

BAB II

KERANGKA TEORITIS

A. Tinjauan Pustaka (Tinjauan Penelitian Yang Berhubungan)

Penelitian mengenai penerapan metode Usability yang menjadi tinjauan pustaka dalam penelitian ini diantaranya :

1. Dedi Rianto Rahadi (2014) PENGUKURAN USABILITY SISTEM MENGGUNAKAN USE QUESTIONNAIRE PADA APLIKASI ANDROID, Jurnal Sistem Informasi (JSI), VOL. 6, NO. 1, April 2014

Perkembangan Android menjadi sebuah sistem operasi telepon pintar yang paling banyak digunakan di dunia. Sistem Android merupakan pilihan bagi perusahaan yang menginginkan sistem operasi berbiaya rendah. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis apakah aplikasi Android memiliki akseptabilitas berdasarkan kriteria usability. Penelitian dilakukan dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian. Kuesioner penelitian yang disebar terdiri atas 13 pertanyaan yang dikelompokkan menjadi lima variabel usability. Berdasarkan pengolahan data diperoleh hasil bahwa dari 5 variabel usability yang digunakan pada kuesioner, hanya 1 variabel yang signifikan digunakan untuk menganalisis usability aplikasi yaitu memorability. Dari 5 variabel tersebut aplikasi Android belum memenuhi 4 variabel lainnya sehingga dapat disimpulkan bahwa aplikasi Android belum memenuhi kriteria-kriteria usability, tetapi hasil evaluasi/pengujian menunjukkan bahwa nilai penerimaan usability oleh user berada di atas angka 3 (diatas nilai tengah) dalam skala 5. Faktor yang paling dominan mempengaruhi kenaikan tingkat usability adalah mudah diingat sekaligus berpengaruh positif dalam menaikkan tingkat akseptabilitas aplikasi Android.

2. Eko Saputra,Zanial Mazalisa, Ria Andryani (2014) USABILITY TESTING UNTUK MENGUKUR PENGGUNAAN WEBSITE INSPEKTORAT KOTA PALEMBANG, Jurnal Teknik Informatika Universitas Bina Darma, Palembang Maret 2014

Layanan publik berbasis web saat ini sudah menjadi bagian penting dalam menunjang keberhasilan suatu instansi pemerintah, tetapi dari layanan berbasis web ini masih banyak yang dirasakan sulit untuk digunakan atau tidak menarik untuk penggunaannya serta tidak berfungsi sebagaimana mestinya. Alasan situs web perlu di ukur untuk mengetahui kualitas situs web dari segi pengguna dan dari standarisasi pemerintahan yaitu berdasarkan

panduan penyelenggaraan situs web pemerintahan daerah yang dikeluarkan oleh Kementerian Komunikasi Republik Indonesia tahun 2003. Pengukuran ini bisa menggunakan metode usability testing atau uji ketergunaan. Menurut Jacob Nielsen (2003), pengujian kebergunaan (usability testing) berdasarkan lima komponen yaitu dipelajari (learnability), efisien (efficiency), mudah diingat (memorability), aman untuk digunakan atau mengurangi tingkat kesalahan (errors) dan memiliki tingkat kepuasan (satisfaction). Berdasarkan uraian-uraian di atas maka penulis mengambil judul yaitu “Usability Testing Untuk Mengukur Penggunaan Website Inspektorat Kota Palembang”.

3. Ardiansyah, Muhammad Imam Ghazali (2016) PENGUJIAN USABILITY USER INTERFACE DAN USER EXPERIENCE APLIKASI E-READER SKRIPSI BERBASIS HYPERTEXT, Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Terapan Volume II, No 3, 15 Agustus 2016

