

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Pada zaman yang berkembang saat ini, teknologi dan informasi mengalami evolusi yang sangat pesat. Hampir di setiap pekerjaan di kehidupan manusia saat ini membutuhkan teknologi untuk membantu meringankan sebuah pekerjaan. Berbagai kegiatan manusia yang melibatkan teknologi akan menjadi mudah, salah satunya untuk mengabadikan kejadian atau *object*. Oleh karena itu, pekerjaan dalam bidang fotografi atau videografi sangat dibutuhkan [1]. Pada zaman yang berkembang sangat pesat saat ini, teknologi dan informasi mengalami evolusi yang sangat pesat. Hampir di setiap pekerjaan di kehidupan manusia saat ini membutuhkan teknologi untuk membantu meringankan sebuah pekerjaan. Berbagai kegiatan manusia yang melibatkan teknologi akan menjadi mudah, salah satunya untuk mengabadikan kejadian atau *object*. Oleh karena itu, pekerjaan dalam bidang teknologi dan media digital sangat dibutuhkan, khususnya videografi.

Sejarah penyuntingan video dimulai pada 28 Desember 1895 dengan Film *The Jazz* pada tahun 1927 yang diproduksi oleh Alan *Crosland* dengan film hitam putih pertama yang hanya memiliki musik, dialog, dan lagu lengkap [2]. Pada tahun 1927 film yang ditampilkan hanya film yang bisu tanpa dialog atau nyanyian dengan pertunjukan musik live [3]. Setelah lebih dari 100 tahun dari itu teknologi produksi film telah berkembang pesat dengan bantuan beberapa *software* video editing. Dampak dari berkembangnya pasar digital yaitu munculnya berbagai startup. Startup adalah perusahaan pemula yang berada pada fase berkembang dan termasuk riset pasar Inovasi dalam bisnis Startup lahir ketika pengusaha bisa berkreasi dan melakukan inovasi teknologi Produk tersebut dipasarkan untuk mendapatkan keuntungan [4]. *Software* video editor Capcut merupakan salah satu layanan yang dikembangkan oleh pihak startup yang bertujuan memberikan kemudahan terhadap pengguna untuk memberikan informasi dan komunikasi, Layanan ini bisa digunakan oleh semua kalangan masyarakat melalui smartphone dan komputer. Pihak startup juga bersaing untuk meningkatkan layanan video editor bagi penggunanya untuk mempermudah menyampaikan informasi maupun hiburan kepada penonton [5]. Persaingan dunia digital menghadirkan berbagai aplikasi

yang menarik bagi masyarakat. Salah satu aplikasi yang banyak digunakan masyarakat yaitu capcut. Dikutip dari CNBC (2023) Capcut memiliki lebih dari 200 juta pengguna aktif bulanan [6].

Capcut merupakan salah satu *software* editing video yang saat ini paling banyak digunakan khususnya melalui *smartphone* dikarenakan aplikasi Capcut memiliki keunggulan seperti kemudahan penggunaan, multi fungsi, kapabilitas layar hijau dan penggunaan dengan fitur Bahasa Indonesia. Data yang disampaikan oleh survei dari Sensor Tower, Capcut menjadi peringkat 10 besar sebagai aplikasi paling banyak di-download di seluruh dunia pada 2021. Sensortower juga mengupdate statistik data Capcut pada 2023

*Top Rankings Capcut Application Google Play Store 2022-2023* data yang diambil dari situs Sensortower.com menunjukkan bahwa aplikasi Capcut mendapatkan peringkat kedua di unduh terbanyak pada *google play store* dari tanggal 18 desember 2022 hingga tanggal 22 desember 2022. Pada tanggal 9 Februari 2023 Capcut telah turun 7 peringkat kedalam peringkat 9 aplikasi yang di unduh terbanyak.

*Top Rankings Capcut Application Google Play Store 2022-2023*. merujuk pada data *app store* yang diambil dari situs Sensortower.com menunjukkan bahwa aplikasi Capcut mendapatkan peringkat pertama di unduh terbanyak dari tanggal 20 desember 2022 hingga tanggal 24 desember 2022. Pada tanggal 27 januari 2023 hingga tanggal 9 february 2023 Capcut telah turun ke peringkat ke dua aplikasi yang diunduh terbanyak [7].

