

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Pustaka

Penelitian ini menggunakan studi literatur dari beberapa penelitian sebelumnya terkait *System Usability Scale (SUS)* dan *Use Questionnaire* yang dapat digunakan sebagai bahan untuk melengkapi data sekaligus permasalahan yang diteliti. Beberapa jurnal tersebut dipilih berdasarkan topik dan tema yang relevan dengan penelitian. Berikut penjelasan lebih lanjut.

***Usability Testing* Aplikasi Rekomendasi Objek Wisata di Provinsi Jawa Barat Berbasis *Android* Menggunakan *USE Questionnaire* [7]**

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi masalah dalam desain ataupun layanan yang ada dalam *system* agar dapat diterima dengan baik oleh pengguna. Pengujian dilakukan dengan menguji coba aplikasi kepada beberapa responden sebagai pengguna aplikasi dengan menggunakan kuesioner yang berisi serangkaian pertanyaan dan telah dikelompokkan dalam aspek *USE*. Hasil pengujian *usability* secara keseluruhan diperoleh kelayakan sebesar 78.9% yang berarti aplikasi ini mudah digunakan, mudah untuk dipelajari, serta mampu memberikan kepuasan dan tentu berguna bagi wisatawan yang ingin berkunjung ke lokasi objek wisata .

Evaluasi dan Perbaikan *Usability* Aplikasi *Mobile Ojesy* Menggunakan Metode *Usability Testing* dan *Use Questionnaire* [8]

Penelitian ini berfokus pada evaluasi dan peningkatan nilai *usability* dari aplikasi *mobile Ojesy* dengan menggunakan metodologi *usability testing* dan menggunakan metodologi *USE Questionnaire* yang terdiri dari tiga tahap pengujian yaitu menguji skenario tugas, mengisi kuesioner dan terakhir wawancara. Pengujian dilakukan sebanyak dua kali, dimana pengujian awal untuk menganalisis tingkat *usability* dan permasalahan sebelum mendapatkan rekomendasi, kemudian pengujian akhir dilakukan untuk membuat saran perbaikan berupa *prototype*.

Analisis Usability Nagari Mobile Banking Menggunakan Metode Usability Testing dengan Use Questionnaire [9]

Penelitian ini berfokus pada analisis *usability* untuk mengevaluasi tingkat kegunaan dari aplikasi Nagari *Mobile Banking* dengan menggunakan kuesioner sebagai data primer dan jurnal ilmiah serta buku referensi sebagai data sekunder. Proses penelitian ini menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas dan analisis regresi linier berganda sebagai metode analisis data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 4 variabel *USE* berpengaruh signifikan terhadap *usability* aplikasi Nagari *Mobile Banking* dimana variabel *Usefulness* mempengaruhi 6,15%, *Ease of use* 24,3%, *Ease of learning* 5,52%, dan *Satisfaction* 15,36% dari *Usability* Nagari *Mobile Banking*.

Psychometric Evaluation of the USE (Usefulness, Satisfaction, and Ease of use) Questionnaire for Reliability and Validity [10]

Penelitian ini bertujuan untuk mengatasi masalah dengan menyelidiki psikometrik properti dari *USE*. Dalam hal korelasi antara dimensi *USE* dan *SUS*, validitas secara statistik dan praktis signifikan (r antara .60 dan .82, $p < .001$). Analisis faktor sumbu utama mengungkapkan model empat faktor yang berbeda dari model aslinya. Tiga faktor menyerupai dimensi aslinya, dan faktor keempat terkait dengan berbagai dimensi. Secara keseluruhan, *USE* adalah instrumen yang valid dan andal yang perlu penyempurnaan lebih lanjut.

Usability evaluation of personalized adaptive e-learning system using USE questionnaire[11]

Penelitian ini bertujuan untuk evaluasi kegunaan *system e-learning* yang telah dikembangkan berdasarkan pembelajaran siswa dan level pengetahuan awal. Kemudian untuk mengukur kegunaan, Kuesioner *USE*, yang terdiri dari empat indikator (*usefulness, ease of use, ease of learning and satisfaction*) diwakili oleh 30 pertanyaan dengan empat kemungkinan opsi skala Likert. Temuan penelitian

menunjukkan pada awal kegunaan sistem *e-learning* bagi siswa diterima dengan baik dalam semua aspek kegunaan. Hasil regresi juga mengungkapkan bahwa variabel kegunaan dan kemudahan penggunaan sebagian mempengaruhi kepuasan, sedangkan variabel kemudahan belajar tidak.

