

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

UseeTV Go merupakan aplikasi yang didirikan oleh PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk pada tahun 2013 yang menawarkan layanan *Over-The-Top* (OTT) yaitu menampilkan tayangan TV dari layanan Indihome *fiber*. Sehingga channel-channel TV yang ditayangkan di UseeTV GO diambil dari channel yang tersedia pada layanan Indihome *Fiber* yang mempunyai lisensi tayang OTT (mobile/web) yang didapatkan dari CP (Content Provider) dengan konsekuensi tertentu.

UseeTV GO memberikan pengalaman baru bagi pasar Indonesia untuk menikmati hiburan melalui Internet dengan berbagai konten dari genre-genre seperti drama, aksi, blockbuster Hollywood, konten lokal, konten anak-anak, komedi dan masih banyak lagi. UseeTV Go memiliki fitur-fitur diantaranya adalah sebagai berikut:

1. TV

a. Live TV

Fitur ini berfungsi untuk menonton *streaming* tayangan-tayangan yang terdapat pada channel yang tersedia di aplikasi UseeTV Go.

b. TV On Demand

Merupakan fitur layanan tayang ulang siaran channel TV yang dapat diputar untuk 7 hari ke belakang

Video

2. Video

Merupakan fitur layanan yang menyediakan tayangan video-video seperti edukasi, dokumenter, tutorial dan video-video lainnya.

3. Radio

Tidak hanya untuk menonton tayangan TV, UseeTV Go juga menyediakan fitur Radio untuk mendengarkan radio.

4. Event

Fitur untuk menonton acara-acara seperti seminar, workshop dan lain sebagainya secara *live* maupun tidak *live* (sudah lewat, berupa *record*).

5. Karaoke

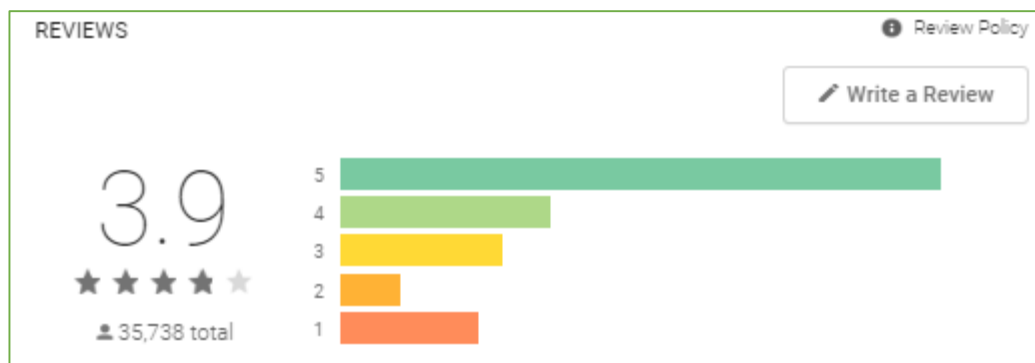
Merupakan fitur tambahan yang menyediakan karaoke-karaoke yang dapat dinikmati oleh user. Berikut adalah informasi mengenai aplikasi UseeTV Go

Gambar 1.1 Informasi Aplikasi UseeTV Go 10/11/2018

ADDITIONAL INFORMATION		
Updated November 3, 2018	Size 9.5M	Installs 1,000,000+
Current Version 5.6.5	Requires Android 4.1 and up	Content Rating Rated for 3+ Learn More
Permissions View details	Report Flag as inappropriate	Offered By PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk.

Sumber: Data *ter-publish* pada <https://play.google.com>

Gambar 1.2 Rating Review Play Store UseeTV Go 10/11/2018



Sumber: Data *ter-publish* pada www.play.google.com

1.2 Latar Belakang Penelitian

Barker dan Winarno (2008:24) menyebutkan bahwa dunia usaha di Indonesia dapat memanfaatkan kunci pembuka sukses di masa depan, seperti keunggulan, inovasi dan antisipasi. Inovasi merupakan ide baru, barang baru, pelayanan baru

