

ANALISIS DINAMIKA ULASAN PENGGUNAAN APLIKASI VIDIO DAN VIU BERDASARKAN MODEL EVALUASI TAM, EMA, DAN PACMAD

Azzahra Qubais Suprpto ^{1,*}; Irwansyah ²; Muhammad Edi Irfandianto ³
^{1,2,3} Universitas Indonesia, Depok, Indonesia; azzahra.qubais1@gmail.com¹;
dr.irwansyah.ma@gmail.com²; ediirfandianto@gmail.com³
*Correspondence : dr.irwansyah.ma@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini membandingkan ulasan pengguna terhadap dua aplikasi *over-the-top* (OTT), Vidio dan VIU, untuk mengevaluasi kinerja mereka berdasarkan *Technology Acceptance Model* (TAM), *Extended Mobile Applications* (EMA), dan *People at the Center for Mobile Application Development* (PACMAD). Penelitian kami bertujuan untuk menyelidiki bagaimana model-model ini dapat menginformasikan pengembangan aplikasi OTT di Indonesia. Peneliti mengumpulkan 100 ulasan pengguna dari setiap aplikasi selama Q4 2023 dan menganalisisnya menggunakan pendekatan analisis konten. Dua orang *coder* terlatih mengevaluasi ulasan berdasarkan indikator dari ketiga model tersebut, dan keandalannya diuji dengan menggunakan rumus Holsti. Temuan kami menunjukkan bahwa Vidio mengungguli VIU dalam hal kualitas fungsional, objektivitas, dan akurasi, sementara VIU unggul dalam hal kemudahan penggunaan. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa pengguna menghargai variasi konten dan kualitas di Vidio, sementara pengguna VIU mengkhawatirkan iklan dan masalah teknis. Studi ini berkontribusi pada pemahaman pengalaman pengguna dalam aplikasi OTT dan memberikan wawasan bagi para pengembang untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna.

Kata kunci

Aplikasi OTT, EMA, PACMAD, Pengalaman Pengguna, TAM

ABSTRACT

This study compares user reviews of two over-the-top (OTT) applications, Vidio and VIU, to evaluate their performance based on the Technology Acceptance Model (TAM), Extended Mobile Applications (EMA), and People at the Center for Mobile Application Development (PACMAD). Our research aims to investigate how these models can inform the development of OTT applications in Indonesia. Researcher collected 100 user reviews from each application during Q4 2023 and analyzed them using a content analysis approach. Two trained coders evaluated the reviews based on indicators from the three models, and reliability was tested using the Holsti formula. Our findings suggest that Vidio outperforms VIU in terms of functional quality, objectivity, and accuracy, while VIU excels in perceived ease of use. The results also indicate that users value variety of content and quality in Vidio, while VIU users are concerned about advertisements and technical issues. This study contributes to the understanding of user experience in OTT applications and provides insights for developers to improve user satisfaction and loyalty.

Keywords

EMA, OTT Application, PACMAD, TAM, User Experience

Pendahuluan

Dalam era digital yang terus berkembang, konvergensi media telah menjadi fenomena yang signifikan, memengaruhi cara pengguna berinteraksi dengan berbagai *platform* dan aplikasi (Sari & Ramli, 2024). Konvergensi media mengacu pada integrasi berbagai bentuk media dan teknologi yang memungkinkan akses dan distribusi konten yang lebih luas (Ichsan et al., 2024). Salah satu aspek penting dari konvergensi ini adalah dinamika ulasan pengguna, yang mencerminkan pengalaman dan persepsi mereka terhadap aplikasi tertentu (Tahir et al., 2023). Ulasan pengguna tidak hanya berfungsi sebagai umpan balik bagi pengembang aplikasi, tetapi juga sebagai indikator penting dari kepuasan pengguna dan kualitas layanan yang ditawarkan (Ramadhan et al., 2023; Yusuf Rismanda Gaja et al., 2024). Dalam konteks ini, aplikasi Vidio dan VIU, yang merupakan *platform streaming* video populer di Indonesia, menjadi objek yang menarik untuk dianalisis. Pentingnya analisis ulasan pengguna terletak pada kemampuannya untuk memberikan wawasan mendalam tentang pengalaman pengguna. Dengan menggunakan metode analisis sentimen, peneliti dapat mengidentifikasi pola dan tren dalam ulasan yang ditinggalkan oleh pengguna, baik yang positif maupun negatif. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa analisis sentimen dapat dilakukan dengan berbagai algoritma, seperti *Naïve Bayes* dan *Support Vector Machine* (SVM), yang telah terbukti efektif dalam mengklasifikasikan ulasan berdasarkan sentimen (Susanto, 2024; Tanggraeni & Sitokdana, 2022). Hasil dari analisis ini dapat membantu pengembang dalam meningkatkan fitur dan layanan aplikasi, serta memahami kebutuhan dan harapan pengguna dengan lebih baik (Septiani & Budi, 2022).

Dalam konteks aplikasi *streaming video*, pengalaman pengguna (*user experience*) memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan pengguna (Johannes et al., 2024; Ramadhan et al., 2023). Penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti antarmuka pengguna, kecepatan streaming, dan kualitas konten dapat memengaruhi persepsi pengguna terhadap aplikasi (Farisi & Zuraidah, 2022; Ramadhan et al., 2023). Oleh karena itu, analisis terhadap ulasan pengguna pada Vidio dan VIU dapat mengungkapkan aspek-aspek tertentu dari pengalaman pengguna yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan, seperti masalah terkait antarmuka pengguna, kecepatan streaming, dan kualitas konten (Asis et al., 2020; Marwanta et al., 2023). Untuk memahami dinamika ulasan pengguna dengan lebih baik, penelitian ini akan menggunakan tiga model evaluasi, yaitu *Technology Acceptance Model* (TAM), *Extended Mobile Applications* (EMA), dan *People at the Center for Mobile Application Development* (PACMAD). Model-model ini dipilih karena relevansinya dalam menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan dan kepuasan pengguna terhadap aplikasi *mobile*. TAM, yakni dengan cara menekankan pada dua aspek utama: *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* yang dapat memberikan wawasan tentang bagaimana pengguna menilai aplikasi. Sementara itu, EMA dan PACMAD menawarkan perspektif tambahan mengenai fungsionalitas, efektivitas, dan kepuasan pengguna.

