

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Studi Sebelumnya

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Hartzani [9] yang meneliti evaluasi pengalaman pengguna pada aplikasi dompet digital OVO memakai metode *user experience questionnaire*. Penelitian tersebut dilakukan untuk mengetahui bagian-bagian pada *user experience* yang dapat ditingkatkan. Hasil penelitian yang diperoleh yaitu diketahui bahwa terdapat nilai di bawah rata-rata yang merupakan aspek *attractiveness* dan *novelty* yang secara berurutan memperoleh nilai sebesar 0.98, dan 0.55.

Menurut Henim et al. [10] yang melakukan evaluasi pengalaman pengguna dalam sistem informasi akademik mahasiswa pada perguruan tinggi memakai metode *user experience questionnaire*. Penelitian dilakukan untuk memahami pengalaman yang dirasakan oleh pengguna selama memakai sistem informasi akademik. Pada penelitian tersebut diketahui bahwa hasil yang diperoleh pada semua aspek dari UEQ memperoleh impresi yang positif.

Wijaya et al. [11] pada penelitian analisis dan evaluasi *user experience* dari aplikasi PaTik Bali menggunakan metode *user experience questionnaire*. Peneliti melakukan penelitian untuk memperoleh informasi mengenai seberapa nyaman pengguna dari segi pengalaman pengguna. Hasil yang diperoleh dari penelitian tersebut yaitu *user experience* dari pengguna PaTik Bali dalam kategori baik dengan rata-rata nilai di atas 1.

Penelitian yang dilakukan oleh Simanjuntak [12] yang membahas mengenai analisis *user experience* dari *Enterprise Resource Planning* (ERP) memakai metode *user experience questionnaire* (UEQ). Penelitian dilakukan bertujuan untuk mengetahui evaluasi pada produk SAP. Peneliti menyimpulkan bahwa pada modul dari SAP yaitu MM serta SD mendapatkan nilai yang positif pada aspek *dependability* dan yang terendah adalah aspek *novelty*. Sedangkan pada

modul SAP yaitu FICO mendapat nilai positif pada aspek *efficiency* dan *dependability*. Hasil akhirnya yaitu ketiga modul tersebut mendapatkan evaluasi ke arah yang positif dan netral.

Menurut Putri et al. [13] yang melakukan penelitian mengenai evaluasi *usability* pada aplikasi *mobile banking* yaitu *BTN Mobile* menggunakan metode *user experience questionnaire* serta *heuristic evaluation*. Evaluasi dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui masalah selama penggunaan dalam *user interface BTN Mobile* dengan prinsip *usability* memakai metode *heuristic evaluation*. Sedangkan UEQ digunakan untuk mengetahui level *user experience* pada aplikasi. Hasil yang didapatkan dalam metode UEQ yaitu banyak nilai aspek yang di bawah rata-rata antara lain aspek kebaruan memperoleh nilai sebesar 0.175, pada daya tarik bernilai 1.13, pada efisiensi bernilai 1.05, pada ketepatan bernilai 1.045 dan kejelasan yang di atas rata-rata memiliki nilai 1.33. Sedangkan hasil dari metode *heuristic evaluation* terdapat 19 masalah.

Berikut adalah tabel yang berisikan perbandingan penelitian yang sudah diringkas dalam Tabel 2.1.

Tabel 2. 1 Perbandingan Penelitian

No.	Peneliti	Judul	Tujuan	Metode	Hasil
1.	Hartzani [9]	Evaluasi <i>User Experience</i> Pada Dompot Digital OVO Menggunakan <i>User Experience Questionnaire</i> (UEQ)	Untuk mengetahui bagian-bagian pada <i>user experience</i> yang dapat ditingkatkan.	<i>User experience questionnaire</i>	Nilai di bawah rata-rata yang merupakan aspek <i>attractiveness</i> dan <i>novelty</i> yang secara berurutan memperoleh nilai sebesar 0.98, dan 0.55.
2.	Henim et al. [10]	Evaluasi <i>User Experience</i> Sistem Informasi Akademik Mahasiswa pada Perguruan Tinggi Menggunakan <i>User Experience Questionnaire</i>	Untuk mengetahui pengalaman yang dirasakan oleh pengguna selama memakai sistem informasi akademik.	<i>User experience questionnaire</i>	Hasil yang diperoleh pada semua aspek dari UEQ memperoleh impresi yang positif.
3.	Wijaya et al. [11]	Analisis Dan Evaluasi Pengalaman Pengguna Patik Bali Dengan Metode <i>User Experience Questionnaire</i> (UEQ)	Untuk mengetahui tingkat kenyamanan pengguna pada bagian <i>user experience</i> .	<i>User experience questionnaire</i>	Pengalaman pengguna dari PaTik Bali dalam kategori baik yang memperoleh nilai rata-rata di atas 1.

Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian (lanjutan)

No.	Peneliti	Judul	Tujuan	Metode	Hasil
4.	Simanjuntak [12]	Analisis Pengalaman Pengguna (<i>User Experience</i>) Enterprise Resource Planning (ERP) Menggunakan <i>User Experience Questionnaire</i> (UEQ) (Studi Kasus: SAP Modul Sales & Distribution, Material Management, Financial Accounting)	Untuk mengetahui evaluasi pada produk SAP	<i>User experience questionnaire</i>	Modul dari SAP yaitu MM dan SD mendapatkan penilaian yang positif pada aspek <i>dependability</i> dan yang terendah adalah aspek <i>novelty</i> . Sedangkan pada modul SAP yaitu FICO mendapat nilai positif pada aspek <i>efficiency</i> dan <i>dependability</i> . Hasil akhirnya yaitu ketiga modul tersebut mendapatkan evaluasi ke arah yang positif dan netral.

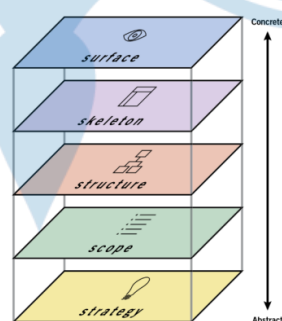
Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian (lanjutan)

No.	Peneliti	Judul	Tujuan	Metode	Hasil
5.	Putri et al. [13]	Evaluasi <i>Usability</i> Aplikasi <i>BTN Mobile</i> dengan Metode <i>User Experience Questionnaire</i> dan <i>Heuristic Evaluation</i>	Untuk mengetahui permasalahan selama penggunaan dalam <i>user interface</i> dari <i>BTN Mobile</i> memakai prinsip <i>usability</i> dengan metode <i>heuristic evaluation</i> . Sedangkan UEQ digunakan untuk mengetahui level <i>user experience</i> pada aplikasi.	<i>User experience questionnaire, Heuristic Evaluation</i>	Banyak nilai aspek yang di bawah rata-rata antara lain aspek kebaruan bernilai 0.175, aspek daya tarik bernilai 1.13, aspek efisiensi bernilai 1.05, aspek ketepatan dengan nilai sebesar 1.045 dan aspek kejelasan yang di atas rata-rata dengan nilai sebesar 1.33. Sedangkan hasil dari metode <i>heuristic evaluation</i> terdapat 19 masalah.

2.2. Dasar Teori

2.2.1. User Experience

Berdasarkan standar ISO 9241-210, *user experience* adalah bentuk dari persepsi serta respon yang dihasilkan dari memakai atau menggunakan suatu produk, sistem atau layanan [14]. *User experience* atau pengalaman pengguna adalah suatu perasaan baik senang atau tidak yang dirasakan oleh pengguna selama menggunakan produk tersebut. Pengalaman pengguna atau *User experience* meliputi emosi, rasa percaya, preferensi, persepsi, respon baik secara fisik serta psikologis yang timbul pada saat sebelum, selama dan setelah menggunakan [15]. *User experience* dapat digambarkan seperti seseorang yang memilih restoran, ketika seseorang sudah melakukan pilihan berarti orang tersebut memiliki alasan seperti kesan pertama saat mengunjungi restoran tersebut, pelayanan, rasa makanan yang membuat orang tersebut merasa nyaman, hal tersebut merupakan *user experience* dari restoran tersebut [16]. Tujuan dari *user experience* adalah untuk membuat pengguna mendapatkan kepuasan selama menggunakannya.



Gambar 2. 1 Lima Elemen Dasar *User Experience*

Berdasarkan Gambar 2.1, *user experience* memiliki elemen dasar yang terbagi menjadi 5 [17]:

1. Lapisan *surface* merupakan lapisan yang dirasakan oleh pengguna.
2. Lapisan *skeleton* terdapat 3 buah bagian yaitu:
 - a. *Information design* diartikan sebagai bentuk pemaparan dari informasi sehingga mudah untuk dimengerti.
 - b. *Interface design* yaitu adalah elemen antarmuka yang membuat pengguna dapat melakukan interaksi.
 - c. *Navigation design* adalah elemen yang membuat pengguna dapat menelusuri informasi yang tersedia.
3. Lapisan *structure* adalah elemen yang berisikan arsitektur informasi yang tertata untuk membuat pengguna dapat memahami.
4. Lapisan *scope* adalah terjemahan dari strategi untuk membuat spesifikasi fungsional.
5. Lapisan *strategy* adalah elemen yang berisikan strategi bisnis untuk menentukan tujuan produk dan kebutuhan pengguna.

2.2.2. Windows

Pada tanggal 20 November 1985, *Microsoft* meluncurkan sistem operasi pertama mereka yang diberi nama *Windows 1.0* yang sekaligus menjadi sistem operasi pertama yang *Microsoft* buat dengan menerapkan *Graphical User Interface (GUI)*, namun *Windows 1.0* bukan merupakan sistem operasi murni melainkan berjalan pada *MS-DOS* yang sebelumnya sudah dibuat oleh *Microsoft*. *MS-DOS* digunakan sebagai

basis sistem operasi hingga *Windows 98*. Pada *Windows 2000*, *Microsoft* mengubah basisnya menjadi *Windows NT* yang sebelumnya hanya dikhususkan untuk *server* menjadi lebih umum termasuk digunakan pada kalangan konsumen yang juga masih digunakan sampai *Windows 11*. *Microsoft* sendiri didirikan pada 4 April 1975 yang sampai saat ini sudah meriliskan sistem operasi terbarunya bernama *Windows 11* yang diluncurkan pada 5 Oktober 2021. Berikut merupakan daftar sistem operasi *desktop* yang dirilis oleh *Microsoft* [18]:

1. *Windows 1.0* rilis tahun 1985
2. *Windows 2.0* rilis tahun 1987
3. *Windows 3.0, 3.1* dan *3.11* rilis tahun 1990
4. *Windows 95* rilis tahun 1995
5. *Windows 98* rilis tahun 1998
6. *Windows ME* rilis tahun 2000
7. *Windows XP* rilis tahun 2001
8. *Windows Vista* rilis tahun 2006
9. *Windows 7* rilis tahun 2009
10. *Windows 8* rilis tahun 2012
11. *Windows 8.1* rilis tahun 2013
12. *Windows 10* rilis tahun 2015
13. *Windows 11* rilis tahun 2021