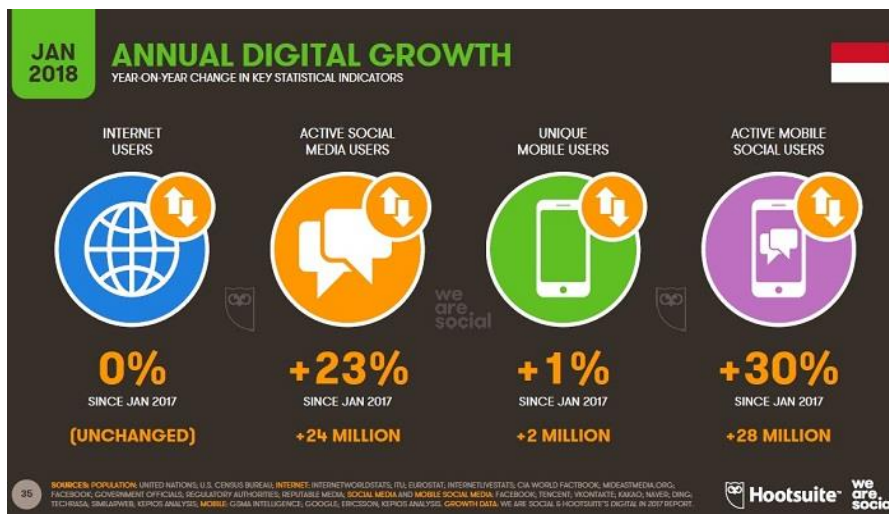
dan cara-cara baru yang lebih bermanfaat (Amabile et al, 1996). Aplikasi merupakan program yang dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan pengguna dalam menjalankan suatu pekerjaan tertentu (Yuhefizar, 2012). Aplikasi UseeTV Go merupakan salah satu bentuk inovasi digital saat ini. Berdasarkan data yang dikutip dari publikasi Hootsuite (*Social media marketing and management dashboard*) dalam sebuah berita, jumlah pengguna internet pada bulan Januari 2018 menembus 132,7 juta pengguna dengan 130 juta diantaranya adalah pengguna aktif media sosial. Sementara populasi pengguna perangkat mobile mencapai 177,9 juta pengguna dimana 120 juta pengguna merupakan pengguna aktif mobile sosial. Hasil penelitian oleh Hootsuite menyatakan bahwa sejak Januari 2017 hingga Januari 2018 pengguna aktif media sosial meningkat hingga 23% dan 30% untuk pengguna aktif mobile sosial.

Gambar 1.3 Digital di Indonesia Januari 2018



Sumber: Data dikutip dari Hootsuite (www.hootsuite.com) dan ter-publish pada <http://industri.bisnis.com>

Gambar 1.4 Pertumbuhan Digital di Indonesia Januari 2018

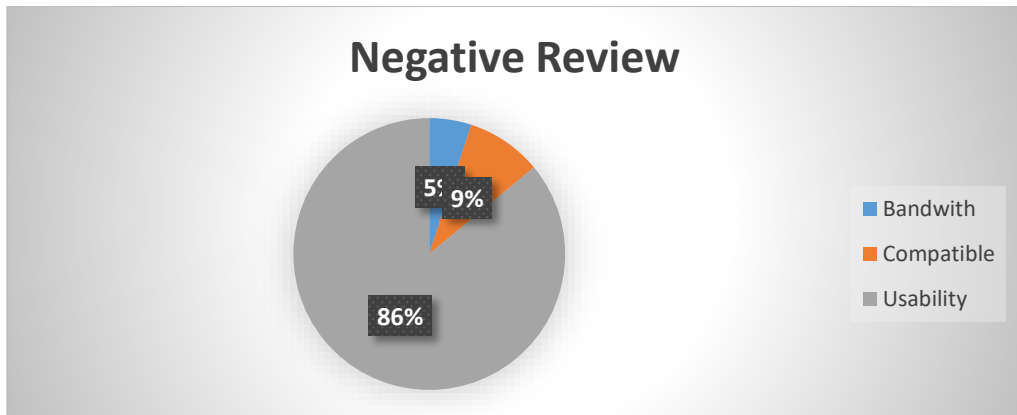


Sumber: Data dikutip dari Hootsuite (www.hootsuite.com) dan ter-publish pada <http://industri.bisnis.com>

Berdasarkan gambar di atas, dapat disimpulkan bahwa pengguna mobile di Indonesia bertambah sebesar 30% dari tahun 2017 atau setara dengan 28 juta pengguna dalam jangka waktu 1 tahun.

