

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Studi Sebelumnya

Pada penelitian ini menggunakan berbagai sumber penelitian yang terdiri dari jurnal ilmiah, buku, dan sumber kredibilitas lainnya, sehingga Penulis menggunakan beberapa jurnal ilmiah penelitian terdahulu yang relevan dan berkaitan dengan penelitian analisis *user experience* pada layanan *streaming* MOLA, berikut merupakan beberapa studi penelitian sebelumnya.

Menurut penelitian yang berjudul “Pengaruh *User Experience* Terhadap *Customer Satisfaction* Pada Pengguna Aplikasi Iflix” yang dilatarbelakangi oleh adanya *user experience* yang belum sesuai menurut penggunanya sehingga perlu untuk mengetahui tingkat perbaikan dan penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi *user experience* pada aplikasi layanan *streaming* video Iflix. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dari *user experience* terhadap kepuasan pengguna pada layanan *streaming* video Iflix pada aplikasi *mobile*. Penelitian ini menggunakan teknik analisis jalur (*path analysis*) yang menggunakan variabel *attractiveness*, *perspicuity*, *efficiency*, *dependability*, *stimulation*, dan *novelty*. Hasil dari penelitian ini adalah secara simultan pada *user experience* mempunyai pengaruh yang signifikan dengan kepuasan pengguna, sedangkan secara parsial pada *user experience* aplikasi Iflix kepuasan pengguna dipengaruhi oleh variabel *attractiveness*, *perspicuity*, *dependability*, *stimulation*, dan *novelty*. Tetapi untuk variabel *efficiency* tidak berpengaruh dengan kepuasan pengguna. Sehingga dari perhitungan tersebut dapat disimpulkan bahwa *user experience* pengguna layanan *streaming* video Iflix pada aplikasi *mobile* terhadap variabel *efficiency* harus dilakukan adanya perbaikan dikarenakan variabel tersebut tidak memiliki pengaruh yang tinggi dengan kepuasan pengguna [9].

Pada penelitian yang berjudul “Evaluasi dan Perbaikan *User Experience* Pada Aplikasi Mobile UB TV Dengan Metode *Heuristic Evaluation* dan *Usability Testing*” UBTV adalah kepanjangan dari Universitas Brawijaya Televisi yang berbasis televisi komunitas resmi dari Universitas Brawijaya. Aplikasi UBTV ini sudah dibuat pengembang namun belum dirilis dan belum melewati tahap evaluasi *usability*. UBTV tentunya dibuat untuk

memberikan manfaat kepada pengguna maka dari itu harus melewati tahap evaluasi *usability* agar tujuan dan manfaat sesuai dengan harapan. Dalam penelitian ini memakai 2 metode tahap evaluasi yaitu *usability testing* dan *heuristic evaluation*. Pada penelitian ini memiliki hasil yaitu sebelum menggunakan *usability testing* harus melewati *heuristic evaluation* yang bermanfaat dalam menggali permasalahan didasarkan pada 4 *evaluator expert*. Dari tahap *evaluation heuristic* memberikan hasil jumlah permasalahan berjumlah 20 yang terdiri dari 16 jumlah permasalahan antarmuka dan menghasilkan 4 permasalahan fungsional. Setelah menggunakan evaluasi *heuristik*, kemudian mengevaluasi dengan menggunakan metode *usability testing* dengan 3 aspek yaitu *satisfaction, efficiency dan learnability*. Metode *usability testing* dilakukan dengan 2 kali yaitu desain lama dan baru. Peningkatan aspek *learnability* pada desain lama ke desain baru sebesar 0.2 dapat lebih digunakan di desain baru, pada aspek *efficiency* sebanyak 61.7% kemudian pada aspek *satisfaction* sebesar 63.1% [10].

