

User Satisfaction Analysis of Netflix Application Using End User Computing Satisfaction (EUCS) Method

Yahdi Kusnadi^{1*)}, Iga Auliani Rahman²⁾

¹⁾Sistem Informasi, Universitas Bina Sarana Informatika

²⁾Teknologi Informasi, Universitas Bina Sarana Informatika

^{*)}Correspondence author: yahdi.ydk@bsi.ac.id, Jakarta, Indonesia

DOI: <https://doi.org/10.37012/jtik.v11i1.2561>

Abstract

Technology has changed many aspects of life, including economics, politics, government, and communication, which have an impact on people's lifestyles and views. One of these changes is the emergence of streaming services such as Netflix, which allows users to watch various shows and movies by subscribing. This study aims to measure Netflix user satisfaction using the End User Computing Satisfaction (EUCS) method. The EUCS method is used to compare user expectations and reality towards information systems. This study involved 50 respondents from various age groups and professions: 5 people aged 17–20 years, 38 aged 21–29, 6 aged 30–39, and 1 aged 40–49. In terms of occupation, there were 14 students, 3 housewives, 3 entrepreneurs, 25 employees, and 5 others. The majority of respondents have an income of 3–5 million rupiah. The results of the study showed that more than 80% of respondents stated "strongly agree" in all aspects, this can be seen in the results in the form of: the results of the content component which contains two questions in which respondents choose to feel satisfied, for the results of the accuracy component which contains two questions in which respondents choose to feel satisfied, the Display component (Format) which contains two questions in which respondents choose to feel satisfied, the results of the respondents' choices for the Ease of Use component which contains two questions in which respondents choose to feel satisfied, the Timeliness component which contains two questions in which respondents choose to feel satisfied reflects high satisfaction with Netflix.

Keywords: End User Computing Statistics (EUCS), Netflix, Streaming

Abstrak

Teknologi telah mengubah banyak aspek kehidupan, termasuk ekonomi, politik, pemerintahan, dan komunikasi, yang berdampak pada gaya hidup dan pandangan masyarakat. Salah satu perubahan ini adalah munculnya layanan streaming seperti Netflix, yang memungkinkan pengguna menonton berbagai acara dan film dengan berlangganan. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kepuasan pengguna Netflix dengan metode End User Computing Satisfaction (EUCS). Metode EUCS digunakan untuk membandingkan harapan dan kenyataan pengguna terhadap sistem informasi. Penelitian ini melibatkan 50 responden dari berbagai kelompok usia dan profesi: 5 orang berusia 17–20 tahun, 38 berusia 21–29, 6 berusia 30–39, dan 1 berusia 40–49. Dari segi pekerjaan, terdapat 14 pelajar, 3 ibu rumah tangga, 3 wirausaha, 25 pegawai, dan 5 lainnya. Mayoritas responden memiliki pendapatan 3–5 juta rupiah. Hasil penelitian menunjukkan lebih dari 80% responden menyatakan "sangat setuju" dalam semua aspek, hal ini terlihat pada hasil dalam bentuk : hasil dari komponen isi (content) yang terdapat dua pertanyaan didalamnya responden memilih merasa puas, untuk hasil dari komponen keakuratan (Accuracy) yang terdapat dua pertanyaan didalamnya responden memilih merasa puas, komponen Tampilan (Format) yang terdapat dua pertanyaan didalamnya responden memilih merasa puas, hasil dari pilihan responden untuk komponen Kemudahan(ease of use) yang terdapat dua pertanyaan didalamnya

responden memilih merasa puas, komponen Ketepatan (Timeliness) yang terdapat dua pertanyaan didalamnya responden memilih merasa puas mencerminkan kepuasan tinggi terhadap Netflix..

Kata Kunci: End User Computing Statistics (EUCS), Netflix, Streaming

PENDAHULUAN

Teknologi telah membawa perubahan besar dalam perekonomian, politik, pemerintahan, dan komunikasi, yang pada akhirnya memengaruhi gaya hidup serta perspektif masyarakat. Seiring berkembangnya teknologi, kebutuhan akan telekomunikasi seluler dan akses internet juga meningkat, menjadikannya bagian penting dari kehidupan sehari-hari.

Netflix merupakan layanan streaming berlangganan berbasis internet yang memungkinkan pengguna menikmati berbagai acara televisi dan film tanpa terikat pada perangkat tertentu yang terhubung ke internet (seperti smartphone, smart TV, tablet, PC, dan laptop) kapan saja dan di mana saja. Seperti halnya toko penyewaan DVD tradisional, Netflix menyediakan beragam konten digital di dunia maya. Layaknya langganan televisi berbayar, Netflix bebas dari iklan sehingga pengguna tidak perlu menunggu jadwal tayang acara televisi dan dapat memilih sendiri konten yang ingin mereka saksikan, Netflix didirikan pada tahun 1997 di Scotts Valley, California, dan mulai beroperasi di Indonesia pada tahun 2016. Netflix menawarkan kumpulan film yang paling lengkap dengan cakupan layanan yang terluas di dunia

Netflix adalah perusahaan Amerika yang terkenal dan berkembang pesat di seluruh dunia, termasuk di Indonesia. Netflix menawarkan layanan Video-on-Demand (VoD) berbasis langganan, yang memungkinkan pelanggan menonton film tanpa iklan.

Tujuan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah untuk : menerapkan metode End User Computing Statistics (EUCS) dalam menguji dan mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi Netflix dan Hasil penelitian ini memberikan informasi yang bisa diinterpretasikan melalui skala EUCS, yang mempertimbangkan faktor-faktor seperti isi, keakuratan, tampilan, ketepatan waktu, dan kemudahan penggunaan Memberikan informasi yang lebih akurat dan transparan tentang perkembangan siswa di sekolah secara langsung kepada orang tua dan guru setiap bulannya.

METODE

Penelitian ini menggunakan dua pendekatan yang berbeda, yaitu :

1. Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) yang berfokus pada pemahaman mendalam tentang fenomena dan pengalaman manusia dalam konteks tertentu. Metode ini memungkinkan peneliti untuk menjelajahi kompleksitas dan makna di balik data yang dikumpulkan. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi: Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)

EUCS adalah model penilaian yang mengevaluasi konten sistem, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan efisiensi waktu, dengan fokus pada kepuasan pengguna akhir terhadap fitur teknologi.

Menurut W. J. Doll and G. Torkzadeh (Yang dan Sihotang 2023). Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS) terdiri dari lima dimensi utama yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna. Berikut adalah penjelasan mengenai masing-masing dimensi tersebut:

- a. Dimensi Content

Dimensi content melakukan pengukuran melalui isi dan bobot yang dihasilkan dari suatu sistem. Isi dari sebuah sistem informasi adalah berupa fungsi dan informasi yang dapat digunakan oleh pengguna yang menggunakan sistem tersebut.

- b. Dimensi Accuracy

Dimensi keakuratan mengukur aspek ketepatan data dan informasi di mana sebuah sistem menerima input dari pengguna dan mengolah data tersebut menjadi informasi atau output.

- c. Dimensi Format

Dimensi format mengevaluasi aspek tampilan, kerapian, dan estetika dari antarmuka pengguna sistem. Apakah tampilan dan informasi yang dihasilkan oleh sistem menarik serta memudahkan pengguna dalam menggunakan sistem tersebut.

- d. Dimensi Ease of Use

Dimensi keramahan pengguna menilai kepuasan pengguna dengan mempertimbangkan seberapa ramah pengguna sistem tersebut serta seberapa ramah

pengguna tugas-tugas seperti memasukkan data, pemrosesan data, dan pengambilan informasi.

e. Dimensi Timeliness

Ketepatan waktu sistem diukur berdasarkan seberapa cepat sistem menyediakan informasi yang dibutuhkan pengguna. Sistem real-time menangani permintaan dan masukan pengguna secara instan, sehingga hasil ditampilkan tanpa penundaan.

Kepuasan

Rana Nabila et al (Kurniasih & Pibriana, 2021) Menjelaskan Kepuasan dapat diartikan sebagai kesesuaian antara sistem dan ekspektasi penggunanya. Dengan kata lain, konsep kepuasan sejalan dengan tingkat kesesuaian tersebut.

2. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan proses sistematis dalam penelitian yang melibatkan pencatatan peristiwa, keterangan, atau karakteristik dari sebagian atau seluruh populasi untuk mendukung penelitian (Rifai, Fourqoniah, dan Dwivayani 2022).

Penulis menggunakan teknik pengumpulan data dalam penelitian ini, yakni:

a. Kuesioner

Kuesioner merupakan daftar yang berisi serangkaian pertanyaan tentang suatu topik untuk mengumpulkan informasi penting dari responden (Fadilah dan Masahere 2023)

b. Google Form

Menurut (Zulmeida 2021) Google Form, atau dikenal sebagai formulir Google, merupakan alat yang berguna untuk merencanakan kegiatan, mengirim survei, memberikan kuis kepada siswa atau orang lain, serta mengumpulkan informasi secara efisien dan mudah.

c. Observasi

Menurut (Jalil, Rusli, dan Malini 2022) observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebanyak 52 pelanggan Netflix berpartisipasi sebagai responden dalam penelitian ini dengan mengisi kuesioner yang terdiri dari 10 pertanyaan. Penelitian ini menguji pendekatan EUCS melalui analisis kuantitatif, khususnya pada dimensi Konten, Akurasi, Format, Kemudahan Penggunaan, dan Ketepatan Waktu.

Uji Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan kuesioner sebagai alat ukur untuk mengetahui valid atau tidaknya data yang dikumpulkan setelah penelitian.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

<u>Variabel</u>	<u>Indikator</u>	<u>Nilai Signifikan Hitung</u>	<u>Nilai Signifikan Tabel</u>	<u>Keterangan</u>
X1	ISI_01	<0.000	0.05	VALID
	ISI_02	<0.000		
X2	AKURASI-01	<0.000		
	AKURASI-02	<0.000		
X3	FORMAT_01	<0.000		
	FORMAT_02	<0.000		
X4	MUDAH_01	<0.000		
	MUDAH_02	<0.000		
X5	WAKTU-01	<0.000		
	WAKTU_02	<0.000		

2. Uji Reliabilitas

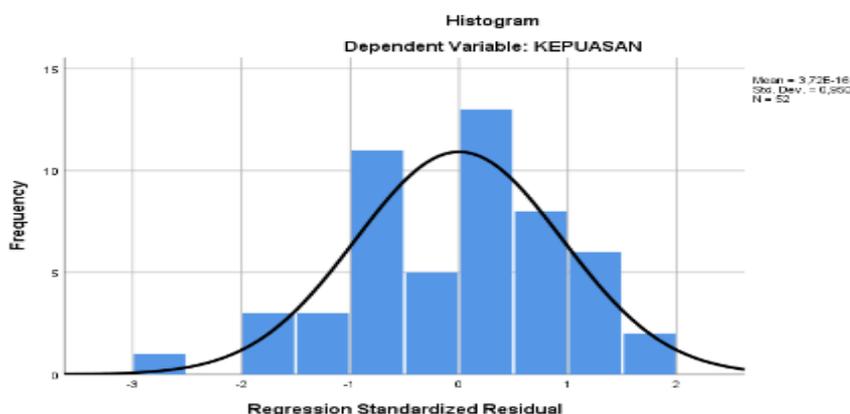
Pengujian reliabilitas dilakukan setelah uji validitas, menggunakan rumus Cronbach's alpha. Koefisien ini dianggap reliabel jika nilai Cronbach's alpha > 0,60.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,965	10

Gambar 1. Hasil Uji Reliabilitas

3. Uji Normalitas



Gambar 2. Hasil Uji Normalitas

4. Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	ISI	,991	1,010
	AKURASI	,990	1,010
	FORMAT	,992	1,008
	MUDAH	1,000	1,000
	WAKTU	,982	1,019

a. Dependent Variable: KEPUASAN

Gambar 3. Uji Multikolinieritas

5. Uji Hipotesis Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	45,537	5	9,107	2,683	,033 ^b
	Residual	156,155	46	3,395		
	Total	201,692	51			

a. Dependent Variable: KEPUASAN
b. Predictors: (Constant), WAKTU, MUDAH, ISI, FORMAT, AKURASI

Gambar 4. Hasil Uji Hipotesis Simultan (Uji F)

nilai signifikan hitung $0,033 < 0,05$ dan nilai f hitung $2,683 > 2,413$ nilai f tabel. Hasil dari uji f menerangkan bahwa terdapat pengaruh antara seluruh variabel X terhadap variabel Y.

6. Uji Regresi Linear Berganda

Analisis ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel independen yaitu Content (X1), Accuracy (X2), Format (X3), Ease of Use (X4), dan Timeliness (X5) terhadap variabel terikat, yaitu Kepuasan Pelanggan. Persamaan regresi linear berganda yang digunakan adalah:

$$Y = \alpha + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + \beta_4X_4 + \beta_5X_5.$$

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8,039	3,064		2,624	,012
	ISI	,287	,144	,260	1,996	,052
	AKURASI	,085	,172	,064	,492	,625
	FORMAT	,369	,167	,288	2,208	,032
	MUDAH	,295	,177	,216	1,664	,103
	WAKTU	,112	,149	,098	,748	,458

a. Dependent Variable: KEPUASAN

Gambar 5. Uji Regresi Linear Berganda

Persamaan regresi linear berganda $Y = 8,039 + 0,287X_1 + (-0,085X_2) + 0,369X_3 + 0,295X_4 + 0,112X_5$ digunakan untuk mengukur pengaruh variabel independen terhadap tingkat kepuasan. Interpretasinya adalah:

1. Konstanta sebesar 8,039 menunjukkan bahwa ketika semua variabel independen bernilai 0, tingkat kepuasan tetap 8,039.
2. Kenaikan 1% pada variabel Isi (X1) meningkatkan kepuasan sebesar 0,287.
3. Kenaikan 1% pada variabel Akurasi (X2) menurunkan kepuasan sebesar 0,085.
4. Kenaikan 1% pada variabel Format (X3) meningkatkan kepuasan sebesar 0,369.
5. Kenaikan 1% pada variabel Kemudahan (X4) meningkatkan kepuasan sebesar 0,295.
6. Kenaikan 1% pada variabel Ketepatan Waktu (X5) meningkatkan kepuasan sebesar 0,112.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Analisis dan pengukuran tingkat kepuasan pengguna aplikasi Netflix menggunakan metode EUCS berhasil dilakukan. Informasi yang sesuai dengan skala EUCS yaitu isi, akurasi, bentuk, kemudahan pengguna dan ketepatan waktu berhasil dihitung.

Dari hasil statistik yang terdapat beberapa kesimpulan:

1. Untuk hasil dari komponen isi(content) yang terdapat dua pertanyaan didalamnya responden memilih merasa puas.
2. Untuk hasil dari komponen keakuratan(Accuracy) yang terdapat dua pertanyaan didalamnya responden memilih merasa puas.
3. Komponen Tampilan (Format) yang terdapat dua pertanyaan didalamnya responden memilih merasa puas.
4. Hasil dari pilihan responden untuk komponen Kemudahan(ease of use) yang terdapat dua pertanyaan didalamnya responden memilih merasa puas.
5. Komponen Ketepatan(Timeliness) yang terdapat dua pertanyaan didalamnya responden memilih merasa puas

REFERENSI

- Dewi, WU (2024). ... Pengguna Pada web Palcomtech. Ac. Id Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Dan End-User Computing Satisfaction (EUCS). *Karya Tulis Ilmiah Mahasiswa PalComTech*
- Fadilah, Adisty Nurul, dan Usran Masahere. 2023. "Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Purchase Decision Paket Netflix di Jakarta Selatan." *Jurnal Ekonomi Bisnis Antartika* 1: 18–24. <https://ejournal.mediaantartika.id/index.php/jeba>.
- Golo, ZA, Subinarto, S, & Garmelia, E (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Puskesmas Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) di Puskesmas. *Jurnal Rekam Medis dan ...*, scholar.archive.org,
- Havens, T, & Stoldt, R (2022). Netflix: Streaming channel brands as global meaning systems. *From networks to Netflix*, taylorfrancis.com, <https://doi.org/10.4324/9781003099499-22>

- Himawan, A, & Lono, P (2022). Implementasi Model Eucs Dan Delone & Mclean Untuk Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi: Studi Kasus Sekolah Olifant Yogyakarta. *Jurnal Aplikasi Teknologi ...*, pdfs.semanticscholar.org, <https://pdfs.semanticscholar.org/9045/bff4b77dbb747ae5f7ba5f2be2fc720ce244.pdf>
- Hsiao, YH (2024). The business strategy analysis of Netflix. ... *on Social Science, Education and Humanities ...*, pdfs.semanticscholar.org, <https://pdfs.semanticscholar.org/0418/cdfef079cdfb834abd369556b64f1fc6fb43.pdf>
- Indrayanto, A, Restianto, YE, Iskandar, D, & ... (2024). Evaluation of E-Commerce Organic Coconut Sugar: Technology Acceptance Model (TAM) and End-User Computing Satisfaction (EUCS) Model.. *Quality-Access to ...*, search.ebscohost.com,
- Jalil, Zakaria A., Zulfadhli Rusli, dan Ulfa Malini. 2022. “Peran Badan Usaha Milik Gampong (BUMG) Dalam Meningkatkan Pendapatan Masyarakat.” *Economica Didactica* 3(2): 1–5.
- Kuscu-Ozbudak, S (2022). The role of subtitling on Netflix: an audience study. *Perspectives*, Taylor & Francis, <https://doi.org/10.1080/0907676X.2020.1854794>
- Lattu, A, & Jatmika, W (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penggunaan E-Learning Dengan Metode Tam Dan Eucs. *Jurnal Riset Sistem Informasi Dan ...*, jursistekni.nusaputra.ac.id, <https://jursistekni.nusaputra.ac.id/article/view/115>
- Rifai, Nina Afra, Finnah Fourqoniah, dan Kadek Dristiana Dwivayani. 2022. “Motif Remaja dalam Menggunakan Aplikasi Netflix di Kota Samarinda (Anggota Komunitas Samarinda Movie Mania).” *e-Journal Ilmu Komunikasi* 10(3): 129–43.
- Smith, SL, Pieper, K, Choueiti, M, Yao, K, Case, A, & ... (2021). Inclusion in Netflix Original US scripted series & films. *INDICATOR*, academia.edu, <https://www.academia.edu/download/98114697/aii-inclusion-netflix-study.pdf>
- Yang, Marvel Zefanya, dan Jay Idoan Sihotang. 2023. “Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap User Interface Aplikasi E-Commerce Shopee Menggunakan Metode EUCS di Jakarta Barat.” *Informatics and Digital Expert (INDEX)* 4(2): 53–60.

Yudistira, A, & Novita, D (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Arsip Digital Menggunakan Model End User Computing Satisfaction (EUCS). *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, jurnal.mdp.ac.id, <https://jurnal.mdp.ac.id/index.php/jtsi/article/view/3059>

Zulmeida, Santi. 2021. “Evaluasi Pemanfaatan Google Form Sebagai Alat Peminjaman Dan Pengembalian Dalam Pengelolaan Laboratorium Keperawatan Pada Masa Pandemi Covid 19.” *Jurnal Pengelolaan Laboratorium Sains Dan Teknologi* 1(1): 40–46.