

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Pustaka

Pada tahapan ini, kajian pustaka dilakukan untuk mengumpulkan data dan informasi yang berkaitan dengan judul penelitian. Kemudian data dan informasi yang sudah dikumpulkan tersebut akan dijadikan sebagai data pendukung dan pembanding dalam penelitian yang sedang dilakukan. Penelitian ini sendiri melakukan kajian literatur pada sepuluh jurnal yang terkait dengan judul dari penelitian ini. Sepuluh jurnal tersebut terdiri dari tujuh jurnal nasional dan tiga jurnal internasional dengan jurnal paling terbaru adalah pada tahun 2021 dan jurnal yang paling terlama adalah pada tahun 2018. Dimana dari total sepuluh jurnal tersebut, diambil dua jurnal yang akan digunakan sebagai jurnal acuan utama dari setiap metode yang digunakan. Pertama untuk metode *Heuristic Evaluation* itu sendiri menggunakan penelitian yang dilakukan oleh Dian Rusvinasari, Arief Setyanto, dan M. Rudyanto Arief pada tahun 2020 yang berjudul “Analisis *User Interface* pada Aplikasi *Mobile* Pelaporan *Online* Menggunakan *Heuristic Evaluation*” sebagai jurnal acuan untuk metode tersebut [11]. Kemudian untuk metode *Pieces Framework* menggunakan penelitian yang dilakukan oleh Nanda Kinanti Amelia Putri dan Aries Dwi Indriyanti pada tahun 2021 yang berjudul “Penerapan *PIECES Framework* sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Penggunaan Sistem Informasi Akademik Terpadu (SIKADU) pada Universitas Negeri Surabaya” sebagai jurnal acuan untuk metode tersebut [4].

Selanjutnya, pada sepuluh jurnal tersebut diringkas menggunakan kerangka 3C2S yang merupakan singkatan dari *Compare* yang berfungsi untuk mencari kesamaan; *Contrast* untuk mencari ketidaksamaan; *Criticize* untuk memberikan kritik terhadap penelitian terdahulu; *Synthesize* untuk memberikan ide baru

berdasarkan penelitian terdahulu; dan *Summarize* untuk meringkas. Hasil ringkasan tersebut akan disajikan pada sebuah tabel yang telah memuat ke sepuluh jurnal penelitian terdahulu tersebut. Adapun tabel penyajian data referensi dari sepuluh penelitian terdahulu itu sendiri dapat dilihat pada Tabel 2.1 berikut.

Tabel 2.1 Penyajian Data Referensi

No	Judul	Comparing	Contrasting	Criticize	Synthesize	Summarize
1	Analisis <i>User Interface</i> pada Aplikasi <i>Mobile</i> Pelaporan <i>Online</i> Menggunakan <i>Heuristic Evaluation</i> [11]	Melakukan penelitian dengan menggunakan metode <i>Heuristic Evaluation</i> yang berfungsi untuk mengukur sejauh mana <i>problem usability</i> (kegunaan) sebuah perangkat lunak dalam desain antarmuka sama seperti penelitian yang akan dilakukan.	Melakukan evaluasi desain antarmuka terhadap aplikasi Laporan Sleman, sedangkan penelitian yang akan dilakukan adalah pada aplikasi <i>CGV Cinemas</i> Indonesia. Selain itu, penelitian pada aplikasi Laporan Sleman tersebut menggunakan responden yang belum pernah menggunakan aplikasi terkait, sementara penelitian yang akan dilakukan hanya akan menggunakan responden yang telah menggunakan aplikasi terkait yaitu <i>CGV Cinemas</i> Indonesia setidaknya minimal 2 kali.	Berdasarkan frekuensi <i>think aloud</i> , yang merupakan salah satu dari 10 prinsip Nielsen, hanya ditemukan 59 frekuensi data verbal dari 100 responden. Hal ini dikarenakan beberapa responden tidak memberikan kritik atau saran, selain itu data verbal dari beberapa responden yang tidak sesuai dan tidak ada kaitannya dengan topik penelitian.	Penelitian ini menggunakan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, yaitu dengan menggunakan metode <i>Heuristic Evaluation</i> agar selaras dengan penelitian dalam pengukuran evaluasi desain antarmuka terhadap kepuasan pengguna.	Penelitian ini menunjukkan bahwa sistem dapat dikatakan berada pada tingkat <i>usability</i> yang baik baik dan sudah memenuhi kriteria sebuah <i>usability</i> pada sebuah aplikasi ketika berada pada persentase minimal 75% seperti yang terjadi pada aplikasi Laporan Sleman yang memperoleh hasil pengujian sebesar itu.
2	Analisis <i>User Interface</i> terhadap <i>Website</i> Berbasis <i>E-Learning</i> dengan Metode <i>Heuristic Evaluation</i> [6]	Melakukan penelitian dengan menggunakan metode <i>Heuristic Evaluation</i> yang berfungsi untuk melakukan analisis terhadap desain antarmuka <i>HCI</i> sama seperti penelitian	Melakukan analisa terhadap <i>user interface</i> dari suatu <i>website e-learning</i> , sedangkan penelitian yang akan dilakukan adalah pada aplikasi	Penelitian tersebut tidak menggunakan responden eksternal sebagai penguji sistem yang diuji, dikarenakan peneliti langsung meneliti	Penelitian ini menggunakan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya yaitu dengan menggunakan	Penelitian ini menunjukkan bahwa <i>website e-learning</i> NetAcad memiliki desain <i>user interface</i> yang sudah cukup baik. Dikarenakan, desain dari

No	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Contrasting</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
		yang akan dilakukan.	CGV Cinemas Indonesia.	dari objek penelitiannya yaitu <i>website interface</i> .	metode Heuristic <i>Evaluation</i> agar selaras dengan penelitian dalam pengukuran evaluasi desain antarmuka terhadap kepuasan pengguna.	<i>website</i> tersebut hampir memenuhi secara keseluruhan 10 prinsip yang dimiliki oleh teori evaluasi heuristik tersebut, lebih tepatnya telah memenuhi 7 dari 10 prinsip.
3	Perbandingan Analisa <i>Usability</i> Desain <i>User Interface</i> Pada <i>Website</i> Shopee Dan Bukalapak Menggunakan Metode Heuristic <i>Evaluation</i> [12]	Melakukan penelitian untuk mengidentifikasi masalah-masalah pada antarmuka atau <i>User Interface</i> suatu perangkat lunak menggunakan metode Heuristic <i>Evaluation</i> sama seperti penelitian yang akan dilakukan.	Melakukan evaluasi terhadap masalah-masalah antarmuka pada dua aplikasi yaitu Shopee dan Bukalapak sekaligus melakukan perbandingan dari kedua aplikasi tersebut, sedangkan penelitian yang akan dilakukan hanya pada satu aplikasi saja yaitu CGV Cinemas Indonesia.	Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian hanya menggunakan proses <i>scoring</i> biasa yang dibuat dan ditentukan sendiri oleh peneliti.	Penelitian ini menggunakan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, yaitu melakukan analisis pengukuran untuk mengidentifikasi masalah-masalah pada antarmuka atau <i>User Interface</i> suatu perangkat lunak menggunakan metode Heuristic <i>Evaluation</i> agar selaras dengan penelitian dalam pengukuran evaluasi desain antarmuka terhadap kepuasan pengguna.	Penelitian ini menunjukkan bahwa dipilihnya metode heuristik ini dikarenakan metode ini dianggap lebih <i>valid</i> , karena menguji atau menanyakan langsung pengalaman pengguna dalam mengakses <i>website</i> yang dijadikan objek. Dan sesuai tujuan awal dilakukan penelitian untuk mengetahui perbandingan kelebihan dan kekurangan dari masing-masing objek, akhirnya didapatkan hasil bahwa dari semua karakteistik Heuristic yang diuji, <i>website</i> Shopee lebih unggul dibanding dengan <i>website</i> Bukalapak.

No	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Contrasting</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
4	Analisis <i>User Interface</i> Pada <i>Website</i> Stainu Pacitan Menggunakan Metode <i>Eight Golden Rules</i> [13]	Melakukan penelitian untuk mengetahui sejauh mana tingkat keberterimaan <i>user interface</i> pada aplikasi sama seperti penelitian yang akan dilakukan.	Melakukan pengukuran untuk mengetahui sejauh mana tingkat keberterimaan <i>user interface</i> pada <i>website</i> Stainu Pacitan menggunakan metode <i>Eight Golden Rules</i> , sedangkan penelitian yang akan dilakukan adalah pada aplikasi CGV Cinemas Indonesia dan menggunakan metode <i>Heuristic Evaluation</i> .	Dalam menentukan skala penerimaan responden terhadap <i>website</i> Stainu Pacitan, peneliti hanya menggunakan rentang skor yang dibuat dan ditentukan sendiri oleh peneliti.	Penelitian ini menggunakan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, yaitu untuk mengetahui sejauh mana tingkat keberterimaan <i>user interface</i> pada suatu aplikasi sama agar selaras dengan penelitian dalam pengukuran evaluasi desain antarmuka terhadap pengguna.	Penelitian ini menunjukkan bahwa analisis yang digunakan dalam penelitian ini yang menggunakan <i>Eight Golden Rules</i> atau 8 prinsip <i>golden rule</i> dilakukan untuk melakukan pengujian apakah <i>user interface</i> pada <i>web</i> sudah sesuai dengan keinginan pengguna. Dan dari hasil analisis ditemukan bahwa rata-rata dari setiap variabel dapat dinyatakan baik. Lebih jelasnya 8 variabel tersebut diantaranya adalah variabel konsistensi, Variabel Shortcut, Variabel Umpan Balik, Variabel <i>Closure Dialogue</i> , <i>Simple Error Handling Variables</i> , <i>Resersible Action Variables</i> , Variabel <i>Put User In Control</i> , dan <i>Reduce Variabel Short Term Memory Load</i> .
5	Penerapan <i>PIECES Framework</i> sebagai Evaluasi Tingkat	Melakukan penelitian menggunakan metode <i>PIECES Framework</i> yang	Melakukan analisis evaluasi kepuasan pengguna pada	Belum dilakukan penelitian terhadap layanan sistem	Penelitian ini menggunakan penelitian yang	Penelitian ini menunjukkan bahwa metode <i>PIECES</i>

No	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Contrasting</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
	Kepuasan Mahasiswa terhadap Penggunaan Sistem Informasi Akademik Terpadu (SIAKADU) pada Universitas Negeri Surabaya [4]	bertujuan untuk menganalisis serta melakukan evaluasi kepuasan pengguna terhadap suatu aplikasi sama seperti penelitian yang akan dilakukan.	sebuah <i>website</i> Sistem Informasi Akademik Terpadu (SIAKADU), sedangkan penelitian yang akan dilakukan adalah pada pengguna aplikasi CGV Cinemas Indonesia.	informasi lain yang ada di Universitas Negeri Surabaya. Dan belum juga dilakukan pengembangan terhadap teknik evaluasi yang berbeda dari penelitian sebelumnya.	telah dilakukan sebelumnya, yaitu untuk mengukur sejauh mana tingkat kepuasan pengguna pada suatu aplikasi menggunakan metode <i>PIECES Framework</i> agar selaras dengan penelitian yang akan dilakukan.	<i>Framework</i> yang memiliki enam dimensi penelitian, yakni <i>Performance</i> , <i>Information and Data</i> , <i>Economics</i> , <i>Control and Security</i> , <i>Efficiency</i> , dan <i>Service</i> ; digunakan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan mahasiswa guna menilai tingkat kompatibilitas kebutuhan pengguna SIAKADU. Menurut temuan penelitian, dari enam variabel yang membentuk kerangka <i>PIECES</i> , nilai <i>Performance</i> (3,76), nilai <i>Information and Data</i> (4,11), nilai <i>Economics</i> (3,74), nilai <i>Control and Security</i> , <i>Efficiency</i> (4,02), dan <i>Service</i> (4,05) memiliki nilai rata-rata tertinggi (4,10). Dari analisis <i>PIECES</i> ini dapat disimpulkan bahwa implementasi SIAKADU UNESA versi <i>website</i> sudah baik, efisien, efektif dalam memuaskan penggunaannya.

No	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Contrasting</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
6	Penerapan Metode <i>PIECES Framework</i> Dalam Analisis dan Evaluasi Aplikasi M-BCA [9]	Melakukan penelitian dengan mengidentifikasi masalah untuk mengetahui seberapa puas pengguna terhadap suatu aplikasi menggunakan metode <i>PIECES Framework</i> sama seperti penelitian yang akan dilakukan.	Melakukan identifikasi permasalahan aplikasi dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna pada pengguna aplikasi m-BCA, sedangkan penelitian yang akan dilakukan adalah pada pengguna aplikasi CGV Cinemas Indonesia.	Peneliti masih belum konsisten dalam penyebutan indikator pada jurnalnya. Di beberapa penjelasan peneliti menyebutkan 6 kerangka kerja pada metode yang digunakan, namun di beberapa penjelasan peneliti juga ada menyebutkan 5 kerangka kerja pada metode. Sementara jumlah kerangka kerja yang benar pada metode Pieces Framework ini adalah 6 enam kerangka kerja.	Penelitian ini menggunakan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, yaitu dengan melakukan identifikasi permasalahan aplikasi untuk mengukur sejauh mana tingkat kepuasan pengguna pada suatu aplikasi menggunakan metode <i>PIECES Framework</i> agar selaras dengan penelitian yang akan dilakukan.	Penelitian ini menunjukkan bahwa Berdasarkan metode <i>PIECES Framework</i> yang mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi m-BCA dengan menggunakan <i>Performance, Information, Economics, Control, Efficiency</i> , dan <i>Service</i> , maka dapat dilihat tingkat kepuasan pengguna dari masing-masing domain, dengan <i>Performance</i> menerima nilai 4,23, <i>Information</i> menerima nilai 4,44, <i>Economics</i> menerima nilai 4,60, <i>Control</i> menerima nilai 4,59, <i>Efficiency</i> menerima nilai 4,62, dan <i>Service</i> menerima nilai 4,65. Karena masing-masing nilai berada dalam rentang 3,4 dan 4,91, program m-BCA telah memuaskan pengguna.
7	Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap	Melakukan penelitian untuk mengukur tingkat kepuasan	Melakukan survey kepuasan pengguna	Penelitian masih hanya dilakukan	Penelitian ini menggunakan	Penelitian ini menunjukkan bahwa

No	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Contrasting</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
	Aplikasi Pelayanan Pelanggan Dengan Metode CSI dan Servqual [14]	pengguna secara menyeluruh pada suatu layanan aplikasi sama seperti penelitian yang akan dilakukan.	terhadap aplikasi pelayanan pengguna Genesys menggunakan metode CSI dan Servqual, sedangkan penelitian yang akan dilakukan pada aplikasi CGV Cinemas Indonesia dan menggunakan metode Heuristic Evaluation dan metode <i>PIECES Framework</i> .	pada petugas <i>customer service</i> yang ada di dalam PT. KAI saja. Belum dilakukan di unit-unit lainnya.	penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, yaitu melakukan pengukuran kualitas sebuah layanan terhadap kepuasan pengguna agar selaras dengan penelitian.	<i>customer service</i> PT. KAI puas dengan penggunaan aplikasi Genesys. Ukuran <i>font</i> , <i>gap</i> dan tampilan yang menarik menjadi evaluasi perbaikan bagi pengelola agar PT. KAI lebih optimal memberikan pelayanan. Juga disarankan untuk menerapkan fitur efisiensi pekerja untuk menanggapi setiap masukan atau keluhan pekerja.
8	<i>User Interface Improvement in English Kids Talk Application using The Heuristic Evaluation Method</i> [15]	Melakukan beberapa pengujian antarmuka dan menganalisis interpretasi antarmuka suatu aplikasi menggunakan metode <i>Heuristic Evaluation</i> sama seperti penelitian yang akan dilakukan.	Mengevaluasi antarmuka pengguna menggunakan evaluasi heuristik yang diambil dan dianalisis dengan pengujian kegunaan (<i>usability</i>) pada aplikasi <i>English Kids Talk</i> , sedangkan penelitian yang akan dilakukan pada aplikasi CGV Cinemas Indonesia.	Penelitian tidak melibatkan langsung responden atau pengguna aplikasi terkait sebagai penguji antarmukanya.	Penelitian ini menggunakan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, yaitu melakukan pengujian antarmuka dan menganalisis interpretasi antarmuka suatu aplikasi menggunakan metode <i>Heuristic Evaluation</i> agar selaras dengan penelitian dalam pengukuran	Penelitian ini menunjukkan bahwa uji coba akan dilakukan beberapa kali karena disesuaikan dengan keinginan pengguna. Dan <i>Usability Testing</i> dilakukan untuk dapat mengevaluasi matriks heuristik. Pengujian skenario dilakukan dengan cara pengguna yang menjalankan prototipe, dan supervisor menilai apakah pengguna dapat menyelesaikan misi.

No	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Contrasting</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
					evaluasi desain antarmuka terhadap kepuasan pengguna.	
9	<i>Analysis of Customer Satisfaction with Importance Performance Analysis (IPA) Method in One of the Banking Industries</i> [16]	Melakukan penelitian untuk mengukur tingkat kualitas layanan serta kepuasan pengguna sama seperti penelitian yang akan dilakukan.	Melakukan pengukuran terhadap kepuasan pengguna di Industri Perbankan dengan metode IPA (<i>Importance Performance Analysis</i>), sedangkan penelitian yang akan dilakukan pada aplikasi CGV Cinemas Indonesia dan menggunakan metode <i>PIECES Framework</i> .	Masih diperlukan analisis lebih lanjut untuk menentukan skala prioritas dalam upaya memperbaiki setiap atribut yang ada pada penelitian.	Penelitian ini menggunakan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, yaitu melakukan analisis pengukuran terhadap kepuasan pengguna.	Penelitian ini menunjukkan bahwa lima poin Skala Likert yang diterapkan dalam hasil analisis metode IPA menunjukkan hubungan antara pentingnya indikator dan kepuasan yang dirasakan atau pertunjukan.
10	<i>Relationship between Service Quality, Customer Loyalty and Customer Satisfaction</i> [17]	Melakukan penelitian untuk mengetahui apakah kepuasan pengguna memediasi hubungan antara kualitas layanan dan loyalitas pengguna sama seperti penelitian yang akan dilakukan.	Melakukan analisis terhadap kepuasan pengguna yang memediasi hubungan antara kualitas layanan dan loyalitas pengguna, sedangkan penelitian yang akan dilakukan hanya menganalisis sampai pada kualitas layanan dan kepuasan pengguna saja tanpa melibatkan terkait	Hasil penelitian tidak berlaku untuk pelanggan industri lain di luar sektor perbankan. Dan dari total 700 kuesioner yang dibagikan, hanya 479 tanggapan yang dapat diselesaikan dan dikembalikan.	Penelitian ini menggunakan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, yaitu melakukan analisis terhadap kepuasan pengguna yang memediasi hubungan antara kualitas layanan dan loyalitas pengguna agar selaras dengan	Penelitian ini menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pengguna. Data dikumpulkan dari nasabah delapan bank di Pakistan melalui kuesioner. Dan hasil penelitian menunjukkan pengaruh signifikan kualitas layanan terhadap loyalitas pengguna. Kepuasan pengguna ditemukan

No	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Contrasting</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
			loyalitas pengguna.		penelitian dalam pengukuran kualitas sebuah layanan terhadap kepuasan pengguna.	memiliki efek mediasi yang signifikan pada hubungan antara kualitas layanan dan loyalitas pengguna.

Berdasarkan Tabel 2.1 di atas, dapat disimpulkan bahwa perbedaan penelitian ini dengan sepuluh referensi penelitian di atas adalah pada objek penelitian, metode yang digunakan dalam penelitian, dan tempat studi kasus penelitian. Sementara itu, persamaan yang didapatkan dari penelitian yang dilakukan dengan penelitian yang sebelumnya ialah tujuan penelitian yang memilih arah yang sama, yaitu untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan. Juga dapat diketahui bahwa pada penelitian sebelumnya belum pernah dilakukannya **Evaluasi *User Interface* Aplikasi CGV Cinemas Indonesia Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Heuristic Evaluation dan Pieces Framework**. Penelitian ini juga dilakukan untuk membantu beberapa pihak seperti pihak *pengembang aplikasi* agar dapat mengevaluasi serta memperbaiki juga meningkatkan kualitas layanan aplikasi mereka; lalu *pihak perusahaan* agar tetap dapat berkembang dengan baik dari adanya evaluasi dan peningkatan kualitas layanan dari aplikasi yang mereka luncurkan; setelah itu yang paling utama adalah pada pihak *pengguna aplikasi CGV Cinemas Indonesia* yang kiranya dapat membantu mereka yang sering mengalami kendala terkait permasalahan pada aplikasi.

2.2 Dasar Teori

Pada bagian ini, membahas terkait dasar teori yang sesuai dengan topik pada penelitian ini. Adapun dasar teori yang digunakan adalah sebagai berikut:

2.2.1 Populasi

Dalam sebuah pembahasan penelitian menyatakan bahwa populasi merupakan keseluruhan elemen yang akan dijadikan wilayah generalisasi. Elemen populasi tersebut adalah keseluruhan subjek yang akan diukur [18]. Elemen populasi merupakan unit yang diteliti yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang telah ditetapkan untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya [18]. Di pembahasan lain, juga

dijelaskan bahwa populasi adalah suatu kelompok atau kumpulan objek yang akan digeneralisasikan dari hasil penelitian [19].

Berdasarkan dari dua definisi tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa populasi merupakan keseluruhan dari objek ataupun subjek yang telah ditetapkan untuk diukur, diteliti, serta ditarik kesimpulannya. Populasi yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah mahasiswa yang telah mengambil mata kuliah Interaksi Manusia dan Komputer (IMK) atau mata kuliah lain yang berkaitan mempelajari desain *User Interface* (UI) yang juga sudah pernah menggunakan aplikasi CGV Cinemas Indonesia.

2.2.2 Teknik *Sampling*

Sebuah penelitian menyebutkan bahwa sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Masih di penelitian yang sama, juga dijelaskan bahwa sampel merupakan himpunan bagian atau subset dari suatu populasi dan sampel memberikan gambaran yang benar mengenai populasi. Sampel merupakan bagian dari populasi yang ada, sehingga untuk pengambilan sampel harus menggunakan cara tertentu yang didasarkan oleh pertimbangan-pertimbangan yang ada [19].

Jumlah sampel yang digunakan dalam kuesioner pra-penelitian sebelumnya sebanyak 100 responden, dimana dalam pengumpulannya dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada sejumlah responden secara acak. Teknik *sampling* yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *Purposive Sampling*, dimana metode ini merupakan metode *non-random sampling* dan yang ditekankan untuk menjadi sampel adalah dari adanya pertimbangan karakteristik atau ciri-ciri tertentu.

