

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN REMAJA TERHADAP LOYALITAS PENGGUNAAN APLIKASI STREAMING WETV DI KOTA BANDUNG

***¹Musafa, ²Tegar Panji Nugroho**

^{*1}STP ARS Internasional, ²Adhirajasa Resawara Sanjaya (ARS University), Bandung,
Email: ^{*1}musafadec@gmail.com, ²tegarpanjinugroho23@gmail.com

Abstrak

WeTv merupakan salah satu aplikasi streaming film online yang banyak digunakan pada kalangan remaja di kota Bandung. Dari film dan series yang ditayangkan pada aplikasi tersebut merupakan kebutuhan hiburan yang remaja butuhkan. Dengan begitu loyalitas pengguna terhadap aplikasi tersebut sangat dibutuhkan, karena dari film series yang ditayangkan memerlukan waktu untuk menyelesaikan film tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan remaja terhadap loyalitas penggunaan aplikasi streaming WeTv di kota Bandung. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan studi penelitian fenomenologi, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan remaja terhadap loyalitas penggunaan aplikasi streaming WeTv dapat dijelaskan bahwa film merupakan salah satu media hiburan yang dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan kepuasan dari setiap individu setelah penat dan lelah menjalani kegiatan sehari-hari. Dari beberapa aspek yang ada, terjadi beberapa hambatan yang ada, salah satu contohnya yaitu dengan gangguan koneksi internet dan menunggu waktu tayangan episode terbaru dari series film tersebut.

Kata kunci: Loyalitas, kepuasan, streaming film

Abstract

WeTv is an online movie streaming application that is widely used among teenagers in the city of Bandung. From the films and series that are shown on the application, it is the entertainment needs that teenagers need. That way, user loyalty to the application is very much needed, because the film series that is shown takes time to complete the film. This study aims to determine the level of adolescent satisfaction with loyalty to the use of the WeTv streaming application in the city of Bandung. This study uses qualitative research methods with phenomenological research studies, the results of this study indicate that the level of adolescent satisfaction with loyalty to the use of the WeTv streaming application can be explained that movies are one of the entertainment media needed to meet the satisfaction needs of each individual after being tired and tired of carrying out daily activities. -day. From several existing aspects, there are several obstacles that exist, one example is with internet connection interruptions and waiting for the latest episode of the film series to show.

Keywords: Loyalty, satisfaction, streaming film

PENDAHULUAN

Perkembangan dunia teknologi informasi bergerak begitu cepat dan setiap informasi dapat ditemukan dengan begitu cepat dalam hitungan detik. Di Indonesia tidak luput dari perkembangan teknologi informasi khususnya dunia internet. Sejarah internet di Indonesia mulai pada awal tahun 1990-an. Saat itu jaringan internet lebih dikenal dengan paguyuban network yang berarti semangat kerja sama, kekeluargaan dan gotong royong yang sangat terasa diantara pelakunya. Seiring dengan perkembangan teknologi yang sangat pesat, kini hampir setiap orang dimanapun menggunakan internet dan telah menjadi suatu kebutuhan sehari-hari manusia di seluruh dunia. Di Indonesia sendiri merupakan salah satu negara dengan pengguna internet terbesar di dunia. Pada tahun 2022 penduduk di Indonesia yang berjumlah 277,7 juta orang dan lebih dari 202,6 juta orang pengguna internet di Indonesia, yang artinya 73,7% warga Indonesia sudah menggunakan jaringan internet di setiap daerahnya.

Film merupakan salah satu bentuk media massa yang mampu memenuhi permintaan dan selera masyarakat untuk memenuhi hiburan saat penat menghadapi aktivitas sehari-hari. Menurut Baskin (2003: 4) film merupakan salah satu bentuk media komunikasi massa dari berbagai macam teknologi dan berbagai unsurunsur kesenian. Film jelas berbeda dengan seni sastra, seni lukis, atau seni memahat. Seni film sangat mengandalkan teknologi sebagai bahan baku untuk memproduksi maupun eksibisi ke hadapan penontonnya.

