

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian yang akan dilakukan berdasarkan pada penelitian sebelumnya, perbedaan penelitian terletak pada objek, subjek dan metode. Penelitian ini dilakukan pada subjek aplikasi Dolan Banyumas, objek penelitian ini merupakan pengguna aplikasi Dolan Banyumas.

Penelitian sebelumnya yang tersaji pada Tabel 2.1 menggunakan model Nielsen untuk menganalisis dan menguji usability dari berbagai aplikasi dan website. Beberapa penelitian fokus pada aplikasi dan website khusus, seperti aplikasi MyTelkomsel, website D'bucket Karawang, website ubiquitous based learning cloud, web portal dinas lingkungan hidup kabupaten Wonosobo, aplikasi gudang di PT. Unggul Karya Semesta, web UniPin, dan aplikasi spreadsheet di UKM. Hasil penelitian menunjukkan berbagai temuan, termasuk korelasi antara variabel-variabel usability dengan penggunaan aplikasi dan website. Beberapa penelitian menemukan hubungan positif antara *learnability*, *memorability*, *efficiency*, *errors*, dan *satisfaction* dengan *usability*. Namun, ada juga penelitian yang menunjukkan bahwa beberapa variabel tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap *usability*, seperti *learnability* pada website D'bucket Karawang.

Terdapat catatan mengenai kekurangan dari beberapa penelitian, seperti kurangnya penjelasan mengenai indikator pernyataan yang digunakan, jumlah sampel responden yang tidak ditampilkan, atau tidak dijelaskan metode yang digunakan dalam perhitungan kuisioner. Beberapa penelitian juga disarankan untuk menyertakan kriteria responden yang lebih luas, misalnya dengan melibatkan lebih banyak kelompok pengguna. Secara keseluruhan, penelitian-penelitian ini memberikan wawasan tentang masalah-masalah usability pada aplikasi dan website yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas dan pengalaman pengguna dalam berinteraksi dengan teknologi informasi.

Tabel 2. 1 Tinjauan Pustaka

No	Judul	Comparing	Contrasting	Critisize	Synthesize	Summarize
1	Analisa Usabilitas Website Sistem Informasi Akademik Universitas X Menggunakan Nielsen Attributes of Usability (NAU) Questionnaire [7].	Penelitian ini menggunakan 5 kategori <i>usability</i> menurut model nielsen.	Penelitian ini menganalisa <i>usabilitas website</i> sistem informasi akademik universitas dengan menggunakan <i>tools</i> SPSS.	Objek pada penelitian ini tidak menyebutkan nama universitas, hanya melambangkan dengan universitas X.	Penelitian ini dapat menyebutkan secara spesifik objek penelitian yang dilakukan.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Usability berkorelasi secara signifikan dengan <i>learnability</i> , <i>memorability</i> , <i>efficiency</i> , <i>errors</i> , dan <i>satisfaction</i> ($p\text{-value} < 0,05$). Semua kategori <i>learnability</i> , <i>memorability</i> , <i>efficiency</i> , <i>errors</i> , dan <i>satisfaction</i> memiliki arah hubungan yang positif terhadap <i>usability</i> , yang berarti

No	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Contrasting</i>	<i>Critisize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
						semakin ditingkatkan variabel-variabel tersebut, maka <i>usability</i> juga akan meningkat.
2.	Analisis <i>usability</i> pada aplikasi MyTelkomsel berdasarkan Nielsen model [8].	Penelitian ini menggunakan Nielsen model dalam analisis <i>usability</i> suatu aplikasi.	Penelitian ini meneliti pada aplikasi Mytelkomsel	Ruang lingkup responden penelitian ini hanya memperoleh responden pada mahasiswa STMIK sumedang.	Penelitian ini dapat menggunakan kriteria responden yaitu pengguna aplikasi MyTelkomsel.	Penelitian ini membahas mengenai Analisis <i>usability</i> pada aplikasi MyTelkomsel berdasarkan Nielsen model. Dengan hasil berupa variabel yang dapat mempengaruhi <i>system usability</i> .
3.	<i>Usability Testing</i> pada <i>website</i>	Penelitian ini menggunakan model	Penelitian ini membahas	Penelitian ini hanya	Penelitian ini dapat	Berdasarkan penelitian yang sudah

