

# BAB I

## PENDAHULUAN

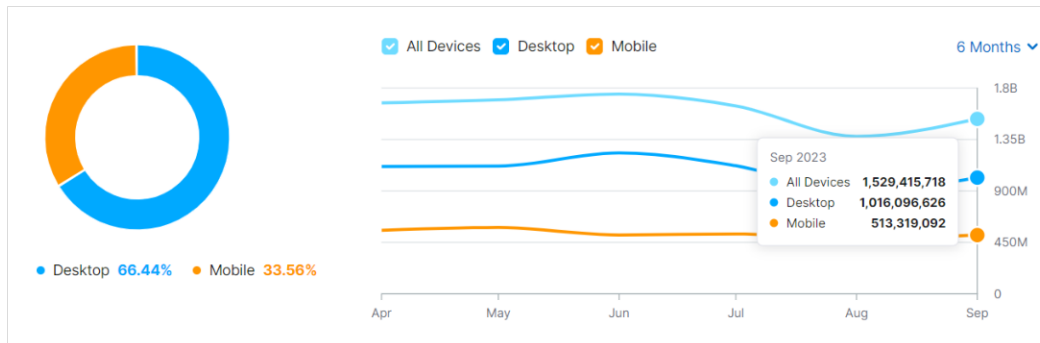
### 1.1 Latar Belakang

Di era digital saat ini, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah menjadi kebutuhan bagi manusia. Hal ini ditandai dengan meningkatnya jumlah pengguna internet di Indonesia, berdasarkan hasil survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) pada tahun 2022-2023, angka pengguna internet di Indonesia telah mencapai 215,63 juta, yaitu 78,19% dari 275,77 juta jiwa masyarakat Indonesia [1]. Perkembangan ini juga diikuti dengan munculnya berbagai platform teknologi informasi dan komunikasi, seperti platform *live streaming* video. Platform *live streaming* video dapat digunakan untuk berbagi video dengan audiens yang besar, bahkan dengan jarak jauh. Perkembangan platform *live streaming* menunjukkan bahwa pengguna memiliki akses langsung ke berbagai hiburan digital [2].

Terdapat banyak platform *live streaming* video yang populer, salah satunya adalah Twitch. Twitch adalah platform *live streaming* yang dirancang untuk menampilkan berbagai konten *game*, termasuk turnamen *eSports*, *streaming* permainan individu, dan *talk show game*. Twitch memungkinkan penonton untuk berinteraksi dengan *streamer* dan penonton lain melalui obrolan. Interaksi ini dapat membantu penonton untuk memenuhi kebutuhan sosialisasi mereka dengan menghubungi pengguna lain yang memiliki minat yang sama. Meskipun komunikasi berlangsung secara *online*, pertemanan dapat berkembang di antara penonton berdasarkan pendapat dan ketertarikan yang sama [3].

Twitch menyediakan platform *desktop* dan *mobile* untuk menonton *streaming game* sehingga pengguna dapat memilih platform yang diinginkannya. *Layout user interface* yang berbeda pada kedua platform ini dapat mempengaruhi pengalaman pengguna sehingga pengguna dapat mengalami pengalaman yang berbeda-beda. Tidak semua pengguna terbiasa dengan *layout user interface* Twitch. Hal ini dapat mempengaruhi platform mana yang lebih sering digunakan oleh pengguna [4].

Berdasarkan data statistik dari Semrush, pengunjung Twitch pada September 2023 sebanyak 1.529.415.718 pengguna. Dari jumlah tersebut, 66,44% (1.016.096.626) merupakan pengguna *desktop* dan 33,56% (513.319.092) merupakan pengguna *mobile* [5].



Gambar 1.1 Statistik Pengunjung Twitch

Pengalaman pengguna merupakan hal yang penting bagi platform *live streaming*. *User Experience* (UX) mencakup kesan yang dirasakan pengguna saat menggunakan produk, layanan, atau sistem tertentu [6]. Oleh karena itu, UX yang baik dapat membuat pengguna merasa senang, puas, dan tertarik menggunakan platform tersebut, namun UX yang buruk dapat membuat pengguna merasa frustrasi dan tidak ingin menggunakan platform tersebut lagi.

Terdapat beberapa penelitian yang menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) untuk mengevaluasi pengalaman pengguna. Penelitian yang dilakukan oleh Sandi Prasetyaningsih dan Salsa Putri Nabila Muchtar pada *website* dan aplikasi *mobile* Shopee menunjukkan bahwa kedua platform memiliki kualitas UX yang baik, dengan nilai rata-rata di atas 0,8 untuk sebagian besar aspek. Namun, kedua platform juga memiliki beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, yaitu efisiensi dan kebaruan [4]. Penelitian yang dilakukan oleh Maftuh Ahnan, Aji Prasetya Wibawa, dan Ilham Ari Elbaith Zaeni pada sistem ADI STETSA menunjukkan bahwa aplikasi *mobile* memiliki nilai lebih baik daripada *website* admin, khususnya pada aspek kebaruan. Meski secara keseluruhan sistem berjalan baik, perlu peningkatan tampilan dan operasional agar lebih menarik dan mudah digunakan [7]. Penelitian yang dilakukan oleh Arlinta Christy Barus, Sri Intan Sinaga, Yaya Setiyadi, dan Nancy Margried Panjaitan menunjukkan bahwa pengujian UEQ pada *website* dan aplikasi *mobile* DiTenun mencakup evaluasi awal (desain lama) dan lanjutan (desain baru). Evaluasi awal menunjukkan *website* mendapatkan nilai rendah pada aspek daya tarik, kejelasan, dan ketepatan, nilai rata-rata pada aspek efisiensi dan kebaruan, dan nilai di atas rata-rata pada aspek stimulasi. Aplikasi *mobile* mendapatkan nilai tinggi pada semua aspek. Evaluasi lanjutan menunjukkan peningkatan signifikan segala aspek pada *website*, terutama pada daya tarik, kejelasan, dan ketepatan. Aplikasi *mobile* tetap mendominasi dengan nilai tinggi di semua skala. Ditemukan bahwa pengguna lebih menyukai desain baru *website* DiTenun dibandingkan yang lama [8]. Penelitian yang dilakukan oleh Kevin Khanza

Pangestu, Tri Lathif Mardi Suryanto, dan Arista Pratama menggunakan UEQ untuk mengevaluasi pengalaman pengguna UPN VCT. Dengan melibatkan 161 responden, hasil penelitian menunjukkan bahwa skala kebaruan memiliki nilai terendah, menandakan perlunya inovasi dalam pengembangan. Pada hasil *benchmark*, skala kejelasan mendapat nilai terendah, menyoroti kebutuhan akan informasi tambahan dalam aspek tersebut. Meskipun terbatas pada satu lokasi, penelitian ini memberikan dasar untuk pengembangan UPN VCT dengan memberikan perhatian khusus pada aspek kebaruan dan kejelasan [9]. Penelitian yang dilakukan oleh Sandi Prasetyaningsih dan Widya Putri Ramadhani menunjukkan bahwa TFME *Interactive Learning Media* memiliki kualitas pengalaman pengguna yang baik, dengan nilai rata-rata di atas 0,8 untuk semua aspek. Hal ini menunjukkan bahwa media pembelajaran tersebut mudah digunakan, efektif, dan menarik bagi pengguna [10]. Penelitian yang dilakukan oleh Fara Della Nur Annisa, Joy Nashar Utama Jaya, dan Surmiati menunjukkan bahwa aplikasi *e-wallet* OVO dan GoPay memiliki kualitas pengalaman pengguna yang baik, dengan nilai rata-rata di atas 0,8 untuk semua aspek. Namun, aplikasi OVO perlu ditingkatkan pada aspek daya tarik, sedangkan aplikasi GoPay perlu ditingkatkan pada aspek kebaruan [11].

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) untuk mengevaluasi pengalaman pengguna saat menggunakan *website* dan aplikasi Twitch. UEQ merupakan metode evaluasi yang memungkinkan pengguna untuk memberikan penilaian cepat dan komprehensif tentang pengalamannya. Penilaian tersebut mencakup perasaan, kesan, dan sikap pengguna terhadap kedua platform tersebut [12]. Metode UEQ dipilih karena dapat mengevaluasi UX secara komprehensif dengan menilai berbagai aspek, seperti daya tarik (*attractiveness*), kejelasan (*perspicuity*), efisiensi (*efficiency*), ketepatan (*dependability*), stimulasi (*stimulation*), dan kebaruan (*novelty*) [13].

Kelengkapan penilaian aspek, seperti daya tarik (*attractiveness*), kualitas pragmatis, dan kualitas hedonis menjadi keunggulan dari metode UEQ dibanding *tools* lainnya. Selain itu, UEQ juga menyediakan template berupa UEQ *Data Analysis Tool* dan UEQ *Compare Products* dalam *format file Microsoft Excel* dalam mengukur UX suatu produk sehingga memudahkan pengolahan data survei [14]. Metode UEQ juga dapat dipahami dan diaplikasikan saat pengolahan data, *tools*-nya tersedia secara gratis, dan menghasilkan data yang valid dan relevan. Berdasarkan kategori produk UEQ, *website* dan aplikasi Twitch termasuk ke dalam *web pages* dan *web services*, dikarenakan Twitch merupakan platform yang menyediakan layanan *streaming* video, komunitas *online*, dan fitur interaktif untuk pengguna [13].

Peneliti akan menyebarkan kuesioner kepada mahasiswa di Universitas Mikroskil untuk mengumpulkan data. Pemilihan populasi tersebut didasarkan pada pertimbangan bahwa mahasiswa di Universitas Mikroskil mudah dijangkau dan memiliki identitas yang jelas sehingga data yang diperoleh valid dan tidak terjadi manipulasi.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini diarahkan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna dalam menggunakan *website* dan aplikasi Twitch dengan menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ). Oleh karena itu, judul penelitian ini adalah “**Evaluasi Pengalaman Pengguna Website dan Aplikasi Twitch dengan Metode User Experience Questionnaire (UEQ)**”.

### 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat disimpulkan beberapa masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana pengalaman pengguna dalam menggunakan *website* Twitch?
2. Bagaimana pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi Twitch?
3. Bagaimana perbandingan pengalaman pengguna dalam menggunakan *website* dan aplikasi Twitch?

### 1.3 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengevaluasi dan membandingkan pengalaman pengguna dalam menggunakan *website* dan aplikasi Twitch.

### 1.4 Manfaat

Adapun manfaat dalam penelitian ini antara lain:

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan tentang pengalaman pengguna pada platform *live streaming* video terutama platform Twitch. Sehingga wawasan ini dapat digunakan untuk mengembangkan teori dan model pengalaman pengguna pada platform *live streaming* video.
2. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan yang membantu pengembang platform *live streaming* video terutama platform Twitch untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna sehingga dapat menarik lebih banyak pengguna.

## 1.5 Ruang Lingkup

Ruang lingkup dari penelitian ini meliputi:

1. Objek dalam penelitian ini adalah *website* dan aplikasi Twitch.
2. Populasi yang diteliti adalah mahasiswa di Universitas Mikroskil yang menggunakan *website* dan aplikasi Twitch. Jumlah responden yang didapat dalam penelitian ini adalah 97 orang. Jumlah sampel minimum dihitung menggunakan rumus *Cochran* dengan tingkat kepercayaan 90% dan *sampling error* 10%.
3. Metode penelitian yang digunakan adalah metode *User Experience Questionnaire* (UEQ).
4. Skala yang diukur dalam penelitian ini adalah daya tarik (*attractiveness*), kejelasan (*perspicuity*), efisiensi (*efficiency*), ketepatan (*dependability*), stimulasi (*stimulation*), dan kebaruan (*novelty*).
5. *Tools* yang digunakan adalah *Microsoft Form*, *UEQ Data Analysis Tool* versi 12, dan *UEQ Compare Products* versi 4.



UNIVERSITAS  
MIKROSKIL