

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP PENGGUNAAN APLIKASI
VIU MENGGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION*
(EUCS) DI KOTA PALEMBANG**

SKRIPSI

Program Studi Sistem Informasi

Jenjang Sarjana S1



Oleh

Tarissa Yukhriah

09031381924141

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

2025

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP PENGGUNAAN
APLIKASI VIU MENGGUNAKAN METODE END USER COMPUTING
SATISFACTION (EUCS) DI KOTA PALEMBANG

Sebagai salah satu syarat untuk penyelesaian studi di
Program Studi S1 Sistem Informasi

Oleh:
TARISSA YUKHRIAH
09031381924141

Pembimbing 1 : **Nabila Rizky Oktadini. S.SI., M.T.**
NIP. 199110102018032001

Mengetahui
Ketua Jurusan Sistem Informasi



Ahmad Rifai, S.T., M.T.
1979102010121003

HALAMAN PENGESAHAN BEBAS PLAGIAT

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Tarissa Yukhriah
NIM : 09031381924141
Program Studi : Sistem Informasi Bilingual
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penggunaan Aplikasi
VIU Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction*
(EUCS) di Kota Palembang

Hasil Pengecekan *iThenticate/Turnitin* : 7 %

Menyatakan bahwa laporan skripsi saya merupakan hasil karya sendiri dan bukan hasil penjiplakan/plagiat. Apabila ditemukan unsur penjiplakan/plagiat dalam laporan skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikianlah, pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak ada paksaan oleh siapapun.

Palembang, 30 Juli 2025

Penulis,




Tarissa Yukhriah
NIM. 09031381924141

HALAMAN PERSETUJUAN

Telah diuji dan lulus pada:

Hari : Jumat

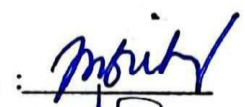
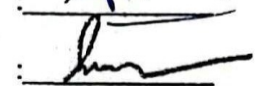
Tanggal : 25 Juli 2025

Nama : Tarissa Yukhriah

NIM : 09031381924141

Judul : Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penggunaan Aplikasi Viu
Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)
Di Kota Palembang

Tim Penguji :

1. Pembimbing : Nabila Rizky Oktadini, S.SI., M.T. : 
2. Ketua Penguji : : Dr. Fathoni, S.T., MMSI : 
3. Anggota Penguji : Dinda Lestardini, S.SI., M.T. : 

Mengetahui,

Ketua Jurusan Sistem Informasi,


Ahmad Rifai, S.T., M.T.
NIP.197910202010121003

HALAMAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.”

-QS. Al-Baqarah : 286-

“Apapun yang menjdai takdirmu, akan mencari jalannya menemukanmu.”

-Ali bin Abi Thalib-

Skripsi ini dipersembahkan untuk :

- ❖ Allah SWT.
- ❖ Diri saya sendiri, Tarissa Yukhriah.
- ❖ Kedua Orangtuaku.
- ❖ Kedua Adikku.
- ❖ Sahabat dan teman-teman seperjuangan.
- ❖ Pihak-pihak yang terlibat dalam proses pembuatan Skripsi ini.
- ❖ Dosen pembimbing dan Dosen penguji.
- ❖ Dosen – Dosen, Staf dan Pegawai Jurusan Sistem Informasi.
- ❖ Almamaterku.

KATA PENGANTAR



Alhamdulillahirobbil'alamin, segala puji dan syukur Penulis panjatkan pada Allah SWT atas limpahan ridho, rahmat, rezeki, dan hidayah-Nya sehingga Tugas Akhir yang berjudul **“ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP PENGGUNAAN APLIKASI VIU MENGGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION* (EUCS) DI KOTA PALEMBANG”** dapat diselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas Akhir ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan jenjang pendidikan Strata Satu (1) pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.

Selama pembuatan Tugas Akhir ini, penulis banyak menemukan hambatan dan kesulitan, namun berkat bimbingan dan pengarahan serta bantuan dari berbagai pihak, maka penulis dapat selesaikan. Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan kesehatan dan kesempatan serta kelancaran sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua orang tuaku dan keluarga yang selalu mendoakan dan memberi semangat juga motivasi kepada penulis untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Prof. Dr. Erwin, S.si., M.Si. selaku Dekan Pengganti Antar Waktu Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.