No	Judul	Comparing	Contrasting	Critisize	Synthesize	Summarize
	D'bucket Karawang menggunakan Nielsen model [9].	<i>usability</i> untuk pengujian terhadap <i>website</i> .	mengenai pengujian suatu faktor yang mempengaruhi <i>website</i> D'bucket karawang.	menggunakan sampel mahasiswa yang ada didaerah karawang.	menggunakan kriteria responden yang menggunakan web dan tidak hanya mahasiswa saja.	diolah, hasil hipotesis menunjukkan sebagai berikut: Hipotesis 1 ditolak. <i>Learnability</i> tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap <i>Usability website</i> D'Bucket Karawang. Hipotesis 2 ditolak. <i>Memorability</i> tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap <i>Usability website</i>

No	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Contrasting</i>	<i>Critisize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
						<p>D'Bucket Karawang. Hipotesis 3 ditolak. <i>Efficiency</i></p> <p>Tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap <i>Usability website D'Bucket Karawang</i>. Hipotesis 4 ditolak. <i>Error</i> tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap <i>usability website D'Bucket Karawang</i>. Hipotesis 5 diterima. <i>Satisfaction</i> berpengaruh positif</p>

No	Judul	Comparing	Contrasting	Critisize	Synthesize	Summarize
						dan signifikan terhadap <i>Usability website</i> D'Bucket Karawang.
4.	Pengujian usabilitas <i>user experience website ubiquitous based learning cloud</i> menggunakan Nielsen Model [10]	Penelitian ini melakukan uji usabilitas menggunakan metode model Nielsen.	Penelitian ini membahas tentang pengukuran uji usabilitas pada website <i>Ubiquitous Based Learning (UBL) cloud.</i>	Penelitian ini tidak menjabarkan mengenai indikator pernyataan yang digunakan.	Harapannya penelitian ini dapat mencantumkan indikator pernyataan tiap variabel.	Hasil penelitian menunjukkan Keputusan Hipotesis 1 bahwa kebergunaan <i>website id.ublcloud.me</i> tidak berpengaruh signifikan oleh variabel <i>learnability</i> . Hipotesis 2 bahwa kebergunaan <i>website id.ublcloud.me</i> berpengaruh

No	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Contrasting</i>	<i>Critisize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
						<p>signifikan oleh variabel <i>efficiency</i>. Hipotesis 3 bahwa kebergunaan website id.ublcloud.me berpengaruh signifikan oleh variabel <i>memorability</i>. Hipotesis 4 kesimpulan bahwa kebergunaan <i>website</i> id.ublcloud.me tidak berpengaruh signifikan oleh variabel <i>errors</i>.</p>
5.	Penerapan metode Nielsen	Penelitian ini menggunakan model	Penelitian ini membahas	Penelitian ini pada bagian	Penelitian ini dapat	Hasil dari pada penelitian ini

No	Judul	Comparing	Contrasting	Critisize	Synthesize	Summarize
	model dalam <i>usability testing</i> pada <i>web portal</i> dinas lingkungan hidup kabupaten wonosobo [11].	<i>usability</i> Nielsen dengan 5 variabel dalam menguji <i>usability testing</i> pada <i>web portal</i> dinas lingkungan hidup kabupaten wonosobo.	tentang pengukuran uji <i>usability testing</i> pada suatu <i>website</i> .	pembahasan hasil analisis variabel belum dijelaskan secara jelas.	memberikan pembahasan pada tiap Tabel hasil analisis.	menunjukkan bahwa <i>learnability</i> , <i>memorability</i> , <i>efficiency</i> , <i>errors</i> dan <i>satisfaction</i> berpengaruh positif.
6.	Evaluasi <i>usability</i> pada aplikasi Shareit terhadap keinginan <i>user</i> menggunakan <i>Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM)</i> [12].	Penelitian ini melakukan evaluasi <i>usability</i> pada suatu aplikasi.	Penelitian ini mengvaluasi sistem menggunakan pengukuran <i>usability</i> berdasarkan delapan variabel.	Penelitian ini tidak menampilkan mengenai metode yang digunakan.	Penelitian ini dapat membahas atau mencantumkan mengenai metode yang digunakan.	Penelitian ini membahas mengenai Evaluasi <i>usability</i> pada aplikasi Shareit terhadap keinginan <i>user</i> dengan menggunakan pengukuran <i>usability</i> berdasarkan 8 variabel yaitu efisien, kepuasan, kemudahan

