

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Pustaka

Kajian pustaka pada penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 2.1 di bawah ini.

Tabel 2. 1 Kajian Pustaka

No	Judul	Comparing	Constractng	Critize	Synthesize	Summarize
1.	Analisis pengalaman pengguna pada aplikasi <i>Mobile banking</i> di Indonesia dengan menggunakan metode <i>Usability Testing dan User Experience Questionnaire (UEQ)</i> (Studi pada JakOne Mobile dan BCA Mobile[9])	Melakukan penelitian mengenai <i>user experience</i> sama seperti penelitian yang dilakukan oleh penulis. Melakukan Analisa <i>user experience E-Wallet</i> dengan Studi Kasus Gopay dan Shopeepay dengan menggunakan metode yang sama	obyek penelitian yang digunakan dalam jurnal adalah Bca mobile sedangkan obyek yang digunakan penulis adalah E- Wallet	Tidak terdapat diagram <i>benchmark</i> yang merupakan aspek dalam metode <i>User experience qesioner</i> sehingga hasil yang didapat kurang jelas	Penelitian ini menggunakan metode <i>user experience Quesioner</i> namun aspek- aspek dalam metode tidak dijelaskan	Pengujian yang dilakukan terhadap responden yang menggunakan aplikasi <i>BCA mobile</i> mendaptkan hasil yang sangat baik dikarenakan pada desain halaman utama pada aplikasi.hasil dari UEQ memberikan hasil yang sangat baik terhadap kedua aplikasi.

No	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Constractng</i>	<i>Critize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
2.	Analisis <i>user experience</i> aplikasi <i>mobile</i> facebook (Studi Kasus pada mahasiswa universitas brawijaya)[10]	Penelitian ini membahas tentang <i>user experience</i> desain pada satu social media yang sangat terkenal yaitu facebook pada mahasiswa brawijaya malang, penelitian ini sama dengan penelitian yang akan penulis teliti namun berbeda obyek penelitian	Metode yang digunakan berbeda dengan penulis. Teknik pengolahan data menggunakan uji validitas sedangkan penelitian yang akan dilakukan penulis tidak	Latar belakang yang dijelaskan tidak terperinci sehingga rumusan masalah tidak jelas.	Hasil dari analisis <i>user experience</i> aplikasi <i>mobile</i> facebook ini yaitu mencari variabel terpenting untuk aplikasi facebook dan hasil dari penelitian yang akan peneliti lakukan adalah mengukur <i>user experience</i> dari kedua E-Wallet (Gopay dan Shopeepay)	Berdasarkan hasil yang didapatkan untuk <i>user experience</i> aplikasi facebook adalah Pada variable value faktor-faktor yang sangat berpengaruh adalah berfungsinya produk seperti fitur-fitur pada aplikasi tersebut dapat terintegrasi dengan baik, Variabel <i>adoptability</i> faktor yang berpengaruh adalah kemudahan dalam mengakses produk tersebut. Variabel <i>destrability</i> faktor yang berpengaruh adalah desain visual. Variabel <i>usability</i> faktor yang berpengaruh adalah kemudahan untuk

No	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Constructng</i>	<i>Critize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
						dipelajari untuk orang yang sangat awam dengan aplikasi facebook.

No	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Constractng</i>	<i>Critize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
3.	Implementasi Elemen <i>user interface</i> dan <i>user experience</i> dalam perancangan antarmuka sistem informasi E-tourism di bali berbasis web[11]	Penelitian ini membahas <i>user experience</i> pada sistem informasi tourism di bali, sama seperti penelitian yang akan penulis teliti tentang <i>user experience</i> .	Metode yang Digunakan adalah dengan pemetaan elemen elemen yang ada <i>user experience</i>	Hanya menggunakan Pemetaan Elemen elemen User experience Sehingga hasil yang didapat kurang lengkap.	Penelitian ini Hanya menggunakan elemen elemen dari <i>user experience</i> untuk menentukan kepuasan user.	Hasil sampling dan dan observasi yang telah dilakukan pada 3 situs tourism yang ada dibali. Struktur struktur mempunyai fungsi-fungsi tersendiri seperti tanggal pemesanan,tiket wisata dan menampilkan fasilitas- fasilitas yang ada pada obyek wisata untuk kepentingan promosi pariwisata yang ada dibali.

