

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Di jaman sekarang ini perkembangan teknologi sangat cepat, bermacam-macam kebutuhan manusia dapat dengan mudah terpenuhi dari aspek pekerjaan, kebutuhan dalam hal hiburan sampai dengan memenuhi kebutuhan dalam hal olahraga. Sejak munculnya teknologi komputer dan pemrograman, orang mulai berkesempatan untuk membuat dan bermain game. Pada awalnya, *game* hanya tersedia pada konsol dan komputer, tetapi dengan berkembangnya teknologi *mobile*, *game* kini juga bisa dimainkan melalui ponsel pintar [1].

Platform *game* menjadi sangat populer karena memberikan pengalaman yang menyenangkan dan menantang bagi para penggunanya. Banyak jenis game yang dapat dimainkan, seperti *game* aksi, *game* petualangan, *game* strategi, *game* simulasi, dan banyak lagi. Dengan banyaknya jenis *game* yang tersedia, aplikasi *game* bisa memenuhi kebutuhan hiburan dan kesenangan bagi berbagai jenis orang, dari anak-anak hingga dewasa [1].

Steam adalah platform permainan digital yang dikembangkan oleh Valve Corporation. Berawal sebagai platform untuk permainan Half-Life, Steam mulai diluncurkan pada bulan September 2003. Sejak itu, Steam telah menjadi salah satu platform *game* digital terpopuler di dunia, menawarkan ribuan permainan dan aplikasi lainnya untuk pengguna mereka [1] [2].

Steam menawarkan fitur-fitur seperti membeli, mengunduh, dan memainkan permainan, berkomunikasi dengan teman dalam permainan, memantau progres permainan, dan membuat komunitas permainan. Steam juga menawarkan sistem pembelian uang digital yang memungkinkan pengguna untuk membeli permainan dengan mudah [2][3].

Pada tahun 2012, Steam memperkenalkan fitur baru yang disebut "Steam Greenlight", yang memungkinkan pengembang indie untuk memposting proyek mereka dan meminta dukungan pengguna sebelum mengeluarkan permainan mereka secara resmi melalui platform. Ini membantu memperkuat ekosistem permainan indie dan membantu memperkenalkan banyak permainan baru dan menarik kepada pengguna Steam [1] [4].

Pengguna Steam terdiri dari gamer PC dari seluruh dunia yang menikmati akses mudah ke ribuan *game*. Beberapa pengguna menggunakan Steam sebagai platform utama untuk bermain *game*, sementara yang lain menggunakannya sebagai cara untuk membeli dan mengunduh *game* baru. Ada juga beberapa pengguna yang menggunakan Steam sebagai sarana untuk berkomunikasi dengan teman-teman dan anggota komunitas mereka [5] [1].

Pengguna Steam juga menikmati berbagai promosi dan diskon yang sering diadakan pada *platform*, yang memberikan mereka kesempatan untuk membeli game dengan harga yang lebih murah dari harga normal. Ini membuat Steam menjadi pilihan populer bagi *gamers* yang ingin menghemat uang tetapi tetap menikmati *game-game* terbaik [2].

Dengan pertumbuhan dan popularitas yang terus berlanjut, Steam terus menjadi pemimpin dalam industri permainan digital dan memiliki efek yang sangat besar pada cara orang membeli dan memainkan permainan [1].

Heart Framework adalah sebuah metode untuk menilai dan meningkatkan *User Experience*. Framework ini berfokus pada empat faktor kunci yang mempengaruhi pengalaman pengguna [6]:

Happiness - tingkat emosi yang dirasakan oleh pengguna saat menggunakan produk atau layanan [6].

Adoption - seberapa mudah produk atau layanan dapat digunakan dan diterima oleh pengguna [6].

Retention - tingkat kemungkinan pengguna untuk terus menggunakan produk atau layanan setelah memulai [6].

Task Success - seberapa baik pengguna dapat menyelesaikan tugas yang diinginkan saat menggunakan produk atau layanan [6].

Heart Framework menyediakan kerangka kerja yang sistematis untuk menilai *UX* dan membantu memprioritaskan area yang perlu ditingkatkan. *Framework* ini juga memberikan pandangan holistik tentang pengalaman pengguna dan membantu memastikan bahwa perbaikan yang dilakukan memiliki dampak positif pada emosi, adopsi, retensi, dan keberhasilan tugas pengguna [7].

1.2. **Perumusan Masalah**

Belum diketahui *User experience* pada pengguna platform Steam sehingga dapat dilakukan analisis *User Experience* menggunakan Metode *HEART Framework*.

1.3. **Pertanyaan Penelitian**

Bagaimana menganalisis *User Experience* pada layanan platform Steam dengan menggunakan metode *Heart Framework*?

1.4. **Tujuan**

Menganalisis *User Experience* pada layanan platform Steam dengan menggunakan metode *Heart Framework*.

1.5. Batasan Masalah

Batasan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini dilakukan pada salah satu *platform* digital yaitu Steam.
2. *Heart Framework* digunakan sebagai metode untuk melakukan penelitian *User Experience* aplikasi Steam.
3. Responden penelitian ini adalah pengguna aplikasi Steam.

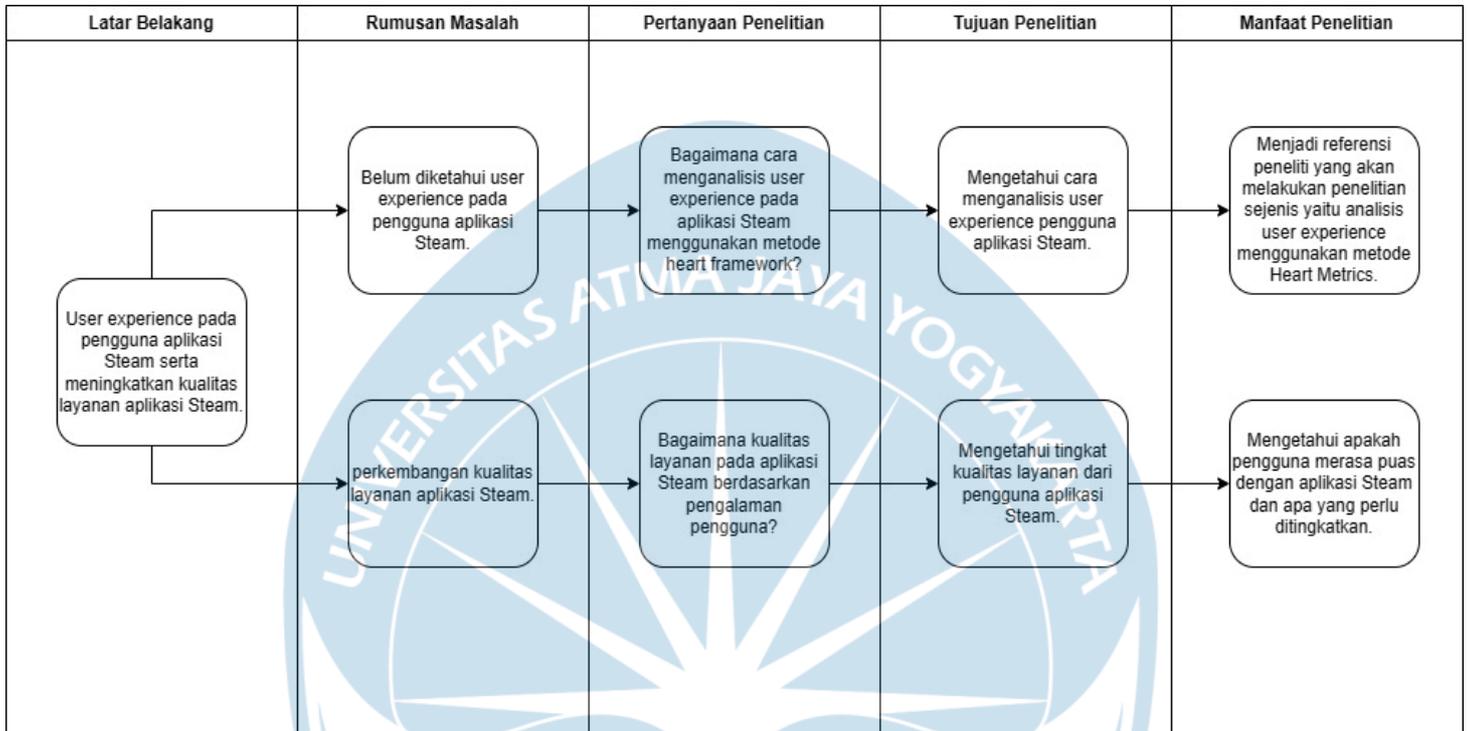
1.6. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diberikan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menjadi referensi peneliti yang akan melakukan penelitian sejenis yaitu analisis *User Experience* menggunakan metode *Heart Framework*.
2. Meningkatkan pengetahuan mengenai analisis User Experience pada layanan aplikasi Steam dengan metode *Heart Framework*.

1.7. Bagan Keterkaitan

Berikut adalah bagan keterkaitan yang menghubungkan latar belakang, rumusan masalah, pertanyaan, tujuan, dan manfaat penelitian yang dapat dilihat pada Gambar 1.1.



Gambar 1.1 Bagan Keterkaitan