

# BAB I

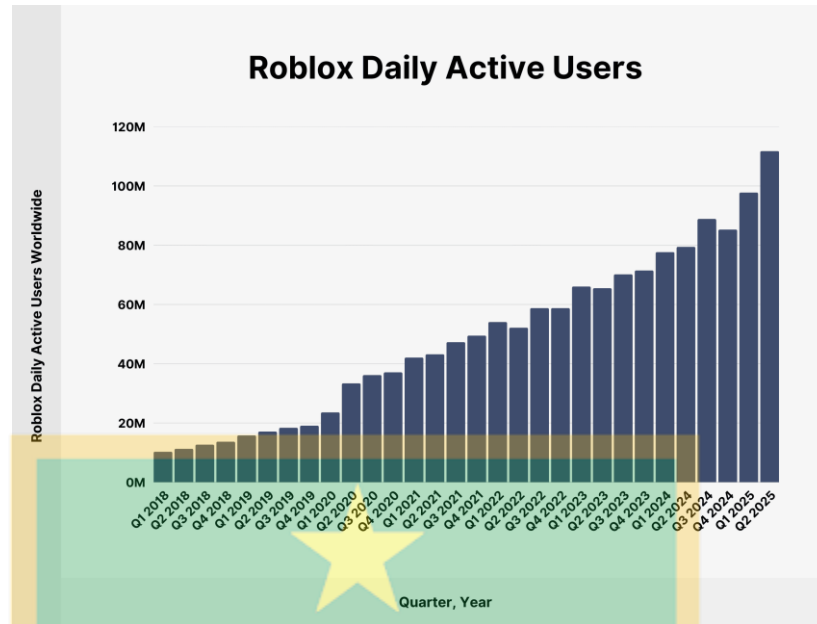
## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi pada era digital telah membawa perubahan besar terhadap cara manusia berinteraksi, berkreasi, dan memperoleh informasi. Beragam platform digital interaktif menjadikan pengguna tidak hanya sebagai konsumen pasif, tetapi juga sebagai produsen konten yang aktif berperan dalam membentuk ekosistem digital. Fenomena ini dikenal dengan *user-generated content* (UGC), yaitu konsep di mana pengguna berkontribusi langsung terhadap isi dan nilai suatu platform digital. Keberhasilan platform kini tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi, tetapi juga oleh kualitas pengalaman penggunanya, yang disebut *user experience* (UX).

UX merupakan aspek penting dalam sistem informasi modern karena menentukan bagaimana pengguna menilai, menggunakan, serta mempertahankan interaksi dengan suatu sistem. Pengalaman pengguna mencakup kemudahan penggunaan (*usability*), kepuasan, kesenangan, serta keterlibatan emosional (International Organization for Standardization [ISO], 2019). Menurut Norman (2013), UX merupakan hasil interaksi kompleks antara pengguna, sistem, dan konteks lingkungan. UX yang positif tidak hanya meningkatkan kenyamanan, tetapi juga mendorong loyalitas dan retensi pengguna jangka panjang.

Salah satu contoh platform digital berbasis UGC yang berkembang pesat adalah Roblox. Berdasarkan laporan *Roblox Corporation* (2023), platform ini memiliki lebih dari 70 juta pengguna aktif harian dan lebih dari 200 juta pengalaman permainan buatan komunitas kreator. Roblox berfungsi sebagai ekosistem sosial dan hiburan yang memungkinkan pengguna berinteraksi, berkolaborasi, dan menciptakan permainan melalui Roblox Studio. Namun, kebebasan tersebut juga menimbulkan tantangan, seperti perbedaan desain, tata letak, dan struktur antarmuka yang menyebabkan ketidakkonsistenan pengalaman pengguna (Takatalo, Häkkinen, Kaistinen, & Nyman, 2011). Di *Roblox Developer Forum* (2023), banyak pengguna melaporkan kesulitan memahami antarmuka permainan, khususnya buatan kreator baru tanpa panduan UX yang baku.



**Gambar 1. 1 Pertumbuhan Pengguna Aktif Harian Roblox 2019–2024**

Sumber: *Roblox Corporation, 2023*

Fenomena ini menunjukkan adanya *usability gap* antara desain sistem dan ekspektasi pengguna. Evaluasi UX menjadi penting untuk menilai sejauh mana sistem memenuhi kebutuhan dan persepsi pengguna. Nielsen (2012) menyebutkan bahwa sistem yang tidak konsisten dapat menurunkan retensi pengguna hingga 30% dalam enam bulan pertama. Pada kasus Roblox, pengalaman yang kurang optimal dapat mendorong pengguna beralih ke platform lain seperti Minecraft atau Fortnite Creative.

