

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di zaman digital, hiburan telah menjadi keperluan utama bagi masyarakat untuk menghabiskan waktu luang dan mengurangi stress. Kemudahan dalam memahami berarti bahwa suatu konten perlu disusun dan disampaikan dengan cara yang jelas bagi penonton. Pemanfaatan video asli dengan konsep yang segar dan menarik, bersama dengan beragam metode lain yang diterapkan untuk mendapatkan perhatian penonton yang lebih banyak[1]. Hiburan digital kini tak hanya bermanfaat secara psikologis, tetapi juga berperan penting menjaga kesehatan mental [2]. aplikasi mobile merupakan teknologi yang paling sering digunakan dalam intervensi kesehatan mental, diikuti oleh *website* dan game interaktif [2], dengan sebagian besar pengguna adalah remaja dan orang dewasa. Kecenderungan masyarakat *modern* yang semakin padat menciptakan kebutuhan akan hiburan yang efisien, mudah dijangkau, dan tidak memakan waktu lama. dalam konteks ini, drama pendek atau *short drama* menjadi salah satu bentuk hiburan yang paling diminati karena menawarkan pengalaman menonton yang ringkas dan langsung ke inti cerita[3].

Keunggulan drama pendek adalah memberikan pengalaman menonton dalam waktu singkat. Individu cenderung mencari hiburan yang dapat memberikan kesenangan dengan cepat tanpa harus meluangkan waktu yang panjang [3]. mayoritas responden menonton *short drama* setiap hari, atau beberapa kali dalam seminggu dengan durasi menonton bervariasi, akan tetapi sebagian besar menghabiskan antara 30 menit hingga 2 jam [3]. Fenomena ini menunjukkan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan hiburan yang praktis, mudah dijangkau, dan efisien dalam waktu, sehingga menjadikan drama pendek sebagai pilihan utama bagi pengguna digital masa kini.

Salah satu inovasi dalam industri hiburan digital yang menyesuaikan tren tersebut adalah aplikasi Melolo, sebuah platform yang menyediakan beragam drama pendek dengan fitur interaktif yang membuat pengalaman menonton lebih seru. Aplikasi ini tidak hanya menawarkan hiburan, tetapi juga memberikan nilai tambah melalui sistem hadiah berupa koin yang dapat ditukar menjadi uang digital. Fitur tersebut menjadikan aktivitas menonton lebih produktif dan menarik bagi pengguna. ByteDance, perusahaan teknologi raksasa asal Tiongkok yang juga mengembangkan TikTok, secara resmi memperkenalkan aplikasi ini pada November 2024. Pengembangan dilakukan oleh anak perusahaan mereka, Poligon, yang berkantor pusat di Singapura. Melolo dirancang sebagai *platform* hiburan cepat untuk

generasi muda, khususnya mereka yang suka narasi dramatis berdurasi singkat. Aplikasi ini memungkinkan pengguna menonton dan berbagi video pendek dengan desain visual menarik yang memudahkan aktivitas digital tertentu. Namun di tengah persaingan ketat dengan aplikasi sejenis, kesuksesan sebuah aplikasi tidak hanya ditentukan fitur atau fungsinya. Pengalaman pengguna saat berinteraksi dengan antarmuka dan layanan yang disediakan juga jadi faktor penting [4]. Aplikasi dengan antarmuka yang kurang efisien atau desain visual yang tidak menarik dapat memberikan pengalaman pengguna yang kurang optimal dan mempengaruhi keinginan pengguna untuk terus menggunakan aplikasi [5]. Berdasarkan informasi terbaru, Aplikasi Melolo telah mencatat lebih dari 10 juta unduhan di *Google Play Store* dengan total sekitar 798.000 ulasan dari pengguna dan nilai rata-rata 4,8 dari 5. Sementara itu, di *Apple App Store*, Melolo memperoleh skor 4,9 dari 5 berdasarkan lebih dari 2.100 ulasan dari pengguna pada tanggal 3 November 2025. Namun, seiring dengan meningkatnya jumlah pengguna, beberapa ulasan di *Google Play Store* menunjukkan bahwa masih ada keluhan mengenai tampilan, kecepatan pemuatan, dan kemudahan dalam navigasi. Karena itu, perlu dilakukan evaluasi mendalam untuk memahami bagaimana pengalaman pengguna (*User Experience*) ketika menggunakan aplikasi Melolo.

Pengalaman pengguna (*User Experience*) indikator penting dalam menilai kualitas interaksi antara pengguna dan sistem. Metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) digunakan dalam penelitian ini karena mampu mengukur persepsi pengguna terhadap enam aspek utama UX, yaitu *Attractiveness*, *perspicuity*, *Efficiency*, *dependability*, *Stimulation*, dan *Novelty*. Metode UEQ mampu merepresentasikan tingkat kenyamanan dan daya tarik aplikasi menurut persepsi langsung pengguna terhadap komponen antarmuka[6].

