

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1. Kajian Pustaka

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang membahas pengalaman pengguna dengan objek dan metode yang sama, dapat kita lihat pada Tabel 2.1. Kajian Pustaka.

**Tabel 2.1. Kajian Pustaka**

No	Judul	Comparing	Contrasting	Criticize	Synthesize	Summarize
1.	Analisis Perbandingan Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi <i>Music Streaming</i> Menggunakan Metode <i>UX Curve</i> (Studi Pada Spotify dan joox) [3]	Penelitian sebelumnya menggunakan objek spotify pada salah satu studi kasus penelitian.	Penelitian sebelumnya menggunakan metode <i>UX Curve</i> sedangkan pada penelitian yang dilakukan menggunakan metode UEQ.	Penelitian sebelumnya hanya berfokus pada pada satu aspek, sebaiknya <i>focus</i> pada seluruh aspek.	Pada penelitian sebelumnya bertujuan untuk mengetahui seberapa abaiik pengalaman pengguna yang dihasilkan dari 2 aplikasi music streaming tersebut.	Pada penelitian sebelumnya spotify unggul lebih tinggi dibanding joox.
2.	Evaluasi <i>User Experience</i> Sistem Informasi Akademik Mahasiswa pada	Penelitian sebelumnya menggunakan metode UEQ dalam	Penelitian sebelumnya menggunakan objek Sistem Informasi	Penelitian sebelumnya tidak terlalu berfokus pada <i>novelty</i> dan	Pada penelitian sebelumnya bertujuan untuk mengukur dan mengevaluasi	Pada penelitian sebelumnya menghasilkan hasil pengukuran yang stabil untuk

No	Judul	Comparing	Contrasting	Criticize	Synthesize	Summarize
	Perguruan Tinggi Menggunakan <i>User Experience Questionnaire</i> [8]	pengukuran pengalaman pengguna.	Akademik Mahasiswa sebagai objek penelitian. Sedangkan pada penelitian ini menggunakan objek spotify dan resso.	<i>efficiency</i> , yang mana seharusnya berfokus pada keefisien aplikasi.	sistem informasi.	masing-masing skala.
3.	<i>A Structural Model for Unity of Experience: Connecting User Experience, Customer Experience, and Brand Experience</i> [15]	Penelitian sebelumnya membahas tentang hubungan pengalaman pengguna, pengalaman merek.	Penelitian sebelumnya menggunakan metode TAM. Sedangkan pada penelitian ini menggunakan metode UEQ.	Penelitian sebelumnya hanya mengambil sample pada <i>applestore</i> ,	Penelitian sebelumnya memiliki Tujuan utama adalah memodelkan hubungan antara tiga domain pengalaman. Untuk pengujian model, kami juga mencoba menyelidiki atribut dan pengembangan skala pengukuran dari setiap dimensi pengalaman	Penelitian sebelumnya merupakan penelitian yang pertama mencoba membangun kerangka holistik dan teoretis yang mendefinisikan UX sebagai kondisi, CX sebagai proses, dan BX sebagai konsekuensi dari pengalaman konsumen. Kami percaya bahwa model pengalaman

No	Judul	Comparing	Contrasting	Criticize	Synthesize	Summarize
						kesatuan ini tidak terbatas pada produk teknologi, tetapi juga berlaku di seluruh konteks layanan di dunia nyata atau virtual
4.	Analisis Dan Evaluasi Pengalaman Pengguna Patik Bali Dengan Metode <i>User Experience Questionnaire</i> (UEQ)[9]	Pada penelitian sebelumnya melakukan evaluasi <i>user experience</i> menggunakan metode UEQ, sama seperti penelitian ini.	Pada penelitian sebelumnya melakukan analisis dan evaluasi, sedangkan penelitian ini hanya melakukan evaluasi saja.	Pada penelitian sebelumnya tidak menganalisis mengapa banyak pengguna yang meng- <i>uninstall</i> aplikasi tersebut.	Tujuan dari penelitian sebelumnya adalah menguji, menganalisis dan mengevaluasi aplikasi.	Hasil analisa untuk kualitas <i>pragmatic</i> dan <i>hedonis</i> pun memiliki penilaian yang baik. Dan analisa <i>benchmark</i> juga memberikan nilai baik. Berdasarkan hal tersebut <i>user experience</i> yang dialami pengguna PaTik Bali dapat dikatakan baik.
5.	Evaluasi Aplikasi Transportasi <i>Mobile</i> Yogyakarta	Pada penelitian sebelumnya melakukan evaluasi pada	Pada penelitian sebelumnya menggunakan objek aplikasi	Pada penelitian sebelumnya hanya berfokus pada kelayakan	Pada penelitian sebelumnya bertujuan apakah aplikasi ini sudah	Pada penelitian 5skala mendapatkan nilai positif, yaitu

No	Judul	Comparing	Contrasting	Criticize	Synthesize	Summarize
	<i>International Airport</i> Menggunakan <i>User Experience Quetionare</i> (UEQ)[11]	aplikasi dengan menggunakan metode UEQ , sama dengan penelitian kali ini.	transportasi <i>mobile</i> Yogyakarta <i>international airport</i> , sedangkan pada penelitian ini menggunakan objek spotify dan resso	aplikasi tanpa mengenalkan kepada <i>user</i> .	layak atau belum untuk digunakan.	aspek Daya Tarik, aspek Kejelasan, aspek Efisiensi, aspek Ketergantungan dan aspek Stimulasi.
6.	Evaluasi Pengalaman Pengguna Menggunakan <i>Usability Testing</i> dan <i>User Experience Questionnaire</i> (UEQ) (Studi pada <i>E-Commerce Fashion</i> ) [1]	Pada penelitian sebelumnya melakukan evaluasi pada aplikasi dengan menggunakan metode UEQ , sama dengan penelitian kali ini.	Pada penelitian sebelumnya menggunakan objek <i>E-Commerce Fashion</i> dan juga menggunakan <i>usability testing</i> , sedangkan pada penelitian ini menggunakan objek spotify dan resso dan hanya menggunakan metode UEQ	Penelitian sebelumnya hanya mengambil objek xyz, berrybenka dan vipplaza, seharusnya mengambil dari shopee, lazada dan juga tokopedia.	Pada penelitian sebelumnya bertujuan untuk mengukur dan membandingkan seberapa baik pengalaman pengguna yang dirasakan oleh pengguna <i>e-commerce</i> yang bergerak di bidang yang sama dan memiliki proses bisnis yang sama.	Pada penelitian sebelumnya para responden memberikan respon yang positif, dan pada hasil UEQ 3 skala unggul dari vipplaza.com dan Berrybenka.com
7.	Evaluasi Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi <i>Mobile</i>	Penelitian sebelumnya membahas tentang evaluasi	Penelitian sebelumnya menggunakan metode <i>UX Curve</i>	Pada penelitian sebelumnya menggunakan waktu yang	Penelitian sebelumnya bertujuan untuk membantu	Kurva-kurva yang dihasilkan dari kedua aplikasi cenderung