The most used questionnaires for evaluating satisfaction, usability, acceptance, and quality outcomes of mobile health [12]

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan menentukan kuesioner yang sering digunakan untuk mengevaluasi hasil yang disebutkan dari layanan *mHealth*. Proses penelitian ini menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, dan analisis regresi linier berganda sebagai metode analisis data. Hasil penelitian, kegunaan, kepuasan, dan kemudahan penggunaan (1,5%), kepuasan klien kuesioner (1,5%), teori penerimaan dan penggunaan teknologi yang tidak disaring (1,5%), kuesioner untuk interaksi pengguna kepuasan (1%), kuesioner pengalaman pengguna (1%), dan kuesioner setelah skenario (1%) adalah kuesioner yang paling banyak digunakan, masing-masing.

Evaluasi Usability Pada Aplikasi BNI Mobile Banking Dengan Menggunakan Metode Usability Testing dan System Usability Scale (SUS) [13]

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan tiga tahapan yaitu tahap pertama yaitu melakukan pengujian awal untuk mengukur metrik *learnability*, *efficiency*, *error* dan *satisfaction* yang diperoleh dengan menggunakan metode *Usability Testing* dan *System Usability Scale (SUS)*, tahap kedua memberikan rekomendasi perbaikan yang didasarkan pada hasil wawancara serta mengikuti *guidelines Google Material Design*, tahap ketiga selanjutnya melakukan pengujian terhadap rekomendasi perbaikan yang telah dibuat serta membandingkan hasil pengukuran metrik *usability* dengan hasil pengukuran metrik *usability* pada pengujian awal. Rekomendasi perbaikan aplikasi yang diberikan dapat memberikan peningkatan pada metrik *learnability* dari 68% menjadi 88%, peningkatan pada metrik *efficiency* dari 0,01

goals/sec menjadi 0,05 goals/sec, penurunan pada metrik error dari 30% menjadi 5% dan peningkatan pada metrik *satisfaction* dari 62,67 menjadi 74,25.

Evaluasi *Usability* Aplikasi *Mobile* Menggunakan *Usability Testing* dan *System Usability Scale (SUS)* (Studi : SOCO, Althea dan Sephora) [14]

Evaluasi *usability* dilakukan menggunakan pengujian *task scenario*, kuesioner SUS, dan wawancara. Hasil akhir evaluasi menunjukkan bahwa aplikasi Althea lebih unggul pada semua parameter pengujian *task scenario*. Skor akhir penilaian kuesioner SUS pada aplikasi Althea juga paling tinggi dibandingkan dengan aplikasi SOCO dan Sephora. Hasil evaluasi ini juga selaras dengan hasil wawancara responden yang memberikan tanggapan positif aplikasi Althea karena memiliki desain paling sederhana.

***Evaluation Of Digital Library's Usability Using the System Usability Scale Method of (A Case Study)* [15]**

Penelitian ini melakukan evaluasi kegunaan menggunakan *System Usability Scale (SUS)* untuk mengetahui efektivitas SUS untuk mengevaluasi kegunaan sistem. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa skor SUS E-Perpus adalah 69,6. Diindikasikan bahwa aplikasi termasuk dalam kategori *Marginal High*, OK, dan predikat D. Selain itu, untuk hubungannya dengan *Net Promoter Score*, ini menunjukkan bahwa pengguna merasa kurang puas dengan produk atau layanan dan dapat memiliki efek negatif pada merek dengan *review negative*. Oleh karena itu, perlu untuk mengevaluasi kembali dan mengembangkan aplikasi secara berkala baik dari segi antarmuka maupun lainnya, serta meningkatkan layanan dan kinerja.

***Item Benchmarks for the System Usability Scale* [16]**

Penelitian ini mengembangkan regresi persamaan yang menghitung tolok ukur untuk item SUS berdasarkan skor SUS keseluruhan. Ulasan literatur SUS tentang tolok ukur yang diterbitkan untuk sarana skor SUS secara keseluruhan dari studi

kegunaan/survei memberikan panduan dalam memilih nilai SUS yang sesuai untuk digunakan saat mengatur item *Benchmark*. Kami mengharapkan perpanjangan tolok ukur SUS ini metodologi yang bernilai bagi kegunaan dan pengalaman pengguna

Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya

No	Judul	<i>Compairing</i>	<i>Contrasting</i>	<i>Critizie</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
1.	<i>UsabilityTesting</i> Aplikasi Rekomendasi Objek Wisata di Provinsi Jawa Barat Berbasis <i>Android</i> Menggunakan <i>USE</i> <i>Questionnaire</i> [7].	Melakukan penelitian mengenai pengujian <i>usability</i> aplikasi rekomendasi objek wisata di provinsi Jawa Barat berbasis <i>android</i> menggunakan <i>USE</i> <i>Questionnaire</i> dimana metode tersebut juga digunakan oleh penulis dalam penelitian ini.	Pengujian dilakukan dengan menguji coba aplikasi kepada sejumlah responden sebagai pengguna aplikasi dengan menggunakan kuesioner yang berisi serangkaian pertanyaan dan telah dikelompokka n dalam aspek <i>USE</i> .	Hanya dilakukan studi kasus berdsarkan satu objek wisata di Jawa Barat. Nilai <i>usability</i> penelitian masih belum sempurna karena belum tersedianya menu untuk memasukan tujuan pariwisata yang diinginkan.	Penulis mengintegras ikan empat aspek pada kuesioner <i>USE</i> yang berisi dalam penelitian berisi pertanyaan dalam penelitian agar selaras dengan penelitian yang dilakukan. Empat parameter tersebut adalah <i>usefulness</i> ,	Penelitian ini menunjukkan bahwa keseluruhan hasil <i>usability</i> <i>Testing</i> Aplikasi Rekomendasi Objek Wisata Di Provinsi Jawa Barat layak digunakan oleh Wisatawan karena aplikasi ini sudah memenuhi semua aspek <i>USE</i> .

No	Judul	<i>Compairing</i>	<i>Contrasting</i>	<i>Critizie</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
					<i>satisfaction, ease of use, dan ease of learning.</i>	
2.	Evaluasi dan Perbaikan <i>Usability</i> Aplikasi <i>Mobile Ojesy</i> Menggunakan Metode <i>Usability Testing</i> dan <i>Use Questionnaire</i> [8].	Melakukan penelitian dengan metode <i>usability testing</i> dan <i>Use Questionnaire</i> dimana metode tersebut juga digunakan oleh penulis sebagai bahan Evaluasi diakhir penelitian.	Pengujian pada penelitian ini dilakukan sebanyak dua kali, yaitu pengujian awal dan pengujian akhir untuk mengetahui tingkat <i>usability</i> sebelum dan sesudah perbaikan.	Perlu adanya implementasi perbaikan dari rekomendasi yang telah diberikan oleh desain <i>prototype</i> dalam aplikasi <i>mobile Ojesy</i> dengan evaluasi selanjutnya menggunakan metode yang lain sebagai bahan perbandingan agar mendapat	Penulis mengintegrasikan empat aspek pada kuesioner <i>USE</i> dalam penelitian yang berisi pertanyaan dalam penelitian agar selaras dengan penelitian yang dilakukan. Empat parameter tersebut	Penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat <i>usability</i> aplikasi <i>Ojesy</i> mengalami peningkatan setelah dilakukan evaluasi dan perbaikan pada tampilan dengan predikat baik.

No	Judul	Compairing	Contrasting	Critizie	Synthesize	Summarize
				hasil yang terbaik.	adalah <i>usefulness, satisfaction, ease of use, dan ease of learning.</i>	
3.	Analisis <i>Usability</i> Nagari <i>Mobile Banking</i> Menggunakan Metode <i>Usability Testing</i> dengan <i>USE Questionnaire</i> [9].	Melakukan penelitian mengenai pengimplemen tasian Kuesioner <i>USE</i> untuk menganalisis tingkat <i>usability</i> dari aplikasi Nagari <i>Mobile Banking</i> dimana metode tersebut juga digunakan oleh penulis	Pengujian pada penelitian ini hanya dilakukan sekali menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, dan analisis regresi linear berganda sebagai metode analisis data.	Dalam menunjang keberhasilan dari perbankan maka aplikasi perbankan harus mudah dimengerti oleh pengguna, aman, serta nyaman sehingga mampu menarik minat nasabah baru.	Penulis mengintegrasikan empat faktor yang dijadikan sebagai variable bebas dalam penelitian Kasih dan Delianti untuk mengevaluasi tingkat <i>usability</i> pada aplikasi myIndiHome. Empat	Penelitian ini menunjukkan bahwa 4 variabel <i>USE</i> yaitu, <i>Usefulness, Satisfaction, Ease of use, dan Ease of learning</i> secara keseluruhan berkontribusi signifikan terhadap <i>usability</i> Nagari <i>Mobile Banking</i> .

No	Judul	Comparing	Contrasting	Critizie	Synthesize	Summarize
		dalam penelitian ini.			parameter tersebut adalah <i>usefulness</i> , <i>satisfaction</i> , <i>ease of use</i> , dan <i>ease of learning</i> .	.
4.	<i>Psychometric Evaluation of the USE (Usefulness, Satisfaction, and Ease of use) Questionnaire for Reliability and Validity</i> [10].	Melakukan penelitian dengan metode <i>USE Questionnaire</i> dimana metode tersebut juga digunakan oleh penulis dalam penelitian ini.	Pengujian pada penelitian ini dilakukan sebanyak dua kali, yaitu pengujian awal dan pengujian akhir untuk mengetahui tingkat <i>usability</i> sebelum dan sesudah perbaikan.	Perlu dilakukan penelitian dengan memperhatikan item dalam <i>USE</i> , terutama salah satu <i>cross-loading</i> , membutuhkan penyempurnaan lebih lanjut sebelum model yang lebih pas dapat ditemukan.	Penulis mengintegrasikan empat aspek pada kuesioner <i>USE</i> dalam penelitian dilakukan. Empat parameter tersebut berupa parameter <i>usefulness</i> , <i>satisfaction</i> , <i>ease of use</i> ,	Penelitian ini menunjukkan bahwa Studi saat ini menemukan bukti keandalan dan validitas metrik <i>USE</i> . Korelasi antara <i>USE</i> dan <i>SUS</i> signifikan dan kuat, menunjukkan bahwa pengguna

No	Judul	Compairing	Contrasting	Critizie	Synthesize	Summarize
					dan <i>ease of learning</i> .	memberi peringkat A produk tinggi dengan SUS juga menilainya tinggi di USE.
5.	<i>Usability evaluation of personalized adaptive e-learning system using USE questionnaire</i> [11]	Melakukan penelitian dengan metode <i>USE Questionnaire</i> dimana metode tersebut juga digunakan oleh penulis dalam penelitian ini.	Studi saat ini menganalisis kegunaan kepada beberapa responden sebagai pengguna aplikasi dengan menggunakan kuesioner untuk mengetahui tingkat <i>usability</i> .	Perlu adanya tampilan antarmuka pengguna yang <i>fresh</i> dan menarik dapat mengarahkan pengguna untuk memanfaatkan <i>e-learning</i> dengan nyaman.	Penulis mengintegrasikan empat aspek pada kuesioner <i>USE</i> dalam penelitian dilakukan. Empat parameter tersebut adalah <i>usefulness, satisfaction, ease of use,</i> dan <i>ease of learning</i> .	Analisis hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>Use Questionnaire</i> adalah alat yang valid dan terpercaya untuk penilaian kegunaan <i>e-learning</i> . Selanjutnya, hasil regresi linier berganda menunjukkan bahwa

No	Judul	Compairing	Contrasting	Critizie	Synthesize	Summarize
						variabel <i>usefulness</i> , <i>satisfaction</i> , <i>ease of use</i> , dan <i>ease of learning</i> secara bersamaan mempengaruhi kepuasan.
6.	<i>The most used questionnaires for evaluating satisfaction, usability, acceptance, and quality outcomes of mobile health</i> [12].	Melakukan penelitian dengan metode <i>USE Questionnaire</i> dimana metode tersebut juga digunakan oleh penulis dalam penelitian ini.	Pengujian pada penelitian ini dilakukan setidaknya dua kali dalam studi digunakan untuk mengevaluasi kepuasan, kegunaan, penerimaan, dan hasil	Penelitian ini menunjukkan perlu adanya kuesioner khusus untuk mengevaluasi beberapa hasil <i>mHealth</i> , kuesioner dengan item yang lebih sedikit dan keandalan yang lebih tinggi telah	Penulis mengintegrasikan empat aspek pada kuesioner <i>USE</i> dalam penelitian dilakukan. Empat parameter tersebut adalah <i>usefulness</i> , <i>satisfaction</i> , <i>ease of use</i> ,	Penelitian ini menunjukkan bahwa kegunaan dan kualitas adalah hasil yang paling sering dipertimbangkan di <i>mHealth Feld</i> . Sejak penerimaan dan kepuasan pengguna dengan Layanan

No	Judul	Comparing	Contrasting	Critizie	Synthesize	Summarize
			kualitas <i>mhealth</i> .	digunakan lebih sering. Peneliti harus memberikan lebih perhatian pada kuesioner dengan desain berbasis tujuan.	dan <i>ease of learning</i> .	<i>mHealth</i> mengarah pada lebih banyak keterlibatan dalam menggunakan ini Aplikasi.
7.	Evaluasi <i>Usability</i> pada Aplikasi BNI <i>Mobile Banking</i> dengan Menggunakan Metode <i>Usability Testing</i> dan <i>System Usability Scale</i> (SUS)[13].	Penelitian yang dilakukan menggunakan metode <i>Usability testing</i> dan <i>System Usability Scale</i> (SUS).	Penelitian ini dilakukan untuk membandingkan hasil <i>usability</i> sebelumnya dengan <i>usability</i> yang baru setelah dievaluasi.	Dalam penelitian ini masih terdapat bagian lain yang perlu diperbaiki selama pengujian dilakukan	Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi <i>usability</i> menggunakan metode <i>usability testing</i> dan metode <i>System Usability Scale</i> .	Penelitian ini menunjukkan bahwa perbaikan desain dalam mengukur kegunaan dari hasil yang diperoleh lebih baik dari interface sebelumnya.
8.	Evaluasi	Melakukan	Penelitian ini	Penentuan	Penelitian ini	Hasil analisis

