

Makalah Penelitian

ANALISIS FITUR APLIKASI INTERNET MOVIE DATABASE (IMDB) DENGAN METODE CUSTOMER KNOWLEDEGE MANAGEMENT(CKM)

Audi Nathanael¹, Gregorius Nantu², Ryan Putranda Kristianto³

^{1,2,3}Ilmu Informatika, Fakultas Teknik, Universitas Katolik Darma Cendika
Jl. Dr. Ir. H. Soekarno No.201, Klampis Ngasem, Kec. Sukolilo, Surabaya, Jawa Timur 60117
¹audi.nathanael@student.ukdc.ac.id, ²gregoriusnantu09@gmail.com, ³ryan@ukdc.ac.id

Corresponding Author: Audi Nathanael

ABSTRACT

This study aims to analyze the features of the Internet Movie Database (IMDb) application using the Customer Knowledge Management (CKM) method. CKM is an approach to collecting, managing and leveraging customer knowledge to support decision making and improve customer relationships. In the context of IMDb, CKM can assist in understanding user needs and preferences, providing a better experience, and increasing user satisfaction. This study uses a feature analysis approach to evaluate key features in IMDb applications and determine how these features contribute to management. customer knowledge. Features that will be analyzed include complete information about movies and TV series, cast lists, directors, producers, ratings, user reviews, search features, recommendations, and community features. The method used in this study is CKM, which involves collecting data from different sources, such as IMDb application documentation, analysis of application components, and user feedback. These data are then analyzed and evaluated to determine the effectiveness of IMDb features in supporting customer knowledge management. The results of this analysis are expected to provide useful insights for IMDb application developers to improve user experience, improve existing features, and identify areas for improvement. potential. In addition, this research can also contribute to the understanding of the application of CKM in the context of the entertainment industry and the importance of customer knowledge management in achieving higher user satisfaction.

Keywords: *IMDB, Customer Knowledge Management(CKM), UI/UX, Mobile Application*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis fitur-fitur aplikasi Internet Movie Database (IMDb) menggunakan metode Customer Knowledge Management (CKM). CKM adalah pendekatan dalam mengumpulkan, mengelola, dan memanfaatkan pengetahuan pelanggan untuk mendukung pengambilan keputusan dan meningkatkan hubungan dengan pelanggan. Dalam konteks IMDb, CKM dapat membantu dalam memahami kebutuhan dan preferensi pengguna, memberikan pengalaman yang lebih baik, dan meningkatkan kepuasan pengguna. Studi ini menggunakan pendekatan analisis fitur untuk mengevaluasi fitur-fitur kunci dalam aplikasi IMDb dan menentukan bagaimana fitur-fitur tersebut berkontribusi dalam pengelolaan pengetahuan pelanggan. Fitur-fitur yang akan dianalisis termasuk informasi lengkap tentang film dan serial TV, daftar pemain, sutradara, produser, peringkat, ulasan pengguna, fitur pencarian, rekomendasi, dan fitur komunitas. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah CKM, yang melibatkan pengumpulan data dari sumber yang berbeda, seperti dokumentasi aplikasi IMDb, analisis komponen aplikasi, dan umpan balik pengguna. Data-data ini kemudian dianalisis dan dievaluasi untuk menentukan efektivitas fitur-fitur IMDb dalam mendukung pengelolaan pengetahuan pelanggan. Hasil analisis ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berguna bagi pengembang aplikasi IMDb untuk meningkatkan pengalaman pengguna, memperbaiki fitur-fitur yang ada, dan mengidentifikasi area peningkatan potensial. Selain itu, penelitian ini juga dapat memberikan kontribusi pada pemahaman tentang penerapan CKM dalam konteks industri hiburan dan pentingnya pengelolaan pengetahuan pelanggan dalam mencapai kepuasan pengguna yang lebih tinggi.

Kata Kunci: *IMDB, Customer Knowledge Management(CKM), UI/UX, Mobile Application*



Lisensi
Lisensi Internasional Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0.

1. Pendahuluan

Di era digital yang semakin maju ini, industry hiburan seperti film dan televisi mengalami perubahan signifikan dalam cara kita mengakses, menikmati, dan berbagi konten. Alat penting untuk menjelajahi dunia film dan serial TV adalah aplikasi Internet Movie Database (IMDb), yang telah menjadi sumber informasi terpercaya bagi penggemar, kritikus, dan profesional industry (Kurnia & Atma, 2022). Dalam konteks ini, penting untuk menganalisis fungsi-fungsi aplikasi IMDb dan bagaimana fungsi-fungsi tersebut dapat dikelola melalui metode Customer Knowledge Management (CKM). CKM adalah pendekatan yang efektif untuk mengumpulkan, mengelola, dan memanfaatkan pengalaman pengguna dan membangun hubungan bisnis-pelanggan yang lebih baik. Dalam kasus IMDb, menggunakan metode CKM dapat memberikan manfaat yang signifikan dalam mengelola informasi pelanggan, seperti preferensi pengguna, ulasan, peringkat, dan rekomendasi film atau serial TV (Prasetyo et al., 2022).

Sejak merebaknya pandemic Covid-19, beberapa industry mengubah model bisnisnya secara radikal untuk menawarkan layanan dalam bentuk produk atau jasa. Tidak terkecuali industry hiburan, tempat para pelaku dunia film biasa bekerja untuk pertunjukan teater, kini bertransformasi dan mengubah distribusinya dengan memanfaatkan perkembangan teknologi terkini. Salah satunya teknologi yang digunakan adalah online streaming (Andanni, 2004).

Layanan online atau serial digital berbayar memiliki berbagai genre, Bahasa, dan negara dari seluruh dunia. Film atau serial yang ditawarkan pun sangat menarik, menghibur, dan seru yang membuat penonton merasa ketagihan dan ingin menonton lagi (Izzati, 2020). Salah satu aplikasi Streaming film yang memiliki banyak peminatnya yaitu IMDb.

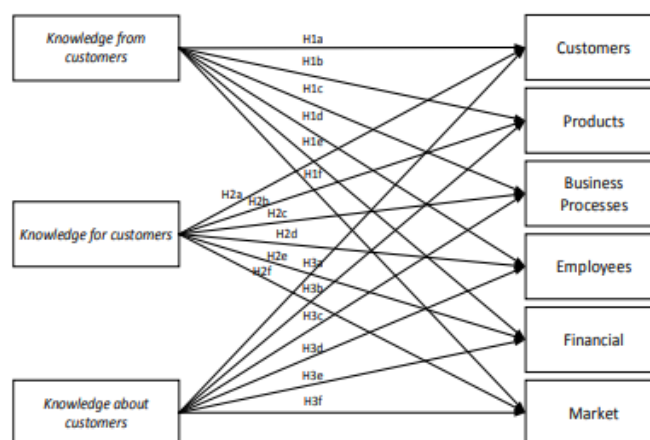
IMDb, singkatan dari Internet Movie Database, adalah sebuah basis data daring yang mengumpulkan informasi tentang film, acara televisi, pemain film, sutradara, produser, dan berbagai elemen terkait industry hiburan. IMDb didirikan pada tahun 1990 dan menjadi salah satu sumber terkemuka untuk informasi film di seluruh dunia. Salah satu fitur utama IMDb adalah daftar film yang komprehensif. Pengguna dapat mencari film berdasarkan judul, genre, tahun rilis, dan berbagai kategori lainnya. Setiap entri film dalam IMDb mencakup informasi seperti sinopsis, peringkat, daftar pemeran, kru produksi, penghargaan, trivia, ulasan pengguna, kutipan terkenal, dan banyak lagi. IMDb juga memiliki sistem peringkat yang memungkinkan pengguna untuk memberikan peringkat pada film yang mereka tonton. (Wardah & Putra, 2022)

2 METODOLOGI KEGIATAN

2. Metode Penelitian

2.1 Customer Knowledge Management (CKM)

Customer Knowledge Management adalah proses pengumpulan, pengelolaan, dan pemanfaatan pengetahuan yang berkaitan dengan pelanggan untuk mendukung keputusan dan meningkatkan hubungan dengan pelanggan (Azzumar et al., 2021)



Gambar 1 Proses CKM (Shihab & Lestari 2014)



Dalam gambar diatas merupakan gambaran dari metode Customer Knowledge Management model (CKM), Knowledge Management memiliki peran sebagai penyedia layanan yang mengelola empat aspek pengetahuan yaitu dari isi, kompetensi, kolaborasi serta komposisi. Proses-proses tersebut menggambarkan perspektif untuk mengilustrasikan Knowledge Management sehingga dapat diterapkan untuk proses sub-CRM dalam mencapai tujuan Customer Knowledge Management yang efektif (Sundiman, 2018)

