

Evaluasi Pengalaman Pengguna Twitch dengan Metode *User Experience Questionnaire*

¹Desi Arisandy, ²Riche, ³Rudi, ⁴Sukaryo, ⁵Vincent Noris Tandean
^{1,2,3,4,5}Universitas Mikroskil
Medan, Indonesia

¹desi.arisandy@mikroskil.ac.id, ²riche@mikroskil.ac.id, ³rudi@mikroskil.ac.id,
⁴202110177@student.mikroskil.ac.id, ⁵202112009@student.mikroskil.ac.id

*Penulis Korespondensi

Diajukan : 04/12/2024

Diterima : 16/12/2024

Dipublikasi : 06/01/2025

ABSTRAK

Twitch merupakan platform *live streaming* yang dirancang untuk menampilkan berbagai konten game yang memungkinkan pemain untuk berinteraksi dengan *streamer* dan pemain lain melalui obrolan. Twitch menyediakan platform *website* dan aplikasi bagi pemain. Berdasarkan data statistik dari Semrush tahun 2023, sebanyak 66,44% pemain bermain dengan *website* sedangkan 33,56% bermain dengan aplikasi. Dari data ini terdapat kesenjangan yang besar antara pengguna *website* dengan aplikasi sehingga menarik untuk diteliti. Metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) merupakan metode evaluasi yang memungkinkan pengguna untuk memberikan penilaian cepat dan komprehensif tentang pengalaman pengguna. Dengan bantuan UEQ *Compare Products* dapat dilakukan perbandingan hasil kedua produk dan menguji tingkat signifikan kedua produk. Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan terhadap 68 responden, hasil pengujian UEQ pada aplikasi menunjukkan evaluasi yang positif pada semua skala dengan nilai mean $>0,8$. Hasil *benchmark* juga menunjukkan bahwa skala Kebaruan mendapatkan hasil dengan kategori “*good*”, skala Daya Tarik mendapatkan hasil dengan kategori “*below average*”, serta 4 skala lain yaitu Kejelasan, Efisiensi, Ketepatan, dan Stimulasi mendapatkan hasil dengan kategori “*above average*”. Untuk pengujian pada *website*, hasil pengujian juga menunjukkan evaluasi yang positif pada semua skala dengan nilai mean $>0,8$. Hasil *benchmark* pada skala Kebaruan mendapatkan hasil dengan kategori “*good*”, skala Daya Tarik dan Kejelasan mendapatkan hasil dengan kategori “*below average*”, sedangkan skala Efisiensi, Ketepatan, dan Stimulasi mendapatkan hasil dengan kategori “*above average*”. Hasil uji *simple T-Test* dengan tingkat alpha 0,05 menyajikan rata-rata skala Daya Tarik sebesar 0,39, Kejelasan sebesar 0,71, Efisiensi sebesar 0,57, Ketepatan sebesar 0,75, Stimulasi sebesar 0,99, dan Kebaruan sebesar 1,00. Hasil uji menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan yang signifikan pada semua skala. Berdasarkan hasil pengujian, tidak ada perbedaan yang signifikan pada kedua produk.

Kata Kunci: Aplikasi, *Benchmark*, Twitch, UEQ, *Website*.

I. PENDAHULUAN

Berdasarkan hasil survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia pada tahun 2022-2023 angka pengguna internet di Indonesia telah mencapai 215,63 juta atau sebesar 78,19% dari 275,77 juta jiwa masyarakat Indonesia (Kandau & Munawaroh, 2023). 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. Terdapat banyak platform *live streaming* video yang populer, salah satunya adalah Twitch. Twitch merupakan 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 (Azel Ryhan & Baskoro, 2021) (Chae & Lee, 2022).

Twitch menyediakan platform *website* dan aplikasi untuk menonton *streaming game* sehingga pengguna dapat memilih platform yang diinginkannya. 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 *website* dan 33,56% (513.319.092) merupakan pengguna *aplikasi* (Semrush, 2023). Dari data ini terdapat kesenjangan yang besar antara pengguna *website* dengan *aplikasi*.

Metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) merupakan metode evaluasi yang memungkinkan pengguna untuk memberikan penilaian cepat dan komprehensif tentang pengalaman pengguna (Riche & Marpaung, 2021). UEQ juga menyediakan template berupa UEQ *Data Analysis Tool* dan UEQ *Compare Products* untuk mengukur UX suatu produk sehingga memudahkan pengolahan data survei (Putra & Bella, 2022). Metode UEQ juga dapat dipahami dan diaplikasikan saat pengolahan data. *Tools*-nya tersedia secara gratis dan menghasilkan data yang valid dan relevan. Berdasarkan hal ini maka metode UEQ dinilai cocok untuk mengevaluasi pengalaman pengguna Twitch baik pada *website* maupun *aplikasi*.

