

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri perangkat lunak untuk hiburan, terutama dalam sektor *video game*, terus menunjukkan potensi ekonomi yang besar dan tingkat penetrasi pasar yang luar biasa. Berdasarkan laporan dari Newzoo[1], total pendapatan industri game pada tahun 2025 mencapai angka \$188,8 miliar. Sumber pendapatan terbesarnya datang dari platform *mobile* yang menyokong 55% dari seluruh pasar dengan total nilai \$103,0 miliar, diikuti oleh platform *console* yang mencapai \$45,9 miliar (24%), dan PC yang bernilai \$39,9 miliar (21%). Tingginya persaingan di industri ini mendorong para pengembang untuk tidak hanya berfokus pada kualitas konten dan grafis, melainkan juga pada kualitas *User Experience* (UX) sebagai faktor penentu retensi dan loyalitas pengguna dalam jangka panjang[2]. Pengalaman pengguna yang optimal menjadi elemen penting yang mempengaruhi kenyamanan interaksi, tingkat retensi pengguna, serta siklus hidup komersial sebuah aplikasi permainan dalam pasar yang sangat kompetitif.

Di tengah pesatnya persaingan tersebut, Genshin Impact yang dirilis oleh HoYoverse pada September 2020[3] telah memantapkan posisinya sebagai salah satu aplikasi *game Action Role-Playing Game* (ARPG) lintas platform (*cross-platform*) yang cukup populer di dunia. *Game* ini mengusung tema *open-world* yang menggabungkan pemetaan luas untuk eksplorasi, sistem pertarungan yang didasarkan pada reaksi elemen, serta model bisnis *free-to-play* dengan mekanisme monetisasi *gacha*. Berdasarkan data dari Statista[4], Genshin Impact secara konsisten mencatatkan pendapatan kotor global yang sangat besar, dengan pengeluaran pemain melebihi \$180 juta pada bulan September 2021 yang merupakan periode puncaknya. Popularitas ini juga diakui secara global melalui penghargaan *Best Ongoing Game* di PS Blog *Game of the Year Awards 2025* yang diikuti oleh hampir 1,5 juta suara pemain dari seluruh dunia[5]. Besarnya skala operasional dan antusiasme komunitas global ini menjadikan Genshin Impact sebagai subjek penelitian yang relevan untuk evaluasi pengalaman pengguna.

Pencapaian dan skalabilitas Genshin Impact tidak terlepas dari kualitas cerita (*story*), grafis, dan mekanik eksplorasi dunia terbuka yang secara umum mendapat *review* positif dari para pemain. Namun, seiring dengan pembaruan konten (*patch*) yang terus dirilis, muncul sejumlah hambatan interaksi (*pain points*) yang secara langsung memengaruhi

kenyamanan dan pengalaman bermain pengguna. Berdasarkan beberapa ulasan pemain di Google Play Store[6], salah satu kendala fungsional utama yang paling banyak disoroti adalah tidak tersedianya tombol fitur *skip* pada percakapan dalam narasi cerita, khususnya pada misi sampingan (*world quest*). Ketiadaan fitur ini dinilai sangat menurunkan tingkat efisiensi, memakan waktu bermain yang terlalu lama, dan memicu rasa frustrasi ketika pemain terpaksa mengulang sebuah misi panjang dari awal akibat penundaan progres. Selain aspek interaksi tersebut, pengguna juga mengeluhkan isu optimasi teknis dan keandalan sistem, seperti terjadinya penurunan *frame rate* atau FPS yang signifikan pada pengaturan grafis tinggi pasca-pembaruan sistem, serta tingginya beban pencarian sumber daya (*resource*) pada fase *end-game*. Berbagai temuan keluhan yang berkaitan dengan efisiensi fungsionalitas, kejelasan fitur, dan stabilitas performa ini membuktikan bahwa arsitektur antarmuka Genshin Impact masih memerlukan penyempurnaan. Oleh karena itu, evaluasi UX secara empiris menggunakan instrumen yang terukur sangat esensial untuk memetakan secara terstruktur sejauh mana hambatan-hambatan tersebut memengaruhi kualitas interaksi dan kepuasan pengguna.

Permasalahan UX pada aplikasi *game* sebenarnya bukan isu yang baru dalam literatur penelitian sistem informasi. Sejumlah penelitian telah berupaya mengevaluasi UX pada aplikasi *game* menggunakan berbagai instrumen. AlHafidh dan Oktadini[7] mengevaluasi UX pada game *Clash of Clans* menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ) dengan 105 responden dan menemukan bahwa seluruh skala mendapat evaluasi positif, namun skala *Dependability* masuk kategori *Below Average* pada hasil *benchmark*. Penelitian serupa dilakukan pada game *Valorant*[8] yang juga menggunakan UEQ standar, di mana sebagian besar aspek mendapat penilaian positif meskipun pada skala *Dependability* berada di kategori buruk. Lebih jauh, penelitian pada game VR *Tower Defence The Rise of Majapahit Kingdom*[9] menggunakan UEQ dan menemukan bahwa skala *Novelty* berada di kategori *Below Average* meskipun aspek-aspek lainnya menunjukkan hasil di atas rata-rata. Ketiga penelitian tersebut menunjukkan bahwa evaluasi UX pada aplikasi *game* sudah dilakukan, namun seluruhnya masih menggunakan UEQ versi standar yang memiliki enam skala generik dan bersifat tetap, sehingga tidak dapat dikustomisasi untuk mencerminkan karakteristik dan kebutuhan spesifik dari kategori produk *game*.

Di sisi lain, pengembangan UEQ menghasilkan versi yang lebih canggih yaitu *User Experience Questionnaire Plus* (UEQ+), yang bersifat modular dan memungkinkan peneliti memilih skala yang relevan sesuai kategori produk yang dievaluasi[10]. Berbeda dari UEQ standar, UEQ+ menyediakan skala-skala yang secara khusus direkomendasikan untuk

kategori *Games*, yaitu *Stimulation*, *Visual Aesthetics*, *Novelty*, *Dependability*, dan *Intuitive Use*. Namun, selama ini UEQ+ hanya diterapkan pada aplikasi non-*game* seperti layanan telekomunikasi[11], perpustakaan digital[12], dan platform pembelajaran[13]. Belum ada penelitian yang secara spesifik menerapkan UEQ+ dengan pemilihan skala yang dikustomisasi untuk kategori *Games* pada aplikasi *game* berskala besar. Penelitian evaluasi UX pada *game* sudah ada namun menggunakan instrumen yang terlalu umum untuk menangkap dimensi UX yang penting bagi produk hiburan digital, dan di satu sisi, instrumen yang lebih tepat yaitu UEQ+ sudah tersedia namun belum diterapkan pada objek *game*.

Penelitian ini dirancang untuk mengisi kekosongan riset yang ada dengan menerapkan metode UEQ+ pada aplikasi Genshin Impact. UEQ+ dipilih karena pendekatannya yang modular memungkinkan pemilihan lima skala yang relevan untuk kategori *Games* sesuai rekomendasi tabel UEQ+[10], yaitu *Stimulation*, *Visual Aesthetics*, *Novelty*, *Dependability*, dan *Intuitive Use*. Dibandingkan UEQ standar yang digunakan seluruh penelitian *game* sebelumnya, UEQ+ menghasilkan evaluasi yang jauh lebih spesifik dan sensitif terhadap karakteristik unik produk *game*, karena setiap skala yang dipilih secara langsung mencerminkan dimensi UX yang paling relevan dan penting bagi pengalaman bermain. Selain itu, kombinasi tiga skala hedonis (*Stimulation*, *Visual Aesthetics*, *Novelty*) dan dua skala pragmatis (*Dependability*, *Intuitive Use*) dalam UEQ+ memungkinkan gambaran evaluasi yang lebih luas antara aspek emosional dan fungsional dari pengalaman bermain, yang tidak dapat diperoleh dari instrumen sebelumnya.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk mengangkat Tugas Akhir dengan judul **“Pengukuran dan Evaluasi Pengalaman Pengguna pada Aplikasi Genshin Impact dengan Metode UEQ+”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah pada tugas akhir ini yaitu:

1. Bagaimana hasil tingkat pengalaman pengguna berdasarkan variabel Stimulasi (*Stimulation*) yang tersedia dari UEQ+ pada aplikasi Genshin Impact?
2. Bagaimana hasil tingkat pengalaman pengguna berdasarkan variabel Estetika Visual (*Visual Aesthetics*) yang tersedia dari UEQ+ pada aplikasi Genshin Impact?
3. Bagaimana hasil tingkat pengalaman pengguna berdasarkan variabel Kebaruan (*Novelty*) yang tersedia dari UEQ+ pada aplikasi Genshin Impact?
4. Bagaimana hasil tingkat pengalaman pengguna berdasarkan variabel Keandalan (*Dependability*) yang tersedia dari UEQ+ pada aplikasi Genshin Impact?