Melewati proses tersebut dijelaskan bahwa informasi yang dimiliki dari perusahaan berasal dari marketing, sales serta service lalu dikolaborasikan menjadi sebuah produk ataupun service yang kemudian masuk ke dalam proses konsumen. (Sagala et al., 2020)

2.2 Tujuan CKM (Customer Knowledge Management)

Metode ini dilakukan untuk memperoleh keefektifan dan daya saing dari sebuah brand, akan tetapi tingkat keberhasilan CKM tergantung pada keakuratan dalam menarget pelanggan, produk, harga, serta waktu (Christiana, 2020)

2.3 Batasan Penelitian

Berdasarkan dari model CKM sebelumnya. batasan penelitian yang akan dilakukan hanya mencakup isi dan komposisi. (Primawanti & Ali, 2022)

3 HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan batasan dari permasalahan yang ditentukan, pada penelitian ini dilakukan analisis *UI/UX* dengan menggunakan pendekatan metode CKM dimana pada penelitian ini akan berfokus pada beberapa indikator-indikator penilaian seperti: Penilaian dari Segi Konten/Informasi, Penilaian dari Segi Layout dan Penilaian dari Segi Fitur Tambahan.

a. Penilaian dari segi Informasi/Konten

Beberapa hal yang didapatkan mengenai konten/informasi yang disajikan pada Aplikasi IMDb antara lain:

- Keterbacaan dan tata letak, informasi yang disajikan mudah dibaca dan dipahami oleh pengguna. Tata letak harus logis dan intuitif, dengan penggunaan tipografi yang konsisten dan jelas, yaitu:
 1. Menggunakan ukuran font yang cukup besar agar mudah dibaca oleh pengguna.
 2. Jenis font yang mudah dibaca dan profesional.
 3. Terdapat jarak antar baris (line spacing) agar teks tidak terasa padat.
 4. Menggunakan hierarki visual untuk membedakan antara judul, subjudul, dan konten.
 5. Terdapat penggunaan white space untuk memberi ruang bernapas pada elemen desain dan teks.
- Struktur informasi, informasi disusun dengan baik dan mudah untuk diakses. Mempertimbangkan penggunaan menu navigasi, ikon, dan tombol yang jelas untuk membantu pengguna menemukan informasi yang mereka cari, yaitu:
 1. Memiliki susunan informasi secara hierarkis, mulai dari yang paling penting hingga yang kurang penting.
 2. Menggunakan menu navigasi yang jelas dan mudah ditemukan, seperti menu hamburger atau tab navigasi.
 3. Mempertimbangkan penggunaan breadcrumbs untuk membantu pengguna melacak posisi mereka dalam aplikasi.
 4. Menggunakan ikon yang intuitif dan mudah dikenali untuk menggambarkan fungsi tombol atau tautan.
- Konsistensi, elemen desain dan konten konsisten di seluruh aplikasi. Hal ini mencakup penggunaan warna, tipografi, dan gaya visual yang seragam, yaitu:
 1. Memiliki palet warna yang konsisten di seluruh aplikasi, termasuk warna latar belakang, teks, dan elemen interaktif.



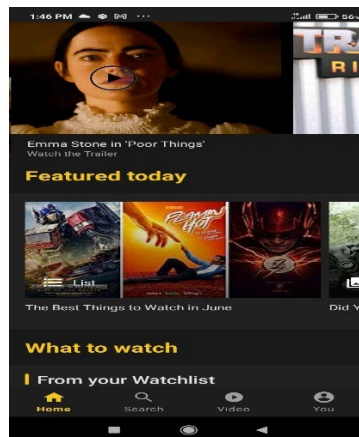
2. Menggunakan jenis font yang sama di seluruh aplikasi untuk memastikan konsistensi tipografi. Memiliki gaya visual yang seragam, seperti penggunaan bayangan, bentuk tombol, dan efek hover.
 3. Memiliki interaksi dan animasi konsisten di seluruh aplikasi, seperti transisi antar halaman atau respons ketika tombol ditekan.
- Responsif dan fleksibel, aplikasi harus responsif dan fleksibel untuk berbagai ukuran layar dan perangkat. Pastikan konten dan elemen desain tetap fungsional dan mudah digunakan di berbagai perangkat, yaitu:
1. Menggunakan desain responsif yang menyesuaikan tampilan aplikasi sesuai dengan ukuran layar dan perangkat pengguna.
 2. Penggunaan grid yang fleksibel untuk mengatur elemen desain dan konten.
 3. Gambar optimalkan dan media agar aplikasi tetap responsif dan cepat dimuat di berbagai perangkat.
 4. Aplikasi dapat dijalankan pada berbagai perangkat dan ukuran layar, sehingga fungsionalitas dan keterbacaan yang optimal.