Pendekatan yang relevan untuk mengevaluasi dan memperbaiki UX adalah *User-Centered Design* (UCD). Berdasarkan ISO (2019), UCD memiliki empat tahap utama: (1) memahami konteks penggunaan, (2) menentukan kebutuhan pengguna dan organisasi, (3) menghasilkan solusi desain, dan (4) mengevaluasi hasil berdasarkan umpan balik pengguna. Pendekatan iteratif ini memastikan sistem yang dikembangkan sesuai dengan karakteristik pengguna dan dapat diterapkan pada sistem yang sudah ada.

Penerapan UCD terbukti efektif dalam berbagai penelitian. Ariani dan Kurniawan (2022) menunjukkan peningkatan efisiensi dan kepuasan pengguna setelah penerapan UCD pada aplikasi *mobile*. Fadliellah et al. (2025) menemukan

peningkatan kepuasan sebesar 25% berdasarkan *System Usability Scale* (SUS) pada aplikasi donasi berbasis web. Apriliyanti, Irmayanti, & Alam (2023) juga melaporkan peningkatan kemudahan navigasi dan tampilan antarmuka pada aplikasi edukasi berbasis *mobile* menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ). Demikian pula, Luthfi dan Arfiani (2024) menunjukkan bahwa UCD pada aplikasi *Sampahocity* menghasilkan antarmuka yang lebih intuitif.

Berbagai studi tersebut menegaskan bahwa UCD tidak hanya meningkatkan usability, tetapi juga memperkuat keterlibatan pengguna. Namun, sebagian besar penelitian masih berfokus pada aplikasi web dan *mobile*, bukan pada platform permainan daring berbasis komunitas seperti Roblox. Perrig et al. (2024) menjelaskan bahwa penelitian UX pada platform dinamis memerlukan pendekatan pengukuran berlapis, baik kuantitatif (SUS dan UEQ) maupun kualitatif melalui pengamatan perilaku pengguna. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan pendekatan *mixed methods* dalam kerangka UCD agar hasil evaluasi lebih komprehensif.

Konteks lokal Indonesia juga menambah urgensi penelitian ini. Berdasarkan *We Are Social* (2024), lebih dari 70% pengguna internet di Indonesia berusia di bawah 30 tahun, dan sekitar 20% di antaranya aktif menggunakan platform permainan daring seperti Roblox. Dengan meningkatnya partisipasi generasi muda dalam ekosistem digital global, penting untuk memahami bagaimana pengalaman pengguna terbentuk serta bagaimana platform internasional menyesuaikan desainnya dengan kebutuhan pengguna lokal. Hingga kini, penelitian akademik di Indonesia yang secara khusus membahas UX pada platform global dengan pendekatan UCD masih terbatas, menunjukkan adanya kesenjangan penelitian (*research gap*) yang perlu dijangkau.

Secara teoretis, penelitian ini memperkuat kajian *Human-Computer Interaction* (HCI) yang menjadi dasar pengembangan sistem interaktif. Model teoretis UX seperti *hedonic-utilitarian model* menjelaskan bahwa kepuasan pengguna tidak hanya ditentukan oleh efisiensi sistem (utilitarian), tetapi juga oleh kesenangan, estetika, dan emosi positif (hedonic). Dalam konteks Roblox, aspek tersebut penting karena pengalaman pengguna bergantung pada keterlibatan

emosional selama bermain. Oleh karena itu, metode evaluasi seperti SUS dan UEQ digunakan untuk mengukur dimensi kognitif dan emosional UX secara objektif.

Selain kontribusi akademis, penelitian ini memiliki nilai praktis bagi pengembang Roblox dan komunitas kreator. Hasil evaluasi UX dapat digunakan untuk memperbaiki desain antarmuka, menstandarkan elemen interaksi, dan meningkatkan kenyamanan bermain. Misalnya, apabila pengguna mengalami kesulitan navigasi antar-menu, pengembang dapat menyusun *interface guidelines* yang lebih konsisten antargim.

Secara keseluruhan, penelitian ini memberikan dua kontribusi utama. Pertama, kontribusi akademis berupa pengayaan literatur mengenai evaluasi UX berbasis UCD pada platform permainan daring berbasis UGC di Indonesia. Kedua, kontribusi praktis berupa rekomendasi berbasis data bagi pengembang dan kreator dalam meningkatkan desain antarmuka, kenyamanan interaksi, serta konsistensi visual. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pengalaman pengguna di ekosistem digital yang terus berkembang.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijelaskan, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yang menjadi dasar penelitian ini, yaitu:

1. User experience (UX) merupakan faktor penting dalam keberhasilan platform digital interaktif. Namun, banyak platform, termasuk permainan daring seperti Roblox, belum sepenuhnya memahami persepsi dan ekspektasi pengguna terhadap kualitas interaksi serta fitur yang disediakan.
2. Roblox sebagai platform berbasis *user-generated content* memiliki keragaman desain dan fitur permainan yang tinggi, sehingga kualitas UX cenderung tidak konsisten antar pengguna. Beberapa pengguna melaporkan kesulitan navigasi, tampilan antarmuka yang kompleks, serta pengalaman interaksi yang tidak seragam (Roblox Developer Forum, 2023).
3. Penelitian terdahulu lebih banyak berfokus pada aspek *game design* dan keterlibatan pengguna (*user engagement*), sedangkan evaluasi menyeluruh terhadap UX dengan pendekatan metodologis seperti *User-Centered Design*

(UCD) masih terbatas (Ariani & Kurniawan, 2022; Munandar & Santoso, 2025).

4. Pendekatan UCD yang menempatkan pengguna sebagai pusat analisis dan evaluasi belum banyak diterapkan pada konteks Roblox, padahal metode ini dapat menghasilkan pengukuran empiris melalui instrumen seperti *System Usability Scale* (SUS) dan *User Experience Questionnaire* (UEQ).
5. Kurangnya pemahaman mendalam terhadap pengalaman pengguna berpotensi menurunkan kepuasan, keterlibatan, dan loyalitas pemain terhadap Roblox dalam jangka panjang.

Permasalahan-permasalahan tersebut menjadi dasar bagi penelitian ini untuk melakukan evaluasi UX pada platform Roblox menggunakan metode *User-Centered Design* (UCD) secara sistematis dan berorientasi pada kebutuhan pengguna.

### 1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang dan identifikasi masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat pengalaman pengguna (*user experience*) pada platform Roblox, khususnya di kalangan pengguna di Indonesia, berdasarkan hasil evaluasi menggunakan metode *User-Centered Design* (UCD)?
2. Faktor-faktor apa saja yang memengaruhi kepuasan, kemudahan penggunaan, serta keterlibatan pengguna dalam berinteraksi dengan platform Roblox?
3. Apa saja kelemahan atau permasalahan dalam desain antarmuka dan elemen interaksi pada platform Roblox yang teridentifikasi melalui hasil evaluasi UCD?
4. Bagaimana hasil pengukuran usability dan user experience pengguna Roblox berdasarkan instrumen *System Usability Scale* (SUS) dan *User Experience Questionnaire* (UEQ)?

### 1.4 Tujuan

Secara umum, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat pengalaman pengguna (*user experience*) pada platform Roblox dengan menggunakan metode

*User-Centered Design (UCD)*, guna memperoleh pemahaman yang komprehensif tentang kepuasan, kemudahan penggunaan, serta efektivitas interaksi pengguna terhadap fitur yang tersedia.

Secara khusus, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menilai tingkat pengalaman pengguna (UX) pada platform Roblox berdasarkan hasil evaluasi menggunakan pendekatan *User-Centered Design (UCD)*.
2. Mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan, kemudahan penggunaan, dan keterlibatan pengguna dalam berinteraksi dengan platform Roblox.
3. Menganalisis kelemahan dan permasalahan desain antarmuka serta elemen interaksi pengguna yang teridentifikasi melalui hasil evaluasi UCD sebagai dasar penyusunan rekomendasi perbaikan desain.
4. Mengukur tingkat usability dan user experience pengguna Roblox menggunakan instrumen *System Usability Scale (SUS)* dan *User Experience Questionnaire (UEQ)*.

