

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian tentang analisis *usability* bertujuan untuk menilai kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi dan menemukan permasalahan-permasalahan yang bisa mengganggu kenyamanan pengguna. Analisis sebaiknya dilakukan sebelum dan sesudah melakukan pengembangan untuk mendapatkan hasil yang maksimal. Terdapat berbagai macam metode analisis yang dapat digunakan bergantung dengan tujuan penelitian. Penelitian tentang analisis *usability* sudah banyak dilakukan dan dipublikasikan. Baik berupa analisis *usability* aplikasi *mobile* maupun *website*. Dari sekian banyak penelitian yang sudah ada, penulis memilih beberapa penelitian yang digunakan untuk memperkuat penelitian ini.

Andiputra dan Rinabi Tanamal melakukan analisis *usability* pada *website* *kitabisa.com* pada tahun 2020. Analisis dilakukan menggunakan metode *Webuse* dengan menyebarkan kuisioner pada 20 orang responden. Penelitian ini telah dipublikasikan di *Business Management Journal* dengan judul “Analisis *Usability* Menggunakan Metode *Webuse* Pada *Website* *Kitabisa.com*”. Hasilnya diperoleh skor 0.77 untuk kategori *Content, Organization, and Readability*, skor 0.75 untuk kategori *Navigation and Links*, 0.70 untuk kategori *User Interface Design*, dan skor 0.76 untuk kategori *Performance and Effectiveness*. [8].

Penelitian kedua yang diambil berjudul “Analisis Kualitas *Website* *JD.ID* Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode *Webqual* 4.0” yang ditulis oleh Pradita Pusfitaningrum dan Yesni Malau di tahun 2018. Penelitian ini menggunakan metode *Webqual* 4.0 dengan 60 orang responden kuisioner. Variabel yang digunakan berjumlah 4 yaitu *Usability, Information Quality, Interaction Quality*, dan *User Satisfication*. Dari penelitian yang dilakukan, *website* *JD.ID* di mata pengguna sudah sangat baik [9].

Pada tahun yang sama, Fahry Nur Muhammad, Suprpto, dan Admaja Dwi Herlambang dari Universitas Brawijaya melakukan penelitian terhadap

aplikasi *mobile* BPJS Ketenagakerjaan berjudul “Evaluasi Desain Antarmuka Aplikasi *Mobile* BPJS Ketenagakerjaan Menggunakan Metode *Heuristic Evaluation*”. Metode analisis yang digunakan adalah *Heuristic Evaluation* dengan 9 prinsip yaitu (1) *Visibility of System Status*, (2) *Offer Real World Objects*, (3) *User Control and Freedom*, (4) *Consistency and Standarts*, (5) *Error Prevention*, (6) *Recognition Rather than Recall*, (7) *Flexibility and Efficiency of Use*, (8) *Aesthetic and Minimalist Design*, dan (9) *Help User Recognize, Diagnose, and Recover from Errors*. Hasil analisis yang dilakukan oleh 3 *evaluator* terdapat permasalahan di setiap prinsip dengan kategori yang berbeda, kecuali pada prinsip *Recognition Rather than Recall* yang tidak ditemukan masalah. Total terdapat 27 masalah [10].

Jurnal keempat yang diambil berasal dari penelitian yang dilakukan oleh I Wayan Sudiarsa dan I Gusti Bagus Wiraditya terhadap *usability* dari aplikasi *mobile* PeduliLindungi pada tahun 2020. Metode yang digunakan adalah *Heuristic Evaluation* dengan menyebarkan kuisioner berjumlah 10 pertanyaan terkait 10 prinsip *usability*. Dari jawaban 100 responden, peneliti menyimpulkan adanya 9 permasalahan dan permasalahan yang memerlukan perhatian utama terletak pada kategori *Help Users Recognize, Diagnose, and Recover from Errors* dan *User Satisfaction & Help and Documentation*. Selengkapnya tentang penelitian ini dapat dicari dengan judul “Analisis *Usability* pada Aplikasi Peduli Lindungi Sebagai Aplikasi Informasi dan *Tracking Covid-19* dengan *Heuristic Evaluation*” [11].

Website Perpustakaan Nasional milik Republik Indonesia juga pernah diteliti oleh Indra Astuti, Wisnu Ananta Kusuma, dan Firman Ardiansyah pada tahun 2016 menggunakan metode *Think-Aloud* dengan 10 responden. Hasil penelitian dapat dibaca di jurnal berjudul “Analisis *Usability Home Page* Situs Web Perpustakaan Nasional RI Menggunakan Metode *Think-Aloud*” yang sudah dipublikasi di Jurnal Pustakawan Indonesia. Responden memberikan beragam ekspresi saat menjalankan tugas. Kriteria analisis *usability home page* yang dipilih yaitu 1. Fitur umum mencakup logo dan nama lembaga, tentang kami (*about us*), kontak kami (*contact us*), dan arsip dan ketelusuran; 2. URL (*Uniform Resources*

*Locator*); 3. Judul jendela (*window title*); 4. Tanggal dan waktu; 5. Menuliskan isi (*content*); 6. Navigasi; 7. Penelusuran; 8. Grafik dan animasi [12].