Dalam analisis dinamika ulasan pengguna aplikasi Vidio dan VIU, beberapa model evaluasi seperti *Technology Acceptance Model* (TAM), *Expectation-Confirmation Model* (ECM), dan PACMAD (*Perceived Quality Model for Adaptive Streaming*) dapat memberikan wawasan baru yang signifikan. Penelitian telah menunjukkan bahwa kualitas pengalaman pengguna (QoE) dalam *streaming* video sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti kualitas layanan (QoS), interaksi pengguna, dan konteks

penggunaan. Penelitian menunjukkan bahwa solusi QoS adaptif untuk *streaming* video *real-time* dapat meningkatkan pengalaman pengguna, menyoroti pentingnya QoS dalam memastikan kepuasan pengguna (Xiong et al., 2012). Hal ini relevan dengan model TAM yang menyatakan bahwa persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan dan kegunaan aplikasi mempengaruhi keputusan untuk terus menggunakan aplikasi. Penelitian ini memberi dasar yang kuat untuk mengeksplorasi integrasi QoS dalam model evaluasi aplikasi Vidio dan VIU. Penelitian yang mengembangkan taksonomi untuk *streaming* video di WLAN, mencakup dimensi seperti jenis konten dan resolusi video (Khan, 2023). Hal ini memberikan kerangka kerja untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi QoE. Dengan menggabungkan taksonomi ini dengan model evaluasi seperti TAM dan PACMAD, kita dapat lebih memahami elemen yang berkontribusi pada pengalaman pengguna. Dalam penelitian yang menyoroti pentingnya konteks, terutama dalam lingkungan jaringan kendaraan, yang dapat mempengaruhi QoE (Aliyu et al., 2018). Hal ini menunjukkan perlunya pendekatan holistik dalam mengevaluasi aplikasi *streaming*, mempertimbangkan aspek teknis serta konteks sosial. Penelitian tentang skema *caching web* menunjukkan bahwa *caching* dapat meningkatkan QoS dan efisiensi, relevan dengan model PACMAD yang menekankan kualitas video dalam pengalaman *streaming*. Mengintegrasikan temuan ini dapat memberikan wawasan tentang penerapan strategi *caching* di Vidio dan VIU untuk meningkatkan QoE (Kumar et al., 2015). Selain itu, penelitian mengusulkan adaptasi dalam *streaming* video untuk memenuhi kebutuhan pengguna yang berbeda (Sutinen & Rivas, 2011). Menggabungkan pendekatan ini memungkinkan identifikasi cara untuk meningkatkan pengalaman pengguna dengan mempertimbangkan preferensi individu dan kondisi jaringan. Pentingnya kolaborasi dalam *streaming* video, yang menunjukkan bahwa interaksi sosial dapat meningkatkan QoE (Dai et al., 2012). Hal ini sejalan dengan model ECM, yang menekankan kepuasan pengguna dan konfirmasi harapan.

Salah satu penelitian yang relevan adalah penelitian yang menggunakan EMA berbasis ponsel untuk menilai fluktuasi suasana hati sehari-hari di antara para pengguna. Penelitian ini menyoroti potensi EMA dalam menangkap pengalaman pengguna secara *real-time*, yang dapat bermanfaat untuk memahami bagaimana pengguna berinteraksi dengan aplikasi *streaming* seperti Vidio dan VIU. Namun, meskipun berfokus pada penilaian suasana hati, penelitian Anda dapat memperluas kerangka kerja ini untuk memasukkan perilaku dan preferensi pengguna tertentu yang terkait dengan konsumsi konten, sehingga memberikan pemahaman yang lebih komprehensif tentang keterlibatan pengguna (Asselbergs et al., 2016). Selain itu, penelitian tentang integrasi teknik EMA dengan model Long Short-Term Memory (LSTM) untuk prediksi deret waktu menekankan pentingnya pengumpulan data waktu nyata dalam meningkatkan akurasi prediksi (Diqi et al., 2023). Dengan memanfaatkan EMA bersama dengan TAM dan PACMAD, penelitian penulis dapat menawarkan wawasan tentang aspek temporal dari kepuasan pengguna yang belum dieksplorasi sepenuhnya oleh penelitian sebelumnya. Selain itu, studi lainnya yang mengulas karakteristik dan potensi aplikasi EMA dalam psikopatologi remaja, yang menunjukkan fleksibilitas EMA di berbagai konteks. Kemampuan beradaptasi ini menunjukkan bahwa EMA dapat digunakan secara efektif untuk menganalisis ulasan pengguna di media digital, terutama dalam memahami faktor psikologis yang memengaruhi penerimaan dan keterlibatan pengguna dengan layanan *streaming* (Thunnissen et al., 2022). Penerapan model PACMAD, yang berfokus pada kegunaan dan pengalaman pengguna,

dapat semakin melengkapi wawasan yang diperoleh dari TAM dan EMA. Penelitian sebelumnya telah menunjukkan keefektifan EMA dalam menangkap pengalaman pengguna di berbagai domain, namun masih ada penelitian yang terbatas tentang penerapannya dalam konteks layanan *streaming* (Bell et al., 2024; Connelly et al., 2016).

