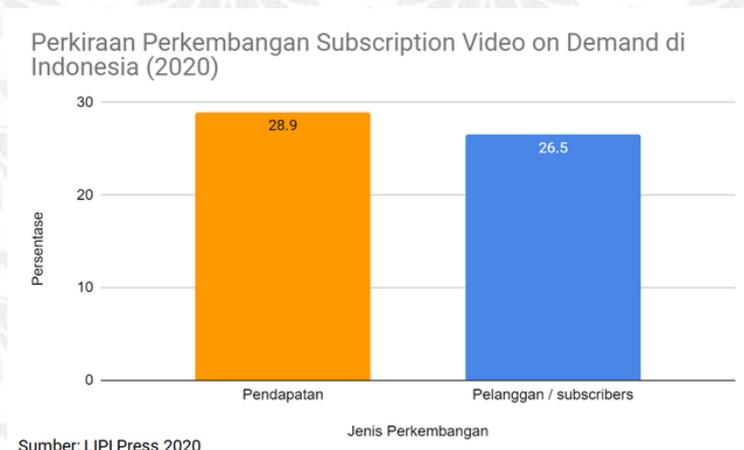


BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pandemi Covid-19 pada tahun 2020 kemarin memberikan dampak yang sangat besar terhadap pola hidup masyarakat khususnya masyarakat Indonesia. Hampir seluruh kegiatan masyarakat dilakukan menggunakan teknologi, mulai dari absen kantor yang dilakukan secara digital, seluruh aktivitas meeting dan pendidikan dilakukan secara daring (online), dan seluruh sebagian kegiatan jual beli dilakukan secara online. Pandemi mendorong pemerintah memberlakukan kebijakan-kebijakan yang dinilai mampu menanggulangi situasi ini. Jaga jarak, pakai masker, dan diam di rumah adalah tiga hal yang terlihat sederhana namun mampu mengubah pola hidup masyarakat. Selain berdampak pada perkembangan teknologi, pandemi covid-19 ini juga berdampak pada psikologis manusia. Berada dalam situasi yang mengharuskan semua orang untuk melakukan segala kegiatan di rumah ini berpotensi menyebabkan risiko gangguan kesehatan mental. Oleh karena itu, perlu adanya semacam hiburan yang dapat mengurangi rasa bosan dan suntuk ketika sedang melakukan isolasi mandiri di dalam rumah. Salah satu hiburan yang kian diminati adalah menonton film dan serial televisi dengan pemanfaatan *platform* berlangganan. Data tersebut bisa dibuktikan dengan survei yang dilakukan oleh McKinsey yang bisa dilihat dari gambar 1.1, yang melibatkan 1.034 responden di Indonesia menunjukkan bahwa sebanyak 43% responden semakin sering menggunakan online streaming. Jumlah pengguna baru online streaming pun semakin bertambah sebanyak 6%, yang mulai menggunakan jasa tersebut di penghujung 2020. Dari total keseluruhan sampel, setidaknya ada 67% responden berniat untuk terus memanfaatkan media hiburan tersebut menurut perkiraan persetelah pandemi berhasil di kontrol.

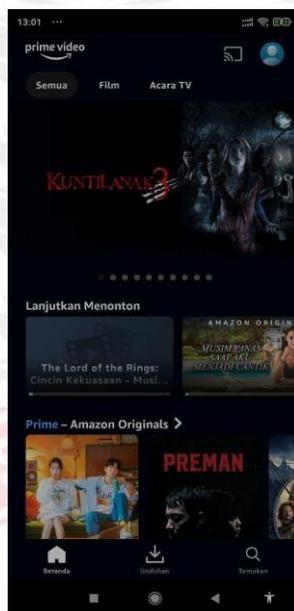


Gambar 1. 1 Perkiraan Perkembangan Subscription VOD di Indonesia tahun 2020
(Sumber: LIPI Press (2020))

Saat ini, masyarakat telah dimudahkan dengan berbagai macam pilihan *platform* aplikasi ketika menonton film dan Serial TV secara online atau streaming. Diantaranya seperti Netflix, Video, Iflix, Viu, Disney Plus Hotstar, HBO Go, dan salah satu yang sedang ramai yaitu Amazon Prime Video. Amazon Prime Video saat ini tengah ramah dikarenakan saat ini sedang menjalin kolaborasi dengan tiga operator yaitu Telkomsel, Indosat im3 Ooredoo, dan juga Tri. Untuk menonton berbagai macam film di *platform Video on Demand* semacam ini dengan menggunakan data seluler membutuhkan koneksi internet yang tidak sedikit, dan juga belum lagi biaya berlangganannya. Maka dari itu, sejumlah operator seluler berinisiatif untuk menghadirkan berbagai macam paket internet dengan kuota khusus yang dapat digunakan untuk streaming film. Sejumlah paket internet yang ditawarkan juga biasanya di bundling dengan benefit berlangganan layanan streaming, sehingga para konsumen tidak perlu membayar dua kali ketika ingin menonton sebuah film melalui *platform* streaming film.

Amazon Prime Video adalah sebuah layanan *Video on Demand* internet yang dikembangkan, dimiliki, dan dioperasikan oleh Amazon.com. Layanan tersebut menawarkan acara televisi dan film untuk disewa dan Amazon Prime Video juga menyediakan konten asli yang diproduksi oleh Amazon Studios. Amazon Prime Video juga merupakan layanan streaming media online yang umumnya satu paket dengan layanan Amazon Prime. Amazon Prime Video ini dilengkapi dengan ribuan film dan serial yang dapat diunduh atau di-streaming

secara langsung dan beberapa diantaranya sudah mendukung resolusi 4k. Pada gambar 1.3 merupakan tampilan beranda pada Aplikasi Amazon Prime Video.

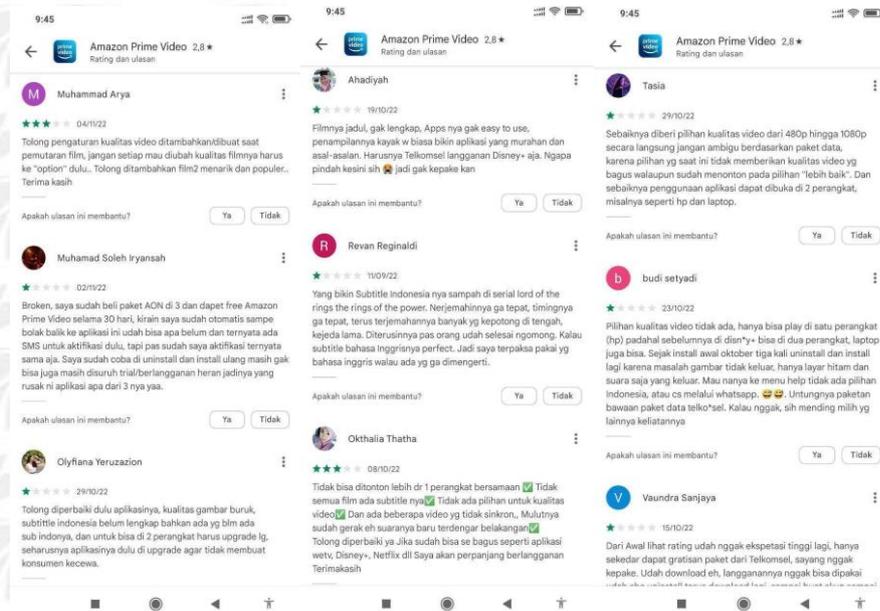


Gambar 1. 2 Tampilan aplikasi Prime Video

(Sumber: Dokumentasi Pribadi)

