

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Call Of Duty Mobile biasa disingkat (CODM) adalah merupakan *game Online* yang termasuk dalam *First Person Shooter* yang biasa disebut FPS dengan mode Battle Royale yang dikembangkan oleh *Tencent Games* dan diaktifkan oleh *Activision* untuk *Android* dan juga *iOS*. CODM dirilis secara resmi pada 1 Oktober 2019. Untuk negara di bagian Eropa dan Amerika, permainan ini diluncurkan oleh *Activision*, untuk negara Tiongkok diluncurkan oleh *Tencent Games*, dan untuk di wilayah Asia didukung oleh Garena. *Game Online* ini menyuguhkan dua mode yaitu *Multiplayer* dan *Battle Royale*. Di mana *Multiplayer* terdiri dari 5 pemain dan mempertarungkan 2 Tim untuk mencari *point* terbanyak, dalam mode *Multiplayer* ini terdapat beberapa mode permainan seperti *Harpoint*, *frontline*, *Search and Destroy*, dan sebagainya serta beberapa *map* kecil. Sedangkan *Battle Royale* terdiri dari 4 pemain dalam satu tim dan mempertarungkan beberapa tim untuk mencari siapa yang bisa bertahan hingga akhir dan menjadi juaranya [1].

Dalam setiap *season* di CODM, Garena menyajikan beberapa misi yang harus diselesaikan dengan cara bermain di mode *Multiplayer* maupun *Battle Royale*. Call of Duty Mobile menjadi aplikasi terlaris di 100 negara hanya dalam 3 hari peluncurannya dengan total lebih dari 35 juta kali unduhan. Dan telah lebih dari 500.000.000 kali diunduh di Indonesia. Bahkan dalam satu minggu peluncurannya, jumlah unduhan CODM melampaui unduhan PUBG dan juga *Fortnite*. Peminat dari CODM ini tidak terbatas oleh usia, mulai dari remaja hingga dewasa. Bahkan permainan ini sudah menjadi candu bagi para pemainnya walaupun rentan waktu untuk menyelesaikan sekali *match* dalam permainan CODM bisa dibilang cukup lama. Untuk bermain *Multiplayer*, pemain bisa menghabiskan waktu 5 hingga 10 menit di setiap *matchnya*. Dan untuk *Battle Royale*, pemain bisa menghabiskan waktu hingga 30 menit di setiap *match* nya. Sedangkan dalam sekali bermain *game*, pemain pasti bermain hingga beberapa *match*. Rata-rata waktu yang dihabiskan oleh pemain Call of Duty Mobile dalam sekali *Online* bisa mencapai 2 – 4 jam. Bahkan beberapa pemain bisa meluangkan hingga lebih dari 15 jam perhari [1].

Berdasarkan hasil *review* dari beberapa pengguna *player game* Call Of Duty Mobile (CODM) melalui *Playstore*. Game Call of Duty adalah *game* yang mudah di kontrol dan juga terdapat penjualan *virtual item* misalnya *skin* senjata, *character*, dan item-item lainnya untuk

mendukung keseruan bermain [2]. Berdasarkan hasil review atau ulasan yang dibuat di situs – situs yang mengulas tentang *game* dan *gadget*, Call of Duty Mobile ini bisa dikatakan sebagai game FPS terbaik di *mobile* dilihat dari beberapa fitur yang terdapat pada game CODM sendiri seperti adanya beberapa mode yaitu *Multiplayer* dan juga *Battle Royale*, adanya kontrol menembak akurat yang biasa disebut *1-tap ADS(Aim Down Sight)*, grafik dengan animasi yang luar biasa, dan juga adanya fitur kelas pada mode yang berbeda dari *game* yang lain. Bahkan pada Desember 2019 lalu, menyebutkan bahwa Call of Duty Mobile meraih 3 penghargaan dari *Google Play* yaitu *Google Play User's Choice Game of 2019*, *Best Game of 2019*, dan salah satu *Best Competitives Games of 2019* [1]. Adapun kekurangan gamenya adalah sering mengalami kerusakan dalam program yang biasa disebut *bug*. Sehingga game tersebut membutuhkan sebuah perbaikan dengan cara melakukan evaluasi dan pengukuran untuk mengetahui tingkat pengalaman pengguna pada aplikasi game Call Of Duty - Mobile

Pengalaman pengguna dapat diukur dengan menggunakan berbagai metode, seperti *User Experience Questionnaire plus (UEQ+)* dengan perkembangan menjadi *UEQ+*, *Modular Evaluation of Key Components of User Experience (meCUE) 2.0*, *Questionnaire for Interaction Satisfaction (QUIS)*, *Usability Metric for User Experience (UMUX)* dan *Standarized User Experience Percentile Rank Questionnaire (SUPR-Q)*. Pengukuran pengalaman pengguna akan dilanjutkan dengan menggunakan metode *UEQ+* [3]. Alasan menggunakan metode *UEQ+* karena kuisioner yang cepat dan mudah untuk mengukur pengalaman pengguna sebuah aplikasi, dan dapat melakukan diskusi dengan responden sehingga dapat memastikan lebih detail mengenai masalah apa saja yang dihadapi pengguna saat menggunakan aplikasi tersebut [4]. *UEQ+* adalah metode untuk membangun kuesioner UX kongkret yang bergantung pada kebutuhan evaluasi [4]. *UEQ+* dapat digunakan untuk membuat kuesioner UX yang di sesuaikan dengan kebutuhan kongkret produk tertentu, yaitu mengukur dengan tepat aspek UX yang tampaknya paling relevan untuk produk yang ingin diteliti [5]. Hal ini penting mengingat dalam beberapa skenario, masih terdapat faktor-faktor orisinil lain yang belum dapat diukur melalui metode *UEQ+* yang juga memiliki relevansi yang tinggi terhadap pengalaman pengguna. *Framework UEQ+* sebaiknya digunakan jika suatu produk direncanakan untuk dievaluasi berkali-kali, misalnya untuk mengetahui apakah produk mengalami peningkatan seiring berjalannya waktu. Melalui *framework UEQ+*, peneliti diberi fleksibilitas dalam merancang kuesioner melalui kustomisasi terhadap variabel pengalaman pengguna yang telah disediakan dan dapat diukur dengan disesuaikan terhadap aplikasi yang hendak ditinjau. *UEQ+* juga telah menyediakan rekomendasi terhadap variabel yang diukur untuk kustomisasi yang

hendak dilakukan pada kuesioner. Oleh karena itu, diharapkan hasil penelitian dapat menjadi lebih akurat dan relevan [3].

Salah satu keuntungan besar UEQ+ adalah dapat membuat kuesioner yang berisi aspek UX yang bisa dipilih sesuai kebutuhan sebagai skala yang memiliki relevansi tertinggi untuk produk yang harus dievaluasi. Seperti halnya UEQ+, UEQ+ juga menggunakan Ms. Excel untuk menganalisis hasil kuesioner yang didapatkan [6]. Menurut handbook UEQ+ untuk menjaga panjang kuesioner dalam kisaran wajar, disarankan untuk tidak memilih lebih dari atau 6 skala. Terutama jika kuesioner disebarakan sebagai *Online Questionnaire*, penting untuk dibuat pendek untuk mendapatkan tingkat tanggapan yang wajar. Maka disarankan untuk memilih skala sesuai dengan kebutuhan dan tidak lebih dari 6 skala [7].

Berdasarkan pemaparan diatas maka penulisan tugas akhir ini akan dilakukan dengan mengangkat topik: **“Pengukuran dan Evaluasi Pengalaman Pengguna pada Aplikasi Permainan Call of Duty: Mobile – Garena” Dengan menggunakan Metode User Experience Questionnaire + (UEQ+)”** sebagai judul tugas akhir.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penulisan tugas akhir ini adalah:

1. Dibutuhkan pengukuran dengan menggunakan metode ilmiah untuk mendapatkan gambaran yang lebih jelas tentang pengalaman pengguna aplikasi Permainan Call of Duty: Mobile – Garena.
2. Bagaimana melakukan pengukuran pengalaman pengguna dari aplikasi Permainan Call of Duty: Mobile – Garena dengan menggunakan metode User Experience Questionnaire + (UEQ+).

1.3 Tujuan

Tujuan penulisan tugas akhir ini adalah untuk mengukur dan mengevaluasi *user experience* pada aplikasi *game online* Call Of Duty Mobile – Garena dengan menggunakan metode *User Experience Questioners plus* (UEQ+).

1.4 Manfaat

Manfaat dari penulisan tugas akhir ini adalah:

1. Mendapatkan gambaran yang lebih konkret tentang tingkat pengalaman pengguna aplikasi CODM kenyamanan dengan menggunakan metode yang lebih ilmiah ialah *User Experience Questionnaire plus (UEQ+)*.
2. Hasil pengukuran dapat dijadikan sebagai dasar evaluasi pada pihak *developer* agar dapat menjadikan aplikasi CODM lebih digemari banyak kalangan anak muda.

1.5 Ruang Lingkup

Ruang lingkup dari penulisan tugas akhir ini adalah:

1. Dimensi pengukuran yang akan digunakan meliputi *Immersion, Stimulation, Visual Aesthetic, Novelty Dependability Intuitive Use*. Terhadap nilai pengalaman pengguna aplikasi game *online* Call Of Duty Mobile.
2. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna Aplikasi *game* mobile Call Of Duty Mobile dengan target kurang dari 100 orang responden yang menggunakan aplikasi Call Of Duty Mobile dengan menggunakan teknik *Probability sampling*.
3. Objek yang di teliti adalah aplikasi Call Of Duty Mobile.
4. Pengolahan datanya memanfaatkan data *analysis tools* dalam bentuk *Microsot Excel* yang sudah disediakan pada UEQ+, Kuesioner yang dibuat pakai *google form*.

UNIVERSITAS
MIKROSKIL