

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Pustaka

Penelitian ini mengacu dalam beberapa penelitian terdahulu yang masih relevan menggunakan penelitian yang dilakukan. Beberapa penelitian yang dijadikan acuan penelitian, yaitu Adapun penelitian-penelitian terdahulu dipaparkan dalam berikut :

2. 1 Kajian Pustaka

No	Judul	Comparing	Constradting	Criticize	Synthesize	Summarize
1	Analisis <i>User Interfaces</i> Pada <i>Website</i> Kampiun ITTP Dengan Metode Heuristik dan <i>System Usability Scale</i> (SUS) [6].	Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan survei pra-studi yang dilakukan dengan memberikan sejumlah pertanyaan terkait <i>user interface</i> pada <i>website</i> ITTP Champion kepada pengguna <i>website</i> . Masalah yang dapat ditemui adalah kursus baru jarang ditawarkan dibandingkan	Kajian ini bertujuan untuk melihat keberlangsungan <i>website</i> ITTP Champion dari sudut pandang pakar/pakar dan dari sudut pandang pengguna, sehingga dapat dihasilkan rekomendasi dari hasil proses evaluasi harga dari kedua sudut pandang yaitu. pakar/pakar dan pengguna Institut Teknologi Telkom Purwokerto selaku pemilik <i>website</i> ITTP Champion agar <i>website</i> ITTP	Hanya diterapkan pada kepada para pengguna <i>website</i> Kampiun ITTP	Penelitian ini harus dapat membuat rekomendasi perbaikan dari wawasan yang ada dan mengetahui aspek apa saja yang perlu diperbaiki, serta bermanfaat dalam membantu menemukan aspek heuristik yang bermasalah dan perlu dipecahkan.	Berdasarkan hasil, skor SUS situs Champion setelah perhitungan adalah 58,4. Di antara aspek-aspek yang perlu diperbaiki untuk menghasilkan peningkatan nilai skor SUS yang signifikan, beberapa rekomendasi harus dibuat untuk perbaikan seperti kejelasan informasi, penggunaan gambar, warna dan tata bahasa yang tepat, konsistensi teks, standar penulisan,

No	Judul	Comparing	Constradting	Criticize	Synthesize	Summarize
		dengan rilis awal situs.	Champion tetap berjalan dan aspek apa saja yang perlu diperbaiki.			kesalahan pesan, tutorial online, dan tombol bantuan.
2	ANALISIS <i>USABILITY TESTING WEBSITE</i> DESA WISATA ADILUHUR KEBUMEN MENGGUNAKAN METODE <i>USE QUESTIONNAIRE</i> [7].	Subjek penelitian ini adalah pengunjung <i>website</i> Desa Wisata Adiluhur. menggunakan metode <i>usability testing</i> dengan <i>USE Quistionnaire</i>	Untuk menunjang pengembangan objek wisata tersebut perlu dilakukan sosialisasi agar masyarakat mengetahui keberadaan objek wisata tersebut, serta segala kelebihan yang dimilikinya, sehingga masyarakat dapat menantikannya. tamasya mereka.	Hanya ditetapkan kepada pengunjung <i>website</i> wisata Adiluhur.	Penelitian ini bertujuan untuk Evaluasi agar dilakukan secara terus menerus agar kekurangan dan kelemahan <i>website</i> Desa Wisata Adiluhur dapat diminimalkan.	Hasil pengukuran <i>usability</i> secara keseluruhan sebesar 83,85% yang ditempatkan pada kategori Sangat Layak. Sedangkan ukuran untuk setiap aspek atau variabel adalah: Kegunaan 86,38% (Kategori Sangat Memenuhi Syarat), 81,64% kemudahan penggunaan (Kategori Sangat Memenuhi Syarat), 86,25% kemudahan belajar (Kategori Sangat Memenuhi Syarat)

No	Judul	Comparing	Constradting	Criticize	Synthesize	Summarize
						dan kepuasan 81,1438% (Kategori Sangat Memenuhi Syarat Sangat Layak).
3	Analisis <i>Website</i> Petani Kode Menggunakan SUS (<i>System Usability Scale</i>) [8].	<i>Code Farmers</i> menggunakan SUS ingin dapat melihat kegunaan sebuah <i>website</i> dari sudut pandang pengguna, <i>usability</i> juga dapat menjadi kriteria untuk menentukan kualitas sebuah <i>website</i> .	Penelitian ini dimaksudkan untuk memberikan informasi tentang <i>usability website</i> kepada pengembang <i>website Code Farmer</i> dari sudut pandang pengguna, dan juga untuk menginformasikan kepada pengembang <i>website Code Farmer</i> tentang kekurangan dan kelemahan <i>website Code Farmer</i> .	Hanya ditetapkan kepada pengguna <i>website</i> petani kode.	Studi ini bertujuan untuk menentukan keramahan pengguna situs web Kode Petani, sehingga membantu pengembang situs web menyempurnakan dan meningkatkan faktor terkait kegunaan dari perspektif pengguna situs web.	Pada penelitian ini dikumpulkan 30 responden kemudian diseleksi kembali sesuai dengan jenis pekerjaan responden yaitu mahasiswa sebanyak 20 responden. Dari 20 responden diperoleh skor SUS sebesar 72,25 dan menurut sistem skoring berada pada kategori OK dengan skala penilaian C dan tingkat penerimaan.