No	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Contrasting</i>	<i>Critisize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
						dipelajari, beban ingatan, kesalahan, kegunaan, kesesuaian dan responsivitas. Dengan hasil analisis <i>usability</i> berupa nilai variabel.
7.	Evaluasi <i>Usability</i> Web UniPin dengan Menggunakan Metode <i>Usability Testing</i> [6].	Penelitian ini menggunakan kuisisioner berdasarkan variabel <i>Nielsen Attributes Of Usability (NAU)</i> .	Penelitian ini mengevaluasi web UniPin dengan menggunakan metode <i>usability testing</i> .	Pada penelitian ini tidak di tampilkan jumlah sampel responden.	Penelitian ini dapat menampilkan jumlah sampel.	Penelitian ini membahas mengenai evaluasi <i>usability</i> web UniPin dengan menggunakan <i>usability testing</i> dengan hasil berupa rancangan tampilan <i>website</i> UnuPin yang berdasarkan analisis yang diperoleh, serta

No	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Contrasting</i>	<i>Critisize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
						rekomendasi.
8.	Spreadsheet Usability Testing in Nielsen's Model among Users of IT SMEs to Improve Company Performance [13].	Penelitian ini menggunakan variabel model <i>usability</i> Nielsen.	Penelitian ini membahas mengenai pengujian <i>usability</i> pada aplikasi <i>spreadsheet</i> untuk mengetahui tingkat penggunaan.	Penelitian ini hanya dilakukan oleh pengguna <i>spreadsheet</i> pada UKM	Penelitian ini sebaiknya memberikan penjelasan per-Tabel.	Penelitian ini membahas tentang pengujian <i>usability</i> pada aplikasi <i>spreadsheet</i> untuk mengetahui tingkat penggunaan. Dengan menggunakan model <i>usability</i> Nielsen dan 5 variabel di dalamnya. Penelitian ini hanya dilakukan oleh pengguna <i>spreadsheet</i> pada UKM TI. Dengan hasil berupa hipotesis.
9.	<i>Evaluating the</i>	Penelitian ini	Penelitian ini	Penelitian ini	Penelitian ini	Penelitian ini

No	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Contrasting</i>	<i>Critisize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
	<i>Usability of a Moroccan University Research Managemnt Web Platform</i> [14].	menggunakan evaluasi kegunaan Berdasarkan metodologi Jakob Nielsen untuk menyelidiki masalah kegunaan dan memberikan rekomendasi dalam mencapai tujuan sistem dalam institusi universitas UEA.	membahas mengenai evaluasi kegunaan Berdasarkan metodologi Jakob Nielsen yang dimana akhir Hasilnya menunjukkan tingkat kegunaan yang tinggi untuk <i>platform</i> .	hanya berdasarkan hasil kuisisioner untuk hasil pembahasannya, dan tidak terdapat menggunakan metode apa dalam perhitungan kuisisioner.	dapat menampilkan atau menjelaskan metode yang digunakan pada perhitungan indikator pertanyaan kuisisioner.	membahas tentang mengevaluasi suatu <i>platform web</i> SIMARECH di Universitas Abdelmalek Essaadi (UEA) dengan menggunakan metodologi Jakob Nielsen untuk menyelidiki masalah kegunaan dan memberikan rekomendasi dalam mencapai tujuan sistem dalam institusi universitas UEA.
10.	<i>Perceived</i>	Penelitian ini	Pada penelitian	Kriteria responden	Penelitian ini	Penelitian ini

No	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Contrasting</i>	<i>Critisize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
	<p><i>usability evaluation of Microsoft Teams as an online learning platform during COVID-19 using system usability scale and technology acceptance model in India [15].</i></p>	<p>membahas tentang evaluasi kegunaan pada <i>platform Microsoft Teams</i>.</p>	<p>ini menggunakan metode <i>System usability scale and technology acceptance model</i>.</p>	<p>pada penelitian ini hanya siswa.</p>	<p>dapat menambahkan guru sebagai kriteria responden atau pengguna <i>platform Microsoft Teams</i>.</p>	<p>membahas tentang evaluasi kegunaan pada <i>platform Microsoft Teams</i> yang digunakan sebagai media pembelajaran <i>online</i> selama COVID-19 dengan tujuan evaluasi strategi ganda dan menggunakan metode <i>System usability scale and technology acceptance model</i> untuk mencapai hasil <i>platform</i> yang berpengaruh atau tidak pada aspek.</p>