No	Judul	Comparing	Contrasting	Criticize	Synthesize	Summarize
	<i>Messenger Menggunakan Metode UX Curve (Studi Kasus pada Aplikasi LINE dan WhatsApp) [5]</i>	pengalaman pengguna pada 2 aplikasi , pada penelitian ini juga membahas tentang pengalaman pengguna.	dan objek LINE dan WhatsApp, sedangkanpenelitian ini menggunakan metode UEQ dan objek Spotify dan Resso.	cukup lama dalam melakukan penelitian, sebaiknya lakukan dengan waktu yang efisien	pengguna dalam melaporkan secara retrospektif tentang bagaimana dan mengapa pengalaman dengan produk telah berubah dari waktu ke waktu.	mengalami kurva yang <i>stable</i> dengan ada beberapa sudut pandang yang hanya mengalami <i>deteriorating</i> pada aplikasi WhatsApp.
8.	<i>Evaluation and efficient measurement I-Canang digital startup in Bali with questionnaire user experience and lean startup machine validation board [10]</i>	Penelitian sebelumnya membahas tentang evaluasi start up menggunakan metode UEQ, sedangkan penelitian ini mengevaluasi spotify dan resso menggunakan UEQ	Penelitian sebelumnya menggunakan objek <i>Startup</i> di bali sedangkan penelitian ini menggunakan objek Spotify dan Resso	Penelitian sebelumnya kurang menjelaskan apa masalah yang sedang dihadapi pada <i>startup</i> di bali, seharusnya masalah dibahas agar lebih detail.	Tujuan dari penelitian sebelumnya adalah mengevaluasi <i>startrup</i> yang ada di bali.	Penelitian sebelumnya ini memiliki rata-rata keseluruhan kesan <i>Attractiveness (1.71)</i> , <i>Perspiciuity (1.35)</i> , <i>Efficiency (2.66)</i> , <i>Dependability (0.92)</i> , <i>Stimulation (1.28)</i> dan <i>Novelty (0.69)</i> .
9.	<i>Results of a Study to Improve the Spanish Version of the User</i>	Penelitian sebelumnya membahas tentang	Penelitian sebelumnya menggunakan UEQ untuk di jadikan	Penelitian sebelumnya terlalu berfokus pada	Tujuan dari penelitian sebelumnya adalah untuk mendapatkan	Penelitian sebelumnya ini,dapat menunjukkan

No	Judul	Comparing	Contrasting	Criticize	Synthesize	Summarize
	<i>Experience Questionnaire (UEQ)</i> [12]	pengevaluasian pada versi terbaru dari UEQ.	versi terbaru, sedangkan penelitian ini menjadikan UEQ sebagai alat pengukuran kepuasan pelanggan.	mengevaluasi versi terbaru dan itu hanya untuk warga <i>Spanish</i> .	versi UEQ yang lebih baik untuk penggunaan bahasa di Kosta Rika. Untuk tujuan tersebut, 7 pasang item diubah dari UEQ asli dan ditambahkan ke UEQ asli, sehingga UEQ yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 33 pasang item.	bahwa perubahan item dapat menyebabkan hasil yang berubah. Namun, tidak mungkin untuk menentukan apakah kuesioner yang dimodifikasi memiliki validitas atau reliabilitas yang lebih tinggi jika hanya satu produk (di sini "Netflix") yang dievaluasi.
10.	Evaluasi <i>User Experience Platform Video Communication</i> dengan <i>User Experience Questionnaire (UEQ)</i> [13]	Pada penelitian sebelumnya menggunakan metode UEQ sebagai alat untuk mengukur, mengevaluasi dan	Penelitian sebelumnya menggunakan objek <i>Microsoft Teams</i> dan <i>Zoom</i> , sedangkan pada penelitian ini menggunakan objek <i>Spotify</i> dan	Penelitian ini menggunakan 6 skala tanpa melibatkan pengukuran KPI, seharusnya melibatkan pengukuran KPI.	Pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui <i>efficiency</i> dan <i>dependability</i> dari kedua aplikasi.	6 skala yang diukur pada penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa <i>Microsoft teams</i> lebih unggul dari <i>zoom</i> , dilihat dari hasil

No	Judul	Comparing	Contrasting	Criticize	Synthesize	Summarize
		membandingkan aplikasi <i>Microsoft Teams</i> dan <i>Zoom</i> , dan pada penelitian ini juga menggunakan metode UEQ untuk mengukur, mengevaluasi dan membandingkan 2 aplikasi.	Resso.			<i>benchmarking</i> <i>Microsoft teams</i> terletak pada skala <i>efficiency</i> , sedangkan <i>zoom</i> pada skala <i>dependability</i> .

Berdasarkan beberapa penelitian sebelumnya yang dilakukan sebagai tinjauan dalam pengevaluasian dan perbandingan pengalaman pengguna pada beberapa aplikasi maupun *website*. Pada tabel 2.1 menjelaskan perbedaan dan persamaan dari penelitian sebelumnya dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu memiliki persamaan yaitu mengevaluasi *user experience* suatu aplikasi atau *website*. Perbedaan dari penelitian sebelumnya dengan penelitian yang dilakukan yaitu dalam mengukur dan membandingkan *user experience*, pada penelitian sebelumnya menggunakan metode *UX Curve* menekankan pada pengalaman pengguna jangka panjang, sedangkan penelitian yang dilakukan menggunakan metode UEQ dapat memberikan keuntungan pengukuran yang komprehensif terhadap pengalaman pengguna.

## 2.2. Landasan Teori

### 2.2.1. Spotify

Spotify adalah aplikasi musik *digital* dari luar negeri khususnya Swedia yang menawarkan musik legal secara *online* atau via *streaming*. Spotify bertindak sebagai penyedia hak cipta musik yang diunduh, sehingga musik yang diputar adalah musik resmi dan pengguna dapat menikmati berbagai koleksi musik resmi [7]. Aplikasi Spotify memungkinkan pengguna untuk mendengarkan musik dari berbagai genre dan artis dari Indonesia dan luar negeri. Spotify dapat digunakan di komputer *desktop* (*Windows dan Mac OS*) dan perangkat seluler (*Android dan iOS*) [spotify.com, 8].

Spotify diluncurkan pada September 2008 oleh sebuah *startup* Swedia yakni Spotify AB. hingga tahun 2021, jumlah pengguna Spotify sudah mencapai 365 juta pengguna dengan 165 juta pengguna berbayar. (Suara.com, 3 Januari 2022) Spotify Ltd beroperasi sebagai perusahaan utama yang memiliki kantor pusat di London, sementara Spotify AB menangani penelitian dan pengembangan di Stockholm, Swedia. Spotify juga memiliki berbagai fitur yang dapat memanjakan para penggunanya. Terdapat 33 fitur dari spotify, namun 10 diantaranya merupakan fitur terbaik yang dapat digunakan oleh pengguna, diantaranya :

- a. **Download Music**, Fitur ini memungkinkan pengguna Spotify Premium untuk mengunduh lagu, album, atau daftar putar ke perangkat mereka. Ini memungkinkan pengguna mendengarkan musik bahkan tanpa koneksi internet, ideal untuk situasi di mana koneksi tidak stabil atau tidak tersedia.
- b. **Bekerja di banyak platform**, Spotify dapat diakses di berbagai platform seperti perangkat mobile (*iOS, Android*), komputer (*Windows, macOS*), dan bahkan perangkat pintar lainnya seperti speaker cerdas. Ini memberikan fleksibilitas kepada pengguna untuk mendengarkan musik di berbagai perangkat.
- c. **Discover Music**, Fitur ini menyajikan rekomendasi musik berdasarkan sejarah mendengarkan dan preferensi pengguna. Ini memungkinkan pengguna menemukan lagu, artis, atau album baru yang sesuai dengan minat pengguna.



- d. ***Spotify Connect***, Pengguna dapat mengontrol pemutaran musik pada perangkat lain yang terhubung dengan akun Spotify mereka. Misalnya, pengguna dapat memainkan musik di speaker cerdas atau perangkat audio lain melalui perangkat *mobile* atau komputer.
- e. ***Friend Activity***, Fitur ini memungkinkan pengguna untuk melihat aktivitas musik pengikut pengguna. Pengguna dapat melihat lagu apa yang sedang mereka dengarkan, daftar putar yang mereka buat, atau lagu yang mereka sukai.
- f. ***Behind the Lyrics***, Fitur ini memberikan lirik lagu beserta informasi tambahan seperti fakta menarik tentang lagu atau artis. Ini dapat meningkatkan pemahaman pengguna tentang lagu yang didengar.
- g. ***Sharing Music***, Pengguna dapat berbagi lagu, album, atau daftar putar dengan pengikut pengguna melalui media sosial, pesan teks, atau tautan langsung. Ini memudahkan berbagi musik favorit atau rekomendasi dengan orang lain.
- h. ***Daily Mixes***, Fitur ini membuat daftar putar otomatis berdasarkan preferensi musik pengguna. Setiap "*Daily Mix*" berfokus pada jenis musik tertentu atau artis yang disukai pengguna, memberikan pengalaman mendengarkan yang disesuaikan setiap hari.
- i. ***Create Collaborative Playlists***, Pengguna dapat membuat daftar putar bersama dengan pengikut pengguna. Fitur ini memungkinkan kolaborasi dalam membuat daftar putar untuk berbagai acara atau kesenangan bersama.
- j. ***Private Session***, Fitur ini memungkinkan pengguna untuk mendengarkan musik tanpa menyimpan sejarah mendengarkan atau memberikan rekomendasi berdasarkan musik yang pengguna putar dalam sesi pribadi ini.

### 2.2.2. Resso

Resso adalah *platform streaming* musik sosial yang menawarkan banyak lagu dari berbagai *genre*, dari lagu lama hingga lagu terbaru. Resso diciptakan dengan tujuan agar pengguna tidak hanya mendengarkan lagu, tetapi juga memiliki kebebasan untuk mengekspresikan diri dan berhubungan dengan banyak orang melalui lagu yang didengarkan. Resso adalah aplikasi *streaming* musik

terbaru yang didirikan oleh ByteDance pada Mei 2019 dan resmi diluncurkan di 3 negara yaitu India, Indonesia, dan Brazil pada tahun 2020 (divedigital.id). Dengan Resso, pengguna diberikan pilihan untuk dapat mendengarkan serta memutar musik secara *online* dengan beragam fitur menarik yang disediakan seperti :

- a. **Feature Vibes**, *feature* ini merupakan sebuah layanan yang diberikan oleh Resso untuk penggunanya dapat membuat konten baik dengan lagu ataupun album yang digemari oleh pengguna dan dapat dibuat menjadi bentuk GIF (*graphics interchange format*), *video* maupun gambar. Tak hanya itu, pengguna juga dapat menambahkan lirik yang disukai melalui *feature* ini.
- b. **Feature Comment**, pada *feature* ini pengguna aplikasi *streaming music* Resso dapat memberikan komentar terhadap lagu atau karya yang ada pada daftar lagu di aplikasi Resso. Dengan *feature* ini satu pengguna Resso dengan pengguna Resso yang lainnya dapat saling terhubung. Bahkan sang artis ataupun pencipta karya dapat membaca *comment* yang diberikan oleh pendengar ataupun pengguna.
- c. **Feature Lyrics Quotes**, *feature* ini membebaskan pengguna untuk memilih bagian lirik yang ingin dibagikan ke platform sosial media lain seperti misalnya pada status *WhatsApp*, *Instagram Story* ataupun lainnya.

Pengguna Resso diberikan jaminan untuk dapat menikmati kualitas audio yang terbaik serta berbagai lagu yang orisinal. Terdapat suatu keistimewaan dari aplikasi *streaming music online* Resso yakni pengguna dapat mengkaitkan lagu yang sedang didengarkan untuk digunakan sebagai latar lagu dalam *platform sosial media* Tiktok (aplikasi atau *platform* sosial video pendek yang dipadukan dengan musik).

### **2.2.3. User Experience**

Menurut Norman Nielsen Persyaratan pertama utama *user experience* adalah memenuhi kebutuhan pengguna secara tepat, tanpa ribut-ribut atau mengganggu. Selanjutnya muncul kesederhanaan dan keanggunan yang menghasilkan sebuah produk yang menyenangkan untuk dimiliki sendiri, sebuah

rasa gembira ketika digunakan. *User experience* sejati lebih menyeluruh dalam memberi pengguna apa yang pengguna katakan yang pengguna inginkan, atau menyediakan fitur yang memudahkan pengguna. Untuk mencapai sebuah *user experience* yang berkualitas tinggi dalam penawaran perusahaan, harus ada penggabungan yang sejalan antara berbagai disiplin ilmu, termasuk teknik, pemasaran, desain grafis dan industri, dan desain antarmuka[22].

### **2.2.3.1. Metode Evaluasi *User Experience***

Banyak metode yang dapat digunakan untuk mengukur pengalaman pengguna seperti SUS, *UX Curve*, *UX Honeycomb* dan UEQ. Metode SUS adalah metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kegunaan suatu sistem atau produk. Metode ini melibatkan serangkaian pernyataan yang dinilai oleh responden menggunakan skala *Likert*, dan skor SUS dihitung dari hasil penilaian. Metode ini memberikan gambaran umum tentang seberapa mudah sistem digunakan oleh pengguna dan seberapa puas pengguna dengan kegunaannya[9]. *UX Curve* adalah konsep yang menggambarkan perubahan emosi dan persepsi pengguna seiring waktu saat mereka berinteraksi dengan produk atau layanan. Kurva ini terdiri dari beberapa fase, seperti fase pengenalan, peningkatan kepuasan, kemungkinan titik kejenuhan, dan akhirnya meningkatnya kepuasan Kembali [13]. Metode *Honeycomb* adalah model yang menggambarkan tujuh dimensi utama yang harus dipertimbangkan dalam merancang pengalaman pengguna yang baik. Dimensi-dimensi ini meliputi: *Useful* (Bermanfaat), *Usable* (Dapat Digunakan), *Desirable* (Menginginkan), *Findable* (Dapat Ditemukan), *Accessible* (Dapat Diakses), *Credible* (Dapat Dipercaya) dan *Valuable* (Berharga)[2].

*User Experience Questionnaire* (UEQ) adalah alat yang memiliki beberapa keunggulan yang menjadikannya sangat berguna dalam melakukan evaluasi terhadap pengalaman pengguna. UEQ mencakup berbagai dimensi emosional dan kognitif dalam pengalaman pengguna, termasuk kepuasan, keterlibatan, kejelasan, estetika, dan faktor lainnya. Dengan demikian, UEQ memberikan pandangan

holistik yang kaya mengenai bagaimana pengguna merasakan dan menilai produk atau layanan yang dievaluasi. Selain itu, UEQ tidak hanya terbatas pada aspek fungsional atau kegunaan semata, melainkan juga mempertimbangkan dimensi emosional, sehingga dapat memahami pengaruh perasaan dan tanggapan emosional pengguna[28].

#### **2.2.4. User Experience Questionnaire**

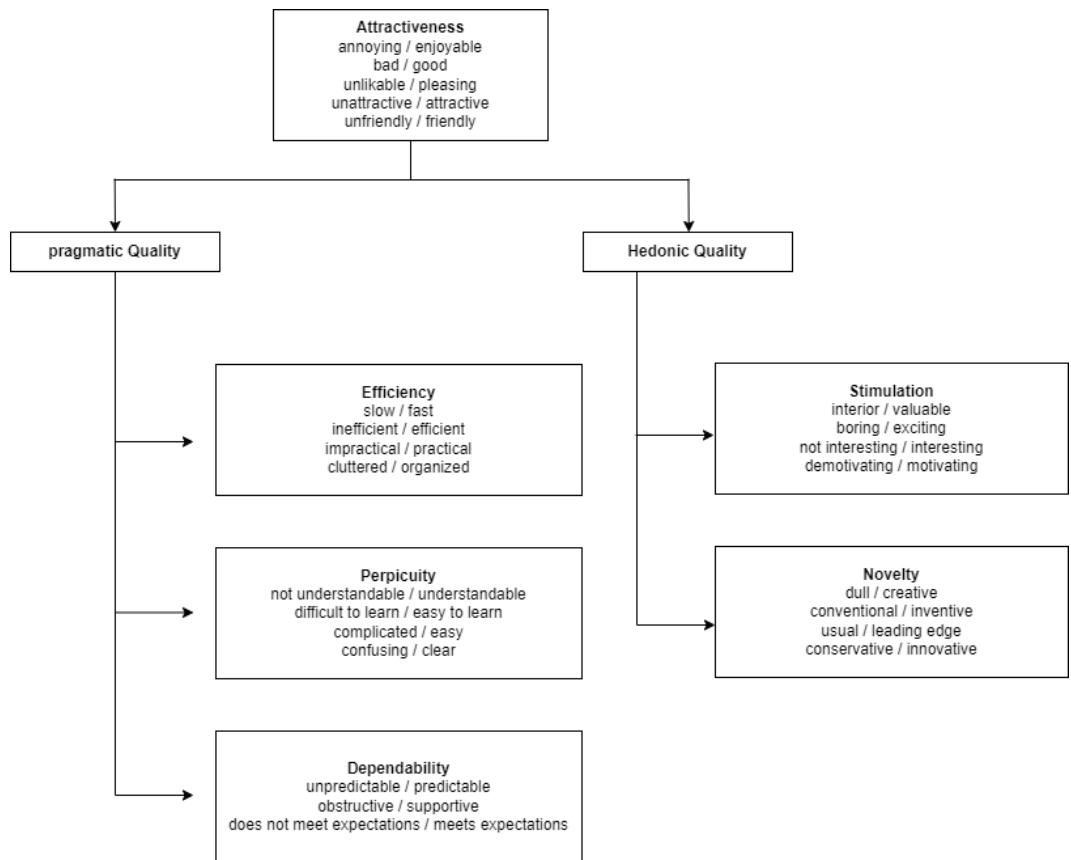
*User Experience Questionnaire* (UEQ) menawarkan peluang untuk mengevaluasi pengalaman pengguna dari sebuah produk dengan cepat dan efisien. Tidak hanya untuk mengukur satu versi dari sebuah produk, UEQ dapat digunakan untuk melakukan pengukuran secara berkelanjutan untuk versi yang berbeda dari sebuah produk dan berperan sebagai kendali kualitas atas produk tersebut. UEQ dapat membantu evaluasi pengalaman pengguna dengan mempertimbangkan aspek pragmatis dan hedonis. Kedua aspek tersebut kemudian terbagi menjadi dari 6 skala dengan 26 item pertanyaan yang meliputi: *attractiveness*, *perspicuity*, *efficiency*, *dependability*, *stimulation* dan *novelty*. *Attractiveness* berkaitan dengan keseluruhan kesan terhadap sebuah produk. *Perspicuity* berkaitan dengan kemudahan untuk menjadi akrab atau terbiasa dengan aplikasi. *Efficiency* berkaitan dengan kemampuan pengguna untuk menyelesaikan tugasnya tanpa usaha yang tidak perlu. *Dependability* berkaitan dengan adanya perasaan dari pengguna terhadap kendali atas penggunaan produk. *Stimulation* berkaitan dengan perasaan asyik dan termotivasi untuk menggunakan produk. Terakhir *novelty* yang berkaitan dengan tingkat inovatif dan kreatif dari produk dan apakah dapat menarik minat dari pengguna [13].

UEQ sudah diterjemahkan dengan berbagai bahasa, UEQ versi orisinal diciptakan dalam bahasa Jerman. Responden dapat mengisi kuesioner dalam bahasa asal responden pada kuesioner jenis *semantic differential*, maka pada penelitian menggunakan UEQ versi yang sudah diterjemahkan ke dalam Bahasa Indonesia [29]. *Item* UEQ dapat dilihat pada Gambar 2.1 *Item* UEQ.

	1	2	3	4	5	6	7		
menyusahkan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	menyenangkan	1
tak dapat dipahami	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	dapat dipahami	2
kreatif	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	monoton	3
mudah dipelajari	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	sulit dipelajari	4
bermanfaat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	kurang bermanfaat	5
membosankan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	mengasyikkan	6
tidak menarik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	menarik	7
tak dapat diprediksi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	dapat diprediksi	8
cepat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	lambat	9
berdaya cipta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	konvensional	10
menghalangi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	mendukung	11
baik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	buruk	12
rumit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	sederhana	13
tidak disukai	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	menggembirakan	14
lazim	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	terdepan	15
tidak nyaman	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	nyaman	16
aman	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	tidak aman	17
memotivasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	tidak memotivasi	18
memenuhi ekspektasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	tidak memenuhi ekspektasi	19
tidak efisien	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	efisien	20
jelas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	membingungkan	21
tidak praktis	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	praktis	22
terorganisasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	berantakan	23
atraktif	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	tidak atraktif	24
ramah pengguna	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	tidak ramah pengguna	25
konservatif	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	inovatif	26

**Gambar 2.1 Item UEQ**

UEQ terdiri dari 26 item pertanyaan yang dikelompokkan menjadi 6 skala, yang dapat dilihat pada Gambar 2.2 Skala UEQ dibawah ini:



**Gambar 2.2 Skala UEQ (ueq-online.org)**

Pada gambar 2.2 menunjukkan skala UEQ, untuk impresi keseluruhan atau daya Tarik terhadap aplikasi merupakan skala *attractiveness* pada UEQ. Terdapat 6 skala dengan total 26 elemen yang dikategorikan berdasarkan skala-skala pengukuran yang terdapat pada UEQ [9]. Skala *User Experience* dalam kuesioner, yaitu:

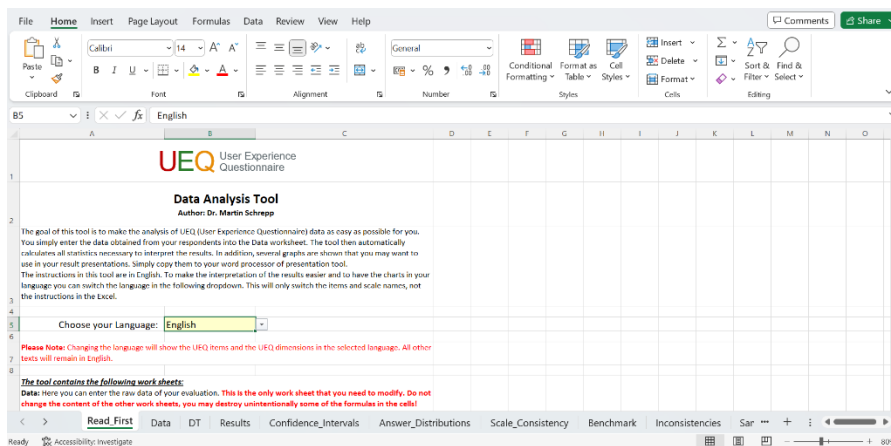
- a. *Attractiveness* (Daya tarik): Daya tarik suatu produk dalam persepsi keseluruhannya. Misal: bagus atau jelek, atraktif atau tidak atraktif.
- b. *Efficiency* (Efisiensi: Kecepatan pengguna menyelesaikan tugas. Misal: cepat atau lambat, praktis atau tidak praktis.
- c. *Perspicuity* (Kejelasan): Kemudahan penggunaan suatu produk. Misal: mudah dipahami atau sulit dipahami.

- d. *Dependability* (Ketepatan): Dapatkah interaksi dikontrol oleh pengguna? Misal: dapat diprediksi atau tidak dapat diprediksi, mendukung atau menghalangi.
- e. *Stimulation* (Stimulasi): Sejauh mana pengguna termotivasi untuk menggunakan produk. Misal: bermanfaat atau kurang bermanfaat, menarik atau tidak menarik.
- f. *Novelty* (Kebaruan): Apakah desain produk inovatif dan kreatif? Apakah produk mampu mendapatkan perhatian pengguna? Seberapa kreatif atau besar kebaruan dari produk.[9]

### 2.2.4.1.UEQ Analysis Tools

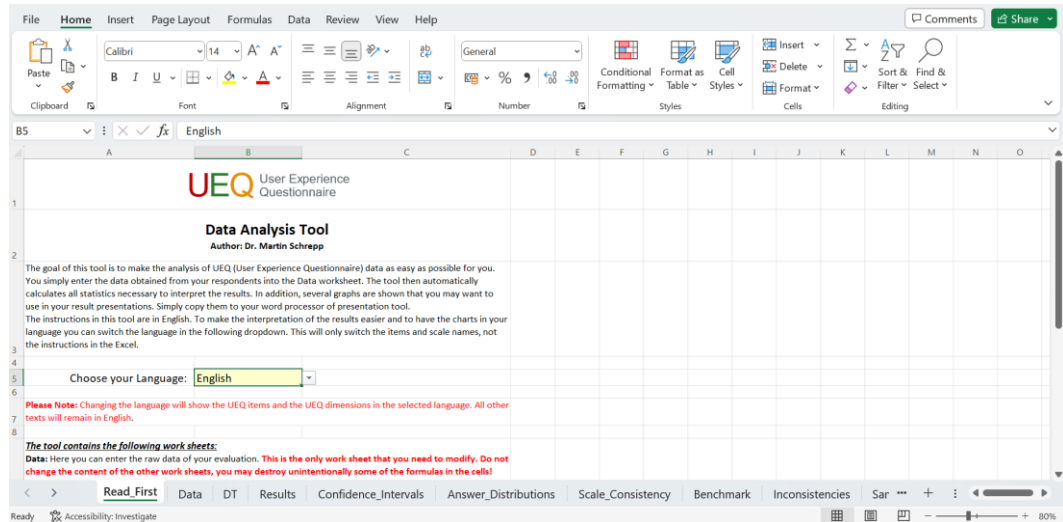
Martin Schrepp mengembangkan *UEQ Data Analysis Tools* sebagai alat untuk mempermudah dalam menganalisis data UEQ. *UEQ Data Analysis Tools* tersedia dalam bentuk excel worksheet dapat diunduh melalui [ueq-online.org](http://ueq-online.org) . Cara menggunakan *tools* ini yaitu dengan memasukkan data responden yang diperoleh dari penyebaran kuesioner ke dalam *sheet* “Data”. *UEQ Data Analysis Tools* akan secara otomatis menghitung semua statistic yang diperlukan sebagai interpretasi dari hasil kuesioner [28]. Berikut ini merupakan tahap-tahap dalam menggunakan *UEQ Data Analysis Tools* :

- a. Buka *UEQ Data Analysis Tools*, kemudian akan muncul tampilan seperti pada Gambar 2.3. Tampilan Awal *UEQ Data Analysis Tools*.



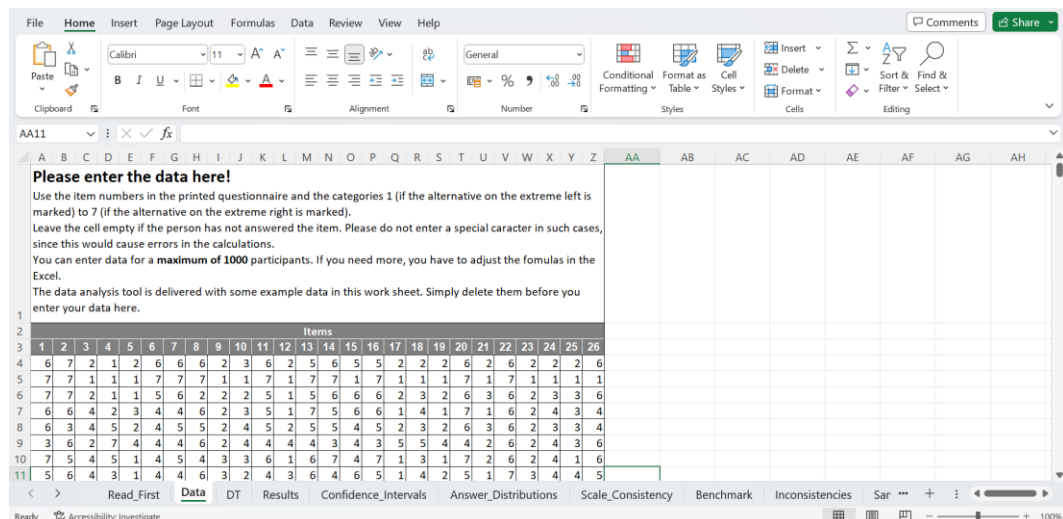
**Gambar 2.3. Tampilan Awal *UEQ Data Analysis Tools***

- b. Pilih bahasa yang akan digunakan pada bagian “Choose your Language” pada Gambar 2.4 Pilihan Bahasa dalam UEQ Data Analysis Tools.