II. STUDI LITERATUR

Penelitian Terdahulu

Terdapat beberapa penelitian yang menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) untuk mengevaluasi pengalaman pengguna. Penelitian yang dilakukan oleh Arlinta Christy Barus, dkk menunjukkan bahwa pengujian UEQ pada *website* dan *aplikasi mobile* 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* dibandingkan yang lama (Barus et al., 2022). Penelitian yang dilakukan oleh Kevin Khanza Pangestu, dkk 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 (Khanza Pangestu et al., 2023). Penelitian yang dilakukan oleh Fara Della Nur Annisa, dkk 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 (Annisa et al., 2022).

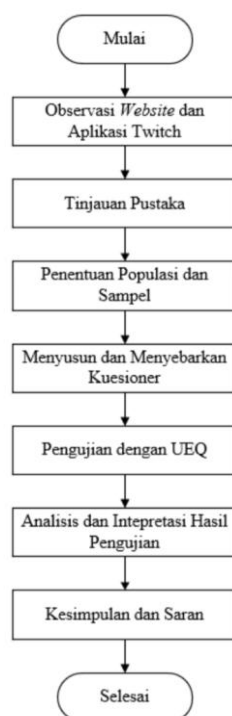
III. METODE

User Experience Questionnaire (UEQ) merupakan metode evaluasi yang memungkinkan pengguna untuk memberikan penilaian cepat dan komprehensif tentang pengalaman pengguna. UEQ terdiri dari 6 skala dengan total 26 pertanyaan sebagai berikut (Schrepp, 2019).

1. Daya tarik (*attractiveness*) : Apakah pengguna menyukai atau tidak menyukai produk?
2. Kejelasan (*perspicuity*) : Apakah mudah untuk mengenal produk ini? Apakah mudah untuk belajar cara menggunakan produk ini?
3. Efisiensi (*efficiency*) : Apakah pengguna dapat menyelesaikan tugas-tugas mereka tanpa usaha yang tidak perlu?

4. Ketepatan (*dependability*) : Apakah pengguna merasa dapat mengendalikan interaksi tersebut?
5. Stimulasi (*stimulation*) : Apakah menggunakan produk ini mengasyikkan dan memotivasi?
6. Kebaruan (*novelty*) : Apakah produk ini inovatif dan kreatif? Apakah produk ini menarik minat pengguna?

Tahapan penelitian dilakukan sebagai berikut:



Gambar 1. Tahapan Penelitian

Penjelasan untuk tahapan-tahapan dalam penelitian tersebut:

1. Observasi *website* dan aplikasi Twitch
Pada tahap ini, dilakukan observasi terhadap *website* dan aplikasi Twitch. Observasi ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran menyeluruh tentang fitur dan layanan yang dapat diakses oleh pengguna *website* dan aplikasi Twitch.
2. Tinjauan Pustaka
Pada tahap ini, dilakukan kajian literatur untuk mengumpulkan data atau informasi dari berbagai sumber yang relevan dengan topik penelitian. Sumber literatur tersebut dapat mencakup buku, jurnal, tesis, atau sumber-sumber lainnya.
3. Penentuan Populasi dan Sampel
Pada tahap ini, dilakukan penentuan populasi penelitian yaitu mahasiswa di Universitas Mikroskil yang menggunakan *website* dan aplikasi Twitch. Teknik *simple random sampling* akan digunakan untuk menghitung jumlah sampel minimal dari populasi mahasiswa yang menggunakan *website* dan aplikasi Twitch, peneliti menggunakan rumus *Cochran* dengan tingkat kepercayaan 90% dan *sampling error* 10%. Jumlah responden yang didapat dalam penelitian ini adalah 97 orang.
4. Menyusun dan Menyebarkan Kuesioner
Pada tahap ini, dilakukan penyusunan kuesioner berdasarkan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) dengan 26 pertanyaan untuk mengukur 6 skala (daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan, stimulasi, dan kebaruan) yang telah disediakan oleh UEQ. Setelah menyusun kuesioner, peneliti akan menyebarkan kuesioner kepada mahasiswa di Universitas Mikroskil dengan menggunakan *Microsoft Form*.
5. Pengujian dengan UEQ

Pada tahap ini, peneliti akan mengolah data yang telah dikumpulkan dari kuesioner dengan menggunakan *UEQ Data Analysis Tool* versi 12.

6. Analisis dan Intepretasi Hasil Pengujian

Pada tahap ini, peneliti akan menganalisis dan menginterpretasikan hasil pengolahan data melalui *UEQ Data Analysis Tool* versi 12 untuk mendapatkan nilai pengalaman pengguna pada keenam skala (daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan, stimulasi, dan kebaruan) yang telah diuji termasuk hasil perbandingan nilai pengalaman pengguna *website* dan aplikasi Twitch melalui *UEQ Compare Products* versi 4.

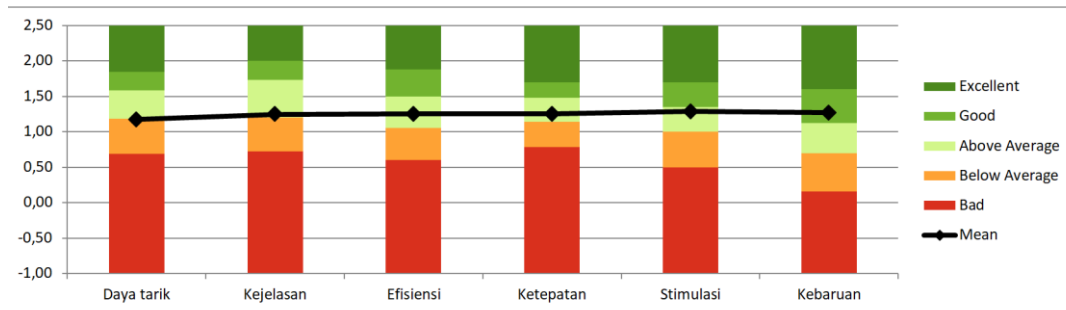
7. Kesimpulan dan Saran

Pada tahap ini, peneliti akan menarik kesimpulan berdasarkan hasil pembahasan yang telah dilakukan selama penelitian. Selain itu, peneliti juga akan memberikan saran untuk platform Twitch.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

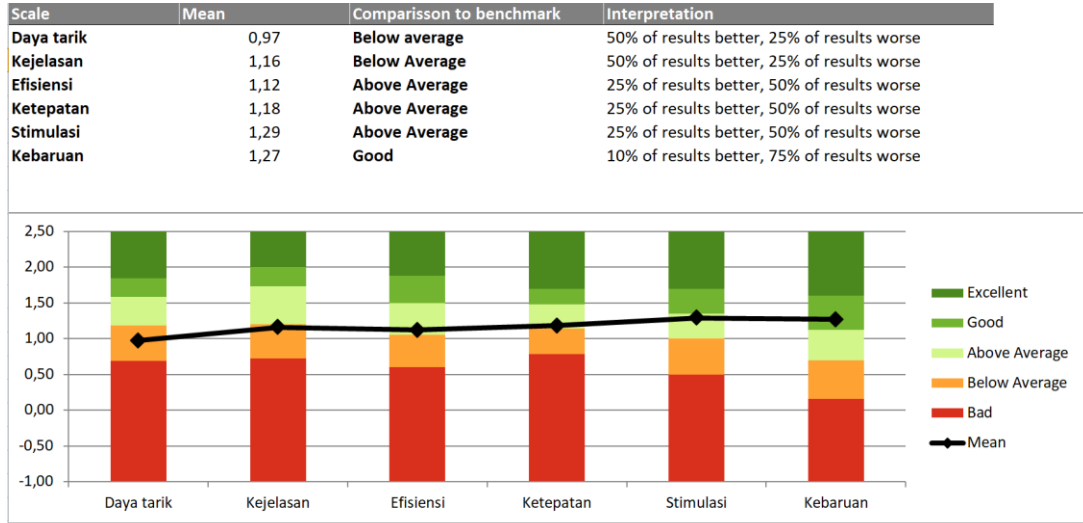
Evaluasi pengalaman pengguna pada website dan aplikasi Twitch dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada mahasiswa di Universitas Mikroskil yang dilakukan mulai dari tanggal 19 Desember 2023 sampai dengan 07 Februari 2024. Kuesioner dibagikan melalui Whatsapp dan Microsoft Teams dengan jumlah sampel minimal yang dibutuhkan sebanyak 68 responden. Data diuji dengan menggunakan *UEQ Data Analysis Tool* dan *UEQ Compare Products*. Gambar 2 menunjukkan hasil pengujian UEQ terhadap aplikasi Twitch.

Scale	Mean	Comparisson to benchmark	Interpretation
Daya tarik	1,17	Below average	50% of results better, 25% of results worse
Kejelasan	1,24	Above Average	25% of results better, 50% of results worse
Efisiensi	1,25	Above Average	25% of results better, 50% of results worse
Ketepatan	1,25	Above Average	25% of results better, 50% of results worse
Stimulasi	1,29	Above Average	25% of results better, 50% of results worse
Kebaruan	1,27	Good	10% of results better, 75% of results worse



Gambar 2. Hasil Pengujian UEQ pada Aplikasi Twitch

Hasil pengujian UEQ pada aplikasi Twitch menunjukkan evaluasi yang positif pada semua skala dengan nilai mean >0,8. Hasil benchmark juga menunjukkan bahwa skala Kebaruan mendapatkan hasil dengan kategori “good”, skala Daya Tarik mendapatkan hasil dengan kategori “below average”, sedangkan 4 skala lain yaitu Kejelasan, Efisiensi, Ketepatan, dan Stimulasi mendapatkan hasil dengan kategori “above average”.



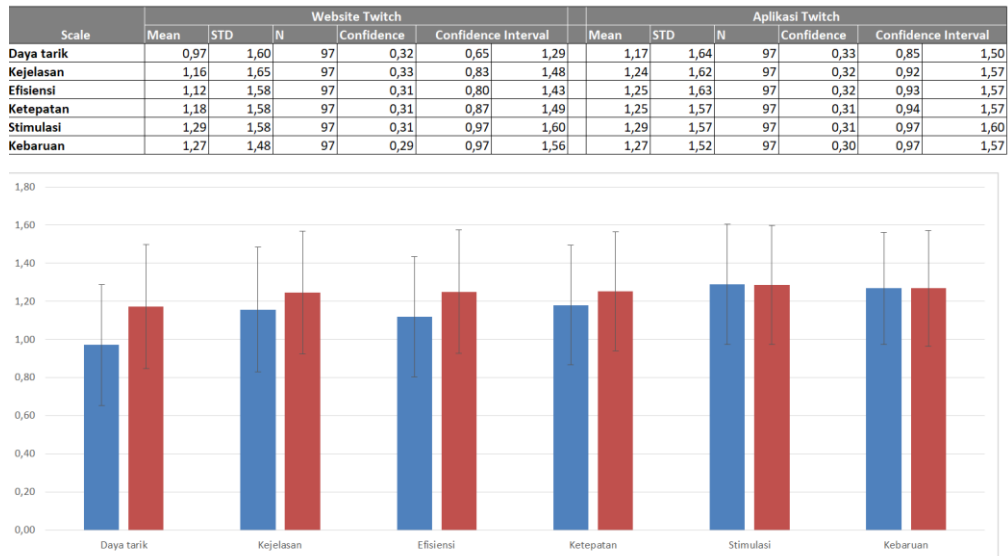
Gambar 3. Hasil Pengujian UEQ pada Website Twitch

Hasil pengujian UEQ pada website Twitch pada gambar 3 menunjukkan evaluasi yang positif pada semua skala dengan nilai mean >0,8. Hasil benchmark pada skala Kebaruan mendapatkan hasil dengan kategori “good”, skala Daya Tarik dan Kejelasan mendapatkan hasil dengan kategori “below average”, sedangkan skala Efisiensi, Ketepatan, dan Stimulasi mendapatkan hasil dengan kategori “above average”.

Setelah didapatkan hasil pengujian terhadap aplikasi dan website Twitch, maka dilakukan perbandingan hasil pengujian dengan UEQ *Compare Products* untuk melihat kesenjangan seperti pada gambar 4 berikut.

Comparison of Scale Means

Shows the scale means and the corresponding 5% confidence intervals.



Gambar 4. Grafik Perbandingan Hasil Pengujian Website dan Aplikasi Twitch

Berdasarkan perbandingan hasil pengujian website dan aplikasi Twitch pada gambar 4, dapat dilihat bahwa aplikasi Twitch lebih unggul dari skala Daya Tarik, Kejelasan, Efisiensi, dan Ketepatan. Sedangkan untuk skala Stimulasi dan Kebaruan memiliki nilai yang sama dengan website Twitch.

Alpha level: 0,05

Daya tarik	0,39	No Significant Difference
Kejelasan	0,71	No Significant Difference
Efisiensi	0,57	No Significant Difference
Ketepatan	0,75	No Significant Difference
Stimulasi	0,99	No Significant Difference
Kebaruan	1,00	No Significant Difference

Gambar 5. Hasil Uji *Simple T-Test*

Berdasarkan hasil uji *simple T-Test* dengan tingkat alpha 0,05 seperti yang dilihat pada gambar 5 di atas, maka rata-rata skala Daya Tarik sebesar 0,39, Kejelasan sebesar 0,71, Efisiensi sebesar 0,57, Ketepatan sebesar 0,75, Stimulasi sebesar 0,99, dan Kebaruan sebesar 1,00. Hasil uji menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan yang signifikan pada semua skala.