No	Judul	Comparing	Constradting	Criticize	Synthesize	Summarize
4	Analisis <i>Usability</i> pada Situs Perpustakaan UC dengan Menggunakan <i>System Usability Scale</i> [9].	Responden penelitian ini terdiri dari 30 orang, namun tidak dijelaskan demografi dari responden	Penelitian untuk mengukur kegunaan harus melibatkan pengguna yang telah menggunakan sistem setidaknya sekali. Dalam penelitian tersebut, pengguna yang berpartisipasi dalam penelitian adalah pengguna acak dan pengalaman mereka dengan metode SUS tidak diketahui.	Penelitian ini hanya mencangkup pengguna situs perpustakaan UC	penelitian untuk meningkatkan nilai kegunaan situs Perpustakaan UC. Pengembangan meliputi desain ulang halaman awal situs Perpustakaan UC secara menyeluruh, penyederhanaan proses pencarian koleksi perpustakaan, dan pemutakhiran informasi situs.	Pengguna situs Perpustakaan UC disodori 10 pertanyaan dan dijawab menggunakan skala Likert. Hasil perhitungan terhadap 46 responden diperoleh skor SUS sebesar 57,12. Nilai ini termasuk dalam kategori F dan ini menyebabkan rendahnya ketersediaan situs Perpustakaan UC dan sangat perlu dipulihkan
5	<i>Analisis System Usability Scale (SUS) Sebagai Evaluasi Perancangan Aplikasi E-Marketing Artshop Berbasis Web</i> [10].	Merancang aplikasi e-marketing berbasis <i>website</i> pada Artshop desa	Merancang aplikasi e-marketing berbasis web pada Artshop desa Tegallalang	Penelitian ini Hanya mencangkup kerajinan tangan di	Pada riset ini terbuat aplikasi eMarketing selaku wadah pemasaran kerajinan tangan yang terbuat oleh pengrajin serta	Riset ini Hasil dari riset ini merupakan aplikasi <i>website</i> E-Marketing yang digunakan para pengrajin buat

No	Judul	Comparing	Constradting	Criticize	Synthesize	Summarize
		Tegallalang memakai pengembangan sistem <i>User-tabel Centered Design</i> (UCD)	menggunakan pengembangan sistem <i>User-tabel Centered Design</i> (UCD)	Kabupaten Gianyar.	owner <i>Artshop</i> . Metodologi yang digunakan dalam riset ini merupakan <i>User-tabel Centered Design</i> (UCD) yang digunakan pada sesi desain aplikasi serta <i>System Usability Scale</i> (SUS) yang digunakan buat analisis fungsional serta khasiat web e-marketing ini.	memasarkan produk serta memperdagangkan produk. Aplikasi ini dilengkapi fitur live chat serta dual language buat menjangkau konsumen serta pasar di dalam serta luar negara. Hasil <i>System Scale Usability</i> (SUS) dengan jumlah responden 10 pengguna membagikan skor rata-rata 73, 5.
6	EVALUASI Penggunaan <i>WEBSITE</i> UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYARIF HIDAYATULLAH Jakarta Dengan Menggunakan Metode <i>Usability Testing</i> [11].	Riset ini butuh dievaluasi secara perinci sebab buat mengukur <i>usability</i> suatu web untuk pengguna ataupun user	Riset ini dicoba buat mengevaluasi apakah web Universitas Islam Negara Syarif Hidayatullah Jakarta telah mempunyai kriteria	Hanya diterapkan pada kepada para pengguna <i>website</i> Syarif Hidayatullah Jakarta	Tujuan dari riset ini merupakan buat mengevaluasi kinerja web lewat <i>usability testing</i> yang nantinya hendak membagikan cerminan tentang pengembangan web	Hasil dari riset ini merupakan web UIN Syarif Hidayatullah Jakarta kerap mencermati aspek <i>usability</i> . Perihal ini ditunjukkan dengan rata-rata

No	Judul	Comparing	Constradting	Criticize	Synthesize	Summarize
		dalam perihal kemudahan belajar, pemakaian, kepuasan, dan keefektifan serta kebermanfaatan untuk pengguna. masa depan. Perlengkapan ukur yang hendak digunakan merupakan <i>usability test</i>	keberterimaan <i>usability test</i> . Riset dicoba dengan memakai kuesioner selaku perlengkapan riset.		<p>UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. <i>Usability</i> mempunyai 5 komponen yang sangat berarti, ialah:</p> <p>(1) Keahlian buat belajar, pengguna bisa dengan gampang melaksanakan tugas bawah sembari memvisualisasikan desain.(2) <i>Efficiency</i>, seberapa kilat mereka bisa menuntaskan pekerjaan sehabis menekuni desainnya.(3) Keahlian mengingat, sehabis pengguna menyudahi memakai web, gimana mereka mengingat buat kembali ke web</p>	<p>skor uji hasil pengolahan informasi buat aspek pendidikan sebesar 3, 52, efisiensi 3, 30, recall 3, 15, error 3, 64 serta tingkatan kepuasan 3, 67 buat tingkatan kepuasan responden.</p>

No	Judul	Comparing	Constradting	Criticize	Synthesize	Summarize
					tersebut.(4) Kesalahan, jumlah kesalahan yang terbuat oleh pengguna, tingkatan keparahan kesalahan serta metode memperbaikinya.(5) Satisfaction, mencari desain yang sudah didesain buat menarik pengguna.	
7	Analisis <i>Usability</i> dan Pengalaman Pengguna <i>Website</i> SMAN 5 Bogor versi Mobile menggunakan MeCue <i>Questionnaire</i> dan <i>System Usability Scale</i> (SUS) [12].	Riset ini memakai kuesioner MeCue. Pengumpulan informasi khasiat dicoba bersumber pada metrik khasiat ISO 9241- 11 serta informasi dikumpulkan dengan melaksanakan uji tugas,	Riset ini dicoba sebab minimnya informasi menimpa kepuasan pengguna sehingga menimbulkan hipotesis“ apakah pengguna puas dengan web SMAN 5 Bogor”. Oleh sebab itu, berarti buat melaksanakan	Hanya diterapkan pada kepada para pengguna <i>website</i> SMAN 5 Bogor dengan <i>website</i> versi <i>mobile</i> .	SMAN 5 Bogor buat membagikan data kepada masyarakat sekolah khususnya siswa. Bersumber pada riset pendahuluan yang dicoba periset terhadap 520 siswa SMAN 5 Bogor, ditemui 89, 4% siswa mendatangi web serta 94, 3% siswa memakai gawai fleksibel	Hasil analisis dicoba pada aspek user experience yang dicoba dengan memakai kuesioner MeCue. Kuesioner MeCue mempunyai 5 materi yang digunakan buat mengukur pengalaman pengguna. Materi 1 dari 2 aspek dinilai positif(dari

No	Judul	Comparing	Constradting	Criticize	Synthesize	Summarize
		wawancara serta penyelesaian. Kuesioner Khasiat Sistem(SUS).	analisis pengalaman pengguna buat mengenali apakah pengguna mempunyai pengalaman yang baik dalam memakai <i>website</i> .		mobile buat akses. Bersumber pada wawancara yang dicoba dengan perwakilan regu IT SMAN 5 Bogor dikenal kalau belum terdapat karyawan ataupun pihak yang melaksanakan analisis serta penilaian terhadap <i>website</i> tersebut. Berarti buat melaksanakan tinjauan pengalaman pengguna <i>website</i> sebab <i>website</i> serta aplikasi seluler sangat tergantung pada kepuasan pengguna.	4) sebesar 5, 42 buat khasiat serta 5, 62 buat khasiat. Materi 2 mempunyai 1 aspek dengan skor positif, Estetika Visual dengan skor 4, 88, sebaliknya 2 aspek dengan skor negatif(di dasar 4) merupakan Status dengan skor 3, 57 serta Komitmen terhadap Nilai dengan nilai 3, 02. Materi 3 menghitung aspek emosi positif serta emosi negatif sehingga diperoleh nilai 4, 20 buat emosi positif serta 2, 91 buat emosi negatif. Materi 4 mendapatkan skor 3, 55 buat hasrat

No	Judul	Comparing	Constradting	Criticize	Synthesize	Summarize
						memakai, dalam jenis negatif, serta 4, 15 buat loyalitas produk. Materi terakhir yang mangulas tentang penilaian global dimasukkan ke dalam jenis benar(di atas 0) dengan nilai 1, 7. kuesioner serta rata- rata yang diperoleh merupakan 63. Nilai 63 tercantum dalam nilai skor D serta jenis marjinal menampilkan kalau pengguna tidak puas dengan kinerja website.
8	Analisis Usability Aplikasi Cizgi Rent A Car Berbasis Mobile Menggunakan Metode WEBUSE [13].	Salah satu aplikasi terpercaya selaku penyedia rental mobil	Riset ini dicoba buat mengenali tingkatan kebutuhan	Cuma diterapkan pada kepada para pengguna	Riset ini bertujuan buat mengenali ketersediaan aplikasi Cizgi Rent A Car ini. Dari hasil analisis	Dari hasil riset yang sudah dipaparkan di atas, bisa disimpulkan kalau aplikasi ini

No	Judul	Comparing	Constradting	Criticize	Synthesize	Summarize
		<p>online, aplikasi ini belum terukur khasiatnya bagi pedoman ilmiah. Oleh sebab itu, butuh dicoba penilaian pemakaian buat mengenali seberapa berarti aplikasi ini untuk pengguna. Memakai tata cara <i>WEBUSE</i>.</p>	<p>aplikasi buat pengguna.</p>	<p>Aplikasi Cizgi <i>Rent A Car</i>.</p>	<p>informasi dikenal kalau aplikasi tersebut sangat terkenal sebab sudah diunduh oleh lebih dari 10.000 orang dari sebagian negeri tercantum Indonesia.</p>	<p>lumayan terkenal sebab sudah diunduh oleh lebih dari 10.000 orang dari sebagian negeri tercantum Indonesia. Aplikasi ini digunakan oleh orang Indonesia yang berkunjung buat bekerja serta bepergian ke Türkiye. Ketersediaan dalam variabel Konten, Organisasi serta Keterbacaan bisa dikira Baik. Ketersediaan variabel Navigasi serta Tautan bisa dinilai Baik. Ketersediaan variabel Desain UI dapat dibilang lumayan kurang</p>

No	Judul	Comparing	Constradting	Criticize	Synthesize	Summarize
						baik. Ketersediaan variabel Kinerja serta Efisiensi bisa dikira selaku Rata-Rata.
9	<i>Usability Evaluation of Lecturer Information Systems Using Sirius Framework and Moscow Technique [14].</i>	Metode yang dipilih dalam penelitian ini adalah studi pustaka dan observasi, analisis sistem SID, penyebaran dan pengolahan data kuesioner, analisis data, dan penarikan kesimpulan.	untuk mengevaluasi <i>usability</i> SID ITB STIKOM Bali yang dilakukan dengan menggunakan framework bekas dan teknik <i>Moscow</i> pada SID <i>system</i> id ITB STIKOM Bali.	Penelitian ini untuk evaluasi SID ITB STIKOM Bali	Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi <i>usability</i> SID ITB STIKOM Bali yang dilakukan dengan menggunakan framework bekas dan teknik <i>Moscow</i> , dimana sampai saat ini belum pernah dilakukan evaluasi terhadap <i>usability</i> SID sehingga menyebabkan stakeholder terkait belum mengetahui kegunaannya. sistem dan tidak mengetahui perbaikan yang perlu	kesimpulan yang dapat diambil berdasarkan evaluasi <i>usability</i> sistem SID dengan Sirius Framework adalah penilaian terendah sebesar 68% dan skor tertinggi dari evaluator sebesar 100%. Berdasarkan hasil evaluasi oleh seluruh ahli, nilai <i>usability</i> secara global adalah 89% yang termasuk dalam kategori “sangat layak” artinya