Beberapa alasan utama mendasari pemilihan metode UEQ dalam penelitian ini. Pertama, UEQ biasa dipilih karena lebih mudah, praktis, dan sudah memadai untuk mengevaluasi enam elemen utama dari pengalaman pengguna seperti *Attractiveness*, *Perspicuity*, *Efficiency*, *Dependability*, *Stimulation*, dan *Novelty*. Hasil dari UEQ ini dapat dengan mudah dibandingkan dengan berbagai aplikasi lain menggunakan data *benchmark* yang telah ada. Kedua, metode UEQ dipilih karena mampu memberikan pengukuran pengalaman pengguna secara lebih menyeluruh melalui enam dimensi, yaitu *Attractiveness*, *Perspicuity*, *Efficiency*, *Dependability*, *Stimulation*, dan *Novelty*. Sementara itu, UEQ+ dikembangkan untuk mengukur aspek pengalaman pengguna yang lebih spesifik melalui modul-modul tambahan. Oleh karena itu, UEQ dinilai lebih sesuai dengan tujuan penelitian ini yang berfokus pada evaluasi pengalaman pengguna aplikasi Melolo secara umum. UEQ

dinilai telah memadai untuk mencapai tujuan penelitian, Selain itu, dibandingkan dengan *System Usability Scale* (SUS) yang berfokus pada pengukuran aspek kegunaan (*usability*), UEQ mampu mengevaluasi pengalaman pengguna secara lebih menyeluruh melalui enam dimensi, yaitu *attractiveness*, *perspicuity*, *efficiency*, *dependability*, *stimulation*, dan *novelty*. daya tarik nilai yang diperoleh untuk aspek ini adalah 1,125, berada dalam kategori *below average* dalam skala penilaian. Dari hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa sebagian responden kurang tertarik dengan antarmuka aplikasi SIA [7]. Ketiga, berbeda dengan *Heuristic Evaluation* (HE) yang bergantung pada penilaian ahli, UEQ memberikan hasil berdasarkan persepsi nyata pengguna akhir. Ini lebih mencerminkan pengalaman sebenarnya [8]. Keempat, dibanding *Computer System Usability Questionnaire* (CSUQ) yang lebih fokus pada sistem desktop, UEQ lebih cocok untuk aplikasi mobile interaktif. UEQ mencakup dimensi stimulasi dan kebaruan yang berhubungan langsung dengan tampilan serta reaksi *system* [7]. Oleh karena itu, metode ini dinilai paling sesuai untuk mengevaluasi pengalaman pengguna aplikasi Melolo.

Penelitian sebelumnya menunjukkan efektivitas metode UEQ dalam berbagai konteks penggunaan. Beberapa penelitian terdahulu telah menerapkan metode UEQ dan *Likert* dalam mengevaluasi pengalaman pengguna aplikasi digital. Evaluasi Pengalaman Mahasiswa Mikroskil pada Aplikasi *OneDrive Menggunakan UEQ* menemukan bahwa aplikasi OneDrive memperoleh nilai yang cukup baik khususnya pada aspek *attractiveness*, *perspicuity*, *efficiency*, *dependability*, dan *stimulation*. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa *OneDrive* mampu memenuhi pengalaman pengguna berdasarkan enam aspek penilaian UEQ, meski pada aspek kebaruan, pengalaman pengguna masih terasa kurang impresif[9], sedangkan *Dependability* masih perlu ditingkatkan. Sementara itu, Permana et al. pada aplikasi *Maxim Mobile* menunjukkan bahwa aspek *Efficiency* dan *Perspicuity* mendapat skor baik, tetapi *Novelty* masih rendah karena tampilan antarmuka dianggap monoton[6]. Namun, hingga kini belum terdapat penelitian yang mengevaluasi pengalaman pengguna pada aplikasi Melolo dengan pendekatan *User Experience Questionnaire* (UEQ). Penelitian ini berfokus pada pengumpulan data dari pengguna aplikasi Melolo yang berada di Kota Medan. Pemilihan Kota Medan sebagai lokasi penelitian didasari oleh intensitas penggunaan teknologi digital yang tinggi serta kemudahan bagi peneliti dalam menyebarkan kuesioner dan mengumpulkan data. Selain itu, batasan wilayah penelitian bertujuan untuk mendapatkan karakteristik responden yang lebih beragam agar hasil penelitian dapat dianalisis dengan lebih efektif.