Pada penelitian yang berjudul “Analisis *User Experience* Aplikasi Disney+ Hotstar dengan Menggunakan Metode *User Experience Questionnaire (UEQ)*”, penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya temuan banyaknya pengguna aplikasi layanan *streaming* menggunakan aplikasi Netflix dibanding dengan aplikasi Disney+ Hotstar, sehingga perlu untuk melakukan analisis terhadap *user experience* kepada pengguna ketika menggunakan layanan *streaming* Disney Hotstar+ dan hasil dari analisis tersebut dapat dijadikan sebagai bahan rekomendasi untuk meningkatkan pengalaman pengguna dari Disney Hotstar+. Penelitian ini menggunakan metode *User Experience Questionnaire (UEQ)* dengan pengumpulan data menggunakan kuesioner untuk mendapatkan hasil pengalaman pengguna secara cepat dan langsung. Hasil dari penelitian ini adalah terdapat beberapa aspek yang mencapai nilai bagus dan diatas rata-rata, di antaranya adalah aspek *attractiveness* yang mencapai nilai 1.72 dengan kriteria nilai yang bagus, kemudian aspek *perspicuity* yang meraih nilai 1.67, lalu terdapat aspek *efficiency* yang mendapatkan nilai 1.49, aspek *dependability* dengan nilai 1.34, aspek *simulation* bernilai 1.43, dan yang terakhir merupakan aspek *novelty* yang mana aspek tersebut mencapai nilai 1.05. Dari keempat aspek tersebut merupakan nilai yang di atas rata-rata. Sehingga dari hasil nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa aspek *attractiveness* atau daya tarik perlu untuk dilakukan peningkatan serta pengalaman pengguna yang buruk

bukan alasan kenapa pengguna jarang menggunakan aplikasi Disney Hotstar+ karena banyak responden yang memberikan ulasan positif pada penelitian ini [11].

Pada penelitian yang berjudul “Evaluasi *User Experience* pada Aplikasi Disney+ Hotstar menggunakan Metode *MeCUE Questionnaire* (2.0)”. Pada penelitian ini dilatarbelakangi aplikasi penyedia layanan *video* dan *audio* yaitu Disney+ Hotstar menggunakan jaringan internet mendapatkan *rating* yang rendah di *Google Play Store* maka dari itu harus mengevaluasi dan memperhatikan kualitas pengalaman pengguna sehingga dalam penelitian ini memiliki tujuan agar pengguna memiliki pengalaman yang berkesan saat menggunakan aplikasi Disney+ hotstar. Penelitian ini menggunakan metode *MeCUE Questionnaire* (2.0). Pada hasil penelitian ini yaitu pada variabel emosi negatif memiliki nilai terendah sedangkan variabel kemudahan penggunaan memiliki nilai tertinggi [12].

Pada penelitian yang berjudul “Analisis Aplikasi Ditonton App Dengan Metode *User Experience Questionnaire*”. Aplikasi *Mobile* bernama Ditonton App merupakan aplikasi yang memberikan variasi rekomendasi beberapa film, TV Series, detail TV series dan memberikan sinopsis, fitur *rating* yang bisa menjadi referensi pengguna dalam memilih film dan pengguna bisa memberikan fitur *review* sehingga pengguna bisa memberikan komentar tentang *film* tersebut. Dalam penelitian ini lebih berfokus pada analisis kenyamanan atau pengalaman yang ditawarkan kepada pengguna dalam penggunaan aplikasi *mobile* Ditonton App. *User Experience (UX)* adalah salah satu faktor penting bagi suatu aplikasi dalam memberikan kesan pengalaman yang baik tentang produk yang ditawarkan melalui interaksi pengguna terhadap suatu produk. Pada penelitian ini menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEO). Berfungsi untuk mengevaluasi prototipe atau desain terhadap setiap kriteria pelanggan entah dalam informasi atau konten yang ada di dalam aplikasi berfungsi untuk melihat dan mengevaluasi seberapa efektif konten dalam memenuhi informasi pengguna. Hasil penelitian ini yaitu bisa menunjukkan skala daya tarik memiliki nilai rata-rata 1.839, skala kejelasan memiliki nilai rata-rata 2.125, kemudian skala efisiensi memiliki nilai 1.773, kemudian skala ketepatan memiliki nilai 1.703. Skala kebaruan memiliki nilai sebesar 1.469 dan terakhir skala stimulasi memiliki nilai 1.484 [13].