No	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Contrasting</i>	<i>Critisize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
11.	Analisis <i>Usability</i> dengan Metode <i>Use Questionnaire</i> Pada Aplikasi Myindihome [2].	Penelitian ini membahas mengenai sejauh mana <i>usability</i> aplikasi myindihome dapat digunakan pengguna untuk mencapai tujuan tertentu dengan efektif, efisien dan pengguna menjadi puas dalam kontek penggunaan	Penelitian ini menggunakan metode <i>Use Questionnaire</i> untuk mengetahui tingkat <i>usability</i> pada aplikasi myIndiHome bagi pelanggan IndiHome di Kabupaten Banjarnegara	Tabel hasil pengukuran <i>usability</i> tidak menjelaskan rumus apa yang dipergunakan saat melakukan pengukuran <i>usability</i> .	Penelitian ini dapat menjelaskan mengenai rumus yang digunakan dalam melakukan pengukuran <i>usability</i> .	Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden memberikan tanggapan "Setuju" terhadap variabel kebergunaan (<i>usefulness</i>), kemudahan penggunaan (<i>Ease of use</i>), kemudahan dalam pembelajaran (<i>Ease of Learning</i>), dan kepuasan (<i>satisfaction</i>) terhadap aplikasi myIndiHome. Ini mengindikasikan

No	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Contrasting</i>	<i>Critisize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
						bahwa aplikasi myIndiHome mendapatkan respons yang positif. Dengan demikian, aplikasi myIndiHome di Kabupaten Banjarnegara dinilai memiliki tingkat usability yang tinggi dan berguna bagi pelanggan IndiHome.
12.	Evaluasi Usability Aplikasi <i>Mobile KAI Access</i> Menggunakan	Penelitian ini melakukan evaluasi suatu sistem aplikasi <i>mobile KAI Access</i> .	Penelitian ini melakukan evaluasi sistem aplikasi menggunakan 2	Pada penelitian ini tidak ada penjelasan mengenai uji validitas dan	Penelitian ini dapat menjelaskan mengenai uji validitas,	Penelitian ini membahas mengenai evaluasi sistem aplikasi menggunakan 2

No	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Contrasting</i>	<i>Critisize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
	Metode <i>System Usability Scale (SUS)</i> Dan <i>Discovery Prototyping</i> (Studi Kasus PT KAI) [16].		metode yaitu <i>System Usability Scale (SUS)</i> dalam mengukur tingkat kepuasan dan metode <i>Discovery Prototyping</i> dalam melakukan perbaikan.	reliabilitas, dan membahas tentang rumus metode <i>System Usability Scale (SUS)</i> .	reliabilitas serta menyertakan rumus yang digunakan.	metode yaitu <i>System Usability Scale (SUS)</i> dalam mengukur tingkat kepuasan dan metode <i>Discovery Prototyping</i> dalam melakukan perbaikan dengan <i>output</i> sebuah nilai <i>usability</i> .

2.2 Landasan Teori

2.1.1 Evaluasi

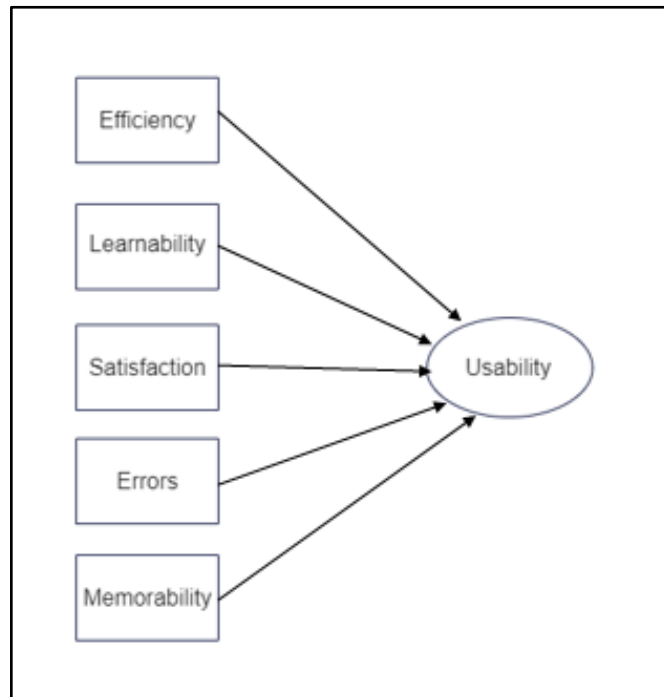
Evaluasi merupakan suatu kegiatan mengumpulkan informasi mengenai efektivitas atau kinerja suatu hal, yang kemudian informasi tersebut digunakan untuk menentukan pilihan-pilihan yang tepat dalam pengambilan keputusan. Fungsi utama evaluasi adalah memberikan informasi yang berarti dan bermanfaat bagi para pengambil keputusan untuk menentukan kebijakan atau tindakan yang akan diambil berdasarkan hasil evaluasi yang telah dilakukan [17].