No	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Constractng</i>	<i>Critize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
4.	Evaluasi dan Perbaikan <i>User Experience</i> menggunakan <i>User Experience Questioner dan Focus Group Discoussion</i> pada Situs Web FILKOM Apps Mahasiswa FILKOM Universitas Brawijaya[12]	Penelitian ini Membahas tentang <i>user experience</i> desain situs web FILKOM apps. Sama dengan penelitian penulis	Subyek penelitian ini adalah perguruan tinggi negeri sedangkan penulis mengambil subyek penelitian di ruang lingkup masyarakat di Indonesia.	Pendesripsian masalah kurang jelas atau kurang dijabarkan sehingga pembaca tidak dapat memahami inti dari masalah penelitian tersebut.	Penelitian ini membandingkan tampilan baru dan lama dari situs web FILKOM, Hasil yang didapat kedepannya akan diterapkan pada situs	Hasil yang didapatkan dari penelitian tersebut yaitu tampilan baru mendapatkan penilaian yang sangat baik dari responden yang awalnya pada skala <i>bad</i> (buruk) berubah menjadi <i>Excellent</i> (sangat baik) pada tampilan baru situs web FILKOM.

No	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Constractng</i>	<i>Critize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
5.	Evaluasi <i>User Experience</i> pada Edmodo dan Google Clasroom menggunakan <i>Technique for User Experience Evaluation in E-Learning</i> (TUXEL) [13]	Penelitian melakukan Evaluasi pada aplikasi Google Classroom Dan Edmodo. Sama seperti yang akan dilakukan oleh penulis	Penelitian ini menggunakan obyek Google Classroom dan Edmodo Sedangkan penelitian yang akan dilakukan penulis yaitu <i>E-Wallet</i>	Pada abstrak dan simpulan penulis hanya menyebutkan tidak menjelaskan secara detail apa permasalahannya, sehingga reviewer kurang bisa memahami hal tersebut.	Penelitian ini tidak menganalisa <i>user Interface</i> dari Google Clasroom atau Edmodo	Penelitian mendapatkan hasil dari segala aspek Edmodo lebih cocok digunakan untuk proses pembelajaran sepenuhnya dan untuk google classroom lebih cocok sebagai pelengkap dalam pembelajaran saja dikarenakan fiur dan fungsinya kurang lengkap

No	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Constructng</i>	<i>Critize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
6.	The Effect of <i>user experience</i> on customer satisfaction on Netflix streaming service in indonesia[14]	Penelitian ini membahas tentang user experience atau kepuasan pelanggan sama seperti yang akan penulis lakukan	Metode yang digunakan adalah SEM dan untuk pengujian nya dibutuhkan <i>software</i> sedangkan yang penulis gunakan hanya <i>quesioner</i>	Susunan Gambar yang tidak ada penjelasannya sehingga reviewer sulit untuk memahami Gambar tersebut	Penelitian ini menggunakan uji validitas dan reliabilitas dan metode yang digunakan adalah SEM	Semua indikator variabel berhubungan satu sama lain dan penelitian ini menunjukkan hasil yang positif karena semua pengguna merasa puas dengan layanan netflix

No	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Constructng</i>	<i>Critize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
7.	Measure of blended learning E-school applications using <i>user experience quisioner</i> [15]	Penelitian ini menggunakan metode user experience questioner sama dengan metode yang penulis gunakan untuk penelitian	Obyek yang digunakan pada penelitian yaitu e-learning berbeda dengan penulis yang menggunakan obyek <i>E-Wallet</i>	Penjelasan dari latar belakang kurang mendetail sehingga tidak mengerti pokok permasalahan.	Penelitian ini hanya menggunakan satu obyek penelitian dengan obyek E-school, dengan hasil penelitian apakah web E-school efektif digunakan atau tidak	Hasil pengukuran dari metode UEQ web E-school SD 25 Palembang di kategorikan baik sedangkan untuk hasil Web dan SMPN 22 Palembang di kategorikan sangat baik dan untuk web SMAN 11 dikategorikan sangat baik.

