

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Pada kajian penelitian terdahulu dilakukan *review* terhadap beberapa jurnal terkait dengan penelitian ini. Kajian penelitian terdahulu akan dirangkum dalam Tabel 2.1 sebagai berikut :

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

| No. | Nama (Tahun) | Judul Penelitian | Hasil Penelitian |
|-----|---|---|--|
| 1 | M. Azman Maricar, Dian Pramana, Edwar (2022) | Pengujian Prototype Pemesanan Creative Gift Menggunakan HEART Framework | Penelitian ini berhasil mengembangkan <i>prototype</i> untuk pemesanan <i>Creative Gift</i> menggunakan HEART <i>Framework</i> , dengan berfokus pada aspek kegunaan <i>Happiness</i> dan <i>Task Success</i> . <i>Prototype</i> tersebut mencapai skor keandalan sebesar 0,87, yang menunjukkan tingkat kegunaan yang sangat tinggi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa metrik <i>happiness</i> dan <i>task success</i> mencapai tingkat yang sangat tinggi, yang mengonfirmasi keefektifan <i>prototype</i> dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Temuan tersebut menunjukkan bahwa <i>prototype</i> tersebut dapat dikembangkan lebih lanjut |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | menjadi produk akhir bagi pengguna akhir. |
| 2 | Dimas Febri Armanda, Arista Pratama, Tri Lathif Mardi Suryanto (2021) | Analisis User Experience Terhadap Website E-Learning Disty (DILAN) Menggunakan HEART Metrics | Evaluasi pengalaman pengguna DILAN (Disty Learning) mengungkapkan peringkat rata-rata yang memuaskan secara keseluruhan di lima variabel metrik HEART. <i>Adoption</i> mendapat skor tertinggi sebesar 0,82, yang dikategorikan sebagai sangat tinggi, sementara <i>Happiness</i> , <i>Engagement</i> , dan <i>Retention</i> masing-masing mendapat skor 0,76, 0,75, dan 0,77, yang semuanya diklasifikasikan sebagai tinggi. <i>Task Success</i> mendapat skor terendah sebesar 0,62, yang menunjukkan <i>level of usability</i> yang tinggi tetapi mendekati ambang batas keandalan sedang. Temuan ini menunjukkan area yang perlu ditingkatkan, khususnya dalam meningkatkan <i>Task Success</i> untuk memastikan hasil yang lebih baik bagi pengguna di masa mendatang. |
| 3 | Okta Verina Tri Utami, Citra Wiguna, Dwi | Implementasi dan Pengukuran Pengalaman | Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem mencapai kepuasan pengguna yang tinggi, dengan |

| | | | |
|---|--|--|--|
| | Mustika Kusumawardani (2021) | Pengguna Sistem Informasi Rehabilitasi Korban Penyalahgunaan NAPZA Menggunakan HEART Framework | skor berikut: <i>Happiness</i> (0,864), <i>Engagement</i> (0,8555), <i>Adoption</i> (0,86), <i>Retention</i> (0,82), dan <i>Task</i> <i>Success</i> (0,85). Secara keseluruhan, evaluasi pengalaman pengguna menghasilkan Koefisien Korelasi dalam kisaran 0,81 hingga 1,00, yang mengkategorikan <i>usability</i> sebagai 'sangat tinggi'. Temuan menunjukkan bahwa sistem tersebut andal dan dapat digunakan secara efektif dalam jangka panjang di pusat rehabilitasi. |
| 4 | Brahmantio Widyo Trenggono, Asif Faroqi, Anita Wulansari (2022) | Penerapan Metode Heart Metrics dalam Menganalisis User Experience Aplikasi E- Learning | Studi ini mengungkap adanya kesenjangan negatif yang signifikan antara persepsi dan ekspektasi pengguna mengenai aplikasi e-learning ILMU, dengan kesenjangan terbesar teridentifikasi pada variabel <i>Task</i> <i>Success</i> , yang memiliki tingkat kesesuaian hanya 92,30%. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi tersebut belum memenuhi ekspektasi pengguna secara efektif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen ILMU harus memprioritaskan peningkatan pada variabel <i>Task</i> |

| | | | |
|---|--|--|--|
| | | | <i>Success</i> untuk meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan. |
| 5 | Muhammad Adiarsyah Syainal, Arista Pratama, dan Anindo Saka Fitri (2023) | Analisis <i>User Experience</i> Pada Aplikasi J&T EXPRESS Menggunakan Metode <i>Heart Metric</i> | Penelitian pada aplikasi J&T Express mengungkapkan nilai kriteria keandalan rata-rata sebesar 0,79, yang menunjukkan bahwa kegunaan belum mencapai tingkat yang sangat tinggi. Analisis HEART Metrics menunjukkan bahwa subvariabel <i>Happiness</i> memperoleh skor 0,79, yang berada di bawah target 0,80, yang menunjukkan perlunya peningkatan. <i>Importance Performance Analysis</i> mengidentifikasi tiga area utama untuk peningkatan: E2 (pencarian informasi), R4 (kualitas aplikasi), dan H3 (daya tarik visual). Penelitian ini menekankan pentingnya meningkatkan kebahagiaan pengguna dan mengatasi masalah kegunaan tertentu untuk meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan. |
| 6 | Dandi Setya Perdana dan Lintang Yuniar | Evaluating the Bibit App: The HEART | Evaluasi aplikasi Bibit menggunakan kerangka kerja HEART menunjukkan kepuasan |

