

BAB I

PENDAHULUAN

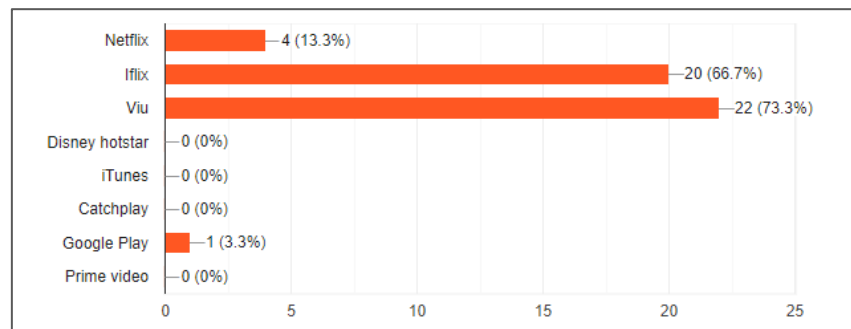
1.1 Latar Belakang

Perkembangan penggunaan internet, manusia saat ini melakukan berbagai aktivitas komunikasi, mencari informasi, hiburan dan lain sebagainya. Termasuk di Indonesia, penggunaan internet di dunia terus berkembang setiap tahunnya. Menurut Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), hingga kuartal II tahun 2020 didapatkan bahwa jumlah pengguna internet di Indonesia telah mencapai 196,7 juta atau menyumbang 73,7% dari total penduduk Indonesia atau 266,9 juta. Pandemi Covid-19 juga berkontribusi pada peningkatan penggunaan internet. Pada bidang hiburan, data APJII menunjukkan bahwa video online merupakan saluran yang paling menghibur, terhitung 49,3%, diikuti oleh game online terhitung 16,5% dan music online terhitung 15,3% [1].

Bagi masyarakat Indonesia biaya yang harus dikeluarkan saat pergi ke bioskop akan menjadi pertimbangan. Pertimbangan ini akan dibandingkan dengan kenyamanan layanan *Video on Demand* (VoD) yang keberadaannya sedikit banyak mempengaruhi tingkat kunjungan masyarakat ke bioskop. Menurut Suryanto (2020), meski harus diakui pendapatan *Subscription Video on Demand* (SVoD) masih belum bisa menggantikan pendapatan dari bioskop, namun SVoD di Indonesia terus tumbuh dan pada tahun 2020 diperkirakan akan meningkat 28,9% menjadi 140 juta dollar AS dengan jumlah pelanggan yang meningkat 26,5% menjadi sekitar 13 juta pengguna [1].

Perkembangan internet memiliki peran yang sangat besar dalam pertumbuhan industri hiburan digital saat ini. Menurut Wayne (2018), layanan *Video on Demand* merupakan layanan yang memungkinkan pengguna untuk dengan leluasa memilih dan menikmati konten secara bebas yang disediakan oleh penyedia layanan kapanpun dan di manapun, selama pengguna terkoneksi

dengan internet tanpa adanya jadwal siaran tertentu. Di Indonesia ada berbagai penyedia layanan *Video on Demand* [2].



Gambar 1.1 Hasil *Preliminary Research*

Berdasarkan *preliminary research* yang telah dilakukan oleh peneliti, pengguna layanan *video on demand* lebih suka menggunakan *mobile application* dibandingkan menggunakan *website*. Ketika pengguna ingin menonton konten video pasti akan menonton di aplikasi *mobile* pada *smartphone* miliknya. Hal ini juga didukung data yang menjelaskan bahwa, data sampel dari layanan *video on demand* di Indonesia menunjukkan bahwa saat ini sebagian besar lebih memilih untuk menonton konten video melalui *smartphone* [3].

Penulis melakukan *preliminary research* dengan membagikan kuesioner kepada 31 responden. Dari hasil *preliminary research* tersebut pengguna layanan *video on demand* lebih suka menggunakan layanan *freemium*. Hasil *preliminary research* juga menunjukkan Viu merupakan pilihan pertama perusahaan *video on demand* yang paling banyak digunakan, kemudian disusul oleh Iflix di urutan kedua, Netflix di urutan ketiga, dan Google Play Film di urutan keempat.