No	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Constractng</i>	<i>Critize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
8.	Evaluating User Experience of a Mobile Health Application Halodoc using User Experience Questionner and Testing [16]	Penelitian ini menggunakan metode <i>User Experience Quesioner</i> (UEQ) sama dengan metode yang penulis gunakan.	Fokus dan lotus pada penelitian berbeda dengan penelitian penulis dan pada penelitian penulis hanya menggunakan metode UEQ tidak menggunakan Ussability Testing	Dalam penelitian ini dapat disimpulkan memiliki banyak keterbatasan salah satunya informan yang terlibat sehingga data yang didapatkan minim karena jumlah peserta. Dalam metode pengumpulan data terlalu mengandalkan survey.	Metode yang digunakan oleh penulis hanya <i>User Experience Quesioner</i> tidak menggunakan Ussability Testing	Halodoc merupakan suatu aplikasi Kesehatan yang memanfaatkan internet. Aplikasi HaloDoc menurut scala UEQ memiliki nilai yang positif, kendala utama dari aplikasi Halodoc adalah untuk pembelian produk seperti tidak ada kejelasan mengenai pembelian obat, seperti apotik yang dipilih, ketersediaan obat.

No	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Constructng</i>	<i>Critize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
9.	Analysis on User Experience Using UEQ method in the information System of Web- based Child Development Monitoring [17]	Penelitian ini membahas tentang <i>user experience</i> dan menggunakan metode yang sama dengan penulis.	Obyek yang digunakan adalah web posyandu dan hanya satu obyek	Pengujian tidak efektif karena hanya diberikan waktu 30 menit, sehingga hasil yang didapatkan kurang akurat karena terbatasnya waktu pengujian.	Penelitian ini hanya menggunakan satu obyek penelitian dengan obyek Posyandu, dengan hasil penelitian apakah web posyandu menarik, mudah digunakan atau tidak dan apakah memudahkan pengguna	Pengujian sistem yang dilakukan ini memiliki <i>user interface</i> yang dapat diterima oleh pengguna. Hasil dari pengujian UEQ menunjukkan nilai rata rata yang sangat bagus dan memiliki nilai positif

No	Judul	Comparing	Constructing	Critique	Synthesize	Summarize
10.	Usability Evaluation In Ruang Guru Application Using User Experience Questioner (UEQ) [18]	Penelitian ini menggunakan metode <i>User Experience Questioner (UEQ)</i> sama dengan metode yang digunakan penulis	Pengujian ini melakukan pengujian usability berbeda dengan penulis yang menguji pengalaman pengguna	Penelitian ini tidak terdapat masalah pada latar belakang sehingga latar belakang yang dijelaskan kurang detail.	Penelitian ini menguji <i>usability</i> dan pengalaman pengguna sedangkan peneliti penulis hanya menguji pengalaman pengguna	Ruang guru merupakan sebuah layanan pembelajaran secara <i>online</i> yang tersebar di beberapa negara. Pada pengujian yang telah dilakukan menandakan bahwa ruang guru sangat buruk karena memiliki efektivitas dan efisien yang sangat rendah.

Berdasarkan kajian Pustaka yang sudah dilakukan pada Tabel 2.1 maka dapat diambil kesimpulan bahwa adanya gap penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu pada penelitian jurnal terdahulu sebagai referensi kajian pustaka yang menggunakan objek penelitian yaitu Netflix dan untuk metode nya menggunakan metode SEM yang merupakan metode analisis statistic multivariat dan untuk mengujinya membutuhkan sebuah *software*, Variabel dan indikator pada penelitian terdahulu aspek aspek berikut i yang membedakan antara penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian terdahulu. kemudian alasan untuk meneliti menggunakan metode *user experience questioner* yaitu karena metode yang sangat efektif untuk mengukur *user experience* yang terdapat Kuesioner yang mudah, pada metode ini terdapat 6 aspek penilaian yaitu: Daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan, stimulasi dan kebaruan sehingga memudahkan penulis untuk mendapatkan data tentang *user experience*.

2.2 Dasar Teori

2.2.1 User Experience

User Experience merupakan sebuah pandangan dan analisis seseorang yang menghasilkan dari system atau layanan danantisipasi penggunaan produk[10]. Lebih singkatnya, *user experience* adalah bagaimana perasaan seseorang terhadap setiap interaksi yang sedang anda hadapi dengan apa yang ada didepan seseorang saat seseorang menggunakannya[10].

User Experience sebuah aplikasi yang bagus tidak akan menyulitkan pengguna untuk mencapai sebuah tujuan mereka sendiri. adapapun beberapa fungsi dari *user experience* adalah :

1. Memudahkan pengguna

Pengguna dimudahkan saat menggunakan sebuah aplikasi karena di dalamnya terdapat penilaian *usability*[19].

2. Menarik minat para pengguna

Fungsi *User experience* berikutnya untuk menarik para pengguna untuk menggunakan sebuah produk atau aplikasi tidak hanya sekali namun terus menerus menggunakannya sehingga daya tarik sebuah aplikasi sangat penting[19].

3. Meningkatkan kesuksesan

Pengguna akan lebih tertarik dengan sebuah produk atau aplikasi yang memiliki pengalaman baik bagi mereka sendiri. Hal ini merupakan sebuah kunci bahwa *user experience* sangatlah penting, jika sebuah aplikasi tidak memiliki *user experience* yang bagus maka pengguna perlahan akan meninggalkan aplikasi atau produk tersebut[19].

2.2.1.1 Elemen User Experience

User experience memiliki 5 elemen penting yang harus dipelajari yaitu :

1. Strategi yaitu ada suatu tujuan yang dibuat pada sebuah aplikasi dan untuk siapa aplikasi atau sebuah produk ditujukan, strategi sangat diperlukan karena kita memikirkan cara pengguna dapat terus menerus menggunakan aplikasi/produk yang kita buat, sehingga tidak Cuma apa yang pengguna inginkan saja[11].

2. *Scope* merupakan tahapan sebuah aplikasi menentukan berbagai fitur-fitur yang tersedia diaplikasi dan fungsi- fungsi yang bisa diakses bersamaan[11].
3. *Struktur plane* merupakan sebuah tahapan pembuatan struktur informasi dengan tujuan memudahkan komunikasi supaya berjalan dengan lancar[11].
4. *Skeleton plane* merupakan pembuatan sebuah konsep tata ruang yang dirancang untuk mengoptimalkan sebuah unsur-unsur untuk penggunaan yang efisien[7].
5. *Surface plane* merupakan merupakan tahap akhir yang sangat penting karena berpengaruh dengan tampilan visual[11].

2.2.2 Sistem Informasi

2.2.2.1 Sistem

Menurut Pandangan umum, sistem merupakan sekelompok elemen berkombinasi atau berinteraksi hingga membentuk satu kesatuan. pada bidang sistem informasi, sistem dapat didefinisikan sebagai rangkaian komponen yang selalu berhubungan dan bekerja sama untuk mencapai tujuan Bersama[20]. Sistem merupakan sekumpulan elemen yang berhubungan untuk mencapai sebuah tujuan. Sistem memberikan suatu Gambaran kejadian kejadian yang nyata seperti tempat, benda dan lain-lain[21].

2.2.2.2 Informasi

Informasi adalah sebuah data yang sudah matang atau sudah diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan menjadi lebih berarti bagi penggunanya dan merupakan pengetahuan dari hasil pengelolaan data-data yang berhubungan menjadi sebuah kesimpulan[22]. Informasi merupakan sebuah data yang telah selesai diproses menjadi hasil yang lebih berarti saat dimanfaatkan. Informasi dibentuk dari berbagai data yang diinginkan memiliki sebuah arti bagi para pengguna. Data merupakan sebuah sumber dari informasi. Data biasanya mewakili bentuk tunggal maupun jamak. Data adalah fakta mengenai sebuah fenomena[20].

2.2.2.3 Sistem Informasi

Sistem Informasi merupakan sebuah unsur yang terdiri dari manusia, teknologi informasi dan prosedur kerja yang memproses, menyimpan, menganalisa, dan menyebarkan informasi suatu tujuan[22]. Sistem informasi merupakan sebuah campuran yang teratur dari berbagai unsur seperti manusia, *hardware*, *software*, jaringan dan sumber daya data yang dapat mengumpulkan, mengubah dan menyebarkan informasi dalam suatu organisasi[20].

