

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pengalaman pengguna atau biasa dikenal dengan *user experience* (UX) merupakan sebuah perasaan bersifat subjektif yang dialami oleh *user* terhadap sebuah aplikasi *desktop*, *mobile*, atau situs web yang digunakan [1]. *User experience* juga merupakan umpan balik yang diberikan oleh *user*, ketika menggunakan sistem tersebut untuk mencapai sebuah tujuan. Ruang lingkup dari *user experience* sendiri terdiri dari beberapa aspek, seperti emosi *user*, preferensi, persepsi, respon dari *user*, psikologis, perilaku, dan hasil yang diperoleh oleh *user*, baik itu sebelum, selama, dan sesudah. Sebuah aplikasi atau situs web sebaiknya tidak hanya bisa digunakan dan berguna saja, tetapi juga bisa memberikan perasaan nyaman saat digunakan oleh *user*. Hal tersebut lah yang membuat *user experience* sangat penting dalam sebuah aplikasi, *website*, dan produk lainnya yang serupa.

User Experience sendiri merupakan sebuah aspek yang penting dalam *Human Computer Interaction*. *User experience* juga sangat berguna untuk memastikan bahwa sebuah aplikasi, atau sistem yang digunakan sudah tersampaikan dengan efektif, dan efisien kepada *user* itu sendiri [2]. Dalam pengembangan sebuah aplikasi atau situs web, aspek *user experience* memiliki sebuah peranan yang penting dalam hal tersebut [3]. Hal ini dikarenakan dalam pengembangan sebuah aplikasi, atau situs web juga melibatkan pengalaman-pengalaman pengguna, untuk dijadikan tolak ukur atau pertimbangan pengembang aplikasi untuk mencapai tujuan yang diinginkan [4].

Bumble Inc merupakan sebuah perusahaan pengembang aplikasi *dating apps* Bumble. Bumble Inc meluncurkan aplikasi Bumble dengan tujuan

untuk mendobrak stereotip *dating apps* yang sudah ada, dimana Bumble memberikan kesempatan kepada perempuan untuk menginisiasi mulainya percakapan [5]. Bumble bisa diunduh dari *platform* manapun, bisa dari *personal computer*, atau iOS/Android. Setelah rilis perdananya pada Desember 2014, berdasarkan data dari Google Play Store, terhitung dari Desember 2014 hingga April 2023 sudah ada sekitar 50 juta unduhan [6]. *Review* yang tertera di Google Play Store menggunakan skala 1-5. Terdapat 695.000 pengguna yang memberikan *feedback* terhadap aplikasi tersebut, sebanyak 536.130 *user* memberikan *rating* 5, lalu sebanyak 94.774 *user* memberikan *rating* 4, sebanyak 26.456 *user* memberikan *rating* 3, lalu sebanyak 7.697 *user* memberikan *rating* 2, dan sebanyak 29.624 *user* memberikan *rating* 1, dengan rata-rata total *review* atau *rating* dari aplikasi Bumble sebesar 4.6 [6]. Dari sumber lain melalui Dating App Report dari Business of Apps [7] menyatakan bahwa, pendapatan yang didapatkan oleh Bumble dari awal rilis hingga sekarang sudah mencapai \$765 miliar [8].

Keberhasilan sebuah *mobile apps* bisa dipengaruhi oleh fitur-fitur yang ada di aplikasi tersebut, atau juga bisa desain/tampilan atraktif yang diberikan oleh pengembang kepada *user*, dan masih banyak lagi [9]. Dalam pengembangan sebuah aplikasi, faktor *user experience* juga berpengaruh sangat besar, hal ini dikarenakan *user* memberikan peran penting yaitu memberikan *feedback* yang nantinya akan digunakan oleh pengembang sebagai acuan untuk memperbaiki atau memenuhi kebutuhan-kebutuhan dari *user*. Melihat dari keberhasilan Bumble, dapat dilakukan analisa lebih lanjut untuk mengetahui faktor *user experience* apa saja yang membuat Bumble menjadi aplikasi *dating* yang sukses.

Untuk melakukan pengukuran terhadap *user experience* terdapat beberapa metode. Salah satu metode pengukuran *user experience* adalah *User Experience Questionnaire*, metode ini merupakan kuesioner yang cepat

dan handal untuk mengukur pengalaman pengguna produk. Selain itu, ada *Heuristic Evaluation* yang di mana para ahli menggunakan aturan-aturan praktis guna mengukur *user experience* dalam penulisan independen/mandiri, dan melaporkan masalah-masalah terkait *user experience* tersebut [10]. Selanjutnya untuk mengukur *user experience* dapat dilakukan dengan *Heart Framework*. *Heart Framework* yang merupakan alat ukur *user experience* berfokus pada *user centered* ini digunakan untuk mengukur emosi pengguna ketika menggunakan aplikasi tersebut [11]. *Heart Framework* sendiri merupakan sebuah akronim dari *Happiness, Engagement, Adoption, Retention, dan Task success* [12].

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dapat dirumuskan bahwa *user experience* merupakan hal yang penting dalam pengembangan sebuah aplikasi, termasuk aplikasi *dating* Bumble. Akan tetapi, belum diketahui secara pasti bagaimana perasaan *user* saat menggunakan Bumble, dan untuk mengetahui apakah masih perlu adanya perbaikan dalam aplikasi tersebut.

