akan dilakukan pengguna aplikasi WeTV yang berada pada wilayah DKI Jakarta dalam kurun waktu enam bulan antara bulan Januari 2024 hingga Juni 2024. Penelitian ini dilaksanakan secara daring dengan menyebarkan kuisioner pada pengguna aplikasi WeTV di wilayah DKI Jakarta dilakukan secara online melalui berbagai platform sosial media seperti Whatsapp, Instagram, dan X. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi WeTV yang berusia 17 tahun keatas dengan sampel 120. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan non-probability sampling dengan metode purposive sampling. Penelitian ini memiliki kriteria yaitu berdomisili di wilayah DKI Jakarta, berusia 17-50 tahun dan pengguna aplikasi WeTV atau pernah menggunakan aplikasi WeTV. Penelitian ini menggunakan uji validitas dan reliabilitas sebagai uji instrumen. Penelitian ini menggunakan empat teknik analisis data yaitu analisis deskriptif, uji t, uji mean, uji standar deviasi yang digunakan untuk mengolah data melalui software SPSS 29.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Karakteristik responden dideskripsikan berdasarkan usia, jenis kelamin, pendidikan akhir, profesi, pendapatan dan domisili. Deskripsi karakteristik responden disajikan sebagai berikut:

Tabel 1 Profil Responden Berdasarkan Karakteristik

Profil Data	Frekuensi	Persentase
Jenis Kelamin:		
Laki-Laki	41	34,17%
Perempuan	79	65,83%
Pendidikan Akhir:		
SMA/Sederajat	48	43,64%
Diploma/Sarjana	65	59,09%
Pasca Sarjana	7	6,36%
Usia:		
17-25	83	69,17%
26-35	22	18,33%
36-45	11	9,17%
Pekerjaan:		
Pelajar/Mahasiswa	81	67,50%
Karyawan	29	24,17%
Ibu Rumah Tangga	6	5,00%
Pensiun	4	3,33%
Ibu Rumah Tangga	6	5,00%
Pensiun	4	3,33%

Domisili:		
Jakarta Selatan	26	21,67%
Jakarta Utara	26	21,67%
Jakarta Barat	20	16,67%
Jakarta Timur	29	24,17%
Jakarta Pusat	16	13,33%
Kepulauan Seribu	3	2,50%
Jumlah	120	100%

Sumber: Diolah oleh Penulis (2024)

Dapat disimpulkan bahwa dari 120 responden pengguna aplikasi WeTV di wilayah DKI Jakarta, didominasi oleh jenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 79 responden atau persentase sebesar 65,83%. Mayoritas dari responden dalam penelitian ini sebagian besar berlatar belakang pendidikan akhir Diploma/Sarjana sebesar 65 responden atau persentase sebesar 59,09%. Mayoritas dari responden ada pada rentang usia 17-25 tahun yaitu 83 responden atau persentase sebesar 69,17%. Responden dalam penelitian ini sebagian besar penelitian ini adalah Pelajar/Mahasiswa sebesar 81 responden atau persentase sebesar 67,50% dan didominasi oleh responden yang berdomisili di wilayah Jakarta Timur, yaitu sebanyak 29 responden atau persentase sebesar 24,17%.

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji validitas ini dilakukan untuk mengetahui validitas pertanyaan dari setiap atribut dalam pernyataan suatu variabel. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka instrumen pernyataan berkorelasi signifikan terhadap skor total dinyatakan valid. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka instrumen pernyataan berkorelasi signifikan terhadap skor total dinyatakan tidak valid. Perhitungan dilakukan dengan taraf signifikansi 5%. Adapun r_{tabel} untuk sampel pada penelitian ini yang berjumlah 120 dengan taraf signifikansi 5% (0,05) adalah r_{tabel} 0,1793.

