

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era digital saat ini, industri hiburan mengalami perubahan yang cukup pesat khususnya dalam hal distribusi konten video. *Platform Streaming* digital sudah menjadi salah satu *platform* yang menjadi kebutuhan konsumen dalam hiburan. WETV adalah salah satu *platform* tersebut, dimana *platform streaming* video sudah menjadi salah satu kekuatan utama dalam memenuhi setiap kebutuhan konsumen terkait hiburan yang dibutuhkan. Dalam perkembangan teknologi informasi yang cukup pesat membawa perubahan baru dan memberikan layanan yang jauh lebih baik dibanding *platform* sebelumnya. Kini WETV telah hadir menjadi ruang *streaming* video utama di Asia yang berasal dari China. Aplikasi ini menawarkan banyak konten dari berbagai macam negara dan kalangan. Terutama diantara banyaknya berbagai layanan yang sama dengan WETV, seperti *Netflix, Hulu, VIU, Amazon Prime Video*. Sejauh ini *platform* yang unggul dan berhasil menarik perhatian jutaan pengguna diseluruh dunia diraih oleh WETV. Hal ini dapat dilihat dari aplikasi *App store, huawei app gallery, dan play store* mengenai pengunduh pengguna aplikasi [1].

Dilihat dari data *Google Play Store* hingga saat ini Maret 2024 WETV sudah mencakup 100 Juta+ pengguna dengan rating 3.7 dan dengan 556 juta ulasan[2]. Sedangkan data pengguna yang telah melakukan pengunduhan aplikasi WETV dari *App Store* lebih dari 5.5 juta unduhan dengan rating 3.9 dan dengan 5,6 ribu ulasan[3]. Data yang didapat dari *Huawei App Gallery*, pengguna yang telah melakukan pengunduhan yaitu sebanyak 9 juta kali unduhan dengan rating 2[4]. Namun seiring dengan berkembangnya aplikasi *streaming video*, Pemahaman tentang penggunaan WETV juga menjadi lebih luas. Banyak pengguna yang belum memahami tentang fitur-fitur yang tersedia pada aplikasi WETV salah satunya seperti fitur scan kamera pada WETV, dan cara mendaftar / reservasi vip karena terlalu kompleks. Berdasarkan ulasan yang diberikan dari 556 ribu pengguna pada aplikasi WETV di *Google Play Store*. Beberapa pengguna memberikan ulasan negatif yang terdapat pada aplikasi *play store* yaitu memuat terlalu banyak iklan saat melakukan *streaming* pada aplikasi serta subjudul yang sering kali tidak nyambung dengan film yang akan ditonton, dan pada saat selesai pengupdatean pada aplikasi seringkali mengalami eror atau tidak bisa dijalankan. tetapi dibalik ulasan negatif banyak juga ulasan positif mengenai penggunaan aplikasi ini, seperti biaya berlangganan yang masih terjangkau dik alangan remaja maupun khalayak umum. hal ini membuat

pengguna aplikasi WETV lebih unggul dibanding aplikasi serupa lainnya. Oleh karena itu pengalaman pengguna tak kalah penting dalam melakukan perbaikan. supaya pengguna dapat merasakan kenyamanan dan kemudahan saat menggunakannya. Aplikasi yang nyaman sudah pasti akan terus dipakai secara berulang. Begitu juga sebaliknya jika aplikasi berjalan lambat, sering mengalami eror saat hendak digunakan itu akan membuat pengguna sangat tidak nyaman dan akan menghasilkan *user experience* yang tidak baik. Oleh karena itu upaya peningkatan kepuasan pengguna harus dilakukan secara terus menerus dengan kreativitas yang tinggi dan keunikan yang lebih menarik untuk tetap mempertahankan kepuasan *user experience* dan pengembangan lebih lanjut dari aplikasi, serta melakukan pengukuran pengalaman pengguna dan *usability*[5]. Dalam penelitian ini *usability* sangat diperlukan karena *usability* pada aplikasi dapat membantu kita dalam meningkatkan kepuasan pengguna, meningkatkan retensi pengguna, mengurangi tingkat frustrasi, meningkatkan efisiensi, serta meningkatkan *brand loyalty* yang dihasilkan oleh ulasan positif pengguna aplikasi. *Usability* merupakan ukuran dari seberapa mudah pengguna dapat menggunakan suatu produk, sistem atau aplikasi dalam mencapai tujuan tertentu dengan mempertimbangkan faktor-faktor yang dibutuhkan dalam pengembangan aplikasi. Dalam melakukan pengukuran pengalaman pengguna terdapat beberapa metode ilmiah yang dapat digunakan seperti *Questionnaire for User Interaction Satisfaction (QUIS)*, *System Usability Scale (SUS)*, *The Standardized User Experience Percentile Rank Questionnaire (SUPR-Q)*, *Modular Evaluation of Key Components of User Experience (MECUE) 2.0*, *User Experience Questionnaire Plus (UEQ+)*, *User experience questionnaire short form (UEQ-SF)*, *Software Usability Measurement Inventory (SUMI)*, dan *User Engagement Scale (UES)*. Penelitian ini menggunakan dua metode yaitu *User experience questionnaire short form (UEQ – SF)* dan *System usability scale (SUS)*[6]. Alasan memilih metode penelitian *User Experience Questionnaire short form* dan *System Usability Scale* dikarenakan Kedua metode ini sangat efisien pada saat mengumpulkan dan mengukur aspek pengalaman pengguna dan kegunaan pada suatu aplikasi, serta memberikan keakuratan data yang baik[7].

User Experience Questionnaire Short Form merupakan pengalaman pengguna yang digunakan dalam mengevaluasi pengalaman terhadap suatu aplikasi. Dimana UEQ disini dikembangkan sebagai alternatif singkat dalam mendapatkan umpan balik dari pengguna dengan berfokus kepada kebutuhan yang diperlukan. Dengan menggunakan metode ini pengembang atau peneliti dapat dengan cepat memperoleh wawasan tentang bagaimana seorang pengguna dapat

merasakan aplikasi atau layanan tertentu. Dikarenakan UEQ-SF adalah versi singkat dari UEQ dan dirancang untuk mengukur dua skala utama pengalaman pengguna seperti kualitas pragmatis (*Pragmatic quality*), (*Hedonic quality*) kualitas hedonis[7]. *User Experience Questionnaire Short Form* (UEQ – SF) dirancang untuk mengukur pengalaman pengguna, manfaat aplikasi, kemudahan menggunakan aplikasi, desain aplikasi, kenyamanan menggunakan aplikasi, rekomendasi menggunakan aplikasi, dan tingkat kepuasan menggunakan aplikasi.

System Usability Scale merupakan alat yang digunakan untuk mengukur kegunaan (*usability*) pada suatu produk, sistem, atau layanan. Dalam metode *System Usability Scale* (SUS) terdapat skala yang harus diperhatikan seperti skala efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna dengan pertanyaan yang berhubungan dengan aplikasi WETV. Sus digunakan dalam mendapatkan umpan balik dari pengguna tentang kegunaan suatu sistem, pengolahan data SUS dibantu dengan menggunakan SPSS dan hasilnya dapat digunakan dalam memperbaiki desain serta pengalaman pengguna [8].

Berdasarkan penjelasan diatas kemudian akan dilakukan penulisan tugas akhir ini dengan mengangkat topik yaitu: “Evaluasi pengalaman pengguna dan usabilitas pada aplikasi WETV dengan metode *User experience questionnaire short form* (UEQ-SF) dan *System usability scale* (SUS)” sebagai judul tugas akhir.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dari tugas akhir ini adalah bagaimana mengukur dan mengevaluasi pengalaman pengguna pada aplikasi WETV dengan menggunakan metode *User Experience Questionnaire Short Form* (UEQ-SF) serta mengukur usabilitas aplikasi WETV dengan *System Usability Scale* (SUS).

1.3 Tujuan

Tujuan dari penulisan tugas akhir ini adalah untuk melakukan pengukuran dan evaluasi usabilitas dan pengalaman pengguna pada aplikasi WETV dengan menggunakan metode *User Experience Questionnaire Short Form* (UEQ-SF) dan *System Usability Scale* (SUS).

1.4 Manfaat

Manfaat dari penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman mengenai analisis pengalaman dan keterlibatan pengguna dalam aplikasi WETV.
2. Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi dan evaluasi untuk pengembang aplikasi dalam meningkatkan performa dan pengalaman pengguna.

1.5 Ruang Lingkup

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka ruang lingkup dari penulisan tugas akhir ini adalah:

1. Objek penelitian ini menggunakan aplikasi WETV
2. Penelitian ini menggunakan metode pengukuran pengalaman pengguna *User experience questionnaire short form* yang dirancang untuk mengukur beberapa aspek pengalaman pengguna dalam meningkatkan kepuasan pengguna dan dirancang untuk mengukur dua skala utama kepuasan pengguna seperti kualitas pragmatis (*Pragmatic quality*), (*Hedonic quality*) kualitas hedonis[9]. Dalam metode *System Usability Scale* (SUS) terdapat skala yang harus diperhatikan seperti skala efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna dengan pertanyaan yang berhubungan dengan aplikasi WETV. *System usability scale* ini digunakan untuk mengukur kegunaan pada suatu produk dalam memperbaiki desain pengalaman pengguna.
3. Dalam penelitian ini responden yang digunakan adalah para pengguna dari aplikasi WETV melalui *Google Play Store* dengan jumlah sample yang diambil menggunakan metode slovin. Besarnya populasi penelitian berdasarkan jumlah pengunduhan yang ada pada *Google Play Store* yaitu lebih dari 1 juta ulasan. Jumlah sample yang akan digunakan pada penelitian ini yaitu 399 responden dengan *confidence* 95 % serta tingkat *margin of error* 5% dalam perhitungan slovin
4. Teknik pengambilan sampel menggunakan Teknik Simple Random Sampling.
5. Data penelitian ini menggunakan Questionnaire yang dibuat menggunakan *Google Form*, *data analysis tools* ,*Microsoft Excel*, dan SPSS dalam pengolahan data.