

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PENGGUNA APLIKASI NETFLIX MENGGUNAKAN  
METODE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)**

**PROPOSAL TUGAS AKHIR**



Diajukan oleh :  
Anita Nurjanah  
8040190425

Untuk Persyaratan Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir  
Sebagai Akhir Proses Studi Strata 1

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS DINAMIKA BANGSA  
2022**

## **IDENTITAS PROPOSAL PENELITIAN**

Judul Proposal : Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Netflix Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)

Program Studi : Sistem Informasi

Jenjang Penelitian : Strata 1 (S1)

Peneliti :

- a. Nama Lengkap : Anita Nurjanah
- b. NIM : 8040190425
- c. Jenis Kelamin : Perempuan
- d. Tempat/Tgl. Lahir : Jambi, 07 Oktober 2001
- e. Alamat : Jln. Abdul Muis Perumahan Lindung Indah 2 Blok B No. 58 RT.14 Paal Merah Lama.
- f. No. Telepon : 089627040960
- g. Email : [anurjanah335@gmail.com](mailto:anurjanah335@gmail.com)

## 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang semakin maju membuat masyarakat harus mengikuti berbagai macam perubahan. Perubahan ini menciptakan keberadaan internet sebagai media baru untuk memberikan kemudahan bagi semua orang di dunia ini. Sehingga pengaksesan internet dapat dilakukan setiap hari. Salah satunya pada media hiburan yang menyediakan video atau audio sebagai layanan streaming untuk menonton film maupun acara tv, sehingga dapat memenuhi kebutuhan emosional dan sosial dari orang tersebut, dan hiburan ini dapat ditonton melalui komputer, *smartphone* maupun tablet.

Salah satu contoh aplikasi yang menggunakan sistem informasi untuk menonton media hiburan adalah Netflix. Aplikasi ini sangat bermanfaat, terutama di Indonesia banyak yang memakai aplikasi media hiburan untuk menonton film maupun acara tv yang diterapkan secara online. Aplikasi ini banyak digunakan di sebagian wilayah Jambi. Aplikasi Netflix merupakan layanan online yang berbasis langganan dengan melakukan pembayaran terlebih dahulu, untuk memungkinkan para member dalam menonton film maupun acara tv tanpa adanya iklan diperangkat yang terhubung ke internet, dan dapat mendownload setiap film maupun acara tv ke berbagai perangkat tanpa koneksi internet, dengan tujuan untuk dapat memuaskan pengguna untuk menonton tayangan kesukaan mereka dimanapun, dan kapanpun[1].

Sebelumnya, peneliti telah melakukan observasi pribadi ke pengguna Netflix mengenai kesuksesan dari aplikasi Netflix. Hasil dari observasi menunjukkan bahwa Netflix masih memiliki kekurangan. Kekurangan ini

didapat dari hasil wawancara kepada para pengguna yang berada di sekitar Kota Jambi. Berdasarkan dari wawancara yang telah dilakukan peneliti, sebagian masyarakat menyatakan ada beberapa hal yang menyebabkan mereka kurang puas terhadap layanan yang diberikan, seperti subtitle yang sering menyatu dengan background sehingga tidak kelihatan, beberapa film yang tiba-tiba hilang, kurang update terhadap film yang baru rilis, sistem pembayaran yang sering stuck dihalaman, sering terjadi gangguan di saat melakukan login.

Penelitian ini berfokus untuk menilai kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan dari aplikasi Netflix di sekitar Kota Jambi. Metode End User Computing Satisfaction (EUCS), merupakan metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi, dengan cara melakukan perbandingan antara harapan pengguna, dan kenyataan yang mereka dapatkan dari pengalamannya. Pada penelitian ini digunakan lima variabel dari metode End User Computing Satisfaction (EUCS), yaitu isi (*content*), ketepatan (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan kecepatan (*timeliness*). Sehingga dengan pengukuran lima dimensi tersebut dapat memberikan informasi secara akurat serta memberikan penilaian terhadap kualitas layanan dari aplikasi Netflix[2].

Berdasarkan permasalahan diatas, dapat dilihat permasalahan yang dialami pengguna sangat mempengaruhi kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi Netflix, peneliti tertarik melakukan penelitian ini karena ingin mengetahui bagaimana pendapat dari pengguna aplikasi Netflix terhadap kualitas layanan yang diberikan, kemudian apabila penelitian ini berhasil

dilaksanakan maka akan sangat berguna bagi pihak pengembang sistem aplikasi Netflix untuk meningkatkan kepuasan pengguna terhadap sistem yang diberikan. Apabila penelitian tidak berhasil, maka tidak akan mendapatkan respon dari pengembang sistem.

Berdasarkan permasalahan yang telah dijabarkan, peneliti mendapatkan ide untuk melakukan penelitian dalam bentuk skripsi dengan judul “**Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Netflix menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)**”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian diatas, maka terdapat 2 rumusan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana mengukur kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Netflix di Kota Jambi dengan menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS)?
2. Bagaimana pengaruh metode End User Computing Satisfaction (EUCS) terhadap kepuasan pengguna aplikasi Netflix di Kota Jambi?

## **1.3 Batasan Masalah**

Adapun batasan masalah dalam tugas akhir ini diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini ada 5, yaitu isi (*content*), ketepatan (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of*

*use*), dan kecepatan (*timeliness*).

2. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi Netflix di Kota Jambi. Sampel pengguna diambil dari wilayah Kota Jambi.
3. Pengumpulan data menggunakan metode kuesioner dengan bantuan *Google Form* dan skala yang digunakan adalah skala likert.
4. Metode analisis data menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) dan diolah dengan menggunakan aplikasi *Smart-PLS*.

## **1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan dari latar belakang masalah dan rumusan masalah, maka terdapat tujuan penelitian yaitu:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan dari pengguna terhadap layanan yang diberikan dari aplikasi Netflix.
2. Untuk menganalisis hubungan variabel End User Computing Satisfaction (EUCS) pada aplikasi Netflix di Kota Jambi.

### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang bisa diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Institusi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran terhadap kualitas layanan dari aplikasi Netflix, serta memberikan *feedback* dan memberikan

masuk ke pengembang aplikasi untuk meningkatkan kualitas layanannya.

## 2. Bagi Pengguna

Penelitian ini dapat membantu pengguna menyampaikan pendapatnya tentang aplikasi Netflix kepada pengembang dan pengelola aplikasi.

## 3. Bagi Peneliti

Diharapkan dari penelitian ini dapat menambah wawasan serta pemahaman yang lebih luas mengenai evaluasi kualitas layanan aplikasi Netflix.

## 4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dalam menambah bahan informasi bagi peneliti selanjutnya.

## **1.5 Landasan Teori**

### **1.5.1 Analisis**

Analisis adalah kemampuan untuk menggambarkan suatu materi atau konsep menjadi bagian-bagian yang lebih detail. Analisis adalah upaya untuk mengkategorikan kelengkapan menjadi elemen atau bagian-bagian sehingga hierarki atau strukturnya jelas[3].

Menurut Jogiyanto, Analisis adalah penguraian suatu sistem informasi yang lengkap ke dalam bagian-bagian komponennya dengan tujuan untuk mengidentifikasi dan menilai masalah yang muncul, kesempatan, hambatan dan kebutuhan yang diantisipasi untuk merekomendasikan perbaikan[4].

### **1.5.2 Kualitas Layanan**

Menurut DeLone & McLean, kualitas layanan adalah layanan yang difasilitasi dari pengembang ke pengguna. Pelayanan yang diperoleh adalah pembaharuan aplikasi, dan ulasan dari pengembang terkait jika ada masalah di dalam aplikasi tersebut. Kualitas layanan yaitu keseluruhan pendukung yang diberikan oleh pengembang sistem memberikan jaminan keamanan, kenyamanan, empati, dan daya tanggap dalam memenuhi harapan pengguna. Jika kualitas layanan yang diberikan maksimal, maka kepuasan pengguna secara otomatis akan meningkat. Jika konsumen senang dengan layanan yang difasilitasi, maka pengguna akan selalu menggunakannya secara berkelanjutan. Kualitas layanan memiliki tiga indikator, yaitu responsif, penjaminan, dan rasa empati[5].

### **1.5.3 Kepuasan Pengguna**

Menurut Seddon & Kiew, "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[6].

### **1.5.4 Aplikasi**

Aplikasi merupakan suatu program berupa perangkat lunak yang dijalankan pada sistem tertentu, sehingga dapat membantu berbagai kegiatan yang dilakukan

oleh manusia. Menurut Ali Zaki dan Smitdev Community, Aplikasi merupakan komponen yang bermanfaat sebagai media untuk menjalankan pengolahan data dengan berbagai kegiatan lainnya seperti pembuatan ataupun pengolahan dokumen dan file[7].