**Tabel 2. 1** Perbandingan Penelitian Sebelumnya

| No. | Nama Peneliti              | Tahun Penelitian | Tujuan Penelitian                                                                                                                                                                                                                                                                        | Metode Penelitian                                        | Hasil Penelitian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----|----------------------------|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Rezaldy, dkk. [9]          | 2019             | Untuk mengetahui pengaruh dari <i>user experience</i> terhadap kepuasan pengguna pada layanan streaming video Iflix pada aplikasi <i>mobile</i> .                                                                                                                                        | <i>Path Analysis</i>                                     | <i>User experience</i> pengguna layanan <i>streaming</i> video Iflix pada aplikasi <i>mobile</i> terhadap variabel <i>efficiency</i> harus dilakukan adanya perbaikan dikarenakan variabel tersebut tidak memiliki pengaruh yang tinggi terhadap kepuasan pengguna.                                                                                                                                                                      |
| 2.  | Sulistyaningrum, dkk. [10] | 2019             | Melakukan evaluasi untuk mencari permasalahan yang terdapat pada aplikasi <i>mobile</i> UBTv, sehingga dari temuan permasalahan tersebut dapat dijadikan sebagai bahan perbaikan sebelum aplikasi dirilis serta untuk memberikan rekomendasi desain perbaikan dan <i>prototype</i> untuk | <i>Heuristic Evaluation</i> dan <i>Usability Testing</i> | Hasil permasalahan berjumlah 20 yang terdiri dari 16 jumlah permasalahan antarmuka dan menghasilkan 4 permasalahan fungsional dengan menggunakan evaluasi <i>Heuristik</i> , kemudian evaluasi dengan menggunakan metode <i>usability testing</i> dengan 3 aspek yaitu <i>satisfaction</i> , <i>efficiency</i> dan <i>learnability</i> . Metode <i>usability testing</i> dilakukan dengan 2 kali yaitu desain lama dan baru. Peningkatan |

| No. | Nama Peneliti         | Tahun Penelitian | Tujuan Penelitian                                                                                                                                                                                                                                                            | Metode Penelitian                          | Hasil Penelitian                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----|-----------------------|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                       |                  | mempermudah pengembang memperbaiki aplikasi UBTV.                                                                                                                                                                                                                            |                                            | aspek <i>learnability</i> pada desain lama ke desain baru sebesar 0.2 dapat lebih digunakan di desain baru, pada aspek <i>efficiency</i> sebanyak 61.7% kemudian pada aspek <i>satisfaction</i> sebesar 63.1%.                                                          |
| 3.  | Feriano, dkk. [11]    | 2023             | Untuk melakukan analisis terhadap <i>user experience</i> kepada pengguna ketika menggunakan layanan <i>streaming</i> Disney+ Hotstar dan hasil dari analisis tersebut dapat dijadikan sebagai bahan rekomendasi untuk meningkatkan pengalaman pengguna dari Disney+ Hotstar. | <i>User Experience Questionnaire (UEQ)</i> | Aspek <i>attractiveness</i> atau daya tarik perlu untuk dilakukan peningkatan serta pengalaman pengguna yang buruk bukan alasan kenapa pengguna jarang menggunakan aplikasi Disney+ Hotstar karena banyak responden yang memberikan ulasan positif pada penelitian ini. |
| 4.  | Rahmadhani, dkk. [12] | 2023             | Untuk mengidentifikasi dan mengetahui aspek kekurangan dan juga memberikan                                                                                                                                                                                                   | <i>MeCUE Questionnaire (2.0)</i>           | Terdapat rekomendasi perbaikan untuk melakukan peningkatan pada aspek ketergantungan, loyalitas, dan kepercayaan                                                                                                                                                        |

