

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pada saat ini masyarakat sangat mengandalkan kemajuan teknologi. Teknologi merupakan keperluan bagi setiap orang. Mulai dari generasi tua hingga generasi muda, dari ahli hingga orang biasa, mereka memanfaatkan teknologi dalam berbagai aspek kehidupan mereka. Teknologi saat ini sudah maju dengan pesat, khususnya dalam teknologi informasi yaitu internet[1]. Internet merupakan jaringan komputer universal yang terhubung satu dengan lainnya, yang memungkinkan pengguna untuk berbagi informasi dan komunikasi melalui internet[2]. Kemudahan internet membuat masyarakat dapat mengakses berbagai konten digital seperti membeli makanan secara *online*, *chatting online*, melihat berita *online*, dan berbelanja *online* serta menonton *online*[3]. Internet telah menjadi salah satu teknologi paling berpengaruh yang mempercepat perkembangan dan perubahan dalam kehidupan masyarakat. Internet merupakan salah satu teknologi yang berkembang pesat di dunia, khususnya di Indonesia. Jumlah pengguna internet di Indonesia semakin meningkat setiap tahunnya. Kehadiran pengguna internet telah membawa banyak inovasi melalui konvergensi media. Salah satu pendekatan media adalah lahirnya *video on demand*. *Video on demand* adalah media yang dibuat pada konvergensi televisi, film, dan internet. Penemuan baru ini memudahkan masyarakat untuk menikmati konten hiburan melalui perangkat yang dapat digunakan dimana saja dan kapan saja. Ketersediaan *video on demand* telah mendorong cara pandang baru. Jadi, media baru dan *digital* memiliki dampak besar terhadap pola dan perilaku masyarakat, terutama dalam hal hidup pribadi[2].

Selain itu, sejak awal tahun 2020, pandemi Covid-19 mempercepat adaptasi digital masyarakat terhadap penggunaan layanan *video on demand*, karena dapat menjadi alternatif sarana hiburan dan relaksasi, membantu mengurangi kebosanan yang ditimbulkan akibat adanya *social distancing*[2].

Perkembangan teknologi saat ini mempermudah masyarakat dalam mengakses informasi tentang berbagai acara hiburan yang sedang dan akan ditayangkan di negara lain. Salah satu contoh aplikasi yang menyediakan layanan mengunduh video secara *offline* adalah Aplikasi *Crunchyroll*[4].

Aplikasi *Crunchyroll* merupakan *platform streaming* yang terkenal untuk menonton anime. Fitur-fitur yang terdapat pada aplikasi *Crunchyroll* antara lain *Streaming anime*, *Subtitle*, *Simulcast Season*, Kualitas video tinggi, serta *Anime library*. *Streaming anime* yaitu memungkinkan pengguna untuk menonton ribuan episode anime dari berbagai *genre*, *Subtitle* yaitu *Crunchyroll* menyediakan *subtitle* dalam berbagai bahasa, *Simulcast Season* yaitu memungkinkan pengguna *Crunchyroll* untuk menonton episode anime terbaru hanya dalam beberapa jam setelah penayangan aslinya di Jepang, Kualitas video tinggi yaitu *Crunchyroll* menyediakan *streaming* video dalam kualitas tinggi, termasuk resolusi 1080p dan 720p, tergantung pada kecepatan internet dan perangkat yang digunakan, *Anime library* yaitu *Crunchyroll* memiliki perpustakaan anime yang luas dengan judul-judul dari studio anime terkenal.

Dalam proses pembuatan sebuah aplikasi, terdapat beberapa prinsip yang perlu diperhatikan agar aplikasi tersebut mudah digunakan, antara lain: konsistensi (*consistency*), hierarki (*herarchy*), kepribadian (*personality*), tata letak (*layout*), jenis (*type*), warna (*color*), gambar (*imagery*), kontrol dan kemampuan (*control and affordances*)[5]. Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan dengan 100 responden pengguna aplikasi *Crunchyroll* berbasis Android dan iOS, ditemukan bahwa sebanyak 79% dari responden setuju bahwa tampilan aplikasi tidak mudah dipahami sehingga membingungkan pengguna. Beberapa masalah yang diidentifikasi termasuk ukuran *font* yang terlalu kecil, tampilan dan fitur aplikasi yang terlihat kurang *modern*, tampilan aplikasi yang tidak sesuai dengan tema anime, serta tampilan Aplikasi *Crunchyroll* kurang memikat, seperti tampilan aplikasi yang tidak terorganisir dengan baik. Hasil survei 83% responden setuju jika tampilan antarmuka pada aplikasi *Crunchyroll* perlu diperbaiki. Beberapa area yang perlu diperbaiki,

seperti konsistensi layar aplikasi *Crunchyroll*, hierarki atau objek di *Crunchyroll*, tata letak atau pengaturan elemen di aplikasi *Crunchyroll*, warna di aplikasi *Crunchyroll*, serta kontrol dan ketersediaan elemen interaktif di aplikasi *Crunchyroll* itu sendiri.

Berdasarkan data yang dikumpulkan melalui survei menggunakan kuesioner serta observasi langsung terhadap aplikasi *Crunchyroll* dapat disimpulkan bahwa kurangnya kenyamanan penggunaan aplikasi tersebut terkait dengan perbedaan antarmuka pengguna (UI) dan pengalaman pengguna (UX) dibandingkan dengan versi sebelumnya dari Aplikasi *Crunchyroll*. Selain itu, beberapa pengguna mengatakan bahwa font, kombinasi warna, dan bentuk tidak cukup baik dan UI aplikasi *Crunchyroll* perlu ditingkatkan agar lebih menarik. Masukan atau umpan balik pengguna adalah referensi paling efektif untuk mengevaluasi pengalaman pengguna aplikasi. Oleh karena itu, umpan balik atau masukan pengguna harus diperhitungkan saat mengembangkan UI aplikasi[6].

Ada banyak faktor yang perlu dipertimbangkan saat mengembangkan aplikasi. Salah satunya adalah antarmuka yang menarik dan pengalaman pengguna yang nyaman sehingga Pengguna dapat dengan mudah belajar menggunakan fitur yang disediakan[7]. *User Interface* (UI) adalah metode komunikasi antara pengguna dan program, yang mencakup semua elemen yang dirancang untuk menyampaikan informasi dan memungkinkan pengguna berinteraksi dengan program secara lebih mudah. Sedangkan *User Experience* (UX) adalah pengalaman yang dirasakan oleh pengguna dari sebuah aplikasi atau sistem. Aspek ini memiliki kepentingan besar dalam pembuatan sistem, karena antarmuka pengguna dan pengalaman pengguna dapat mempermudah pengguna dalam menyelesaikan tugas dan meningkatkan efektivitas informasi yang ditampilkan bagi pengguna. Jika *User Interface* (UI) yang dibuat tidak baik atau tidak memperhatikan kebutuhan pengguna, hal ini dapat mengakibatkan sistem yang tidak berjalan dengan baik dan memberikan ketidaknyamanan bagi pengguna saat mengakses informasi. Untuk

menciptakan UI/UX yang sesuai dengan kebutuhan pengguna, penting untuk melakukan analisis pengguna yang akurat dan mengoptimalkannya[8].

Berdasarkan uraian diatas, penelitian ini akan fokus dalam memperbaiki *User Interface* (UI) berdasarkan dari *User Experience* (UX) dari pengguna Aplikasi *Crunchyroll*. Ada beberapa metode yang dapat digunakan untuk meningkatkan tampilan antarmuka pengguna, salah satunya adalah pendekatan *Human Centered Design* (HCD). Sebagai langkah awal, peneliti melakukan analisis antarmuka pengguna (*User Interface*) dan pengalaman pengguna (*User Experience*) pada Aplikasi *Crunchyroll* versi 3.33.3. Selanjutnya, dilakukan analisis terhadap antarmuka pengguna (*User Interface*) dan pengalaman pengguna (*User Experience*) pada Aplikasi *Crunchyroll* setelah mengalami proses desain ulang. Melalui penelitian ini, diharapkan bahwa perbaikan pada antarmuka pengguna (*User Interface*) dan pengalaman pengguna (*User Experience*) dapat dilakukan dengan baik, sehingga memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi pengguna Aplikasi *Crunchyroll*.