### **1.5.5 Netflix**

Netflix merupakan layanan online yang berbasis langganan dengan melakukan pembayaran terlebih dahulu, untuk memungkinkan para member dalam menonton film maupun acara tv tanpa adanya iklan diperangkat yang terhubung ke internet, dan dapat mendownload setiap film maupun acara tv ke berbagai perangkat tanpa koneksi internet, dengan tujuan untuk dapat memuaskan pengguna untuk menonton tayangan kesukaan mereka dimanapun, dan kapanpun[1].

### **1.5.6 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 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*)[8].

### **1.5.7 Structural Equation Modeling (SEM)**

Pemodelan persamaan struktural (*Structural Equation Modelling*) ataupun lebih diketahui dengan SEM mempunyai sebagian istilah lain, semacam analisis struktur kovarian (*covariance structure analysis*), analisis variabel laten (*latent variable analysis*) analisis aspek konfirmatori (*confirmatory factor analysis*) serta analisis lisrel (*Linier Structural Relations*) menurut Hair, dkk. Bersumber pada sebutan-sebutan tersebut, SEM bisa dideskripsikan selaku sesuatu analisis yang mencampurkan pendekatan analisis aspek (*factor analysis*), model structural (*structural model*) serta analisis jalan (*path analysis*). Suatu pemodelan lengkap pada dasarnya terdiri dari model pengukuran (*measurement model*) serta *structural model* ataupun *causal model*[9].

### **1.5.8 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. Penanda pada PLS dapat dibangun dengan jenis refleksif ataupun formatif[10].

## **1.6 Metodologi Penelitian**

### **1.6.1 Alat dan Bahan Penelitian**

Dalam penelitian ini terdapat beberapa alat bantu (*tools*) yang digunakan penulis, antara lain:

1. Perangkat Keras (*Hardware*)

- a) Laptop : Acer Aspire 5 A514-53
- b) Processor : Intel(R) Core (TM) i3-1005 G1 cpu @ 1.20GHz 1.19GHz
- c) RAM : 4 GB
- d) Memori : 512GB Optane SSD
- e) Printer : Epson L120

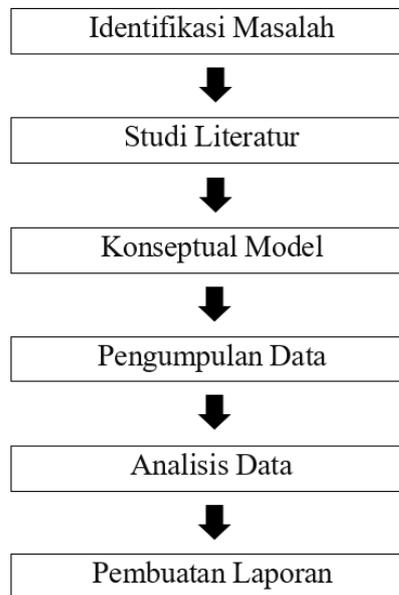
Dan beberapa perangkat keras pendukung lainnya.

## 2. Perangkat Lunak (*Software*)

- a) Browser Microsoft Edge dan Google Chrome
- b) Sistem Operasi Windows 10 64 Bit
- c) Microsoft Office Home and Student 2019
- d) SmartPLS 3.0
- e) Mendeley
- f) Google Scholar
- g) Google Books

### **1.6.2 Kerangka Kerja Penelitian**

Kerangka penelitian merupakan suatu panduan yang diberikan untuk melakukan penyusunan penelitian. Gunanya untuk melakukan proses penelitian agar berjalan sesuai dengan tujuannya yang telah diharapkan. Adapun beberapa tahapan-tahapan yang akan digunakan dalam kerangka kerja penelitian, sebagai berikut:



**Gambar 1.1 Kerangka Kerja Penelitian**

Berdasarkan kerangka kerja penelitian yang telah digambarkan diatas, maka dapat diuraikan pembahasan dari masing-masing tahapan penelitian sebagai berikut:

1. Identifikasi Masalah

Pada tahap identifikasi masalah pada penelitian ini adalah harus memahami permasalahan yang akan diamati, penyebab masalahnya serta memberikan solusi, dan pada tahapan awal yang harus dilakukan adalah merumuskan permasalahan terhadap pengukuran tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi Netflix sebagai media hiburan yang dapat membantu para pengguna dalam melakukan berbagai aktivitas untuk menonton tayangan kesukaan mereka dimanapun, dan kapanpun. Adapun permasalahan yang dialami pengguna terhadap penelitian ini ialah aplikasi Netflix dalam penggunaannya, seperti

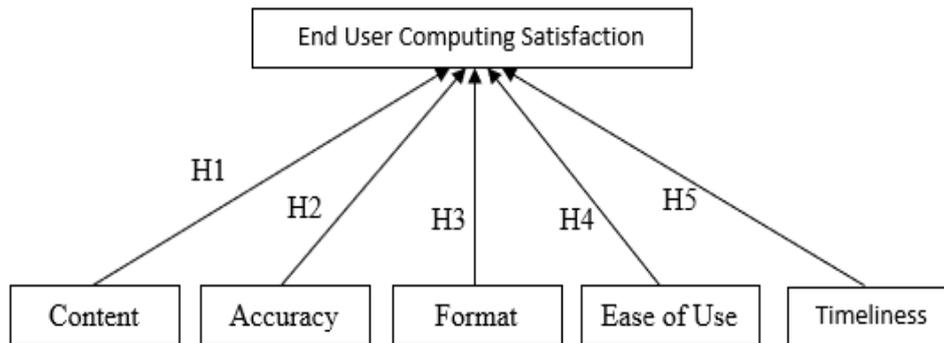
subtitle yang sering menyatu dengan background sehingga tidak kelihatan, beberapa film yang tiba-tiba hilang, kurang update terhadap film yang baru rilis, sistem pembayaran yang sering stuck di halaman, sering terjadi gangguan di saat melakukan login. Maka dari itu penelitian ini dilakukan oleh peneliti untuk mengidentifikasi aplikasi Netflix untuk mengetahui apa saja yang perlu dipertahankan, dan ditingkatkan sistem pada aplikasi Netflix.

## 2. Studi Literatur

Pada tahap ini peneliti memasukkan permasalahan pada penelitian yang akan diteliti gunanya untuk mengetahui objek dari penelitiannya, yaitu aplikasi Netflix. Melalui studi ini diharapkan dapat memahami dalam hal konsep, teori dan variabel-variabel yang terkait dari aplikasi Netflix. Teori yang dicari adalah mengenai analisis kualitas dari aplikasi, seperti *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang menjadi metode analisis kualitas aplikasi, serta dari teori-teori pendukung lainnya yang akan diterapkan dalam laporan penelitian ini sehingga bagian pengumpulan data atau landasan teori yang baik dan sesuai. Teori-teori ini di dapat dari berbagai referensi seperti dari buku, jurnal, internet, dan lainnya untuk melengkapi teori serta konsep yang digunakan.

## 3. Konseptual Model

Konseptual model yang digunakan pada penelitian ini diawali dengan mengidentifikasi faktor-faktor yang diperoleh dari studi literatur, kemudian konsep yang didapat akan memberikan gambaran seperti, tingkat kepuasan dari pengguna terhadap layanan yang diberikan oleh aplikasi Netflix dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).



**Gambar 1.2 Konseptual Model[6]**

#### 4. Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan proses pengumpulan serta pengukuran informasi yang menjadi bagian dari aktivitas penelitian yang mencakup data-data dalam penelitian tersebut. Pengumpulan data dilakukan dengan sangat akurat untuk menangani integritas penelitian yang digunakan guna mendeteksi terjadinya kesalahan dalam proses terjadinya pengumpulan data yang diolah. Pada tahap ini peneliti melakukan pengumpulan data dengan cara menyebarkan kuesioner kepada pengguna aplikasi Netflix. Kuesioner ini berupa pernyataan dalam bentuk kuesioner online dengan menggunakan google form. Sehingga untuk jawaban dari kuesioner penelitian ini menggunakan skala likert.