2.2.3 E-Wallet

E-Wallet merupakan sebuah teknologi yang bisa kita gunakan untuk memudahkan melakukan transaksi tanpa kontak fisik. *E-Wallet* merupakan sebuah layanan uang elektronik yang berbasis *server* dan dapat diakses dengan smartphone dengan metode pembayaran secara instan dengan *scan* kode *Quick Response* (QR)[30]. Suatu kelebihan dari *E-Wallet* adalah memudahkan pengguna untuk melakukan transaksi dan pengguna tidak perlu membawa uang secara fisik dan tidak perlu melakukan transaksi secara kontak fisik. Kemudahan lain yang didapatkan ketika menggunakan *E-Wallet* adalah melakukan transaksi di manapun dan kapan pun yang kita mau apalagi dimasa pandemi seperti ini banyak orang-orang yang takut bepergian atau hanya untuk sekedar berbelanja kebutuhan sehari-hari. Kemudahan yang lain dengan adanya *E-Wallet* pengguna bisa melakukan transaksi dengan mudah pada aplikasi yang memiliki metode pembayaran menggunakan *E-Wallet* tanpa melibatkan kontak fisik. *E-Wallet* memiliki keamanan yang terbilang bagus dan terjamin, serta dengan menggunakan *E-Wallet* akan mempercepat proses pembayaran karena pembayaran bisa menggunakan *scan Quick Response* (QR) dan meminimalisir kehilangan uang di dompet pengguna.[23]

2.2.4 Gopay

Gopay merupakan sebuah alat pembayaran elektronik atau dompet digital berupa saldo yang bisa digunakan untuk melakukan transaksi dari berbagai layanan dari aplikasi Gojek sejak berdirinya Gojek tepatnya 2018. Seiring berjalannya waktu Gopay terus berkembang sehingga Gopay memberikan layanan baru yaitu pengguna bisa melakukan transaksi pembayaran selain layanan yang tersedia di gojek.[24].

2.2.5 Shopeepay

Shopeepay merupakan sebuah layanan pembayaran secara *online* yang terintergrasi dengan aplikasi Shopee, awal mula Shopee berdiri layanan Shopeepay hanya bisa digunakan untuk melakukan pembayaran atau transaksi di aplikasi Shopee saja. Namun pihak dari Shopee mengembangkan layanan Shopeepay agar bisa melakukan transaksi tidak hanya diaplikasi Shopee saja dengan begitu pengguna menjadi mudah karena banyak merchant yang bisa melakukan pembayaran dengan Shopeepay, selain itu Shopeepay memberikan *cashback* yang sangat banyak untuk menarik pelanggan[25].

2.2.6 User Experience Questionnaire (UEQ)

User Experience Questionnaire adalah metode yang digunakan untuk mengukur *User Experience* dengan melalui Kuesioner[9]. Metode ini bisa dikatakan efisien karena dalam metode ini terdapat 6 skala penilaian yaitu:

- a) *Attractive* (Daya tarik) : Apakah ada daya tarik tersendiri terhadap pengguna untuk menyukai sebuah produk[12].
- b) *Perspicuity* (Kejelasan) : Apakah Produk tersebut mudah untuk dikenali? Dan Apakah produk tersebut mudah untuk digunakan oleh pengguna?[12].
- c) *Efficiency* (Efisien) : Apakah pengguna dapat menggunakan suatu produk dengan cepat dan efisien[12].
- d) *Depandability* (ketepatan) : Apakah Pengguna bisa mempercayai suatu produk tersebut [26].
- e) *Stimulation* (stimulasi) : apakah produk tersebut menarik dan memotivasi untuk pengguna [27].
- f) *Novelty* (kebaruan): apakah produk memiliki ide kreativitas dan inovatif untuk pengguna[27]