| No. | Nama Peneliti          | Tahun Penelitian | Tujuan Penelitian                                                                                                                                                        | Metode Penelitian                        | Hasil Penelitian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----|------------------------|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                        |                  | rekomenadasi peluang peningkatan atau perbaikan dari <i>user experience</i> Disney+ Hotstar sehingga menjadi aplikasi yang baik bagi penggunanya.                        |                                          | serta peningkatan status pada komitmen pengguna terhadap aplikasi.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 5.  | Saepudin, dkk.<br>[13] | 2023             | Untuk mengetahui karakteristik pengguna ketika berinteraksi dengan aplikasi dan <i>user experience</i> yang dirasakan pengguna ketika menggunakan aplikasi Ditonton App. | <i>User Experience Questionare (UEQ)</i> | Hasil <i>benchmark</i> dari aspek daya tarik, efisiensi, simulasi dan kebaruan masuk pada kategori skala baik, dan aspek kejelasan dan ketepatan masuk pada skala bagus sekali, dengan perolehan angka dari aspek daya tarik memiliki nilai rata-rata 1.839, skala kejelasan memiliki nilai rata-rata 2.125, kemudian skala efisiensi memiliki nilai 1.773, kemudian skala ketepatan memiliki nilai 1.703. Skala kebaruan memiliki nilai sebesar 1.469 dan terakhir skala stimulasi memiliki nilai 1.484. |

## 2.2 Dasar Teori

### 2.2.1 Layanan *Streaming Video*

*Streaming* video adalah salah satu media yang menawarkan cara menonton interaktif dan menggunakan sistem algoritma dalam memberikan katalog konten seperti serial, dokumenter dan film. Biasanya layanan *streaming* video berpusat pada konten yang diproduksi dan dibuat. Jumlah layanan *streaming* di Indonesia berkembang pesat dengan adanya layanan *streaming* video karena para pengguna seperti diberikan alternatif bagi yang ingin mencari hiburan dengan praktis, mudah dan hemat dikantong dengan mengakses platform layanan *streaming* video. Cara untuk menikmati layanan *streaming* video yaitu dengan menggunakan ponsel cerdas atau *smartphone* yang berbasis internet yang menyediakan berbagai tampilan yang mudah dipakai dan *operating system* yang canggih.

Berbeda dengan telepon, radio dan televisi, teknologi dengan internet mengubah cara berpikir masyarakat dalam menggunakan media, layanan *streaming* video dapat memberikan saran konten yang sesuai dengan minat khalayak dengan sistem saran rekomendasi yang canggih. Generasi sekarang menjadi sorotan karena generasi sekarang terutama generasi *milenial* dan generasi generasi Z. lebih sering menggunakan layanan *streaming* video entah untuk menonton tutorial atau hanya sekedar menonton film saja [14].

### 2.2.2 MOLA

MOLA adalah sebuah *platform* aplikasi media konten *streaming* video dari Indonesia yang dikelola oleh Polytron dan konten yang terdapat pada layanan *streaming* MOLA bisa diakses melalui *device box* televisi dan *mobile device*. MOLA menawarkan beberapa konten eksklusif seperti siaran langsung olahraga (tinju, sepak bola, bulu tangkis), serial TV, film Indonesia maupun mancanegara hingga acara anak-anak. Saat ini MOLA naik daun dengan tayangan eksklusif *premier league* secara *live*. Bahkan MOLA pernah menggabungkan layanan *streaming* videonya di antaranya lewat tayangan eksklusif program liga Inggris 2019/2020 yang bekerjasama sebagai mitra penyiaran dengan media saluran TVRI dan Matrix khusus tayangan untuk liga Inggris.

