

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini mengulas penelitian sebelumnya dan teori yang relevan terkait metode yang akan diterapkan dalam penelitian yang sedang direncanakan.

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian sebelumnya yang dipaparkan dibawah ini akan dijadikan referensi dalam penulisan tugas akhir yang akan dipaparkan dalam dibawah ini.

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Penulis	Judul	Hasil
1	Real Ananda K., M. Zharif A., Siti Lailatul Z. N., Inas Syarif A., Putu Kumara D. (2022)	Analisis <i>User Experience</i> Aplikasi Tix.Id Menggunakan <i>HEART Framework</i>	Dari analisis pengalaman pengguna pada aplikasi TIX.ID, dapat disimpulkan bahwa pencapaian tingkat kegunaan pengalaman pengguna telah memenuhi dan melampaui <i>goal</i> yang telah ditetapkan sebelumnya, dengan demikian para pengguna aplikasi TIX.ID merasa puas terhadap aplikasi.
2	Agdeka Cory Z., Anita Sari W., Sucipto. (2022)	Analisa <i>User Experience</i> Terhadap Fitur Di Aplikasi Zenius Menggunakan <i>HEART Framework</i>	Berdasarkan penelitian pada fitur live class, rekaman kelas, serta zencore pada aplikasi zenius terdapat poin dikategorikan baik dengan penilaian diatas 80%, yaitu <i>Happines</i> 81% dan <i>Engagement</i> 84% untuk aspek <i>User Experience</i> .
3	Brahmantio Widyo T., Asif	Penerapan Metode <i>HEART</i>	Berdasarkan analisis menggunakan metode analisis IPA (<i>Importance</i>

	Faroqi, Anita Wulansari. (2022)	<i>Metrics</i> dalam Menganalisis <i>User Experience</i> Aplikasi <i>E-Learning</i>	<i>Performance Analysis</i>) diperoleh hasil bahwasanya <i>User Experience</i> ketika penggunaan ILMU bisa dinyatakan cukup baik dikarenakan tidak adanya pernyataan pada kuadran I (Prioritas Utama) artinya tidak ada item atau hal yang menjadi prioritas utama.
4	Apriliana Latifah H., Tiara Karunia M., Diah Fatmawati., Muhamad Frendi Dyon., Cahyo Joyo P. (2022)	Analisis <i>User Experience</i> Aplikasi Mobile Peduli Lindungi Menggunakan <i>HEART Metrics</i>	Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan, tingkat pengalaman pengguna pada aplikasi Peduli Lindungi menunjukkan hasil dibawah standar pada indikator H1, H2, H3, H6, E4, E5, A2, R1, R4, R5, R6, T1, dan T3. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi Peduli Lindungi masih memerlukan beberapa perbaikan dalam hal desain antarmuka (UI) dengan memperhatikan aspek pengalaman pengguna (UX).
5	Mega Cipta H., dan Dwi Fatrianto S. (2023)	Evaluasi <i>User Experience</i> Pada Aplikasi SOCO by Sociolla Menggunakan <i>Google's HEART Metrics</i>	Dari hasil analisis data yang dilakukan, semua target-sinyal-metrik yang disusun menggunakan metode <i>HEART</i> pada aplikasi SOCO by Sociollo telah tercapai. Semua variabel mencapai katagori sangat baik, dengan nilai diatas 62,5%.

		dan Set GSM : JEISBI (<i>Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence</i>)	Presentasi masing-masing variabel adalah sebagai berikut : <i>Happiness</i> 87,2%, <i>Engagement</i> 82,1%, <i>Adopsi</i> 81%, <i>Retention</i> 68,75%, dan <i>Task Success</i> 88%.
--	--	--	--

Pada tabel 2.1 diatas merupakan analisis *User Experience* menggunakan metode *HEART Framework* yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu, pada bagian ini akan mencari perbedaan dan memahami penelitian terdahulu. Adanya beberapa penelitian tersebut memperkuat penggunaan penelitian dengan menggunakan metode *HEART Framework* dalam pengukuran dari segi pengalaman pengguna. Perbedaan dalam penelitian ini terletak pada objek penelitian yang berbeda dibandingkan dengan penelitian sebelumnya, yang mana pada penelitian ini akan menganalisis *User Experience* menggunakan metode *HEART Framework* pada aplikasi “iSumenep”

2.2 User Experience

User Experience adalah mengukur semua interaksi pengguna dengan produk, layanan, atau sistem, serta bagaimana pengalaman tersebut dirasakan dan dievaluasi oleh pengguna. *User Experience* mencakup semua aspek seperti antarmuka pengguna, desain produk, kegunaan, emosi, persepsi pengguna saat menggunakan produk, serta pendapat sebelum dan setelah menggunakan aplikasi[13]. Pengukuran UX sendiri diharapkan oleh peneliti bisa mengetahui lebih tentang apa saja keluhan dan apa saja yang disenangi oleh pengguna[14]. Tujuan dari pengalaman pengguna adalah untuk menciptakan interaksi positif antara pengguna, produk, serta sistem. Dengan fokus pada pemahaman dan pemenuhan kebutuhan, serta preferensi pengguna. UX bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pengguna, meningkatkan kegunaan suatu produk, serta menciptakan pengalaman yang menyenangkan bagi pengguna. Oleh karena itu, tujuan utama dari *User Experience* merupakan menciptakan produk atau sistem yang relevan, mudah digunakan, efisien, serta memenuhi harapan dari pengguna[15].