Dari 6 skala yang sudah dijelaskan diatas, 6 skala tersebut dikelompokkan menjadi 3 yaitu aspek daya tarik, *aspek pragmatic quality* dan *aspek hedonic quality*[26]. Aspek daya tarik merupakan aspek yang yang paling utama karena aspek tersebut yang menentukan suatu produk banyak mempunyai daya tarik terhadap pengguna, selanjutnya aspek *pragmatic quality* merupakan aspek yang memfokuskan kepada persepsi konsumen terkait aspek teknis yang tertuju pada

proses pencapaian tujuan dalam pembentukan desain produk dengan cepat dan efisien, produk tersebut mudah dimengerti oleh pengguna, produk bersifat tidak mengekang dalam artian kata produk tersebut dapat dipercaya dan diandalkan sehingga pengguna tidak harus melakukan upaya perjanjian mengikat untuk menjalani produk tersebut. Aspek *hedonic quality* memiliki keterkaitan dengan aspek non-teknis yang memiliki relasi dengan kesenangan dan motivasi perasaan para pengguna dan memiliki desain yang inovatif atau desain yang baru dan mampu memiliki pemahaman yang mudah dipahami pengguna sehingga dapat membuat pengguna menjadi percaya[27].

2.2.7 UEQ data analysis tools

Terdapat UEQ *Data Analysis Tool* yang bisa dimanfaatkan untuk mempermudah proses analisa dan pengolahan data menjadi lebih mudah. UEQ *Data Analysis Tools* dikembangkan oleh Dr. Martin Schrepp untuk mempermudah proses analisis data UEQ. UEQ *Data Analysis Tool* tersedia dalam bentuk aplikasi excel dan dapat diunduh pada halaman *website ueq-online.org*[32].

Selanjutnya untuk memulai proses pengolahan dan analisis data, hal pertama yang dilakukan yaitu cukup memasukkan data yang dikumpulkan kedalam *worksheet excel*. Data statisik yang dibutuhkan akan diolah secara otomatis untuk menginterpretasikan hasil kuesioner. Terdapat juga beberapa grafik yang membantu untuk mengGambarkan hasil penelitian seperti *benchmark* yang membantu untuk mengetahui bagaimana hasil evaluasi kita layaknya jika mean berada dalam kotak yang berwarna merah maka brarti hasil *benchmarknya* buruk/*bad* namun jika mean berada pada kotak yang berwarna hijau menghasilkan hasil yang *excellent* atau sangat baik.. Berikut ini adalah langkah-langkah pengolahan data dengan menggunakan UEQ *Data Analysis Tools* yang dilakukan pada penelitian ini:

1. Pertama yang harus dilakukan yaitu buka UEQ *Data Analysis Tools*
2. Selanjutnya untuk memilih Bahasa, klik pada bagian “*Choose your Language*” lalu pilih Bahasa yang diinginkan contoh ingin memilih Bahasa maka pilih Indonesian pada kolom yang tersedia.

3. Selanjutnya ketika ingin memasukan dan mengolah data yaitu klik pada bagian tab sheet “Data” untuk memasukkan data yang didapatkan dari penyebaran kuesioner yang telah dilakukan.
4. Selanjutnya untuk melihat hasil maka hanya cukup perlu klik tab sheet “Result” untuk melihat hasil pengolahan data berupa mean untuk masing-masing variabel dan item pernyataan UEQ.
5. Tahap selanjutnya untuk melihat koefisien korelasi dan reliabilitas, maka hal yang perlu dilakukan yaitu klik tab sheet “Scale_Consistency”
6. Tahap yang terakhir pada metode *user experience questioner* yaitu untuk melihat nilai *benchmark* pada masing-masing variabel, lalu klik sheet “Benchmark”, maka akan muncul grafik *benchmark* beserta penjelasannya.

Setelah Semua diolah menggunakan *Data analysis tools* maka didapatkan hasil *mean* yang berarti nilai rata-rata berdasarkan dari angka *skala likert* yang diberikan oleh responden, kemudian *variance* yang didapatkan dari transformasi data per item pertanyaan kemudian standar dev yaitu ukuran penyebaran pada setiap item kuesioner. Berikut merupakan draft pernyataan kuesioner yang terdapat pada Tabel 2.2.[32]

Tabel 2. 2 Draft pernyataan kuesioner[32]

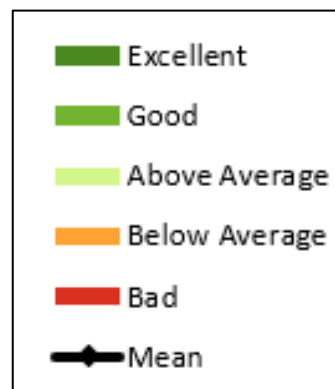
Variabel	Indikator
Attractive	Menurut pendapat saya saat menggunakan Aplikasi:
Perspiciuity	Menurut pendapat saya saat menggunakan Aplikasi:
Efficiency	Menurut pendapat saya saat menggunakan Aplikasi:
Dependability	Menurut pendapat saya saat menggunakan Aplikasi:
Stimulation	Menurut pendapat saya saat menggunakan Aplikasi:
Novelty	Menurut pendapat saya saat menggunakan Aplikasi:

Penelitian ini terdapat rentang nilai rata-rata *mean* untuk setiap variabel berikut rentang nilai rata-rata *mean* yang terlampir pada Tabel 2.3 agar mengetahui hasil evaluasi pada setiap variabel.

Tabel 2. 3 Skala penilaian Kuesioner

Rentang nilai rata-rata	Keterangan
>0,8	Evaluasi Positif
-0,8-0,8	Evaluasi Netral
<-0,8	Evaluasi Negatif

Penelitian ini terdapat skor benchmark yang bertujuan mengetahui variabel mana yang masih memiliki hasil *benchmark* yang *bad* atau *excellent* pada Gambar 2.1



Gambar 2 1 Tingkatan Penilaian *benchmark*

Berdasarkan Gambar 2.1 arti *mean* merupakan nilai rata-rata pada hasil setiap variabel jika garis *mean* berada pada kolom yang berwarna merah berarti menandakan skor *benchmark* masih *bad* berbeda jika *mean* berada pada kolom hijau maka skor *benchmark* *excellent* atau sangat baik,

2.2.8 Populasi dan Teknik Sampling

2.2.8.1. Pengetian Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya[29]. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel dapat diambil dari suatu populasi jika populasi yang akan diteliti memiliki jumlah yang besar dan

memungkinkan untuk meneliti semua populasi yang ada. Sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah *Sampling Purposive*. *Sampling Purposive* adalah teknik pengambilan sampel dengan menggunakan pertimbangan tertentu[29]. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan rumus slovin. Berikut adalah perhitungan jumlah sampel dengan rumus slovin [35]:

$$n = \frac{N}{(1 + (N \times e^2))} \quad 2.1$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah seluruh populasi

E = Error

2.2.9. Skala Likert

Skala Likert digunakan sebagai skala pengukuran dengan 7 indikator pada setiap item variabel dengan menggunakan skala 1 sampai dengan 7. Pada penelitian ini menggunakan bobot skala 1 sampai 7 yang berarti nilai tertinggi yaitu 7 dan nilai terendah yaitu 1.

2.2.10. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji validitas dalam penelitian ini berguna untuk mengukur item-item pertanyaan dan pertanyaan-pertanyaan itu dinyatakan valid Ketika nilai r hitung lebih besar dibandingkan dengan r Tabel.[35]. Uji validitas ini diukur dengan menghitung koefisien korelasi *pearson* (r hitung) yang berarti setiap item pertanyaan harus sesuai dengan total skor dari masing-masing item. Berikut merupakan rumus yang digunakan untuk menghitung *Pearson Product Moment*[35].

$$r = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n \sum y^2 - (\sum y)^2\}}} \quad 2.2$$

r = koefisien korelasi

Σx = Total jumlah dari variabel x

Σy = Total jumlah dari variabel y

Σx^2 = Kuadrat dari total jumlah variabel x

Σy^2 = Kuadrat dari total jumlah variabel y

Σxy = hasil perkalian dari total jumlah variabel x dan variabel y.

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah data yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner dapat memberikan informasi yang otentik. Uji reliabilitas dilakukan dengan menyimpulkan nilai *Cronbach's alpha* pada setiap variabel. Berikut merupakan rumus untuk menghitung reliabilitas pada masing-masing variabel:

$$r_i = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\Sigma \sigma b^2}{\sigma t^2} \right) \quad 2.3$$

r_i = reliabilitas instrument

K = jumlah butir pertanyaan

σb^2 = jumlah varian butir pertanyaan

σt = jumlah varian total