BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Pustaka

Sebelum melakukan penelitian ini, peneliti telah melakukan tinjauan literatur pada jurnal yang berkaitan dengan subjek yang dibahas, khususnya mengenai evaluasi pengalaman pengguna.

Kajian pertama berjudul "Analisis dan Evaluasi Pengalaman Pengguna PaTik Bali Dengan Metode *User Experience Questionnaire* (UEQ)" yang dilakukan pada tahun 2021 oleh I Nyoman Saputra Wahyu Wijawa, I Nyoman Alit Arsana, Ida Bagus Ary Indra Iswara, dan Putu Praba Santika. Banyaknya perangkat yang meng-*uninstall* aplikasi ini, yaitu 82.000 perangkat dari total 89.000 perangkat yang terpasang, menjadi alasan dilakukannya penelitian ini. Dengan responden sebanyak 34 orang, penelitian ini dilakukan dengan menerapkan metode *User Expereince Questionnaire* (UEQ). Hasil enam skala penilaian tersebut menunjukkan bahwa skala pengukuran berada pada tingkat yang memuaskan. Kejelasan, efisiensi, daya tarik, ketepatan, kebaruan, dan stimulasi adalah semua komponen skala. Komponen stimulasi mendapat peringkat tertinggi, sedangkan komponen kebaruan mendapat peringkat terendah. Keenam skala tersebut kemudian diolah untuk mengidentifikasi kualitas hedonis (stimulasi dan kebaruan) dan kualitas pragmatis (kejelasan, efisiensi, dan ketepatan). Sesuai hasil analisis, baik kualitas hedonis maupun pragmatis juga memperoleh penilaian baik. Selain itu, analisis *benchmark* memberikan nilai yang sangat baik. Pengalaman pengguna di PaTik Bali dapat dikatakan positif berdasarkan temuan ini. Sehingga dapat disimpulkan bahwa penyebab banyaknya angka *uninstall* pada aplikasi ini bukan disebabkan oleh pengalaman pengguna yang buruk. Kelebihan pada penelitian ini yaitu keseluruhan isi jurnal lengkap dan jelas sehingga informasi mudah diterima. Sedangkan kekurangan pada penelitian ini yaitu tidak di sertai saran untuk penelitian selanjutnya [13].

Kajian kedua berjudul "Evaluas*i User Experience* pada *Kahoot* dan *Socrative* Menggunakan Metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) (Studi pada SMKN

3 Malang)" dilakukan pada tahun 2019 oleh Fauzan Fitrada, Admaja Dwi Herlambang, dan Hanifah Muslimah Az-Zahra. Masalah yang dihadapi adalah siswa menjadi bosan dengan melakukan hal yang sama berulang-ulang. Kesediaan siswa untuk memperhatikan materi dipengaruhi oleh kurangnya semangat mereka untuk belajar. Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi pengalaman pengguna pada *kahoot* dan *socrative* untuk mengetahui lebih lanjut mengenai perasaan pengguna, apakah mereka tertarik dengan *website mobile* atau tidak. *User Experience Questionnaire* (UEQ) digunakan dalam penelitian ini untuk mengumpulkan tanggapan dari siswa di SMKN 3 Malang. Hasil analisis pada studi ini mengarahkan para peneliti pada kesimpulan bahwa pengalaman pengguna *kahoot* lebih unggul daripada *socrative*. Hanya ada satu penilaian yang kurang baik yaitu pada skala ketepatan pada indikator dapat diperediksi atau tidak dapat diprediksi. Berdasarkan grafik hasil, nilai *mean kahoot* secara signifikan lebih tinggi dari pada *socrative*. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa siswa SMKN 3 Malang lebih menyukai *kahoot* dari pada *socrative*. Kelebihan pada penelitian ini yaitu, *user experience kahoot* lebih baik hampir di semua skala penilaian dengan segala kelebihannya. Kelebihan lainnya yaitu pada pembahasan, terdapat data yang lengkap sehingga informasi dapat tersampaikan dengan jelas kepada pembaca. Sedangkan kekurangan pada penelitian ini yaitu pada skala *dependability kahoot* yang memperoleh penilaian rendah pada indikator dapat diprediksi atau tidak dapat diprediksi. Kekurangan lainnya yaitu pada bagian metodologi kurang dijelaskan secara rinci dan tidak di sertai rekomendasi perbaikan terutama pada aplikasi *socrative* yang memiliki *mean* penilaian yang rendah [14].

