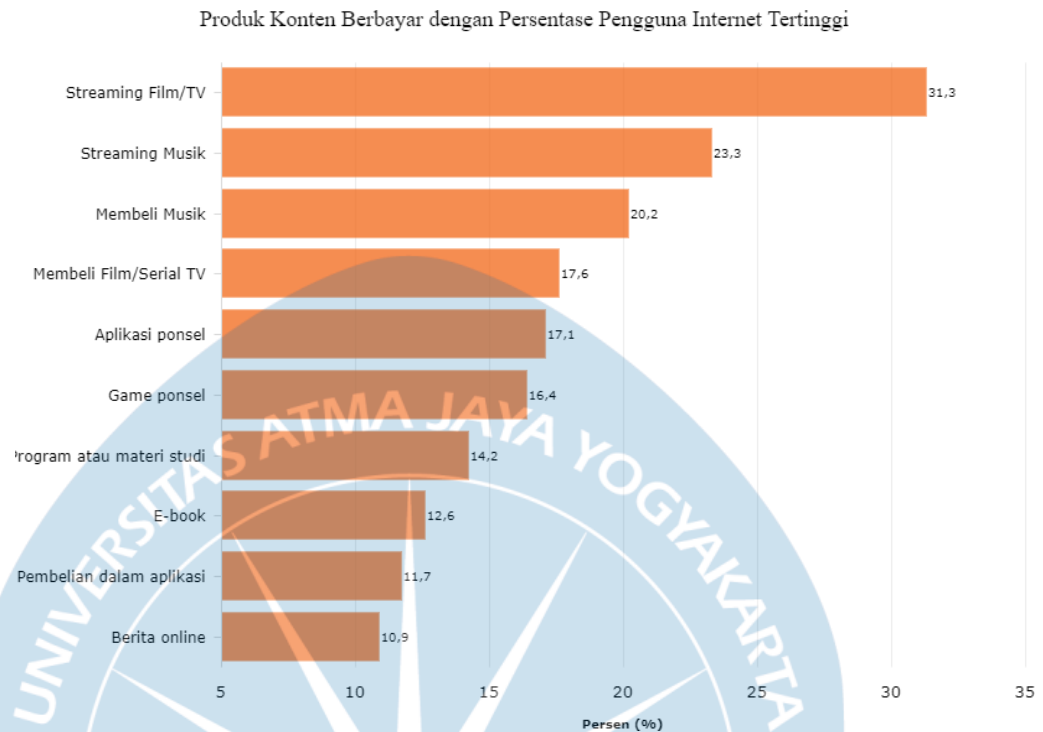


BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Di era digital sekarang ini teknologi telah berkembang dengan sangat cepat. Dengan kebutuhan yang saat ini semakin banyak, maka hal tersebut dapat menjadi kemudahan bagi masyarakat untuk mempunyai banyak pilihan terkait memenuhi kebutuhan berita dan hiburan. Perkembangan tersebut semakin dirasakan dengan adanya pandemi COVID-19, yang memaksa kita untuk beradaptasi dengan perubahan keadaan yang tidak terduga. Kebutuhan hiburan yang biasa dapat dilihat melalui televisi konvensional, perlahan mulai digeser oleh penyedia layanan *streaming*. Menurut statistik yang dikeluarkan oleh Badan Pusat Statistik, terdapat penurunan sekitar 93,21% dalam jumlah penonton televisi di Indonesia dari tahun 2018 menjadi sekitar 89,96% pada tahun 2021. Migrasi penonton ke layanan *streaming* berkontribusi terhadap penurunan jumlah penonton TV. Salah satu alasan mengapa pengguna mulai bermigrasi karena konten yang disediakan lebih variatif dan aksesibel dibandingkan dengan televisi. Adapun 'Defy' sebuah perusahaan media digital, melalui risetnya, menyatakan bahwa pada tahun 2014 masyarakat berusia 13-24 tahun rata-rata menghabiskan 11,3 jam per minggu untuk menonton video secara *online* dibandingkan dengan 8,3 jam untuk menonton TV reguler pada jadwal yang ditentukan [1]. Dari berbagai macam platform digital yang telah ada, bahwa layanan *streaming* film menjadi pilihan yang favorit. Sebanyak 31,3% pengguna memilih untuk melakukan langganan layanan *streaming* film tersebut [2].

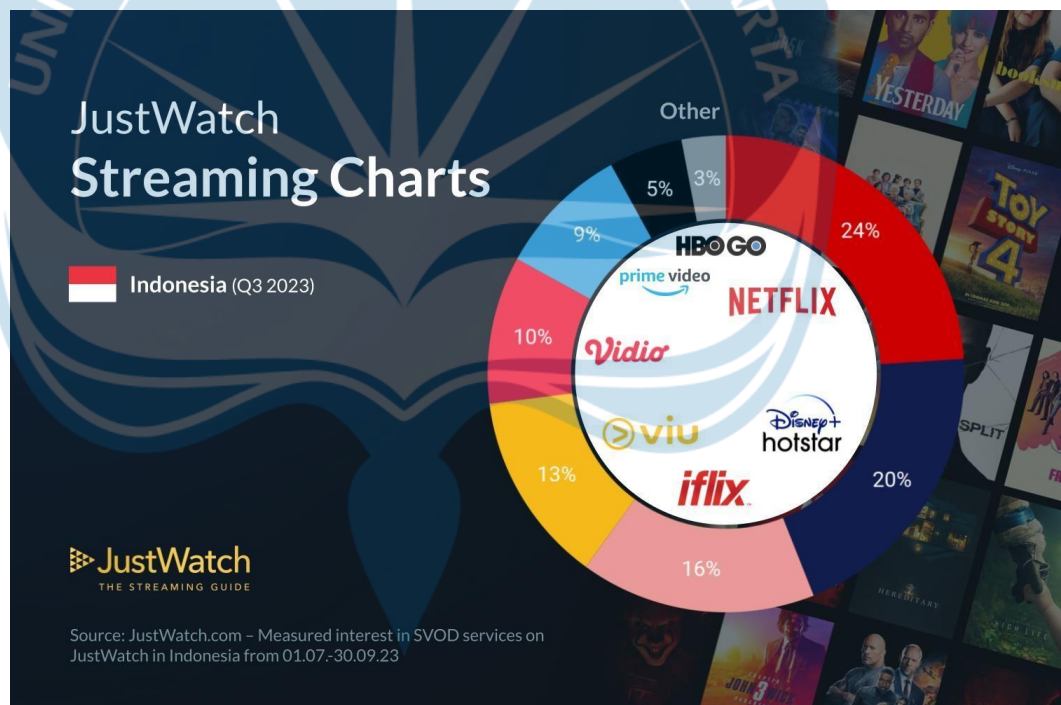


Gambar 1.1 Produk Konten Berbayar dengan Presentase Pengguna Internet Tertinggi

Layanan *streaming* film dapat digunakan oleh semua kalangan dan harga yang ditawarkan untuk berlangganan juga beragam dan cukup terjangkau. Para pengguna hanya perlu menyediakan beberapa perangkat agar dapat mengakses layanan *streaming* film tersebut. Perangkat yang dapat digunakan seperti laptop, *smartphone*, televisi, dan berbagai macam perangkat lainnya. Layanan *streaming* film tersebut dapat diakses secara *online* maupun *offline* menyesuaikan dari kebijakan setiap layanan *streaming* film tersebut. Dari sekian banyaknya layanan *streaming* film yang tersedia, terdapat salah satu layanan *streaming* film yang cukup populer di Indonesia yaitu Disney+ Hotstar.

Layanan *streaming* Disney+ Hotstar merupakan layanan *streaming* video yang menawarkan konten film dan serial televisi dari Disney, Marvel, Lucasfilm,

Pixar, dan 21st Century Fox. Layanan *streaming* ini pertama kali rilis pada tahun 2015 sebagai Hotstar di India. Lalu kemudian dibeli oleh The Walt Disney Company pada tahun 2019 dan merebranding menjadi Disney+ Hotstar. Layanan *streaming* film ini tersedia di beberapa negara tertentu seperti di India, Thailand, Malaysia, dan Indonesia [3]. Disney+ Hotstar mulai resmi hadir di Indonesia pada September 2020. Berdasarkan laporan data yang telah dirilis oleh JustWatch terkait layanan *streaming* terpopuler pada kuartal ketiga tahun 2023 di Indonesia, menunjukkan bahwa posisi Disney+ Hotstar masih cukup kuat untuk menyaingi kompetitornya yaitu Netflix. Dengan selisih perolehan angka sebesar 4%, maka dapat dikatakan Disney+ Hotstar masih layak untuk dapat bersaing pada pangsa pasar layanan streaming film di Indonesia [4].



Gambar 1.2 JustWatch Streaming Charts Indonesia (Q3 2023)

Layanan *streaming* Disney+ Hotstar tidak hanya mengandalkan fitur menonton film kepada pengguna saja namun, juga mementingkan kebutuhan produk dari segi *User Interface* dan *User Experience*. Salah satu faktor yang dapat mendukung kesuksesan dari suatu produk yaitu dari segi *user experience* itu sendiri.

Pengalaman pengguna dalam menggunakan layanan *streaming* film Disney+ Hotstar terbilang mendapat penilaian yang rendah dan respon yang kurang baik berdasarkan pada ulasan rating yang diperoleh pada aplikasi android yaitu Playstore dan aplikasi iOS yaitu AppStore [5]. Pada aplikasi Playstore yang penulis akses pada tanggal 23 Oktober 2023 dengan versi 23.09.25.4 mendapatkan rating 3.1 dari 5 bintang dari 95 ribu ulasan. Kemudian pada AppStore versi 23.10.09 yang penulis akses pada tanggal 23 Oktober 2023 mendapatkan rating 4.8 dari 5 bintang dari 74 ribu ulasan. Berdasarkan *review* ulasan tersebut, terdapat cukup banyak pengguna yang kurang puas ketika menggunakan layanan *streaming* tersebut. Berbagai macam keluhan yang disampaikan oleh pengguna terkait kepuasan penggunaan layanan tersebut berupa terdapat *bug* dan *error*, kualitas video terkadang kurang sesuai, belum adanya fitur untuk *chat* layanan *customer service* dan beberapa keluhan lainnya.

User Experience (UX) merupakan suatu aspek penting yang memiliki peranan dalam menentukan keputusan untuk pengembangan aplikasi atau layanan dengan melibatkan pengalaman pengguna sebagai pertimbangan untuk mencapai tujuan yang diinginkan [6]. *User Experience* mempertimbangkan beberapa faktor seperti kepuasan pengguna, kemudahan pengguna, responsifitas, dan masih banyak lagi. *User Experience* ini sangat penting bagi pengguna agar pengguna tetap setia dalam menggunakan layanan yang disukai.

Terdapat beberapa metode yang dapat dilakukan untuk melakukan evaluasi maupun analisis dengan pengukuran terhadap *User Experience*. Beberapa metode tersebut yaitu metode *Heuristic Evaluation* merupakan metode yang melakukan identifikasi untuk mengenali permasalahan yang terkait dengan desain antarmuka [7], *Cognitive Walkthrough* merupakan metode pengujian yang mengevaluasi satu atau lebih aspek melalui serangkaian pertanyaan berdasarkan sudut pandang pengguna [8], dan *HEART Framework* yang digunakan untuk mengukur pengalaman pengguna yang berfokus kepada *user-centered* [9]. Metode HEART Framework dilakukan pengukuran berdasarkan masing-masing variabelnya yaitu *Happiness, Engagement, Adoption, Retention, dan Task Success*. Penelitian ini

memiliki tujuan untuk melakukan analisis *user experience* pada layanan *streaming* Disney+ Hotstar serta mengetahui apa saja yang dirasakan pengguna, apakah pengguna merasa puas dengan tampilan maupun fitur yang disediakan ketika menggunakan layanan tersebut [6].

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka permasalahan yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini yaitu layanan *streaming* Disney+ Hotstar mendapat rating yang rendah, namun pengguna yang menggunakan layanan *streaming* tersebut mengalami peningkatan. Dengan begitu, dapat dilakukan analisis dari segi *User Experience* dengan menggunakan metode *HEART Framework*.

1.3. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, maka terdapat pertanyaan pada penelitian ini yaitu bagaimana menganalisis *User Experience* pada layanan *streaming* Disney+ Hotstar dengan menggunakan metode *Heart Framework* ?

1.4. Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah dan pertanyaan yang ada, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis *User Experience* pada layanan *streaming* Disney+ Hotstar dengan menggunakan metode *Heart Framework*.

1.5. Batasan Masalah

Terdapat batasan-batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan pada salah satu layanan *streaming* film yaitu Disney+ Hotstar.
2. Penelitian ini menggunakan metode *Heart Framework*.

- Responden penelitian ini adalah pengguna layanan *streaming* Disney+ Hotstar yang sedang menggunakan maupun yang sudah pernah menggunakan.

1.6. Manfaat Penelitian

Manfaat yang didapatkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Meningkatkan pengetahuan mengenai analisis *User Experience* pada layanan *streaming* Disney+ Hotstar dengan metode *Heart Framework*.
- Dapat menjadi referensi penelitian bagi yang akan melakukan penelitian yang sama yaitu analisis *User Experience* dengan metode *Heart Framework*.

1.7. Bagan Keterkaitan

Berikut menampilkan bagan keterkaitan yang terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian. Bagan tersebut dapat dilihat pada Gambar 1.3.



Gambar 1.3 Bagan Keterkaitan