

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Proyek

Seiring perkembangan zaman, kini kebutuhan hidup masyarakat semakin bertambah. Dari sekedar kebutuhan sandang, pangan, dan papan, bertambah menjadi kebutuhan akan gaya hidup. Perkembangan teknologi yang pesat dapat mengubah gaya hidup masyarakat, salah satunya adalah kita tidak perlu lagi repot pergi ke bioskop untuk menonton film-film terbaru atau menonton beragam acara film dan serial favorit lewat TV, sekarang banyak tersedia aplikasi yang menyediakan berbagai jenis konten film legal yang dapat dinikmati secara *streaming* atau disebut juga dengan istilah *Video On Demand*. Layanan berlangganan *Video On Demand* mempunyai kelebihan salah satunya yaitu pengguna dapat dengan mudah mengakses puluhan ribu konten menarik yang ingin pengguna saksikan dimanapun dan kapanpun. Di Indonesia sendiri terdapat beberapa perusahaan layanan *Video On Demand* berbayar antara lain : iflix, Hooq, Viu, Netflix, Google Play Movies & Tv, iTunes, viki, dan Tribe. Disini peneliti tertarik untuk menjadikan layanan *Video On Demand* asal Singapura yang telah beroperasi di Indonesia sejak April 2016, yaitu HOOQ sebagai objek penelitian. Sebelum beroperasi di Indonesia, HOOQ terlebih dahulu melayani pengguna di Filipina, Thailand, dan India. Aplikasi HOOQ sendiri menyediakan beragam jenis film unggulan dan terbaru, serta beberapa saluran TV seperti CNN, TIME, Channel News Asia, PTV, DW, Al Jazeera, Bloomberg, Fortune dan beberapa saluran lain dari berbagai kategori dan *genre*. Keunggulan HOOQ dibandingkan dengan layanan *Video On Demand* lainnya adalah tersediannya film-film komedi lawas dan baru dari Indonesia serta sejumlah konten eksklusif yang dibuat oleh sineas dalam negeri. Saat ini, aplikasi HOOQ sudah diunduh lebih dari 10 juta kali di Google Play Store dengan *rating* mengesankan yakni 4 bintang dari skala maksimal 5 bintang, ini menunjukkan bahwa aplikasi ini memiliki pengalaman pengguna yang baik. Walaupun mendapatkan penilaian yang baik dari pengguna, aplikasi ini masih memiliki segelintir kekurangan yang membuat penggunaannya tidak nyaman, seperti dibatasinya jumlah unduhan film yang hanya boleh diunduh sebanyak 10 film, tidak berfungsinya mode layar penuh pada sebagian perangkat *mobile*, beberapa pengguna mengalami masalah saat sedang mengunduh film, banyak iklan bermunculan walaupun dari pihak pengembang memberikan layanan berlangganan bagi pengguna

yang tidak ingin terganggu dengan kemunculan iklan-iklan tersebut, dan tidak sedikit dari pengguna yang mengalami kendala dengan layanan berlangganan ini, dimana pengguna yang sudah berlangganan sekalipun masih mendapati kemunculan iklan-iklan tersebut. Terlepas dari beragam ulasan negatif yang ada, mayoritas dari pengguna merasa terpuaskan dan memberikan respon yang baik terhadap aplikasi ini. Berkat ulasan dari pengalaman pengguna inilah, pengembang dapat mengetahui hal-hal apa saja yang perlu diperbaiki maupun dikembangkan dari aplikasi, sehingga membuat pengguna semakin nyaman dan loyal menggunakan aplikasi HOOQ. Tren menonton film secara online yang semakin meningkat memunculkan hipotesis bahwa aplikasi tersebut memiliki pengalaman pengguna yang baik sehingga menghasilkan respon yang semakin baik. Salah satu aspek yang mempengaruhi berkembangnya aplikasi adalah persepsi pengguna atau biasa disebut pengalaman pengguna. Oleh karena itu, peneliti tertarik melakukan penelitian terhadap pengalaman pengguna aplikasi HOOQ, untuk mengetahui persepsi dan respon pengguna ketika menggunakan produk, sistem, dan layanan. Pengalaman pengguna sangat penting untuk diukur dan diperhatikan untuk dapat mengetahui bagaimana pengalaman pengguna selama menggunakan aplikasi [1].

Pengukuran terhadap pengalaman pengguna adalah aspek yang penting untuk mendapatkan indikasi tingkat keberhasilan atau kegagalan pada sebuah aplikasi. Terdapat beberapa metode pengukuran pengalaman pengguna seperti *Questionnaire for User Interaction Satisfaction (QUIS)*, *System Usability Scale (SUS)*, *Software Usability Measurement Inventory (SUMI)*, dan *User Experience Questionnaire (QUE)*. Dalam pengukuran aplikasi ini, peneliti menggunakan *Modular Evaluation of Key Component of User* atau disingkat meCUE. meCUE merupakan alat atau metode bantu untuk mengevaluasi modular aspek-aspek sentral dari pengalaman pengguna suatu aplikasi. Kuesioner meCUE dibuat berdasarkan *Component Model of User Experience (CUE)* yang dibuat oleh Thuring & Mahlke (2007) dengan menggunakan acuan skala Likert sebagai acuan pemberian nilai pada kuesioner tersebut. meCUE kuesioner memiliki 34 *items* yang mencakup 5 komponen dengan skala yang diukur menggunakan metode meCUE diantaranya adalah *Usefulness*, *Usability*, *Visual Aesthetic*, *Status*, *Commitment*, *Positive Emotions*, *Negative Emotions*, *Product Loyalty*, *Intention to Use*, dan *Overall Evaluation*. Perbedaan meCUE dengan metode penelitian lainnya adalah meCUE menawarkan metode baru yang menilai komponen utama pengalaman pengguna dengan cara yang komprehensif dan meCUE sendiri memiliki modul secara terpisah yang divalidasi dalam serangkaian studi. meCUE dapat dengan mudah disesuaikan dengan

tujuan penelitian tertentu dengan hanya memilih modul yang ditentukan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengukur pengalaman pengguna aplikasi *streaming* HOOQ agar dapat menjadi masukan bagi pihak pengembang untuk mengembangkan layanan yang lebih baik lagi [2].

Dilatar belakangi kasus diatas, maka penulis tertarik untuk membuat tugas akhir proyek dengan judul **“Pengukuran *User Experience* Aplikasi *Mobile Layanan Video On Demand Streaming* HOOQ dengan menggunakan metode *meCUE 2.0*”**.

1.2 Ruang Lingkup Proyek

Adapun ruang lingkup dari tugas akhir ini meliputi :

1. Pengolahan data hasil kuesioner menggunakan *Microsoft Excel* berdasarkan metode *meCUE 2.0*.
2. Pengambilan data dari hasil kuesioner yang di sebarakan kepada 100 orang responden yang berasal dari kalangan mahasiswa/mahasiswi Mikroskil yang menggunakan aplikasi HOOQ
3. Pengukuran dimensi *usefulness usability, visual aesthetics, status, commitment, positive emotions, negative emotion, product loyalty, intention to use* dan *overall evaluation* terhadap nilai user experience aplikasi HOOQ.

1.3 Tujuan Proyek

Tujuan dari proyek ini adalah untuk mengukur pengalaman atau persepsi pengguna terhadap aplikasi HOOQ serta faktor apa yang membuat pengguna untuk tetap loyal menggunakan aplikasi HOOQ.

1.4 Rencana Pelaksanaan Proyek

Adapun tugas dari masing-masing personil proyek dan jadwal pelaksanaan proyek dapat dilihat pada tabel 1.1 dan tabel 1.2 berikut ini :

Tabel 1. 1 Personil Proyek

No	NIM	Nama	Tugas
1	162111529	Christopher Novicyus	1. Mengumpulkan bahan dan referensi 2. Mengamati aplikasi yang akan diuji 3. Menyusun dan menyebarkan kuesioner 4. Pengolahan data dan kuesioner 5. Analisis data 6. Menyusun kesimpulan 7. Menyusun laporan proyek

Tabel berikut menunjukkan rencana jadwal pelaksanaan proyek yang akan dikerjakan :

Tabel 1. 2 Jadwal Pelaksanaan Proyek

No	Tahapan	Maret 2020				April 2020				Mei 2020				Juni 2020			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Mengumpulkan bahan dan referensi																
2	Mengamati aplikasi yang akan diuji																
3	Menyusun dan menyebarkan kuesioner																
4	Pengolahan data dan kuesioner																
5	Analisis data																
6	Menyusun kesimpulan																