Tabel 2 Hasil Uji Validitas

Dimensi	Pernyataan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
Kemudahan Pengguna dan Kepuasan	1	0,804	0,1793	Valid
	2	0,826	0,1793	Valid
	3	0,881	0,1793	Valid
	4	0,794	0,1793	Valid
	5	0,866	0,1793	Valid
	6	0,893	0,1793	Valid
	7	0,886	0,1793	Valid
	8	0,891	0,1793	Valid
Informasi dan Pengaturan Sistem	9	0,912	0,1793	Valid
	10	0,911	0,1793	Valid
	11	0,834	0,1793	Valid
	12	0,928	0,1793	Valid
	13	0,808	0,1793	Valid
	14	0,901	0,1793	Valid
Kegunaan Sistem	15	0,901	0,1793	Valid
	16	0,902	0,1793	Valid
	17	0,872	0,1793	Valid
	18	0,850	0,1793	Valid
	19	0,887	0,1793	Valid
	20	0,808	0,1793	Valid
	21	0,880	0,1793	Valid

Sumber: Diolah oleh Penulis (2024)

Berdasarkan pada tabel 2 uji reliabilitas semua item pernyataan dalam kuesioner dinyatakan valid dan dapat digunakan sebagai alat analisis selanjutnya, hal tersebut karena semua nilai Corrected Item melebihi rtabel sebesar 0,1793 sehingga layak untuk digunakan atau valid.

Pengujian reliabilitas peneliti menggunakan *cronbach alpha* (α) dari masing-masing *item* yang menyatakan sebuah kuisisioner reliabel bila memiliki nilai alpha di atas 0.6. Suatu kuesioner yang reliabel adalah yang nilai *cronbach alpha* lebih dari 0,6 ($\alpha > 0,60$) dengan begitu nilai *cronbach alpha* kurang dari 0,6 ($\alpha < 0,60$) dikatakan tidak reliabel (Kusnadi et al., 2022).

Tabel 3 Uji Reliabilitas

Variabel	Croanbach's Alpha	N Of Items	Keterangan
Kepuasan Pengguna	0,981	21	Reliabel

Sumber: Diolah oleh Penulis (2024)

Berdasarkan pada tabel 3 uji reliabilitas dapat diketahui bahwa variabel kepuasan pengguna memiliki *Croanbach alpha* diatas 0,981 maka dapat disimpulkan variabel Kepuasan Pengguna dinyatakan reliabel, yang artinya kuesioner tersebut dapat digunakan untuk alat ukur yang stabil karena mendapatkan hasil yang *relative konstan*.

Selanjutnya dilakukan pengukuran tingkat kepuasan pengguna. Bentuk analisis deskriptif yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan frekuensi dan persentase untuk mendeskripsikan tanggapan responden atas setiap item yang diajukan dengan cara melihat mean yang didapatkan. Untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna pada setiap pernyataan pada kuesioner digunakan skala interval likert.

Table 4 Bobot Skor Kriteria Variabel

Skor	Tingkat Kepuasan
1,00 - 1,80	Sangat Tidak Puas
1,81 - 2,60	Tidak Puas
2,61 - 3,40	Kurang
3,41 - 4,20	Puas
4,21 - 5,00	Sangat Puas

Sumber: Natalea & Christiani (2021)

Pada tingkat kepuasan pengguna Aplikasi WeTV di DKI Jakarta dapat diketahui dan diukur dalam indikator yang kemudian dinyatakan dalam 21 pernyataan. Pada penelitian ini, untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terdapat 3 dimensi yaitu kemudahan pengguna dan kepuasan, informasi dan pengaturan sistem, dan kegunaan sistem maka dilakukan analisis sebagai berikut:

1. Kemudahan Pengguna dan Kepuasan

Berdasarkan tanggapan dari responden, maka didapatkan hasil mengenai analisis kepuasan pengguna aplikasi WeTV khususnya pada dimensi kemudahan pengguna dan kepuasan sebagai berikut.

Tabel 5

Uji Mean Dimensi Kemudahan Pengguna dan Kepuasan

No	Pernyataan	Rata- rata
1	Saya merasa aplikasi WeTV mudah digunakan	3,47
2	Saya merasa mudah untuk belajar menggunakan aplikasi WeTV	3,48
3	Saya menyukai <i>User Interface (UI)</i> pada aplikasi WeTV	3,30
4	Saya merasa informasi dalam aplikasi WeTV terorganisir dengan baik, sehingga saya dapat dengan mudah menemukan	3,38

	informasi yang saya butuhkan	
5	Saya merasa nyaman menggunakan aplikasi WeTV	3,23
6	Saya merasa jumlah waktu yang digunakan untuk menggunakan aplikasi WeTV sudah sesuai untuk saya	3,23
7	Saya akan menggunakan aplikasi WeTV kembali	3,37
8	Secara keseluruhan, saya puas menggunakan aplikasi WeTV	3,40