Berdasarkan hasil analisis pengalaman pengguna pada *website* dan aplikasi Twitch, responden memiliki impresi yang positif terhadap *website* dan aplikasi Twitch. Hal ini terlihat dari nilai *mean* pada semua skala yang mendapatkan evaluasi positif (memiliki nilai > 0,8). Dari hasil *Benchmark*, *website* Twitch mendapatkan hasil yang baik dalam skala kebaruan, serta di atas rata-rata dalam skala Efisiensi, Ketepatan, dan Stimulasi. Meskipun mendapatkan penilaian yang baik dalam beberapa aspek, *website* Twitch masih mendapatkan hasil di bawah rata-rata dalam skala Daya Tarik dan Kejelasan. Sedangkan aplikasi Twitch mendapatkan hasil yang baik dalam skala Kebaruan serta di atas rata-rata dalam skala Kejelasan, Efisiensi, Ketepatan, dan Stimulasi. Namun, masih di bawah rata-rata dalam skala Daya Tarik. Berdasarkan hasil uji *simple T-test* dengan tingkat alpha 0,05, kedua produk tidak memiliki perbedaan yang signifikan.

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengujian, tidak ada perbedaan yang signifikan pada kedua produk.

VI. REFERENSI

- Annisa, F. D. N., Jaya, J. N. U., & Surmiati, S. (2022). Evaluasi Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi E-Wallet OVO dan GOPAY Dengan Metode User Experience Questionnaire. *Journal of Information System Research (JOSH)*, 3(3), 242–251. <https://doi.org/10.47065/josh.v3i3.1527>
- Azel Ryhan, & Baskoro, D. N. (2021). Motivasi Penonton Livestream di Aplikasi Twitch. *Ganaya : Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 4(2), 339–355. <https://doi.org/10.37329/ganaya.v4i2.1329>
- Barus, A. C., Sinaga, S. I., Setiyadi, Y., & Panjaitan, N. M. (2022). User Experience Analysis of DiTenun Website-based Application and Mobile-based Application Using User Persona and User Experience Questionnaire (UEQ). *ICOSNIKOM 2022 - 2022 IEEE International Conference of Computer Science and Information Technology: Boundary Free: Preparing Indonesia for Metaverse Society*, 1–7. <https://doi.org/10.1109/ICOSNIKOM56551.2022.10034903>
- Chae, S., & Lee, S. (2022). *Sharing emotion while spectating video game play: Exploring Twitch users' emotional change after the outbreak of the COVID-19 pandemic* (pp. 1–11). Elsevier. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2022.107211>
- Kandau, M. R., & Munawaroh. (2023). Pengaruh Penggunaan Media Sosial Dan Differentiation Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pada Erni Dimsum Di Medan Johor. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 4(2), 547–554.
- Khanza Pangestu, K., Lathif, T., Suryanto, M., & Pratama, A. (2023). User Experience Questionnaire (Ueq) Sebagai Metode Pengukuran Evaluasi Pengalaman Pengguna Virtual Campus Tour Upn. *442 Journal of Information System, Applied, Management, Accounting and Research*, 7(2), 442–451. <https://doi.org/10.52362/jisamar.v7i2.718>

-
- Putra, C. I. J. A., & Bella, C. (2022). Rancang Bangun Aplikasi Penjadwalan Pemotreran Berbasis Mobile (Studi Kasus: Studio Muezzart). *Jurnal Portal Data*, 2(1), 1–11. <http://portaldata.org/index.php/portaldata/article/view/73%0Ahttp://portaldata.org/index.php/portaldata/article/download/73/73>
- Riche, R., & Marpaung, S. H. (2021). Evaluasi Pengalaman Pengguna dengan Menggunakan User Experience Questionnaire Perpustakaan Digital. *Jurnal Media Informatika Budidarma*, 5(4), 1345. <https://doi.org/10.30865/mib.v5i4.3270>
- Schrepp, M. (2019). User Experience Questionnaire Handbook. URL: [https://www.researchgate.net/publication/303880829_{_}User{_{}Experience{_{}Questionnaire{_{}Handbook{_{}Version{_{}2.\(Accessed: 02.02. 2017\), 1–15. www.ueq-online.org](https://www.researchgate.net/publication/303880829_{_}User{_{}Experience{_{}Questionnaire{_{}Handbook{_{}Version{_{}2.(Accessed: 02.02. 2017), 1–15. www.ueq-online.org)
- Semrush. (2023, December 2). *Twitch Overview*.