Pada penelitian ini jumlah mahasiswa yang telah mengambil mata kuliah Interaksi Manusia dan Komputer (IMK) atau mata kuliah lain yang berkaitan mempelajari desain *User Interface* (UI) dan yang juga sudah pernah menggunakan aplikasi CGV Cinemas Indonesia masih tidak diketahui dengan pasti, sehingga

untuk menghitung jumlah sampel minimum yang dibutuhkan dalam penelitian ini ialah dengan menggunakan formula Lemeshow untuk populasi yang tidak diketahui seperti rumus 2.1 berikut ini [11] :

$$n = \frac{Z^2 \times P (1-P)}{d^2} \quad (2.1)$$

Dimana:

n = jumlah sampel

Z = nilai standar Z pada kepercayaan 95% = 1,96

P = maksimal estimasi 50% = 0,5

d = alpha (0,10) atau *sampling error* = 10%

2.2.3 Kualitas Layanan

Kualitas layanan merupakan suatu tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pengguna. Salah satu penelitian juga menjelaskan bahwa apabila jasa yang diterima pengguna sesuai dengan yang diharapkan oleh mereka, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pengguna, maka kualitas jasa dipersepsikan ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima justru lebih rendah daripada yang diharapkan pengguna, maka kualitas jasa dianggap buruk. Mengacu pada pengertian tersebut, maka dapat diartikan bahwa konsep kualitas layanan adalah suatu daya tanggap dan realitas dari jasa yang diberikan perusahaan [8].

Oleh karena itulah, berdasarkan uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan yang diharapkan oleh pengguna yang mana diposisikan sebagai penerima layanan akan mengharapkan tingkat keunggulan dari setiap jasa layanan yang didapat dari layanan yang telah didapatkan. Jika layanan yang diberikan melampaui harapan pengguna, maka kualitas layanan yang diberikan tersebut akan mendapatkan persepsi yang baik dari para penerima layanan.

2.2.4 HCI (*Human Computer Interaction*)

Human Computer Interaction (HCI) atau yang juga berarti interaksi manusia dan komputer adalah bidang ilmiah yang mempelajari komunikasi dan interaksi antara pengguna dan suatu sistem, baik itu sistem komputer atau sistem yang ditemukan dalam kehidupan sehari-hari [6]. Lebih jelasnya, HCI ini sendiri merupakan jenis interaksi yang terjadi antara komputer dan pengguna yang berfokus pada desain, evaluasi, dan implementasi interaksi ini [12].

Jadi, dapat disimpulkan dari beberapa definisi di atas bahwa HCI ini merupakan komunikasi dan interaksi yang terjadi antara pengguna dan sistem komputernya. Interaksi yang terjadi tersebut berfokus pada desain, evaluasi, serta implementasi antara pengguna dengan sistemnya.

2.2.5 *User Interface* (UI)

User Interface (UI) atau yang juga berarti antarmuka pengguna adalah bagian penting dari desain sistem informasi yang membutuhkan keterlibatan pengguna untuk menyediakan proses *input* dan *output*. Antarmuka pengguna yang baik adalah antarmuka yang memungkinkan pengguna terhubung dengan sumber informasi secara terpadu. Pengguna akan lebih mudah menggunakan dan memahami aplikasi dengan desain antarmuka yang menarik dan ramah pengguna. Karena desain yang baik adalah kunci utama untuk membuat pengguna tertarik untuk menguji dan menggunakan aplikasi, desain antarmuka terkait dengan tampilan layar pengguna [20].

Jadi, dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa *User Interface* (UI) atau antarmuka pengguna adalah desain tampilan yang ditampilkan di layar perangkat seluler seperti tablet, *smartphone*, laptop, dan sebagainya. Tampilan aplikasi atau perangkat, yang dilihat dan diatur oleh antarmuka pengguna untuk memudahkan pengguna menggunakan atau mengoperasikan program atau perangkat, cenderung menjadi fokus perhatian dalam antarmuka pengguna.

2.2.6 Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) sendiri merupakan suatu tingkatan dimana perkiraan kinerja produk sesuai dengan harapan pengguna. Sementara itu, dalam penelitian lain mendefinisikan kepuasan pengguna sebagai evaluasi dari keseluruhan pengguna atas apa yang mereka harapkan dengan apa yang mereka terima mengenai pemenuhan kebutuhan, tujuan atau ideal mereka terhadap suatu produk atau jasa. Kemudian, terciptanya kepuasan tersebut akan dapat memberikan beberapa manfaat yang diantaranya hubungan antara perusahaan dan pengguna dapat menjadi lebih harmonis serta dapat menjadi dasar bagi pembelian ulang dan menciptakan loyalitas pengguna serta rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan perusahaan [21].

Jadi, dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan merupakan fungsi dari harapan dan kinerja yang dirasakan. Jika kinerja produk atau jasa lebih rendah dari yang diharapkan, pengguna akan merasa tidak puas. Jika kinerja produk atau jasa sesuai harapan maka pengguna akan merasa puas (*satisfied*), dan jika kinerja produk atau jasa melebihi harapan maka pengguna akan merasa sangat puas (*delighted*).

2.2.7 Aplikasi

Kata aplikasi itu sendiri berasal dari kata *application* yang memiliki arti penerapan, lamaran, dan penggunaan. Secara istilah aplikasi adalah program siap pakai yang dibuat untuk melaksanakan suatu fungsi tertentu bagi pengguna aplikasi dan dapat digunakan untuk mencapai sasaran yang dituju. Sementara itu, pengertian aplikasi jika menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah penerapan dari suatu rancangan sistem untuk mengolah data yang menggunakan aturan atau ketentuan bahasa pemrograman tertentu [22].

Jadi, berdasarkan dari beberapa definisi tersebut maka dapat disimpulkan bahwa aplikasi itu sendiri merupakan suatu *program* komputer yang dibuat untuk

mengerjakan dan melaksanakan tugas tertentu dari seorang *user* (pengguna) yang menggunakannya.

2.2.8 Tiket Elektronik (*E-Ticket*)

E-ticket atau *electronic ticket* adalah suatu cara untuk mendokumentasikan proses penjualan dari aktifitas perjalanan pelanggan tanpa harus mengeluarkan dokumen berharga secara fisik. Di dalam *e-ticket* ini terdapat beberapa manfaat yang dimana salah satunya seperti dapat menghemat biaya karena dengan adanya *e-ticket* dapat mengurangi biaya yang terkait dengan percetakan tiket ke calon pelanggan. *E-ticket* pun juga dapat membuat perusahaan menghemat biaya tenaga kerja karena dengan *e-ticket* ini maka tidak diperlukan lagi tenaga kerja tambahan untuk melakukan pencetakan tiket kepada calon pelanggan. Manfaat lain yang didapatkan dari *e-ticket* ini adalah keselamatan dan keamanan calon pelanggan yang tidak perlu khawatir lagi dengan tiket yang hilang karena dapat dicetak kembali oleh calon pelanggan ataupun oleh administrator yang bertugas [23].

Jadi, berdasarkan definisi di atas maka dapat disimpulkan bahwa konsep *e-ticket* ini adalah fasilitas atau layanan pemesanan tiket secara *online* dimana nantinya tiket ini tidak berupa seperti tiket secara fisik, melainkan dalam bentuk tiket *digital*. Dimana semua informasi mengenai *e-ticket* ini disimpan secara *digital* dalam sistem komputer.

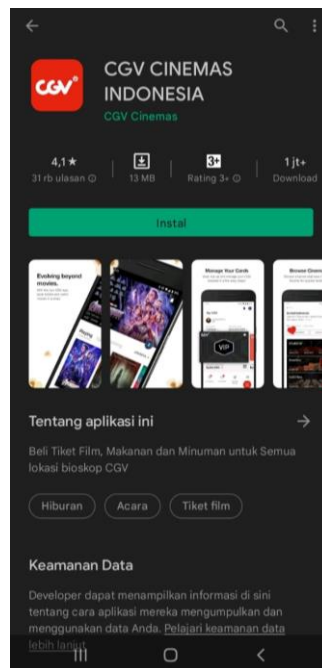
2.2.9 Aplikasi CGV Cinemas Indonesia



Gambar 2.1 Logo Aplikasi CGV Cinemas Indonesia

Aplikasi CGV Cinemas Indonesia merupakan sebuah *platform* hiburan berbasis aplikasi yang menyediakan layanan pembelian tiket bioskop. CGV Cinemas Indonesia sendiri merupakan perusahaan bisnis industri bioskop cabang Indonesia yang pertama kali didirikan pada tahun 2004. Kantor pusat CGV, juga dikenal sebagai CJ CGV (anak perusahaan dari CJ Group), berlokasi di Korea Selatan, perusahaan bioskop *multiplex* terbesar di negara tersebut. Sedikit ulasan mengenai sejarahnya, CGV ini dikelola langsung oleh PT Graha Layar Prima dan ternyata juga telah mengalami sejumlah perubahan nama atau *rebranding*. Blitzmegaplex adalah nama lama di mana CGV beroperasi dari tahun 2006 hingga berubah nama sekali lagi menjadi CGV Blitz pada akhir tahun 2016. CGV secara resmi berubah nama menjadi CGV Cinemas Indonesia pada 1 Januari 2017 [24]. CGV Cinemas Indonesia kini telah mengoperasikan 50 bioskop di 23 kota di Indonesia. CGV Cinemas Indonesia ini memudahkan kliennya dengan menawarkan layanan pembelian tiket *online* melalui *website* dan aplikasi *mobile* berkat jaringannya yang luas [25]. Namun jika berdasarkan data aplikasi CGV Cinemas Indonesia periode 2022, sesuai data terbarunya telah mengoperasikan 67 bioskop di 33 kota di Indonesia.

Sejak perilisannya di tahun 2014 lalu sampai saat ini, aplikasi CGV Cinemas Indonesia yang berbasis *mobile* ini telah mencapai lebih dari 1 juta lebih pengunduh pada *Google Play Store*, dan juga mendapatkan *rating* 3+ pada pembelian *digital* IARC, serta mendapat nilai sejumlah 4,1 bintang dengan mencapai 31 ribu ulasan. Dalam tampilannya pada halaman unduhan di mesin pencarian aplikasi *Google Play Store*, aplikasi CGV Cinemas Indonesia juga menampilkan beberapa ulasan gambar terkait seperti promosi, informasi film yang sedang tayang, pemilihan tempat duduk, informasi terkait film yang sedang *trending*, informasi jam tayang, melihat informasi *CGV Member*, dan lainnya. Hal tersebut dapat dilihat pada Gambar 2.2 berikut.



Gambar 2. 2 Aplikasi CGV Cinemas Indonesia di *Google Play Store*



Gambar 2.3 Rating Aplikasi CGV Cinemas Indonesia di Google *Play Store*

2.2.10 Metode *Heuristic Evaluation*

Heuristic Evaluation atau evaluasi heuristik itu sendiri adalah metode untuk memeriksa kegunaan dan membantu mengidentifikasi masalah dengan antarmuka suatu perangkat lunak. Evaluasi Heuristik ini dibuat dan dikembangkan oleh Nielsen dan Molich, hampir sama dengan *Cognitive Walkthrough* tetapi sedikit terstruktur dan sedikit terarah. Evaluasi heuristik ini juga merupakan teknik evaluasi desain yang populer digunakan karena metodenya lebih mudah untuk mendeteksi dan mendiagnosis masalah kegunaan. Dimana *evaluator* akan melakukan evaluasi melalui kinerja dari serangkaian tugas dengan perancangan dan dilihat kesesuaiannya dengan kriteria setiap tingkat [6]. Berbeda dengan metode serupa lainnya, metode *Heuristic Evaluation* ini tidak menggunakan *end user* biasa saja sebagai *evaluator*, melainkan menggunakan *evaluator* dengan

ketentuan bahwa *evaluator* tersebut ahli atau setidaknya harus mengerti dengan konsep desain antarmuka yang baik [26].

Evaluasi menggunakan metode evaluasi heuristik ini bertujuan untuk dapat mengetahui kegunaan efisiensi, dan efektifitas dari antarmuka sistem yang berbasis pada sepuluh prinsip Jacob Nielsen yang diantaranya adalah sebagai berikut [7] :

- 1) ***Visibility of System Status***; Sistem harus memberikan informasi kepada pengguna tentang apa yang terjadi.
- 2) ***Match between System and The Real World***; Sistem haruslah mampu memberikan informasi yang mudah dipahami seperti bahasa sehari-hari. Untuk memberikan kesan keakraban dan kepercayaan bagi pengguna.
- 3) ***User Control and Freedom***; Mampu memberikan kemudahan dan kebebasan kepada pengguna dalam menggunakan *interface*.
- 4) ***Consistency and Standard***; Desain konsisten dan baik akan memudahkan bagi pengguna dalam mengenal fitur agar tidak membuat pengguna ragu-ragu saat menggunakan fitur tertentu.
- 5) ***Error Prevention***; terdapat pesan *error* dalam bentuk desain pada sistem.
- 6) ***Recognition Rather than Recall***; Meminimalkan pengguna dalam mengingat dengan membuat elemen, tindakan atau aksi dan opsi terlihat oleh pengguna.
- 7) ***Flexibility and Efficiency of Use***; Bagi pengguna atau pengguna baru tentu mereka akan mempelajari sistem atau aplikasi terlebih dahulu. Jadi aplikasi juga harus bisa menyesuaikan layanannya sesuai dengan tingkatan pengguna.
- 8) ***Aesthetic and Minimalist Design***; Desain *layout* yang baik haruslah nyaman dipandang dengan menggunakan kontras warna yang baik, posisi yang sesuai dan serasi.
- 9) ***Help user Recognize, Diagnose and Recover from Errors***; Desain yang baik dan nyaman tentu belum lengkap tanpa adanya penanganan *error* bila terjadi. Saat *error* terjadi, aplikasi seharusnya tidak hanya memberikan pesan *error* namun juga memberikan solusi.

10) **Help and Documentation**; Sistem harus memiliki dokumentasi yang relevan dan fitur “*help*” yang baik, sehingga pengguna dapat mempelajari segala sesuatu yang terkait dengan sistem.

Kemudian, untuk proses pengolahan data pada metode ini ialah dengan mengumpulkan jawaban responden pada kuesioner yang telah dibagikan. Dimana hasil kuesioner tersebut menggunakan Skala Likert untuk mengetahui kepuasan pengguna sistem sesuai dengan pilihan dan skornya. Akan tetapi, sebelum melakukan perhitungan persentase rata-rata dari hasil tingkatan *usability* aplikasi, terlebih dahulu dilakukan perhitungan kriteria kelayakannya dengan menggunakan rumus 2.2 berikut ini [11] :

$$\text{Persentase Kelayakan Tiap Aspek (\%)} = \frac{\sum \text{Skor yang diperoleh}}{\sum \text{Skor Maksimum}} \times 100\% \quad (2.2)$$

Setelah didapatkan tabel kategori persentase kelayakannya, maka barulah dilakukan perhitungan persentase jawaban responden yang dilakukan melalui distribusi frekuensi dan persentase menggunakan rumus 2.3 berikut ini [11] :

$$P = \frac{f}{N} \times 100\% \quad (2.3)$$

Dimana:

P = Persentase

f = Frekuensi Data

N = Jumlah Sampel yang Diolah

Selanjutnya, setelah seluruh proses perhitungan telah selesai dilakukan, maka langkah terakhir pengukuran dengan metode ini ialah dengan melakukan rekapitulasi analisis data hasil pengukuran *usability*. Dimana batas baik dari sistem yang akan dievaluasi dihitung dengan melihat total yang memiliki interval baik dengan rumus 2.4 berikut ini [11]:

$$\text{Batas Sistem Baik} = (\text{total responden}) \times (\text{skala likert batas baik}) \quad (2.4)$$

Sistem dinyatakan tidak perlu dilakukan perbaikan apabila nilai total melebihi angka minimal batas baik yang telah dihitung sehingga tidak perlu dilakukan evaluasi. Dan hal sebaliknya juga berlaku, jika nilai total kurang dari

angka minimal batas baik yang telah dihitung maka perlu dilakukan evaluasi perbaikan [11].

2.2.11 Metode *Pieces Framework*

Metode *Pieces Framework* merupakan kerangka kerja yang mencakup enam klasifikasi dan kategori pemecahan masalah. Terdapat tiga poin pendorong dalam *Pieces Framework*: kesulitan, harapan, dan pedoman. Metode *Pieces Framework* ini merupakan mekanisme untuk menentukan apakah variabel yang digunakan sangat baik atau tidak, dan apakah variabel tersebut berdampak pada kualitas layanan. Pada penelitian ini metode tersebut digunakan untuk menentukan apakah seorang pengguna puas atau tidak puas pada suatu layanan [10].