Pendekatan *Human Centered Design* (HCD) dirasa cocok untuk merancang *User Interface* Aplikasi *Crunchyroll*. *Human Centered Design* (HCD) dipilih didasarkan pada *feedback user* atau lebih berfokus pada penggalian masalah dari sisi konsumen/pengguna. Metode *Human Centered Design* (HCD) akan menjadikan pengguna sebagai fokus utama dalam proses perbaikan desain[9]. Pendekatan ini memiliki potensi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi, serta meningkatkan kepuasan pengguna[10]. *Human Centered Design* (HCD) terdiri dari tiga tahap, yaitu tahap Inspirasi (*Inspiration*), tahap Ideasi (*Ideation*), dan tahap Implementasi (*Implementation*)[11]. Dalam tahap Implementasi, pengguna Aplikasi *Crunchyroll* memiliki kesempatan untuk memberikan rekomendasi langsung kepada pengembang terkait pengembangan atau perubahan antarmuka pengguna (*User Interface*) Aplikasi *Crunchyroll* di masa depan, dengan tujuan agar pengguna merasa mudah dan nyaman dalam menggunakan Aplikasi *Crunchyroll*.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diberikan, dapat dirumuskan masalah bahwa tampilan aplikasi *Crunchyroll* yang kurang menarik menyebabkan ketidaknyamanan bagi pengguna saat menggunakan aplikasi tersebut. Oleh karena itu, perlu dilakukan perbaikan desain antarmuka pengguna (UI/UX) pada aplikasi *Crunchyroll*. Tujuan dari perbaikan ini adalah untuk meningkatkan kenyamanan pengguna saat menggunakan aplikasi tersebut. Selain itu, perlu dilakukan evaluasi terhadap respon pengguna terkait perbaikan desain antarmuka pengguna (UI/UX) yang telah diterapkan pada aplikasi *Crunchyroll*.

## 1.3 Pertanyaan Penelitian

Berikut ini terdapat beberapa pertanyaan penelitian, antara lain:

1. Bagaimana merancang perbaikan UI/UX untuk aplikasi *Crunchyroll* menggunakan pendekatan Human Centered Design (HCD)?
2. Sejauh mana user/pengguna menyukai rancangan UI/UX baru yang diusulkan?

## 1.4 Tujuan Penelitian

Untuk menyelesaikan permasalahan tersebut, maka tujuan penelitian yang harus dicapai adalah sebagai berikut:

1. Merancang perbaikan UI/UX untuk Aplikasi *Crunchyroll* menggunakan pendekatan *Human Centered Design* (HCD).
2. Mengetahui respon terhadap desain UI/UX yang sudah diperbaiki dari pengguna.

## 1.5 Batasan Masalah / Ruang Lingkup

Batasan masalah penelitian yang akan dibahas agar lebih fokus sebagai berikut:

1. Hasil penelitian berupa hasil perancangan ulang desain UI/UX sesuai dengan kebutuhan pengguna.
2. Penelitian hanya menggunakan pendekatan *Human Centered Design* (HCD).
3. Aplikasi yang akan dianalisis adalah Aplikasi *Crunchyroll*.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Manfaat dalam penulisan penelitian ini terbagi menjadi 3, yaitu:

1. Bagi Akademis, penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memberikan informasi yang relevan dengan judul penelitian kepada pembaca secara umum, termasuk Program Studi Sistem Informasi di ITTP.
2. Bagi Peneliti, Penerapan ilmu pengetahuan dan dapat mengimplementasikan di dunia nyata. Pendekatan *Human Centered Design* (HCD) dapat menambahkan referensi ke desain antarmuka pengguna (UI) dan pengalaman pengguna (UX) di aplikasi *Crunchyroll*.
3. Bagi Objek Penelitian, perbaikan UI/UX untuk Aplikasi *Crunchyroll*.