No	Judul	Comparing	Constradting	Criticize	Synthesize	Summarize
					dilakukan pada sistem SID.	sebagian besar kriteria usability ideal tercapai pada <i>website</i> SID
10	<i>Systematic Evaluation and Usability Analysis of Formal Methods Tools for Railway Signaling System Design [15].</i>	Untuk memandu perusahaan dalam pemilihan alat metode formal yang paling tepat untuk diadopsi dalam konteks mereka, diperlukan penilaian yang jelas tentang fitur alat yang tersedia saat ini.	Oleh karena itu, penelitian kami berkontribusi dengan evaluasi sistematis alat metode formal dan ini menunjukkan bahwa meskipun antarmuka grafisnya buruk, kegunaan dan kematangan alat bukanlah masalah utama, seperti yang diklaim oleh kontribusi dari literatur. Sebaliknya, dukungan untuk integrasi proses adalah kendala yang paling		Untuk memandu perusahaan dalam pemilihan alat metode formal yang paling tepat untuk diadopsi dalam konteks mereka, diperlukan penilaian yang jelas tentang fitur alat yang tersedia saat ini. Untuk mengatasi tujuan ini, makalah ini mempertimbangkan seperangkat 13 alat metode formal yang telah digunakan untuk desain awal sistem perkeretaapian, dan menyajikan evaluasi sistematis alat	Makalah ini menyajikan evaluasi sistematis dari 13 alat formal untuk desain sistem perkeretaapian serta analisis kegunaan awal dari 7 alat formal ini. Kami menunjukkan bahwa sebagian besar alat yang dipertimbangkan adalah produk yang matang dan terkonsolidasi, dengan tingkat kesiapan industri yang memadai. Meskipun banyak alat memiliki GUI

No	Judul	Comparing	Constradting	Criticize	Synthesize	Summarize
			<p>relevan untuk penerapan sebagian besar alat.</p>		<p>tersebut dan analisis kegunaan awal dari subset dari 7 alat, yang melibatkan perkeretaapian. praktisi. Hasilnya dibahas dengan mempertimbangkan aspek yang paling diinginkan oleh industri dan studi terkait sebelumnya. Sementara fokusnya adalah pada domain persinyalan kereta api, keseluruhan metodologi dapat diterapkan pada konteks yang serupa. Oleh karena itu, penelitian kami berkontribusi dengan evaluasi sistematis alat metode formal dan ini menunjukkan bahwa meskipun antarmuka grafisnya</p>	<p>yang terbatas, dan memerlukan latar belakang matematika yang kuat, studi kegunaan kami menunjukkan bahwa, rata-rata, tingkat kegunaan dari 7 alat ini adalah antara OK dan Baik, sehingga menunjukkan bahwa kegunaan mungkin bukan penghalang yang kuat untuk alat formal. adopsi</p>

No	Judul	Comparing	Constradting	Criticize	Synthesize	Summarize
					buruk, kegunaan dan kematangan alat bukanlah masalah utama, seperti yang diklaim oleh kontribusi dari literatur.	
11.	<i>Wellbeing at Work— Emotional Impact on Workers Using a Worker Guidance System Designed for Positive User Experience [16]</i>	Penelitian ini menggunakan metode WGSs dan MeCue untuk menghitung kuesioner yang dibagikan.	Penelitian ini dilakukan untuk hubungan antara kesejahteraan dan profesional teknologi yang digunakan agak belum tereksplorasi, terutama di area kerja yang jauh dari desktop <i>work</i> seperti itu sebagai sistem bimbingan pekerja (WGSs) yang digunakan dalam proses perakitan.	Penelitian ini dilakukan oleh <i>Wellbeing Work</i> .	Penelitian ini menunjukkan bahwa prototipe menimbulkan perasaan lebih positif daripada sistem yang mapan, sedangkan tidak ada perbedaan dalam jumlah dari penanda negatif. Dengan demikian, dapat diasumsikan bahwa peningkatan UX dalam sistem yang didesain ulang adalah karena konsep desain UX yang positif. Namun, tidak ada perbedaan	Penelitian ini bahwa pengalaman positif di tempat kerja dapat dicapai ketika desain teknologi profesional difokuskan pada UX positif. Studi jangka panjang harus lebih lanjut selidiki apakah pengalaman ini mengarah pada suasana hati yang meningkat secara umum

No	Judul	Comparing	Constradting	Criticize	Synthesize	Summarize
					yang signifikan dalam kuesioner suasana hati.	
12	<i>A Comparative Study of Skeuomorphic and Flat Design from a UX Perspective[17]</i>	Penelitian ini menggunakan menggunakan metode SUS (<i>System Usability Scale</i>) dan <i>MeCue Questionnaires</i> .	Penelitian ini menyelidiki bagaimana pengguna menganggap dua pendekatan desain pada tingkat desain ikon (dalam hal pengenalan ikon, daya ingat dan keefektifan) berdasarkan rangkaian percobaan dan data yang dikumpulkan melalui pelacak mata Tobii.	Penelitian ini untuk menilai desain dari UX <i>Perspective</i>	makalah tersebut menimbulkan pertanyaan apakah pengguna menganggap desain datar secara keseluruhan lebih dari itu menarik secara estetika atau lebih bermanfaat daripada padanan skeuomorphic. Semua hipotesis diuji mengenai efek potensial dari pendekatan desain pada pengenalan ikon, waktu penyelesaian tugas, atau nomor	Sebagian besar hipotesis yang diuji bahwa desain situs web memengaruhi tugas durasi penyelesaian, kesulitan yang diharapkan dan dialami pengguna, atau SUS (Skala Kegunaan Sistem) dan skor kuesioner MeCue ditolak tetapi ada korelasi antara skeuomorphic desain dan peningkatan mengalami kesulitan, serta jenis desain dan

No	Judul	Comparing	Constradting	Criticize	Synthesize	Summarize
					kesalahan ditolak tetapi pengguna menganggap desain datar lebih bermanfaat. Masalah terakhir dipertimbangkan adalah bagaimana pengguna merespons variasi situs website datar dan skeuomorfik yang setara secara fungsional ketika diberi tugas khusus untuk dieksekusi	skor SUS tetapi tidak pada keduanya situs website diperiksa.

Berdasarkan 12 kajian Pustaka yang terdapat pada Tabel 2.1 maka dapat disimpulkan bahwa untuk menganalisis sebuah *website* diperlukan metode yang sesuai agar dapat menghasilkan hasil yang sesuai dengan penelitian yang akan diteliti maka pada penelitian ini menggunakan metode McCue dan SUS

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Usability

Usability didefinisikan selaku sepanjang mana sesuatu produk digunakan oleh pengguna tertentu dalam menggapai tujuan secara efisien serta menggapai kepuasan dalam konteks pemakaian itu. Khasiat pengaruhi mutu fitur lunak yang digunakan oleh konsumen. Terdapat 5 atribut buat mengukur usability, antara lain [18]:

1. *Learnability*: menampilkan betapa mudahnya sesuatu produk dipelajari serta digunakan buat buatnya bekerja.
2. *Efficiency*: pengguna hendak menekuni desain sehingga mereka bisa menuntaskan tugasnya dengan kilat.
3. *Memorability*: Pengguna bisa mengingat pembedahan sistem sehabis tidak memakai produk buat jangka waktu tertentu.
4. *Errors*: Jumlah kesalahan yang terbuat oleh pengguna dikala melaksanakan tugas serta membetulkan kesalahan universal.
5. *Satisfaction*: Tingkatan kepuasan pengguna dikala memakai website.

Melaksanakan pengukuran, *usability* hendak memandang interaksi yang dicoba oleh *user* kepada produk tersebut. Interaksi merupakan kegiatan kala memakai sesuatu produk ataupun sistem interaktif buat menggapai tujuannya [18].

2.2.2 Transportasi

Transportasi darat merupakan sarana transportasi yang digunakan melalui jalan darat untuk mengangkut manusia maupun barang. Bentuk transportasi ini merupakan salah satu moda transportasi yang paling besar di Indonesia dibandingkan transportasi udara dan laut. Transportasi banyak digunakan oleh masyarakat untuk bepergian jarak dekat dan jarak jauh. Mayoritas masyarakat menggunakan transportasi pribadi seperti sepeda motor dan mobil, serta transportasi umum seperti kereta api, kapal laut, pesawat, dan bus [2].

2.2.3 Bus Rosalia Indah

Rosalia Indah merupakan moda transportasi yang sangat digemari oleh masyarakat. Bus Rosalia Indah tetap eksis dan bertahan dalam menghadapi

persaingan yang semakin ketat dan sengit, Rosalia Indah Transport secara signifikan meningkatkan jangkauan kendaraan, fasilitas dan pelayanan dengan menggunakan rute-rute bus baru terbaik, armada kendaraan premium seperti *Super High Decker* dan *Double Level*. Pada saat itu muncul konsep bus baru layaknya hotel kapsul wisata atau pesawat terbang kelas satu, yaitu kelas sleeper bus. Dibandingkan dengan bus-bus lainnya [19], saat ini Rosalia Indah Transportasi memiliki jangkauan operasi yang luas, handal dan stabil, dengan sumber daya manusia lebih dari 1.000 orang dan lebih dari 140 kantor perwakilan dan agen Rosalia Indah yang tersebar dari Jawa hingga Sumatera. Selain bisnis transportasi bus Rosalia Indah juga memiliki bisnis lain di luar bisnis transportasi umum seperti Rumah Makan, Minuman, dan Hotel untuk meningkatkan pelayanan kepada konsumen dan mengikuti perkembangan zaman, transportasi bus Rosalia Indah telah meluncurkan sistem pemesanan bus secara *online* yang dapat diakses melalui *website* dan *smartphone* [20].

2.2.4 Website

Website adalah salah satu media platform yang berisikan dokumen dokumen multimedia (teks, gambar, suara, animasi, video) yang dapat diakses menggunakan perangkat lunak yang disebut *browser*” [3]. Beberapa media tersebut *website* lah yang digunakan untuk memasarkan produk atau jasa yang digunakan pada transport Rosalia Indah [21] :

1. Media Promosi

Pengoperasian yang efisien, efektif dan tentunya biaya rendah, termasuk dari semua sudut pandang, materi promosi menggunakan situs *website* memiliki banyak keuntungan, baik dari segi kecepatan informasi maupun biaya yang terkait.

2. Media Pemasaran

Media pemasaran yakni pemasaran *online* dianggap mampu memperluas kegiatan pemasaran suatu bisnis secara optimal dengan biaya yang jauh lebih murah dibandingkan *offline*.

3. Media Informasi

sebagai media periklanan informal yang dapat menyajikan informasi dalam berbagai bentuk, mulai dari teks, gambar, suara, gambar visual, atau kombinasi dari beberapa hal tersebut. Hal ini menjadikan *website* sebagai sarana penyampaian informasi yang efektif dan menarik. Ini dimanfaatkan dengan baik, berpotensi menjadi aset berharga untuk meningkatkan keuntungan *online*.

4. Media Pendidikan

Website yang dapat diakses tanpa batas ruang dan waktu serta sudah terkoneksi dengan jaringan, maka dapat menjadi alat bantu pendidikan, termasuk dalam melakukan pembelajaran. Hal ini berkaitan dengan *website* sebagai sarana penyebaran informasi.

5. Media Komunikasi

Media adalah cara untuk berinteraksi dengan seseorang yang jauh atau tidak di tempat yang sama. Media membuat komunikasi menjadi lebih efektif karena dapat digunakan dimana saja dan kapan saja. *Website* dapat menjadi sarana komunikasi bagi para penggunanya.

2.2.5 *System Usability Scale (SUS)*

System Usability Scale adalah salah satu ukuran subjektif dari kegunaan yang dirasakan langsung oleh pengguna. Skala Kegunaan Sistem adalah alat pengukuran yang ringkas, cepat dan mudah untuk mengukur persepsi subjektif pengguna tentang kegunaan sistem. Skala kegunaan sistem memiliki keandalan dan nilai tinggi dan efektif digunakan untuk mengukur kegunaan jenis produk seperti situs *website*, antarmuka pengguna grafis, perangkat keras, suara identitas. [6] Sistem skala kegunaan tidak memiliki fungsi diagnostik, yaitu hanya dapat mengukur tetapi tidak dapat menentukan penyebab masalah kegunaan atau merujuk ke fitur umum spesifikasi produk. Sistem skala kegunaan terdiri dari 10 pertanyaan, meliputi 2 faktor: kegunaan dalam pertanyaan (1, 2, 3, 5, 6, 7, 8 dan 9) dan faktor pembelajaran dalam pertanyaan (4 dan 10) [22].

Adapun cara perhitungan skor dari *system usability scale* adalah sebagai berikut [22]:

1. Skor pertanyaan ganjil adalah skor pada skala dikurangi 1.
2. Skor pertanyaan genap adalah skor pada skala dikurangi 5.
3. Total skor dari 10 pertanyaan akan dikalikan dengan 2.5 sehingga diperoleh

Beberapa keunggulan menggunakan *system usability scale* antara lain [22]:

1. Mudah digunakan oleh pengguna dan evaluasi dapat dilakukan dengan cepat
2. SUS dapat disesuaikan dengan kebutuhan spesifik pengguna dan perusahaan dengan mengubah beberapa pernyataan dalam kuesioner
3. SUS dapat digunakan untuk mengevaluasi berbagai jenis sistem atau produk, seperti aplikasi, situs *website*, perangkat lunak, dan perangkat keras.

System Usability Scale menggunakan skala *Likert* satu hingga lima yaitu 1 sangat tidak setuju, 2 tidak setuju, 3 netral, 4 setuju, dan 5 sangat setuju.

Adapun cara menghitung hasil pengukuran *system usability scale* yaitu [22]:

1. Hitung skor untuk setiap pernyataan: Setiap pernyataan dalam kuesioner SUS memiliki nilai dari 0 hingga 4, di mana 0 menunjukkan tingkat ketidaksetujuan yang tinggi dan 4 menunjukkan tingkat persetujuan yang tinggi. Menghitung skor untuk setiap pernyataan, nilai 1, 3, 5, 7, dan 9 harus ditambahkan dengan nilai yang diberikan oleh responden, sementara nilai 2, 4, 6, 8, dan 10 harus dikurangkan dari 5. Jika responden memberikan nilai 3 pada pernyataan pertama, skor untuk pernyataan tersebut adalah $1 + 3 = 4$.
2. Konversi skor total ke skala 0-100: Skor total harus dikonversi ke skala 0-100 dengan cara mengalikan skor total dengan faktor 2,5. Sebagai contoh, jika skor total adalah 60, skor dalam skala 0-100 adalah $60 \times 2,5 = 150$.
3. Interpretasikan hasil: Skor rata-rata pada skala 0-100 digunakan untuk menentukan seberapa mudah atau sulit pengguna merasa menggunakan sistem atau produk. Sebagai referensi, skor rata-rata SUS dari 68 hingga 70 dianggap "cukup baik", sedangkan skor di atas 80 dianggap "sangat baik".

Meskipun tidak dapat membantu menentukan elemen atau fitur mana yang masih bermasalah dalam suatu sistem, skala kegunaan sistem dapat membantu menentukan apakah sistem dapat digunakan dengan baik (*usability*). Tingkat rata-rata skala kegunaan sistem adalah 68. Jadi jika skornya lebih rendah dari 68, itu menunjukkan masalah yang mempengaruhi ketersediaan sistem. Kemudian menentukan nilai yang diperoleh dari setiap item pertanyaan yang diisi oleh responden dengan menggunakan rumus berikut [22]:

$$\text{Nilai rata - rata} = \sum_{i=1}^n \frac{x_i}{N}$$

2.1 Rumus SUS

Keterangan:

Xi : Nilai *score* responden

N : Jumlah responden

Daftar pertanyaan pada kuesioner SUS yang dipakai

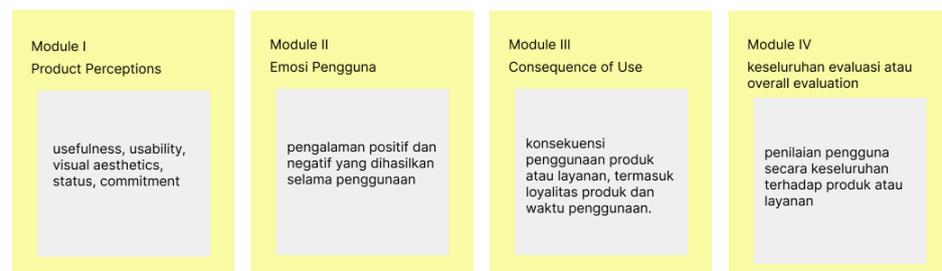
Tabel 2.2 Pertanyaan kuesioner SUS[22]

Kode	Pertanyaan
SUS1	Saya berpikir akan menggunakan sistem ini lagi
SUS2	Saya merasa sistem ini rumit untuk digunakan
SUS3	Saya merasa sistem ini mudah untuk digunakan
SUS4	Saya membutuhkan bantuan dari orang lain / teknisi dalam menggunakan sistem ini
SUS5	Saya merasa fitur-tabel fitur sistem ini berjalan dengan semestinya
SUS6	Saya merasa ada banyak hal yang tidak konsisten (tidak serasi) pada sistem ini
SUS7	Saya merasa orang lain akan memahami cara menggunakan sistem ini dengan cepat
SUS8	Saya merasa sistem ini membingungkan.
SUS9	Saya merasa tidak ada hambatan dalam menggunakan sistem ini
SUS10	Saya perlu membiasakan diri terlebih dahulu sebelum menggunakan sistem ini

2.2.6 MeCue

Metode *Methods for Evaluating Usability of Collaboration Environments* (MECUE) adalah sebuah metode evaluasi usability yang dikembangkan untuk mengevaluasi sistem yang mendukung kolaborasi, seperti aplikasi video konferensi, *software* kolaborasi, atau alat untuk bekerja secara tim online. Kuesioner MeCue dirancang sesuai dengan model Pengalaman Pengguna

Komponen (CUE). Model CUE membedakan antara persepsi instrumental dan non-instrumental. Kuesioner MeCue terdiri dari 4 modul atau variabel, yang saling terkait dengan karakteristik produk (kegunaan, kegunaan, estetika visual, status, interaktivitas), emosi pengguna (positif dan negatif) dan konsekuensi (loyalitas produk dan niat untuk menggunakan), lalu apa. Akhirnya mengenai peringkat keseluruhan produk [5]. Seperti yang berada pada Gambar 2.1 yang menggambarkan modul yang ada di metode MeCue [23].



Gambar 2.1 Modul MeCue [23]

Pada Gambar 2.1 tersebut memiliki beberapa modul yang digunakan dalam perhitungan metode MeCue. Berikut adalah penjelasan dari setiap modul I sampai modul IV [23] :

1. Module I memiliki 5 indikator yang berkaitan dengan *Product Perceptions*. Modul ini berkaitan dengan persepsi pengguna terhadap produk, termasuk kegunaan, kemudahan penggunaan, estetika visual, ruang dan keterlibatan. Kegunaan mengacu pada sejauh mana produk dapat memenuhi kebutuhan pengguna, kegunaan mengacu pada kemudahan penggunaan produk, estetika visual mengacu pada evaluasi desain dan penampilan produk, status mengacu pada citra produk dan komitmen untuk bagaimana. setia pengguna ada di halaman produk. Modul ini membantu memahami persepsi pengguna tentang fitur dan fungsi produk.
2. Module II ini merupakan *module* yang terkait dengan emosi pengguna. Modul ini mencakup pengalaman emosional pengguna saat

menggunakan produk atau layanan, termasuk pengalaman positif dan negatif yang dihasilkan selama penggunaan. Modul ini membantu memahami bagaimana pengguna bereaksi secara emosional terhadap produk dan layanan dan bagaimana emosi ini memengaruhi persepsi dan sikap pengguna terhadap produk.

3. Module III merupakan module yang berkaitan dengan *consequence of use*. Modul ini mencakup konsekuensi penggunaan produk atau layanan, termasuk loyalitas produk dan waktu penggunaan. Loyalitas produk mengacu pada kecenderungan pengguna untuk terus menggunakan produk dan merekomendasikannya kepada orang lain, sedangkan niat penggunaan mengacu pada kecenderungan pengguna untuk menggunakan produk atau layanan di masa mendatang. Modul ini membantu untuk memahami dampak penggunaan produk atau layanan terhadap loyalitas dan loyalitas pengguna.
4. Module IV merupakan module yang berkaitan dengan keseluruhan evaluasi atau *overall evaluation* : Modul ini berisi penilaian pengguna secara keseluruhan terhadap produk atau layanan, termasuk ulasan positif atau negatif terhadap produk atau layanan secara keseluruhan. Modul ini membantu memahami bagaimana pengguna menilai produk secara keseluruhan dan bagaimana peringkat ini memengaruhi niat pengguna untuk menggunakan produk atau layanan di masa mendatang.