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2024)

Berdasarkan perhitungan mean untuk menunjukkan tingkat kepuasan pengguna aplikasi WeTV di DKI Jakarta. Terdapat delapan indikator dalam dimensi informasi dan pengaturan sistem dari aplikasi WeTV menunjukkan bahwa pengguna secara umum puas dengan item "**mudah digunakan**" (skor rata-rata: 3,47) dan "**mudah dipelajari**" (skor rata-rata: 3,48), yang termasuk dalam **kategori "Puas"**. Namun, pengguna menyatakan ketidakpuasannya terhadap "**User Interface (UI)**" (skor rata-rata: 3,30), "**kemudahan mencari informasi**" (skor rata-rata: 3,38), "**kenyamanan menggunakan aplikasi**" (skor rata-rata: 3,23), "**waktu yang dibutuhkan untuk menggunakan aplikasi**" (skor rata-rata: 3,23), "**kemauan untuk menggunakan aplikasi lagi**" (skor rata-rata: 3,37), dan "**kepuasan secara keseluruhan terhadap aplikasi**" (skor rata-rata: 3,40), yang termasuk dalam **kategori "Kurang Puas"**.

2. Informasi dan Pengaturan Sistem

Berdasarkan tanggapan dari responden, maka didapatkan hasil mengenai analisis kepuasan pengguna aplikasi WeTV khususnya pada dimensi informasi dan pengaturan sistem sebagai berikut.

Tabel 6 Uji Mean Dimensi Informasi dan Pengaturan Sistem

No	Pernyataan	Rata-rata
1	Saya merasa setiap kali aplikasi mengalami kendala, aplikasi kembali pulih dengan cepat	3,20
2	Saya merasa aplikasi WeTV menyediakan <i>fitur fullscreen</i> dan <i>subtitle</i> dengan cara yang memudahkan saya dalam menikmati konten yang ditawarkan	3,29
3	Saya merasa aplikasi WeTV memberi informasi yang cukup tentang apa yang terjadi setelah saya melakukan sesuatu	3,46
4	Saya merasa navigasi pada WeTV konsisten ketika berpindah antar layar	3,20
5	Saya merasa <i>User Interface (UI)</i> aplikasi WeTV memungkinkan saya untuk menggunakan semua fitur (seperti <i>mendownload</i> , <i>subtitle</i> , <i>fullscreen</i> (layar penuh), mencari konten) yang ditawarkan oleh aplikasi	3,39
6	Saya merasa aplikasi WeTV memiliki semua fungsi dan kemampuan yang saya harapkan	3,23

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2024)

Berdasarkan perhitungan mean untuk menunjukkan tingkat kepuasan pengguna aplikasi WeTV di DKI Jakarta. Terdapat enam indikator dalam dimensi informasi dan pengaturan sistem dari aplikasi WeTV menunjukkan bahwa pengguna secara umum

puas dengan item **"informasi setelah tindakan"** (skor rata-rata: 3,46), yang termasuk dalam kategori **"Puas"**. Namun, pengguna menyatakan ketidakpuasan mereka terhadap item **"kemampuan untuk pulih dari kesalahan"** (skor rata-rata: 3,20), **"fitur fullscreen dan subtitle"** (skor rata-rata: 3,29), **"navigasi yang konsisten"** (skor rata-rata: 3,20), **"penggunaan semua fitur"** (skor rata-rata: 3,39), dan **"ketersediaan semua fungsi dan kemampuan"** (skor rata-rata: 3,23), yang termasuk dalam kategori **"Kurang Puas"**.

3. Kegunaan Sistem

Berdasarkan tanggapan dari responden, maka didapatkan hasil mengenai analisis kepuasan pengguna aplikasi WeTV khususnya pada dimensi kegunaan sistem sebagai berikut.