Secara umum, evaluasi adalah proses untuk menyediakan informasi guna menilai sejauh mana suatu kegiatan telah tercapai. Evaluasi digunakan untuk mengukur prestasi suatu pekerjaan atau aktivitas, dan memiliki manfaat yang signifikan karena memungkinkan pemahaman tentang tingkat pencapaian pekerjaan serta memberikan penilaian terhadap apa yang telah dilakukan. Pengertian lain dari evaluasi adalah proses sistematis untuk menentukan atau membuat keputusan mengenai sejauh mana suatu program atau sistem aplikasi telah mencapai tujuan yang telah ditetapkan [17].

2.1.2 Usability

Usability berasal dari kata '*usable*' yang memiliki arti sebagai tingkatan kualitas suatu produk yang dapat dengan mudah digunakan, dipelajari, dan mampu mendorong pengguna untuk menggunakannya sebagai alat bantu dalam menyelesaikan permasalahan atau tugas tertentu [18], *usability* merupakan bentuk evaluasi atau pengukuran terhadap mudah atau tidaknya suatu aplikasi dapat digunakan oleh pengguna [19]. Pengalaman pengguna atau *user experience* sangat dipengaruhi oleh *usability* yang merupakan ukuran untuk menganalisis seberapa mudah suatu produk dapat digunakan oleh penggunanya [20]. *Usability* juga dapat disebut sebagai atribut kualitas yang mempelajari seberapa mudah suatu sistem dapat digunakan oleh penggunanya [21]. Berfokus pada kegunaan sebagai tujuan kualitas, kita dapat mendefinisikan lima atribut yang relevan untuk menilai dan mengukur kualitas suatu produk atau sistem. Atribut-atribut tersebut mencakup *learnability*, *efficiency*, *memorability*, *errors*, dan *satisfaction*. Maka dengan

mempertimbangkan lima atribut ini, kita dapat lebih mendalam memahami kualitas suatu produk dan mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan [22]. *Usability* dapat digunakan sebagai alat ukur kualitas pengalaman pengguna saat berinteraksi dengan *website* atau aplikasi [18].



Gambar 2. 1 model usability Nielsen

Pendekatan teori kegunaan sebagai bagian dari pengalaman pengguna dapat diartikan sebagai aksesibilitas atau kegunaan dari produk, sehingga kegunaan merupakan kontributor penting untuk pengalaman pengguna karena merupakan persyaratan untuk kelangsungan produk dalam bertahan. *Usability* memiliki 5 komponen utama, yaitu *learnability*, *efficiency*, *memorability*, *errors*, *satisfaction* [20]. Berikut merupakan uraian mengenai 5 komponen *usability* Jakob Nielsen [17]:

- a) Kemudahan (*learnability*) adalah kemampuan suatu aplikasi untuk dapat dengan mudah dipelajari oleh pengguna. Sejauh mana pengguna dapat dengan cepat menguasai sistem dan dengan mudah menjalankan berbagai fungsi yang diinginkan pengguna.

