

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Kajian Penelitian Terdahulu

Penelitian [14] membahas tentang generasi muda yang selalu memanfaatkan smartphone mereka mulai dari komunikasi hingga memesan transportasi online seperti Gojek. Penelitian ini berfokus pada pengalaman mahasiswa generasi Z dalam penggunaan aplikasi Gojek dengan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ). Hasil dari penelitian ini didapatkan bahwa terdapat aspek UEQ yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu aspek *Perspicity* dan nilai terendah pada aspek *Novelty*. Secara umum aplikasi Gojek telah mendapatkan nilai yang sangat baik dalam memberikan pengalaman penggunaannya, namun dari aspek inovasi bisa lebih ditingkatkan lagi pada aplikasi.

Penelitian [15] yang membahas tentang aplikasi bisnis berbasis mobile terbesar di Indonesia yang berperan penting dalam sistem perdagangan antar pedagang dan pembeli secara online, khususnya Tokopedia. Meskipun demikian, memperluas kontes dengan aplikasi sejenis mengharapkan bahwa pengalaman pengguna yang positif sangat penting untuk mendapatkan hasil dalam mempertahankan dan menarik pengguna tambahan di kemudian hari. Penelitian ini menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) dengan hasil evaluasi yang menunjukkan hal positif secara keseluruhan terhadap aplikasi Tokopedia. Namun pada skala *Stimulation* mendapatkan nilai dibawah rata-rata, sehingga diperlukan peningkatan pengguna pada aspek tersebut.

Penelitian [16] yang membahas tentang aplikasi pemesanan tiket bioskop secara online, yaitu TIX ID. Penelitian ini menggunakan populasi dari STMIK Borneo Internasional Balikpapan yang ingin mengetahui bagaimana kualitas layanan dipengaruhi oleh pengguna aplikasi TIX ID saat melakukan pemesanan tiket bioskop secara online dan ingin mengetahui pengalaman pengguna mana yang sesuai dengan pengguna baik dari segi

kenyamanan pengguna, fungsionalitas dan kemudahan dalam menggunakan Aplikasi TIX ID dengan menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ). Hasil dari penelitian ini memiliki nilai positif sehingga sudah sangat baik aplikasi tersebut dan mengaharapkan untuk dapat mempertahankan hasil yang sudah ada.

Penelitian [8] membahas tentang aplikasi Jogjakita yang merupakan aplikasi media bagi warga Yogyakarta. Fokus untuk mengetahui sudut pandang pengguna dan mengukur kualitas usability, kepercayaan, estetika, kepuasan pengguna dan kegunaan pada aplikasi, penelitian ini menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ). Hasil dari penelitian ini adalah nilai dari aspek kejelasan (*Perspecuity*) mendapatkan nilai tertinggi dan aspek kebaruan (*Novelty*) mendapatkan nilai terendah. Sehingga pada aplikasi Jogjakita membutuhkan peningkatan yang berfokus pada aspek kebaruan untuk terus meningkatkan inovasi terbaru.

Penelitian [17] yang berfokus pada ulasan negatif tentang desain UX pada aplikasi Tiktok, yang dapat menurunkan rating aplikasi. *User Experience Questionnaire* (UEQ) digunakan untuk mengukur pengalaman pengguna dengan aplikasi tersebut. Hasil penelitian menunjukkan nilai di atas rata-rata pada aspek *Attractivness*, *Perspecuity*, *Stimulation*, dan *Novelty*. Namun aspek *Efficeincy* dan *Dependability* mendapatkan nilai di bawah rata-rata. Hasil ini menunjukkan bahwa untuk meningkatkan kualitas aplikasi khususnya pada aspek-aspek yang masih kurang memuaskan, seperti *Efficiency* dan *Dependability* guna meningkatkan kualitas layanan aplikasi.

## 2.2 Maxim

Maxim adalah sebuah perusahaan teknologi internasional yang menyediakan transportasi online serta berbagai layanan lainnya termasuk pengiriman makanan dan barang [4]. Di Indonesia Maxim beroperasi pada tahun 2018 dengan membuka kantor pusat di Jakarta dengan kepemilikan PT. Teknologi Perdana Indonesia [5]. Seiring dengan berjalannya waktu, maxim terus mengembangkan aplikasinya dan menyebarkan pengoperasiannya ke banyak daerah di Indonesia [5]. Sekitar 100+ daerah di Indonesia yang sudah

menjadi tempat operasional aplikasi Maxim dan sebanyak 50 juta orang sudah mengunduh aplikasi Maxim di playstore. Maxim tidak hanya menyediakan layanan transportasi online, banyak layanan yang diberikan oleh Maxim. Layanan yang diberikan antaranya pesan antar makanan dan barang, kargo, life, dan layanan lainnya.

### **2.3 User Experience (UX)**

Menurut ISO 9241-210 (2010) Pengalaman Pengguna atau *User Experience* (UX) didefinisikan sebagai persepsi dan respons individu saat menggunakan suatu produk, sistem, atau layanan. Konsep UX mencakup sensasi yang dirasakan oleh pengguna, reaksi emosional, kognitif, psikologis, perilaku, serta solusi yang dibuat oleh pengguna baik sebelum maupun sesudah menggunakan produk tersebut [9]. Untuk mencapai pengalaman pengguna yang baik, produk harus mudah digunakan dan memiliki fitur yang disesuaikan dengan kebutuhan pengguna, seperti memperhatikan aspek navigasi yang mudah dipahami, desain yang menarik, feedback yang baik, dan kegunaan yang tinggi [18][15].

### **2.4 User Experience Questionnaire (UEQ)**

*User Experience Questionnaire* (UEQ) adalah alat penilaian yang memungkinkan pengguna menilai bagaimana pengalaman mereka saat menggunakan produk, layanan, atau sistem. UEQ dibuat untuk mengetahui persepsi pengguna dari data yang dikumpulkan [15] dan membuat pengolahan data menjadi praktis, dapat diandalkan, dasar, dan berguna untuk penilaian subjektif [13]. Terdapat 6 aspek untuk pengukuran dalam UEQ, yaitu [19]:

1. *Attractiveness*, kesan umum yang dirasakan pengguna terhadap produk. Apakah pengguna puas dengan produk?
2. *Perspicuity*, kemudahan yang dirasakan saat menggunakan produk. Apakah produk mudah dikenali saat digunakan?
3. *Efficiency*, interaksi antar pengguna dan produk dilakukan dengan cepat dan efisien.

4. *Dependability*, perasaan pengguna tentang kendali atas interaksi mereka. Apakah pengguna dapat memprediksi perilaku sistem?
5. *Stimulation*, kesenangan serta motivasi yang diperoleh saat menggunakan produk. Apakah penggunaan produk menarik dan memotivasi?
6. *Novelty*, kreativitas dan inovasi produk. Apakah tampilan produk tersebut kreatif dan inovatif sehingga menarik perhatian pengguna?

Metode pengukuran User Experience Questionnaire (UEQ) memiliki tiga aspek utama, yaitu *Attractiveness*, *Pragmatic Quality*, dan *Hedonic Quality*. *Pragmatic Quality* menggambarkan persepsi pengguna terhadap suatu objek yang berhubungan dengan masalah teknis seperti aspek yang terkait dengan fungsi aplikasi. Sedangkan *Hedonic Quality* menggambarkan persepsi pengguna terhadap suatu objek yang berhubungan dengan masalah non teknis atau aspek yang tidak berhubungan dengan fungsi aplikasi [20][15].

Dari 6 aspek pengukuran tersebut merupakan pengelompokan dari 26 pertanyaan yang akan digunakan sebagai kuesioner. Penyusunan pertanyaan untuk kuesioner telah diatur sepenuhnya pada *handbook* UEQ yang disusun oleh M. Schrepp, kemudian disesuaikan dengan bahasanya saja [20]. Untuk instrumen pertanyaan dan pilihan aspek terdapat pada Gambar 2.1.

## 2.5 Sampel Penelitian

Sampel penelitian adalah sebagian dari populasi yang digunakan untuk melakukan penelitian dan dapat dianggap sebagai representasi dari populasi secara keseluruhan [21][22]. Populasi adalah keseluruhan objek penelitian yang mencakup makhluk hidup, benda, gejala, hasil tes, atau peristiwa sebagai subjek penelitian yang mewakili karakteristik tertentu dari suatu penelitian [22]. Ada beberapa teknik untuk menentukan sampel, salah satunya adalah dengan Rumus Slovin seperti pada (1).

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

Keterangan :

$n$  = Ukuran sampel

$N$  = Jumlah populasi

$e$  = Tingkat Kesalahan atau *Error*

	1	2	3	4	5	6	7		
menyusahkan	<input type="radio"/>	menyenangkan	1						
tak dapat dipahami	<input type="radio"/>	dapat dipahami	2						
kreatif	<input type="radio"/>	monoton	3						
mudah dipelajari	<input type="radio"/>	sulit dipelajari	4						
bermanfaat	<input type="radio"/>	kurang bermanfaat	5						
membosankan	<input type="radio"/>	mengasyikkan	6						
tidak menarik	<input type="radio"/>	menarik	7						
tak dapat diprediksi	<input type="radio"/>	dapat diprediksi	8						
cepat	<input type="radio"/>	lambat	9						
berdaya cipta	<input type="radio"/>	konvensional	10						
menghalangi	<input type="radio"/>	mendukung	11						
baik	<input type="radio"/>	buruk	12						
rumit	<input type="radio"/>	sederhana	13						
tidak disukai	<input type="radio"/>	menggembirakan	14						
lazim	<input type="radio"/>	terdepan	15						
tidak nyaman	<input type="radio"/>	nyaman	16						
aman	<input type="radio"/>	tidak aman	17						
memotivasi	<input type="radio"/>	tidak memotivasi	18						
memenuhi ekspektasi	<input type="radio"/>	tidak memenuhi ekspektasi	19						
tidak efisien	<input type="radio"/>	efisien	20						
jelas	<input type="radio"/>	membingungkan	21						
tidak praktis	<input type="radio"/>	praktis	22						
terorganisasi	<input type="radio"/>	berantakan	23						
atraktif	<input type="radio"/>	tidak atraktif	24						
ramah pengguna	<input type="radio"/>	tidak ramah pengguna	25						
konservatif	<input type="radio"/>	inovatif	26						

**Gambar 2.1** Instrumen Pertanyaan UEQ [19]