WeTv Indonesia sendiri mulai masuk ke Indonesia pada tahun 2019. WeTv merupakan salah satu layanan *streaming online* film yang dapat di akses melalui wetv.vip/id, yang menyediakan berbagai jenis konten *webseries*, sinetron dan film Indonesia, Malaysia, Thailand, Korea dan China. WeTv bekerjasama dengan sejumlah perusahaan produksi film lokal di Indonesia, karena mengejar konten lokal Indonesia karena beberapa film yang di hasilkan meledak di pasaran yang membuat keuntungan melimpah untuk perusahaan WeTv. Di Asia pengguna WeTv sudah mencapai 900 juta pengguna aktif dan lebih dari 100 juta *subscriber*. Artinya dari tahun 2019 hingga tahun 2022 lebih banyak pengguna WeTv yang akan terus meningkat dari setiap tahunnya.

Dengan biaya langganan *streaming online* pada WeTv yang terjangkau pada kantong remaja, kebanyakan dari remaja lebih menonton *streaming online* pada WeTv dengan film yang ditayangkan pada *streaming online* tersebut sama kualitasnya dengan layanan *streaming online* lainnya. Kebanyakan film yang di tayangkan di WeTv adalah film lokal sehingga dapat memajukan industri film di Indonesia. Tidak sedikit remaja juga yang rela menunggu series film hingga tanggal rilis yang telah di tentukan oleh WeTv itu sendiri. Pada saat ini tidak jarang pula remaja yang telah menginstal aplikasi WeTv pada *smartphone* mereka sehingga dapat menonton kapan saja dan dimana saja.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian fenomenologi. Penelitian fenomenologi menggambarkan arti sebuah pengalaman hidup seseorang untuk beberapa konsep atau fenomena. Untuk itu pemahaman terhadap tindakan sosial dilakukan dengan meneliti

makna subyektif yang diberikan individu terhadap tindakannya, karena manusia bertindak atas dasar makna yang diberikannya pada tindakan tersebut (Sunarto. 2000). Dengan penelitian di atas, peneliti tertarik untuk mengkaji Analisis Keberadaan WeTv Terhadap Kepuasan Remaja yang bertujuan untuk mengetahui kepuasan pengguna WeTv di kalangan remaja.

METODE

Pada penelitian ini menggunakan sebuah metode kualitatif dengan studi fenomenologi. Metode penelitian kualitatif sebagai suatu pendekatan atau penelusuran untuk mengeksplorasi dan memahami suatu gejala sentral. Untuk mengerti gejala sentral tersebut, peneliti mewawancarai peserta penelitian atau partisipan dengan mengajukan pertanyaan yang umum dan sedikit luas. Informasi kemudian dikumpulkan yang berupa kata maupun teks. Kumpulan informasi tersebut kemudian dianalisis. Dan dari hasil analisis kemudian dijabarkan menurut Creswell (2008). Oleh karena itu fenomenologi juga digunakan untuk mengungkap suatu makna dari peristiwa atau pengalaman individu. Makna yang terdapat di dalamnya tergantung pada hubungan individu dengan peristiwa yang dialami (Edgar dan Sedwick, dalam Hasbiansyah, 2008).

Subjek pada penelitian kali ini merupakan remaja sebagai subjek atau informan penelitian ditentukan menggunakan purposive sampling. Dari beberapa informan yang dipilih dengan beberapa kriteria yang telah ditentukan. Kriteria yang dipilih oleh peneliti adalah sebagai berikut :

- Remaja dengan usia 18-23 tahun yang berjumlah 5 orang.
- Pengguna aplikasi WeTv. □ Berlangganan pada aplikasi streaming online WeTv.
- Remaja yang menyukai film.

