

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Menonton adalah kegiatan melihat, menyaksikan, dan memahami gambar hidup, pertunjukan, dan lain sebagainya. Seiring dengan perkembangan zaman, munculah tontonan berupa film, drama, sinetron, *talkshow*, *variety show*, dan lain sebagainya. Menonton telah menjadi salah satu hobi dan hiburan bagi masyarakat era ini. Semakin banyaknya peminat kegiatan menonton ini membuat industri hiburan semakin banyak memproduksi berbagai macam tontonan baik lokal maupun internasional. Selain menonton film, drama, dan sinetron lokal, banyak juga masyarakat meminati film, drama, dan berbagai tontonan internasional.

Berbagai macam cara pun dilakukan untuk dapat menonton acara internasional, salah satunya ialah melalui *website streaming* ilegal yang memberikan berbagai tontonan secara gratis. Melalui *website streaming* ilegal, penonton dapat mengakses film, drama, sinetron, atau acara apapun baik lokal maupun internasional dengan berbagai *subtitle* atau teks secara gratis. Bahkan terkadang *website-website streaming* ilegal ini memiliki *update* yang jauh lebih cepat dibandingkan *website-website* ataupun cara legal lainnya. Berbagai cara pun dilakukan oleh pemerintah, khususnya pemerintah Indonesia sebagai Negara hukum untuk mengatasi *website-website streaming* ilegal ini.

Semakin maraknya penangkapan *website streaming* ilegal, membuat penonton semakin sulit untuk mencari akses demi menonton film, drama,

sinetron, atau acara internasional apapun. Hal ini ternyata menjadi inspirasi bisnis bagi orang lain, yakni munculnya *website-website* dan aplikasi-aplikasi menonton legal yang tersedia bagi masyarakat baik berbayar maupun tidak berbayar atau gratis. *Website-website* dan aplikasi-aplikasi menonton legal ini tersedia dengan berbagai macam fitur dan keunggulan, salah satunya adalah website *WeTV*.

WeTV merupakan salah satu *platform* penyedia siaran berbagai acara dalam maupun luar negeri secara gratis dan berbayar. *WeTV* adalah *platform* versi internasional dari *Tencent Video* milik perusahaan teknologi *Tencent* dari Tiongkok yang telah masuk ke Indonesia sejak tahun 2019 dengan lebih dari 100 juta pelanggan. Layanan *streaming WeTV* menyajikan konten-konten Mandarin *original* dari *Tencent Video*, serta konten-konten lainnya dari berbagai negara di Asia, seperti Indonesia, Korea, Thailand, Malaysia, Filipina dan Jepang dengan berbagai *subtitle* atau teks [1]. *WeTV* juga menyediakan fitur layanan *WeTV VIP* di mana pengguna dapat berlangganan dengan membayar sejumlah uang untuk periode tertentu (bulanan atau tahunan) agar dapat menonton beberapa film berbayar, menonton tanpa iklan, menikmati layanan “*fast track*” yang memungkinkan penonton menonton episode sebuah serial dengan jumlah lebih banyak dan lebih dahulu, dan akses *download* yang lebih cepat.

Selain itu, di setiap negara tempat *WeTV* beroperasi, konten *original* lokal juga diproduksi. Khusus di Indonesia, *WeTV* telah memproduksi serial *original* seperti *Yowis Ben: The Series*, *My Lecturer My Husband*, *Imperfect: The Series*, *Titisan*, *Ustad Milenial*, *Kisah untuk Geri*, *Butir-butir Pasir di Laut*, *9 Bulan*, *Antares*, *Little Mom*, *Sianida*, dan lain sebagainya. Namun, masih ada sekitar lebih

dari 19 ribu orang yang memberikan *rating* jelek untuk *WeTV*. Hal ini berarti *WeTV* dinilai masih kurang dalam *usability*-nya. Beberapa *user* atau pengguna mengatakan bahwa suara dari video terkadang hilang ketika video dijalankan, ketika *user* atau pengguna sedang menonton tiba-tiba kembali ke halaman beranda, film yang sering kembali ke awal ketika akan habis dan tidak dapat dipercepat, teks atau *subtitle* yang tidak muncul, dan lain sebagainya [2].