- b) Efisiensi (*efficiency*) yaitu kecepatan suatu aplikasi dalam menyelesaikan permasalahan atau tugas yang diberikan oleh pengguna mengacu pada efektivitas dalam menggunakan sumber daya untuk mencapai tujuan dengan tepat dan lengkap.
- c) Mudah diingat (*memorability*) yaitu kemampuan daya ingat yang dimiliki oleh pengguna terhadap suatu aplikasi. menggambarkan kemampuan pengguna untuk mempertahankan pengetahuan tentang sistem setelah jangka waktu tertentu, yang dapat dipengaruhi oleh penempatan menu yang konsisten.
- d) Kesalahan dan keamanan (*errors*) yaitu kemampuan mengukur banyaknya kesalahan yang dialami oleh pengguna serta seberapa cepat pengguna dapat memperbaiki kesalahan tersebut pada saat menggunakan aplikasi. Merujuk pada jumlah dan jenis kesalahan yang dibuat oleh pengguna, termasuk ketidaksesuaian antara harapan pengguna dan informasi yang disajikan oleh sistem.
- e) Kepuasan (*satisfaction*) yaitu kepuasan yang dirasakan oleh pengguna saat menggunakan atau berinteraksi dengan aplikasi. Menggambarkan tingkat kenyamanan dan sikap positif pengguna terhadap penggunaan produk atau sistem, dan merupakan ukuran subjektif yang mencerminkan perasaan pengguna terhadap pengalaman menggunakan sistem.

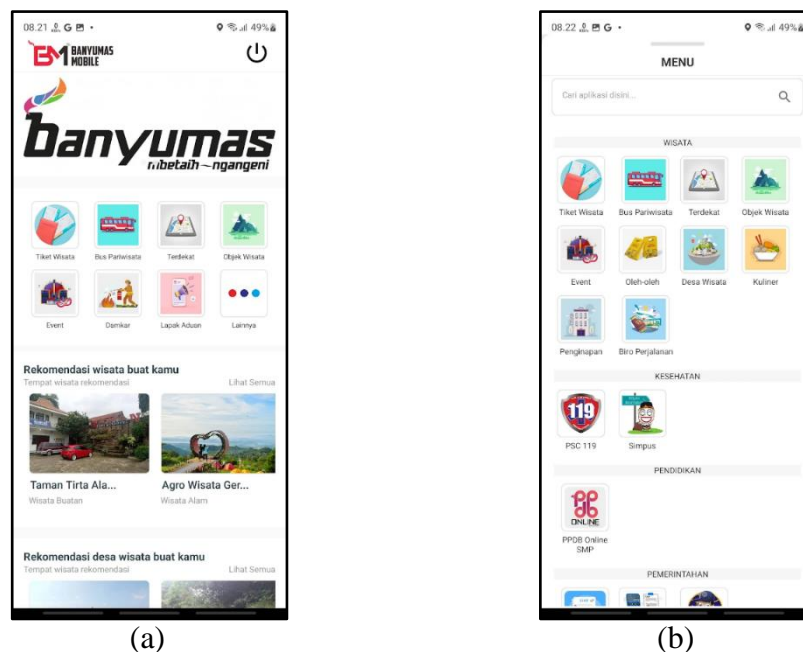
2.1.3 Aplikasi *mobile*

Istilah aplikasi berasal dari kata dalam bahasa Inggris, yaitu '*application*' yang berarti penerapan. Pengertian aplikasi adalah suatu program yang dapat digunakan untuk melakukan suatu fungsi bagi penggunanya. Sedangkan aplikasi *mobile* merupakan suatu aplikasi yang dapat melakukan suatu fungsi tertentu bagi penggunanya yang dijalankan pada platform *mobile*, baik Android, iOS, maupun lainnya [23]. Aplikasi *mobile* merupakan jenis aplikasi yang memungkinkan pengguna untuk tetap terhubung dan menggunakan aplikasi saat berpindah tempat tanpa mengalami gangguan atau bahkan putus koneksi [4]. Pada masa kini, aplikasi *mobile* berkembang dengan pesat. Pada kurun waktu 5 tahun terakhir,

terjadi peningkatan jumlah aplikasi yang terdapat pada App Store dan Play Store setiap tahunnya [24].

2.1.4 Aplikasi Dolan Banyumas

Aplikasi Dolan Banyumas adalah aplikasi berbasis *smartphone* yang berisi informasi tentang pariwisata, yaitu destinasi wisata, kuliner, penginapan, pusat oleh-oleh, desa wisata, paket wisata, serta daftar biro perjalanan yang ada di Kabupaten Banyumas. Aplikasi tersebut diluncurkan oleh Dinas Pemuda Olahraga Kebudayaan dan Pariwisata (DINPORABUDPAR) Banyumas pada Rabu, 8 September 2021. Selain sebagai upaya meningkatkan sektor pariwisata, sistem Dolan Banyumas ini merupakan bentuk digitalisasi pelayanan pemerintah terhadap para wisatawan. Sebagai prinsip kemajuan teknologi, sistem Dolan Banyumas mampu memfasilitasi dan mengakomodir kebutuhan pengunjung selama tinggal dan berwisata di Banyumas. Di sisi lain, sistem ini juga memayungi para pelaku usaha bidang pariwisata untuk mengkomunikasikan usaha mereka dalam wadah digital. berikut merupakan tampilan aplikasi dolan banyumas.