4. Bapak Ahmad Rifai, S.T., M.T. selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
5. Ibu Nabila Rizky Oktadini, M.T. selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang senantiasa memberikan arahan, motivasi dan bimbingan yang baik dalam pembuatan Skripsi ini.
6. Ibu Putri Eka Sevtiyuni, M.T. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang sudah memberikan masukan selama masa perkuliahan.
7. Mba Rifka dan Mba Renny selaku Administrasi Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer yang telah memberikan kemudahan dalam pengurusan administrasi bagi penulis.
8. Seluruh dosen dan pegawai Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
9. Saudara Muhammad Farhan selaku *partner* yang selalu memberikan semangat dan support kepada penulis dalam pembuatan Skripsi ini.
10. Sahabat tersayang Dian Fhadilla Nurulita, Nadia Rua Maulina dan member PAS lainnya yang selalu ada disaat penulis membutuhkan sosok teman yang menghibur dan selalu memberikan dukungan, saran serta nasehat.
11. Seluruh teman-teman Jurusan Sistem informasi Angkatan 2019.
12. Seluruh Responden yang sudah mau mengisi kuesioner yang penulis berikan.
13. Semua pihak yang telah memberikan bantuan yang tidak dapat Penulis sebutkan satu persatu.
14. Dan kepada diri sendiri yang sudah bisa bertahan dan melewati banyaknya pengalaman baik dan buruk dalam dunia perkuliahan dan kehidupan.

Penulis menyadari bahwa Laporan ini banyak mengalami kekurangan. Hal ini dikarenakan kemampuan penulis yang terbatas. Oleh karena itu segala masukan, kritik serta saran yang sifatnya membangun sangat diperlukan. Akhir kata dengan segala kerendahan hati, penulis mengharapkan semoga laporan ini bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Palembang, Juli 2025

Penulis,

A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'Tarissa', with a stylized flourish at the end.

Tarissa Yukhriah
NIM. 09031381924141

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP PENGGUNAAN APLIKASI
VIU MENGGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION*
(EUCS) DI KOTA PALEMBANG**

Oleh

Tarissa Yukhriah

09031381924141

ABSTRAK

Penelitian ini mengenai analisis kepuasan pengguna terhadap penggunaan aplikasi Viu di kota Palembang. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi Viu dimana penelitian ini penulis menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS), metode ini menekankan pada kepuasan (*Satisfaction*) pengguna dengan menganalisa aplikasi dengan menilai *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease Of Use*, dan *Timeliness*. Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah sampel random. Selanjutnya data diolah menggunakan SPSS.VERSI 25. Hasilnya menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna dari kelima variabel menunjukkan untuk variabel *Content* mendapat nilai sangat puas dengan jumlah presentase 85%, untuk variabel *Accuracy* mendapat nilai sangat puas dengan jumlah presentase 84,6%, untuk variabel *Format* mendapat nilai sangat puas dengan jumlah presentase 86,1%, untuk variabel *Ease Of Use* mendapat nilai kepuasan paling tinggi dibandingkan dengan variabel lainnya dengan nilai sangat puas dengan jumlah presentase 87,6% dan untuk variabel *Timeliness* mendapat nilai sangat puas dengan jumlah presentase 86%.

Kata Kunci : Analisis kepuasan, Aplikasi Viu, Metode EUCS.

***ANALYSIS OF USER SATISFACTION TOWARDS THE USE OF THE VIU
APPLICATION USING THE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)
METHOD IN PALEMBANG CITY***

By

Tarissa Yukhriah

09031381924141

ABSTRACT

This research is about the analysis of user satisfaction towards the use of the Viu application in Palembang city. The purpose of this research is to determine the level of user satisfaction with the Viu application, where the author uses the End User Computing Satisfaction (EUCS) method. This method emphasizes user satisfaction by analyzing the application based on Content, Accuracy, Format, Ease Of Use, and Timeliness. The type of research conducted is descriptive research using a questionnaire as the research instrument. The sampling technique used in this research is random sampling. The data was then processed using SPSS VERSION 25. The results show that the user satisfaction level across the five variables indicates that the Content variable received a very satisfied rating with a percentage score of 85%, the Accuracy variable received a very satisfied rating with a percentage score of 84,6%, the Format variable received a very satisfied rating with a percentage score of 86,1%, the Ease Of Use variable received the highest satisfaction rating compared to the other variables with a very satisfied score with a percentage of 86%.

Keywords: *Satisfaction Analysis, Viu Application, EUCS Method.*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	I
HALAMAN PENGESAHAN	II
HALAMAN PENGESAHAN BEBAS PLAGIAT	III
HALAMAN PERSETUJUAN	IV
HALAMAN PERSEMBAHAN	V
KATA PENGANTAR.....	VI
ABSTRAK	IX
<i>ABSTRACT</i>	X
DAFTAR ISI.....	XI
DAFTAR GAMBAR.....	XIII
DAFTAR TABEL	XIV
DAFTAR LAMPIRAN	XV
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Batasan Masalah	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI.....	8
2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2 Kepuasan Pengguna	14
2.3 Aplikasi	14
2.4 <i>Streaming</i>	15
2.5 <i>Video on Demand (VoD)</i>	15
2.6 VIU	16
2.6.1 Tampilan Fitur VIU	18
2.7 <i>EUCS (End User Computing Satisfaction)</i>	25
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Tahapan Penelitian.....	28
3.2 Objek dan Subjek Penelitian	28
3.3 Studi Literatur	29
3.4 Populasi dan Sampel	29

3.5	Indikator Penelitian	30
3.5.1	Kuesioner	31
3.6	Uji Indikator Penelitian	32
3.6.1	Uji Validitas	32
3.6.2	Uji Reliabilitas.....	33
3.7	Analisis Data	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		35
4.1	Karakteristik Responden.....	35
4.2	Hasil	37
4.2.1	Hasil Uji Validitas	37
4.2.2	Hasil Uji Reliabilitas	38
4.2.3	Penyajian Data Penelitian.....	39
4.2.3.1	Variabel Isi (<i>Content</i>)	39
4.2.3.2	Variabel Keakuratan (<i>Accuracy</i>).....	41
4.2.3.3	Variabel Bentuk (<i>Format</i>).....	42
4.2.3.4	Variabel Kemudahan Pengguna (<i>Ease of Use</i>).....	43
4.2.3.5	Variabel Ketepatan Waktu (<i>Timeliness</i>).....	44
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		46
5.1	Kesimpulan	46
5.2	Saran	46
DAFTAR PUSTAKA.....		48
LAMPIRAN.....		53

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Logo (VIU, 2018).....	17
Gambar 2.2 Halaman Dashboard Aplikasi.....	18
Gambar 2.3 Halaman Daftar / <i>Login</i>	18
Gambar 2.4 VIU Original	19
Gambar 2.5 Drama Korea	19
Gambar 2.6 Variety Show Korea	20
Gambar 2.7 Drama Thailand.....	20
Gambar 2.8 Drama Cina	21
Gambar 2.9 Anime	21
Gambar 2.10 Drama Indonesia	22
Gambar 2.11 Drama Turki	22
Gambar 2.12 Top 10	23
Gambar 2.13 Episode Baru Series	23
Gambar 2.14 Episode Baru Variety	24
Gambar 2.15 Segera Tayang	24
Gambar 2.16 Menonton dan Memilih Episode	25
Gambar 2.17 Model Evaluasi EUCS	26
Gambar 3.1 Diagram Tahapan Penelitian	28
Gambar 4.1 Responden Berdasarkan Umur	35
Gambar 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	35
Gambar 4.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan	36

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	8
Tabel 3.1 Indikator Penelitian	30
Tabel 3.2 Skala Likert	32
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas	38
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas	39
Tabel 4.3 Pernyataan Variabel Isi (<i>Content</i>)	40
Tabel 4.4 Analisis Data Variabel Isi (<i>Content</i>)	40
Tabel 4.5 Pernyataan Variabel Keakuratan (<i>Accuracy</i>)	41
Tabel 4.6 Analisis Data Variabel Keakuratan (<i>Accuracy</i>)	41
Tabel 4.7 Pernyataan Variabel Bentuk (<i>Format</i>)	42
Tabel 4.8 Analisis Data Variabel Bentuk (<i>Format</i>)	42
Tabel 4.9 Pernyataan Variabel Kemudahan Pengguna (<i>Ease of Use</i>)	43
Tabel 4.10 Analisis Data Data Kemudahan Pengguna (<i>Ease of Use</i>)	43
Tabel 4.11 Pernyataan Variabel Ketepatan Waktu (<i>Timeliness</i>)	44
Tabel 4.12 Analisis Data Ketepatan Waktu (<i>Timeliness</i>)	45

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran A. Surat Kesiediaan Membimbing	A-1
Lampiran B. Kartu Konsultasi	A-1
Lampiran C. Form Perbaikan Ujian Komprehensif.....	B-1
Lampiran D. Hasil Similarity Test.....	C-1
Lampiran E. Surat Keterangan Pengecekan Similarity	D-1
Lampiran F. Kuesioner Penelitian	D-1
Lampiran G. Jawaban Kuesioner.....	E-1
Lampiran H. Nilai r tabel.....	F-1
Lampiran I. Hasil SPSS Uji Validitas.....	G-1
Lampiran J. Hasil Analisis Statistik Deskriptif	H-1

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era teknologi dan modernisasi, pengaplikasian teknologi dalam aktifitas dan kegiatan rutin masyarakat digital mengalami peningkatan pesat yang seiring dengan berjalannya waktu. *Technology* atau dikenal dengan istilah “Teknologi” didalam pengertian bahasa Indonesia merupakan sebuah metode yang bersifat ilmiah terapan yang dimanfaatkan dan diaplikasikan guna meraih tujuan melalui tata laksana yang mudah, supaya dapat memenuhi kebutuhan ketersediaan barang yang dibutuhkan untuk kehidupan masyarakat berkelanjutan dan nyaman. Teknologi juga didefinisikan sebagai ilmu pengetahuan terapan ilmiah untuk mendukung tercapainya tujuan manfaat praktis dalam kehidupan manusia atau dalam upaya memodifikasi dan memengaruhi lingkungan (Windarko et al., 2024). Keberadaan teknologi saat ini benar-benar dibutuhkan oleh setiap lapisan masyarakat, bahkan teknologi bisa menjadi kebutuhan penting bagi setiap orang. Penerapan manfaat dari teknologi, mendorong aktifitas manusia menjadi efektif dan efisien.

Pengaruh yang terjadi terhadap perkembangan teknologi saat ini juga membuat perkembangan dalam zona *entertainment* (hiburan) pun terjadi meningkat secara efisien pada setiap bagian di dunia, salah satunya di Negara Indonesia. Signifikansi perkembangan dalam zona *entertainment* ada dan terus berkelanjutan eksistensinya karena adanya penerapan teknologi seperti media maupun multimedia elektronik. Berkembangnya teknologi menjadi salah satu alasan meningkatnya kesuksesan di dunia hiburan. Beragam program dan acara

yang disajikan pada media massa pun sangat mudah disaksikan oleh masyarakat. Media massa dan stasiun TV berlomba untuk menampilkan acara-acara atau siaran-siaran yang menarik perhatian para pemirsa masyarakat, seperti *talk show*, *webseries*, tayangan sinetron, drama Asia dan yang lainnya. Pesatnya peningkatan teknologi yang ada pada saat ini, mempermudah masyarakat untuk bisa mengetahui apa saja program dan tayangan hiburan yang sedang berlangsung serta program yang akan ditayangkan baik di Indonesia maupun diluar Negara (Natalia & Br Ginting, 2018).

Video-on-demand adalah wujud bentuk perkembangan teknologi. *Video-on-demand* adalah sebuah alat berupa sistem yang mempermudah setiap *user* agar memungkinkan untuk mencari, memilih dan melakukan *streaming* dari konten video yang disediakan oleh platform penyedia melalui jaringan internet sebagai bagian dari sistem interaktif. *Video-on-demand* pada saat ini sudah beragam pengembangannya mulai dari *paid mode* ataupun *free mode*. Adapun contoh *Video-on-demand paid mode* meliputi Netflix, Viu, Iflix, HOOQ dan lainnya sedangkan *video-on-demand* dengan *free mode* teredia melalui platform Youtube (Yusuf & Ratnasari, 2022). Dengan meningkatnya perkembangan pada *video-on-demand*, menyebabkan penonton yang biasa menonton melalui televisi dan bioskop perlahan beralih untuk menikmati tayangan melalui perangkatnya masing-masing. Pada masa saat ini diprediksi 19% pertumbuhan *system over the top* seperti *video-on-demand* dalam waktu lima tahun dimasa yang akan datang dan mengalami peningkatan pada setiap tahun. Survey menemukan sekitar 51,460 % dari generasi (Gen Z) yang berada di domisili pulau Jawa dan Bali telah memilih *streaming dan online watching* dengan media gadget daripada harus

pergi langsung ke bioskop maupun televisi (Negara, 2020).

Masyarakat kini mulai beralih ke *Streaming Apps* karena menawarkan kemudahan akses serta keberagaman konten. *Streaming Apps* ialah sebuah penerapan dan perkembangan teknologi yang berguna untuk menyajikan informasi berupa audio dan video secara langsung dengan memakai jaringan, local maupun internet (Jatiningrum et al., 2021). Saat ini teknologi *Streaming Apps* berkembang sangat cepat karena teknologi *streaming* sangat memudahkan seseorang mencari dan memutar file audio atau video meskipun berada disuatu tempat yang jauh, selama terhubung ke jaringan internet, pengguna dapat mengakses berbagai layanan *streaming*. Salah satu platform *streaming* yang populer di Indonesia adalah Viu. Viu adalah layanan *streaming* film yang menawarkan berbagai tayangan terbaru setiap hari. Layanan ini berasal dari Hongkong dan dikelola oleh PCCW Media. Sejak pertama kali diluncurkan, Viu berhasil menarik banyak pengguna, terutama di negara-negara berkembang. Lebih dari itu, menurut survey *Monthly Active User* Viu sukses menempati posisi teratas (Yuniar, 2022).

Viu merupakan sebuah aplikasi *video-on-demand* (VOD) yang memberikan layanan bertema dengan menawarkan ragam film terbaik di Asia. Viu menghadirkan berbagai ragam pilihan film dan serial televisi unggulan dari negara asia seperti Korea, Thailand, dan Taiwan. Saat ini, total durasi tayangan untuk ketiga kategori tersebut telah mencapai sekitar lima belas ribu jam. Selain konten internasional, Viu juga menawarkan serial televisi lokal dari Indonesia. Seluruh tayangan dilengkapi dengan subtitle berbahasa Indonesia (Hersyaf, 2020). Berdasarkan informasi dari Wikipedia, aplikasi Viu kini telah mencatat sekitar 30 juta pengguna aktif bulanan, dengan total pengguna yang tersebar di berbagai wilayah mencapai angka 100 juta. Mengacu pada laporan dari TribunJogja.com,

untuk menikmati layanan Viu Premium, pengguna dikenakan biaya berlangganan mulai dari Rp30.000 per bulan. Selain opsi bulanan, Viu juga menawarkan berbagai pilihan paket langganan jangka panjang dengan harga yang lebih ekonomis, seperti paket enam bulan seharga Rp60.000 dan paket tahunan senilai Rp120.000, yang keduanya disertai dengan potongan harga khusus guna meningkatkan daya tarik pengguna terhadap layanan berbayar mereka (Dini Kartika et al., 2023). Dengan melakukan *subscription* atau berlangganan layanan, pengguna memperoleh berbagai keuntungan eksklusif, di antaranya adalah akses terhadap tayangan dengan kualitas tinggi atau *high definition (HD)* yang bebas dari gangguan iklan komersial. Selain itu, pelanggan akan menerima notifikasi secara *real-time* setiap kali episode drama terbaru dirilis, sehingga tidak ketinggalan pembaruan konten. Fitur tambahan lainnya mencakup kemampuan untuk mengunduh beragam konten pilihan seperti drama, anime, maupun film secara *offline*, memungkinkan pengguna untuk menonton tanpa koneksi internet kapan pun dibutuhkan (Kartika et al., 2023).

Dalam lanskap industri video-on-demand yang semakin kompetitif di Indonesia, Viu dituntut untuk mampu menjaga loyalitas penggunanya agar tetap memilih dan menggunakan layanan yang ditawarkan. Oleh karena itu, perusahaan perlu melakukan evaluasi mendalam terhadap tingkat kepuasan pengguna dengan memperhatikan berbagai variabel yang berpengaruh. Proses evaluasi ini mencakup pengukuran faktor-faktor yang berkontribusi terhadap pengalaman pengguna, sekaligus menjaga kualitas layanan agar tetap sesuai dengan harapan pasar. Untuk menilai kepuasan pengguna secara sistematis, penelitian ini mengadopsi pendekatan *End User Computing Satisfaction (EUCS)*. Metode

EUCS digunakan sebagai kerangka kerja untuk mengevaluasi sejauh mana sistem aplikasi mampu memenuhi ekspektasi pengguna dibandingkan dengan kenyataan yang mereka alami saat menggunakan layanan tersebut. Secara konseptual, EUCS mendefinisikan kepuasan terhadap sistem informasi sebagai bentuk penilaian subjektif dari para pengguna berdasarkan pengalaman aktual mereka dalam berinteraksi dengan sistem yang dimaksud.

Instrumen *End User Computing Satisfaction (EUCS)* terdiri atas lima komponen utama, yaitu *content* (isi), *accuracy* (keakuratan), *format* (bentuk), *ease of use* (kemudahan penggunaan), dan *timeliness* (ketepatan waktu) (Saputri & Alvin, 2020). Fokus utama dalam penelitian ini diarahkan pada individu yang secara aktif memanfaatkan aplikasi *Viu* sebagai subjek analisis. Tujuan sentral dari penelitian ini adalah untuk memperoleh pemahaman yang terukur dan sistematis mengenai sejauh mana tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan yang disediakan oleh platform *Viu*. Penelitian ini menerapkan pendekatan *quantitative*, di mana pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran *questionnaire* yang telah dirancang secara terstruktur sebelumnya dan dibagikan langsung kepada para pengguna aplikasi untuk mendapatkan data empiris yang relevan. Data yang terkumpul selanjutnya dianalisis menggunakan perangkat lunak SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) guna memperoleh hasil yang objektif dan valid mengenai persepsi serta kepuasan pengguna dalam memanfaatkan aplikasi *Viu* sebagai platform layanan *video-on-demand*.

Merujuk pada uraian latar belakang yang telah disampaikan sebelumnya, penulis bermaksud untuk melakukan analisis mendalam terkait tingkat kepuasan pengguna dalam memanfaatkan aplikasi *Viu*. Kajian ini akan dijabarkan secara

komprehensif dalam penyusunan tugas akhir yang mengusung judul sebagai berikut. **“Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penggunaan Aplikasi Viu Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) di Kota Palembang”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasar kajian dalam latar belakang diperoleh rumusan masalah yang akan dikaji yaitu Bagaimanakah tingkat rasa puas dari pengguna terhadap aplikasi Viu jika dievaluasi melalui pengujian terhadap lima komponen utama dalam metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS), yaitu kualitas isi (*content*), keakuratan informasi (*accuracy*), tampilan dan struktur penyajian (*format*), kemudahan dalam pengoperasian (*ease of use*), serta ketepatan waktu dalam penyampaian informasi (*timeliness*).

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi Viu, dengan mengacu pada pendekatan *End User Computing Satisfaction* (EUCS) sebagai metode evaluatif utama.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penulisan & penelitian ini meliputi :

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi untuk penelitian-penelitian selanjutnya yang akan meneliti mengenai analisis kepuasan pengguna terhadap penggunaan aplikasi VIU.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai informasi mengenai opini publik terkait penggunaan aplikasi VIU, dimana informasi tersebut dapat dijadikan sebagai tolak ukur kepuasan pengguna terhadap aplikasi VIU dan juga untuk memberikan informasi mengenai metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang dapat digunakan untuk menganalisis permasalahan.

1.5 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dan Ruang lingkup penelitian ini dibatasi pada analisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi Viu yang berdomisili di Kota Palembang. Studi ini secara khusus mengaplikasikan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) sebagai kerangka evaluasi, dengan fokus pada lima dimensi utama, yakni kualitas isi (*content*), keakuratan informasi (*accuracy*), bentuk penyajian (*format*), kemudahan dalam penggunaan (*ease of use*), serta ketepatan waktu penyampaian informasi (*timeliness*). Penelitian ini tidak mencakup aplikasi lain di luar Viu, sehingga seluruh proses analisis dan interpretasi data hanya difokuskan pada pengalaman pengguna terhadap aplikasi Viu.

DAFTAR PUSTAKA

- Aji, T. B. A., Ajie, H., & Nugraheni, M. (2022). Pengembangan Web Service Aplikasi Manajemen Aset Upt Tik Universitas Negeri Jakarta. *PINTER: Jurnal Pendidikan Teknik Informatika Dan Komputer*, 6(2), 69–75.
<https://doi.org/10.21009/pinter.6.2.9>
- Barus, P. R. A., & Fathurrahman, M. (2024). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Mobile Library Perpustakaan Uinsu Menggunakan Model End User Computing Satisfaction (Eucs). *Bitnet: Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi*, 9(2), 66–74.
<https://doi.org/10.33084/bitnet.v9i2.7702>
- Dewi, S. A. N. T., & Dwirandra, A. (2013). Pengaruh Dukungan Manajemen Puncak, Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Pengguna Aktual Dan Kepuasan Pengguna Terhadap Implementasi Sistem Informasi Keuangan Daerah Di Kota Denpasar. *E-Jurnal Akuntansi*, 4(1), 196–214.
- Dhuha, R. M., & Irfan, D. (2022). Analisa Kepuasan Pengguna dalam Pemanfaatan Aplikasi E-Learning pada Masa Pandemi COVID-19 Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS) (Studi Kasus : Jurusan Elektronika UNP). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(1), 2658–2665.
- Dini Kartika, Komariah, K., & Z, F. M. (2023). Analisis Perceived Quality Dan Perceived Value Terhadap Intention To Subscribe Pada Layanan Video on Demand Viu. *Jurnal Nusantara Aplikasi Manajemen Bisnis*, 9(20), 170–180.
<https://doi.org/10.5281/zenodo.8409061>
- Fakhirah, A. Al, & Sekarwati, K. A. (2022). Pendahuluan Metode Penelitian

- Metode. *Jurnal Ilmiah KOMPUTASI*, 21(4), 319–330.
- Harjun, M. (2022). Analisa Sentimen Terhadap Layanan Streaming Viu Pada Google Playstore Menggunakan Metode Naïve Bayes Classifier. [UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU]. In *Jurnal Ekonomi Volume 18, Nomor 1 Maret 201*. <http://repository.uin-suska.ac.id/id/eprint/59339%0A>
- Herlambang dkk. (2018). Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Tapp Market Menggunakan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 2(11), 4833–4839.
- Hersyaf, T. N. H. (2020). *Analisis Penggunaan Berkelanjutan Aplikasi Video On Demand Dengan Menggunakan Hedonic Motivation System Adoption Model (Studi Kasus: Fakultas Sains dan Teknologi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta)* [Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah]. <http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/51744>
- Irfan, A. M. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Yang Diberikan Kenari Waterpark Bontang Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan. *Al-Infaq: Jurnal Ekonomi Islam*, 9(2), 82. <https://doi.org/10.32507/ajei.v9i2.451>
- Jatiningrum, W. S., Pertiwi, S. K. R., Irianto, M. I., & Ria, Y. O. (2021). Selection of Video on Demand Service Applications for Students Using TOPSIS. *Opsi*, 14(2), 115. <https://doi.org/10.31315/opsi.v14i2.4846>
- Kartika, D., Komariah, K., & Z, F. M. (2023). Analisis Perceived Quality dan Perceied Value terhadap Intention to Subscribe pada Layanan Video on Demand Viu Universitas Muhammadiyah Sukabumi PENDAHULUAN Di

era zaman kemajuan teknologi ini yang bisa memudahkan dalam segala hal yaitu salah satunya bisa. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(20), 170–180.
<https://doi.org/10.5281/zenodo>

Nasution, M. A. A. H., Siswanto, S., & Suryana, E. (2023). Rancangan Media Pembelajaran Berupa Aplikasi Augmented Reality Berbasis Android. *Jurnal Media Infotama*, 19(2), 528–537. <https://doi.org/10.37676/jmi.v19i2.4771>

Natalia, J., & Br Ginting, D. (2018). Analisis Pengaruh Kelengkapan Fitur, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Persepsi Manfaat terhadap Kepuasan Penggunaan serta Dampaknya terhadap Loyalitas Pengguna Aplikasi Viu. *Media Informatika*, 17(3), 148–164.
<https://doi.org/10.37595/mediainfo.v17i3.19>

Negara, A. A. A. D. V. (2020). *ANALISIS PENGARUH: PERSEPSI RESIKO KEUANGAN, IDENTIFIKASI POTENSIAL PENGGUNA, DAN PERSEPSI NILAI TERHADAP INTENSI PEMBELIAN VIDEO-ON-DEMAND DENGAN MENGGUNAKAN STRUCTURAL EQUATION MODELING (STUDI KASUS: PENGGUNA APLIKASI VIU)*. Institut Teknologi Sepuluh Nopember.

Prabowo, R. (2019). *Analisis Loyalitas Pengguna Layanan Video On Demand Beerlangganan Netflix Menggunakan Extended Unified Theory Of cceptance And Use Of Technology 2 (UTAUT2)*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.

Priyambudi, O. H., P, H. S., & Ambarwati, R. (2013). Performansi Video On Demand Pada Virtual Private Network Menggunakan open VPN. *Medium Law*.

- Pujana, G., Pradnyana, I. M. A., & Artha, I. K. R. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna E-Rapor Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (Eucs) Di Smp Negeri 1 Sukasada. *Kumpulan Artikel Mahasiswa Pendidikan Teknik Informatika (KARMAPATI)*, 12(1), 57–66. <https://doi.org/10.23887/karmapati.v12i1.58994>
- Santoso, B., Haidir, A., Priyono, Destiana, H., & Fakhriza, H. (2024). Analisis Tingkat Kepuasan Penggunaan Aplikasi Gojek Khusus Driver Menggunakan Metode EUCS. *Jurnal Ilmiah Komputasi*, 23(1), 105–112. <https://doi.org/10.32409/jikstik.23.1.3514>
- Saputri, N. A. O., & Alvin, A. (2020). Measurement of User Satisfaction Level in the Bina Darma Information Systems Study Program Portal Using End User Computing Satisfaction Method. *Journal of Information Systems and Informatics*, 2(1), 154–162. <https://doi.org/10.33557/journalisi.v2i1.43>
- Setyoningrum, N. R. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Kerja Praktek dan Skripsi (SKKP) Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Journal of Applied Informatics and Computing*, 4(1), 17–21. <https://doi.org/10.30871/jaic.v4i1.1645>
- Windarko, Pratama, Y. A., & Robani, D. Q. (2024). *Pengaruh Iklan, Live Streaming dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Di Tiktok Shop*. 2(1), 2022–2025.
- Yang, M. Z., & Jay, I. S. (2022). 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. <https://e-journal.unper.ac.id/index.php/informatics>

- Yasmin, N. A. (2021). *Analisis Komparatif Penerimaan Aplikasi Video On Demand Menggunakan Technology Acceptance Model*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Yuniar, K. (2022). *Fenomena Mahasiswa Pengguna Aplikasi Viu di Kota Bandung* [Universitas Pasundan]. <https://repository.unpas.ac.id/60283/>
- Yusuf, H. G., & Ratnasari, A. (2022). Pengaruh Push Pull Mooring Terhadap Switching Intention Pada Pengguna Aplikasi Video on Demand Di Masa Pandemi Covid-19. *Indonesian Journal of Business Intelligence (IJUBI)*, 5(1), 17. <https://doi.org/10.21927/ijubi.v5i1.2321>