Daftar pertanyaan kuesioner menggunakan metode McCue

Tabel 2.3 Pertanyaan Kuesioner Metode McCue [23]

Indikator	Kode	Pertanyaan
<i>Usefulness</i>	USE1	Seberapa berguna informasi yang disajikan di <i>website</i> ?
	USE2	Seberapa efektif <i>website</i> dalam memberikan solusi atau jawaban yang anda cari?
	USE3	Seberapa relevan konten yang disajikan di <i>website</i> dengan kebutuhan atau minat Anda?

Indikator	Kode	Pertanyaan
<i>Usability</i>	USA1	Seberapa mudah Anda menemukan informasi yang Anda butuhkan di <i>website</i> ?
	USA2	Seberapa mudah Anda berinteraksi dengan fitur-tabelfitur interaktif di <i>website</i> (misalnya, formulir, tombol)?
	USA3	Seberapa intuitif tata letak dan navigasi <i>website</i> bagi Anda?
<i>Visual Aesthetics</i>	VA1	Seberapa menarik dan profesional tampilan visual <i>website</i> bagi Anda?
	VA2	Seberapa baik desain visual <i>website</i> menyampaikan citra merek atau identitas perusahaan?
<i>Status</i>	ST1	Seberapa kredibel dan terpercaya <i>website</i> dalam menyajikan informasi yang akurat dan dapat dipercaya?
	ST2	Seberapa diakui reputasi <i>website</i> dalam industri atau bidang yang terkait?
<i>Commitment</i>	CM1	Seberapa sering Anda mengunjungi <i>website</i> secara rutin?
	CM2	Seberapa tertarik Anda untuk terus menggunakan atau memanfaatkan layanan yang disediakan oleh <i>website</i> ?
<i>Positive Emotions</i>	PE1	Seberapa senangnya Anda saat menggunakan <i>website</i> ?
	PE2	Seberapa suka Anda dalam menggunakan <i>website</i> ?
<i>Negative Emotions</i>	NE1	Seberapa sering Anda merasa frustrasi atau kesal saat menggunakan <i>website</i> ?
	NE2	Seberapa perlu menurut anda <i>website</i> Rosalia Indah supaya diperbaiki atau ditingkatkan menurut pengalaman menggunakan <i>website</i> ?
<i>Product Loyalty</i>	PL1	Seberapa mungkin Anda merekomendasikan <i>website</i> Rosalia Indah kepada orang lain?
	PL2	Seberapa loyalitas Anda terhadap produk atau layanan yang ditawarkan oleh <i>website</i> ?
<i>Intention to Use</i>	IU1	Seberapa besar kemungkinan Anda untuk menggunakan layanan yang ditawarkan oleh <i>website</i> ?
	IU2	Seberapa yakin Anda bahwa <i>website</i> dapat memenuhi kebutuhan dan harapan Anda?

Perhitungan hasil kuesioner menggunakan metode McCue di semua indikatornya dapat menggunakan rumus sebagai berikut [23]:

$$M = (X_1 + X_2 + X_3 + \dots + X_n) / n \quad (2.1)$$

Simbol yang digunakan:

- M: rata-rata jawaban pada setiap pertanyaan

- X: jawaban responden pada suatu pertanyaan

2.2.7 Populasi

Populasi merupakan bidang yang digeneralisasikan yang meliputi subyek ataupun subyek dengan mutu serta karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh periset buat dipelajari serta ditarik akhirnya [24].

2.2.8 Sampel

Sampel adalah sebagian kecil dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh suatu populasi [24]. *Sampling* adalah teknik (proses atau perangkat) yang digunakan oleh peneliti untuk secara sistematis memilih item atau individu (subset) dari populasi yang ditentukan dalam jumlah yang relatif kecil, sebelum digunakan sebagai objek (sumber data) untuk observasi atau inspeksi dengan maksud. [25].

2.2.9 Teknik Pengambilan sampel

Pengambilan sampel merupakan langkah awal serta aspek berarti dari totalitas proses analisis. Metode pengambilan ilustrasi dirancang supaya sama, tujuannya merupakan buat melenyapkan kebimbangan di antara teknik- teknik yang sedikit mirip. Metode *sampling*, ialah menarangkan metode mana yang sangat cocok buat bermacam tipe riset, sehingga seorang dapat dengan gampang memutuskan metode mana yang sangat cocok serta sesuai buat proyek penelitiannya. *Sampling* bertujuan buat menekuni ikatan antara distribusi variabel pada populasi sasaran dengan distribusi variabel yang seragam pada ilustrasi riset [25]. Penelitian ini, memakai tata cara pengambilan ilustrasi acak sederhana. Teknik ini dilakukan dengan memilih secara acak 150 responden dari *user pool* yang ada. Setiap anggota populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih .

2.2.10 SPSS

Statistical Program for Social Science (SPSS) paket perangkat lunak yang berguna untuk analisis data statistik. SPSS dapat digunakan untuk hampir semua file data, dan menghasilkan laporan dalam bentuk , bagan, dan diagram untuk berbagai distribusi dan statistik deskriptif. [26].

2.2.11 E-Ticket

E- Tiket atau *e-tiket* adalah cara untuk mencatat penjualan aktivitas perjalanan pelanggan tanpa perlu mengeluarkan dokumen fisik atau tiket kertas. Seluruh

informasi *e-ticketing* disimpan secara digital di dalam sistem komputer perusahaan [27]. Elektronik Tiket merupakan tiket generasi terbaru yaitu terbuat dari satu lembar kertas yang berisikan dokumen yang menyatakan adanya transaksi antara *customer* dengan pemilik usaha yang umumnya *e-ticket* ini diperuntukkan dalam proses perjalanan yang akan mengangkut penumpang [28].