Metode *Pieces Framework* dapat digunakan untuk melakukan analisis dan evaluasi sistem yang mendalam dan komprehensif, menghasilkan kekuatan dan kelemahan sistem yang dapat diidentifikasi dan digunakan sebagai referensi untuk perbaikan di masa mendatang. *Pieces Framework* mencakup enam dimensi signifikan dari proses evaluasi sistem, yang diantaranya adalah sebagai berikut [4]:

1. ***Performance***; dimensi ini mendefinisikan seberapa cepat suatu data dapat ditemukan dan indikatornya terdiri dari sistem yang mudah diakses, proses dilakukan dengan cepat, stabil, dan pengolahan data cepat.
2. ***Information and Data***; dimensi ini mendefinisikan seberapa banyak dan seberapa jelas informasi yang akan dihasilkan untuk satu pencarian dan indikatornya terdiri dari data tersimpan sesuai, informasi sesuai, informasi bermanfaat digunakan, dan informasi mudah dipelajari.
3. ***Economics***; dimensi ini bertujuan untuk mengetahui apakah suatu sistem itu tepat diterapkan pada suatu lembaga informasi dilihat dari segi finansial dan biaya yang dikeluarkan dan indikatornya terdiri dari perubahan signifikan lebih baik, menjaga data informasi.
4. ***Control and Security***; dimensi ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pengawasan dan kontrol yang dilakukan agar sistem tersebut berjalan dengan

baik dan indikatornya terdiri dari pengontrolan pihak pengelola, pengamanan, dan meringankan pengguna.

5. *Efficiency*; dimensi ini bertujuan untuk untuk menentukan apakah biaya yang dikeluarkan pengguna untuk mengoperasikan sistem informasi ini sebanding dengan hasil yang diperoleh adalah keekonomian.
6. *Service*; dimensi ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana layanan yang diberikan dan mengetahui permasalahan-permasalahan yang ada terkait tentang layanan dan indikatornya terdiri dari sistem mudah dipelajari, sistem terintegrasi dan sistem memberi kepuasan.

Kemudian, untuk proses perhitungan metode ini dengan menggunakan Skala Likert untuk mengetahui kepuasan pengguna sistem sesuai dengan pilihan dan skornya, maka untuk mendapatkan hasil rata-rata tingkat kepuasan dengan menggunakan rumus 2.5 berikut ini [4] :

$$RK = \frac{JSK}{JK} \quad (2.5)$$

Dimana:

RK = Rata-Rata Tingkat Kepuasan;

JSK = Jumlah Skor Kuesioner;

JK = Jumlah Kuesioner.

Selanjutnya, untuk menentukan tingkat kepuasan pengguna yakni menggunakan model yang dinyatakan oleh Kaplan dan Norton dengan tingkatan kepuasan sebagai berikut [4] :

Tabel 2. 2 Tingkat Kepuasan oleh Kaplan dan Norton

Rentang Nilai	Kategori
1 - 1,79	Sangat Tidak Puas
1,8 - 2,59	Tidak Puas
2,6 - 3,39	Ragu-Ragu
3,4 - 4,19	Puas
4,2 - 5	Sangat Puas

Langkah terakhir pada proses pengolahan data dengan metode ini, yaitu setelah didapatkan seluruh hasil perhitungan pada setiap indikator *Performance*,

Information and Data, Economy, Control and Security, Efficiency, Service; maka dilanjutkan dengan melakukan perhitungan rata-rata dari seluruh hasil pada setiap indikator tersebut. Dimana perhitungan tersebut akan dimuat dalam tabel hasil rekapitulasi indikator yang nantinya akan didapatkan hasil akhir dari total rata-rata setiap indikator untuk menentukan tingkat kepuasan pengguna aplikasi secara menyeluruh [9].

2.2.12 Uji Validitas

Suatu instrumen yang digunakan dalam penelitian harus dapat mengukur data dari variabel-variabel yang diteliti. Hal tersebut dapat diketahui dengan melakukan uji validitas yang bertujuan untuk mengetahui validitas dari suatu instrumen. Oleh karena itulah, dilakukan pengujian tersebut dalam penelitian ini untuk mengukur *valid* atau tidaknya kuesioner yang digunakan. Suatu kuesioner yang *valid* memiliki nilai validitas tinggi, sedangkan kuesioner yang tidak *valid* memiliki nilai validitas rendah [27].

2.2.13 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah masalah keakuratan alat ukur. Suatu instrumen dikatakan reliabel apabila instrumen tersebut cukup reliabel sebagai alat pengukur data. Pada penelitian ini, uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah kuesioner yang digunakan dalam pengumpulan data penelitian sudah dapat dikatakan reliabel atau tidak. Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan rumus *Alpha Cronbach*. Dengan hasil dari uji reliabilitas apabila $alpha > 0,60$ maka dinyatakan reliabel [27].

2.2.14 Skala Pengukuran

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Skala Likert*. Skala Likert itu sendiri merupakan suatu skala psikometrik yang biasa digunakan dalam bentuk kuesioner dan merupakan skala yang paling banyak digunakan

dalam riset yang berupa survei. Terdapat dua bentuk pertanyaan yang menggunakan Skala Likert yaitu pertanyaan positif untuk mengukur minat positif dan bentuk pertanyaan negatif untuk mengukur minat negatif [28].

Pada penelitian ini, kuesioner akan dibagikan pada sejumlah responden dimana seluruh variabel akan diukur menggunakan *Skala Likert* sebagai berikut: (1) Jawaban sangat setuju diberi bobot 5; (2) Jawaban setuju diberi bobot 4; (3) Jawaban ragu-ragu diberi bobot 3; (4) Jawaban tidak setuju diberi bobot 2; (5) Jawaban sangat tidak setuju diberi bobot 1.

Tabel 2. 3 Skala Pengukuran

Skor	Kategori
1	Sangat Tidak Setuju (STS)
2	Tidak Setuju (TS)
3	Ragu-Ragu (RG)
4	Setuju (S)
5	Sangat Setuju (SS)