Dalam penelitian kali ini menggunakan dua teknik pengumpulan data. Teknik pengumpulan data yang dimaksud adalah wawancara dan observasi. Wawancara sebagai data primer dan observasi sebagai data sekunder, data primer di dapatkan dari hasil wawancara dengan informan melalui pesan elektronik, sedangkan data sekunder di dapatkan saat observasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini, peneliti akan memfokuskan dan menganalisis data dari penelitian mengenai “Analisis Keberadaan WeTv Terhadap Kepuasan Remaja Di Kota Bandung”. Data akan diperoleh dari hasil temuan penelitian yang dilakukan pada tingkat kepuasan remaja pengguna aplikasi streaming online WeTv.

Hasil dari temuan tersebut berdasarkan dari hasil wawancara dan observasi yang dilakukan kepada informan, peneliti melakukan wawancara dan observasi secara langsung. Peneliti menggunakan purposive sampling dengan beberapa kriteria yang meliputi : remaja yang berusia 18-23 tahun, pengguna aplikasi dan berlangganan pada WeTv, remaja yang menyukai film. Selanjutnya yaitu penyajian data, peneliti mereduksi data yang sudah didapatkan. Data yang telah diperoleh dari narasumber akan

diklasifikasikan sesuai dengan pertanyaan penelitian yang terkait dengan keberadaan WeTv terhadap kepuasan remaja di kota Bandung.

Tingkat Kepuasan Remaja Di Kota Bandung Terhadap Keberadaan WeTv

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti kepada remaja pengguna WeTv di kota Bandung. Peneliti akan menjabarkan hasil dari yang didapat mengenai keberadaan WeTv terhadap kepuasan remaja di kota Bandung. Peneliti menyimpulkan bahwa pemenuhan kebutuhan hiburan setiap individu merupakan hal yang salah satunya perlu dipenuhi dalam kehidupan, karena setiap individu memiliki tingkat kejenuhan dalam menjalankan kehidupan sehari-hari yang dapat menimbulkan tingkat stres yang dialami setiap individu alami. Adapun hasil dari penelitian tersebut.

Rifat Fauzi Maulana salah satu informan yang memberikan keterangannya dalam wawancara bahwa *“setelah menonton sebuah film dapat memberikan perasaan yang berbeda setelahnya, tergantung dari ending film yang telah dilihat seperti bad ending atau happy ending”* sementara menurut yang disampaikan oleh Husnandia Fadli *“menonton film anime merupakan sebuah hobi yang sudah dilihat sedari kecil, menonton film dengan nuansa Jepang dapat menimbulkan rasa penasaran dengan film series yang akan tayang selanjutnya”* Lutfi Darusman memaparkan bahwasannya *“saat menonton film dan suasana hatinya sedang tidak baik maka akan tersampaikan lewat film yang dilihat dan merasa tersampaikan perasaannya, maka film sudah menjadi kebutuhan hiburan yang wajib untuk saya sendiri. Berlangganan sebuah aplikasi streaming online sangat dibutuhkan”*

Dari hasil penelitian ini bahwa tingkat kepuasan remaja terhadap keberadaan WeTv merupakan suatu hal yang perlu dipenuhi karna kebutuhan hiburan setiap individu didapatkan dari manapun dan salah satunya dengan menonton streaming film online seperti apa yang telah disampaikan oleh Rifat Fauzi Maulana *“setiap remaja memiliki tingkat stres yang berbeda dan kebanyakan remaja rentan terkena serangan stres, oleh karna itu membutuhkan suatu hiburan untuk memenuhi tingkat kepuasan agar lebih mudah dan lancar ketika menjalani kehidupan. Media hiburan yang mudah ditemukan dan dapat dilakukan kapan saja saat kita mau melakukannya ya dengan menonton streaming online”* sedangkan menurut Husnandia Fadli *“dari menonton film anime kita mendapatkan pembelajaran kehidupan yang tidak kita dapatkan dari sekolah manapun. Jadi saat kita menonton film, kita bisa melihat suatu permasalahan dari berbagai perspektif berbagai arah. Menonton film menurut saya worth it untuk menjadi sebuah hobi”*.

Berbagai kemudahan yang di dapatkan menonton film streaming online di smartphone adalah dengan mudah untuk menghentikan sementara dan melakukan kegiatan yang lain seperti membalas pesan atau mengangkat panggilan lalu dapat melanjutkan menonton film, tidak seperti saat menonton bioskop yang mengharuskan kita fokus pada film tersebut. Dengan begitu maka tingkat kepuasan pengguna dengan mudah didapatkan dan tidak mengganggu aktifitas lainnya, maka pengguna aplikasi streaming online dapat lebih flexible dalam melakukan kegiatannya dan dengan mudah mendapatkan media hiburan.

Tanggapan Keberadaan WeTv Pada Kalangan Remaja Di Kota Bandung

Dari segala kemudahan dalam menonton film secara online terdapat juga beberapa hambatan yang sering kali dijumpai setiap saatnya, seperti saat menonton film yang tidak ada terjemahan ke dalam bahasa Indonesia seperti yang terjadi dalam aplikasi streaming

online dengan film luar negeri, dalam WeTv tak jarang menemui hal tersebut untuk ditemui seperti yang disampaikan oleh Husnandia Fadli *“saat kita menonton film anime dengan bahasa Jepang pasti jadi suatu hambatan, jadi kita harus menunggu beberapa hari untuk menunggu terjemahan ke dalam bahasa Indonesia difilm yang akan kita lihat”*

Dari hasil penelitian ini dapat dijabarkan bahwa apa yang remaja butuhkan sebagai hiburan yaitu menonton film secara online pada keberadaan WeTv merasa tercukupi dengan apa yang telah dilihat dan digunakan dalam cara memenuhi apa yang dibutuhkan seperti apa yang dikatakan oleh Fadli Ahmad *“secara keseluruhan pada aplikasi streaming online WeTv sudah cukup baik dari segi kualitas maupun kuantitas yang dihasilkan dan mungkin hanya tinggal penambahan jumlah film yang perlu ditayangkan setiap harinya”* sedangkan menurut Rifat Fauzi Maulana dan Lutfi

Darusman memiliki pendapat yang sama *“jika itu merupakan suatu kebutuhan maka harus dipenuhi, sama halnya seperti makan yang merupakan kebutuhan juga, jadi harus dipenuhi”*.

Dengan menonton film dengan streaming online menurut tanggapan dari informan, dengan menonton film streaming lebih menghemat biaya ketimbang menonton film di bioskop karena hanya membutuhkan kuota internet saja sebagai syarat untuk menonton, sedangkan menonton bioskop memerlukan tiket untuk menonton dan pastinya tidak mungkin untuk menonton sendiri karena membutuhkan teman saat akan menonton di bioskop. Menonton film dengan streaming online menjadikan waktu lebih flexible dan dapat kapan saja melakukan menonton film yang akan dilihat, akan tetapi dengan menonton film melalui media hiburan di aplikasi streaming online tidak terupdate seperti di bioskop. Dari beberapa informan menjelaskan mereka sangat antusias dengan adanya aplikasi streaming film online yang menandakan pengguna merasa puas akan yang didapatkan dari aplikasi streaming film online tersebut.

Tingkat Kepuasan Remaja Di Kota Bandung Terhadap Keberadaan WeTv

Pada bagian ini peneliti akan membahas perihal keberadaan WeTv terhadap kepuasan remaja di kota Bandung. Dari hasil wawancara dan observasi yang peneliti mengamati dan memahami tentang tingkat kepuasan remaja di kota Bandung, terdapat beberapa alasan mengapa sangat pentingnya mencari hiburan untuk setiap individu. Untuk mencari hiburan agar setiap individu merasa puas akan apa yang didapatkan maka mereka membutuhkan suatu hiburan yaitu seperti menonton streaming online film. Dari beberapa hiburan yang mudah didapatkan salah satunya yaitu dengan menonton film dengan smartphone yang sehari-hari dapat dengan mudah dibawa kemanapun pergi. Sama seperti yang dikemukakan oleh beberapa informan saat proses wawancara berlangsung. Dari semua yang telah didapatkan saat wawancara bahwasannya untuk mencari kepuasan perlu didukung oleh beberapa aspek, contohnya yaitu kualitas dan kuantitas harus terpenuhi agar sesuai dengan ekspektasi yang konsumen perlukan.