No	Judul	Comparing	Contrasting	Critizie	Synthesize	Summarize
	<i>Usability Aplikasi Mobile Menggunakan Usability Testing dan System Usability Scale (SUS) (Studi Kasus : SOCO, Althea dan Sephora)[14].</i>	penelitian dengan melakukan evaluasi <i>usability</i> pada <i>mobile app</i> , dan penelitian yang akan dilakukan melakukan evaluasi <i>usability</i> pada <i>website</i> OTA	dilakukan untuk mendapatkan hasil evaluasi <i>usability</i> terbaik dari ketiga <i>mobile apps</i> yang dilakukan.	jumlah responden sebaiknya ditentukan menggunakan <i>Usability Sample Size Calculator</i> yang disediakan oleh beberapa <i>website</i> seperti <i>MeasuringU</i> dan <i>blinkUX</i>	bertujuan untuk menganalisis perbandingan <i>usability</i> pada ketiga <i>mobile appss</i> yang dilakukan.	perbandingan <i>usability</i> pada aplikasi SOCO, Sephora dan Althea menunjukkan bahwa Althea lebih unggul pada seluruh parameter pengujian <i>Task Scenario</i> dan nilai kuesioner SUS.
9.	<i>Evaluation Of Digital Library's Usability Using the System Usability Scale Method of (A Case Study)[15].</i>	Melakukan penelitian menggunakan metode <i>System Usability Scale (SUS)</i> dimana metode tersebut juga	Studi ini dilakukan untuk melakukan evaluasi kegunaan menggunakan <i>System Usability</i>	Penelitian ini masih memungkinkan dikembangkan baik dengan menambahkan variabel atau menggunakan metode lain,	Penelitian ini bertujuan untuk melakukan evaluasi penelitian terhadap E-Perpus untuk meningkatkan	Penelitian ini menunjukkan bahwa perlu untuk mengevaluasi kembali dan mengembangkan aplikasi secara berkala

No	Judul	Compairing	Contrasting	Critizie	Synthesize	Summarize
		digunakan oleh penulis dalam penelitian ini.	Scale (SUS) untuk mengetahui efektivitas SUS untuk mengevaluasi kegunaan sistem.	dan pengujian website juga dapat dilakukan untuk menentukan perbandingan kegunaan.	n kinerjanya dan memilih SUS sebagai alat karena validitas dan keandalannya .	baik dari segi antarmuka maupun lainnya, serta meningkatkan layanan dan kinerja
10.	<i>Item Benchmarks for the System Usability Scale</i> [16].	Melakukan penelitian menggunakan metode <i>System Usability Scale</i> (SUS) dimana metode tersebut juga digunakan oleh penulis dalam melakukan penelitian ini.	Penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi <i>usability</i> menggunakan <i>System Usability Scale</i> (SUS) untuk mengetahui keandalan, validitas, dan sensitivitas <i>System Usability</i>	Penelitian ini selanjutnya menggunakan metode yang lain sebagai bahan perbandingan agar mendapat hasil yang terbaik. Tidak perlu behubungan dengan varian sembilan item dari SUS karena	Studi ini untuk mengembangkan persamaan regresi yang memodelkan hubungan antara item SUS dan skor SUS secara keseluruhan dari studi kegunaan/survei memberikan	Ulasan tentang SUS literatur tentang tolak ukur yang diterbitkan untuk sarana skor SUS keseluruhan dari kegunaan studi / survei memberikan panduan tentang memilih nilai SUS yang

No	Judul	<i>Compairing</i>	<i>Contrasting</i>	<i>Critizie</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
			<i>Scale.</i>	tidak ada perbedaan praktis antara skor varian sembilan item dan SUS lengkap.	panduan dalam memilih nilai SUS yang sesuai untuk digunakan saat mengatur item	sesuai untuk digunakan saat mengatur tolak ukur item.

Berdasarkan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan memiliki perbedaan dari obyeknya yaitu menggunakan aplikasi myIndiHome. Lingkup responden dari beberapa penelitian terdahulu mengarah lebih kecil sedangkan penelitian yang akan dilakukan mengarah ke pengguna yang menggunakan aplikasi myIndiHome se-Indonesia . Lingkup bidangnya dari beberapa penelitian terdahulu mengarah pada bidang pendidikan sedangkan penelitian yang akan dilakukan pada bidang sosial.

2.2 Dasar Teori

2.2.1.MyIndiHome1

MyIndiHome sendiri merupakan produk digital berbentuk layanan aplikasi dari PT.Telkom Indonesia kepada masyarakat berupa paket layanan komunikasi dan data[2]. MyIndiHome merupakan aplikasi yang digunakan untuk berlangganan IndiHome, ada beberapa fitur layanan aplikasi myIndiHome seperti tabel deskripsi berikut ini:

Tabel 2.1 Fungsi fitur layanan myIndihome

Fitur Layanan	Deskripsi Fungsi
<i>Over-The-Top (OTT) video streaming</i>	Pelanggan bisa leluasa memilih konten yang disediakan dan tidak perlu takut untuk kehabisan film atau serial TV terbaik dari seluruh dunia.
Registrasi berlangganan	Layanan untuk mengatur janji dengan teknisi dan melihat status progres pemasangan secara transparan.
Cek tagihan	Mempermudah bertransaksi pembayaran tagihan IndiHome
<i>Cek point reward</i>	Mengetahui poin yang didapat pelanggan setelah melakukan pembayaran tagihan.
Info pemakaian	Layanan untuk mengetahui sisa kuota pemakaian IndiHome.
<i>,Free Music</i>	Layanan untuk pengguna agar bebas memutar lagu favorit tanpa iklan.
<i>Free Movie</i>	Layanan yang digunakan untuk memutar kembali tayangan secara gratis.

Aplikasi myIndiHome digunakan untuk membantu dan memudahkan konsumen mendapatkan layanan dari produk IndiHome[2]. MyIndiHome sebagai sarana pengaduan layanan informasi yang berbasis aplikasi *online*

diharapkan lebih mampu memiliki kekuatan dalam hal menciptakan komunikasi satu arah antara perusahaan dan pelanggannya.



Gambar 2.1 Logo myIndiHome[17]

2.2.2. Usability

Usability berasal dari kata *usable* yang berarti kegunaan yang baik[18]. Definisi *usability* sebagai tingkat dimana produk bisa digunakan oleh pengguna tertentu untuk mencapai suatu tujuan yang ditentukan dengan efektif, efisien, dan kepuasan dalam ruang lingkup penggunaannya. Sedangkan menurut Jacob Nielsen mendefinisikan *usability* sebagai ukuran kualitas pengalaman pengguna ketika berinteraksi dengan produk atau system seperti situs web, aplikasi perangkat lunak, teknologi bergerak, maupun peralatan-peralatan lain yang dioperasikan oleh pengguna[19]. *Usability* merupakan ukuran sebuah karakteristik yang mendeskripsikan seberapa efektif pengguna dalam berinteraksi dengan suatu produk. *Usability* juga merupakan ukuran seberapa mudah suatu produk bisa dipelajari dengan cepat dan seberapa mudah suatu produk bisa digunakan[20].

Dalam penelitian tentang dimensi *usability* Nielsen menjelaskan *usability* mempunyai 5 komponen, yaitu: a) *Learnability* merupakan suatu

komponen *usability* untuk mengukur tingkat kemudahan pengguna untuk mempelajari serta memakai produk tersebut. b) *Efficiency* merupakan suatu komponen *usability* untuk mengukur seberapa cepat pengguna dapat mengerjakan tugas dalam mencapai tujuan. c) *Memorability* merupakan komponen *usability* untuk menilai apakah pengguna bisa mengingat kembali proses yang dilewati saat menggunakan sistem untuk mencapai tujuan. d) *Error* merupakan seberapa banyak pengguna melakukan kesalahan dan bagaimana efek dari kesalahan tersebut, serta apakah pengguna dapat mengatasi masalah tersebut. e) *Satisfaction* merupakan bagaimana tanggapan dan perasaan pengguna terhadap desain produk secara keseluruhan setelah menggunakan produk[21].

2.2.3. User Satisfaction

Kepuasan pengguna adalah jawaban yang diberikan oleh responden sebagai umpan balik tentang aplikasi setelah menggunakannya[22]. Kepuasan pengguna merupakan pencapaian dari sistem informasi. Kepuasan pengguna dapat dilihat bagaimana sikap dari pengguna tersebut terhadap sistem aplikasi yang telah digunakan [23].

2.2.4. Kuesioner

Kuesioner adalah suatu Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan pertanyaan kepada responden untuk dijawab, dapat diberikan secara langsung ataupun tidak langsung. Jenis angket terdiri dari dua, yaitu tertutup dan terbuka. Dalam Penelitian ini digunakan kuesioner terbuka yang sudah disediakan jawabannya, sehingga responden bisa menjawabnya[24]. Penelitian ini menggunakan pertanyaan teknik kuesioner SUS dan Teknik kuesioner USE. Kuesioner dibuat dengan menggunakan *Google Form* untuk kemudian disebarakan kepada 102 responden acak dengan kategori pengguna aplikasi myIndiHome.

2.2.5. Skala Likert

Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang kejadian atau gejala sosial. Dalam penelitian gejala sosial, peneliti telah menetapkan secara spesifik skalanya dan selanjutnya disebut variabel penelitian[25]. Pada skala *likert* biasanya digunakan skala pengukuran sebanyak 5 skala. Dalam penelitian ini menggunakan 5 skala yaitu Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Ragu-Ragu (RG), Setuju (S) dan Sangat Setuju (SS).

2.2.6. Populasi

Populasi adalah suatu wilayah yang terdiri dari objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu dan telah diidentifikasi oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya[23]. Jika populasinya besar dan peneliti tidak dapat mempelajari semua yang ada dalam populasi, misalnya karena keterbatasan anggaran, tenaga dan waktu, maka peneliti bisa menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut. Dalam penelitian ini, populasi yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah pelanggan yang menggunakan aplikasi myIndiHome.

2.2.7. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut[26]. Dalam penelitian ini sampel yang diambil dilakukan dengan menggunakan teknik *simple random sampling*. Teknik *simple random sampling* adalah teknik yang paling sederhana dimana sampel yang diambil secara acak tanpa mempertimbangkan suatu strata populasi yang hanya memiliki satu karakteristik (homogen atau relatif homogen)[27]. Teknik *simple random sampling* dilakukan guna memilih bagian dari adanya suatu populasi. Dengan kriteria yang dipilih yaitu masyarakat yang menggunakan aplikasi myIndiHome. Dalam penelitian ini untuk menghitung dan menentukan jumlah

ukuran sampel yang akan digunakan, dilakukan menggunakan teknik *Slovin*[28]. Adapun rumus dari *Slovin* sendiri adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2} \quad 2.1$$

Keterangan

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Nilai Kritis (Batas Ketelitian) karena kesalahan pengambilan sampel, taraf kesalahan sebesar 0,1 (10%)[7].

Populasi (N) sesuai dengan jumlah pengguna aplikasi myIndiHome yaitu 150.790 orang . Rumus *Slovin* dapat digunakan dalam penelitian yang mengukur proporsi populasi penelitian, dengan menggunakan asumsi tingkat keandalan 95% dan memakai pendekatan distribusi normal. Berikut merupakan perhitungan minimal sampel penelitian :

$$n = \frac{N}{N \cdot e^2 + 1}$$

$$n = \frac{150790}{150790 \cdot 0,1^2 + 1} = 99,9$$

Dari perhitungan rumus *Slovin* diatas dengan jumlah populasi yang terhitung mencapai 150.790, maka di dapatkan jumlah minimal sampel yaitu 102 sampel.

2.2.8. System Usability Scale (SUS)

John Brooke mengembangkan SUS sepuluh pertanyaan dasar dan sederhana tentang kegunaan suatu sistem[29]. *System Usability Scale* (SUS) adalah kuesioner yang berisi 10 butir pertanyaan. SUS memberikan penilaian

subjektif terhadap *usability* dan *learnability* [14]. SUS merupakan sebuah kuesioner yang simple yang terdiri dari 10 item pertanyaan dengan 5 poin skala yang dapat digunakan oleh responden untuk memberikan tanggapan terhadap pertanyaan tersebut. Skor jawaban kuesioner SUS dan kesepuluh pertanyaan yang ada di dalam kuesioner SUS:

Tabel 2.2 *Statetements* SUS[30]

No	Scale Statetements
1	<i>I think that I would like to use this website frequently.</i>
2	<i>I found the websiteunnecessarily complex.</i>
3	<i>I thought the websitewas easy to use.</i>
4	<i>I think that I would need the support of a technical person to be able to use this website.</i>
5	<i>I found the various functions in this websitewere well integrated</i>
6	<i>I thought there was too much inconsistency in this website.</i>
7	<i>I would imagine that most people would learn to use this websitevery quickly.</i>
8	<i>I found the websitevery cumbersome to use.</i>
9	<i>I felt very confident using the website.</i>
10	<i>I needed to learn a lot of things before I could get going with this website.</i>

SUS lebih sering dengan berbagai area penggunaan, kesederhanaan, dan kecepatan digunakan untuk praktisi dan peserta. SUS memiliki beberapa kelebihan yaitu : (1) dapat dikalkulasi dengan cara yang sederhana dan hasilnya berupa skor 0-100 hinga skala ini mudah dimengerti, (2) tidak membutuhkan banyak biaya dalam penggunaannya, dan (3) meskipun menggunakan sampel kecil namun dapat dibuktikan bahwa hasilnya *valid* dan *realibel*. SUS

menyediakan gambaran umum tentang kegunaan suatu produk dengan bantuan yang dapat dimengerti[29]. Uji validitas dilakukan pada penelitian ini untuk mengetahui ketepatan dan kecermatan dalam melakukan pengukuran pada alat ukur yang digunakan untuk mengetahui apakah hasil dari pengumpulan data yaitu penyebaran kuesioner sudah valid. Uji reliabilitas dilakukan pada penelitian ini untuk menguji derajat konsistensi atau stabilitas instrumen dalam interval tertentu dengan melihat hasil rumus *Cronbach Alpha*[31].

2.2.9. Use Questionnaire

Kuesioner USE merupakan alat yang dapat digunakan untuk menyusun pertanyaan-pertanyaan yang akan dirancang dalam bentuk kuesioner. *Use Questionnaire* dikembangkan oleh Arnold Lund dan rekan-rekannya di Ameritech, *U.S WEST Advanced Technologies*[25]. USE memiliki 30 kuesioner pernyataan yang dibagi menjadi 4 parameter. Setiap pernyataan mewakili penilaian saat pengguna menggunakan aplikasi. Kuesioner ini dapat digunakan untuk mengukur kegunaan karena mencakup tiga ukuran menurut ISO 9241 yaitu efisiensi, efektivitas, dan kepuasan. Kuesioner ini memiliki empat variabel yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap sistem (*user satisfaction*) yaitu variabel kegunaan (*Usefulness*), kemudahan penggunaan (*Ease of Use*), kemudahan belajar (*Ease of Learning*), dan kepuasan pengguna (*Satisfaction*)[23].

Tabel 2.3 Pertanyaan *Use Questionnaire*[32]

No.	Kriteria
<i>Usefulness</i>	
U1	<i>It helps me be more effective.</i>
U2	<i>It helps me be more productive.</i>
U3	<i>It is useful.</i>
U4	<i>It gives me more control over the activities in my life.</i>

U5	<i>It makes the things I want to accomplish easier to get done.</i>
U6	<i>It saves me time when I use it.</i>
U7	<i>It meets my needs.</i>
U8	<i>It does everything I would expect it to do.</i>
<i>Ease of Use</i>	
EU1	<i>It is easy to use.</i>
EU2	<i>It is simple to use.</i>
EU3	<i>It is user friendly.</i>
EU4	<i>It requires the fewest steps possible to accomplish what I want to do with it.</i>
EU5	<i>It is flexible.</i>
EU6	<i>Using it is effortless.</i>
EU7	<i>I can use it without written instructions.</i>
EU8	<i>I don't notice any inconsistencies as I use it.</i>
EU9	<i>Both occasional and regular users would like it.</i>
EU10	<i>I can recover from mistakes quickly and easily.</i>
EU11	<i>I can use it successfully every time.</i>
<i>Ease of Learning</i>	
EL1	<i>I learned to use it quickly.</i>
EL2	<i>I easily remember how to use it.</i>
EL3	<i>It is easy to learn to use it.</i>
EL4	<i>I quickly became skillfull with it.</i>
<i>Satisfaction</i>	
S1	<i>I am satisfied with it.</i>
S2	<i>I would recommend it to a friend.</i>
S3	<i>It is fun to use.</i>
S4	<i>It works the way I want it to work.</i>

S5	<i>It is wonderful.</i>
S6	<i>I feel I need to have it.</i>
S7	<i>It is pleasant to use.</i>

Hasil pengukuran diolah menggunakan metode statistik deskriptif. Analisis setiap komponen indikator atau semua komponen indikator dilakukan untuk melakukan penilaian. Dalam penelitian ini, model skala *Likert* 5 poin digunakan pernyataan model skala *Likert* yang terdiri dari sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Kemudian, hasil yang diperoleh dari kuesioner tersebut akan diolah dengan metode statistik. Kuesioner USE merupakan kumpulan kuesioner non-komersial, sehingga dapat digunakan secara bebas untuk mengukur kegunaan suatu sistem informasi [33]. Didalam kuesioner juga terdapat kolom saran untuk menjadikan aplikasi ini menjadi lebih baik kedepannya.

2.2.10. SPSS

SPSS adalah aplikasi yang digunakan untuk melakukan analisis statistika tingkat lanjut, analisis data dengan algoritma *machine learning*, analisis string, serta analisis *big data* yang dapat diintegrasikan untuk membangun platform data analisis. Penelitian kuantitatif menghasilkan output berupa angka statistik baik dalam data deskriptif atau pun inferensial. Analisis kuantitatif digunakan peneliti jika ingin membedah topik dengan melakukan pengukuran. Data kuantitatif juga bisa diolah melalui SPSS. Data tersebut selanjutnya diolah menggunakan aplikasi SPSS untuk menghasilkan luaran berupa nilai standar deviasi, varians, simpangan baku, uji t satu *sample*, uji t *sample* berpasangan dan lain-lain. Dilihat dari fungsinya, SPSS digunakan dalam pengolahan dan analisis data kuantitatif, karena saling berhubungan dan juga termasuk dalam ruang lingkup statistik[34]. SPSS dapat membaca

berbagai jenis data dengan cara memasukkan data secara langsung ke dalam SPSS Data Editor. Dalam penelitian ini SPSS digunakan untuk menguji validitas dan realibilitas dari metode yang digunakan yaitu metode *System Usability Scale* (SUS) dan *Use Questionnaire*.