| | | | |
|--|----------------------|---------------------------------------|---|
| | Banowosari (2024) | Framework Approach in UX Design | pengguna yang tinggi, dengan sebagian besar kategori memperoleh skor di atas target 80%. Dimensi <i>Happiness</i> memperoleh skor yang sangat baik, khususnya pada subkategori H1, yang mencapai 88,2. Skor <i>Engagement</i> melampaui target, yang menunjukkan keterlibatan pengguna yang kuat. Namun, kategori <i>Adoption</i> menunjukkan hasil yang bervariasi, dengan A1 sedikit di bawah target, yang menyoroti area yang memerlukan perbaikan. <i>Retention</i> dan <i>Task Success</i> juga menunjukkan subkategori tertentu yang memerlukan pengembangan lebih lanjut untuk meningkatkan pengalaman pengguna. |
|--|----------------------|---------------------------------------|---|

2.2 User Experience

User experience atau pengalaman pengguna merupakan sebuah aspek yang penting dan berkaitan dengan interaksi antara manusia dengan komputer [12]. Pengalaman pengguna adalah sebuah alat ukur tingkat kepuasan dan kenyamanan yang dirasakan oleh pengguna terhadap suatu sistem, produk, ataupun layanan [13]. Pengalaman pengguna mempunyai peranan yang sangat penting guna memastikan bahwa suatu layanan atau produk bisa diluncurkan kepada pengguna secara efektif dan efisien, serta dapat mengetahui apakah keunggulan dan kekurangan sebuah produk atau layanan [10][14]. Pengalaman pengguna merujuk kepada penilaian subjektif dari sebuah perangkat lunak yang digunakan [9]. Beberapa pengguna

menghasilkan perbedaan ukuran dari pengguna lain, sehingga perlu sebuah alat yang digunakan untuk mengumpulkan pendapat subjektif dari sebuah sistem, seperti menggunakan kuesioner yang merupakan salah satu alat untuk mengukur pengalaman pengguna [9]. Sehingga, pengguna memiliki kebebasan dalam menentukan tingkat kepuasan mereka sendiri (*customer rule*) [13]. Oleh karena itu, pengalaman pengguna merupakan sebuah elemen utama yang memiliki peran penting untuk menentukan tindak lanjut pengembangan sebuah aplikasi atau layanan agar mencapai tujuan yang diharapkan dengan melibatkan pengalaman pengguna sebagai bahan pertimbangan [15].

2.3 Heart Framewok

HEART *framework* adalah sebuah kerangka kerja yang dibuat dan dikembangkan oleh Kerry Roden, anggota tim riset Google untuk mengukur pengalaman pengguna berdasarkan kepada *user-centered design* [16][17]. Pendekatan HEART tidak berfokus pada salah satu variabel tertentu, melainkan juga menawarkan alur terstruktur dalam mengelola variabel-variabel yang digunakan dalam evaluasi pengalaman pengguna, yang dimana proses ini dimulai dengan menetapkan rangkaian tujuan (*goals*), sinyal (*signals*), dan metrik (*metrics*) [18]. HEART *framework* merupakan sebuah akronim dari *Happiness, Engagement, Adoption, Retention*, dan *Task Success* yang dimana metode ini mempunyai fungsi yang digunakan untuk mengukur tingkat emosi pengguna ketika menggunakan sebuah sistem, produk, ataupun layanan tersebut [9][10]. *Happiness* meliputi tingkat kepuasan pengguna, sementara *Task Success* meliputi efisien dan efektifitas ketika menyelesaikan tugas, dan sisanya *Adoption, Engagement*, dan *Retention* merupakan sebuah bagian yang baru untuk mengukur perilaku pengguna dalam skala yang lebih luas [9]. Berikut ini adalah penjelasan pada masing-masing variabel HEART *framework* :

- a. *Happiness* yang berarti kebahagiaan merepresentasikan metrik yang berkaitan dengan sikap pengguna dan mencerminkan aspek subjektif dari pengalaman pengguna yang mencakup tingkat kepuasan, daya tarik visual, rekomendasi, serta kemudahan yang dirasakan oleh pengguna [19].

- b. *Engagement* disini memiliki arti keterlibatan pengguna pada suatu produk, yaitu dalam hal frekuensi, intensitas, maupun kedalaman interaksi pengguna dalam menggunakan produk pada periode waktu tertentu [19].
- c. *Adoption* berfokus kepada menghitung berapa banyak pengguna yang baru menggunakan produk dalam waktu tertentu [19].
- d. *Retention* berfokus kepada mengukur tingkat keaktifan pengguna dalam rentang periode tertentu [19].
- e. *Task Success* merupakan perilaku tradisional seperti efisiensi, efektifitas, serta tingkat kesalahan [19].

Metode ini merupakan sebuah alat ukur yang digunakan untuk menganalisis pengalaman pengguna yang dibuat oleh Google didasarkan pada metrik yang berpusat kepada pengguna, dan digunakan oleh banyak anak perusahaan Google, sehingga menjadikan metode ini bisa dipercaya untuk digunakan oleh organisasi atau perusahaan lain dan kemudian mengadaptasinya [2]. Metode ini pernah digunakan untuk mengukur pengalaman pengguna pada sistem informasi akademik dan diperoleh sebuah hasil bahwa sebuah efektifitas, efisiensi, dan penyelesaian tugas memiliki pengaruh kepada pengguna untuk menggunakan sistem informasi tersebut [9].