

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PUBG (*Player Unknown Battle Ground*) MOBILE merupakan *game* berbasis *online* yang pertama kali dikembangkan oleh PUBG Studio. *Game* yang berbasis *mobile* ini baru dirilis pada 19 Maret 2018. *Game* berjenis *first-person shooter* dan *third-person shooter* ini telah diunduh oleh 500 juta pengguna dari seluruh dunia [1]. *Game* ini dimainkan secara berkelompok menggunakan sistem *last men standing* yang artinya pemain yang mampu bertahan hidup hingga permainan terakhirlah yang akan menjadi pemenangnya [2].

Berdasarkan hasil *review* dari beberapa pengguna *game* PUBG MOBILE melalui *Play Store* dan *AppStore* PUBG MOBILE kerap sekali mengalami gangguan yang disebabkan oleh *bug*. *Bug* adalah kesalahan pada program yang dikarenakan oleh kesengajaan atau ketidaksengajaan sehingga menyebabkan sebuah program bekerja dengan tidak semestinya [3]. Salah satu contohnya yaitu kesalahan logika pemograman [4]. PUBG MOBILE sering sekali mengalami *crash* dan kegagalan ketika *game* ingin diperbaharui, setelah diperbaharui *game* tersebut menutup dengan sendirinya bahkan tidak dapat dimainkan. Namun, tidak sedikit pengguna juga yang menilai bahwa PUBG MOBILE merupakan aplikasi *game* yang layak diapresiasi. Pengguna yang berhasil melakukan pembaharuan pada *game* PUBG MOBILE berpendapat bahwa *game* PUBG MOBILE memiliki peningkatan dan lebih efektif dimainkan ketika sudah melakukan pembaharuan. Pada tahun 2018 *game* PUBG MOBILE meraih penghargaan *game* terbaik, *game* paling kompetitif, dan *game* favorit penggemar di *Google Play Award* 2018 [5].

Pengukuran kualitas perangkat lunak menjadi sangat penting untuk memahami pengalaman pengguna atau yang biasa disebut dengan *User Experience* (UX). UX merupakan faktor kunci keberhasilan adopsi teknologi. UX adalah persepsi seseorang dan responnya dari penggunaan sebuah produk, sistem, atau jasa. Dalam mengukur pengalaman pengguna dibutuhkan alat penilaian antara lain *System Usability Scale* (SUS), *After Scenario Questionnaire* (ASQ), *Subjective Mental Effort Question* (SMEQ), *Promoter Score* (PS), dan *User Experience Questionnaire+* (UEQ+). Penelitian ini menggunakan metode UEQ+ sebagai alat bantu yang berguna untuk

mengevaluasi pengalaman pengguna atau *user experience* pada aplikasi *game* PUBG MOBILE. UEQ+ adalah kerangka kerja modular yang berisi beberapa skala untuk mengukur aspek UX yang berbeda. Skala ini dapat digabungkan untuk membuat kuesioner terkait produk yang mencakup aspek yang relevan dari pertanyaan penelitian tertentu. UEQ+ juga dikembangkan sebagai pendekatan baru dimana peneliti dapat mengadopsi sebagian, sepenuhnya, atau bahkan mengembangkan item baru sebagai tugas modular [6]. Keuntungan dari UEQ+ adalah dapat membuat kuesioner yang berisi aspek UX yang bisa dipilih dengan menyesuaikan kebutuhan sebagai skala yang memiliki relevansi tertinggi untuk produk yang harus dievaluasi. UEQ+ merupakan pendekatan modular yang fleksibel dimana pengguna diberi keleluasan untuk memutuskan aspek mana yang perlu dinilai. UEQ+ dipilih karena fleksibilitas dan menawarkan aspek yang sesuai untuk aplikasi *game* PUBG MOBILE. Melalui kerangka kerja UEQ+, kuesioner dapat dirancang dengan menyesuaikan variabel *user experience* sesuai dengan aplikasi yang akan diukur, sehingga diharapkan hasil penelitian lebih akurat dan relevan [7].

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk mengangkat Tugas Akhir dengan judul **“Pengukuran dan Evaluasi Pengalaman Pengguna pada Aplikasi *Game* PUBG MOBILE dengan Metode *User Experience Questionnaire* + (UEQ+)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah dari tugas akhir ini adalah:

1. Perlunya pengukuran menggunakan metode ilmiah untuk memberikan gambaran yang lebih konkret tentang tingkat pengalaman pengguna dari aplikasi *game* PUBG MOBILE dengan metode *User Experience Questionnaire* + (UEQ+).
2. Bagaimana mengukur dan mengevaluasi pengalaman pengguna pada aplikasi *game* PUBG MOBILE dengan metode *User Experience Questionnaire* + (UEQ+).

1.3 Tujuan

Tujuan yang dicapai dari tugas akhir ini adalah untuk melakukan pengukuran dan evaluasi pengalaman pengguna pada aplikasi *game* PUBG MOBILE dengan menggunakan metode *User Experience Questionnaire* + (UEQ+).

1.4 Manfaat

Manfaat yang didapat dari penulisan tugas akhir ini antara lain:

1. Mendapatkan gambaran yang lebih konkret tentang tingkat pengalaman pengguna aplikasi *game* PUBG MOBILE dengan menggunakan metode yang lebih ilmiah yakni *User Experience Questionnaire + (UEQ+)*.
2. Hasil pengukuran diharapkan dapat dijadikan sebagai dasar untuk improvisasi bagi pihak *developer* sehingga dapat meningkatkan kenyamanan dalam menggunakan aplikasi *game* PUBG MOBILE.

1.5 Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Objek yang diteliti adalah aplikasi *game* PUBG MOBILE.
2. Penelitian menggunakan model *User Experience Questionnaire+ (UEQ+)* yang terdiri dari enam skala yakni *Immersion, Stimulation, Visual Aesthetics, Novelty, Dependability, Intuitive Use* terhadap nilai pengalaman pengguna aplikasi *game* PUBG MOBILE. Namun untuk skala *immersion* tidak digunakan karena pengukuran yang dilakukan tidak memiliki aspek yang mendukung skala *immersion* menjadi skala pengukuran UEQ+.
3. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi *game* PUBG MOBILE dengan target responden minimal 400 responden yang menggunakan aplikasi *game* PUBG MOBILE dengan menggunakan teknik *simple random sampling*.

UNIVERSITAS
MIKROSKIL