

# BAB I

## PENDAHUAN

### 1.1 Latar Belakang

*Software edit video* adalah aplikasi untuk mengedit *video*. *Software* ini memungkinkan pengguna untuk melakukan berbagai tindakan seperti: potong, gabungkan, dan susun *klip video*, sesuaikan *efek visual* dan *audio*, tambahkan teks dan *grafik*, dan banyak lagi untuk membuat *video* sesuai kebutuhan pengguna. Tambahan pada *software* pengeditan *video* mencakup *stabilisasi video* untuk mengurangi guncangan dan gerakan yang tidak diinginkan, pengeditan *multi-kamera* untuk *menyinkronkan* dan mengedit *klip* dari berbagai sumber kamera, dan kemampuan untuk *mengekspor* video ke berbagai format dan *platform* berbagi *online*. Contoh *software* edit video yang *populer* antara lain *Adobe Premiere Pro*, *Final Cut Pro*, *DaVinci Resolve*, *Sony Vegas Pro*, *iMovie*, *Windows Movie Maker*, dan *CapCut*. Memilih *software edit video* yang tepat bergantung pada kebutuhan, *preferensi*, dan tingkat pengalaman mengedit *video* pengguna [1].

*CapCut* merupakan sebuah perangkat lunak yang dapat digunakan oleh pengguna pada perangkat keras seperti *smartphone* dan *emulator* pada *PC* atau *laptop*. *Software* edit video *CapCut* merupakan salah satu *software* yang cukup populer di *Playstore* maupun *Appstore*. *CapCut* juga dapat mengedit video dan membuat konten dengan efek visual yang unik, klaim *Bytedance*. Aplikasi *CapCut* mempunyai beberapa keunggulan versi gratis mencakup tanda air gratis, fitur ucapan ke teks, mendukung impor video resolusi UHD/4K, dan menyertakan templat untuk penggunaan gratis. Karena keunggulan yang ditawarkan aplikasi *CapCut*, semakin banyak pengguna yang menggunakan *CapCut* sebagai aplikasi edit video sekaligus bisnis pembuat konten [2]. *CapCut* mengadopsi berbagai metode untuk mengembangkan ini dengan melakukan aktivitas CRM (*Customer Relationship Management*). Salah satunya adalah memberikan akses gratis dan memberi tahu pengguna *CapCut* yang ingin menggunakan templat pengeditan video yang dibuat oleh pembuat konten. melalui platform media sosial. Kegiatan CRM melalui media sosial sangat efektif karena generasi muda masa kini menghabiskan sebagian besar waktunya untuk membuka media sosial. Tingginya penggunaan terhadap suatu template video, membuat *CapCut* dengan cepat menjadi aplikasi andalan untuk editing video [2].

Seiring semakin populernya, dilihat dari data *Google Play store* dan *App Store* hingga saat ini Maret 2024 CapCut, CapCut sudah terunduh sebanyak lebih dari 315 juta dengan rating 4.8 di *App Store* sedangkan CapCut terunduh di *Google Play store* sebanyak lebih dari 500 juta dengan rating 4.3 [3]. Namun, seiring dengan berkembangnya fungsionalitas dan kemampuan pengeditan video, pemahaman penggunaan CapCut juga menjadi lebih kompleks. Banyak pengguna yang belum paham tentang fitur di aplikasi tersebut sehingga mengalami kesulitan memahami aspek lanjutan, seperti menerapkan efek khusus, transisi yang kompleks, dan filter berkualitas tinggi. Selain itu, berbagai pilihan yang tersedia dalam aplikasi ini memberikan kontrol yang *komprehensif*, sehingga dapat membingungkan bagi yang penggunanya [4]. Ulasan pengguna telah menjadi indikator penting untuk mengevaluasi kualitas dan kepuasan pengguna aplikasi ini. Ulasan ini sering kali tersedia di platform distribusi aplikasi seperti *Google Play Store* untuk pengguna Android dan *App Store* untuk pengguna iOS. Beberapa ulasan positif yang ada di *Google Play Store* dan *App Store* seperti mempermudah dalam pengeditan video, mudah juga dalam menggunakan template video. Namun dibalik komentar positif tersebut, masih terdapat juga ulasan negatif terkait banyaknya iklan setiap memakai aplikasi, dan terjadinya beberapa bug dalam fitur aplikasi CapCut [2].