**Gambar 2.4 Pilihan Bahasa dalam UEQ Data Analysis Tools**

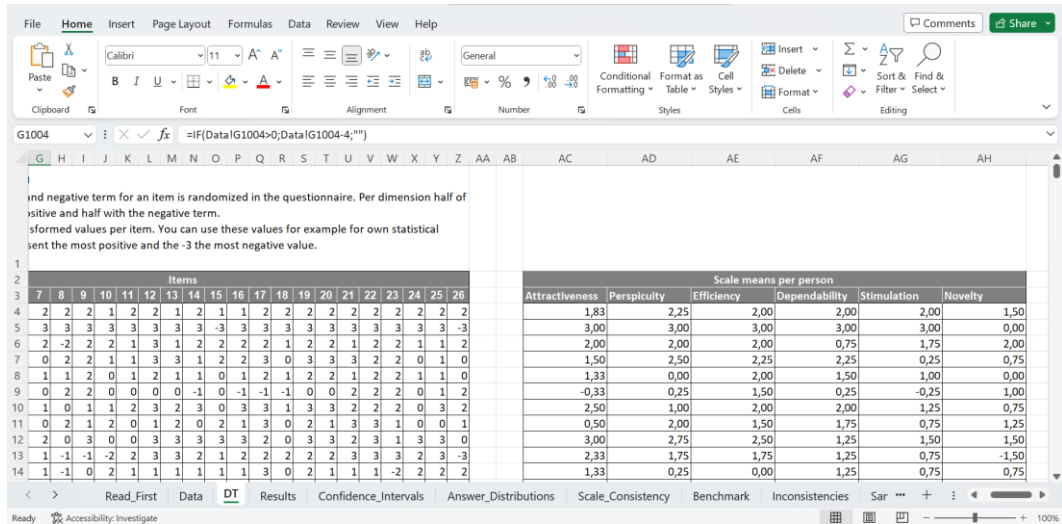
- c. Masukkan data yang telah diperoleh dari penyebaran kuesioner kedalam sheet “Data” tampilan akan seperti Gambar 2.5 Tampilan Halaman untuk Memasukkan Data.



**Gambar 2.5 Tampilan Halaman untuk Memasukkan Data**

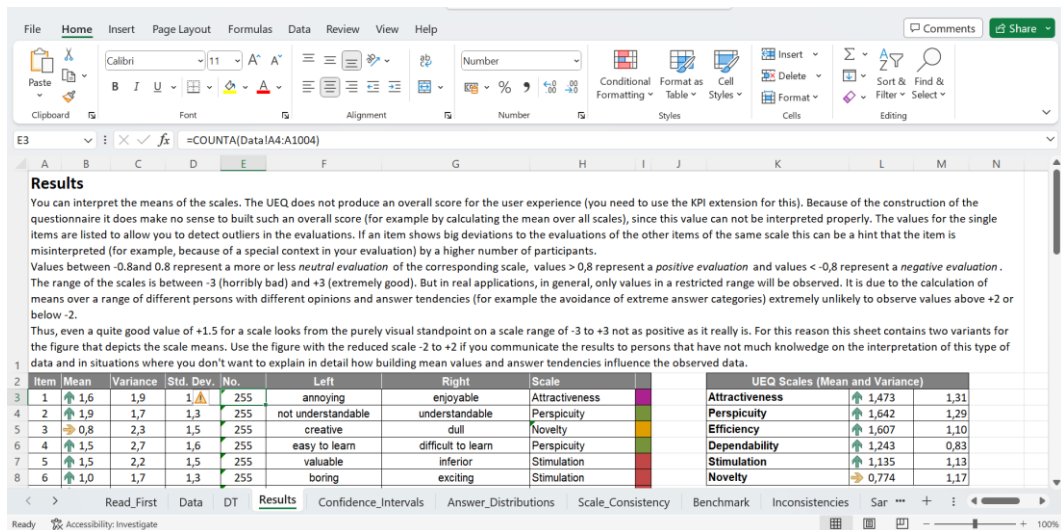


- d. Klik tab *sheet* “DT” untuk melihat transformasi dari data yang telah dimasukkan sebelumnya, tampilan dapat dilihat pada Gambar 2.6 Tampilan Halaman Transformasi Data.



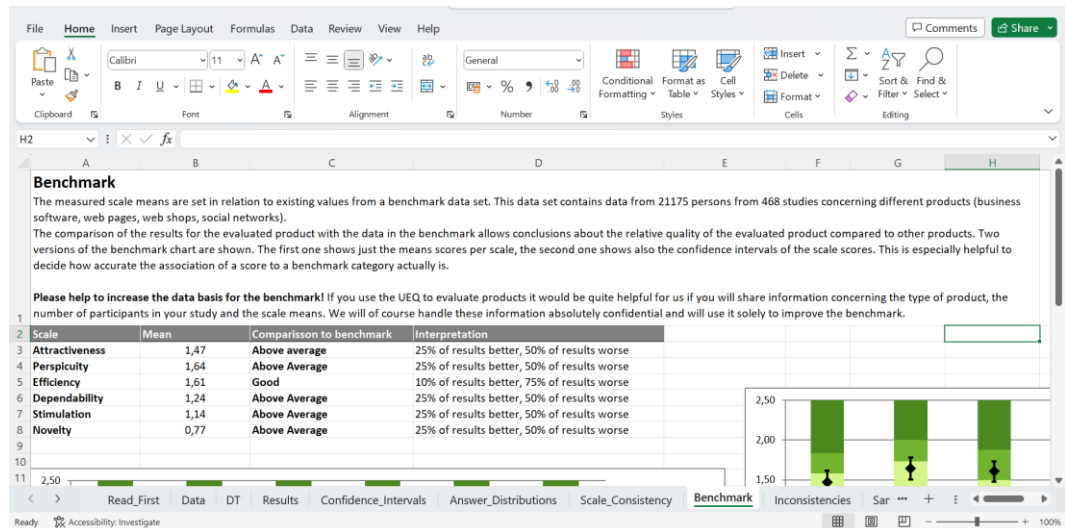
**Gambar 2.6 Tampilan Halaman Transformasi Data**

- e. Klik tab *sheet* “Result” untuk melihat hasil data yang telah diolah berupa *mean* untuk masing-masing variable dan item pertanyaan UEQ. Tampilan dapat dilihat pada Gambar 2.7 Tampilan Halaman Hasil Pengolahan Data.