Namun sayangnya aplikasi Amazon Prime Video yang bertujuan untuk memberikan hiburan dengan tontonan yang menarik untuk masyarakat masih belum mencapai penilaian yang baik bagi sebagian penggunanya. Dari berbagai ulasan yang diberikan oleh pengguna, juga ditemukan beberapa keluhan atau kritik yang dapat dilihat pada gambar 1.4, diantaranya pada akun Muhammad Arya yang memberikan ulasan “Tolong pengaturan kualitas video ditambahkan/dibuat saat pemutaran film, jangan setiap mau diubah kualitas filmnya harus ke “option” dulu. Kemudian pada akun Tasia yang memberikan ulasan “sebaiknya diberi pilihan kualitas video dari 480p hingga 1080p secara langsung jangan ambigu berdasarkan paket data, karena pilihan saat yang saat ini tidak memberikan kualitas video yang bagus walaupun sudah menonton pada pilihan yang lebih baik”. kemudian pada akun Ahadiyah dengan ulasan “Filmnya masih tidak mengikuti perkembangan perfilman saat ini dan tidak lengkap, Appsnya tidak easy to use, penampilannya masih seperti saat saya baru mulai membuat aplikasi dengan asal-asalan”, kemudian pada akun Okthalia Thatha yang memberikan ulasan “Tidak ada pilihan untuk

kualitas video, dan ada beberapa antara video dan suaranya yang tidak sinkron”, dan masih banyak lagi ulasan lainnya.



Gambar 1. 3 Ulasan aplikasi Prime Video di Google Playstore (Sumber: Dokumentasi Pribadi)

Berdasarkan review pengguna pada gambar diatas, banyak ditemukan kritik dan saran pada Aplikasi Amazon Prime Video versi terbaru saat ini. Maka dari itu perlu dilakukannya *usability testing* untuk mengetahui lebih spesifik apa saja masalah yang terdapat pada Aplikasi Amazon Prime Video versi terbaru.

Meningkatkan kepuasan pengguna sangatlah penting untuk menentukan kualitas dari aplikasi yang digunakan. Salah satu cara untuk meningkatkan kepuasan dari pengguna adalah dengan memberikan mereka kenyamanan saat menggunakan aplikasi tersebut. Kenyamanan pengguna dapat dipenuhi melalui berbagai cara, antara lain dengan menerapkan User Interface (UI) dan User Experience (UX) yang baik sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pengguna. User Interface berfokus pada aspek visual dan tampilan, sedangkan User Experience berfokus pada pengalaman pengguna terhadap website atau aplikasi, terlihat dari seberapa lama pengguna sering menggunakan aplikasi tersebut dalam jangka waktu yang lama. Di antara metode desain yang dioptimalkan untuk *end-user* serta ditekankan pada bagaimana kebutuhan atau keinginan *end-user* terhadap

penggunaan suatu produk sehingga produk tersebut memberikan kenyamanan dan kepuasan adalah *User Centered Design (UCD)* (Winarsih & Kurniawan, 2020).

Evaluasi merupakan kegiatan yang wajib dilakukan terhadap suatu produk, baik itu sebelum maupun setelah dirilis ke pasaran. Sebelum suatu aplikasi diluncurkan ke pasaran, aplikasi tersebut akan melalui beberapa tahapan evaluasi terlebih dahulu seperti *usability testing*, *alpha* dan *beta testing* untuk memastikan bahwa tidak ada kesulitan yang dapat mengganggu pengguna atau kesalahan seperti *bug*, *error*, dan lainnya (Janner, 2010). Dalam sebuah desain sistem, evaluasi memiliki peran yang sangat penting untuk memastikan bahwa sistem tersebut sudah memiliki peran yang sangat penting untuk memastikan bahwa sistem tersebut sudah berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan serta dapat memenuhi seluruh kebutuhan penggunanya (Tullah, Hanafri, 2014).

Untuk mengetahui kepuasan dan juga masalah berdasarkan UI dan UX yang ada pada aplikasi Amazon Prime Video ini maka dilakukan sebuah *usability testing* dimana partisipan akan diminta untuk menyelesaikan beberapa skenario tugas. Selama *usability testing* sedang berlangsung, peneliti mengamati partisipan selama menggunakan aplikasi Amazon Prime Video. Setelah itu, partisipan akan diberikan beberapa pertanyaan melalui wawancara dan partisipan akan diminta untuk mengisi kuesioner. Kuesioner pada penelitian ini berisi pertanyaan yang mewakili beberapa aspek, yaitu aspek kepuasan yang diwakili dari *System Usability Testing (SUS)* dan aspek daya tarik, kejelasan, efisiensi, stimulasi, ketepatan, serta kebaruan dari *User Experience Questionnaire (UEQ)*. Data hasil *usability testing* dan wawancara ini juga nantinya akan di analisis untuk mengetahui apa saja permasalahan dan masukan sebagai acuan dalam membuat desain solusi aplikasi Amazon Prime Video.