Berdasarkan pemahaman serta *review* positif dan negatif yang ditinggalkan oleh pengguna aplikasi CapCut di *Google Play Store* dan *App Store*, terlihat masih terdapat permasalahan kualitas kinerja aplikasi. Kepuasan pengguna adalah hasil dari pengalaman keseluruhan yang dimiliki pengguna dalam menggunakan aplikasi CapCut, dan kepuasan berubah seiring dengan setiap pengalaman [5]. Oleh karena itu, upaya peningkatan kepuasan pengguna harus dilakukan secara terus menerus, dengan tingkat kreativitas yang tinggi untuk menciptakan variasi dan keunikan yang semakin meningkatkan keragaman pengalaman pengguna, guna mempertahankan peningkatan kepuasan *user experience* untuk kelanjutan penggunaan dan pengembangan lebih lanjut dari aplikasi yang ada. *User experience* adalah bagaimana gambaran pengguna dan respon yang didapatkan dalam penggunaan sebuah mobile application. Untuk meningkatkan aplikasi *user experience* yang baik, maka interaksi yang terjadi dalam aplikasi dirancang terlebih dahulu. *User experience* yang luar biasa akan menghasilkan pengguna yang puas, yang tidak akan ragu untuk menggunakannya lagi dan menyebarkan informasi tentang aplikasi tersebut kepada teman dan keluarga mereka [6].

Dalam penelitian ini usability sangat diperlukan karena usability pada aplikasi dapat membantu kita dalam meningkatkan kepuasan pengguna, meningkatkan retensi pengguna, mengurangi tingkat frustrasi, meningkatkan efisiensi, serta meningkatkan brand *loyalty* yang dihasilkan oleh ulasan positif pengguna aplikasi. Usability merupakan ukuran dari seberapa

mudah pengguna dapat menggunakan suatu produk, sistem atau aplikasi dalam mencapai tujuan tertentu dengan mempertimbangkan faktor-faktor yang dibutuhkan dalam pengembangan aplikasi [7]. Oleh karena itu, dilakukan penelitian ini dengan tujuan untuk melakukan pengukuran dan evaluasi usability serta pengalaman pengguna dari aplikasi dengan menggunakan metode ilmiah. Dalam melakukan pengukuran pengalaman pengguna terdapat beberapa metode ilmiah yang dapat digunakan seperti *Questionnaire for User Interaction Satisfaction (QUIS)*, *System Usability Scale (SUS)*, *The Standardized User Experience Percentile Rank Questionnaire (SUPR Q)*, *Modular Evaluation of Key Components of User Experience (meCUE) 2.0*, *User Experience Questionnaire Plus (UEQ+)*, *User Experience Questionnaire short form (UEQ SF)*, *Software Usability Measurement Inventory (SUMI)*, dan *User Engagement Scale (UES)*. Penelitian ini menggunakan dua metode yaitu metode *User Experience Questionnaire short form (UEQ SF)* dan *System Usability Scale (SUS)*. Dalam penelitian ini menggunakan dua metode yaitu *User Experience Questionnaire short form* dan *System Usability Scale*. Alasan memilih metode penelitian *User Experience Questionnaire short form* dan *System Usability Scale* karena kedua metode ini sangat efisien dalam mengumpulkan dan mengukur aspek pengalaman pengguna dan kegunaan suatu aplikasi, serta memberikan validitas dan reliabilitas yang baik [8].