2.3 HEART Framework

HEART Framework adalah untuk mengidentifikasi sebuah kualitas dari pengalaman pengguna. Menggunakan metode *HEART Framework* karena menurut [4] metode *HEART Framework* dapat secara menyeluruh mengukur pengalaman pengguna dianggap komprehensif dan sesuai untuk melakukan pengujian pengalaman pengguna sebagai tolak ukur untuk memahami mengapa orang tertarik menggunakan sistem. *HEART Framework*. Metode *HEART* digunakan dalam pengukuran dari sesi pengguna sistem, bagaimana perasaan pengguna saat menggunakan atau mengaplikasikan aplikasi iSumenep[13].

1. *Happiness*

Merupakan aspek pengalaman pengguna, yang menghitung dari segi kemudahan penggunaan dan kepuasan pengguna.

2. *Engagement*

Digunakan pada sifat seperti semangat pengguna, kedalaman interaksi selama beberapa selang waktu atau berarti seberapa sering pengguna berinteraksi atau beraktifitas dengan aplikasi “iSumenep”

3. *Adoption*

Mengukur total user baru atau pengguna fitur dalam periode waktu tertentu pada aplikasi “iSumenep”.

4. *Retention*

Mengukur kualitas dari pengguna yang tetap menggunakan aplikasi atau mengaplikasikan aplikasi “iSumenep”.

5. *Task success*

Pengukuran aktivitas pengguna bahwa aplikasi “iSumenep” membantu untuk mempermudah pengguna dalam penyelesaian aktifitas tertentu secara efisiensi dan efektivitas.

2.4 Skala likert

Menurut [14] skala *likert* adalah alat pengukuran yang digunakan untuk menilai sikap, pendapat, dan persepsi seseorang terhadap penggunaan sistem. Cara untuk mengukurnya adalah menyajikan pertanyaan atau pernyataan kepada responden dan

meminta mereka untuk memberikan tanggapan dengan cara memberikan tanda centang pada salah satu jawaban.

Penelitian ini menggunakan skala 1-5, di yang mana responden dapat memilih jawaban berdasarkan pertanyaan atau pernyataan yang diajukan oleh peneliti. Oleh karena itu, tabel 2.2 menguraikan kriteria dalam skala *likert* sebagai berikut :

Tabel 2. 2 Skala *Likert*[15]

Skor	Kriteria Jawaban
1	Sangat Tidak Setuju (STS)
2	Tidak Setuju (TS)
3	Netral (N)
4	Setuju (S)
5	Sangat Setuju (SS)

Pada tabel 2.2 diatas digunakan untuk pengukuran aktivitas, serta respon individual tentang apa saja yang dialami oleh pengguna. Jawaban dari responden terhadap pernyataan ataupun pertanyaan yang diajukan berbentuk skala 1-5.

2.5 Sampel Penelitian

Sampel adalah sebagian populasi yang berfungsi sebagai sumber data dalam penelitian sebenarnya mewakili sebagian populasi. Dengan kata lain, sampel mewakili sebagian populasi[16]. Pada penelitian ini cara untuk menentukan responden dengan menggunakan teknik *simple random sampling*, menurut [16] teknik *simple random sampling* adalah cara menentukan sampel yang didasarkan atas pengguna secara *random* tanpa memperhatikan stara yang berada di populasi tersebut.

Rumus slovin merupakan metode untuk menentukan jumlah sampel dalam penelitian dan harus mengetahui jumlah dari populasi[16]. Populasi pada penelitian merupakan pengguna dari aplikasi iSumenep yang terdaftar di *database* aplikasi, yang mana jumlah dari pengguna aplikasi iSumenep sebanyak 357 pengguna. Cara menentukan jumlah sampel akan dilakukan perhitungan dengan menggunakan rumus slovin dibawah ini :

Rumus :

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

Keterangan :

n = Jumlah Sampel yang akan ditentukan dalam penelitian

N = Jumlah populasi

e = Tingkat kesalahan, dengan menggunakan 10% atau 0,1

Pada tingkat kesalahan yang diinginkan 10%, tingkat kepercayaan atau keinginan untuk mendapatkan kebenaran dalam penelitian sebesar 90% [3]. Alasan menggunakan tingkat kesalahan 10% adalah ukuran sampelnya, semakin kecil toleransi eror, memerlukan data responden yang semakin banyak [17].