Kajian ketiga yang diterbitkan pada tahun 2020 berjudul "Evaluasi Pengalaman Pengguna Pada *E-Commerce Sociolla.com* Menggunakan *Usability Testing* dan *User Experience Questionnaire* (UEQ)" dilakukan oleh Shandranuur Fauziah Novitasari, Alfi Nur Rusydi, dan Yusi Tyroni Mursityo. Studi ini dilakukan karena persepsi pengguna bahwa situs *sociolla* menghabiskan banyak waktu untuk berinteraksi. SUS, *Usability Testing*, dan UEQ adalah metode yang digunakan dalam penelitian ini. Nilai *mean* pada kuisioner SUS yaitu sebesar 75,75 dari 10 responden dengan kategori *Acceptable* dan *adjectife* rating "*Good*" serta *grade*

sacale “C”. Hasil pengujian UEQ menunjukan bahwa aspek kualitas pragmatis lebih baik jika dibandingkan dengan kualitas hedonis. Kualitas pragmatis memperoleh kategori *goal-directed* dengan *mean* 3,05, sedangkan kualitas hedonis memperoleh kategori *not goal-directed* dengan *mean* 2,23. Kelebihan pada penelitian ini adalah menyertakan saran yang berguna untuk penelitian selanjutnya. Sedangkan kekurangan dari penelitian ini yaitu, tidak ada *flowchart* pada metodologi penelitian, hanya berisikan penjabaran berupa paragraf. Kekurangan lainya terdapat pada pembahasan yang kurang dijelaskan secara detail [15].

Pada tahun 2019, Reinardus Dimas Bagus Kurniawan, Niken Hendrakusma Wardani, dan Satrio Hadi Wijoyo melakukan penelitian dengan judul “Evaluasi *Usability* Aplikasi *MY JNE* Dengan Metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) Dan *Heuristic Evaluation*”. Aplikasi *MY JNE* memiliki masalah kegunaan yang mengharuskan penelitian ini dilakukan, yaitu karena bahasanya tidak konsisten dan pesan *error* yang sulit dipahami. Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui temuan pengujian serta saran untuk perbaikan desain dalam bentuk *prototype*. Metode *Heuristic Evaluation* dan metode *User Experience Questionnaire* merupakan dua metode yang digunakan dalam penelitian ini. Hasil pengukuran menggunakan *benchmark* UEQ menunjukkan bahwa aplikasi *MY JNE* memperoleh kategori buruk pada sakala ketepatan, daya tarik, kebaruan, stimulasi, dan efisiensi. Namun pada skala kejelasan masuk ke dalam kategori dibawah rata-rata. Sedangkan pengujian dengan pendekatan *Heuristic Evaluation* mengungkapkan 22 masalah kegunaan yang telah mendapat saran untuk perbaikan. Hasil pengujian *prototype* telah menyelesaikan 22 masalah sebelumnya. Namun, masalah baru dengan tingkat keparahan kecil ditemukan. Kelebihan pada penelitian ini yaitu pembahasan yang cukup lengkap dan jelas, disertai saran untuk penelitian selanjutnya. Sedangkan metode *Heuristic Evaluation* yang dilakukan secara terpisah yang menyebabkan evaluator mendiskusikan temuan dan tanggapan secara tidak langsung merupakan salah satu kekurangan dari penelitian ini. [16].

Pada tahun 2019, Cheldo Bagas Romansya, Retno Indah Rokhmawati, dan Hanifah Muslimah Az-Zahra melakukan penelitian berjudul “Aplikasi *User Experience* Aplikasi Perangkat Bergerak Ruang Guru Dengan Metode *Heuristic*

Evaluation". Penelitian ini dilakukan karena adanya permasalahan yaitu Ruang Guru merupakan salah satu aplikasi *E-Learning* yang paling banyak diunduh, namun popularitasnya berbanding terbalik dengan kegunaannya. Dengan melibatkan para ahli, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi permasalahan pada aplikasi Ruang Guru yang dapat mengganggu tingkat kegunaan. *Heuristic Evaluation* adalah metode yang digunakan dalam penelitian ini. Berdasarkan penelitian, diperoleh hasil bahwa terdapat 28 masalah yang termasuk dalam 10 kategori dari 15 prinsip *e-learning heuristic*. Masalah terbanyak terdapat pada tiga prinsip *heuristic* dengan lima permasalahan, yaitu H7 (*Aesthetic*), H4 (*Consistency and Standards*), dan H1 (*Visibility of System Statu*). H5 adalah *heuristic* yang memiliki rata-rata tingkat keparahan tertinggi. Kemudian dari permasalahan yang sudah ada, dibuat 28 saran perbaikan. Perbaikan ini dibagi ke dalam tiga kategori, yaitu perbaikan desain antarmuka, sistem dan keamanan, dan pelatihan pengguna. Kelebihan dari penelitian ini yaitu terdapat data yang lengkap dan jelas, sehingga informasi dapat tersampaikan dengan cukup baik. Kekurangan pada penelitian ini yaitu pada kesimpulan tertulis 39 permasalahan yang ditemukan oleh 4 orang *expert*, tapi 16 pertanyaan kurang di jelaskan, hanya 28 pertanyaan yang berbeda yang dicantumkan [17].

Yang membedakan penelitian ini dan penelitian sebelumnya yaitu pada penelitian ini, terdapat uji validitas dan uji reliabilitas yang untuk memastikan kuisioner yang telah disususn diatur untuk mengukur gejala dan memperoleh informasi yang valid. Sehingga hasil dari penelitian ini diharapkan lebih akurat dari penelitian sebelumnya.

2.2 Dasar Teori

Berikut merupakan kajian mengenai teori yang menjadi landasan penelitian.

2.2.1 LinkAja

LinkAja adalah suatu layanan keuangan elektronik berbasis aplikasi yang bertujuan untuk mempermudah pengguna dalam melakukan transaksi pembayaran. LinkAja menawarkan layanan untuk mengajukan pinjaman, membeli pulsa atau

data, membayar *merchant*, membayar tagihan, mengirim uang, mengirimkan donasi, membayar asuransi, dan membeli pulsa atau data [18]. PT Telekomunikasi Indonesia Tbk (T-Cash), PT Bank Mandiri Tbk (e-Cash), PT Bank Rakyat Indonesia Tbk (T-Bank), dan PT Bank Negara Indonesia Tbk (UnikQu) merupakan dompet digital milik Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang kemudian membentuk LinkAja. LinkAja dikembangkan oleh PT Fintek Karya Nusantara (Finarya) yang merupakan perusahan penyedia layanan sistem pembayaran. Kementerian BUMN resmi meluncurkannya pada 30 Juni 2019 [19].

2.2.2 Evaluasi

Pengertian evaluasi secara umum adalah memperbaiki atau mengembangakan suatu rencana pembelajaran serta aktivitas pembelajaran yang baru. Kata evaluasi berasal dari "*evaluation*" yang diambil dari perbendaharaan bahasa Indonesia yang bertujuan untuk mempertahankan kata aslinya dengan penyesuaian pelafalan menjadi "evaluasi" [20].

Peran evaluasi pada desain sistem interaktif yaitu mengkonfirmasi bahwa sebuah sistem berfungsi untuk memenuhi kebutuhan dan sesuai dengan harapan. Selain mengevalusi kemampuan fungsional pada desain suatu sistem, penilaian *user experience* yang meliputi aspek dari studi keramahan sistem, kegunaan, dan kepuasan pengguna merupakan hal yang penting juga untuk dilakukan [16].

2.2.3 *User Experience*

Reaksi seseorang terhadap produk, sistem, atau layanan disebut *User Experience*. Perilaku pengguna produk dan aspek psikologis dapat dianggap sebagai bagian dari pengalaman pengguna yang baik. Selain itu, produk harus menyediakan fitur yang memenuhi kebutuhan pengguna agar dapat memberikan pengalaman pengguna yang memuaskan.

Hal ini yang dijadikan sebagai parameter penilaian sebuah produk. Apabila sebuah produk mudah digunakan, maka akan berpengaruh pada respon pengguna yang positif. Begitu pula sebaliknya, pengguna akan memberikan respon yang

kurang baik apabila produk yang digunakan tidak sesuai antara fitur dan kebutuhan pengguna [21].

2.2.4 *User Experience Questionnaire (UEQ)*

Salah satu pendekatan kuantitatif yang digunakan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna suatu produk adalah *User Experience Questionnaire*. Metode ini bertujuan untuk memberikan evaluasi secara cepat agar kesan pengguna yang meliputi perasaan dan perilaku saat menggunakan suatu produk dapat diterima dengan baik dan utuh [22]. Selain itu, metode ini juga dapat membantu dalam evaluasi pengalaman pengguna yang berkelanjutan, subjektif, benar, dan dapat diandalkan. Metode ini memiliki enam skala penilaian yang mewakili 26 pertanyaan. Berikut penjelasan mengenai enam skala UEQ [23]:

1. Daya Tarik (*Attractiveness*)

   Kesan pengguna terhadap produk ditunjukkan oleh aspek daya tarik. Disukai atau tidaknya produk oleh pengguna, serta seberapa besar pengguna menyukai produk tersebut. Ada enam indikator dalam hal ini, yaitu: *Unpleasant* / *Pleasant*, *Attractive* / *Unattractive*, *Unlikable* / *Pleasing*, *Friendly* / *Unfriendly*, *Annoying* / *Enjoyable*, *Good* / *Bad*.

2. Ketepatan (*Dependability*)

   Aspek ketepatan menunjukkan penilaian pengguna mengenai apakah produk tersebut aman untuk digunakan dan sejauh mana pengguna dapat merasakan ketepatan melalui kontrol yang dimiliki pengguna. Ada empat indikator dalam aspek ini, yaitu *Meets expectations* / *Does not meet expectations*, *Secure* / *Not Secure*, *Obstructive* / *Supportive*, *Unpredictable* / *Predictable*.

3. Kejelasan (*Perspicuity*)

   Aspek kejelasan menunjukkan penilaian pengguna apakah produk dapat dipelajari dan apakah pengguna dapat mengenalnya. Ada empat aspek indikator dalam bidang ini, yaitu *Clear* / *Confusing*, *Eassy to learn* / *Difficult to learn*, *Understandable* / *Not Understandable*, *Complicated* / *Easy*.

4. Efisiensi (*Efficiency*)

   Penilaian pengguna terhadap kecepatan dan efisiensi produk, serta sejauh mana pengguna dapat menyelesaikan tugas dengan sedikit usaha, disebut sebagai aspek efisiensi. Ada empat indikator dalam hal ini, yaitu *Inefficient* / *Efficient*, *Organized* / *Cluttured*, *Fast* / *Slow*, *Impractical* / *Practical*.

5. Stimulasi (*Stimulation*)

   Aspek stimulasi menunjukan penilaian pengguna mengenai apakah produk menarik atau bahkan membosankan dan seberapa besar produk tersebut dapat memotivasi pengguan saat menggunakan produk tersebut. Pada aspek ini terdapat 4 indikator, yaitu *Not Interseting* / *Interseting*, *Boring* / *Exiting*, *Motivating* / *Demovating*, *Valuable* / *Inferior*.

6. Kebaruan (*Novelty*)

   Aspek kebaruan menunjukkan penilaian pengguna terhadap kreativitas dan inovasi produk. Ada empat indikator pada aspek tersebut, yaitu *Inventive* / *Conventional*, *Creative* / *Dull*, *Conservative / Innovative*, *Usual* / *Leading edge*.

2.2.5 *Data Analysis Tools*

Data kuesioner UEQ diolah dengan bantuan alat yaitu Data *Analysis Tools* [23]. Pada www.ueq-online.org yang merupakan situs resmi UEQ, Data *Analysis Tools* dapat diunduh dalam bentuk file *Excel*. Dr. Martin Schrepp mengembangkan UEQ Data *Analysis Tools* yang bertujuan untuk memudahkan pengguna dalam menganalisis data UEQ. Pengguna hanya perlu memasukkan data ke lembar kerja *Excel* untuk memproses dan menganalisis data. Data akan diproses secara otomatis untuk menginterpretasikan hasil kuesioner, dan grafik akan membantu dalam menggambarkan temuan penelitian [1]. Dengan membandingkan hasil setiap skala dengan nilai pada Tabel 2.1 di bawah ini, nilai setiap skala UEQ dapat diketahui [23].

Tabel 2. 1 *Benchmark* Interval Skala UEQ [22]

	Excellent	***Good***	***Above Average***	***Bellow Average***	***Bad***
Daya Tarik	≥ 1,75	≥ 1,52 < 1,75	≥ 1,17 < 1,52	≥ 0,7 < 1,17	< 0,7
Kejelasan	≥ 1,9	≥ 1,56 < 1,9	≥ 1,08 < 1,56	≥ 0,64 < 1,08	< 0,64
Efisiensi	≥ 1,78	≥ 1,47 < 1,78	≥ 0,98 < 1,47	≥ 0,54 < 0,98	< 0,54
Ketepatan	≥ 1,65	≥ 1,48 < 1,65	≥ 1,14 < 1,48	≥ 0,78 < 1,14	< 0,78
Stimulasi	≥ 1,55	≥ 1,31 < 1,55	≥ 0,99 < 1,31	≥ 0,5 < 0,99	< 0,5
Kebaruan	≥ 1,4	≥ 1,05 < 1,4	≥ 0,71 < 1,05	≥ 0,3 < 0,71	< 0,3