Kemudian, penulis melakukan *preliminary research* dan membagikan kuesioner kepada 32 responden, penulis menanyakan bagaimana pengalaman pengguna ketika menggunakan aplikasi Viu dan Iflix dan juga seberapa menarik tampilan aplikasi Viu dan Iflix. Berdasarkan hasil dari *preliminary research*, menurut 30 responden yang memakai layanan *video on demand* jenis aplikasi *mobile* didapatkan hasil bahwa pengalaman pengguna saat memakai aplikasi Viu masih

pada tingkat kurang menyenangkan dan tampilan aplikasi Viu masih pada tingkat cukup menarik, sedangkan menurut 31 responden yang memakai layanan *video on demand* jenis aplikasi *mobile* didapatkan hasil bahwa pengalaman pengguna saat memakai aplikasi Iflix masih pada tingkat cukup memuaskan dan tampilan aplikasi Iflix juga masih pada tingkat cukup menarik.

Menurut Gerald L. Lohse (1998), *User interface* menjadi salah satu faktor yang dapat meningkatkan *traffic* pada aplikasi. Selain itu, semakin efektif dan efisien desain *user interface*, maka semakin nyaman pula pengguna berlama-lama di aplikasi tersebut [4].

Dalam pengembangan aplikasi elemen *user experience* (UX) memainkan peranan penting dalam melibatkan pengalaman pengguna untuk mencapai tujuan. *User experience* setidaknya memiliki tiga karakteristik yaitu adanya *user* yang terlibat, interaksi *user* dengan produk, sistem, atau hal-hal yang berkaitan dengan *interface*, dan *user experience* merupakan kuantitas yang dapat diamati dan diukur. Jika *user experience* tidak timbul secara positif, maka kemungkinan besar pengguna layanan tidak akan menggunakan produk tersebut. *PULSE and HEART Metrics* adalah alat ukur yang sering digunakan untuk meneliti *user experience* [5].

Dari penjabaran yang telah dijelaskan di atas, penelitian ini ditujukan untuk mengevaluasi *user interface* dan *user experience* aplikasi Viu dan iflix dengan menggunakan indikator *Eight Golden Rules* dan *HEART metrics* yang berfokus pada *user's feelings*.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, diidentifikasi permasalahan yaitu aplikasi Viu aplikasi Viu masih pada tingkat kurang menyenangkan dan tampilan aplikasi Viu masih pada tingkat cukup menarik dan aplikasi Iflix masih pada tingkat tampilan antarmuka yang cukup menarik dan pengalaman pengguna yang dirasakan juga masih pada tingkat cukup menyenangkan, maka dilakukan

evaluasi *user interface* dan *user experience* aplikasi Viu dan Iflix berdasarkan indikator *Eight Golden Rules* dan *HEART metrics*.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana mengevaluasi *user interface* dan *user experience* aplikasi Viu dan Iflix berdasarkan *Eight Golden Rules* dan *HEART metrics*?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dipaparkan, tujuan penelitian ini yaitu untuk mengevaluasi *user interface* dan *user experience* aplikasi Viu dan Iflix.

1.5 Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dipaparkan di atas, permasalahan dibatasi pada:

1. Penelitian ini memaparkan hasil perbandingan *user interface* dan *user experience* aplikasi Viu dan Iflix berdasarkan *Eight Golden Rules* dan *HEART metrics*.
2. Penelitian ini berfokus untuk mengevaluasi *user interface* dan *user experience* aplikasi Viu dan Iflix tanpa melakukan perancangan ulang aplikasi.
3. Penelitian menggunakan kuesioner atau angket kepada pengguna aplikasi Viu atau iflix.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memberi manfaat untuk mengetahui permasalahan *user interface* dan tingkat *user experience* pada aplikasi layanan *video on demand* Viu dan Iflix sehingga dapat dijadikan bahan pertimbangan perbaikan oleh pihak perusahaan untuk meningkatkan pengalaman pengguna.

1.7 Sistematika Penulisan

Laporan dari penelitian ini terdiri lima bab. Berikut gambaran umum pokok pembahasan yang akan dibahas pada tiap bab tersebut:

1. BAB I Pendahuluan

Bab ini akan menjelaskan latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, manfaat penelitian, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

2. BAB II Landasan Teori

Bab ini berisi tinjauan pustaka dan tinjauan studi yang relevan dengan penelitian.

3. BAB III Metodologi Penelitian

Bab ini menjelaskan mengenai tahapan penelitian, metode untuk pengumpulan data, pengolahan data, dan evaluasi.

4. BAB IV Hasil Implementasi, Hasil, dan Pembahasan

Bab ini berisi penjabaran mengenai implementasi penelitian, hasil penelitian dan pembahasan.

5. BAB V Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisi tentang kesimpulan serta saran untuk penelitian selanjutnya.