### **1.5 Manfaat dan Kontribusi Penelitian**

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat dan kontribusi baik secara akademis maupun praktis, antara lain sebagai berikut:

1. Memberikan pengalaman penerapan metode *User-Centered Design (UCD)* serta penggunaan instrumen evaluasi User experience (UX) seperti *System Usability Scale (SUS)* dan *User Experience Questionnaire (UEQ)* sebagai dasar dalam memahami kualitas pengalaman pengguna.
2. Menambah wawasan dalam bidang *Sistem Informasi*, khususnya mengenai User experience (UX), desain antarmuka, dan pendekatan berbasis pengguna, yang dapat dijadikan referensi bagi penelitian selanjutnya serta memperkaya literatur lokal terkait penerapan UCD pada platform berbasis *user-generated content* seperti Roblox.
3. Menyediakan rekomendasi empiris untuk perbaikan desain antarmuka dan interaksi pengguna berdasarkan hasil evaluasi UCD, termasuk aspek navigasi,

visual, dan konsistensi fitur, guna mengoptimalkan pengalaman pengguna secara keseluruhan.

4. Memberikan gambaran bagi pengembang dan industri teknologi digital mengenai pentingnya penerapan prinsip UCD untuk meningkatkan kepuasan, kenyamanan, dan keterlibatan pengguna dalam produk digital yang lebih efisien dan intuitif.
5. Berkontribusi secara teoretis dan metodologis dalam pengembangan model evaluasi UX berbasis UCD yang mengintegrasikan pengukuran kuantitatif melalui SUS dan UEQ, sehingga dapat dijadikan pendekatan objektif dan terukur untuk penelitian lanjutan.

### 1.6 Batasan Masalah

Penelitian ini memiliki beberapa batasan agar pembahasan lebih terarah, fokus, dan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Batasan-batasan penelitian ini dijelaskan sebagai berikut:

1. Batasan Objek Penelitian

Penelitian ini berfokus pada evaluasi User experience (UX) terhadap platform Roblox, khususnya pada aspek antarmuka, navigasi, serta interaksi pengguna di dalam platform. Penelitian tidak mencakup aspek teknis seperti performa sistem, arsitektur server, maupun pengembangan konten permainan (*user-generated games*).

2. Batasan Subjek Penelitian

Responden dibatasi pada pengguna aktif Roblox di Indonesia yang berusia antara 15 hingga 25 tahun, serta telah menggunakan platform tersebut minimal tiga bulan terakhir. Batasan ini diterapkan agar hasil penelitian mencerminkan persepsi pengguna aktif yang familiar dengan fitur dan antarmuka Roblox.

3. Batasan Metodologi

Pendekatan yang digunakan adalah *User-Centered Design* (UCD), dengan fokus pada tahap identifikasi pengguna, analisis kebutuhan, dan evaluasi pengalaman pengguna, tanpa melibatkan tahap perancangan ulang (*prototyping*). Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner daring dan observasi perilaku pengguna di dalam platform Roblox.

#### 4. Batasan Variabel Penelitian

Variabel yang diteliti mencakup aspek kegunaan (usability), efisiensi, daya tarik, dan kenyamanan interaksi, yang diukur menggunakan instrumen *System Usability Scale (SUS)* dan *User Experience Questionnaire (UEQ)*. Penelitian ini tidak menilai aspek teknis seperti kecepatan sistem, performa jaringan, atau keamanan data. Penyusunan item UEQ mengikuti standar pasangan kata bipolar, dengan seluruh item bernada negatif ditempatkan pada sisi kanan skala. Penyesuaian tata letak ini diklasifikasikan sebagai modifikasi tampilan kuesioner dan tidak mengubah konstruk yang diukur, sehingga tidak memengaruhi validitas dan reliabilitas instrumen selama prosedur analisis tetap mengacu pada pedoman UEQ.

#### 5. Batasan Waktu dan Lingkungan Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dalam kurun waktu Oktober hingga Desember 2025, dengan kegiatan pengumpulan data dilakukan secara daring melalui survei dan observasi aktivitas pengguna di dalam platform Roblox.

#### 6. Batasan Kontribusi Penelitian

Penelitian ini tidak menghasilkan rancangan antarmuka baru, melainkan berfokus pada evaluasi pengalaman pengguna dan penyusunan rekomendasi perbaikan UX berdasarkan hasil pengukuran dan analisis.