Membaca dokumen hypertext yang berbentuk web lebih menyulitkan jika dibandingkan dengan dokumen teks linier seperti PDF. Selain itu, membaca dokumen hypertext sebagai representasi sebuah buku atau skripsi elektronik memiliki kelemahan dari sisi userinterface dan userexperience. Padahal website telah menjadi media elektronik yang jamak digunakan para pembaca untuk mengakses dan membaca berbagai macam informasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat usability desain aplikasi eReader skripsi berbasis hypertext. Penelitian ini menggunakan paket pengujian SUS (System UsabilityScale) untuk mengukur usability desain aplikasi dan SEQ (SingleEaseQuestion) untuk mengukur tingkat kemudahan setiap fungsi desain aplikasi yang dikembangkan. Komparasi dilakukan antara sistem eReader yang saat ini digunakan yaitu Digilib UAD dengan desain aplikasi eReader skripsi hypertext. Hasil komparasi ini untuk mengetahui tingkat perbedaan usability antara keduanya. Penelitian ini melibatkan sebanyak tiga puluh responden yang dipilih secara acak yang dikelompokkan ke dalam dua kondisi. Sebanyak lima belas responden yang menggunakan eReader skripsi Digilib UAD dan lima belas responden yang menggunakan desain aplikasi eReader berbasis hypertext. Hasil pengujian menunjukkan bahwa skor SUS desain aplikasi eReader skripsi hypertext adalah sebesar 82.2 yang berarti bahwa desain aplikasi eReader skripsi yang dikembangkan memiliki usability yang excellent menurut para responden, sehingga bisa diterima dengan baik nantinya oleh para pengguna. Hasil komparasi menunjukkan bahwa tingkat usability desain aplikasi yang dikembangkan lebih tinggi dan berbeda secara signifikan dibandingkan dengan usability aplikasi Digilib UAD yang sebesar

63.8. Hasil komparasi menunjukkan bahwa para pengguna lebih menerima dan puas dengan desain aplikasi eReader skripsi hypertext dibanding dengan eReader skripsi Digilib UAD.

4. FridhZurriyadi Ridwan, Dadan Hardianto, Yudho Giri Sucahyo (2008)ANALISA USABILITY UNTUK MENGETAHUI USER EXPERIENCE PADA APLIKASI BERBASIS WEB, Konferensi Nasional Sistem dan Informatika 2008; Bali, November 15, 2008

Saat ini, produk atau layanan berbasis web menjadi bagian penting dalam mendukung bisnis terutama Informasi Teknologi yang terkait. Di antara jutaan aplikasi berbasis web tersebut, masih banyak aplikasi berbasis web Yang tidak bisa digunakan dengan mudah, tidak cukup menarik bagi pengguna atau tidak berfungsi sebagaimana mestinya. Ini Masalah mencegah pengguna dalam menggunakan aplikasi. Sementara itu, aplikasi tersebut penting bagi mereka dan untuk Bisnis. Makalah ini menjelaskan tentang melakukan analisis kegunaan untuk mendapatkan pengalaman pengguna dalam aplikasi berbasis web Berdasarkan studi kasus. Studi kasus adalah aplikasi manajemen proyek berbasis web, yang digunakan dalam Research& Development Center (RDC) di PT TELKOM. Untuk mengumpulkan data dibutuhkan, metode uji coba dan kegunaan diterapkan Untuk pengguna aplikasi. Studi tersebut menemukan sebelas masalah kegunaan dalam aplikasi. Ini menunjukkan bahwa pengguna Pengalaman aplikasi masih perlu perbaikan. Studi ini juga menemukan bahwa analisis kegunaan dapat dilakukan Dengan menggabungkan metode uji survei dan kegunaan dan dapat menemukan masalah kegunaan yang lebih lengkap, dibandingkan dengan penggunaan saja Satu metode analisis.

5. Wahyu Andhyka Kusuma, Vebrian Noviasari, Gita Indah Marthasari (2016) ANALISIS USABILITY DALAM USER EXPERIENCE PADA SISTEM KRSONLINE UMM MENGGUNAKAN USE QUESTIONNAIRE, JNTETI, Vol. 5, No. 4, November 2016

