

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu digunakan sebagai landasan untuk memperkuat dasar teori dan memahami perkembangan riset yang relevan dengan topik penelitian ini. Kajian ini dilakukan dengan menelaah berbagai penelitian yang membahas pengalaman pengguna, metode evaluasi UX, serta penggunaan User Experience Questionnaire (UEQ) pada beragam platform aplikasi. Analisis terhadap penelitian terdahulu ini bertujuan untuk mengidentifikasi kesenjangan penelitian, menemukan pendekatan yang sesuai, serta memastikan bahwa metode yang digunakan dalam penelitian ini memiliki dasar yang kuat dan relevan. Ringkasan beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan topik ini disajikan pada Tabel 2.1.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No.	Nama (Tahun)	Judul	Hasil
1	Noor, A., & Hadisaputro, E. L. (2022)	Analisis Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi TIX.ID Menggunakan Metode UEQ	Aplikasi TIX.ID mendapatkan skor positif dari 55 responden. Skor tertinggi pada aspek Daya Tarik dan Efisiensi menunjukkan aplikasi menyenangkan dan mendukung penyelesaian tugas dengan cepat.
2	Adinegoro, A. L. T., Rokhmawati,	Analisis Pengalaman Pengguna pada	Blibli.com memperoleh hasil terbaik

	R. I., & Az-Zahra, H. M.	Website E-commerce	dibandingkan Lazada dan JD.id. Aspek Kebaruan dan Efisiensi menjadi unggulan karena tampilan yang modern dan alur penggunaan yang cepat.
3	Rohmah, s., & Ary, M (2021)	Analisis Pengalaman Pengguna Aplikasi Pinjaman Online	Akulaku lebih unggul dibanding Kredivo pada aspek Kejelasan dan Efisiensi, menunjukkan kemudahan navigasi dan kecepatan akses fitur.
4	Khuntari, D. (2022)	Analisis Pengalaman Pengguna Aplikasi Gojek dan Grab	Gojek dan Grab memperoleh hasil baik dan tidak terdapat perbedaan signifikan. Keduanya dinilai memberikan pengalaman pengguna yang setara.

5	Wijaya, I. N. S. W., Santika, P. P., Iswara, I. B. A. I., & Arsana, I. N. A. (2021)	Analisis UX Aplikasi PaTik Bali	Aplikasi PaTik Bali dinilai positif, khususnya dalam aspek Stimulasi dan Kebaruan yang menunjukkan aplikasi menarik dan segar dari sisi tampilan.
---	---	---------------------------------------	--

Dari penelitian-penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa metode User Experience Questionnaire banyak digunakan dalam mengevaluasi aplikasi berbasis digital. Perbedaan terletak pada jenis aplikasi yang diuji, teknik pengambilan sampel, serta jumlah responden. Penelitian ini akan mengisi celah dengan fokus pada Aplikasi E-Book UMM Press, yang belum banyak dianalisis dari sudut pandang pengalaman pengguna.

2.2 User Experience (UX)

User Experience (UX) adalah pengalaman subjektif pengguna saat berinteraksi dengan suatu sistem, layanan, atau produk digital. Menurut ISO 9241-210, UX didefinisikan sebagai "persepsi dan respons pengguna yang dihasilkan dari penggunaan dan/atau penggunaan yang diantisipasi dari suatu produk, sistem atau layanan." UX mencakup aspek emosional, psikologis, dan praktis dari penggunaan suatu produk, termasuk kenyamanan, kemudahan penggunaan, dan kepuasan keseluruhan.

Tujuan dari desain UX adalah memastikan bahwa sistem tidak hanya berfungsi dengan baik tetapi juga memberikan pengalaman yang menyenangkan, efisien, dan bermakna. Pendekatan UX telah diterapkan dalam berbagai studi untuk mengevaluasi sistem digital, seperti pada pengembangan sistem informasi sekolah

berbasis web [1], aplikasi mobile banking [13], maupun sistem informasi pemerintahan [6], [27].

2.3. User Experience Questionnaire (UEQ)

User Experience Questionnaire (UEQ) merupakan metode evaluasi kuantitatif yang digunakan untuk mengukur pengalaman pengguna (user experience) suatu produk digital secara menyeluruh berdasarkan persepsi subjektif pengguna. Metode ini menilai bagaimana suatu aplikasi atau sistem dirasakan oleh pengguna dari berbagai dimensi emosional dan fungsional [23].

UEQ terdiri dari 26 pernyataan berpasangan bipolar (seperti “mudah – sulit”, “menarik – membosankan”) yang kemudian dikelompokkan ke dalam enam dimensi utama berikut:

- a. **Attractiveness (Daya Tarik):** Menggambarkan kesan keseluruhan terhadap aplikasi, termasuk seberapa menyenangkan, memuaskan, dan menyeluruh pengalamannya.
- b. **Perspiciuity (Kejelasan):** Mengukur sejauh mana aplikasi mudah dipahami, mudah dipelajari, dan intuitif saat pertama kali digunakan.
- c. **Efficiency (Efisiensi):** Menilai kecepatan dan ketepatan pengguna dalam menyelesaikan tugas dengan dukungan aplikasi, mencerminkan seberapa produktif aplikasi tersebut dalam mendukung kebutuhan pengguna.
- d. **Dependability (Ketepatan/Kendali):** Menunjukkan tingkat kepercayaan dan kontrol yang dirasakan pengguna saat menggunakan aplikasi, termasuk aspek keandalan dan konsistensi sistem.
- e. **Stimulation (Stimulasi):** Mewakili seberapa menarik dan menyenangkan interaksi dengan aplikasi, serta sejauh mana aplikasi mampu memotivasi pengguna untuk terus menggunakannya.
- f. **Novelty (Kebaruan):** Menilai sejauh mana aplikasi terasa inovatif, kreatif, dan berbeda dibandingkan aplikasi sejenis, serta kesesuaiannya dengan tren desain dan teknologi terkini.

Keunggulan utama dari metode UEQ adalah kemampuannya untuk melakukan evaluasi secara cepat, terstruktur, dan menyeluruh, baik terhadap aspek usability (kegunaan) maupun user emotion (emosi pengguna). Metode ini telah digunakan

secara luas pada berbagai penelitian untuk mengevaluasi UX, seperti pada aplikasi TIX ID [7], e-commerce [8], mobile booking hotel [14], dompet digital [24], dan sistem akademik perguruan tinggi [15], [28].