*Top Rankings Capcut Application App Store 2022-2023* menunjukkan Rating Aplikasi Capcut di data.ai data yang diperoleh dari IOS App Store yang dirilis oleh data.ai pada bulan Februari 2023 aplikasi Capcut memperoleh rating 4.78 dari 5.0 dengan pengisi *ratings* sebanyak 108,720 ribu dari total unduhan sekitar lebih dari 5 juta pengguna Capcut. Dari data rata rata perunduhan tersebut pengguna merasakan bahwa aplikasi maksimal dan membantu pengguna dalam mengedit video untuk menyampaikan informasi maupun hiburan yang akan dipublikasi

Rating Aplikasi Capcut di data.ai melakukan *update* terbaru pada tanggal 2 Februari 2023, hal ini Capcut menambah beberapa fitur maupun plugin untuk mengedit video. Beberapa pengunduh melakukan pembiasaan dengan fitur ataupun plugin yang baru saja dirilis oleh pihak aplikasi [8]. Dengan adanya penambahan fitur baru ini, para

pengguna dapat pengalaman baru dalam pengeditan video di *smartphone*. Namun, dengan adanya beberapa keluhan yang disampaikan akan mempengaruhi kualitas dan layanan yang bisa mengganggu pengalaman pengguna (*user experience*) dalam mengedit video yang akan dipublish. Selama menggunakan aplikasi pengguna Capcut mendapatkan beberapa masalah seperti aplikasi kerap kali *crashing* sehingga pengguna harus mengedit video dari awal. Oleh karena itu, untuk meningkatkan pengalaman pengguna aplikasi Capcut diperlukan evaluasi tingkat user experience dengan cara metodologi *User Experience Questionnaire* (UEQ).

Capcut merupakan salah satu aplikasi yang memiliki banyak pengguna, namun hal tersebut tidak membuat aplikasi ini tidak luput dari masalah. Masalah utama capcut termuat di laman [timesofindia.indiatimes.com](https://timesofindia.indiatimes.com) bahwa ByteDance, menghimpun data pribadi dalam jumlah besar dari 200 juta pengguna aktifnya, termasuk pemindaian wajah. Hal ini tidak hanya memberikan keuntungan besar kepada perusahaan, tetapi juga dapat membuka peluang bagi pemerintah Tiongkok untuk mengakses data. Hal tersebut membuat india melarang aplikasi penggunaan capcut dikarenakan capcut dengan sengaja mengumpulkan dan memfilter data pengguna termasuk jenis kelamin, lokasi, sistem operasi, dan minat, CapCut mampu meningkatkan platform iklan dan pemasaran bertarget yang canggih dan memungkinkan kliennya menargetkan demografi dengan tepat [9].

Pengalaman Pengguna (*User Experience*) yang memuaskan memiliki dampak positif pada kesuksesan bisnis, sementara pengalaman pengguna yang buruk dapat mengakibatkan kehilangan pengguna. Keluhan yang sering dirasakan oleh pengguna seringkali berhubungan dengan masalah kualitas sistem dan layanan di aplikasi Shopee. Padahal, semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna yang dapat dicapai. Kualitas layanan ini memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Kritik terhadap desain aplikasi dalam pengalaman pengguna (*user experience*) dapat mengakibatkan penurunan rating rata-rata aplikasi di *platform mobile phone* yang pada gilirannya memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas fitur-fitur yang disediakan oleh aplikasi tersebut. Kompetitor yang mengembangkan aplikasi serupa dapat memanfaatkan situasi ini untuk menawarkan layanan yang lebih baik, sehingga

mengancam popularitas aplikasi yang terkait. Namun, penurunan popularitas ini dapat dihindari dengan meningkatkan kualitas layanan yang disediakan oleh aplikasi[10].

Tiga faktor utama dalam proses perancangan UX design untuk memperbaiki pengalaman pengguna dalam pemakaian aplikasi capcut, yakni *usability* (kemudahan penggunaan aplikasi untuk mencapai tujuan dengan efektif dan efisien), *look* (penampilan visual yang menarik pengguna dan membuat mereka mengingat aplikasi), dan *feel* (pengalaman emosional pengguna yang mempengaruhi keinginan untuk menggunakan aplikasi lagi). Menurut Frank Guo, terdapat tiga elemen dalam UX, yaitu *valuable* (produk memberikan nilai yang sesuai dengan kebutuhan pengguna), *adoptability* (kemudahan aksesibilitas produk), dan *desirability* (menciptakan ikatan emosional yang kuat dengan pengguna sehingga mendorong mereka untuk terus menggunakan produk)[11].

Aplikasi editing video *mobile* CapCut dari Bytedance menjadi salah satu yang paling banyak diunduh, namun, terdapat sejumlah ulasan negatif di *App Store* dan *Play Store*. Oleh fenomena tersebut yang mana sebanding dengan banyaknya ulasan negatif, maka dari itu peneliti tertarik untuk mengetahui fakta yang sebenarnya terjadi di lapangan.

### **1.2. Rumusan Penelitian**

Dengan penjelasan singkat yang telah disajikan, permasalahan yang akan menjadi fokus perhatian peneliti ini adalah tidak diketahuinya tingkat pengalaman (*user experience*) dalam menggunakan aplikasi *Capcut* untuk video editing.

### **1.3. Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan di atas, muncul pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat pengalaman user pada saat menggunakan aplikasi Capcut?
2. Aspek apa saja yang perlu dilakukan pembaruan pada aplikasi CapCut?

### **1.4. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan di atas, muncul tujuan penelitian sebagai berikut.

1. Mengetahui tingkat pengalaman user pada saat menggunakan aplikasi Capcut dalam video editing.
2. Mengetahui aspek mana saja yang perlu dilakukan pembaruan aplikasi capcut.