Tabel 7 Uji Mean Dimensi Kegunaan Sistem

No	Pernyataan	Rata-rata
1	Saya merasa aplikasi WeTV membantu saya dalam menonton konten yang saya inginkan	3,47
2	Saya merasa aplikasi WeTV meningkatkan kecepatan akses saya ke layanan <i>streaming</i>	3,36
3	Saya merasa aplikasi WeTV dapat membantu saya untuk mengakses semua layanan <i>streaming</i> secara efektif	3,45
4	Saya merasa aplikasi WeTV memudahkan saya untuk berkomunikasi dengan penyedia layanan	3,30
5	Saya merasa aplikasi WeTV dengan menggunakan aplikasi WeTV, saya memiliki lebih banyak kesempatan untuk menjelajahi berbagai konten yang saya inginkan	3,18
6	Saya merasa yakin bahwa informasi yang saya kirimkan kepada WeTV melalui aplikasi akan diproses dan disimpan dengan aman	3,53
7	Saya merasa nyaman menggunakan aplikasi WeTV untuk menemukan dan menonton film, drama, variety show, dan anime favorit saya	3,35

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2024)

Berdasarkan perhitungan mean untuk menunjukkan tingkat kepuasan pengguna aplikasi WeTV di DKI Jakarta. Terdapat tujuh indikator dalam dimensi informasi dan pengaturan sistem dari aplikasi WeTV menunjukkan bahwa pengguna secara umum puas dengan item **"menonton konten yang diinginkan"** (skor rata-rata: 3,47), **"mengakses semua konten secara efektif"** (skor rata-rata: 3,45), dan **"data tersimpan dengan aman"** (skor rata-rata: 3,53), yang termasuk dalam kategori **"Puas"**. Namun, pengguna menyatakan ketidakpuasan mereka terhadap item **"kecepatan akses layanan streaming"** (skor rata-rata: 3,36), **"kemudahan berkomunikasi dengan penyedia layanan"** (skor rata-rata: 3,30), **"menelusuri konten sesuai keinginan"** (skor rata-rata: 3,18), dan **"menemukan dan menonton film, drama, variety show, dan anime favorit"** (skor rata-rata: 3,35), yang termasuk dalam kategori **"Kurang Puas"**.

KESIMPULAN

Berdasarkan perhitungan mean untuk menunjukkan tingkat kepuasan pengguna aplikasi WeTV di DKI Jakarta. Terdapat delapan indikator dalam dimensi informasi dan pengaturan sistem dari aplikasi WeTV menunjukkan bahwa pengguna secara umum puas dengan item "mudah digunakan" (skor rata-rata: 3,47) dan "mudah dipelajari"

(skor rata-rata: 3,48), yang termasuk dalam kategori "Puas". Namun, pengguna menyatakan ketidakpuasannya terhadap "User Interface (UI)" (skor rata-rata: 3,30), "kemudahan mencari informasi" (skor rata-rata: 3,38), "kenyamanan menggunakan aplikasi" (skor rata-rata: 3,23), "waktu yang dibutuhkan untuk menggunakan aplikasi" (skor rata-rata: 3,23), "kemauan untuk menggunakan aplikasi lagi" (skor rata-rata: 3,37), dan "kepuasan secara keseluruhan terhadap aplikasi" (skor rata-rata: 3,40), yang termasuk dalam kategori "Kurang Puas".

Berdasarkan perhitungan mean untuk menunjukan tingkat kepuasan pengguna aplikasi WeTV di DKI Jakarta. Terdapat enam indikator dalam dimensi informasi dan pengaturan sistem dari aplikasi WeTV menunjukkan bahwa pengguna secara umum puas dengan item "informasi setelah tindakan" (skor rata-rata: 3,46), yang termasuk dalam kategori "Puas". Namun, pengguna menyatakan ketidakpuasan mereka terhadap item "kemampuan untuk pulih dari kesalahan" (skor rata-rata: 3,20), "fitur fullscreen dan subtitle" (skor rata-rata: 3,29), "navigasi yang konsisten" (skor rata-rata: 3,20), "penggunaan semua fitur" (skor rata-rata: 3,39), dan "ketersediaan semua fungsi dan kemampuan" (skor rata-rata: 3,23), yang termasuk dalam kategori "Kurang Puas".

Berdasarkan perhitungan mean untuk menunjukan tingkat kepuasan pengguna aplikasi WeTV di DKI Jakarta. Terdapat tujuh indikator dalam dimensi informasi dan pengaturan sistem dari aplikasi WeTV menunjukkan bahwa pengguna secara umum puas dengan item "menonton konten yang diinginkan" (skor rata-rata: 3,47), "mengakses semua konten secara efektif" (skor rata-rata: 3,45), dan "data tersimpan dengan aman" (skor rata-rata: 3,53), yang termasuk dalam kategori "Puas". Namun, pengguna menyatakan ketidakpuasan mereka terhadap item "kecepatan akses layanan streaming" (skor rata-rata: 3,36), "kemudahan berkomunikasi dengan penyedia layanan" (skor rata-rata: 3,30), "menelusuri konten sesuai keinginan" (skor rata-rata: 3,18), dan "menemukan dan menonton film, drama, variety show, dan anime favorit" (skor rata-rata: 3,35), yang termasuk dalam kategori "Kurang Puas".

Daftar Pusaka

- Alanzi, T. M. (2022). Users ' satisfaction levels about mHealth applications in post-Covid-19 times in Saudi Arabia. *PLOS ONE*, 1-11. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0267002>
- Aldo Yudita, M., & Sugiyono, E. (2021). PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 1-18.
- Al-Okaily, A., Al-Okaily, M., Ai Ping, T., Al-Mawali, H., & Zaidan, H. (2021). An empirical investigation of enterprise system user satisfaction antecedents in Jordanian commercial banks. *Cogent Business and Management*, 8(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2021.1918847>
- Anggraeni, D. (2022). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Berbasis Mobile Banking Pada Bank BCA KCP Banda. *Review of Accounting and Business*, 3(2), 170-181. <https://doi.org/10.52250/reas.v3i2.600>
- Anggraini, I. D., & Sulistyowati, R. (2020). PENGARUH VISUAL MERCHANDISING DAN STORE ATMOSPHERE TERHADAP PERILAKU IMPULSE BUYING (Studi Kasus Pada Konsumen Miniso di Surabaya). *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 08(01), 660-666.
- Annur, C. M. (2023a). Aplikasi Layanan Subscription Video on Demand Terlaris di Indonesia 2023.
- Annur, C. M. (2023b). Jumlah Pengguna Internet di Indonesia (Januari 2013-Januari 2023). *Pengguna Internet di Indonesia*, 1.
- Apriyanti, W., Erni, Syahlanisyiam, M., Anggraini, Y., Gunawan, S., Tyas Arinanto, R., Adnan Fauzan, R., Tuto Suban, N., Asmat, & Agung, A. L. (2022). Sosialisasi Penggunaan Internet yang Sehat bagi Anak-anak di Yayasan Domyadhu. *Abdi Jurnal Publikasi*, 1(1), 14.