2.6 Uji Kelayakan Kuesioner

Pada pengujian validitas dan reliabelitas bertujuan untuk memastikan bahwa jawaban yang didapatkan dari responden bisa ketahap penelitian atau tidak [18].

2.6.1 Uji Validitas

Uji validitas merupakan instrument alat ukur untuk mengukur sebuah data [12]. Uji validitas diujikan menggunakan alat ukur iyalah SPSS menghitung relevansi antara nilai yang didapatkan dari setiap item pertanyaan. Tujuan menghitung uji validitas adalah untuk mengetahui valid atau tidaknya sebuah pertanyaan, jika sebuah pertanyaan tidak valid maka pertanyaan tersebut harus diganti dengan pertanyaan yang lain dan harus dikatakan valid. Untuk menentukan valid atau tidaknya pertanyaan, dilakukan dengan menggunakan *software* SPSS [12]. Berikut merupakan ketentuan pengujian validitas [15]:

- a. Jika r hitung lebih besar (>) dari pada r tabel maka pertanyaan dikatakan valid.
- b. Dan jika r hitung lebih kecil (<) dari r tabel maka pertanyaan tersebut tidak valid.

Berikut merupakan langkah dalam pengujian uji validitas :

1. Persiapkan data kuesioner yang didapatkan dari responden.
2. Buka aplikasi SPSS
3. Kemudian membuka data *view* (pada bagian pojok kiri bawah) lalu *copy paste* nilai dari hasil tabulasi yang telah dibuat dari hasil angket yang didapatkan.
4. Kemudian membuka *variables view* (pada bagian kiri bawah).
5. Pada kolom nama berinama sesuai dengan apa yang diinginkan dan pada kolom terakhir diganti menjadi total.
6. Kemudian pilih menu *Analyze*, lalu pilih seb menu *Correlate*, kemudian yang terakhir pilihlah *Bivariate*.
7. Setelah tampil tab baru, pada halaman dialog *Bivariate Correlations* masukan seluruh variabel ke kotak *Variables*. Kemudian pada bagian *Correlation Coefficients* centang *Pearson*, pada bagian *Test Of Significants* pilih *Two-Tailed*. Centang *Flag Significant Correlations* kemudian pilih selesai dan mendapatkan hasil.
8. Setelah mendapatkan hasil, lalu kemudian bandingkan apakah pertanyaan valid atau tidak valid.

2.6.2 Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas bertujuan untuk mengetahuinya ketetapan alat ukur. Reliabilitas akan menunjukkan ketetapan suatu alat pengukuran dan tidak jauh berbeda, maka bisa dikatakan alat pengukuran tersebut reliabel[19]. Skor reliabilitas kuesioner didapatkan melalui alat ukur SPSS untuk menjadi alat bantu menghitung dengan memasukkan semua hasil pertanyaan yang dikatakan valid, kemudian akan mengetahui skor reabilitas *Cronbach's Alpha* apakah reliabel atau tidak[19].

Berikut merupakan langkah dalam pengujian uji reliabilitas :

1. Setelah pengujian validitas selesai maka akan dilakukan pengujian reliabilitas, menggunakan data yang sama.
2. Kemudian, pilihlah menu *Analyze*, lalu pilih sub menu *Scala – Reliability Analysis*.
3. Selanjutnya tampil halaman baru, kemudian blok serta pindahkan semua pertanyaan yang telah valid pada uji sebelumnya, kemudian pilih *Statistics*.
4. Pada *Descriptives for* kemudian centang *Scale if item detected*, dan klik *Continue*.
5. Tahapan akhir pilih selesai agar mendapatkan hasil dari pengujian.

Pada proses pengujian yang dilakukan diatas bertujuan untuk mengetahui rendah tingginya reliabilitas instrumen digunakan dengan kategori:

Tabel 2. 3 Tingkat *Reliabilitas Cronbach's Alpha*[15]

Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	Tingkat Keandalan
0.0 - 0.20	Kurang Tinggi
>0.20 – 0.40	Agak Tinggi
>0.40 – 0.60	Cukup Tinggi
>0.60 – 0.80	Tinggi
>0.80 – 1.00	Sangat Tinggi

Pada tabel 2.3 diatas merupakan kriteria tingkatan *cronbach's alpha* dalam penelitian ini, kuesioner bisa dinyatakan reliabel jika hasil jawaban yang didapatkan dari responden konsisten. Menurut[20] menyatakan *cronbach's alpha* bisa dikatakan reliabel apabila $> 0,60$. Jika hasil interval reliabilitas *cronbach's alpha* mencapai angka 1, maka hasil reliabel akan semakin tinggi andalan konsistennya.