MOLA tersedia di sistem operasi Android dan iOS melalui Google Play Store untuk Andorid dan iOS melalui Appstore. Untuk mengunduh aplikasi MOLA biasanya terdapat informasi seperti deskripsi, *rating* mengenai aplikasi di dalamnya dengan bermaksud mengetahui kelebihan dan kekurangan dari aplikasi yang dibuat. MOLA sendiri dirilis di Google Play Store pertama kali pada tanggal 19 juli 2019. Sudah *download* sebanyak 5 juta kali oleh pengguna dengan *rating* 3,0 [15].

### **2.2.3 User Experience**

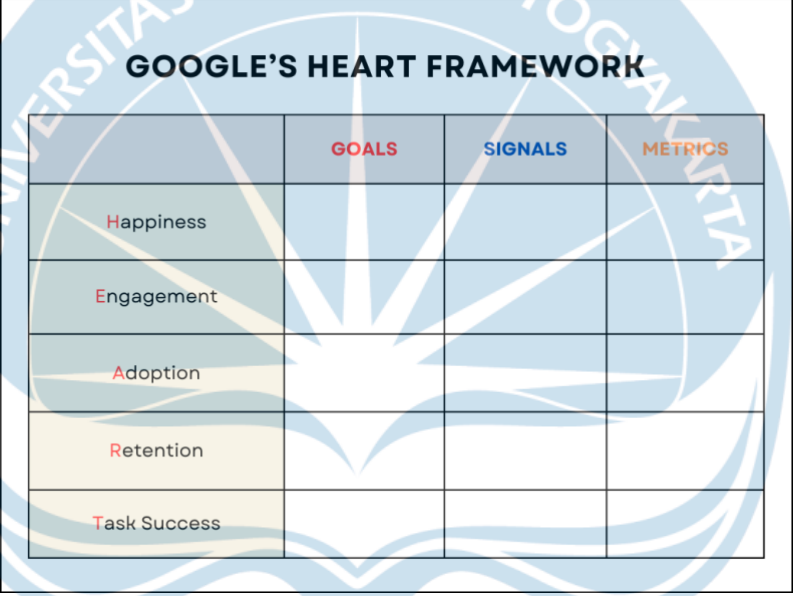
*User experience* adalah salah satu aspek yang berhubungan dengan pengalaman yang dapat diterima oleh pengguna ketika menggunakan piranti atau perangkat lunak melalui reaksi, pandangan, perilaku, emosi dan juga pikiran yang dapat dirasakan oleh pengguna yang bersifat subjektif [16]. Pengguna memiliki perilaku positif di saat perangkat lunak yang digunakan dapat memberikan pengalaman yang positif dan dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik. *User experience* akan memberikan gambaran tentang berbagai kemungkinan dalam memenuhi berbagai *requirements* melalui interaksi desain. [17].

Dalam *user experience* terdapat beberapa komponen penting ketika akan melakukan perancangan sebuah produk, komponen tersebut yaitu *user research*, *content strategy*, *information architecture*, *interaction design*, *visual design*, *usability* [16]. *User research* adalah tindakan untuk menggali sisi pengguna yang berguna untuk mengetahui secara mendalam dari segi kelemahan yang terdapat pada produk. *Content strategy* adalah komponen *user experience* yang digunakan untuk mendapatkan ide konten menarik, mempunyai makna, serta berkelanjutan sehingga dapat membuat pengguna dapat bertahan dalam menggunakan produk. *Information architecture* adalah pembuatan struktur informasi yang bertujuan agar produk dapat dengan mudah dipahami oleh pengguna sehingga produk dapat digunakan semaksimal mungkin oleh pengguna. *Interaction design* adalah sebuah interaksi yang terjadi antara produk dengan pengguna, sehingga tujuan dari adanya *interaction design* adalah untuk lebih memudahkan pengguna ketika menggunakan produk dan tidak merasa kesulitan. Visual desain adalah komponen *user experience* yang dapat memberikan kenyamanan untuk penggunanya ketika menggunakan produk, visual desain terdiri tampilan visual seperti

garis, rupa, warna, tekstur, tipografi, dan bentuk tampilan. *Usability* adalah komponen penting yang harus diperhatikan pertama kali ketika ingin merancang produk, dengan *usability* pengguna dapat merasa efisien, efektif, puas, dan produk dapat memenuhi tujuan tertentu yang dibutuhkan oleh penggunanya [16].

Dalam menciptakan sebuah *user experience* yang baik perlu untuk memastikan bahwa kebutuhan telah sesuai dengan keinginan pengguna serta keanggunan dari produk, dengan demikian produk tersebut dapat menjadi sebuah produk yang disenangi untuk dimiliki oleh pengguna atau *joy to own* dan juga produk tersebut dapat disenangi ketika digunakan atau *joy to use* [18].

#### 2.2.4 Google's Heart Framework



|              | GOALS | SIGNALS | METRICS |
|--------------|-------|---------|---------|
| Happiness    |       |         |         |
| Engagement   |       |         |         |
| Adoption     |       |         |         |
| Retention    |       |         |         |
| Task Success |       |         |         |

**Gambar 2. 1** Google's HEART Framework [19]

*Google's HEART Framework* merupakan sebuah kerangka kerja yang dibuat dan dikembangkan oleh Google yang berfungsi untuk mengukur dan mengetahui pengalaman pengguna di berbagai produk digital. Analisis melalui metode *Google's HEART Framework* bermanfaat untuk membantu mengidentifikasi kekurangan dan kelebihan dari sisi pengalaman pengguna. Hasil dari analisis ini membantu memberikan rekomendasi perbaikan atau masukan yang lebih spesifik sehingga bisa meningkatkan *user experience* dari pengguna secara menyeluruh dalam menggunakan perangkat lunak *mobile apps* [20]. Penggunaan *Googles's HEART Framework* memiliki proses yang terstruktur yang berfungsi untuk mengatur apa saja variabel yang harus digunakan saat melakukan evaluasi dengan langkah awal menggunakan rangkaian *Goals, Signal dan*

*Metrics* [21]. *Goals* berfungsi untuk mengidentifikasi tujuan melalui produk dan fitur yang berkaitan dengan *user experience*. *Signal* merupakan tindakan yang dapat menunjukkan bahwa tujuan dari *goals* tersebut telah dicapai [22]. Sedangkan *Metrics* merupakan alat ukur yang dapat digunakan untuk menghitung sejauh mana tujuan tercapai [21]:

#### 1. *Happines*

*Happiness* merupakan variabel yang bersifat subjektif dari pengalaman pengguna yang mencakup aspek kepuasan dan ketertarikan pengguna ketika menggunakan sebuah produk, kemudahan menggunakan produk, dan indikasi pengguna akan merekomendasikan produk kepada orang lain.

#### 2. *Engagement*

*Engagement* adalah variabel yang digunakan untuk melihat atau mengukur seberapa jauh pengguna terlibat seperti intensitas seberapa lama pengguna dapat menggunakan produk tersebut baik dalam segi waktu maupun dalam interaksi dengan produk.

#### 3. *Adoption*

*Adoption* adalah variabel yang ditujukan untuk mengetahui seberapa banyak jumlah dari pengguna yang dapat memulai menggunakan produk pada kurun waktu tertentu, secara singkat apakah pengguna baru tersebut cepat dalam berinteraksi dan memahami produk.

#### 4. *Retention*

*Retention* merupakan variabel yang digunakan untuk mengetahui seberapa sering atau aktif pengguna pada suatu periode ke periode selanjutnya, apakah pengguna akan tetap menggunakan produk tersebut atau tidak.

#### 5. *Task Succes*

*Task Success* digunakan untuk mengetahui tingkat kemudahan pengguna seperti efektivitas, efisiensi dalam mencapai apa yang dapat dilakukan pada produk serta tingkat kesalahan yang dihasilkan oleh produk.