#### 5. Analisis Data

Pada tahapan berikut ini melakukan analisis data untuk mengetahui dan mengukur hasil dari kuesioner yang telah disebar, melakukan penyusunan dengan mengurutkan sesuai kategori dan tingkat kepuasan maupun kualitas layanan pengguna aplikasi Netflix di Kota Jambi berdasarkan data yang diperoleh dari responden. Pengujian pada penelitian ini menggunakan analisis PLS. PLS merupakan metode alternatif yang digunakan untuk SEM (Structural

Equation Model). SEM (Structural Equation Model) merupakan suatu teknik pemodelan statistic yang bersifat cross-sectional, linier, dan kompleks. SEM (Structural Equation Model) merupakan suatu teknik statistic yang mampu melakukan analisis pola hubungan antara konstruk laten dan indikatornya, konstruk laten yang satu dengan lainnya, serta pada kesalahan dalam pengukuran secara langsung. SEM (Structural Equation Model) ialah analisis yang dilakukan antara beberapa variabel dependen dan independent secara langsung. Pada pengujian PLS dalam penelitian ini, peneliti menggunakan Smart PLS 3.

#### 6. Pembuatan Laporan

Pembuatan laporan dilakukan untuk menyusun hasil penelitian yang kemudian disusun menjadi sebuah laporan yang bisa dijadikan dokumentasi maupun gambaran secara detail dan dapat digunakan pada waktu yang akan datang untuk penelitian tersebut. Pembuatan laporan disusun berdasarkan hasil dari penelitian yang dilakukan seperti pendahuluan, landasan teori, metodologi penelitian, model dan instrument penelitian, analisis dan pembahasan, dan penutup.

#### **1.7. Jadwal Penelitian**

Agar penelitian dapat berjalan dengan baik sehingga tercapai hasil penelitian, maka penulis menyusun kegiatan yang akan dilakukan ke dalam rencana penelitian sebagai berikut:

**Tabel 1.1 Jadwal Penelitian**

No	Kegiatan	September 2022				Oktober 2022				November 2022				Desember 2022				Januari 2022				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	Identifikasi Masalah																					
2	Studi Literatur																					
3	Konseptual Model																					
4	Pengumpulan Data																					
5	Analisis Data																					
6	Pembuatan Laporan																					

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] B. G. Sudarsono, M. I. Leo, A. Santoso, and F. Hendrawan, "Analisis Data Mining Data Netflix Menggunakan Aplikasi Rapid Miner," *JBASE - J. Bus. Audit Inf. Syst.*, vol. 4, no. 1, pp. 13–21, 2021, doi: 10.30813/jbase.v4i1.2729.
- [2] D. Ayu, I. Hapsari, and H. W. Utomo, "Analisis User Satisfaction Terhadap Sistem Informasi Website PKL Fakultas Informatika Menggunakan Metode EUCS," *JURIKOM(Jurnal Ris. Komputer)*, vol. 9, no. 4, pp. 952–958, 2022, doi: 10.30865/jurikom.v9i4.4674.
- [3] et all Y. I. Tanjung, *KAJIAN PENGETAHUAN KONSEPTUAL (TEORI & SOAL)*. Bandung: Media Sains Indonesia, 2020.
- [4] H. Mujiati and Sukadi, "Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Stok Obat Pada Apotek Arjowinangun," *Indones. J. Comput. Sci.*, vol. 9330, no. 2, pp. 1–6, 2016.
- [5] S. Amarin and T. I. Wijaksana, "Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pengguna Aplikasi Berrybenka di Kota Bandung)," *Bus. Manag. Anal. J.*, vol. 4, no. 1, pp. 37–52, 2021, doi: 10.24176/bmaj.v4i1.6001.
- [6] N. L. Rachmawati and D. Krisbiantoro, "Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem E-Learning Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction," *J. Inf. Syst. Manag.*, vol. 3, no. 2, pp. 29–35, 2021, doi: 10.24076/joism.2021v3i2.473.

- [7] B. Huda and B. Priyatna, "Penggunaan Aplikasi Content Manajement System (CMS) Untuk," *Systematics*, vol. 1, no. 2, pp. 81–88, 2019.
- [8] D. Novita and F. Helena, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Traveloka Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) Dan End-User Computing Satisfaction (EUCS)," *J. Teknol. Sist. Inf.*, vol. 2, no. 1, pp. 22–37, 2021, doi: 10.35957/jtsi.v2i1.846.
- [9] L. K. Harahap, "Analisis SEM (Structural Equation Modelling) Dengan SMARTPLS (Partial Least Square)," *Fak. Sains Dan Teknol. Uin Walisongo Semarang*, no. 1, p. 1, 2018.
- [10] E. U. N. Sholiha and M. Salamah, "Structural Equation Modeling-Partial Least Square," *J. Sains dan Seni ITS*, vol. 4, no. 2, pp. 169–174, 2015.