

Pentingnya User Experience pada Live Streaming Platform

Alvaro Austin - 2106752180 - SISTER C

ABSTRAK

User Experience atau lebih dikenal dengan UX adalah persepsi yang mengacu pada keseluruhan kesan dan kepuasan pengguna ketika mereka berinteraksi dengan produk, layanan, atau sistem. Secara formal, UX merupakan bagian penting yang harus dipertimbangkan dalam aplikasi kita karena pada setiap aplikasi akan digunakan oleh pengguna yang bermacam-macam. *Live Streaming Platform* adalah jenis platform yang dijalankan secara online dalam rangka untuk menyediakan platform bagi pengguna untuk menonton maupun menyiarkan konten secara langsung melalui Internet. Teknologi Informasi dan Komunikasi atau lebih dikenal dengan TIK merupakan kumpulan alat yang dapat digunakan untuk mengelola informasi. Pada era sekarang, dimana banyak orang yang menggunakan TIK dalam kehidupan sehari-hari, perancangan UX menjadi hal yang esensial.

Kata kunci: User Experience, Live Streaming Platform, Teknologi Informasi dan Komunikasi, Pemanfaatan TIK.

1. PENDAHULUAN

Live streaming merupakan suatu kegiatan yang sedang populer pada sosial media sejak beberapa tahun terakhir, terutama pada saat pandemi terjadi, *live streaming* menjadi media hiburan orang-orang. Untuk melakukan *live streaming* tentunya kita membutuhkan suatu platform agar *streamer* dapat membuat wadah sehingga dapat ditonton oleh user lain. Terdapat beberapa aplikasi yang sudah dapat dijadikan platform sebagai *live streaming* tersebut, antara lain Youtube, Twitch, Facebook Live, dsb. Tingkat kepopuleran *live streaming* yang terus meningkat menjadi bagaimana dampak dari UX pada platform-platform *live streaming* tersebut.

Live stream sekarang dapat menjadi sarana bagi orang-orang untuk mengubah hidup mereka, baik sebagai penonton maupun sebagai *streamer*. Oleh karena itu, UX yang baik akan membangun *live streaming* platform yang nyaman bagi semua tipe pengguna. UX pada *live streaming* platform sangat bergantung dari beberapa faktor seperti kualitas video, kemudahan mengakses konten yang diinginkan, fitur interaksi (*chatting*). Dari segi pengguna, tanpa UX yang baik, tentunya mereka menjadi tidak termotivasi untuk melanjutkan tontonan mereka. Hal

ini akan merugikan bagi pihak *streamer* yang membutuhkan *exposure* bagi *stream* mereka. Tidak hanya itu UX yang bagus akan meningkatkan popularitas *live streaming* platform. Oleh karena itu, pihak platform *live streaming* harus menganggap UX secara serius agar bisnis mereka dapat berjalan dengan lancar. Oleh karena itu, pada essay kali ini, akan dibahas mengenai pentingnya UX pada *live streaming platform*, serta bagaimana pengalaman pengguna dapat meningkatkan jalannya platform tersebut.

2. PEMBAHASAN

Terdapat banyak *live streaming* platform diluar sana namun tidak semua *live streaming* platform berhasil berkembang setara dengan yang lain sebagai contoh Mixer, *live streaming* platform berasal dari Microsoft. Salah satu faktor yang membuat itu terjadi adalah UX yang berkesan tidak nyaman bagi pengguna platform tersebut. Sebagai contoh, *live streaming* platform yang paling sukses adalah Twitch. Twitch menjadi platform *live streaming* yang dikunjungi oleh banyak orang pada waktu pandemi. Sementara itu, Mixer merupakan *live streaming* platform yang baru muncul pada tahun 2016. Pada saat pandemi, konten berupa *live streaming* merupakan konten yang paling banyak dikunjungi orang. Oleh karena itu, Mixer mulai melakukan publikasi besar-besaran atas layanan platformnya pada saat pandemi. Tentu saja, akibat publikasi tersebut, layanan mereka selalu dibandingkan dengan *live streaming* platform populer lainnya, seperti Twitch.

Mixer merupakan platform *streaming* yang cukup berbeda dengan twitch di sisi *user interface* (UI). Pada Mixer, untuk mencari konten yang kita inginkan (seperti gaming, podcast, dll) merupakan hal yang cukup sulit karena kategori-kategori yang mereka berikan sangat terbatas. Akan tetapi, Twitch memberikan fitur **browse** yang memudahkan kita untuk mencari game sesuai dengan kategori yang kita inginkan. Hal ini dapat berdampak buruk pada beberapa UX pengguna lainnya karena konten yang Mixer berikan akan terasa “terbatas”.