b. Penilaian dari segi Layout

Beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam aplikasi IMDb diantaranya :

❖ Halaman Home

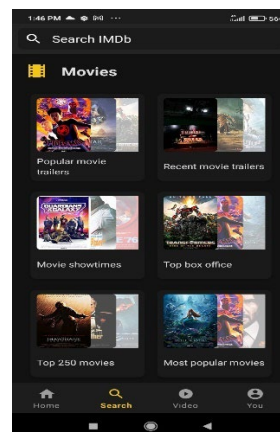
Dihalaman home ini akan menampilkan video yang direkomendasi dan menampilkan fitur featured today, dan what to watch. Featured today ini adalah film yang lagi ada dibioskop sekarang, dan what to watch adalah film yang sudah dinonton atau sedang dinonton.



Gambar 1. Halaman Home

❖ Halaman search

Halaman search ini berfungsi untuk mencari film yang ingin kita nonton.



Gambar 2. Halaman Search

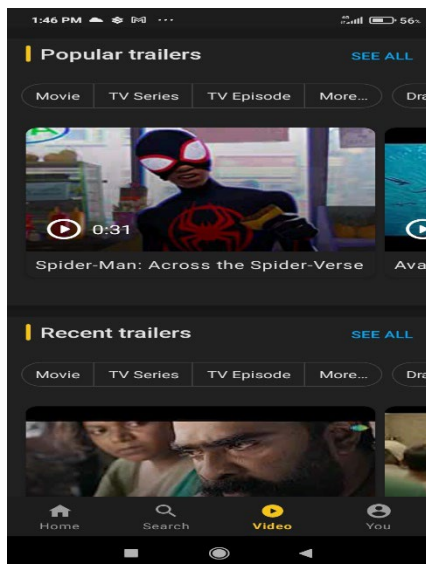


Lisensi

Lisensi Internasional Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0.

❖ Halaman video

Dihalam ini akan menampilkan triler video, fitur didalamnya adalah populer trailers dan recent trailers. Populer trailers adalah video trailer populer, sedangkan recent trailer adalah video trailer terbaru.

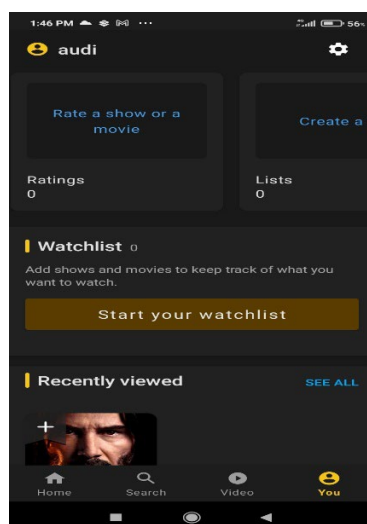


Gambar 3. Halaman video

❖ Halaman User

Dihalaman User ini adalah halaman akun yang terdaftar di IMDb. Didalam user ini terdapat beberapa fitur seperti:

1. rating
rating ini berfungsi untuk memberikan rating dari film yang kita tonton.
2. List
List ini berfungsi untuk menyimpan film yang mau kita nonton nantinya.
3. wachlist
Wachlist adalah daftar pantauan dari film / video
4. recently viewed
Recently viewed adalah daftar film yang sudah ditonton sebelumnya.



Gambar 4. Halaman User**4 KESIMPULAN**

Dari hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa IMDb menyediakan fitur-fitur yang lengkap dan beragam untuk memenuhi kebutuhan pengguna. Informasi yang detail tentang film dan serial TV, daftar pemain, sutradara, produser, peringkat, ulasan pengguna, fitur pencarian, rekomendasi, dan fitur komunitas memungkinkan pengguna untuk mengakses pengetahuan yang diperlukan dengan mudah. Fitur-fitur ini membantu dalam mengelola pengetahuan pelanggan, memungkinkan pengguna untuk membuat keputusan yang lebih informan, berinteraksi dengan pengguna lain, dan memperoleh rekomendasi yang sesuai dengan preferensi mereka.

Melalui penerapan CKM, IMDb dapat memperbaiki pengalaman pengguna dengan memanfaatkan pengetahuan yang dikumpulkan dari pengguna itu sendiri. Dengan meningkatkan pemahaman tentang preferensi dan kebutuhan pengguna, IMDb dapat memberikan rekomendasi yang lebih akurat, meningkatkan kualitas ulasan pengguna, dan menciptakan komunitas yang aktif dan berinteraksi.

Dengan demikian, penggunaan metode CKM dalam analisis fitur aplikasi IMDb memiliki manfaat yang signifikan dalam meningkatkan pengalaman pengguna dan kepuasan pelanggan. Penelitian ini memberikan wawasan berharga bagi pengembang aplikasi dalam memperbaiki fitur-fitur yang ada dan mengembangkan strategi pengelolaan pengetahuan pelanggan yang lebih efektif. Selain itu, penelitian ini juga menggarisbawahi pentingnya pengelolaan pengetahuan pelanggan dalam konteks industri hiburan untuk mencapai kepuasan pengguna yang lebih tinggi dan mempertahankan loyalitas pelanggan.

Referensi

- Andanni, R. M. (2004). Analisis Tren Online Live Streaming Pada Website Dan Youtube Televisi Berita Di Indonesia. *Jurnal ILMU KOMUNIKASI*, 18(1), 35–50. <https://doi.org/10.24002/jik.v18i1.2215>
- Azzumar, M. F., Nurmiati, E., Informasi, S., Sains, F., Islam, U., Syarif, N., & Jakarta, H. (2021). *Perancangan Knowledge Management System Pada E-Commerce Xyz Berbasis Mobile*. 11(3), 47–54.
- Christiana, E. (2020). Analisis customer knowledge terhadap attitude toward object dengan customer characteristics sebagai variabel moderating pada perusahaan Shopee Indonesia. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 7(2), 1–14. <https://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-pemasaran/article/view/11183>
- Izzati, B. M. (2020). Customer Knowledge Management (CKM) untuk Meningkatkan Kualitas Layanan: Studi Literatur. *JSI: Jurnal Sistem Informasi (E-Journal)*, 12(1). <https://doi.org/10.36706/jsi.v12i1.9824>
- Kurnia, R. P., & Atma, Y. A. (2022). Analisis Rekomendasi Film Dari Data Imdb Menggunakan Python. *Device : Journal of Information System, Computer Science and Information Technology*, 3(2), 23–28. <https://doi.org/10.46576/device.v3i2.2698>
- Prasetyo, V. R., Mercifia, M., Averina, A., Sunyoto, L., & Budiarjo. (2022). Prediksi Rating Film Pada Website Imdb Menggunakan Metode Neural Network Film Rating Prediction On Imdb Website Using Neural Network. *Jurnal Ilmiah NERO*, 7(1), 60293.
- Primawanti, E. P., & Ali, H. (2022). *PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI , SISTEM*



Lisensi

Lisensi Internasional Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0.

INFORMASI BERBASIS WEB DAN KNOWLEDGE MANAGEMENT TERHADAP KINERJA KARYAWAN (LITERATURE REVIEW EXECUTIVE SUPPORT SISTEM (ESS) FOR BUSINESS). 3(3), 267–285.

- Sagala, T. W., Manapa, E. A., Yoga, V., & Ardhana, P. (2020). *Perbandingan Implementasi Manajemen Pengetahuan pada Berbagai Industri (Comparison of Knowledge Management Implementation in Various. 1(4), 327–335.*
- Sundiman, D. (2018). the Effect of Knowledge Management on the Strategic Management Process Mediated By Competitive Intelligence in the Small Business Company. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan, 20(2), 105–115.* <https://doi.org/10.9744/jmk.20.2.105-115>
- Wardah, M. I., & Putra, S. D. (2022). Implementasi Machine Learning Untuk Rekomendasi Film Di Imdb Menggunakan Collaborative Filtering Berdasarkan Analisa Sentimen IMDB. *Jurnal Manajemen Informatika Jayakarta, 2(3), 243.* <https://doi.org/10.52362/jmijayakarta.v2i3.868>