Dengan mempertimbangkan semua temuan ini, jelas ada celah dalam literatur terkait penerapan model evaluasi seperti TAM, ECM, dan PACMAD dalam konteks aplikasi Vidio dan VIU. Penelitian ini berpotensi mengisi celah tersebut dan memberikan wawasan baru untuk meningkatkan pengalaman pengguna dengan mengintegrasikan faktor QoS, konteks, dan interaksi pengguna. Pendekatan komprehensif ini diharapkan dapat menciptakan sistem yang lebih responsif dan adaptif untuk memenuhi kebutuhan pengguna yang beragam. Dengan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi dinamika ulasan pengguna dalam konvergensi media, khususnya pada aplikasi Vidio dan VIU. Penelitian ini akan mengidentifikasi masalah utama yang dihadapi pengguna, serta memberikan rekomendasi praktis bagi pengembang untuk meningkatkan kualitas layanan mereka. Dengan demikian, diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi terhadap pemahaman akademis tentang dinamika ulasan pengguna dalam konvergensi media, serta memberikan wawasan praktis bagi pengembang aplikasi dalam meningkatkan pengalaman pengguna.

Metode

Dalam penelitian ini, teknik yang digunakan adalah analisis isi, yaitu metode sistematis untuk memeriksa informasi dan simbol-simbol dalam dokumen tertulis (Neuman, 2014). Peneliti menganalisis 100 ulasan pengguna aplikasi Vidio dan VIU, yang merupakan aplikasi streaming dengan jumlah *subscriber* terbanyak di Indonesia pada Q4 2023, dimana Vidio mencapai 4 juta *subscriber* (Nabila, 2023). Pemilihan kedua aplikasi ini bertujuan untuk melakukan komparasi antara aplikasi yang dikembangkan oleh provider lokal dan luar negeri. Data ulasan dikumpulkan dari *platform Google Play* dan *App Store*, dengan kriteria tertentu: ulasan yang ditulis dalam bahasa Indonesia dan relevan dengan pengalaman pengguna. Dari total ulasan yang tersedia, 100 ulasan dipilih secara acak agar representatif, dan waktu pengumpulan dilakukan sepanjang periode Oktober hingga Desember 2023.

Analisis dilakukan berdasarkan tiga kategori model evaluasi: (1) TAM, (2) EMA, dan (3) PACMAD (Irwansyah, 2019). Indikator yang digunakan dalam masing-masing model diterapkan dalam analisis ulasan sebagai berikut:

Technology Acceptance Model (TAM)

Model TAM terdiri dari dua indikator utama: (1) Persepsi Pengguna (*Perceived Usefulness*): Peneliti menganalisis ulasan untuk menilai seberapa besar pengguna merasa aplikasi Vidio dan VIU meningkatkan produktivitas atau memberikan manfaat dalam kehidupan mereka. Contoh analisis mencakup pengidentifikasian frasa yang menunjukkan keuntungan dari penggunaan aplikasi, seperti kemudahan dalam mengakses konten atau kemudahan untuk menemukan video yang relevan; (2) Persepsi Kemudahan Pengguna (*Perceived Ease of Use*): Ulasan pengguna diperiksa untuk menemukan komentar yang menggambarkan seberapa mudah antarmuka aplikasi digunakan. Indikator ini juga mencakup analisis *feedback* terkait fitur navigasi, kecepatan loading, dan kenyamanan dalam penggunaan aplikasi.

Expectation-Confirmation Model (EMA)

Model EMA digunakan dengan fokus pada tiga dari enam indikator yang ada: (1) Fungsi (*Functionality*): Penelitian ini menganalisis seberapa baik aplikasi memenuhi fungsi yang diharapkan oleh pengguna, seperti *streaming* tanpa *buffering* dan kualitas video. Ulasan pengguna yang menyebutkan fungsi ini akan menjadi fokus analisis; (2) Objektivitas (*Objectivity*): Analisis diarahkan pada seberapa objektif pengguna menilai informasi yang diberikan oleh aplikasi, termasuk keakuratan deskripsi konten dan keandalan rekomendasi video; (3) Akurasi (*Accuracy*): Pengode akan mencari komentar yang berkaitan dengan ketepatan informasi, seperti keakuratan dalam penayangan jadwal dan ketersediaan konten yang dijanjikan.

PACMAD (Perceived Quality Model for Adaptive Streaming)

Indikator dalam model PACMAD digunakan untuk menilai: (1) Efektivitas (*Effectiveness*): Peneliti menilai seberapa baik aplikasi dalam menyediakan konten yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Ulasan yang mencerminkan kepuasan terhadap kualitas konten dan kesesuaian dengan preferensi pengguna akan diidentifikasi; (2) Efisiensi (*Efficiency*): Penilaian terhadap ukuran penghematan waktu dan sumber daya saat menggunakan aplikasi. Misalnya, bagaimana aplikasi menghemat waktu dalam menemukan konten video yang diinginkan; (3) Kepuasan (*Satisfaction*): Ulasan yang mengekspresikan tingkat kepuasan keseluruhan pengguna terhadap aplikasi akan dianalisis, termasuk komentar positif dan negatif mengenai pengalaman pengguna; (4) Kesalahan (*Error*): Peneliti akan mencatat dan menganalisis keluhan pengguna terkait kesalahan teknis, seperti *error* saat *streaming* atau masalah dalam *login*.