Berdasarkan pembahasan atas permasalahan yang telah dijelaskan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul ***“Evaluasi User Interface (UI) dan User Experience (UX) Aplikasi Amazon Prime Video menggunakan metode User Centered Design (UCD)”***.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang ada, dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana hasil evaluasi desain aplikasi Amazon Prime

Video yang lama dan baru menggunakan metode *User Centered Design* (UCD) yang diukur dengan melakukan *usability testing* dan wawancara serta kuesioner SUS dan UEQ.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu melakukan evaluasi aplikasi Amazon Prime Video untuk mengukur nilai *usability* yang berkaitan dengan kebutuhan UI dan UX yang masih kurang atau bermasalah melalui *usability testing*, wawancara, serta pengisian kuesioner *System Usability Scale* (SUS) dan *User Experience Questionnaire* (UEQ), sehingga nantinya akan menghasilkan suatu rancangan desain rekomendasi perbaikan berdasarkan hasil evaluasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.

1.4 Ruang Lingkup Penelitian

Berdasarkan masalah yang telah dirumuskan di atas maka ruang lingkup penelitian dibatasi pada:

- a. Objek pada penelitian ini adalah aplikasi Amazon Prime Video yang ada pada *platform* Android.
- b. Tahapan pada penelitian ini mengikuti langkah-langkah dari metode *User Centered Design* (UCD), yaitu *Understand Context of Use*, *Specify User and Organization Requirements*, *Design Solution*, dan *Evaluation Against Requirements*.
- c. Penilaian dilakukan berdasarkan kebutuhan *User Interface* dan *User Experience*, dengan skala penilaian yang mengacu pada metode *System Usability Scale* (SUS) dan *User Experience Questionnaire* (UEQ).
- d. Hasil akhir dari penelitian ini adalah design solution berupa *prototype* pada tingkat hi-fi (*high fidelity*) dan *interactive prototype* yang sudah melalui tahap evaluasi.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

A. Bagi Peneliti

1. Untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan strata satu (S1), Sistem Informasi Universitas Internasional Semen Indonesia (UISI).
2. Menerapkan secara langsung serta meningkatkan ilmu yang telah dipelajari selama perkuliahan.
3. Memiliki pengalaman dalam mengevaluasi dan mendesain ulang sebuah aplikasi berdasarkan aplikasi yang sudah ada dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

B. Bagi Universitas

1. Mengetahui kemampuan mahasiswa dalam menguasai materi pelajaran yang diperoleh selama perkuliahan.
2. Mengetahui kemampuan mahasiswa dalam menerapkan ilmunya dan sebagai bahan evaluasi.
3. Sebagai arsip dokumen akademik yang dapat dimanfaatkan bagi peneliti lainnya.

C. Bagi Perusahaan

1. Perusahaan mengetahui seberapa besar nilai kepuasan dan masalah yang ada pada aplikasi yang dikembangkannya.
2. Menjadi referensi bagi perusahaan dalam mengembangkan aplikasinya ke tahap yang lebih baik.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam penyusunan laporan penelitian skripsi ini, pembahasan terbagi dalam lima bab yang secara singkat akan diuraikan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan mengenai teori-teori yang berkaitan dengan penyelesaian masalah dalam penelitian ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini membahas tentang metodologi yang digunakan pada penelitian ini, yaitu metode pengumpulan data, membahas instrumen penelitian serta membahas metode evaluasi untuk mengukur nilai *user interface* dan *user experience* aplikasi serta kerangka penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi pembahasan dan hasil dari evaluasi *user interface* dan *user experience* pada aplikasi Amazon Prime Video menggunakan metode User Centered Design.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang telah diterangkan dan diuraikan pada bab-bab sebelumnya serta saran untuk kelanjutan penelitian berikutnya.