1.3. Pertanyaan Penelitian

Pertanyaan-pertanyaan yang muncul setelah merumuskan masalah di atas, adalah:

1. Bagaimana cara mengukur tingkat *user experience* Bumble?
2. Apakah aplikasi Bumble sudah memenuhi kebutuhan dari penggunanya, atau perlu adanya perbaikan?

1.4. Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah dan pertanyaan penelitian, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui variabel apa saja yang paling mempengaruhi pengalaman atau perasaan pengguna dalam menggunakan Bumble menggunakan metode Heart Metrics.
2. Mengetahui pengalaman serta perasaan pengguna Bumble selama mereka menggunakan aplikasi tersebut.

1.5. Batasan Masalah

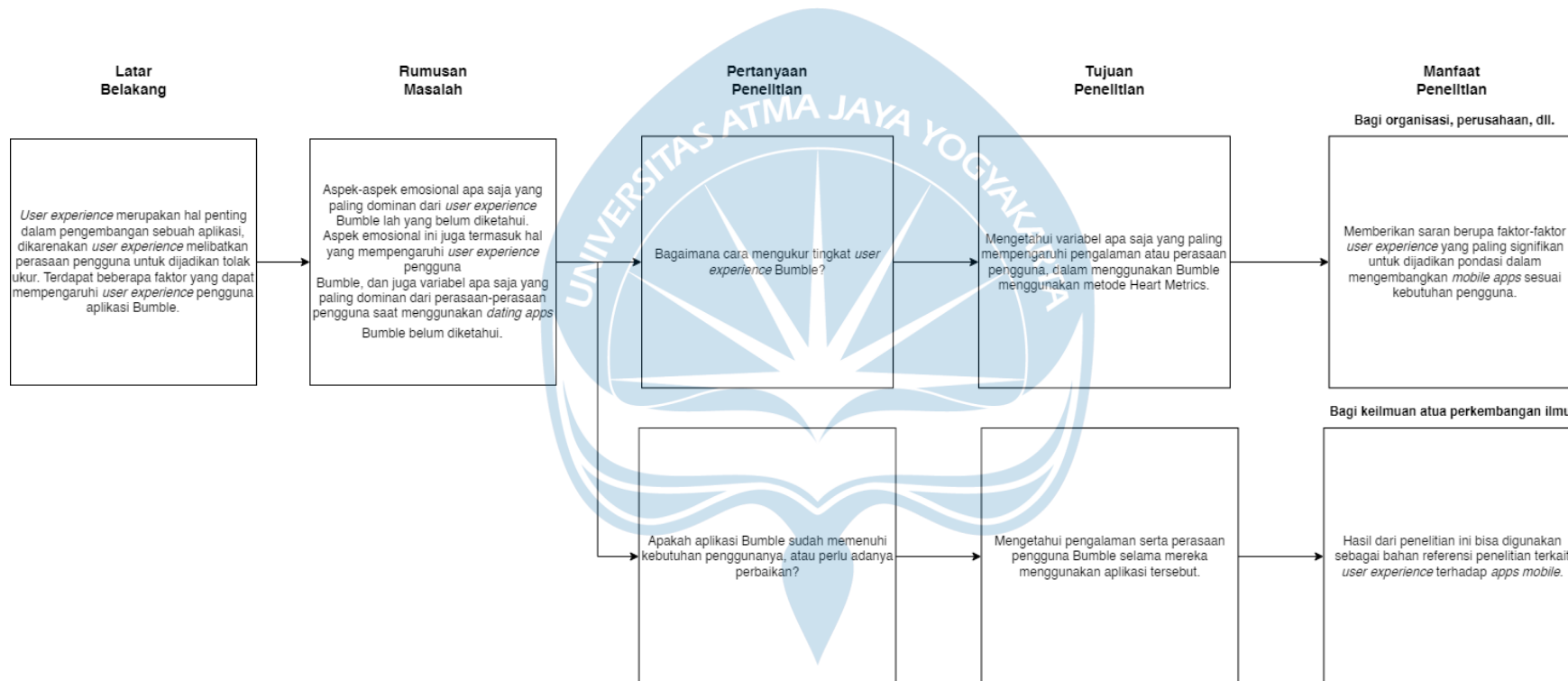
Berdasarkan rumusan masalah yang dijelaskan sebelumnya, maka batasan-batasan dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian dilakukan pada *mobile apps* Bumble.
2. Penelitian ini menggunakan *Framework Heart*, yang terdiri dari 5 variabel, yaitu: *Happines, Engagement, Adoption, Retention, and Task Success*.
3. Penelitian ini hanya berfokus dalam menilai *user experience* Bumble.
4. Sampel pada penelitian ini adalah pengguna Bumble berusia minimal 18 tahun.

1.6. Manfaat Penelitian

- a. Bagi keilmuan atau perkembangan ilmu, hasil dari penelitian ini bisa digunakan sebagai bahan referensi penelitian terkait *user experience* terhadap *apps mobile*.
- b. Bagi organisasi/perusahaan/dll, memberikan saran berupa faktor-faktor *user experience* yang paling signifikan untuk dijadikan pondasi dalam mengembangkan atau membangun sebuah *apps mobile* yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.

1.7. Bagan Keterkaitan



Gambar 1.1 Bagan Keterkaitan