

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Proyek

VIU merupakan layanan video *over-the-top* (OTT) yang dioperasikan oleh PCCW Media, anak perusahaan PCCW. Debutnya di Hong Kong, VIU menyediakan drama asia, program variasi, anime dan berita hiburan. VIU merupakan aplikasi layanan streaming video online yang menyediakan berbagai macam konten hiburan *on-demand* secara berlangganan. Sehingga konsumen bisa mendapatkan pengalaman nonton film yang sangat praktis dan mudah. VIU memberikan kebebasan dalam berlangganan karena dapat diakses dimanapun dan kapanpun sesuai dengan yang diinginkan konsumen. VIU menawarkan film dari berbagai negara dengan beragam *genre* yang memungkinkan penggunaannya untuk mengakses dan menikmati video dengan mengandalkan koneksi internet. Tidak hanya itu saja, VIU menyediakan berbagai pilihan *streaming K-Show* terbaru di Viu Korean Drama. Konsumen juga bisa memilih streaming sesuai dengan variasi *genre* seperti *Horror* dan *Thriller, Romantic, Comedy*, Drama dan lain-lain. VIU juga menyediakan pilihan drama dan film layar lebar dengan subtitle Bahasa Indonesia yang sudah tersedia.

User Experience (UX) merupakan proses meningkatkan kepuasan pengguna (pengguna aplikasi, pengunjung website) dalam interaksi antara pengguna dan produk [3]. Tujuan paling penting dari setiap aplikasi seluler adalah interaksi yang lancar antara pengguna dan aplikasi. *User Experience* (UX) atau pengalaman pengguna dapat di ukur dengan melakukan *usability testing*. *Usability testing* berfungsi untuk mengukur *usability* (kebergunaan) dengan 3 aspek, yaitu efektivitas, efisiensi, dan kepuasan dari pengguna ketika menggunakan sebuah aplikasi atau sistem untuk mendukung dalam mencapai tujuan. Pengujian *user experience* menggunakan *meCUE Questionnaire* disini bertujuan untuk mengetahui apa saja kelebihan dan kekurangan dari aplikasi Viu yang sedang di teliti serta untuk mengukur bagaimana tingkat *user experience* pengguna terhadap aplikasi yang diteliti. *Framework meCUE Questionnaire* memiliki 34 items pertanyaan yang terdiri dari 5 modul dan 10 instrumen yang terkait dengan karakteristik produk (*usefulness, usability, visual aesthetics, status, commitment*), emosi pengguna (*positive* dan

negative), dan konsekuensi (*product loyalty* dan *intention to use*), dan yang terakhir adalah penilaian keseluruhan dari produk (*overall evaluation*).

Penelitian ini akan menggunakan metode *Modular Evaluation Of Key Components Of User* (meCUE)2.0 yang merupakan salah satu metode alat ukur atau kuisisioner yang mudah dan efisien untuk mengukur *User Experience*. Metode ini memiliki 5 persyaratan yang dapat dianggap sebagai dasar untuk pengukuran standar pengalaman pengguna (UX), yaitu *Comprehensiveness of the assessment* (kelengkapan penilaian), *Efficiency of execution* (efisiensi pelaksanaan), *Intelligibility of items and scales* (kejelasan barang dan skala), *Psychometric quality* (kualitas psikometrik), *Adaptability to different research contexts and types of applications* (kemampuan beradaptasi terhadap berbagai konteks penelitian dan jenis aplikasi). *User experience* merupakan suatu respon serta persepsi seseorang yang dihasilkan dari prediksi dan penggunaan dari suatu sistem, *product* ataupun *services*. Metode meCue adalah sebuah alat atau kuisisioner yang mudah dan efisien dalam mengukur *User Experience* (UX). Alasan peneliti melakukan pengukuran pengalaman pengguna pada aplikasi streaming Viu dengan menggunakan metode meCUE adalah untuk dapat menjadi masukan bagi pihak pengembang untuk mengembangkan layanan yang lebih baik lagi. Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk mengangkat Tugas Akhir dengan judul **“PENGUKURAN USER EXPERINCE APLIKASI MOBILE LAYANAN VIDIO ON DEMAND STREAMING VIU DENGAN MENGGUNAKAN METODE meCUE 2.0”**.

1.2 Ruang Lingkup Proyek

Adapun ruang lingkup dari tugas akhir ini mengacu pada penggunaan metode meCUE 2.0 dengan 5 persyaratan yang dianggap sebagai dasar untuk pengukuran standar pengalaman pengguna (UX), yaitu: *Comprehensiveness of the assessment*, *Efficiency of execution*, *Intelligibility of items and sales*, *Psychometric quality*, *Adaptability to different research contexts*. Responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa/i STMIK-STIE Mikroskil berjumlah

100 Mahasiswa/i dengan cara memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya atau hal-hal yang di ketahui

1.3 Tujuan Proyek

Adapun tujuan proyek ini adalah untuk mengukur *User Experience* Aplikasi Mobile “VIU” dengan menggunakan metode *Modular Evaluation Of Key Components Of User* (meCUE)2.0

1.4 Rencana Pelaksanaan Proyek

1.4.1 Personil proyek

Tabel ini menjelaskan tugas dari masing masing personil proyek dalam pengerjaan tugas akhir ini:

Tabel 1. 1 Personil proyek

NO	Nim	Nama	Tugas
1	162111839	Andika Purba	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengumpulkan bahan dan referensi 2. Mengobservasi aplikasi mobile VIU 3. Penyusunan kuesioner 4. Menyebarkan kuesioner 5. Perekaman data kuesioner 6. Menyusun laporan tugas akhir
2	162114258	Nelly Sartika Lumban Gaol	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengumpulkan bahan dan referensi 2. Mengobservasi aplikasi mobile VIU 3. Menyebarkan kuesioner 4. Pengolahan data dengan memanfaatkan <i>Microsoft Excel</i> 5. Menganalisis data hasil kusioner 6. Menyusun laporan tugas akhir

1.4.2 Jadwal Pelaksanaan Proyek

Tabel berikut ini akan menunjukkan rencana jadwal pelaksanaan proyek untuk pembuatan tugas akhir ini

Tabel 1. 2 Jadwal pelaksanaan

Tahapan	Maret 2020				April 2020				Mei 2020				Juni 2020				Juli 2020			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Mengumpulkan bahan dan referensi		■	■	■	■															
Mengobservasi aplikasi mobil VIU			■	■	■	■														
Penyusunan kuisoner						■	■	■												
Menyebarkan kuisoner	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■				
Perekaman kuisoner data													■	■	■	■				
Pengolahan data dengan memanfaatkan <i>Microsoft Excel</i>													■	■	■	■				
Menganalisis data hasil pengujian																	■	■	■	■
Menyusun laporan tugas akhir																	■	■	■	■

UNIVERSITAS
MIKROSKIL