- Arianto, B. (2022). Peran Media Sosial Dalam Penguatan Komunikasi Bisnis Kewargaan di Era Ekonomi Digital. *Jurnal Ekonomi Perjuangan*, 4(2), 132–146. <https://doi.org/10.36423/jumper.v4i2.1148>
- Arisoemaryo, B. S., Prasetio, R. T., Sanjaya, A. R., Adhirajasa, U., Sanjaya, R., User, E., Satisfaction, C., & Pengguna, K. (2022). Analisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi JMO dimana dalam penelitian ini penulis menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Jurnal Responsif*, 4(1), 110–117.
- Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia - Survei. (2024). *Apjii.or.id*. <https://survei.apjii.or.id/home>
- Aulia, E. R., Candra, D. D., & Wardani, L. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Canva Di Indonesia Menggunakan Metode Tam. *Djtechno: Jurnal Teknologi Informasi*, 4(1), 128–140. <https://doi.org/10.46576/djtechno.v4i1.3313>
- Cakranegara, P. A., Budiasih, Y., Tannady, H., & Totok, Y. (2022). Purchase Decisions Analisis Pengaruh Perceived Value Dan Brand Image Terhadap Purchase Decision Layanan Netflix. 3(November), 3238–3247.
- Chen, T., Cong, G., Peng, L., Yin, X., Rong, J., & Yang, J. (2020). Analysis of user satisfaction with online education platforms in china during the covid-19 pandemic. *Healthcare (Switzerland)*, 8(3). <https://doi.org/10.3390/healthcare8030200>
- Cindy Mutia Annur. (2023). *Aplikasi Layanan Subscription Video on Demand Terlaris di Indonesia 2023*.
- Darwati, L. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi WETV Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Jurnal Ilmiah Komputasi*, 21(4), 34–42. <https://doi.org/10.32409/jikstik.21.4.3217>
- David Stiven Perdana, Ahmad Hasrul Maulana Kidam, A. M. (2024). PENGARUH PEMAHAMAN INVESTASI DAN KEMAMPUAN FINANSIAL MAHASISWA TERHADAP KEPUTUSAN INVESTASI PADA PASAR MODAL SYARIAH. *Ekonomi Syariah*, 3.
- Dewi, S. W. K., Utami, B. O., & Musafa. (2021). Mengukur Tingkat Kepuasan Pengguna E-Commerce Shopee Pada Fitur Cod (Cash on Delivery). *Jurnal Sains Manajemen*, 3(2), 55–63. <https://doi.org/10.51977/jsm.v3i2.561>
- Fachrurozi, Febi Nur Salisah, & Tengku Khairil Ahsyar. (2023). Analysis of E-Office System User Satisfaction At Land Office Pekanbaru City Using End User Computing Satisfaction Method. *Jurnal Teknik Informatika (Jutif)*, 4(3), 477–483. <https://doi.org/10.52436/1.jutif.2023.4.3.723>
- Fadilah, S. R. (2022). 2022 Sylvia Rahmi Fadilah 021118363. User Experience Impact Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Generasi Milenial Pada Aplikasi Streaming Netflix.
- Hasibuan, R. M., Harahap, F., Pd, S., & Lubis, A. (2021). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI CAFE VANILLA PANYABUNGAN Oleh : *Jurnal Misi Institut Pendidikan Tapanuli Selatan (IPTS)*. 4(3), 175–182.
- Irfan Fadhlurrahman. (2024, March 4). Penduduk DKI Jakarta Capai 11,34 Juta Jiwa, 29% ada di Kota Jakarta Timur pada Desember 2023. *Katadata.co.id; Databoks*. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2024/04/03/penduduk-dki-jakarta-capai-1134-juta-jiwa-29-ada-di-kota-jakarta-timur-pada-desember-2023>
- Kulsum, U., Jajuli, M., & Sulistiyowati, N. (2022). Analisis Sentimen Aplikasi WETV di Google Play Store Menggunakan Algoritma Support Vector Machine. 6(2), 205–212.
- Kusnadi, Y., Ihsan, M., & Wibowo, A. (2022). Pengukuran Kualitas Situs Terhadap Kepuasan Pengguna dengan Menggunakan Metode Webqual 4 . 0 (Study Kasus : SMA Negeri 3 Depok) Program Studi Sistem Informasi Akuntansi , Universitas Bina Sarana Informatika Program Studi Sistem Informasi , Universitas N. 8(2), 273–283.
- Linardi, R. L., Goh, T. S., & Julitawaty, W. (2022). Pengaruh Perilaku Konsumen dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli pada PT. Mulia Cipta Abadi Medan. 22(3), 1645–1650. <https://doi.org/10.33087/jiubj.v22i3.2665>
- Maddalena, S., & Maddalena, S. (2023, January 26). Digital 2023 - We Are Social Indonesia. *We Are Social Indonesia*. <https://wearesocial.com/id/blog/2023/01/digital-2023/>
- Muhammad Yasin, O., Lam, S., Nasution, ah, Ali Al Ikhsan, M., & Ekonomi dan Bisnis, F. (2022). Pengaruh Aplikasi Absensi Online Dan Aparatur Labuhanbatu Information System (Alis)