Penelitian terakhir yang dipilih berasal dari Jurnal Ahli Muda Indonesia tahun 2020 berjudul “Evaluasi *Usability E-Learning Moodle dan Google Classroom Menggunakan SUS Questionnaire*” yang ditulis oleh Dimas Setiawan, Suluh Langgeng Wicaksono, dan Naufal Rafianto. Penelitian bertujuan untuk mengetahui tingkat *usability* dari objek penelitian dan menentukan platform mana yang lebih memenuhi aspek *usability*. Masing-masing platform membutuhkan 10 responden kuisioner. Di dalam kuisioner terdapat 10 pernyataan yang mencakup 5 kriteria *usability* yaitu: *Learnability, Efficiency, Memorability, Errors, dan Satisfaction*. Dari hasil analisis menggunakan metode SUS, skor rata-rata untuk platform Moodle adalah 40,8 dan platform Google Classroom adalah 82,8. Pengguna menilai platform Google Classroom lebih memenuhi unsur *usability* [13].

Penelitian yang dilakukan penulis menggunakan metode *Heuristic Evaluation* dan *Webuse*. Perbedaan penelitian penulis dengan peneliti terdahulu terletak pada objek analisisnya. Penulis melakukan penelitian pada *website ACC Career saat ini dan website ACC Career Revamp*. Penulis ingin mengetahui dan membandingkan penilaian *usability* pada setiap *website*.

Tabel 2.1. Tabel Perbandingan Tinjauan Pustaka

No	Penulis	Tahun	Metode	Objek Penelitian	Jumlah Responden	Aplikasi Memerlukan Perbaikan Segera	Hasil Penelitian
1	Andiputra, Rinabi Tanamal	2020	<i>Webuse</i>	<i>Website Kitabisa.com</i>	20	Tidak	Dari penelitian yang dilakukan, kategori <i>Content, Organization, and Readability</i> mendapat skor 0,77, <i>Navigation and Links</i> mendapat skor 0,75, <i>User Interface Design</i> mendapat skor 0,70 dan <i>Performance and Effectiveness</i> mendapat skor 0,76. Keempat kategori berada pada <i>level Good</i> .
2	Pradita Pusfitaningrum, Yesni Malau	2018	<i>Webqual 4.0</i>	<i>Website JD.ID</i>	60	Tidak	Kesimpulan yang didapatkan para pengguna <i>website JD.ID</i> mudah menggunakannya dari

							segi Kemudahan ( <i>Usability</i> ) dan pemahaman para pengguna terhadap informasi yang diberikan pihak JD.ID, serta pengguna memiliki interaksi yang baik terhadap pihak JD.ID atau interaksi terhadap para penjual produk JD.ID.
3	Fahry Nur Muhammad, Suprpto, Admaja Dwi Herlambang	2018	<i>Heuristic Evaluation</i>	Aplikasi <i>Mobile</i> BPJS Ketenagakerjaan	3	Ya	Hasil akhir penelitian, ditemukan 27 masalah dan diberikan 22 perbaikan pada aplikasi. Prinsip yang sama sekali tidak ditemukan masalah adalah <i>recognition rather than recall</i> .
4	I Wayan Sudiarsa, I Gusti Bagus Wiraditya	2020	<i>Heuristic Evaluation</i>	Aplikasi <i>Mobile</i> PeduliLindungi	100	Tidak	Dari hasil penelitian, terdapat 9 masalah dengan perbaikan yang harus diutamakan pada prinsip <i>help users recognize</i> ,

							<i>diagnose, and recover from errors dan help and documentation.</i>
5	Indra Astuti, Wisnu Ananta Kusuma, Firman Ardiansyah	2016	<i>Think Aloud</i>	Website Perpustakaan Nasional RI	10	Ya	Hasil akhir penelitian, dari delapan prinsip <i>usability homepage</i> , pengguna 100% gagal menemukan halaman tentang kami. Sedangkan untuk prinsip lainnya, hanya ada beberapa pengguna yang mengeluhkan komentar kurang baik.
6	Dimas Setiawan, Suluh Langgeng Wicaksono, Naufal Rafianto	2020	SUS	Website Moodle dan Google Classroom	20	Tidak	Kesimpulan dari penelitian, platform Moodle (ELMA) mendapati skor rata-rata sebesar 40,8 dengan rating “Awful” dan <i>Letter Grade F</i> , sedangkan pada Platform Google Classroom sebesar 82,8. dengan rating

							<p><i>“Excellent” dan Letter Grade “A”.</i> E-learning dengan platform Google calssroom dianggap lebih memenuhi unsur <i>Usablity</i> dari pada E-learning dengan platform Moodle.</p>
--	--	--	--	--	--	--	--

\*) Penelitian yang dilakukan