Sistem KRS-Online merupakan sebuah sistem informasi berbasis web yang berguna untuk membantu proses penyusunan KRS setiap mahasiswa Universitas Muhammadiyah Malang. Dalam makalah ini akan diukur tingkat usabilitysystem dan dinalisis hubungan antara variabel bebas, yaitu usefulness (kebergunaan), easeofuse (kemudahan penggunaan), dan easeoflearning (kemudahan mempelajari) terhadap variabel terikat, yaitu satisfaction (kepuasan) secara simultan maupun parsial. Pengukuran usability dalam makalah ini mengadopsi kuesioner USE yang memuat variabel

usefulness, easeofuse, easeoflearning, dan satisfaction. Pengambilan data melibatkan 100 responden dari pengguna sistem KRS-Online. Hasil analisis menunjukkan bahwa pengukuran usability menghasilkan nilai persentase kelayakan sebesar 73,312 yang berarti usability sistem KRS-Online memiliki nilai “layak”. Di sisi lain, dibuktikan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variableusefulness, easeofuse, dan easeoflearning terhadap variablesatisfaction secara simultan. Selain itu, secara parsial variableusefulness dan easeofuse berpengaruh secara signifikan terhadap variabel satisfaction, sedangkan variabel easeoflearning tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variablesatisfaction.

6. Bella Aulia M, M. Chandra Saputra S.Kom., M.T., M.Eng, AryoPinandito S.T., M.MT (2016) ANALISIS USABILITY PADA WEBSITE UNIVERSITAS BRAWIJAYA DENGAN HEURISTIC EVALUATION, Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer (JTIK) Vol. 3, No. 3, September 2016, hlm. 188-193

Usability merupakan sejauh mana kelayakan suatu sistem berdasarkan efektivitas, efisiensi, dan satisfaction pada konteks tertentu. Pentingnya usability untuk mengukur kualitas kelayakan suatu sistem yang mengarah pada beberapa metode pengujian. Website resmi Universitas Brawijaya dengan domain ub.ac.id adalah media informasi online yang berisikan informasi tentang UB. Berdasarkan Pelayanan Informasi dan Komplain (PIDK) UB terdapat keluhan tentang dokumentasi resmi UB yang belum diperbarui, selain itu menurut Pusat Jaminan Mutu belum terdapat adanya standar khusus, dan TIK UB belum pernah melakukan evaluasi website. Oleh karena itu, dibutuhkan evaluasi usability untuk mengetahui permasalahan yang ada pada sistem dan supaya mencapai tujuan tertentu secara efektif, efisien, dan mencapai kepuasan user. Berdasarkan permasalahan tersebut, maka diangkatlah penelitian dengan judul Analisis Usability pada Website Universitas Brawijaya dengan HeuristicEvaluation (HE). HE adalah metode untuk mencari masalah usability dengan Nielsen'sheuristic dengan melibatkan para ahli. Penelitian dimulai dengan melakukan pengumpulan data, pengujian website, dan analisis hasil heuristik dan uji preferensi user. Dengan berpedoman pada sekumpulan heuristik, para ahli mencari dan menilai usability pada website UB. Kemudian uji preferensi user dengan PSSUQ juga dilakukan untuk mengetahui responuser umum terhadap website UB, dan didapatkan hasil berupa perbandingan hasil analisis antara HE dengan uji preferensi user.

B. Landasan Teori

1. User Satisfaction

User satisfaction Menurut (Yamin & Ramayah, 2011). Kepuasan adalah keadaan subjektif dari kepuasan. Ini adalah pernyataan dimana orang merasa senang dengan pencapaian mereka dengan beberapa usaha. Pada umumnya kepuasan pengguna sering diartikan sebagai perbedaan antara harapan (expectation), dengan kinerja yang dirasakan (perceived performance) dari suatu produk.

Menurut (Armstrong, et al., 2006) kepuasan adalah perasaan seseorang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja produk yang dirasakan (atau hasil) dalam kaitannya dengan harapannya. Jadi dapat dikatakan bahwa tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara harapan dengan kinerja yang dirasakan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pengguna akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan atau melebihi, pengguna akan puas.