(a) (b)
Gambar 2. 2 (a), (b) Tampilan aplikai Dolan Banyumas
Sumber: Google Play, Dolan Banyumas, 2023

Tujuan utamanya aplikasi Dolan Banyumas itu untuk memperkenalkan wisata dan juga seputar tentang yang berhubungan dengan wisata kepada wisatawan atau warga banyumas. beragam fitur-fitur yang terdapat pada aplikasi Dolan Banyumas untuk memberikan layanan informasi secara *online*, contohnya hotel, kuliner, oleh-oleh. Dengan fitur utamanya itu tentang *profile* masing-masing wisata, dan tidak Cuma wisata, karena ada kuliner, penginapan dan juga oleh-oleh. fitur utamanya yaitu untuk menjelaskan masing-masing dari menu tersebut. Contohnya seperti, Jika pada menu wisata, disitu menjelaskan tentang wisata itu sendiri. Pada menu penginapan (hotel) menjelaskan tentang penginapan itu sendiri, mulai dari harga, deskripsi, alamat (lokasi penginapan tersebut). Pada menu oleh-oleh, menjelaskan tentang ole-oleh, contohnya getuk goreng, disitu ada deskripsi tentang getuk goreng, alamat lokasi, serta harga. Adanya pengembangan fitur-fitur pada aplikasi Dolan Banyumas seperti sebelumnya tidak ada fitur pemesanan tiket *online*, lalu pada bulan Maret 2022 sudah bisa melakukan pemesanan tiket wisata secara online melalui aplikasi Dolan Banyumas.

2.1.5 Kuesioner

Kuesioner merupakan salah satu instrumen pengumpulan data dalam suatu penelitian untuk mengumpulkan data dalam jumlah besar yang dilakukan dengan memberi responden serangkaian pertanyaan tertulis dan terstruktur untuk mendapatkan tanggapan responden terhadap berbagai variabel yang diteliti [25]. Kuesioner juga dapat diartikan sebagai alat pengumpulan data yang berguna untuk menganalisis dan menggali sikap dan karakteristik responden melalui serangkaian pertanyaan. Kuesioner terdiri dari serangkaian pertanyaan tertulis yang bertujuan untuk memperoleh informasi dari kelompok terpilih melalui wawancara yang dilakukan secara langsung [26]. Kuesioner memegang peran yang krusial dalam menentukan kebenaran data yang diperoleh pada penelitian. Kebenaran data yang diperoleh sangat bergantung pada kualitas instrumen yang digunakan [27].

2.1.6 *Outer* model

Outer model merupakan model pengukuran yang digunakan untuk mengevaluasi validitas dan reliabilitas suatu konstruk. Model ini terdiri dari validitas konstruk reflektif yang bersifat konfirmatori, yang bertujuan untuk menunjukkan sejauh mana hasil penggunaan alat ukur sesuai dengan teori yang digunakan dan dapat mewakili suatu konstruk. Selain itu, reliabilitas juga dievaluasi untuk menunjukkan sejauh mana konsistensi internal alat ukur dalam mengukur variabel tersebut. Reliabilitas dapat diukur menggunakan nilai *Cronbach's alpha*, di mana semakin tinggi nilai-nilai ini menunjukkan konsistensi yang lebih tinggi dari masing-masing item dalam mengukur variabel [28].

2.1.7 *Inner* model

Inner model atau model struktural merupakan suatu gambaran hubungan dan kekuatan estimasi antara variabel laten atau konstruk berdasarkan teori substantif yang ada. Evaluasi model struktural dilakukan dengan memeriksa nilai *R-Square* (R^2) untuk setiap variabel dependen sebagai indikator kekuatan prediksi dari model struktural. Perubahan dalam nilai *R-Square* dapat diartikan sebagai indikasi pengaruh substantive dari variabel laten independen terhadap variabel laten dependen. Dengan demikian, nilai *R-Square* digunakan untuk menilai sejauh mana variabel laten independen mempengaruhi variabel laten dependen dalam model penelitian[29].

2.1.8 Uji validitas

Validitas merujuk pada keabsahan atau kebenaran. Uji validitas memiliki arti sejauh mana sebuah alat ukur mampu melakukan fungsi pengukurannya dengan tepat dan akurat [30]. Validitas berhubungan dengan sejauh mana seorang peneliti mampu melakukan pengukuran terhadap instrumen penelitian. Uji validitas didasarkan pada pandangan pengetahuan yang mencerminkan apa yang benar-benar terjadi, objektivitas, kesimpulan, kenyataan, dan data berupa angka. Uji validitas dapat dianggap valid apabila setiap pertanyaan yang terdapat dalam

kuesioner dapat berfungsi sebagai sarana untuk mengungkapkan dan memperoleh informasi yang ingin diukur melalui kuesioner tersebut [27].

2.1.9 Uji reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan uji yang dilakukan untuk menunjukkan sejauh mana sebuah alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan. Hal ini mencerminkan tingkat konsistensi hasil pengukuran ketika pengukuran tersebut dilakukan sebanyak dua kali atau lebih terhadap masalah yang sama dengan menggunakan alat ukur yang sama [30]. Suatu alat ukur dapat dinyatakan reliabel apabila dapat memberikan hasil yang sama meskipun dilakukan pengukuran secara berulang kali. Secara umum, uji reliabilitas dilakukan setelah uji validitas. Hal tersebut bertujuan untuk memastikan bahwa data yang akan diukur memiliki validitas yang cukup sebelum melakukan uji reliabilitas. Apabila data yang diukur tidak valid, maka uji reliabilitas tidak diperlukan [31].

2.1.10 Uji determinasi

R-square merupakan suatu ukuran koefisien determinasi yang pada variabel endogen pada suatu model. Secara umum, nilai *R-Square* pada tingkat 0.67 (kuat) yang berarti model ini memiliki kemampuan yang kuat dalam memprediksi variabel dependen., 0.33 (moderat) yang berarti Model ini mungkin tidak sekuat pada skenario dengan *R-Square* yang kuat, tetapi juga tidak terlalu lemah., dan 0.19 (lemah) yang berarti model ini memiliki kemampuan yang lemah dalam menjelaskan variasi dalam variabel dependen. Koefisien determinasi yang disesuaikan (*Adjust R-Square*) digunakan untuk menunjukkan seberapa besar pengaruh variabel yang mempengaruhi terhadap variabel yang dipengaruhi. Perubahan dalam nilai *R-Square* dapat digunakan untuk mengevaluasi pengaruh khusus dari variabel laten independent terhadap variabel laten dependen, apakah memiliki pengaruh yang signifikan [28].

2.1.11 *Path coefficient*

Nilai koefisien jalur (*Path coefficient*) merupakan suatu nilai besarnya pengaruh atau hubungan konstruk laten yang dijalankan dengan prosedur

bootstrapping. *Path coefficient* digunakan untuk mengukur pengaruh langsung antara variabel laten dalam model, dan menunjukkan seberapa besar perubahan standar dalam variabel independent yang berkontribusi terhadap perubahan standar dalam variabel dependen [32].

2.1.12 SmartPLS

SmartPLS atau *Smart Partial Least Squares* merupakan suatu perangkat lunak statistik yang berfungsi untuk menguji hubungan antara variabel, baik variabel laten maupun variabel indikator. Penggunaan SmartPLS dianjurkan ketika jumlah sampel terbatas sedangkan model yang dibangun cukup kompleks. SmartPLS memiliki beberapa kelebihan, yaitu mudahnya penggunaan dan harganya yang lebih kompetitif. Namun, SmartPLS juga memiliki kelemahan, yaitu kurang cocok apabila digunakan pada penelitian dengan jumlah sampel yang besar. Pada analisis menggunakan SmartPLS, data tidak diharuskan memiliki distribusi normal karena SmartPLS menggunakan metode *bootstrapping* atau penggandaan secara acak. Oleh karena itu, asumsi normalitas tidak menjadi masalah dalam PLS. Selain itu, dengan dilakukannya *bootstrapping*, PLS tidak mensyaratkan jumlah minimum sampel tertentu [33].