Penelitian ini tidak menggunakan responden, melainkan melibatkan dua pengode yang telah dilatih untuk menilai ulasan berdasarkan kategori yang ditentukan. Pelatihan mencakup pemahaman mendalam mengenai definisi setiap indikator dan cara penilaian yang objektif. Reliabilitas antar pengode diuji menggunakan rumus Holsti (Neuman, 2014), yang mengukur kesepakatan antara pengode. Hasil reliabilitas dianggap dapat diterima jika nilai di atas 0,7 (70%). Berikut rumus perhitungan reliabilitas antar pengode:

$$\frac{2M}{N1 + N2}$$

Keterangan:

M: Jumlah *coding* yang sama atau disetujui antar pengode

N1: Jumlah *coding* yang dibuat oleh pengode 1

N2: Jumlah *coding* yang dibuat oleh pengode 2

Dalam proses penilaian, potensi bias dapat muncul dari persepsi subjektif pengode. Untuk meminimalkan bias, dilakukan *cross-check* dan diskusi antara pengode setelah penilaian awal. Semua keputusan akhir diambil secara kolektif untuk memastikan integritas analisis. Proses pengodean dilakukan oleh dua pengode yang dilatih dengan pemahaman mendalam mengenai indikator-indikator di atas. Mereka mengkategorikan ulasan berdasarkan penilaian yang jelas dan terstandarisasi untuk setiap indikator. Setiap pengode menilai secara individual dan kemudian membandingkan hasil *coding* mereka untuk memastikan konsistensi dan objektivitas. Untuk mengatasi potensi bias dalam penilaian ulasan, peneliti menerapkan langkah-langkah seperti *cross-validation*,

di mana pengode mendiskusikan hasil untuk mencapai konsensus. Dengan cara ini, analisis dapat dilakukan secara adil dan transparan, menciptakan hasil yang lebih dapat diandalkan. Melalui pendekatan ini, penelitian ini tidak hanya menghasilkan pemahaman yang lebih baik tentang pengalaman pengguna aplikasi Vidio dan VIU, tetapi juga memberikan bukti empiris tentang efektivitas model evaluasi yang digunakan.

Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini mengungkapkan perbedaan signifikan antara aplikasi Vidio dan VIU dalam beberapa indikator. Dalam kategori *Technology Acceptance Model (TAM)*, indikator *Perceived Usefulness* menunjukkan persentase yang sama pada kedua aplikasi, yang mencerminkan bahwa pengguna dari kedua platform memiliki kesadaran yang tinggi terhadap manfaat yang ditawarkan (Soedewa et al., 2021). Namun, pada indikator *Perceived Ease of Use*, aplikasi VIU menunjukkan nilai yang lebih tinggi dibandingkan Vidio. Hal ini mungkin disebabkan oleh kompleksitas menu dan fitur dalam aplikasi Vidio yang dapat membingungkan pengguna (Natalia & Br Ginting, 2018).

Dalam kategori *Expectation-Confirmation Model (EMA)*, aplikasi Vidio unggul pada semua indikator, yaitu fungsionalitas, objektivitas, dan akurasi. Pengguna mengeluhkan fungsionalitas Vidio, dengan komentar yang disampaikan oleh akun *Evarahayuu_* pada tahun 2023 silam, komentar yang diberikan seperti:

"Kenapa pas lagi nonton sering keluar sendiri yaa? Tolong dong diperbaiki."

Hal ini menunjukkan bahwa pengguna menganggap kegunaan aplikasi sebagai faktor krusial dalam fungsionalitas. Pada indikator objektivitas, keluhan mengenai ketidakmampuan aplikasi untuk berfungsi dengan baik pada jaringan seluler yang baik juga menjadi sorotan, menandakan bahwa kualitas jaringan dan konten sangat penting bagi pengguna.

Dalam kategori PACMAD, Vidio menunjukkan persentase lebih tinggi pada indikator efektivitas dan efisiensi, tetapi VIU unggul pada indikator kepuasan dan kesalahan. Ulasan negatif mengenai efektivitas Vidio, terutama terkait dengan masalah *live streaming*, menunjukkan bahwa pengguna merasa aplikasi tersebut tidak efektif. Sementara itu, pengguna VIU mengeluhkan tampilan antarmuka yang membingungkan, yang berkontribusi pada penilaian efektivitas aplikasi.

Indikator kepuasan menunjukkan bahwa VIU memiliki persentase lebih tinggi dibandingkan Vidio, dengan banyak keluhan mengenai kesulitan menghubungkan aplikasi ke perangkat lain dan banyaknya iklan yang mengganggu pengalaman menonton. Pengguna menempatkan banyaknya iklan sebagai alasan utama untuk menghapus aplikasi. Di sisi lain, ulasan positif terhadap Vidio yang disampaikan oleh akun bernama *Haura Marisa* dan *Nataliavero* pada tahun 2023, seperti:

"gimanasih app ny bagus banget" dan "lumayan banyak pilihan film dan HD,"

Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa puas dengan pengalaman menggunakan aplikasi tersebut. Indikator kesalahan menunjukkan bahwa VIU memiliki persentase yang lebih tinggi, dengan banyak keluhan terkait masalah teknis komentar yang disampaikan oleh akun *Haikal33* pada tahun 2023, komentarnya seperti:

"nyesel update viunya jadi aneh."

Vidio juga tidak luput dari keluhan serupa, dengan pengguna mengeluhkan kesulitan dalam mengakses aplikasi. Masalah teknis yang dihadapi oleh kedua aplikasi ini, seperti kinerja yang lamban, dapat menyebabkan pengguna kehilangan minat untuk menggunakan aplikasi (Istiqomah & Nuryana, 2023).

Tabel 1. Kategori TAM, EMA dan PACMAD pada aplikasi Vidio dan VIU

Kategori / Indikator	Vidio (%)	VIU (%)
TAM		
<i>Perceived of Usefulness</i>	16	16
<i>Perceived of Ease of Use</i>	6	12
EMA		
Fungsionalitas	12	1
Objektivitas	11	3
Akurasi	3	1
PACMAD		
Efektivitas	13	1
Efisiensi	12	0
Kepuasan	7	35
Kesalahan	20	31

Sumber: Hasil Olah Data, 2024

Berdasarkan Tabel 1, analisis menunjukkan perbandingan hasil antara aplikasi Vidio dan VIU dalam tiga kategori: TAM (*Technology Acceptance Model*), EMA (*Evaluation Mobile Application*), dan PACMAD (*People at the Centre of Mobile Application Development*). Dalam kategori TAM, pada indikator *Perceived Usefulness*, kedua aplikasi memiliki persentase yang sama, yaitu 16%, yang menunjukkan bahwa pengguna keduanya memiliki perhatian yang sama terhadap pengalaman pengguna. Namun, pada indikator *Perceived Ease of Use*, VIU unggul dengan persentase 12% dibandingkan Vidio yang hanya 6%, menunjukkan bahwa pengguna VIU lebih banyak membahas kemudahan penggunaan aplikasi. Di kategori EMA, Vidio menunjukkan keunggulan pada semua indikator: Fungsionalitas (12% untuk Vidio banding 1% untuk VIU), Objektivitas (11% untuk Vidio banding 3% untuk VIU), dan Akurasi (3% untuk Vidio banding 1% untuk VIU), yang mengindikasikan bahwa pengguna Vidio lebih banyak mengulas tentang kegunaan dan keseimbangan aplikasi. Dalam kategori PACMAD, Vidio juga unggul pada indikator Efektivitas (13% untuk Vidio banding 1% untuk VIU) dan Efisiensi (12% untuk Vidio banding 0% untuk VIU), menunjukkan bahwa pengguna Vidio lebih banyak membahas ketepatan tujuan dan penggunaan sumber daya aplikasi. Namun, pada indikator Kepuasan, VIU memiliki persentase yang lebih tinggi, yaitu 35% dibandingkan Vidio yang hanya 7%, serta pada indikator Kesalahan, VIU juga unggul dengan 31% dibandingkan Vidio yang 20%, menunjukkan bahwa pengguna VIU lebih banyak mengulas tentang kepuasan dan kesalahan yang terjadi pada aplikasi tersebut.

Dalam analisis dinamika ulasan pengguna aplikasi Vidio dan VIU, hasil menunjukkan perbandingan yang signifikan dalam tiga kategori utama: *Technology Acceptance Model* (TAM), *Evaluation Mobile Application* (EMA), dan *People at the Centre of Mobile Application Development* (PACMAD). Dalam kategori TAM, indikator *Perceived*

Usefulness menunjukkan bahwa kedua aplikasi memiliki persentase yang sama, yaitu 16%, yang mencerminkan perhatian pengguna terhadap manfaat yang dirasakan dari aplikasi tersebut. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa *Perceived Usefulness* merupakan faktor kunci dalam penerimaan teknologi, di mana pengguna cenderung mengadopsi teknologi yang mereka anggap bermanfaat (Amiri Aghdaie et al., 2012; Mimma Maripatul Uula & Sherrindra Avedta, 2023; Mohammadi & Mahmoodi, 2019). Namun, pada indikator *Perceived Ease of Use*, VIU unggul dengan persentase 12% dibandingkan Vidio yang hanya 6%. Penemuan ini konsisten dengan studi yang menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan adalah faktor penting dalam adopsi teknologi, dan pengguna lebih cenderung untuk menggunakan aplikasi yang mereka anggap mudah digunakan (Andriani et al., 2023; Nurkholis & Anggraini, 2020; Salmassi et al., 2022).

Dalam kategori EMA, Vidio menunjukkan keunggulan pada semua indikator, termasuk Fungsionalitas (12% untuk Vidio banding 1% untuk VIU), Objektivitas (11% untuk Vidio banding 3% untuk VIU), dan Akurasi (3% untuk Vidio banding 1% untuk VIU). Hal ini menunjukkan bahwa pengguna Vidio lebih banyak mengulas tentang kegunaan dan keseimbangan aplikasi. Penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa fungsionalitas dan akurasi adalah elemen penting dalam evaluasi aplikasi mobile, yang mempengaruhi kepuasan pengguna dan keputusan untuk terus menggunakan aplikasi tersebut (Archana, 2022; Rahimi et al., 2018; Vuković et al., 2019). Selain itu, dalam kategori PACMAD, Vidio juga unggul pada indikator Efektivitas (13% untuk Vidio banding 1% untuk VIU) dan Efisiensi (12% untuk Vidio banding 0% untuk VIU), yang menunjukkan bahwa pengguna Vidio lebih banyak membahas ketepatan tujuan dan penggunaan sumber daya aplikasi. Hal ini sejalan dengan penelitian yang menunjukkan bahwa efektivitas dan efisiensi merupakan aspek penting dalam pengembangan aplikasi mobile yang sukses (Bothma & Mostert, 2023; Koralesky et al., 2023; Teo & Jarupunphol, 2015).

Namun, meskipun Vidio menunjukkan keunggulan dalam banyak indikator, VIU memiliki persentase yang lebih tinggi pada indikator Kepuasan (35% untuk VIU banding 7% untuk Vidio) dan Kesalahan (31% untuk VIU banding 20% untuk Vidio). Hal ini menunjukkan bahwa pengguna VIU lebih banyak mengulas tentang kepuasan dan kesalahan yang terjadi pada aplikasi tersebut. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kepuasan pengguna adalah hasil dari pengalaman pengguna yang positif dan dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kemudahan penggunaan dan efektivitas aplikasi (Erasmus et al., 2015; Wedari et al., 2022). Selain itu, kesalahan dalam aplikasi dapat mempengaruhi persepsi pengguna terhadap kualitas aplikasi, yang pada gilirannya dapat mempengaruhi keputusan mereka untuk terus menggunakan aplikasi tersebut (Christanto, 2023; de Andrés-Sánchez & Gené-Albesa, 2023; Svendsen et al., 2013).

Secara keseluruhan, hasil analisis ini menunjukkan bahwa meskipun Vidio unggul dalam banyak aspek fungsionalitas dan efektivitas, VIU lebih berhasil dalam menciptakan pengalaman pengguna yang memuaskan. Penemuan ini menyoroti pentingnya tidak hanya fokus pada fitur teknis aplikasi, tetapi juga pada pengalaman pengguna secara keseluruhan, yang dapat mempengaruhi adopsi dan penggunaan aplikasi dalam jangka panjang. Oleh karena itu, penting bagi pengembang untuk memahami konteks sosial dan budaya pengguna di Indonesia yang dapat memengaruhi persepsi dan kepuasan mereka. Penelitian lebih lanjut diperlukan untuk mengeksplorasi

faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna dan bagaimana aplikasi dapat ditingkatkan untuk memenuhi harapan pengguna. Dengan demikian, pengembang dapat membuat perbaikan yang lebih tepat sasaran untuk meningkatkan pengalaman pengguna di kedua platform.

Kesimpulan

Penelitian ini mengkaji ulasan pada aplikasi Vidio dan VIU melalui berbagai kategori penilaian, yaitu *Technology Acceptance Model (TAM)*, *Extended Mobile Applications (EMA)*, dan *People at the Center for Mobile Application Development (PACMAD)*, untuk memahami persepsi dan pengalaman pengguna berdasarkan ulasan mereka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Vidio memiliki keunggulan dalam fungsionalitas dan inovasi konten, dengan pengguna lebih banyak mengulas tentang kegunaan dan efektivitas aplikasi. Namun, tantangan spesifik yang dihadapi Vidio meliputi kebutuhan untuk meningkatkan aspek teknis, seperti kecepatan streaming dan kemudahan penggunaan, yang berkaitan dengan indikator *Perceived Ease of Use* dalam TAM. Di sisi lain, VIU menawarkan tampilan yang lebih *user-friendly* dan tingkat kepuasan pengguna yang tinggi; meskipun demikian, pengguna melaporkan masalah terkait stabilitas aplikasi dan gangguan iklan, yang dapat memengaruhi pengalaman pengguna secara keseluruhan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun VIU memenuhi beberapa aspek dari EMA dan PACMAD, mereka perlu mengatasi isu teknis yang dapat mengganggu kepuasan pengguna. Rekomendasi yang dapat diimplementasikan oleh pengembang aplikasi mencakup perbaikan teknis yang berfokus pada stabilitas dan kecepatan aplikasi, serta pengurangan frekuensi iklan untuk meningkatkan pengalaman pengguna. Penelitian ini juga menekankan pentingnya inovasi berkelanjutan dan responsif terhadap umpan balik pengguna untuk mempertahankan dan meningkatkan basis pengguna di pasar aplikasi OTT yang kompetitif di Indonesia. Dengan demikian, kontribusi penelitian ini tidak hanya menambah pemahaman tentang dinamika ulasan pengguna dalam konvergensi media, tetapi juga memberikan wawasan praktis bagi pengembang aplikasi dalam meningkatkan kualitas layanan mereka sesuai dengan teori TAM, EMA, dan PACMAD.

Referensi

- Aliyu, A., Abdullah, A. H., Budiyono, A., Raja Mohd Radzi, R. Z., & Mohammed Joda, U. (2018). VANETs Multipath Video Data Streaming Considering Road Features. *International Journal of Integrated Engineering*, 10(6). <https://doi.org/10.30880/ijie.2018.10.06.012>
- Amiri Aghdaie, S. F., Sanayei, A., & Etebari, M. (2012). Evaluation of the Consumers' Trust Effect on Viral Marketing Acceptance Based on the Technology Acceptance Model. *International Journal of Marketing Studies*, 4(6). <https://doi.org/10.5539/ijms.v4n6p79>
- Andriani, R., Herdi, H., & Kasriyati, D. (2023). Multimedia in Translation Class: A Technology Acceptance Model. *Journal of English Culture, Language, Literature and Education*, 11(2), 338–355. <https://doi.org/10.53682/eclue.v11i2.7735>
- Archana. (2022). Modelling Barriers for Smart Grid Technology Acceptance in India. *Process Integration and Optimization for Sustainability*, 6(4), 989–1010. <https://doi.org/10.1007/s41660-022-00255-1>
- Asis, M. A., Purnawansyah, P., & Manga, A. R. (2020). Penerapan System Development Life Cycle pada Sistem Validasi Metode Analisis Sediaan Farmasi. *Buletin Sistem Informasi Dan Teknologi Islam*, 1(3), 145–149. <https://doi.org/10.33096/busiti.v1i3.883>

- Asselbergs, J., Ruwaard, J., Ejdys, M., Schrader, N., Sijbrandij, M., & Riper, H. (2016). Mobile Phone-Based Unobtrusive Ecological Momentary Assessment of Day-to-Day Mood: An Explorative Study. *Journal of Medical Internet Research*, 18(3), e72. <https://doi.org/10.2196/jmir.5505>
- Bell, I. H., Eisner, E., Allan, S., Cartner, S., Torous, J., Bucci, S., & Thomas, N. (2024). Methodological Characteristics and Feasibility of Ecological Momentary Assessment Studies in Psychosis: a Systematic Review and Meta-Analysis. *Schizophrenia Bulletin*, 50(2), 238–265. <https://doi.org/10.1093/schbul/sbad127>
- Bothma, M., & Mostert, L. (2023). Adopting the Technology Acceptance Model: A Namibian Perspective. *SA Journal of Information Management*, 25(1). <https://doi.org/10.4102/sajim.v25i1.1624>
- Christanto, M. H. (2023). User Acceptance of Online Examination System Using the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) Model. *Letters in Information Technology Education (LITE)*, 6(1), 30. <https://doi.org/10.17977/um010v6i12023p30-37>
- Connelly, K., Stein, K. F., Chaudry, B., & Trabold, N. (2016). Development of an Ecological Momentary Assessment Mobile App for a Low-Literacy, Mexican American Population to Collect Disordered Eating Behaviors. *JMIR Public Health and Surveillance*, 2(2), e31. <https://doi.org/10.2196/publichealth.5511>
- Dai, J., Liu, F., Li, B., Li, B., & Liu, J. (2012). Collaborative Caching in Wireless Video Streaming Through Resource Auctions. *IEEE Journal on Selected Areas in Communications*, 30(2), 458–466. <https://doi.org/10.1109/JSAC.2012.120226>
- de Andrés-Sánchez, J., & Gené-Albesa, J. (2023). Explaining Policyholders' Chatbot Acceptance with an Unified Technology Acceptance and Use of Technology-Based Model. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*, 18(3), 1217–1237. <https://doi.org/10.3390/jtaer18030062>
- Diqi, M., Sahal, A., & Nur Aini, F. (2023). Multi-Step Vector Output Prediction of Time Series Using EMA LSTM. *Jurnal Online Informatika*, 8(1), 107–114. <https://doi.org/10.15575/join.v8i1.1037>
- Erasmus, E., Rothmann, S., & Van Eeden, C. (2015). A Structural Model of Technology Acceptance. *SA Journal of Industrial Psychology*, 41(1). <https://doi.org/10.4102/sajip.v41i1.1222>
- Farisi, M. N., & Zuraidah, E. (2022). Analisa Kualitas Aplikasi Performance Simanis dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Journal of Informatics Management and Information Technology*, 2(3), 109–121. <https://doi.org/10.47065/jimat.v2i3.169>
- Ichsan, M., Hasnah, R., Faiz, M., & Musi, S. (2024). Analisis Konvergensi Media: Studi Transformasi dari Media Analog ke Media Digital. *Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial*, 4(4), 19–30. <https://doi.org/https://doi.org/10.6578/triwikrama.v4i4.4422>
- Irwansyah, I. (2019). Users' Review on Converged News: Indonesia News Apps Case. *Jurnal Komunikasi Indonesia*, 8(3), 179–186. <https://doi.org/10.7454/jki.v8i3.11368>
- Istiqomah, N., & Nuryana, I. K. D. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Vidio Menggunakan Kombinasi Metode Technology Acceptance Model (TAM) dan Pieces Framework. *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence*, 4(4), 200–207. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/JEISBI/article/download/57517/45173/>
- Johannes, J., Nanda Billy Amero, & M Hutagaol. (2024). Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Customer Loyalty Pengguna Layanan Netflix di Indonesia. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 6(1), 256–272. <https://doi.org/10.38035/jemsi.v6i1.2918>
- Khan, K. (2023). A Video Streaming in WLANs Taxonomy (ViSWAT). *International Journal of Latest Engineering Research and Applications (IJLERA)*, 8(11), 62–83. <https://doi.org/10.56581/IJLERA.8.11.62-83>
- Koralesky, K. E., Sirovica, L. V., Hendricks, J., Mills, K. E., von Keyserlingk, M. A. G., & Weary, D. M. (2023). Social Acceptance of Genetic Engineering Technology. *PLOS ONE*, 18(8), e0290070. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0290070>

- Kumar, N., Zeadally, S., & Rodrigues, J. J. P. C. (2015). QoS-Aware Hierarchical Web Caching Scheme for Online Video Streaming Applications in Internet-Based Vehicular Ad Hoc Networks. *IEEE Transactions on Industrial Electronics*, 62(12), 7892–7900. <https://doi.org/10.1109/TIE.2015.2425364>
- Marwanta, Y. Y., Badiyanto, B., & Irianto, O. (2023). Implementasi Metode Analisis Goms Pada User Interface dan User Experience Aplikasi Gojek dan Grab. *Juti (Jurnal Teknologi Informasi)*, 1(2), 87. <https://doi.org/10.26798/juti.v1i2.842>
- Mimma Maripatul Uula, & Sherrindra Avedta. (2023). Technology Acceptance Model (TAM) on Banking. *Islamic Marketing Review*, 2(1). <https://doi.org/10.58968/imr.v2i1.238>
- Mohammadi, F., & Mahmoodi, F. (2019). Factors Affecting Acceptance and Use of Educational Wikis: Using Technology Acceptance Model (3). *Interdisciplinary Journal of Virtual Learning in Medical Sciences*, 3(4), 1–9. <https://doi.org/10.5812/ijvlms.87484>
- Nabila, M. (2023). *Rangkuman OTT 2022: Disney+ dan Netflix Kuasai Pangsa Pasar Indonesia*. DailySocial.Id. https://dailysocial.id/post/tren-ott-indonesia-2022#google_vignette
- 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>
- Neuman. (2014). *Social research methods: Qualitative and quantitative approaches (7th ed.)*. Pearson Education International.
- Nurkholis, N., & Anggraini, R. Y. (2020). Determinants of E-Government Implementation Based on Technology Acceptance Model. *Jurnal Dinamika Manajemen*, 11(2), 184–197. <https://doi.org/10.15294/jdm.v11i2.23853>
- Rahimi, B., Nadri, H., Lotfnezhad Afshar, H., & Timpka, T. (2018). A Systematic Review of the Technology Acceptance Model in Health Informatics. *Applied Clinical Informatics*, 9(3), 604–634. <https://doi.org/10.1055/s-0038-1668091>
- Ramadhan, H. A., Purwaamijaya, B. M., & Guntara, R. G. (2023). Pengaruh User Experience terhadap Customer Satisfaction pada Aplikasi Seluler Streaming Vidio. *JTIM (Jurnal Teknologi Informasi Dan Multimedia)*, 5(2), 122–133. <https://doi.org/10.35746/jtim.v5i2.367>
- Salmassi, A. R. N., Kazemi, M., Mehraeen, M., & Malekzadeh, G. (2022). A Review of Most Applicable Theories and Models of Technology Acceptance. *International Journal of Health Sciences*, 9(1), 6022–6032. <https://doi.org/10.53730/ijhs.v6nS7.13419>
- Sari, N., & Ramli, M. R. (2024). Transformasi Net TV: Penggunaan Netverse dalam Era Konvergensi Media. *Jurnal Ilmu Komunikasi UHO: Jurnal Penelitian Kajian Ilmu Sosial Dan Informasi*, 9(4), 894–908.
- Septiani, A., & Budi, I. (2022). Klasifikasi Ulasan Pengguna Aplikasi: Studi Kasus Aplikasi Ipusnas Perpustakaan Nasional Republik Indonesia (PNRI). *JUPI (Jurnal Ilmiah Penelitian Dan Pembelajaran Informatika)*, 7(4), 1110–1120. <https://doi.org/10.29100/jupi.v7i4.3216>
- Soedewa, J. L., Febry, T., & Soetedja, V. (2021). Hubungan Tam Factors Terhadap Attitude Towards Mobile App Use. *PERFORMA: Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis*, 6(6).
- Susanto, L. A. (2024). Komparasi Model Support Vector Machine dan K-Nearest Neighbor Pada Analisis Sentimen Aplikasi Polri Super App. *Jurnal Informatika Dan Teknik Elektro Terapan*, 12(2), 1180–1190. <https://doi.org/10.23960/jitet.v12i2.4152>
- Sutinen, T., & Rivas, H. (2011). Multi-interface Extension to a Scalable Video Streaming Architecture. *Journal of Communications*, 6(9). <https://doi.org/10.4304/jcm.6.9.700-710>
- Svendsen, G. B., Johnsen, J.-A. K., Almås-Sørensen, L., & Vittersø, J. (2013). Personality and Technology Acceptance: The Influence of Personality Factors on The Core Constructs of The Technology Acceptance Model. *Behaviour & Information Technology*, 32(4), 323–334. <https://doi.org/10.1080/0144929X.2011.553740>

- Tahir, R., Harto, B., Rukmana, A. Y., Subekti, R., Waty, E., Situru, A. C., & Sepriano. (2023). Transformasi Bisnis di Era Digital (Teknologi Informasi dalam Mendukung Transformasi Bisnis di Era Digital). In *Sonpedia Publishing* (Issue August).
- Tanggraeni, A. I., & Sitokdana, M. N. N. (2022). Analisis Sentimen Aplikasi E-Government pada Google Play Menggunakan Algoritma Naïve Bayes. *JATISI (Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi)*, 9(2), 785–795. <https://doi.org/10.35957/jatisi.v9i2.1835>
- Teo, T., & Jarupunphol, P. (2015). Dhammic Technology Acceptance Model (DTAM). *Journal of Educational Computing Research*, 52(1), 136–151. <https://doi.org/10.1177/0735633114568859>
- Thunissen, M. R., aan het Rot, M., van den Hoofdakker, B. J., & Nauta, M. H. (2022). Youth Psychopathology in Daily Life: Systematically Reviewed Characteristics and Potentials of Ecological Momentary Assessment Applications. *Child Psychiatry & Human Development*, 53(6), 1129–1147. <https://doi.org/10.1007/s10578-021-01177-8>
- Vuković, M., Pivac, S., & Kundid, D. (2019). Technology Acceptance Model for the Internet Banking Acceptance in Split. *Business Systems Research Journal*, 10(2), 124–140. <https://doi.org/10.2478/bsrj-2019-022>
- Wedari, L. K., Fatihah, A. N., & Rusmanto, T. (2022). Zoom Application Acceptance in Online Learning: An Analysis with the Technology Acceptance Model. *International Journal of Information and Education Technology*, 12(9), 821–830. <https://doi.org/10.18178/ijiet.2022.12.9.1690>
- Xiong, X. Y., Wang, B., & Wang, D. X. (2012). Study on Adaptive QoS Solution of Real-Time Video Stream in Wireless Network. *Advanced Materials Research*, 532–533, 1124–1129. <https://doi.org/10.4028/www.scientific.net/AMR.532-533.1124>
- Yusuf Rismanda Gaja, M., Maulana, I., & Komarudin, O. (2024). Analisis Sentimen Opini Pengguna Aplikasi Vidio Pada Ulasan Playstore Menggunakan Algoritma Naive Bayes. *JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)*, 7(4), 2767–2774. <https://doi.org/10.36040/jati.v7i4.7197>