- Terhadap Disiplin Pegawai (Studi Kasus Di Rsud Rantauprapat Kabupaten Labuhanbatu). Online) *Journal of Educational and Language Research*, 1(11), 2807–2937.
- Muhani, T. A. N. (2022). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Starbucks: Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Promosi dan Kepercayaan Pelanggan. *Oikonomia: Jurnal Manajemen*, 18(1), 84–98.
- Natalea, D. I., & Christiani, L. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna dalam Pemanfaatan Aplikasi Perpustakaan Digital Kabupaten Wonosobo. *Ilmu Perpustakaan*, 8(2), 112–120.
- Nov Elhan Gea, C. P. M. (2022). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan JNE. 1(1), 152–158.
- Panca Windi Nofiani, M. C. M. (2021). Pentingnya perilaku organisasi dan strategi pemasaran dalam menghadapi persaingan bisnis di era digital. *Logistik Bisnis*, 11(02), 71–77.
- Pancaningrum, E., & Rizaldy, D. V. (2022). Video on demand : an easy way to watch movies – studies on consumer behavior. 21(1), 61–75.
- Putra, R. D., & Prehanto, D. R. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Flip . id menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) dan End User Computing Satisfaction (EUCS). 02(04), 19–26.
- Raden Faris Fathin, H. M. (2021). PENGARUH ONLINE CUSTOMER REVIEW DAN RATING TERHADAP MINAT BELI PADA APLIKASI PEMESANAN HOTEL TRAVELOKA. *Journal of Economic, Business and Accounting*, 5, 14.
- Ramadhayanti, F. N., Mulyadi, & Rasywir, E. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi TIX ID Di Kota Jambi Menggunakan Metode EUCS. *Jurnal Ilmiah Media Sisfo*, 17(1), 143–151. <https://doi.org/10.33998/mediasisfo.2023.17.1.792>
- Rizka, B., Azizah, K., Andarini, S., Pembangunan, U., Veteran, N., & Timur, J. (2023). On Intention To Use Video On Demand Services (Study Of Netflix Application Users In Surabaya City) Pengaruh Perceived Ease Of Use , Perceived Usefulness , Dan Social Influence Terhadap Intention To Use Layanan Video On Demand (Studi Pada Pengguna Aplikasi Netflix Di Kota Surabaya). 4(4), 3678–3691.
- Safitri, H., Rakhmadani, D. P., & Alike, S. D. (2022). Analisis Penerimaan Penggunaan Aplikasi WeTV di Pulau Jawa Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM). 9(4), 996–1005. <https://doi.org/10.30865/jurikom.v9i4.4557>
- Salsabila, K. Q., & Sari, D. (2022). YUME : Journal of Management Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Layanan ShopeeFood. *YUME: Journal of Management*, 5(2), 265–272.
- Samara, A. (2023). Pengaruh Kemudahan Penggunaan , Pengalaman Pengguna Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Penggunaan Aplikasi Dompot Digital (E-Wallet) di Kalangan Mahasiswa Universitas Buddhi Dharma. *JURNAL RISET AKUNTANSI*, 1(2), 249–260. <https://doi.org/https://doi.org/10.54066/jura-itb.v1i2.700>
- saputri, rita (Universitas I. R. (2022). Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1) Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Riau. *Journal Manajemen*, 5, 102.
- Sasongko, S. R. (2021). FAKTOR-FAKTOR KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN (LITERATURE REVIEW MANAJEMEN PEMASARAN). 3(1). <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i1.707>
- Sholehatin Arum Dayoma. (2022). PENGARUH MENONTON DRAMA KOREA TERHADAP PERILAKU MAHASISWA KPI ANGGARAN 2020 FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI UIN RADEN INTAN LAMPUNG. 7(1), 1–8.
- Suriani, N., & Jailani, M. S. (2023). Konsep Populasi dan Sampling Serta Pemilihan Partisipan Ditinjau. *Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 24–36.
- Syahputra. (2024). PENGARUH E-SERVICE QUALITY DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN VIDIO.COM. 07.
- Syarifuddin, S., Majid, A., & Hasyim, I. (2023). Studi Literasi Digital Melalui Pembelajaran Bahasa Pada Lms Kalam Umi. *Jurnal Edukasi*, 10(1), 18–32.
- Wardani, A. S. (2022). Survei: Pengguna Aplikasi Streaming.
- Zhai, Y., Song, X., Chen, Y., & Lu, W. (2022). A Study of Mobile Medical App User Satisfaction Incorporating Theme Analysis and Review Sentiment Tendencies. *International Journal of*

Environmental Research and Public Health, 19(12).
<https://doi.org/10.3390/ijerph19127466>

Zhang, Y., & Kim, H. (2021). A Study on the Factors Affecting Satisfaction and Reuse Intention among Customers Using O2O Delivery Platform in China. 11(3), 58-74.
<https://doi.org/10.33168/JSMS.2021.0304>