### **1.5. Batasan Masalah**

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan di atas, muncul Batasan masalah penelitian sebagai berikut

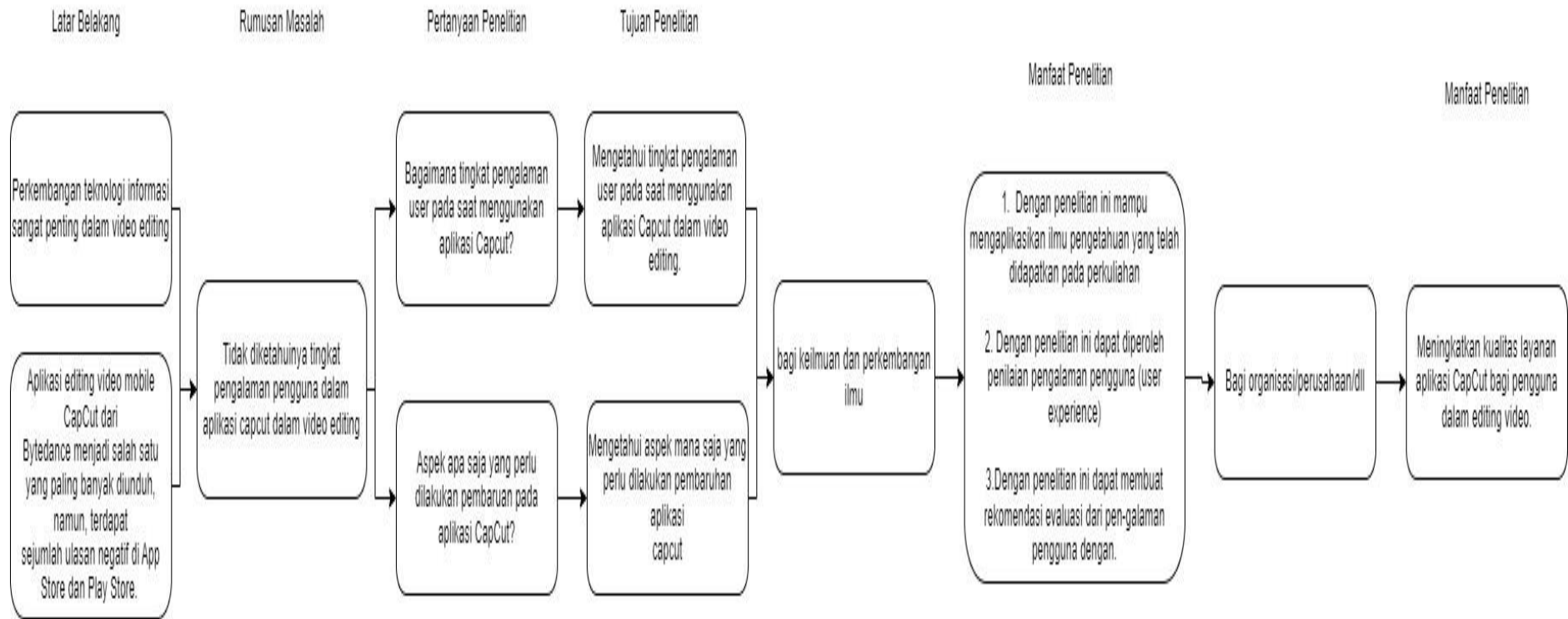
1. Mengaplikasikan metode *User Experience Questionnaire (UEQ)*”.
2. Pemilihan partisipan didasarkan pada pengguna aplikasi Capcut dalam video editing.
3. Pengumpulan data dari metode dengan menyebarkan kuesioner kepada pengguna aplikasi Capcut dalam video editing

## 1.6. Manfaat Penelitian

- a. Bagi keilmuan atau perkembangan ilmu
  1. Dengan penelitian ini mampu mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang telah didapatkan pada perkuliahan
  2. Dengan penelitian ini dapat diperoleh penilaian pengalaman pengguna (*user experience*)
  3. Dengan penelitian ini dapat membuat rekomendasi evaluasi dari pengalaman pengguna dengan.
- b. Bagi organisasi/perusahaan/dll
  1. Meningkatkan kualitas layanan aplikasi CapCut bagi pengguna dalam editing video.

## 1.7. Bagan Keterkaitan

Bagan keterkaitan adalah Hubungan sebab akibat dalam suatu situasi atau masalah. Bagan keterkaitan ini sangat berguna dalam melakukan analisis suatu relasi alami dari aspek-aspek yang berbeda dalam situasi yang kompleks. Fungsi bagan ini digunakan untuk memahami sebab akibat dari suatu kasus atau hubungan antara berbagai ide, untuk mengidentifikasi area yang memiliki dampak terbesar dalam meningkatkan atau meningkatkan efisiensi [12].



Gambar 1.1 Bagan Keterkaitan