Dari beberapa faktor tingkat kepuasan yang ditemukan pada hasil wawancara dan observasi ditemukan beberapa faktor dari luar maupun dari dalam antara lain :

1. Faktor dari luar

Yang mempengaruhi kepuasan saat menonton film streaming online adalah dari pihak aplikasi yang kurang memenuhi kebutuhan hiburan untuk setiap penggunanya, sebagai contohnya saat menunggu episode terbaru dari film series yang belum tayang. Hal lain yang mempengaruhi kepuasan dari pengguna adalah layanan internet yang sering kali

melemah saat cuaca hujan turun, menjadikan pengguna media hiburan aplikasi streaming online terhambat untuk melanjutkan film dengan buffering dan kualitas video yang kurang baik.

Untuk mengatasi hal tersebut pihak aplikasi memberikan layanan untuk berlangganan VVIP agar mendapatkan keistimewaan pengguna dari pengguna biasa lainnya, sehingga dapat dimudahkan dengan mendownload video terlebih dahulu lalu menontonnya nanti. Berbeda dengan pengguna tidak berlangganan yang tidak mendapatkan hal tersebut namun tetap dapat menonton film yang sama tetapi harus menunggu dengan waktu yang lebih lama. Sehingga pengguna aplikasi streaming film online mendapatkan kepuasan atas mudahnya mendapat kebutuhan hiburan yang mereka butuhkan.

1. Faktor dari dalam

Yang mempengaruhi tingkat kepuasan dari dalam adalah diri pengguna sendiri saat menggunakan aplikasi streaming film online tersebut. Pengguna memiliki ekspektasi yang tinggi ketika menonton film yang mereka lihat. Saat ekspektasi yang tinggi tidak sejalan dengan kenyataan yang didapatkan oleh pengguna aplikasi streaming film online tersebut maka tingkat kepuasan yang didapatkan oleh pengguna tidak tercapai. Untuk mengatasi hal tersebut pihak aplikasi streaming film online WeTv memberikan kualitas dan kualitas yang terbaik saat meluncurkan film dan film series terbaru agar kepuasan pengguna tercapai dan menjadikan media hiburan yang paling dicari saat dibutuhkan oleh setiap individu.

WeTv merupakan salah satu penyedia layanan streaming film online di Indonesia. Untuk memenuhi kebutuhan hiburan setiap individu, WeTv memberikan layanan dengan film series asia dengan kualitas sangat baik dan terbaru. Sehingga apa yang dibutuhkan setiap individu untuk memenuhi kebutuhan hiburan sudah sangat cukup dengan baik, sebagai contohnya pengguna layanan WeTv dengan pelanggan VVIP sudah cukup banyak dan setiap bulannya akan terus bertambah. Namun dari beberapa kelebihan yang diberikan ada beberapa keresahan pelanggan yang sering dikeluhkan, sebagai contohnya untuk update film series dengan episode terbaru memiliki tenggat waktu yang lumayan cukup lama sehingga pelanggan harus menunggu atau menonton streaming film dengan judul lainnya. sehingga pelanggan merasa terhambat untuk memenuhi tingkat kepuasan dari kebutuhan hiburan yang dibutuhkan individu tersebut.

Tanggapan Keberadaan WeTv Pada Kalangan Remaja Di Kota Bandung

Berdasarkan dari hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan kepada informan yang sesuai dengan kategori dibutuhkan oleh peneliti, peneliti menemukan hasil bahwa keberadaan WeTv terhadap kepuasan remaja di kota Bandung sangatlah penting dan berguna dalam kehidupan dan kegiatan sehari-hari setiap individu. Seperti contohnya yaitu, setelah melakukan penatnya pekerjaan sehari-hari yang kemudian esok harinya harus melakukan kegiatan yang sama, meningkatkan perasaan senang atau untuk mengisi waktu luang, mendapatkan pembelajaran dari film yang telah selesai dilihat.

Berdasarkan dari hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti terhadap 5 informan dengan kriteria yang dibutuhkan, peneliti menemukan bahwa 4 dari 5 informan mengungkapkan dengan menonton film secara online merupakan suatu hiburan yang dibutuhkan untuk menghilangkan rasa bosan dan penat. Dari segala hiburan dengan banyaknya di dunia ini menonton film dengan smartphone merupakan hal yang sangat mudah dilakukan tanpa mengeluarkan tenaga banyak untuk mendapatkannya.

SIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada remaja pengguna aplikasi streaming online WeTv dengan judul “Analisis Keberadaan WeTv Terhadap Kepuasan Remaja Di Kota Bandung” maka dari itu peneliti memberikan masukan yang berupa saran sebagai berikut :

1. Bagi remaja pengguna aplikasi WeTv
 - a. Untuk mengurangi waktu menonton film pada malam hari supaya kualitas tidur menjadi lebih baik agar saat menjalankan kegiatan dihari esok lebih fresh dan segar.
 - b. Disarankan agar menggunakan kuota internet sebaik dan sebijak mungkin agar tidak menjadi boros dalam penggunaan kuota internet untuk menonton film saja.
 - c. Mencari film dengan pembelajaran hidup yang banyak agar mendapatkan hal positif dari menonton film tersebut.
2. Bagi aplikasi streaming film WeTv
 - a. Disarankan untuk pihak WeTv lebih memperhatikan hal detail pada kualitas film yang ditayangkan agar lebih menarik banyak pengguna baru.
 - b. Disarankan agar memberikan jeda waktu pada tayangan series episode terbaru lebih cepat agar penggunaannya tidak menunggu terlalu lama.
 - c. Memberikan layanan tambahan pada pengguna layanan VVIP untuk menarik pengguna biasa dengan layanan fitur yang lebih menarik.
3. Bagi peneliti selanjutnya

Melakukan kajian lebih mendalam terkait dengan tingkat kepuasan remaja yang semakin meningkat ekspektasi dari kepuasan remaja itu sendiri. Karena hasil dari penelitian ini sendiri hanya terbatas dengan kepuasan pengguna aplikasi streaming WeTv saja, untuk itu kepada mahasiswa lain yang akan melakukan penelitian perlu diadakan penelitian lain pada aspek-aspek lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Institut teknologi bandung (2017) Sejak Kapan Masyarakat Indonesia Nikmati Internet? <https://stei.itb.ac.id/blog/2017/06/19/sejak-kapan-masyarakat-indonesia-nikmati-internet/>
- Asosiasi Penyedia Jasa Internet Indonesia. (2018). *Infografis Penetrasi & Perilaku Pengguna Internet Indonesia*. Jakarta.
- Irawan, A. W., Yusufianto, A., Agustina, D., & Dean, R. (2020). Laporan Survei Internet Apjii 2019 – 2020 (Q2). Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. Jakarta: Indonesia Survey Centre
- Hanni Sofia (2020). WeTV masuk Indonesia bidik segmen penggemar drama Asia <https://www.antaranews.com/berita/1371466/wetv-masuk-indonesia-bidik-segmenpenggemar-drama-asia>
- Sunarto, Kamanto. 2000. Pengantar Sosiologi. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.

- Askurifai, Baskin. (2003). *Membuat Film Indie Itu Gampang*. Bandung: Penerbit Kanisius,
- Syafni, Nidawaty. (2020). Penelitian Kualitatif.
[https://raharja.ac.id/2020/10/29/penelitiankualitatif/#:~:text=Menurut%20Creswell%20\(2008\)%20mendefinisikan%20metode,dan%20memahami%20suatu%20gejala%20sentral.](https://raharja.ac.id/2020/10/29/penelitiankualitatif/#:~:text=Menurut%20Creswell%20(2008)%20mendefinisikan%20metode,dan%20memahami%20suatu%20gejala%20sentral.)
- Hasbiansyah. (2008). Pendekatan Fenomenologi: Pengantar Praktik Penelitian Dalam Ilmu Sosial Dan Komunikasi. Dirjen Dikti. Mediator. Vol. 9, No. 1.