**Gambar 2.7 Tampilan Halaman Hasil Pengolahan Data**

- f. Klik *sheet* “*Benchmark*” untuk melihat nilai *benchmark* pada masing-masing variabel, tampilan dapat dilihat pada Gambar 2.8 Tampilan Halaman *Benchmark*.



**Gambar 2.8 Tampilan Halaman Benchmark**

#### 2.2.4.2. Kuesioner

Kuesioner merupakan metode sederhana untuk mengumpulkan feedback pengguna suatu aplikasi, *website* dan lainnya yang dapat didistribusikan secara efisien ke kelompok pengguna, selain itu menganalisis data numerik dari kuesioner tersebut sangat ter-standarisasi dan efisien.[28]

#### 2.2.4.3. Evaluasi

Evaluasi adalah suatu tahapan menentukan nilai dalam suatu hal ataupun objek berdasarkan pada acuan untuk menentukan tujuan tertentu. Proses pengukuran akan efektivitas strategi yang digunakan dalam mencapai tujuan [29].

#### 2.2.4.4. Skala Likert

Skala Likert adalah metode pengukuran yang populer dalam penelitian sosial dan perilaku untuk mengukur sikap, pendapat, atau persepsi individu terhadap suatu topik atau pernyataan. Skala ini melibatkan serangkaian pernyataan atau pernyataan yang berkaitan dengan topik yang diteliti, diikuti oleh pilihan respons yang berkisar dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju. Responden

diminta untuk memilih opsi yang paling sesuai dengan pandangan atau sikap mereka terhadap masing-masing pernyataan[31].

Pada penelitian ini menggunakan skala likert 1-7, Penggunaan skala Likert 1-7 umum dalam penelitian sosial dan perilaku. Skala ini disukai karena sensitivitas tinggi dalam mengukur variasi sikap dan pandangan. Skala ini memungkinkan ekspresi nuansa sikap lebih terperinci dibanding skala dengan opsi terbatas, serta menghasilkan hasil akurat dan variatif, terutama ketika ada perbedaan signifikan dalam pendapat [32].

#### **2.2.5. Aplikasi**

Aplikasi adalah program yang dibuat untuk menjalankan suatu fungsi bagi pengguna aplikasi serta dapat digunakan untuk suatu sasaran yang akan dituju. Menurut kamus komputer eksekutif, pengertian aplikasi adalah memecahkan masalah yang menggunakan teknik pemrosesan data yang berpacu pada sebuah komputansi yang diharapkan maupun pemrosesan data. [6]

#### **2.2.6. Streaming**

*Streaming* adalah proses pengiriman data berbentuk pesan teks, suara, ataupun gambar statik/bergerak melalui sebuah media *online* dari komunikator (*source*) menuju komunikan (*client*) pada waktu yang sebenarnya (*real time*). Proses ini berjalan secara terus menerus dan tidak memerlukan penyimpanan lokal pada medianya seperti smartphone ataupun komputer. Kurang lebih 10 tahun setelah pengembangan streaming dimulai, streaming menjadi salah satu topik utama dari media komunikasi. Semakin majunya teknologi dapat memudahkan pemilik jasa multimedia untuk mencari cara mengirimkan media data yang berupa file audio dan video melalui jaringan berbasis *Internet* Protokol. Komunikasi menggunakan audio dan video lebih interaktif dibandingkan dengan komunikasi lewat huruf dan gambar yang sering digunakan pada awal perkembangan internet. Media data yang berbasiskan *streaming* sangat potensial untuk bisa menggantikan media hiburan konvensional seperti CD (kaset piringan) atau video tape.[17]

### **2.2.7. Musik**

Musik adalah sebuah bunyi atau suara yang dihasilkan oleh berbagai macam alat musik, membentuk sebuah kesatuan yang disebut sebagai komposisi, dan memiliki nada-nada yang disebut harmoni, alat-alat yang digunakan dalam komposisi musik tidak selamanya harus menggunakan alat musik, dengan menggunakan berbagai macam perkakas hingga peralatan sehari-hari pun bisa selama alat tersebut menghasilkan suara dan penggunaannya memanfaatkan dengan benar. Musik yang berasal dari kata muse yaitu salah satu dewa dalam mitologi Yunani kuno bagi cabang seni dan ilmu; dewa seni dan ilmu pengetahuan. Selain itu, beliau juga berpendapat bahwa musik merupakan cabang seni yang membahas dan menetapkan berbagai suara ke dalam pola-pola yang dapat dimengerti dan dipahami oleh manusia [17].

### **2.2.8. Populasi**

Populasi adalah keseluruhan objek atau subjek penelitian yang memiliki karakteristik tertentu untuk diteliti dan diambil kesimpulan. Populasi tidak harus manusia akan tetapi dapat juga hewan, tumbuhan, fenomena, gejala atau peristiwa lainnya yang memiliki karakteristik tertentu yang berkaitan dengan masalah penelitian dan dapat dijadikan sebagai sumber sampel [28].

### **2.2.9. Sampel**

Sampel merupakan bagian dari populasi penelitian yang digunakan untuk memperkirakan serta menghitung hasil dari sebuah penelitian. Sedangkan, teknik sampling adalah sebuah bagian dari metodologi statistika yang memiliki hubungan erat dengan berbagai cara pengambilan sampel. Dalam penelitian ini, teknik pengambilan sampel yang digunakan ialah teknik random sampling. Teknik random sampling merupakan sebuah teknik dalam pengambilan sampel dari anggota populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan kesamaan dalam populasi tersebut.[7]

### **2.2.10. Penelitian Kuantitatif**

Penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang sifatnya induktif, objektif dan ilmiah. Metode penelitian ini menghasilkan data yang berupa angka (*score*, nilai) ataupun pernyataan yang dinilai dan dianalisis secara statistik. Hasil dari penelitian kuantitatif disertai gambar, tabel, ataupun grafik [28].