

## EKSPLORASI KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI STREAMING: PERSPEKTIF PENGGUNA APLIKASI STREAMING

### *AN EXPLORATION OF STREAMING APP USER SATISFACTION: A STREAMING APP USER PERSPECTIVE*

Andini Nur Insani<sup>1)</sup>, Devita Libri<sup>2)</sup>, Lukman Hakim<sup>3)</sup>, Shalma Darmayanti<sup>4)</sup>, Tradiva Yafi' Indiartha<sup>5)</sup>

<sup>1,2,3,4,5</sup> Fakultas Pendidikan Teknologi dan Kejuruan, Universitas Pendidikan Indonesia

Corresponden Author: [andinn08@upi.edu](mailto:andinn08@upi.edu)

#### ABSTRACT

*This study aims to assess user satisfaction with the Bstation application using the PIECES method (Performance, Information, Economy, Control, Efficiency, and Service). Questionnaires were distributed to 50 Bstation users at the Indonesian Education University to see user perceptions of PIECES aspects. The results indicated a strong level of satisfaction with application performance, Performance, Information, Efficiency, and Service. However, improvements are needed in the aspects of Economy and control, where users expect more affordable prices and better control over content preferences. Recommendations include re-evaluating the service's tariff structure, transaction and payment methods, as well as improving security in transactions and consumer data protection. These recommendations are expected to improve user satisfaction of competitive streaming services.*

**Keywords:** Analysis; Bstation; user satisfaction; streaming services; PIECES

#### ABSTRAK

Penelitian bertujuan untuk mengetahui kepuasan pengguna aplikasi Bstation dengan menggunakan metode PIECES (Performance, Information, Economics, Control Efficiency, and Service). Kuesioner disebarkan kepada 50 pengguna Bstation di Universitas Pendidikan Indonesia untuk melihat persepsi pengguna terhadap aspek-aspek PIECES. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi pada kinerja aplikasi, yaitu pada aspek Efficiency. Namun, peningkatan diperlukan pada aspek Ekonomi, dalam hal ini pengguna mengharapkan harga yang lebih terjangkau. Rekomendasi yang diberikan meliputi evaluasi ulang terkait struktur tarif layanan, metode transaksi dan pembayaran. Rekomendasi ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pengguna layanan streaming yang kompetitif.

**Kata Kunci:** Analisis; Bstation; kepuasan pengguna; layanan streaming; PIECES

#### PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi informasi telah berkembang dengan kecepatan yang luar biasa. Hampir setiap aspek kehidupan sehari-hari kini telah disederhanakan berkat kemajuan teknologi informasi s. Layanan streaming telah meningkat popularitasnya dalam beberapa tahun terakhir, Bstation platform yang telah mengubah cara orang

mengakses dan menikmati konten hiburan (Putra & Hidayat, n.d.). Bstation adalah platform streaming anime yang sah, dengan lisensi resmi untuk menayangkan berbagai judul anime dari studio terkenal (*Dunia Games*, n.d.). Dengan menggunakan Bstation, pengguna dapat menikmati anime secara legal sambil mendukung industri anime secara langsung. Perkembangan teknologi digital telah mengubah cara orang

hidup secara signifikan. Saat ini, orang-orang menginginkan kemudahan, kecepatan, dan kesatuan dalam mengakses berbagai layanan dan informasi dalam satu perangkat (Wibowo et al., n.d.). Kebutuhan ini semakin mendesak karena mobilitas yang meningkat dan gaya hidup modern yang menuntut. Namun, banyak aplikasi saat ini hanya menawarkan layanan terbatas dan tidak terintegrasi, sehingga mengurangi efisiensi dan kenyamanan pengguna (Siregar & Saadillah, 2020). Oleh karena itu, kehadiran aplikasi Bstation menjadi solusi yang menyatukan layanan-layanan tersebut menjadi sangat penting bagi masyarakat digital (Azzahrah et al., 2020).

Untuk menjaga pangsa pasar dan daya saingnya dengan pesaing, penting untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan Bstation serta membuat rencana yang tepat. Tingkat kepuasan pelanggan sangat penting untuk mempertahankan pangsa pasar dan tetap kompetitif. Bagi penyedia layanan seperti Bstation, kepuasan pelanggan memiliki peran yang sangat penting (Mahendher et al., 2021). Kepuasan pelanggan mencerminkan pendapat dan persepsi pelanggan mengenai kualitas dan kelengkapan layanan yang tersedia di pasar (Andi & Jufriyanto, 2023). Oleh karena itu, perlu dilakukan eksplorasi untuk memahami tingkat kepuasan pengguna Bstation. Ini merupakan tahap penting untuk memahami tingkat pemenuhan harapan pengguna terhadap platform, serta menentukan sistem yang memerlukan peningkatan (Faqih et al., 2024). Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kepuasan pengguna aplikasi streaming melibatkan berbagai faktor, termasuk kinerja aplikasi, ketersediaan informasi, biaya penggunaan, kontrol yang diberikan kepada pengguna, efisiensi penggunaan aplikasi, dan kualitas layanan pelanggan yang diberikan melalui aplikasi.

Aplikasi Bstation menghadapi tantangan serius akibat terjadinya bug dalam sistemnya. Permasalahan teknis tersebut tidak hanya menimbulkan penundaan dan ketidaknyamanan bagi pengguna. Namun

juga berpotensi mengurangi produktivitas dan kenyamanan mereka dalam menggunakan aplikasi tersebut. Penelitian ini berfokus pada eksplorasi kepuasan pengguna terhadap aplikasi Bstation. Melalui pendekatan kuantitatif, penelitian ini akan mengeksplorasi kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi Bstation (Ashsifa, 2020). Kontribusi kebaruan penelitian ini terletak pada analisis yang komprehensif terhadap aplikasi streaming.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana perspektif mahasiswa Universitas Pendidikan Indonesia angkatan 2023 terhadap aplikasi Bstation. Dengan memahami perspektif pengguna, penelitian ini bertujuan untuk memberikan rekomendasi strategis bagi pengembang aplikasi Bstation untuk meningkatkan kualitas layanan dan menjaga posisi terdepan di pasar aplikasi terintegrasi yang semakin bersaing.

## MATERI DAN METODE

Metodologi penelitian melibatkan proses untuk memperoleh informasi dan data yang relevan yang akan digunakan dalam penelitian eksplorasi aplikasi Bstation dari perspektif pengguna. Proses ini dimulai dengan pengumpulan data dari berbagai sumber seperti studi literatur, e-jurnal, artikel, dan buku yang berkaitan dengan penelitian, khususnya terkait dengan aplikasi Bstation. Pemilihan aplikasi dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti relevansi dengan kebutuhan pengguna, aksesibilitas yang luas, keamanan yang terjamin, kemudahan penggunaan, serta kemampuan untuk terus meningkatkan dan melibatkan pengguna (Phongtraychack & Dolgaya, 2018). Maka dari itu analisis data dilakukan menggunakan metode PIECES

(*Performance, Information, Economics, Control Efficiency, and Service*). Dengan menerapkan aspek PIECES (*Performance, Information, Economics, Control Efficiency, and Service*). dalam analisis, diharapkan bisa mendapatkan pemahaman menyeluruh

tentang efektivitas sistem yang sedang digunakan. Melalui hasil analisis ini, bisa mendapatkan pengetahuan yang berguna untuk terus meningkatkan dan mengembangkan sistem agar mencapai tingkat kemajuan yang lebih baik. (Dwiyantoro, 2019).

Pembuatan kuesioner yang akan dilakukan melalui Google Form. Metode PIECES digunakan dalam survei ini untuk menganalisis kepuasan pengguna dengan mempertimbangkan 6 aspek yaitu (*Perfomance, Information, Economy, Control and Security Efficiency, Service*) (Supriyatna, 2015).

#### 1. *Performance* (Kehandalan)

Menganalisis aspek-aspek yang memengaruhi kinerja sistem dan mengevaluasi apakah sistem dapat memenuhi kebutuhan pengguna dalam hal kecepatan, ketepatan, dan efisiensi.

#### 2. *Information* (Informasi)

Keakuratan, ketepatan waktu, relevansi, dan kelengkapan informasi yang dihasilkan sistem untuk memenuhi kebutuhan pengguna.

#### 3. *Economics* (Ekonomi)

Menganalisis biaya-biaya terkait dengan pengembangan, pengoperasian, dan pemeliharaan sistem, serta mengevaluasi. Menghasilkan lebih banyak keuntungan ekonomi daripada tarif yang digunakan.

#### 4. *Control and Security* (Pengendalian dan pengamanan)

Menganalisis apakah sistem memiliki mekanisme pengendalian yang memadai untuk menjaga keamanan, kerahasiaan, dan integritas data, serta mengevaluasi kemampuan sistem dalam mencegah, mendeteksi, dan memperbaiki kesalahan atau penyalahgunaan.

#### 5. *Efficiency* (Efisien)

Menganalisis apakah sistem dapat memanfaatkan sumber daya (*hardware, software, data, dan manusia*) secara optimal, serta mengevaluasi apakah sistem dapat mengurangi pemborosan waktu, tenaga, dan biaya.

#### 6. *Service* (Layanan)

Berspekulasi apakah sistem dapat memenuhi kebutuhan pengguna dan meningkatkan kepuasan pengguna dengan memberikan nilai tambahan.

Pertanyaan dalam kuesioner dirancang berdasarkan 6 aspek PIECES. Setiap aspek PIECES memiliki 2 pertanyaan, sehingga total pertanyaan dalam kuesioner adalah 12.

Kuesioner disebarakan kepada pengguna umum yang menggunakan aplikasi Bstation melalui Google Form setelah tahap penyusunan kuesioner selesai. Data dari Playstore mengindikasikan bahwa sebagian besar pengguna menyampaikan keluhan terkait aplikasi tersebut yang sering mengalami masalah teknis atau bug. Sampai tanggal 8 Maret 2024, terdapat 242 pengguna yang mengungkapkan kekhawatiran atas isu serupa yang mereka alami data ini diambil dari rating Playstore Bstation.

Nilai kepuasan setiap responden pada setiap aspek PIECES dihitung dari pilihan jawaban dan skor pada skala likert. Selanjutnya menggunakan metode Likert yang digunakan (Nazir, n.d.), menghitung tingkat kepuasan rata-rata pengguna.

**Tabel 1.** Tingkat Kepuasan

Rentang nilai	Kepuasan
3,26 – 4	Sangat puas
2,6 – 3,25	Puas
1,76 – 2,5	Tidak puas
1 – 1,75	Sangat tidak puas

Pada tahap selanjutnya, PIECES memberikan tingkat kepuasan berdasarkan enam elemen: Kinerja, Informasi, Keuangan, Kontrol, Efisiensi, dan Layanan. Hasil analisis akhir aplikasi Bstation berujung pada kesimpulan dan saran perbaikan berfokus pada kinerja dan layanan.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Data dari kuesioner telah dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin, rentang usia, dan fakultas responden. Peneliti memilih sampel 50 orang untuk penelitian ini, berdasarkan pendapat (Silalahi, 2015) bahwa sampel sekitar tiga puluh orang sudah memadai untuk analisis statistik. Namun, peneliti memutuskan untuk menambahkan 20 orang lagi untuk meningkatkan keakuratan data, sehingga totalnya menjadi 50 orang.

Dalam analisis data, kami mengklasifikasikan jenis kelamin, rentang usia, dan fakultas responden telah digunakan untuk mengklasifikasikan data dari kuesioner. Dalam tabel 2 terdapat 50 responden, 22 laki-laki atau (44%) dan 28 perempuan atau (56%), menunjukkan mayoritas pengguna adalah perempuan.

**Tabel 2.** Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	22	44%
2	Perempuan	28	56%
Total responden		50	100%

Menyusun data responden berdasarkan usia pengguna aplikasi Bstation pengguna aplikasi Bstation yaitu 12-17 tahun, 18-20 tahun dan 21-25 tahun. Dari 50 responden sampel, 2 orang (4%) berusia 12-17 tahun, 46 orang (92%) berusia 18-20 tahun, dan 2 orang (4%) berusia 21-25 tahun. Dari hasil tabel 3 mengindikasikan bahwa mayoritas responden pengguna aplikasi Bstation berusia 18-20 tahun.

**Tabel 3.** Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah	Persentase
1.	12-17	2	4%
2.	18-20	46	92%
3.	21-25	2	4%

Karakteristik para responden dikategorikan menurut sembilan fakultas yang berbeda-beda: FIP (2,2%), FPIPS (10,5%), FPMIPA (12,2%), FPBS (4%), FPEB (2,2%), FPOK (10,2%), FK (4%), FPSD (4%), dan FPTK (51%). Jadi dari hasil tabel tersebut mengindikasikan bahwa mayoritas responden berasal dari FPTK.

**Tabel 4.** Klasifikasi Responden Berdasarkan Fakultas

No	Fakultas	Jumlah	Persentase
1.	FIP	1	2,2%
2.	FPIPS	5	10,2%
3.	FPMIPA	6	12,2%
4.	FPBS	2	4%
5.	FPEB	1	2,2%
6.	FPOK	5	10,2%
7.	FK	2	4%
8.	FPSD	2	4%
9.	FPTK	25	51%

Tabel 5 memaparkan hasil rata-rata kepuasan pengguna dan tingkat kepuasan perkomponen PIECES. Nilai rata-rata kepuasan pengguna berada di atas 2,5 tetapi di bawah 3,26 pada aspek PIECES, yang menunjukkan bahwa aplikasi Bstation memenuhi standar yang ditetapkan untuk setiap aspek yaitu puas.

**Tabel 5.** Rata-rata kepuasan pengguna

	Aspek PIECES	Rata-rata nilai kepuasan	Kepuasan
<b>P</b>	<i>Performance</i>	2,97	Puas
<b>I</b>	<i>Information</i>	2,98	Puas
<b>E</b>	<i>Economics</i>	2,8	Puas
<b>C</b>	<i>Control and Security</i>	2,91	Puas
<b>E</b>	<i>Efficiency</i>	3,05	Puas
<b>S</b>	<i>Service</i>	2,95	Puas

Tabel 5 menggambarkan bahwa kepuasan pengguna berada di kisaran antara 2,91 dan 2,98 untuk *control and security*, *service*, *performance*, dan *information*, dan *efficiency* berada dengan nilai paling tinggi yaitu 3,05. sesuai dengan kriteria yang

tercantum di Tabel. Ini menunjukkan bahwa pelanggan puas dengan layanan yang tersedia di bidang-bidang ini. Meskipun hasil menunjukkan bahwa aplikasi Bstation memiliki nilai puas dalam setiap aspek. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, perlu perbaikan dalam Aspek *Economics* karena memiliki nilai terkecil yaitu sebesar 2,8. Dalam hal ini pengguna mengharapkan harga yang lebih terjangkau. Jika semua aspek PIECES memuaskan, Bstation dapat unggul di pasar yang kompetitif.

### KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

Dari analisis metode PIECES menunjukkan kepuasan pengguna Bstation rata-rata berada pada tingkat puas untuk setiap aspeknya, yaitu *Performance* yaitu 2,97 (puas), aspek *Information* yaitu 2,98 (puas), aspek *Economics* yaitu 2,8 (puas), aspek *Control and security* yaitu 2,91 (puas), aspek *Efficiency* yaitu 3,05 (puas), dan aspek *Service* yaitu 2,95 (puas). Keistimewaan aplikasi Bstation terletak pada layanan yang baik terkait *Efficiency*. Namun, aspek *Economics* masih perlu ditingkatkan agar pengguna dapat mencapai tingkat kepuasan yang sangat puas secara keseluruhan pada semua aspek PIECES.

Saran yang diberikan menekankan perlunya evaluasi ulang terkait struktur tarif layanan, metode transaksi dan pembayaran. Penerapan saran ini memerlukan investigasi tambahan untuk memahami dampaknya terhadap kepuasan pelanggan dan kedudukan platform dalam persaingan pasar.

### UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih diberikan kepada para dosen atas bantuan mereka selama penyelesaian artikel ini. Dan juga untuk pihak-pihak yang sudah berkontribusi dalam penyusunan artikel ini. Diharapkan artikel ini dapat bermanfaat bagi banyak

orang. Artikel ini berhasil berkat kerja sama dan dukungan dari berbagai pihak.

### DAFTAR PUSTAKA

- 6 *Fakta Bstation, Website Video Sharing Tempat Nonton Anime yang Legal dan Gratis!* | *Dunia Games*. (n.d.). Retrieved March 13, 2024, from andi
- Admin. (2020, November 4). Pengaruh Teknologi Komunikasi terhadap Manusia. *Suara Cirebon*. <https://suaracirebon.com/2020/11/04/pengaruh-teknologi-komunikasi-terhadap-manusia/>
- Andi, A., & Jufriyanto, M. (2023). Integration Of The Servqual, IPA, And CSI Methods To Analysis Customers Satisfaction. *Jurnal Sains Dan Teknologi Industri*, 21(1), 42. <https://doi.org/10.24014/sitekin.v2i1.23017>
- Ashsifa, I. (2020). Pengaruh technology Acceptance Model (TAM) Terhadap Kepuasan Pelanggan dan niat penggunaan mobile banking secara berkelanjutan (Privasi dan personalisasi sebagai variabel moderasi). *technobiz: International Journal of Business*, 3(1), 25. <https://doi.org/10.33365/tb.v3i1.644>
- Azzahrah, F., Adian, Y. A. P., & Budiarto, W. (2020). Analisis Kepuasan Pengguna Mobile E-Health berdasarkan Metode End User Computing Satisfaction (Studi di 5 Puskesmas di Kota Surabaya). *Jurnal Kesehatan*, 11(3), Article 3. <https://doi.org/10.26630/jk.v11i3.2219>
- Dwiyantoro, D. (2019). Analisis dan Evaluasi Penerapan Sistem Informasi Smart Library AMIKOM Resource Centre dengan Metode Pieces Framework. *Tik Ilmeu: Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 3(2), 109.

- <https://doi.org/10.29240/tik.v3i2.962>
- Faqih, H., Mubarak, H., Pangestu, A. T., & Taufan, M. (2024). Implementasi Metode PIECES Framework pada tingkat kepuasan pengguna aplikasi Myspb Mejasem. 18.
- Mahendher, D. S., Sharma, A., Chhibber, P., & Hans, A. (2021). Impact of Covid-19 on digital entertainment industry. 44(01).
- Metode penelitian / Moh. Nazir ; editor, Risman Sikumbang | OPAC Perpustakaan Nasional RI.* (n.d.). Retrieved May 2, 2024, from <https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=711887>
- Phongtraychack, A., & Dolgaya, D. (2018). Evolution of Mobile Applications. *MATEC Web of Conferences*, 155, 01027.  
<https://doi.org/10.1051/mateconf/201815501027>
- Putra, R. R., & Hidayat, Z. (n.d.). *Komunikasi Pemasaran Layanan Video Streaming Dan On Demand Mnc Group (Studi Kasus: Aplikasi Rcti+)*.
- Silalahi, U. (2015). Metode Penelitian Kuantitatif.
- Siregar, E. H., & Saadillah, F. (2020). Pengaruh User Experience terhadap Kepuasan Konsumen Generasi Z pada Sistem Pemesanan Mcdelivery Mobile Application di Jawa Barat. *Jurnal Manajemen dan Organisasi*, 10(2), 92–101.  
<https://doi.org/10.29244/jmo.v10i2.30128>
- Supriyatna, A. (2015). *Jurnal Pilar Nusa Mandiri Vol. XI, No.1 Maret 2015*.
- Wibowo, R. Y. A., Wijoyo, S. H., & Rokhmawati, R. I. (n.d.). *Analisis Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi Mobile Banking di Indonesia Dengan Menggunakan Usability Testing dan User Experience Questionnaire (UEQ) (Studi pada JakOne Mobile dan BCA Mobile)*.