Dalam (N & Dastidar, 2009) disebutkan bahwa kepuasan adalah serangkaian reaksi biasa yang dimiliki pengguna ketika menggunakan website. Website harus menyenangkan untuk digunakan dan dilihat. Persepsi pengguna atas kesenangan mempengaruhi mereka dalam anggapan mudah digunakan, motivasi untuk belajar bagaimana menggunakan website, keyakinan dalam keandalan isi informasi, niat/kemauan di masa mendatang, rekomendasi. Kepuasan terhadap website mengacu pada pemenuhan kebutuhan dan ekspektasi konsumen pada website.

Keseluruhan persepsi kepuasan biasanya menghasilkan keseluruhan sikap positif terhadap website (Szymanski and Hise (2000) dalam (Kabadayi & Gupta, 2011). Berdasarkan (Byun & Finnie, 2011), pengukuran tingkat kepuasan pengguna diambil berdasarkan penelitian Spool et al yang meliputi :

- a. *Physical Fatigue* : berkenaan dengan kelelahan fisik yang dialami pengguna dalam menggunakan website.
- b. *Confusing during the task* : mengenai tingkat kebingungan dalam melakukan tugas dalam website.
- c. *Degree of stress after finding the correct answer* : mengenai derajat stress yang dirasakan oleh pengguna setelah menemukan apa yang dicari.
- d. *Actual speed of tasks* : mengenai kecepatan website dalam melakukan tugas yang diminta pengguna.
- e. *Satisfaction about the quality of information provided* : mengenai kepuasan pengguna atas kualitas informasi yang disediakan.

- f. *Attitude about proceeding to another task after completing a task* : mengenai sikap pengguna untuk melakukan tugas lain dalam website.

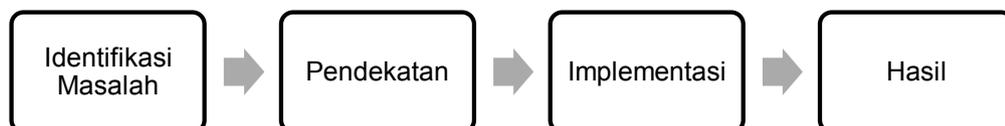
2. Usability

Menurut Jacob Nielsen (2017), usability adalah atribut kualitas yang menjelaskan atau mengukur seberapa mudah penggunaan suatu antar muka (interface). Kata “usability” juga merujuk pada suatu metode untuk meningkatkan kemudahan pemakaian selama proses desain. *Usability Testing* diukur dengan lima kriteria, yaitu:

- a. **Learnability** mengukur tingkat kemudahan melakukan tugas-tugas sederhana ketika pertama kali menemui suatu desain.
- b. **Efficiency** mengukur kecepatan mengerjakan tugas tertentu setelah mempelajari desain tersebut.
- c. **Memorability** melihat seberapa cepat pengguna mendapatkan kembali kecakapan dalam menggunakan desain tersebut ketika kembali setelah beberapa waktu.
- d. **Errors** melihat seberapa banyak kesalahan yang dilakukan pengguna, separah apa kesalahan yang dibuat, dan semudah apa mereka mendapatkan penyelesaian.
- e. **Satisfaction** mengukur tingkat kepuasan dalam menggunakan desain.

C. Kerangka Pemikiran

Evaluasi terhadap aplikasi eKado menggunakan metode *usability* dilakukan untuk mengetahui kekurangan dari penggunaan aplikasi eKado. Diharapkan dengan adanya penelitian ini akan memberikan input terhadap aplikasi eKado sehingga dapat meningkatkan efektivitas penggunaan aplikasi tersebut. Kerangka pemikiran dari penelitian ini dapat dilihat pada gambar dibawah:



Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pemikiran

Tahapan penelitian yang dilakukan sesuai pada gambar diatas yaitu:

1. Identifikasi Masalah
Bagaimana mengetahui tingkat *usability* aplikasi eKado bagi pengguna?
2. Pendekatan
Metode usability berdasarkan 5 variabel (learnability, efficiency, memorability, errors, dan satisfaction).
3. Implementasi
Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuisisioner ke pengguna eKado.
4. Hasil
 - a. Mengetahui tingkat kebergunaan dari masing-masing variabel *usability*.
 - b. Mengetahui tingkat kebergunaan aplikasi eKado.

[HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN]