BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

a. Penelitian Terdahulu

Pada penelitian [10] membahas tentang sarana pembelajaran digital yang diluncurkan oleh PT. Zona Edukasi Nusantara yaitu aplikasi Zenius dengan jumlah pengguna aktif yang cukup besar. Dalam penelitian ini dilakukan pengukuran pengalaman pengguna dengan menggunakan metode HEART Framework sebagai kerangka kerja untuk pedoman pengukuran aplikasi. Hasil penelitian ini diperoleh bahwa perlu ada beberapa perbaikan dalam berbagai aspekseperti design ulang tampilan dengan memperhatikan aspek kenyamanan pengguna dan tampilan antarmuka, inovasi fitur, penambahan fitur serta sosialisai fitur. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bawa analisis pengalaman pengguna terhadap fitur live class, rekaman kelas dan zencore di aplikasi zenius dapat menggunakan HEART Framework.

Pada penelitian [12] membahas tentang era pandemi Covid-19 yang dimana aplikasi peduli lindungi menjadi sarana untuk melaksanakan vaksin. Aplikasi peduli lindungi dibuat untuk meminimalisir adanya kecurangan dari oknum terkait serta untuk mengidentifikasi dan mendeteksi aktifitas masyarakat melalui lacak data lokasi dan informasi secara digital sehingga dapat membantu pemerintah untuk memonitor masyarakat sehingga penanganan lebih efektif. Metode yang digunakan untuk penelitian ini adalah HEART Metrics dan memperoleh hasil yang menunjukkan bahawa perlu beberapa perbaikan dalam berbagai sisi seperti redesign tampilan Peduli Lindungi dengan memperhatikan aspek UX maupun UI (User Interface), inovasi fitur, sosialisasi fitur, sampai peningkatan dalam segi efisiensi dan efektifitas pada aplikasi Peduli Lindungi.

Pada penelitian [13] membahas tentang adanya beberapa review yang memperlihatkan ketidakpuasan dalam mengoperasikan aplikasi Neobank memungkinkan adanya efek ke kepuasan pengguna menurun. Penelitian ini memiliki misi untuk mengetahui hal apa yang akan dititikberatkan untuk pengembangan aplikasi Neobank berdasarkan alat ukur HEART Metrics. Hasil dari penelitian ini telah diketahui tiga item terbaik yaitu aplikasi Neobank mudah

untuk digunakan, aplikasi Neobank memudahkan dalam melakukan transaksi, dan pengguna akan merekomendasikan orang lain untuk menggunakan aplikasi Neobank. Berdasarkan saran yang ditulis oleh peneliti yaitu memberikan masukan untuk dapat lebih menyempurnakan dengan cara mengukur analisis kinerja menggunakan alat ukur lainnya.

Pada penelitian [11] membahas tentang pengukuran kepuasan pengguna pada aplikasi TIX.ID dengan melihat perolehan nilai kriteria dan level of usability dari pengalaman pengguna untuk dijadikan tolak ukur dalam meningkatkan kualitas aplikasi dengan memanfaatkan HEART Framework sebagai metode penelitian yang digunakan. Berdasarkan hasil yang didapatkan oleh peneliti dapat ditarik kesimpulan bahwa pencapaian dari level of usability pengalamanpengguna sudah mencapai dan melebihi dari goals yang telah ditentukan sebelumnya. Pernyataan ini mengartikan bahwa aplikasi TIX.ID sudah menciptakan pengalaman positif terhadap penggunanya. Namun, diperlukan upaya peningkatan terkait beberapa pencapaian variabel Engagement dan Retention untuk dapat berada pada kriteria level of usability sangat tinggi seperti pencapaian pada variabel yang lainnya, seperti pengadaan fitur yang memiliki fungsi untuk memberikan tawaran dan reward menarik bagi pelanggan yang telah loyal dalam menggunakan aplikasi TIX.ID maupun inovasi baru dari fitur aplikasiTIX.ID.

Pada penelitian [14] membahas tentang beberapa faktor yang mempengaruhi kesuksesan sebuah toko online salah satunya adalah kepercayaan. Dimana kepercayaan akan dapat membangun customer relation management atau relasi pengguna sebuah toko online. Kepercayaan pengalaman pengguna menjadi faktor yang harus di penuhi yang akan menjadi 2 hal yang berkaitan. Pada penelitian ini toko online yang di analisa merupakan tokopedia dan bukalapak. Untuk pegukuran kepercayaan dalam penggunaan toko online di ukur dengan pendekatan dari metode Heart And Pulse. Hasil analisis dengan menggunakan ujit dapat diketahui bahwa variabel keuntungan sama-sama berpengaruh positif terhadap kepercayaan di kedua e-commerce tersebut. Kedua, variabel effisiensi, kebahagiaan, dan kecepatan tidak berpengaruh positif terhadap tingkat

kepercayaan di kedua e-commerce tersebut pengujian dengan uji f di kedua e-commerce berpengaruh positif dan yang unggul adalah bukalapak.

b. MPstore

MPstore adalah aplikasi yang membantu UMKM & Pedagang diIndonesia untuk meningkatkan bisnis mereka dengan cara menyediakan akses ke teknologi seperti pencarian produk, pengelolaan penjualan dan pembelian, serta layanan logistik hingga pembayaran [7]. Aplikasi ini juga dibuat untuk memudahkan para penggunanya dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari melalui warung-warung sekitar dan dapat melakukan pembelian secara online tanpa harus keluar rumah [7]. Aplikasi ini lebih difokuskan untuk kalangan yang ingin membuka toko online yang menyediakan berbagai kebutuhan seperti pulsa online, pembelian token PLN, pembayaran tagihan online, dan produk digital lainnya [7]. Selain itu, aplikasi MPstore juga menyediakan layanan pembayaran online yaitu QRIS dan sistem kasir gratis untuk catatan keuangan pemilik toko [7].

c. User Experience

User Experience mengacu pada perasaan yang dialami pengguna saat menggunakan produk, aplikasi, sistem, atau layanan [2]. Hal ini dapat mencakup apa saja, mulai dari seberapa baik pengguna dapat mengelola produk, seberapa mudah produk tersebut digunakan, seberapa relevan konten yang ditampilkan, dll. Desain UX adalah proses yang digunakan tim desain untuk membuat produk yang memberikan pengalaman yang bermakna dan relevan bagi pengguna [7]. Tujuan UX adalah untuk meningkatkan kualitas interaksi dan persepsi pengguna terhadap produk Anda dan layanan terkait lainnya. Pengalaman pengguna yang baik memenuhi kebutuhan pengguna tertentu dalam konteks spesifik di mana mereka menggunakan produk [7]. Pengalaman pengguna mencakup semua aspek interaksi antara pengguna dengan perusahaan, layanan, dan produknya Ini merupakan perluasan dan perluasan bidang kegunaan, untuk memasukkan perspektif holistik tentang bagaimana perasaan seseorang dalam menggunakan suatu sistem.

d. HEART Framework

HEART yang merupakan singkatan dari happiness, engagement, adoption, retention, dan task success, merupakan kerangka kerja yang berguna untuk memahami perilaku pelanggan dalam konteks e-commerce. Beberapa penelitian telah mengeksplorasi hubungan antara keterlibatan pelanggan dan kebahagiaan, dan bagaimana hal tersebut berdampak pada berbagai hasil seperti promosi dari mulut ke mulut dan niat pembelian [10]. Keterlibatan, baik pasif maupun aktif, telah ditemukan secara signifikan dan positif berdampak pada kebahagiaan pelanggan, yang pada gilirannya mempengaruhi perilaku pelanggan [10]. Selain itu, keterlibatan pelanggan dipengaruhi oleh kepuasan kebutuhan psikologis manusia, seperti otonomi dan kompetensi, yang selanjutnya berkontribusi pada kesejahteraan subjektif [11]. Penting bagi perusahaan untuk mengenali manfaat dari mempromosikan kebahagiaan di antara karyawan, karena hal ini dapat meningkatkan keterlibatan, produktivitas, dan kepuasan pelanggan [14]. Secara keseluruhan, kerangka kerja HEART memberikan pemahaman yang komprehensif tentang faktor-faktor yang mendorong perilaku pelanggan dan dapat menginformasikan strategi untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan di industri e-commerce.

e. Sampel Penelitian

Sampel penelitian merupakan penentuan sampel yang diambil dari jumlah populasi dengan menggunakan teknik Simple Random Sampling untuk mengetahui jumlah responden. Pada teknik ini dilakukan perhitungan menggunakan rumus Slovin.

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

Dengan :

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = batas toleransi error

Diketahui jumlah populasi sebanyak 3331 yang diperoleh dari data yang dimiliki Perusahaan PT Mitra Pedagang Indonesia Tbk. Responden yang dilibatkan dalam penyebaran kuisioner merupakan pemilik UMKM yang menggunakan aplikasi MPstore dan bertempat tinggal di Kota Bangkalan. Penentuan sampel ini menggunakan batas toleransi error 10% atau 0,1 berdasar penelitian terdahulu [15].

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG