



# Analisis Perbandingan User Experience (UX) Pada Aplikasi Netflix Dengan Disney+ Hotstar Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ)

Adam Huda Nugraha

Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi, Universitas Gunadarma

Korespondensi Penulis : [adam\\_huda@staff.gunadarma.ac.id](mailto:adam_huda@staff.gunadarma.ac.id)

**Abstrac.** During the COVID-19 pandemic, the Indonesian government implemented measures to ensure that the people remained in their homes and did not leave without cause. This leads to dissatisfaction among the community. More and more of them spend their time using technology like games, TV, and the internet. Internet technology has significantly changed daily life, particularly in terms of information access. Online video streaming, such as Netflix and Disney+ Hotstar, is becoming the primary choice for consumers. The purpose of this study is to compare user experience (user satisfaction) between the Netflix and Disney+ Hotstar apps using the User Experience Questionnaire method (UEQ). Data collection is carried out using Google Forms as a medium to get user feedback through provided questions. Data analysis is done using Data Analysis Tools (DAT). The research results show that 5 out of 6 scales (Attractiveness, Clarity, Efficiency, Accuracy, and Novelty) for the Netflix application received an assessment of 'Above average,' while the Stimulation and Efficiency scales received a rating of 'Good.' On the other hand, for the Disney+ Hotstar application, 4 out of 6 scales (Attractiveness, Clarity, Efficiency, Accuracy, and Novelty) received a rating of '.

**Keywords:** Analysis, Disney+ Hotstar, Netflix, User Experience, UEQ

**Abstrak.** Pemerintah Indonesia menetapkan aturan agar orang tetap di rumah dan tidak bepergian kecuali untuk kepentingan tertentu selama pandemi COVID-19. Hal ini membuat masyarakat bosan. Lebih banyak waktu mereka dihabiskan dengan teknologi seperti internet, TV, dan game. Teknologi internet telah mengubah gaya hidup orang, terutama dalam hal akses ke informasi. Pilihan utama untuk hiburan adalah streaming video online seperti Netflix dan Disney+ Hotstar. Dengan menggunakan metode User Experience Questionnaire (UEQ), tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur perbandingan kepuasan pengguna (user experience) antara aplikasi Netflix dan Disney+ Hotstar. Data pengumpulan dilakukan dengan menggunakan Google Forms untuk mendapatkan tanggapan pengguna melalui pertanyaan yang disediakan. Data Analysis Tools (DAT) digunakan untuk melakukan analisis data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 5 dari 6 skala (Daya Tarik, Kejelasan, Efisiensi, Ketepatan, dan Kebaruan) untuk aplikasi Netflix mendapatkan penilaian "Di atas rata-rata", sedangkan skala Stimulasi dan Efisiensi mendapatkan penilaian "Baik". Untuk aplikasi Disney+ Hotstar, di sisi lain, 4 dari 6 skala (Daya Tarik, Kejelasan, Efisiensi, Ketepatan, dan Kebaruan) mendapatkan penilaian ".

**Kata kunci :** Analisis, Disney+ Hotstar, Netflix, Pengalaman Pengguna, UEQ

## PENDAHULUAN

Selama pandemi COVID-19, pemerintah Indonesia meminta orang untuk tetap di rumah dan tidak bepergian kecuali untuk keperluan tertentu. Situasi ini membuat orang bosan, jadi mereka menghabiskan banyak waktu dengan menggunakan teknologi untuk mengakses internet, menonton TV, dan bermain game. Dengan streaming video online, orang dapat menonton video secara langsung melalui internet tanpa mengunduhnya terlebih dahulu. Netflix menyediakan berbagai film, acara TV, dan dokumenter dari berbagai negara. Diluncurkan pertama kali di Amerika Serikat sebagai layanan penyewaan DVD online pada

tahun 1997, Netflix kemudian beralih ke streaming video online setelah teknologi tersebut muncul pada tahun 2007. Disney+ Hotstar adalah platform streaming video lain yang sangat diminati di Indonesia yang menawarkan berbagai jenis konten hiburan, termasuk film, acara TV, kartun anak-anak, dan acara olahraga. Acara olahraga besar seperti Liga Premier Inggris dan Piala Dunia ICC disiarkan di platform ini. Pengguna dapat mengakses Disney+ Hotstar melalui internet dengan membeli langganan bulanan atau tahunan.

## TINJAUAN PUSTAKA

Pada penulisan ini, digunakan berbagai referensi terkait penelitian yang berisikan penelasan teori-teori yang menjadi sumber dasar penelitian yang terkait dengan penelitian seperti *internet*, *internet service provider (ISP)*, *rumus slovin*, *user experience (UX)*, *User Experience Questionaries (UEQ)*, Netflix, Disney+ hotstar.

### 1.1. Internet

*Internet* merupakan penemuan terbesar pada abad ke 20. Teknologi ini muncul dikarenakan keperluan Amerika Serikat untuk mempertahankan dirinya selama masa perang dingin. *Internet* diakui di Indonesia semenjak Indonesia bergabung dengan *WSIS* bentukan *UNESCO*. Indonesia aktif dalam pertemuan *WSIS*, dengan pertemuan pertama tahun 2003 di Swiss dan pertemuan kedua tahun 2005 di Tunisia. Dengan aktifnya Indonesia dalam pertemuan tersebut, Indonesia mulai mengejar ketertinggalannya di bidang *Internet*. *Internet* menawarkan akses cepat dan mudah ke berbagai sumber informasi, seperti berita, artikel, penelitian, dan data. *Internet* juga memungkinkan pengguna untuk mengakses pengetahuan yang luas dan mendalam dari berbagai bidang. *Internet* juga menyediakan berbagai *platform* komunikasi, seperti email, pesan instan, panggilan suara, dan *video call*. Ini memungkinkan orang-orang untuk berkomunikasi dengan mudah dan cepat, baik dalam lingkup pribadi maupun bisnis. Selain itu, *Internet* memungkinkan koneksi sosial dengan orang-orang di seluruh dunia melalui media sosial, forum, dan *platform* komunitas *online*. Di kalangan pelajar dan akademisi, *internet* memiliki beberapa manfaat diantaranya adalah, lebih mudah mencari informasi. Para pelajar dapat mencari berbagai informasi di *internet* dalam rangka menyelesaikan tugas sekolah.

### 1.2. Internet Service Provider (ISP)

*Internet Service Provider*, atau biasa disingkat *ISP*. Secara umum, merupakan sebuah perusahaan yang bertugas memberikan layanan koneksi *internet* kepada konsumen. *Internet*

*Service Provider* merupakan perusahaan atau badan usaha yang menjual layanan koneksi *internet* atau sejenisnya kepada pelanggan. Layanan ini bisa berupa koneksi *internet*, *internet transit*, dan lain sebagainya. Cara kerja ISP tergolong cukup sederhana. Penyedia *internet* hanya tinggal menunggu pengguna jasa *internet* untuk mengirim permintaan koneksi dan akses. Selanjutnya, *internet provider* akan melakukan *routing* jaringannya ke perangkat yang digunakan oleh pengguna layanan tersebut. Perangkat ini bisa berupa *access point*, *modem*, *desktop* maupun *smartphone*. Setelah proses *routing* jaringan ini selesai, pengguna bisa langsung menggunakan dan menikmati akses *internet* sesuai dengan kebutuhan. Jaringan yang ditawarkan oleh perusahaan ISP biasanya mencakup koneksi domestik dan internasional.

### 1.3. Rumus Slovin

Rumus slovin merupakan suatu rumus yang digunakan untuk menemukan jumlah *minimum sample* dari populasi yang terbatas atau disebut juga dengan *finite population survey*. Rumus ini termasuk ke dalam *simple random sampling* karena setiap individu mempunyai kesempatan yang sama untuk dijadikan sampel. Tujuan utama dari rumus ini adalah untuk mencari estimasi jumlah populasi. Estimasi di sini maksudnya adalah proporsi populasi, bukan rata-rata dari populasi. Nantinya, nilai estimasi itu akan dibuat dalam bentuk persentase. menurut Sugiyono (2018) pengertian rumus slovin adalah suatu rumus yang digunakan untuk mencari besaran sampel yang dinilai mampu mewakili keseluruhan populasi. Sugiyono memaparkan penjelasannya tersebut melalui bukunya yang berkaitan dengan metodologi penelitian.

Notasi Rumus slovin seagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Gambar 1.1 Notasi Rumus Slovin

#### **Keterangan:**

$n$  = sampel (minimum yang dicari)

$N$  = sampel populasi (perhitungan dari jumlah total)

$e$  = persentase batas toleransi (*margin of error*)

### 1.4. *User Experience* (UX)

*User experience* merupakan sebuah ilmu yang mempelajari bagaimana merancang dan merubah sebuah perasaan, presepsi, serta perilaku pengguna terhadap suatu tampilan, layanan

dan kinerja sebuah produk, sistem, atau jasa. *User experience* (UX) menilai seberapa kepuasan dan kenyamanan seseorang terhadap sebuah produk, sistem, dan jasa. Istilah umum dari pengalaman pengguna seperti apa yang konsumen sukai, seberapa mudah mereka mengakses itu ataupun hal apa saja yang dapat mereka tidak sukai (*International Organization for Standardization*, 2020). Menurut definisi dari ISO 9241-210, *user experience* adalah persepsi seseorang dan responnya dari penggunaan sebuah produk, sistem, atau jasa. *User Experience* (UX) menilai seberapa kepuasan dan kenyamanan seseorang terhadap sebuah produk, sistem, dan jasa. Sebuah prinsip dalam membangun UX adalah khalayak mempunyai kekuasaan dalam menentukan tingkat kepuasan sendiri (*customer rule*). Seberapa pun bagusnya fitur sebuah produk, sistem, atau jasa, tanpa khalayak yang dituju dapat merasakan kepuasan, kaidah, dan kenyamanan dalam berinteraksi maka tingkat UX menjadi rendah. *User experience* bertujuan agar pengguna yang menggunakan sistem tersebut akan mendapatkan kepuasan tersendiri dalam menggunakannya. *User experience* berfokus pada aspek-aspek pengalaman, persepsi, dan arti nilai dari interaksi manusia dan produk. *User experience* mencakup apakah sistem itu mudah dipelajari, efisien untuk digunakan, menyenangkan, dan sebagainya.

### 1.5. *User Experience Questionnaires* (UEQ)

*User Experience Questionnaire* (UEQ) merupakan salah satu alat atau bisa disebut sebagai kuesioner yang mudah dan efisien digunakan untuk mengetahui *user experience* (UX) (Putro et al., 2019). UEQ ini memudahkan pengembang dalam mengetahui UX dari desain suatu sistem informasi. UEQ sendiri terdiri dari enam skala penilaian yaitu:

- 1) *Attractiveness* atau daya tarik yang bertujuan untuk mengetahui daya Tarik suatu produk,
- 2) *Perspicuity* atau kejelasan kemudahan dalam menggunakan suatu sistem,
- 3) *Efficiency* atau efesien yang bertujuan untuk mengetahui kemudahan pengguna dalam menyelesaikan tugas dengan sistem,
- 4) *Dependability* atau ketepatan yaitu pengguna merasa terkendali dalam berinteraksi dengan sistem,
- 5) *Stimulation* atau stimulasi sistem mampu menarik dan memotivasi pengguna, dan
- 6) *Novelty* atau kebaruan yaitu sistem memiliki kreatifitas yang baru dan inovasi yang baru atau tidak.

*User Experience Questionnaire* (UEQ) adalah metode yang digunakan untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap produk atau sistem. Ini biasanya terdiri dari serangkaian pertanyaan yang diajukan kepada pengguna untuk mengevaluasi aspek-aspek seperti

kemudahan penggunaan, desain, kinerja, dan kualitas produk. Hasil dari UEQ digunakan untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas produk atau sistem yang diuji. (Saepudin, et.al, 2023).

### 1.6. Netflix

Netflix sebagai salah satu media layanan *streaming video film* dan serial televisi dunia memberikan dampak kepada budaya perfilman umat manusia. Penggunaan netflix menjadi sebuah *New habits* atau kebiasaan baru dalam menikmati film-film terbaru baik lokal maupun film import. Masifnya gawai telepon pintar menjadikan *streaming video on demand (SVoD)* sebagai alternative baru pengalaman menonton bioskop di genggam tangan, tanpa harus ke bioskop konvensional (Djamzuri & Maulana, 2022). Pada masa pandemi, Netflix mengalami peningkatan yang pesat dalam pertumbuhan pelanggannya. Netflix mendapatkan pelanggan baru pada awal masa pandemi yaitu kuartal pertama tahun 2020 sebesar 15,8 juta pelanggan (Koesno dkk., 2020). Keuntungan pada kuartal pertama tersebut juga meningkat sampai 29% dari kuartal sebelumnya (Maharani, 2020). Pada kuartal keempat tahun 2020, Netflix mengalami peningkatan pelanggan sebesar 23% dibandingkan dengan kuartal keempat tahun sebelumnya (Novianty, 2021). Total pelanggan baru yang didapatkan oleh Netflix pada tahun 2020 sebesar 37 juta pelanggan termasuk 8,5 juta pelanggan di kuartal keempat tahun 2020 (Gandhawangi, 2021).

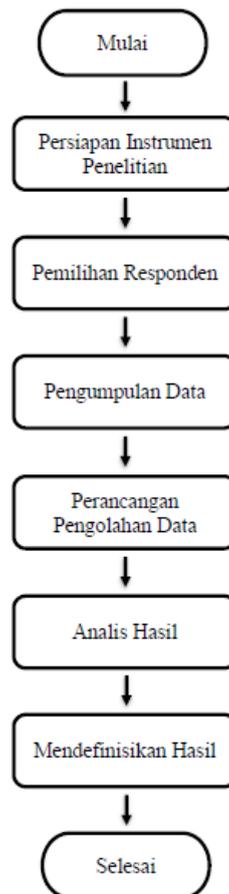
### 1.7. Disney+ Hotstar

Disney+ Hotstar adalah sebuah layanan *video* sesuai permintaan asal India yang dimiliki oleh *Disney Star*, sebuah anak perusahaan dari *The Walt Disney Company*. Layanan ini diluncurkan sebagai Hotstar sejak tahun 2015, sebelum akuisisi Hotstar oleh layanan Disney+ pada bulan April 2020. Aplikasi Disney Plus Hotstar (*Disney+ Hotstar*) ini berhasil menguasai pasar layanan *video* berlangganan berbayar di Indonesia dengan jumlah pelanggan yang sudah berlangganan aplikasi ini adalah sebanyak 2,5 juta orang dalam kurun waktu selama hampir tiga tahun terakhir. Jumlah pelanggan Disney Plus Hotstar ini sangat terpaut jauh jaraknya dengan pelanggan Netflix yang hanya berjumlah 850.000 orang pelanggan.

## METODOLOGI PENELITIAN

### 3.1 Perancangan Sistem

Tahap ini merupakan alur penelitian dari analisis sistem yang dilakukan untuk mengetahui respon pengguna terhadap masing-masing aplikasi.



Gambar 3.1 Perancang Penelitian

### 3.2 Persiapan Instrumen Penelitian

Tahap pada penelitian ini meliputi kuesioner untuk mengevaluasi sistem. Instrumen kuesioner dibuat menggunakan Google Form untuk memudahkan penyebaran kuesioner. Kuesioner yang disiapkan untuk mengukur tingkat kepuasan UX dalam menggunakan aplikasi Netflix dan Disney+ Hotstar terdiri 26 item pertanyaan, dengan 7 poin skala penilaian sesuai dengan daftar pertanyaan. Pembagian item pertanyaan dari *User Experience Questionnaire* berdasarkan 6 aspek penilaian.

### 3.3 Pemilihan responden

Calon responden yang dipilih dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin. Seperti yang saya jelaskan sebelumnya, Penulis menggunakan rumus tersebut agar besaran sampel yang ditentukan telah dinilai mampu mewakili keseluruhan populasi. Dengan rumus berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

**Keterangan:**

$n$  = sampel (minimum yang dicari)

$N$  = sampel populasi (perhitungan dari jumlah total)

$e$  = persentase batas toleransi (*margin of error*)

Dari rumus tersebut, Di region ini terdiri dari 4 kelas yaitu kelas dengan rata - rata kelas diisi oleh 35 orang mahasiswa, dan jumlah total keseluruhan mahasiswa untuk semester 6 jurusan sistem informasi adalah 174 mahasiswa.

$$n = \frac{174}{1+174 (0.1)^2}$$

$$n = \frac{174}{1+1,74}$$

$$n = \frac{174}{2,74} \longrightarrow n = 63,5 \text{ Dibulatkan menjadi "65"}$$

Dari perhitungan tersebut, didapatkan jumlah sampel minimal sebanyak 63,5 atau dibulatkan menjadi 65 responden pengguna Netflix dan Disney+ Hotstar. Perhitungannya dihasilkan dengan tingkat toleransi kesalahan sebesar 10% dan tingkat kepercayaan 90%. Diperlukan data pengguna Jenis kelamin, usia, nama, npm, kelas, dan lamanya penggunaan aplikasi Netflix dan Disney+ Hotstar. Instrumen penelitian, atau kuesioner, telah dibuat dalam bentuk formulir Google dan disebarakan kepada calon responden yang telah dipilih sebelumnya. Hasil penelitian akan mencakup hasil evaluasi, gambaran pengalaman pengguna, dan saran untuk perbaikan atau pembaruan fitur untuk aplikasi Netflix dan Disney+ Hotstar.

### 3.4 Pengumpulan Data

Untuk membandingkan kesan pengalaman pengguna dengan kedua aplikasi Netflix dan Disney+ Hotstar, peserta diminta untuk mengisi kuesioner yang tersedia melalui tautan Google Form yang tersedia. Proses pengumpulan data dilakukan secara online. Dua kuesioner disediakan, masing-masing khusus untuk aplikasi Netflix dan Disney+ Hostar. Setiap kuesioner dibagi menjadi tiga bagian: bagian pembuka, bagian identitas responden, dan bagian item UEQ. Bagian pembuka berisi tentang tujuan penelitian, petunjuk pengisian, dan pemenuhan pernyataan ketersediaan dan persetujuan responden untuk penelitian ini. skala penilaian 0 berlabel netral, skala penilaian 1 berlabel sedikit, skala penilaian 2 berlabel cukup, dan skala penilaian 3 berlabel sangat. Skala seperti ini mengukur arah reaksi (misalnya, baik versus buruk) dan juga intensitas (sedikit sampai sangat).

### 3.5 Perancangan Pengolahan Data

Data hasil kuesioner akan diolah menggunakan alat analisis data (DAT), yang memiliki berbagai perhitungan yang dibutuhkan untuk melakukan analisis data. Data mentah dari kuesioner akan dimasukkan ke dalam DAT, yang berupa file Microsoft Excel. DAT akan menghitung nilai data untuk setiap item pertanyaan, membuat diagram untuk menunjukkan hasil, dan menghitung beberapa indikator statistik yang dibutuhkan untuk menginterpretasikan data, seperti rata-rata atau mean dari setiap aspek penilaian. Berikut adalah langkah-langkah yang dilakukan selama proses pengolahan data:

#### 1. Validasi Data

Pertama, diperlukan pemeriksaan data Cronbach Alpha, yang menunjukkan konsistensi jawaban untuk setiap item pertanyaan dari suatu aspek penilaian. Jika koefisien Cronbach Alpha kecil, itu menunjukkan bahwa mungkin ada kesalahan interpretasi pada beberapa item pertanyaan. Jika nilai koefisien Cronbach Alpha = 0,6, data evaluasi UEQ dianggap memiliki Konsistensi yang tinggi.

#### 2. Interpretasi Data

Setiap *item* pertanyaan memiliki skala penilaian dari -3 sampai +3. -3 merepresentasikan jawaban yang paling negatif, 0 netral, dan +3 adalah paling positif. Setiap aspek penilaian dapat dikelompokkan kedalam tiga data kategori, yaitu *Attractiveness* (Daya Tarik), *Pragmatic Quality* (Kualitas Pragmatis), serta *Hedonic Quality* (Kualitas Hedonik).

#### 3. Analisa Hasil

Pengujian secara lebih mendetail, dimana disini akan dilihat nilai dari setiap *item* pertanyaan. Analisis yang lebih mendetail akan membantu untuk mengetahui aspek penilaian mana yang memerlukan perbaikan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1. Analisa Hasil

Untuk mengetahui tingkat kepuasan UX, data dari responden dimasukkan ke dalam *Data Analysis Tool*, yang terletak pada tab "Data". Alat ini akan menggunakan perhitungan statistika UEQ untuk menghitung tingkat kepuasan UX. Sebelum dapat melihat hasil perhitungan UEQ, perlu dilakukan analisis terhadap data yang masuk. Analisis reliabilitas dan skala inkonsistensi data dilakukan. Untuk memastikan bahwa perangkat kuesioner yang digunakan kredibel, analisis reliabilitas data dilakukan. Ini dilakukan dengan melihat

koefisien Cronbach Alpha, yang menunjukkan seberapa konsisten setiap item pada setiap skala. Data yang dievaluasi menggunakan UEQ dianggap memiliki konsistensi yang tinggi jika nilai koefisien Cronbach Alpha lebih dari 0,60 (Hinderks, Thomaschewski, dan Schrepp, 2017).

Tabel 3.1 Hasil Awal Uji Reliabilitas Netflix

| Variabel   | Cronbach alpha (a) | Standar nilai Cronbach alpha (a) | Keterangan     |
|------------|--------------------|----------------------------------|----------------|
| Daya Tarik | 0,83               | $\geq 0,6$                       | Reliabel       |
| Kejelasan  | 0,69               | $\geq 0,6$                       | Reliabel       |
| Efisiensi  | 0,76               | $\geq 0,6$                       | Reliabel       |
| Ketepatan  | 0,67               | $\geq 0,6$                       | Reliabel       |
| Stimulasi  | 0,64               | $\geq 0,6$                       | Reliabel       |
| Kebaruan   | 0,56               | $\geq 0,6$                       | Tidak Reliabel |

Hasil analisis reliabilitas awal menunjukkan beberapa nilai pada variabel yang menunjukkan reliabilitas dan tidak reliabilitas. Dalam analisis reliabilitas aplikasi Netflix, variabel Daya Tarik, Kejelasan, Efisiensi, Ketepatan, dan Stimulasi memasuki standar nilai reliabilitas, tetapi variabel Kebaruan menerima nilai di bawah standar, yaitu kurang dari 0,6, yang menunjukkan bahwa itu tidak reliabel.

Tabel 3.2 Hasil Awal Uji Reliabilitas Disney+ Hotstar

| Variabel   | Cronbach alpha (a) | Standar nilai Cronbach alpha (a) | Keterangan     |
|------------|--------------------|----------------------------------|----------------|
| Daya Tarik | 0,82               | $\geq 0,6$                       | Reliabel       |
| Kejelasan  | 0,81               | $\geq 0,6$                       | Reliabel       |
| Efisiensi  | 0,63               | $\geq 0,6$                       | Reliabel       |
| Ketepatan  | 0,62               | $\geq 0,6$                       | Reliabel       |
| Stimulasi  | 0,80               | $\geq 0,6$                       | Reliabel       |
| Kebaruan   | 0,55               | $\geq 0,6$                       | Tidak Reliabel |

Sama seperti data Netflix sebelumnya, hasil analisis reliabilitas Disney+ Hotstar menunjukkan bahwa variabel Daya Tarik, Kejelasan, Efisiensi, Ketepatan, dan Stimulasi semuanya memenuhi standar nilai reliabel, tetapi variabel Kebaruan tidak memenuhi standar nilai reliabel, yaitu kurang dari 0,6. Data harus disortir untuk menghilangkan variabel yang tidak dapat diandalkan karena masih ada beberapa variabel yang tidak dapat diandalkan. Pembuangan data tersebut menggunakan bantuan Inconsistencies Tools (Inkonsistensi Data) pada UEQ Data Analysis Tools.

Jika terdapat perbedaan mencolok (nilai inkonsistensi jawaban  $> 3$ ) antara evaluasi UX yang serupa, hal ini menunjukkan terdapat masalah dalam pengisian jawaban. Dan jika terdapat masalah tersebut, maka lebih baik jika jawaban dari responden tersebut diabaikan atau dihapus. Maka dilakukan Inkonsistensi data dimana pemeriksaan terhadap data yang diinput oleh responden untuk mengetahui apakah pengisian kuesioner dilakukan secara tidak serius atau kurang pemahannya responden dengan item pengujian.

Meskipun responden memiliki data jawaban Disney+ Hotstar yang konsisten, atau sebaliknya, data mereka akan dihapus jika mereka tidak konsisten dalam menjawab pertanyaan di aplikasi Netflix. Setelah data yang tidak konsisten dihapus, analisis uji reliabilitas dilakukan lagi. Hasil analisis uji reliabilitas setelah data yang inkonsisten dihapus dapat dilihat pada Tabel 3.3 untuk aplikasi Netflix dan Tabel 3.4 untuk aplikasi Disney+ Hotstar.

Tabel 3.3 Hasil Akhir Uji Reliabilitas Netflix

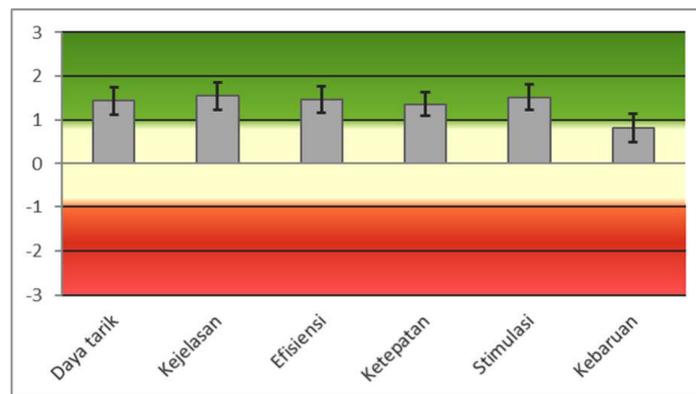
| Variabel   | Cronbach alpha awal (a) | Cronbach alpha akhir (a) | Standar nilai Cronbach alpha (a) | Keterangan |
|------------|-------------------------|--------------------------|----------------------------------|------------|
| Daya Tarik | 0,83                    | 0,89                     | $\geq 0,6$                       | Reliabel   |
| Kejelasan  | 0,69                    | 0,78                     | $\geq 0,6$                       | Reliabel   |
| Efisiensi  | 0,76                    | 0,84                     | $\geq 0,6$                       | Reliabel   |
| Ketepatan  | 0,67                    | 0,74                     | $\geq 0,6$                       | Reliabel   |
| Stimulasi  | 0,64                    | 0,77                     | $\geq 0,6$                       | Reliabel   |
| Kebaruan   | 0,56                    | 0,63                     | $\geq 0,6$                       | Reliabel   |

Tabel 3.4 Hasil Akhir Uji Reliabilitas Disney+ Hotstar

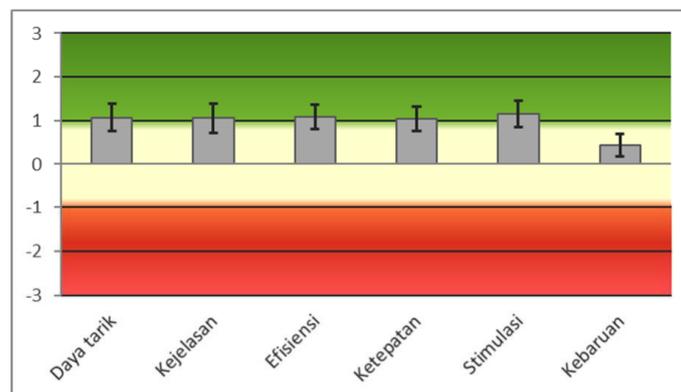
**ANALISIS PERBANDINGAN USER EXPERIENCE (UX) PADA APLIKASI NETFLIX DENGAN DISNEY+ HOTSTAR MENGGUNAKAN METODE USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ)**

| Variabel   | Cronbach alpha awal (a) | Cronbach alpha akhir (a) | Standar nilai Cronbach alpha (a) | Keterangan |
|------------|-------------------------|--------------------------|----------------------------------|------------|
| Daya Tarik | 0,82                    | 0,87                     | $\geq 0,6$                       | Reliabel   |
| Kejelasan  | 0,81                    | 0,82                     | $\geq 0,6$                       | Reliabel   |
| Efisiensi  | 0,63                    | 0,68                     | $\geq 0,6$                       | Reliabel   |
| Ketepatan  | 0,62                    | 0,65                     | $\geq 0,6$                       | Reliabel   |
| Stimulasi  | 0,80                    | 0,82                     | $\geq 0,6$                       | Reliabel   |
| Kebaruan   | 0,55                    | 0,60                     | $\geq 0,6$                       | Reliabel   |

Setelah melakukan konfirmasi terhadap skala inkonsistensi jawaban, kemudian dilakukan perhitungan mean, variance dan simpangan baku pada data jawaban responden. Hasil perhitungan mean, and variance. untuk aplikasi Disney+ Hotstar. Mean merupakan hasil perhitungan rata-rata dari semua tanggapan responden yang dikelompokkan pada masing-masing skala penilaian, Sedangkan variance menunjukkan variasi sebaran data dari hasil kuesioner, Mean dengan rentang nilai antara -0,8 dan 0,8 merupakan nilai evaluasi normal, nilai  $> 0,8$  merupakan evaluasi positif, dan nilai  $< -0,8$  merupakan evaluasi negatif.

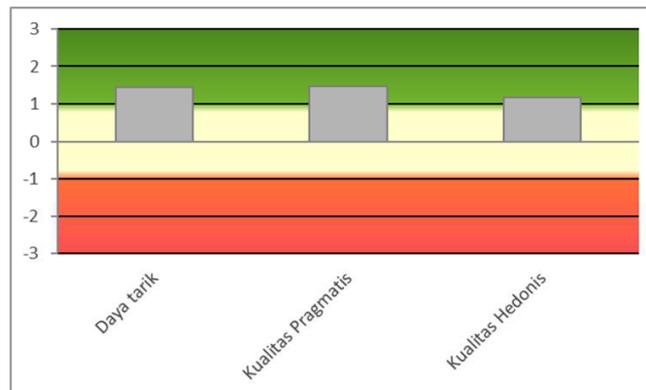


Gambar 3.2 Skala UEQ (Mean dan Variance) dalam Format Grafik pada aplikasi Netflix



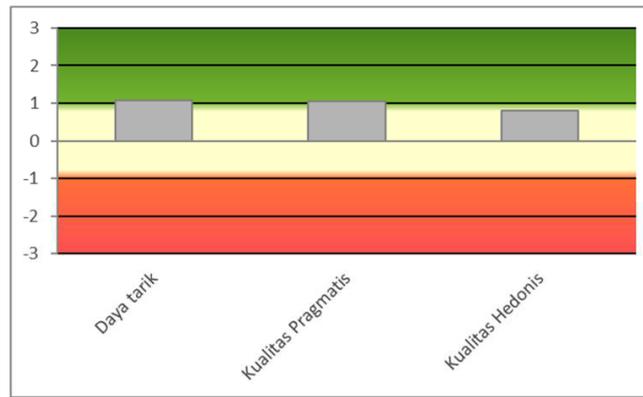
Gambar 3.3 Skala UEQ (Mean dan Variance) dalam Format Grafik pada aplikasi Disney+ Hotstar

Dari Gambar 3.2 dan Gambar 3.3 menunjukkan hasil perhitungan mean dan variance yang telah diubah menjadi grafik, sehingga lebih mudah untuk membaca hasil evaluasi. Grafik tersebut menunjukkan bahwa bar kotak berfungsi sebagai representasi dari lima komponen evaluasi: Daya Tarik, Kejelasan, Efisiensi, Ketepatan, Stimulasi, dan Kebaruan. Bar kotak di Gambar 3.2 menunjukkan bahwa semua skala berada di area positif (warna hijau), dan bar kotak di Gambar 3.3 menunjukkan bahwa aspek penilaian Kebaruan berada di area netral (warna kuning). Selain itu, di tengah bar kotak terdapat bar garis yang menunjukkan setiap komponen penilaian. Nilai interval keyakinan untuk setiap penilaian ditunjukkan pada bar garis. Selain itu, hasil perhitungan dapat disajikan berdasarkan tiga kelompok: Attractiveness (Daya Tarik), Pragmatic Quality (Kualitas Pragmatis), dan Hedonic Quality (Kualitas Hedonik). Hasil evaluasi UEQ untuk masing-masing kelompok ditunjukkan pada Gambar 3.4. Untuk Daya Tarik, nilainya 1,43, untuk Kualitas Pragmatis, nilainya 1,46, dan untuk Kualitas Hedonik, nilainya 1,17. Hal ini mengkonfirmasi temuan penelitian yang menunjukkan bahwa aplikasi Netflix memiliki nilai yang positif.



Gambar 3.4 Hasil Perhitungan UEQ untuk Setiap Kelompok UEQ pada aplikasi Netflix

Ketiga kelompok mendapatkan evaluasi positif dengan nilai 1,07 untuk Daya Tarik, nilai 1,06 untuk Kualitas Pragmatis, serta nilai 0,80 untuk Kualitas Hedonik. Hal tersebut mengindikasikan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa aplikasi Disney+ Hotstar berada pada level positif.

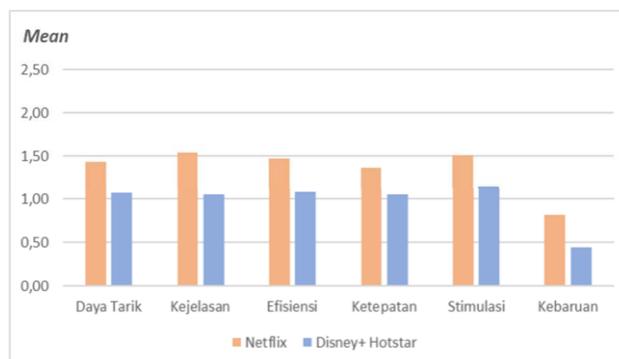


Gambar 3.5 Hasil Perhitungan UEQ untuk Setiap Kelompok UEQ pada aplikasi Disney+ Hotstar

Mengelompokkan hasil evaluasi berdasarkan means, dan perbedaan berdasarkan evaluasi negatif, normal, atau positif tidak selalu dapat membantu para praktisi menginterpretasikan hasil evaluasi terhadap sebuah produk untuk menentukan apakah produk tersebut baik atau tidak. Ini terutama berlaku untuk produk baru yang belum pernah melalui evaluasi UX, sehingga tidak dapat membandingkannya dengan nilai yang dihasilkan, atau produk lama yang telah melalui evaluasi UX.

#### 4.2. Hasil Perbandingan UEQ Pada Aplikasi Netflix Dan Disney+ Hotstar

Setelah menyelesaikan analisis keseluruhan pengalaman pengguna pada aplikasi Netflix dan Disney+ Hotstar, langkah selanjutnya adalah menampilkan hasil perbandingan pengalaman pengguna antara kedua aplikasi tersebut. Hasil visualisasi perbandingan UEQ Benchmark menunjukkan bahwa Netflix unggul dalam hal daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan, dan stimulasi.



Gambar 3.24 Hasil Perbandingan UEQ Benchmark Netflix dan Disney+ Hotstar

## KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan untuk lima dari enam skala penilaian, yang mencakup Daya Tarik, Kejelasan, Efisiensi, Ketepatan, dan Kebaruan, skala kepuasan pengguna Netflix menerima penilaian "Di atas rata-rata", sedangkan skala Stimulasi dan Efisiensi menerima penilaian "Baik". Skala Efisiensi dan Stimulasi menerima penilaian "Di atas rata-rata". Pengguna Netflix juga menemukan bahwa ada area yang perlu diperbaiki dalam kebaruan aplikasi mereka. Pengembang, sebagai contoh, dapat meningkatkan kebaruan dengan menambahkan lebih banyak konten eksklusif atau fitur baru yang dapat meningkatkan pengalaman pengguna. Sebaliknya, Disney+ Hotstar memiliki kemampuan untuk meningkatkan dan meningkatkan pengalaman pengguna, khususnya dalam hal daya tarik, kejelasan, ketepatan, dan kebaruan. Disney+ Hotstar dapat mempertimbangkan untuk memasukkan fitur baru yang menarik dan inovatif untuk meningkatkan pengalaman pengguna. Misalnya, Netflix dapat memperbaiki fitur rekomendasi yang lebih akurat dan personalisasi atau menambah konten eksklusif yang menarik bagi pengguna. Mereka juga dapat mempertimbangkan untuk memperluas jenis konten dan fitur interaktif yang lebih menarik bagi pengguna, seperti kuis, pemutaran acara interaktif, atau pilihan konten yang lebih dinamis berdasarkan preferensi pengguna. Netflix harus terus meningkatkan pengalamannya dengan terus meningkatkan daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan, stimulasi, dan kebaruannya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Djamzuri & Maulana. (2022). Fenomena Netflix Platform Premium Video Streaming Membangun Kesadaran Cyber Etik Dalam Perspektif Ilmu Komunikasi. *Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan (JISIP)*. 6 (1). 2247-22.
- Fernanda, Muhammad Rama., & Hasbi, Imanuddin. (2021). Determinan Faktor Pembentuk Preferensi Konsumen pada Pengguna Disney+ Hotstar di Indonesia (Studi pada Pengguna Disney+ Hotstar di Indonesia). *e-Proceeding of Management*. 8(4), 3378-3386.
- Henim, Silvana Rasio., & Sari, Rika Perdana. (2020). Evaluasi User Experience Sistem Informasi Akademik Mahasiswa pada Perguruan Tinggi Menggunakan User Experience Questionnaire. *Jurnal Komputer Terapan*. 6(1), 69 – 78.
- Himawan, Harjanti, T.W, Supriati, R., & Setiani, H. (2020). Evolusi Penggunaan Teknologi Web 3.0: Semantic Web. *Journal Of Information System, Graphics, Hospitality And Technology*. 1(3), 54-60.

- M. Schrepp, A. Hinderks, and J. Thomaschewski. (2017). Construction of a Benchmark for the User Experience Questionnaire (UEQ). *International Journal of Interactive Multimedia and Artificial Intelligence*. 4 (4). 40-44.
- Matthew, Jeremy Ryan. (2020). Netflix and the Design of the Audience: The Homogeneous Constraints of Data-Driven Personalization. *Journal of media and communication research*. *MedieKultur* 2020, 69, 52-70. Denmark: Published by SMID, Society of Media researchers In Denmark.
- Putra, nyoman tri anindia, & Kartini, ketut sepdyan. (2019). Rancang Bangun Sistem Informasi Eksekutif pada STMIK STIKOM Indonesia. *International Journal of Natural Science Dan Engineering*, 3(3), 122–129.
- Sari, Y., Arafah, M., & Novitasari. (2021). Evaluasi Usability Sistem Informasi Akademik Dosen Menggunakan User. *Jurnal Resti ((Rekayasa Sistem Dan Teknologi Informasi)*, 1(10), 247–253.
- Sasmita, S.R. (2020). Pemanfaatan Internet Sebagai Sumber Belajar. *Jurnal Pendidikan dan konseling*. 2 (1). 99-103.
- Scortinda, G., Sari, D.K. & Besra, E. (2023). Perilaku Brand Switching Konsumen Yang Berlangganan Disney Plus Hotstar Di Kota Padang. *Jurnal Equilibrium*. 12 (1). 33-48.
- Setiawan, E.P & Ismurjanti. (2018). Penggunaan internet sebagai sumber informasi dalam Penyusunan karya ilmiah siswa SMA Negeri 8 Yogyakarta. *Jurnal Kajian informasi dan perpustakaan*. 6 (2). 169-182.