Dengan demikian, penelitian ini penting dilakukan untuk menilai dan memahami bagaimana pengguna merasakan interaksi dengan aplikasi Melolo berdasarkan enam aspek pengalaman pengguna yang diukur menggunakan UEQ. Hasil penelitian diharapkan mampu memberikan penilaian yang objektif dan menyeluruh terhadap enam aspek pengalaman pengguna, serta menghasilkan saran berbasis data untuk pengembangan desain antarmuka dan interaksi pengguna yang lebih baik. Oleh karena itu, judul penelitian ini adalah **“Evaluasi Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi Melolo Dengan Menggunakan Metode *User Experience Questionnaire* (UEQ)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka permasalahan utama dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat pengalaman pengguna (*User Experience*) pada aplikasi *mobile* Melolo berdasarkan enam dimensi utama UEQ: *Attractiveness*, *Perspicuity*, *Efficiency*, *Dependability*, *Stimulation*, dan *Novelty*?
2. Dimensi manakah yang memiliki nilai rata-rata tertinggi dan nilai rata-rata terendah dalam pengalaman pengguna aplikasi Melolo?
3. Bagaimana rekomendasi perbaikan desain antarmuka dan interaksi aplikasi Melolo berdasarkan hasil analisis UEQ?

1.3 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Mengetahui dan menganalisis tingkat pengalaman pengguna aplikasi Melolo menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) berdasarkan enam dimensinya.
2. Mengidentifikasi dimensi yang memiliki nilai rata-rata tertinggi dan nilai rata-rata terendah dalam pengalaman pengguna aplikasi Melolo.
3. Memberikan rekomendasi strategis bagi pengembang aplikasi Melolo untuk meningkatkan kualitas tampilan antarmuka, interaksi, dan kenyamanan penggunaan berdasarkan hasil evaluasi UEQ.

1.4 Manfaat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Akademik

1. Menambah sumber informasi ilmiah dalam ranah Desain Pengalaman Pengguna, khususnya terkait aplikasi hiburan digital di Indonesia.
2. Menjadi acuan untuk studi berikutnya yang ingin melakukan evaluasi pengalaman pengguna menggunakan pendekatan UEQ pada aplikasi sejenis.

2. Manfaat Praktis

1. Memberikan wawasan kepada pengembang aplikasi Melolo mengenai persepsi dan pengalaman pengguna terhadap antarmuka serta fitur aplikasi.
2. Hasil penelitian bisa dijadikan acuan supaya Melolo bisa membuat tampilan dan fitur yang lebih baik, sehingga pengguna merasa nyaman dan tetap ingin menggunakan aplikasi ini.

3. Manfaat Sosial

1. Membantu pengguna aplikasi memperoleh pengalaman digital yang lebih baik, nyaman, dan sesuai dengan kebutuhan mereka.
2. Berperan dalam peningkatan kualitas aplikasi hiburan agar dapat bersaing dengan aplikasi seperti TikTok maupun SnackVideo.

1.5 Ruang Lingkup

Ruang Lingkup dari penelitian ini meliputi:

1. Objek penelitian adalah Aplikasi *mobile* Melolo.
2. Responden yang digunakan dalam penelitian ini merupakan pengguna aplikasi Melolo di Kota Medan. Pemilihan lokasi penelitian difokuskan pada Kota Medan karena pertimbangan efisiensi waktu, biaya, serta kemudahan pengumpulan data oleh peneliti.
3. Dalam penelitian ini, responden yang digunakan adalah pengguna aplikasi Melolo di Kota Medan. Karena jumlah populasi pengguna aplikasi Melolo di Kota Medan tidak diketahui secara pasti, penentuan jumlah sampel dilakukan menggunakan rumus Lemeshow dengan tingkat kepercayaan 95% dan margin of error 5%. Berdasarkan hasil perhitungan, jumlah sampel minimum yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah sebanyak 384 responden.

4. Penelitian ini menggunakan metode pengukuran pengalaman pengguna *User Experience Questionnaire* (UEQ) yang dirancang untuk mengukur beberapa aspek pengalaman pengguna yang berkaitan dengan aplikasi Melolo. UEQ dirancang untuk mengukur pengalaman pengguna pada enam dimensi utama *attractiveness*, *perspicuity*, *efficiency*, *dependability*, *stimulation*, dan *novelty*.
5. Kuesioner UEQ berbentuk online (melalui *Google Form*) diberikan kepada responden pengguna aplikasi Melolo, dan hasil pengisian kuesioner tersebut digunakan sebagai data penelitian.
6. *Tools* yang digunakan adalah *Google Form* dan *UEQ Data Analysis Tool* Versi 12.