Untuk menggali permasalahan *usability* apa saja yang ada pada *website WeTV* dan mengevaluasi tingkat *usability* pada *website WeTV* yang termasuk mengukur sejauh mana tingkat *learnability*, tingkat *efficiency*, tingkat *memorability*, tingkat *errors*, dan tingkat *satisfaction* pada *website WeTV*, maka dilakukanlah penelitian guna mengetahui bagaimana *usability* pada *website WeTV*. Di mana pada penelitian ini penulis akan menggunakan metode *usability testing*. *Usability testing* adalah salah satu kategori metode dalam mengevaluasi *usability* suatu desain yang mengobservasi para pengguna terhadap suatu desain yang kemudian diambil datanya untuk dianalisa.

Biasanya, selama *test* berlangsung, responden akan mencoba menyelesaikan tugas yang diberikan. Sementara pengamat melihat, mendengar, dan membuat catatan dari hasil pengamatan terhadap peserta. Tujuan dari metode tersebut adalah untuk mengidentifikasi masalah *usability*, mengumpulkan data kualitatif, data kuantitatif, dan menentukan kepuasan pengguna dengan produk tersebut [3].

Penulis menggunakan metode *usability testing* dikarenakan berdasarkan [4], metode ini dapat mengungkapkan masalah dalam desain, menemukan peluang untuk meningkatkan desain, dan mempelajari tentang perilaku dan preferensi *user* atau pengguna. Selain itu, pada metode ini melibatkan para *user* atau pengguna *WeTV* sebagai responden. Dengan menggunakan *user* atau pengguna sebagai responden, maka dapat menemukan permasalahan *usability* dan hasil pengujian yang lebih konkret. Sehubungan dengan uraian di atas, penulis ingin mengetahui mengenai *usability website WeTV*. Maka dari itu, penulis tertarik untuk membuat penelitian yang berjudul **“Evaluasi Usability Website WeTV dengan Menggunakan Metode Usability Testing”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka didapat rumusan masalah yaitu bagaimana evaluasi *usability website WeTV* dengan menggunakan metode *usability testing*?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari pembahasan di luar ruang lingkup masalah pada penelitian ini, maka penulis memberikan batasan masalah yaitu:

1. Pada penelitian ini, evaluasi hanya berfokus pada *website WeTV* versi Indonesia.
2. Pada penelitian ini, evaluasi *usability website WeTV* dilakukan dengan menggunakan metode *usability testing*.
3. Pada penelitian ini, menggunakan 5 orang responden untuk *task scenario* dan 30 orang responden untuk kuesioner *SUS* dengan skala nasional.

4. Indikator dalam penelitian ini berupa atribut *usability* di mana terdiri dari *learnability, efficiency, memorability, errors, dan satisfaction*.
5. *Usability testing* pada penelitian ini dilakukan secara *online* dikarenakan adanya pandemi COVID-19.

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui *usability website WeTV* dengan menggunakan metode *usability testing*.
2. Memberikan rekomendasi perbaikan terkait permasalahan *usability* yang didapat dari hasil wawancara yang dilakukan.

1.5 MANFAAT PENELITIAN

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai, maka penelitian ini diharapkan memiliki manfaat penelitian sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Dengan dilakukannya penelitian ini, dapat meningkatkan pengetahuan serta wawasan yang lebih luas lagi mengenai *usability website WeTV* serta menambah pengalaman penulis dalam melakukan penelitian terkait.

2. Bagi Responden

Dengan penelitian ini, diharapkan responden memperoleh bahan masukan mengenai pemanfaatan *website WeTV* sehingga dalam penggunaannya menjadi lebih maksimal dan efektif.

3. Bagi Pembaca Penelitian

Hasil penelitian ini memberikan pengetahuan serta wawasan untuk pembaca terkait *usability website WeTV* serta menambah informasi baru mengenai evaluasi *usability website WeTV* khususnya dengan menggunakan metode *usability testing*.

1.6 SISTEMATIKA PENELITIAN

Sistematika penelitian yang terdapat pada penelitian ini dilaksanakan berdasarkan urutan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan berbagai hal mengenai latar belakang pembuatan penelitian, perumusan masalah yang dihadapi, pembatasan masalah yang akan dibatasi, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisikan teori-teori dasar dan tinjauan pustaka. Teori dasar yang dikutip dari artikel, buku, jurnal, dan lainnya yang dapat digunakan untuk menunjang analisa masalah serta sebagai acuan untuk menyusun penelitian ini.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan kerangka kerja/tahapan proses yang dilakukan selama pengerjaan penelitian, metode yang digunakan, serta *tools* (alat bantu) yang digunakan dalam pelaksanaan penelitian ini.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas mengenai penyusunan *task scenario* dan kuesioner *SUS* serta hasil pembahasannya.

BAB V : PENUTUP

Bab ini terdapat kesimpulan dan saran yang diberikan oleh peneliti.