Aplikasi UseeTV Go adalah salah satu inovasi yang memudahkan pengguna mobile agar dapat menonton TV menggunakan media mobile. Berdasarkan data yang diperoleh dari sumber dalam perusahaan terkait, sejak tahun 2013 aplikasi UseeTV Go terus melakukan inovasi dan perbaikan sistem pada aplikasi. Meski memperoleh rating sebesar 3.9 pada *playstore*, aplikasi ini juga memperoleh banyak *negative review* di *playstore*. Sebanyak 13.116 pengguna memberikan *negative review* di *playstore* terhadap aplikasi UseeTV Go. Berikut adalah grafik *negative review* berdasarkan 3 kategori yang diperoleh dari *review playstore*:

Gambar 1.5 Proporsi kategori *negative review*



Sumber: Data ter-*publish* pada www.play.google.com dan diolah kembali
Berdasarkan grafik *negative review* tersebut, didapat kesimpulan bahwa aplikasi ini memiliki masalah terkait *bandwith*, *compatible* dan *usability*. Fenomena yang terjadi jika dilihat dari grafik diatas adalah ditemukan banyak *negative review* terkait sistem *usability* aplikasi UseeTV Go yaitu sebanyak 86%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa yang menjadi faktor utama banyaknya *negative review* adalah *usability* pada aplikasi ini.

Usability adalah atribut kualitas yang menilai seberapa mudah *user interface* dan *user experience* suatu website atau aplikasi digunakan (Nielsen, 2012). *User interface* merupakan ruang dimana terjadinya interaksi antar manusia dengan mesin. Lembaga penelitian, *Interaction Design Foundation* mengartikan *user interface design* sebagai proses pembuatan antarmuka pada perangkat lunak atau perangkat komputer yang fokus pada tampilan dan gaya desain (2002). *User Interface* berbicara mengenai tampilan suatu perangkat, sementara *user experience* mencakup semua hal yang berhubungan dengan pengalaman *user* ketika menggunakan atau memakai suatu aplikasi maupun website (Roto, et. all 2011).

Menurut penanggung jawab anak perusahaan Telkom (IPTV) yang bertanggung jawab langsung pada pembuatan aplikasi UseeTV Go, tim developer aplikasi UseeTV Go terus melakukan perbaikan pada sistem untuk meningkatkan nilai *usability* sehingga *user experience* pun akan meningkat dan

mengurangi risiko bertambahnya *negative review* di *playstore* yang dapat berakibat pada *rating* aplikasi UseeTV Go di *playstore* tersebut. Selain itu juga, sejak tahun 2017 *usability testing* rutin dilakukan setiap 3 bulan sekali untuk menemukan masalah yang terdapat pada aplikasi. Namun sayangnya, hasil *usability testing* tidak di evaluasi dengan tepat sehingga tidak memberikan rekomendasi perbaikan yang sesuai. Pada awal tahun 2019, tim developer akan mengadakan *usability testing* untuk aplikasi UseeTV. Hal ini bertujuan untuk mendeskripsikan masalah-masalah yang terdapat pada aplikasi UseeTV Go dan melakukan perbaikan sistem *usability* berdasarkan hasil *usability testing* yang akan dilaksanakan pada bulan Januari 2019 di Kota Jakarta dan Bandung dengan jumlah responden 14 orang. Jumlah responden yang sedikit, ditentukan berdasarkan pernyataan Nielsen (2000) dalam Brooke (2011), bahwa hanya membutuhkan 5 responden untuk menguji *usability* suatu website atau aplikasi. Dengan 5 responden, kita dapat menentukan masalah-masalah apa yang terdapat pada suatu website atau aplikasi (Nielsen, 2012). Sehingga ketika masalah teridentifikasi, maka tindakan yang dapat meningkatkan nilai *user experience* pun dapat diimplementasikan.

Berdasarkan pemaparan di atas, penulis merasa penting untuk melakukan sebuah penelitian terkait evaluasi respons (hasil *usability testing*) pengguna aplikasi UseeTV Go menggunakan teknik Data Envelopment Analysis (DEA) untuk mengidentifikasi masalah-masalah terkait *usability* serta memberikan rekomendasi perbaikan yang berpengaruh terhadap *user experience* untuk diimplementasikan pada aplikasi UseeTV Go. Penulis menyertakan variabel *usability* dan *user experience* sebagai variabel dalam penelitian ini. Adapun objek studi yang akan menjelaskan hubungan variabel-variabel tersebut melibatkan 14 responden yang akan mengikuti *usability testing* untuk aplikasi UseeTV Go tersebut. Penelitian yang akan dilakukan oleh penulis berjudul **“Evaluasi Respons Pengguna Aplikasi UseeTV Go menggunakan Teknik Data Envelopment Analysis (DEA)”**.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah penulis paparkan diatas, masalah yang dihadapi oleh aplikasi UseeTV Go adalah terus bertambahnya *negative review* yang diakibatkan oleh *user experience*, sehingga mempengaruhi *rating* aplikasi di *playstore*. Dengan begitu, *usability* dari aplikasi akan diujikan untuk mengidentifikasi masalah apa saja yang mempengaruhi *user experience* yang terdapat pada aplikasi. Sehingga kita dapat memperbaiki *user experience* dan risiko bertambahnya *negative review* yang akan mempengaruhi citra dari aplikasi itu sendiri. Dalam penelitian ini, penulis akan mengukur bagaimana persepsi pengguna mengenai aplikasi UseeTV Go (dalam bentuk persen), kemudian mengukur bagaimana proses pembelajaran pengguna pada aplikasi dan mengukur kepuasan pengguna. Pengukuran dilakukan dengan menggunakan teknik *Data Envelopment Analysis* (DEA).

1.4 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan permasalahan pada rumusan masalah diatas, maka pertanyaan dalam penelitian ini meliputi,

1. Bagaimana persepsi pengguna tentang aplikasi UseeTV Go berdasarkan persentase Rekomendasi (*Net Promotor Scale*)?
2. Bagaimana skor *System Usability Scale* (SUS) dan *Net Promoter Score* (NPS) pada aplikasi UseeTV Go dilihat dari waktu (*task time*), kemudahan (*ease of use*) dan kepuasan (*satisfaction*) menggunakan *Data Envelopment Analysis* (DEA)?
3. Bagaimana proses pembelajaran (*learnability*) pengguna aplikasi UseeTV Go dilihat dari waktu (*task time*) dan kemudahan (*ease of use*) aplikasi menggunakan *Data Envelopment Analysis* (DEA)?

1.5 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana persepsi pengguna tentang aplikasi UseeTV Go dalam bentuk persentase Rekomendasi (*Net Promoter Scale*).

2. Untuk mengetahui bagaimana proses pembelajaran (*learnability*) pada aplikasi UseeTV Go dilihat dari waktu (*Task Time*) dan Sistem Usability (*System Usability Scale*) menggunakan *Data Envelopment Anallysis* (DEA).
3. Untuk mengetahui bagaimana kepuasan (*satisfaction*) pengguna aplikasi UseeTV Go dilihat dari kemudahan menggunakan aplikasi (*Ease of Use*) dan (Skor *System Usability Scale*) menggunakan *Data Envelopment Anallysis* (DEA).

1.6 Manfaat Penelitian

Teoritis

Dalam aspek teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi penelitian selanjutnya antara lain untuk menelaah pengaruh *usability* suatu aplikasi dalam pengambilan langkah atau strategi dan keputusan bisnis yang berkaitan dengan *user experience*.

Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang perlu diperhatikan dalam *usability* suatu aplikasi untuk meningkatkan nilai positif pada *user experience*.

1.7 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini adalah tentang pengaruh *usability* pada aplikasi terhadap *user experience* pada aplikasi UseeTV Go sebagai strategi bisnis perusahaan untuk meningkatkan *rating* dan mengurangi *negative review* pada *playstore*.

1.8 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini disusun untuk memberikan gambaran umum tentang penelitian yang dilakukan. Sistematika penulisan dari penelitian ini disusun sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan

Pada bab ini berisi tentang tinjauan umum objek studi penelitian yaitu aplikasi UseeTV Go, latar belakang pentingnya dilakukan penelitian, perumusan

masalah yang terdapat pada UseeTV Go, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II Tinjauan Pustaka dan Ruang Lingkup Penelitian

Pada bab ini berisi tentang kajian pustaka yaitu penelitian-penelitian sebelumnya mengenai permasalahan yang serupa, dan teori-teori yang berhubungan dengan aplikasi, *human computer interaction* (HCI), *usability*, *usability testing*, elemen-elemen *usability* dan *usability testing* dan *user experience*.

Bab III Metodologi Penelitian

Bab ini berisi mengenai metode penelitian yang akan digunakan, operasional variabel, skala pengukuran, skala instrumen, tahapan pengumpulan data, teknik pengumpulan dan analisis data.

Bab IV Analisis dan Pembahasan

Bab ini membahas tentang data-data yang telah dikumpulkan dari hasil pengumpulan data tidak terstruktur yang kemudian diolah dan diinterpretasikan guna mendapatkan solusi dari permasalahan yang sedang dihadapi.

Bab V Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil pembahasan dan masukan atau saran yang dapat diimplementasikan pada aplikasi.