*User Experience Questionnaire short form* dirancang agar cepat dan mudah dikelola, menjadikannya pilihan populer untuk mengevaluasi pengalaman pengguna dalam berbagai situasi, termasuk pengembangan perangkat lunak, desain produk, dan pengujian kegunaan situs web. Hal ini memberikan wawasan berharga mengenai persepsi dan preferensi pengguna, memungkinkan desainer dan pengembang menciptakan produk yang lebih ramah pengguna dan memuaskan. Dikarenakan UEQ SF memiliki dua skala utama, dan skala tersebut dirancang untuk mengukur seperti kualitas pragmatis (*Pragmatic quality*), kualitas hedonis (*Hedonic quality*) dari pengalaman pengguna [8].

*System Usability Scale (SUS)* adalah Metode evaluasi standar untuk mengukur kegunaan dan kemudahan penggunaan sistem, seperti perangkat lunak, situs web, aplikasi, dan perangkat lainnya. Dalam metode *System Usability Scale (SUS)* terdapat skala yang harus diperhatikan seperti skala efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna dengan pertanyaan yang berhubungan dengan aplikasi. Tujuan dari SUS adalah untuk melakukan evaluasi usability suatu aplikasi dengan menggunakan teknik yang sederhana, cepat, dan dapat diandalkan [9].

Berdasarkan penjelasan di atas kemudian akan dilakukan penulisan tugas akhir ini dengan mengangkat topik yaitu: “Evaluasi Pengalaman Pengguna dan Usabilitas pada Aplikasi CapCut

dengan metode *User Experience Questionnaire short form* (UEQ SF) dan *System Usability Scale* (SUS)” sebagai judul tugas akhir.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dari tugas akhir ini adalah bagaimana mengukur dan mengevaluasi pengalaman pengguna pada aplikasi CapCut dengan menggunakan metode *User Experience Questionnaire short form* (UEQ SF) serta mengukur usability aplikasi CapCut dengan *System Usability Scale* (SUS).

## 1.3 Tujuan

Tujuan dari penulisan tugas akhir ini adalah untuk melakukan pengukuran dan evaluasi usability serta pengalaman pengguna dari aplikasi CapCut dengan menggunakan metode *User Experience Questionnaire short form* (UEQ SF) dan *System Usability Scale* (SUS).

## 1.4 Manfaat

Manfaat dari penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman mengenai analisis pengalaman dan usability pengguna dalam aplikasi Capcut.
2. Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi dan evaluasi untuk pengembang aplikasi dalam meningkatkan performa dan pengalaman pengguna.

## 1.5 Ruang Lingkup

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka ruang lingkup dari penulisan tugas akhir ini adalah:

1. Objek penelitian ini adalah aplikasi Capcut
2. Penelitian ini menggunakan metode pengukuran pengalaman pengguna *User Experience Questionnaire short form* (UEQ SF) Dikarenakan UEQ SF memiliki dua skala utama, dan skala tersebut dirancang untuk mengukur seperti kualitas pragmatis (*Pragmatic quality*), kualitas hedonis (*Hedonic quality*) dari pengalaman pengguna. Dan metode evaluasi standar untuk mengukur kegunaan dan kemudahan penggunaan aplikasi atau *System Usability Scale* (SUS). Dalam metode *System Usability Scale* (SUS) terdapat skala yang harus diperhatikan seperti skala efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna dengan pertanyaan yang berhubungan dengan aplikasi Capcut.

3. Dalam penelitian ini respondennya ialah pengguna aplikasi Capcut dari *Google Play Store* dengan penentuan jumlah sampel menggunakan metode slovin. Besaran populasi penelitian dalam penelitian berdasarkan jumlah pengunduhan yang ada di *Google Play Store* adalah lebih dari 500.000.000 pengguna. Jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ialah 399 responden dengan confidence 95% dan tingkat margin of error 5% dalam perhitungan slovin.
4. Teknik pengambilan sampel menggunakan Teknik Simple Random Sampling.
5. Data penelitian ini menggunakan *Questionnaire* yang dibuat menggunakan *Google Form* serta data analysis tools *Microsoft Excel* dan SPSS dalam pengolahan data.



UNIVERSITAS  
MIKROSKIL