5. Bagaimana hasil tingkat pengalaman pengguna berdasarkan variabel Penggunaan Secara Intuitif (*Intuitive Use*) yang tersedia dari UEQ+ pada aplikasi Genshin Impact?

1.3 Tujuan

Tujuan dari penulisan tugas akhir ini adalah:

1. Untuk mengetahui hasil tingkat pengalaman pengguna berdasarkan variabel Stimulasi (*Stimulation*) yang tersedia dari UEQ+ pada aplikasi Genshin Impact.
2. Untuk mengetahui hasil tingkat pengalaman pengguna berdasarkan variabel Estetika Visual (*Visual Aesthetics*) yang tersedia dari UEQ+ pada aplikasi Genshin Impact.
3. Untuk mengetahui hasil tingkat pengalaman pengguna berdasarkan variabel Kebaruan (*Novelty*) yang tersedia dari UEQ+ pada aplikasi Genshin Impact.
4. Untuk mengetahui hasil tingkat pengalaman pengguna berdasarkan variabel Keandalan (*Dependability*) yang tersedia dari UEQ+ pada aplikasi Genshin Impact.
5. Untuk mengetahui hasil tingkat pengalaman pengguna berdasarkan variabel Penggunaan Secara Intuitif (*Intuitive Use*) yang tersedia dari UEQ+ pada aplikasi Genshin Impact.

1.4 Manfaat

Manfaat dari tugas akhir ini dibagi menjadi 2, yaitu manfaat teoritis, dan manfaat praktis, berikut manfaat dari tugas akhir ini:

1. Manfaat Teoritis:
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian *User Experience research* dengan menghadirkan penerapan metode UEQ+ secara spesifik pada kategori produk *game*, yang sebelumnya belum pernah dilakukan dalam literatur yang ada.
 - b. Penelitian ini diharapkan memberikan gambaran yang lebih konkret tentang tingkat pengalaman pengguna pada aplikasi Genshin Impact berdasarkan dimensi UEQ+ yang diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti lain yang akan melakukan kajian evaluasi UX pada aplikasi *game* di masa mendatang.
2. Manfaat Praktis:
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi industri game dalam menerapkan instrumen UEQ+ sebagai alat evaluasi pengalaman pengguna yang

terstandarisasi dan dapat diadopsi oleh pengembang game sebagai bagian dari siklus pengembangan produk.

- b. Secara khusus, temuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada HoYoverse selaku pengembang Genshin Impact dalam menentukan prioritas perbaikan antarmuka dan peningkatan pengalaman pengguna berdasarkan penilaian pengguna yang objektif dan terukur.

1.5 Ruang Lingkup

Penelitian ini dibatasi pada beberapa ruang lingkup sebagai berikut:

1. Objek yang diteliti adalah aplikasi Genshin Impact.
2. Evaluasi UX dilakukan menggunakan dua instrumen yang saling melengkapi, yaitu *User Experience Questionnaire Plus* (UEQ+) dengan lima skala untuk kategori *Games* (*Stimulation, Visual Aesthetics, Novelty, Dependability, dan Intuitive Use*).
3. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna aktif Genshin Impact yang dapat dijangkau melalui platform komunitas daring. Karena jumlah populasi pengguna aktif Genshin Impact tidak dapat diidentifikasi secara pasti, penentuan jumlah sampel minimum menggunakan rumus Lemeshow dengan *margin of error* 5%, sehingga diperoleh sampel minimum sebesar 385 responden.
4. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Purposive Sampling*.
5. Pengolahan dan analisis data UEQ+ dilakukan menggunakan *UEQ+ Data Analysis Tool* berbasis Microsoft Excel yang tersedia di situs resmi UEQ+. Uji validitas dilakukan menggunakan metode *Pearson Product Moment Correlation* dan uji reliabilitas dilakukan menggunakan nilai *Cronbach's Alpha* dengan nilai minimum yang dapat diterima adalah $\alpha > 0,7$, yang keduanya dilakukan dengan bantuan perangkat lunak SPSS 27.