Perbedaan besar yang membuat UX pada Twitch lebih baik daripada Mixer adalah fitur interaksi (*chatting*) yang disediakan oleh kedua *live streaming* platform. Banyak orang memiliki argumen bahwa fitur *chatting* pada *live streaming* merupakan hal yang membuat konten tersebut spesial. Fitur ini merupakan hal yang membuat konten video biasa berbeda dengan konten *live streaming* karena seorang *streamer* dapat langsung berinteraksi dengan penontonnya. Perbedaan fitur *chatting* pada kedua platform ini terletak pada fleksibilitas penonton dalam

mengekspresikan perasaannya pada saat menonton. Pada Twitch, terdapat fitur emoji yang berasal dari *meme* di Internet. Meme merupakan suatu ide, konsep, tindakan yang tersebar di Internet karena memiliki kesan menarik. Tidak hanya itu, emoji tersebut biasanya dapat dibentuk dan digunakan oleh penonton sehingga memberikan mereka lahan untuk berkreasi sesuai dengan *meme* yang beredar. Akan tetapi pada Mixer, penonton tidak dapat membuat emoji kustom. Hal ini menyebabkan kurangnya UX pada bidang interaksi *streamer* dengan penonton mereka. Hal tersebut merupakan hal yang disayangkan karena interaksi *streamer dengan* penonton merupakan ciri khas yang unik dan baik bagi konten *live streaming*.

Akibatnya, Mixer terpaksa ditutup pada tahun 2020, 4 tahun setelah mereka berdiri, akibat kurangnya penonton dan beberapa hal lainnya. Sehingga dari contoh diatas dapat terlihat bahwa ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam memberikan UX yang baik bagi para pengguna. Hal-hal ini akan memberikan banyak manfaat bagi perusahaan *live streaming* untuk memberikan pengalaman yang baik bagi pengguna.

Hal pertama adalah navigasi dan kesesuaian para pengguna sangat penting agar konten-konten yang mereka tonton merupakan konten yang mereka inginkan. Tidak hanya itu, mereka juga harus diberikan fleksibilitas agar mereka bisa bernavigasi untuk menonton layanan konten lainnya. Dengan begitu, hal ini dapat mendorong para pengguna untuk menggunakan layanan *live stream*.

Hal kedua adalah kemudahan interaksi antara penonton dan *streamer*. Apabila interaksi penonton dan *streamer* dapat dimudahkan maka penonton pastinya akan menikmati waktu mereka dalam menggunakan layanan *live streaming*. Memberikan penonton opsi untuk membuat emoji mereka sendiri akan mendorong suasana *live streaming* menjadi lebih menakjubkan. Maka dari itu, budaya/kultur yang berasal dari Internet dapat direalisasikan agar penonton dan *streamer* dapat saling berinteraksi dengan baik.

Dari semua hal itu, dapat dilihat bahwa peran UX membuat pengguna pada aplikasi kita (baik itu platform *live streaming* atau yang lain) sangat berdampak bagi pertumbuhan aplikasi. Tanpa memikirkan UX yang baik, aplikasi kita tidak akan membuat pengguna terkesan. Dalam rangka meningkatkan pengalaman pengguna, platform live streaming dapat melakukan beberapa tindakan, seperti meningkatkan kualitas teknologi dan infrastruktur, mengembangkan antarmuka pengguna yang lebih intuitif, dan memperhatikan preferensi pengguna dengan lebih teliti.

3. KESIMPULAN

Pada era dimana *live streaming* menjadi konten yang populer dan dicari orang-orang, platform *live streaming* menjadi tempat nomor satu bagi orang lain untuk mencari konten tersebut. Dalam lingkungan platform *live streaming* yang sangat kompetitif, tentu saja UX menjadi komponen penting untuk meningkatkan perkembangan website. UX ini berupa navigasi yang mudah bagi pengguna dan komunikasi antara penonton dan *streamer*. Apabila suatu platform *live streaming* memberikan layanan UX yang baik kepada para penggunanya, maka besar kemungkinannya bahwa platform tersebut akan terus berkembang.

UX yang baik akan berdampak kepada pengguna yang sebelumnya pernah menggunakan platform ini untuk mengunjungi platform ini lagi karena layanan yang memuaskan *Live Streaming* platform selalu dapat meningkatkan fitur rekomendasi mereka agar pengguna dapat terus menonton konten yang mereka inginkan dengan tepat.

DAFTAR REFERENSI

Yansens, Charles. (n.d.). Apa itu Live Streaming? Bagaimana Cara Kerjanya. Tanya Digital.

<https://tanyadigital.com/apa-itu-live-streaming/>.

Geyser, Werner. (2021, July 7). This Is What Streams Are Made Of: The Battle Between Twitch and Mixer. Influencer Marketing Hub.

<https://influencemarketinghub.com/twitch-vs-mixer/>.

Glover, Megan. (n.d.). Top 3 Ways Interactive Live Streaming Improves UX. Live Like.

<https://livelike.com/top-ways-interactive-livestreaming-improves-ux/>.

Education Channel. (2016, July 15). Pengertian Teknologi Informasi dan Komunikasi. Edu Channel.

<https://educhannel.id/blog/artikel/pengertian-teknologi-informasi-dan-komunikasi.html>.