

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian terdahulu berasal dari jurnal dan tugas akhir yang memiliki pembahasan mengenai pengukuran *User Experience* dengan UEQ. Penelitian menggunakan banyak referensi mengenai penjelasan pentingnya *User Experience* dan *Usability* serta penjelasan mengenai *Virtual Reality*. Selain itu, penelitian tentang penggunaan *User Experience Questionnaire* (UEQ) dalam mengukur *User Experience* juga menjadi sumber referensi penelitian. Berikut ini merupakan penelitian yang berkaitan hal tersebut.

Penelitian terdahulu pertama adalah jurnal dengan judul “Analisis Aplikasi Mobile Transportasi Online Menggunakan *User Experience Questionnaire* pada Era Millennial dan Z” [17]. Penelitian dilakukan oleh Leon Andretti Abdillah. Penelitian ini menguji *User Experience* dari para mahasiswa millennial dalam menggunakan transportasi Gojek. Terkumpul 154 responden yang akan mengisi kuesioner UEQ yang diadakan lewat google form. Penelitian ini hanya menganalisis *User Experience* Aplikasi Gojek dengan UEQ. Jurnal mirip dengan penelitian yang dilakukan, perbedaannya hanya pada objek penelitian. Hasil dari penelitian hanya berisi rata-rata dan pembahasan mengenai aspek UEQ, pembahasan *Benchmark*, dan kesimpulan mengenai aspek apa saja yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan *User Experience* pengguna.

Penelitian terdahulu kedua yaitu penelitian dengan judul “Analisis dan Evaluasi Pengalaman Pengguna PaTik Bali Dengan Metode *User Experience Questionnaire (UEQ)*” [18]. Aplikasi yang digunakan dalam penelitian adalah PaTik Bali. Aplikasi ini merupakan aplikasi *keyboard* berbasis *mobile* untuk menjalankan fungsi *autocorrection* sesuai dengan pasang pagueh aksara Bali. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kenyamanan pengguna dari *User Experience* menggunakan UEQ. Populasi yang digunakan sebanyak 34 orang. Hasil penelitian adalah aplikasi

memiliki *Usability* yang baik serta menunjukkan tingkat *User Experience* yang baik pula. Penelitian ini juga mirip dengan penelitian yang sedang dilakukan.

Penelitian terdahulu ketiga yaitu penelitian dengan judul “Evaluasi Pengalaman Pengguna Menggunakan *Usability Testing* dan *User Experience Questionnaire (UEQ)* (Studi pada *E-commerce Fashion*)” [19]. Penelitian ini memiliki perbedaan yang sangat signifikan dengan penelitian yang sedang dilakukan. Penelitian ini menganalisis *User Experience* dari ketiga website yang berbeda dan membandingkan satu sama lain. Website tersebut antara lain : E-commerce XYZ, Vipplaza.co.id, dan Berrybenka. Perbedaan lainya terdapat pada *Usability Testing*. Penelitian ini menggunakan *Usability Testing* atau pengujian skenario untuk mengukur *task completed, error rate, number of clicks, time per completed task*, dan *Satisfaction*. Untuk mengukur *Satisfaction* terdapat kuesioner tambahan yaitu SUS. Pengujian skenario dilakukan kepada 10 responden Setelah itu, mengumpulkan 25 responden untuk mengisi kuesioner UEQ. Terakhir, wawancara untuk mengenai pendapat dan kendala yang dirasakan selama pengujian skenario. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, dapat diketahui bahwa E-Commerce XYZ memiliki tingkat *User Experience* yang lebih baik dari kedua website lainnya.

Penelitian terdahulu keempat yaitu penelitian dengan judul “Evaluasi *User Experience* Sistem Informasi Akademik Mahasiswa pada Perguruan Tinggi Menggunakan *User Experience Questionnaire*” [20]. Penelitian ini menganalisis *User Experience* pengguna ketika menggunakan Sistem Informasi Akademik Mahasiswa Politeknik Caltex Riau. Pengukuran dilakukan dengan UEQ dengan melibatkan 179 responden. Hasil dari penelitian ini mengungkapkan bahwa seluruh aspek *User Experience* Sistem Informasi Akademik Mahasiswa Politeknik Caltex Riau mendapatkan hasil positif. Hasil dari penelitian ini juga diharapkan membantu mahasiswa lain yang ingin menciptakan Sistem Informasi Akademik Mahasiswa yang baru agar sistem menjadi inovatif dari segala

aspek. Penelitian ini menjadi sumber referensi dalam mengerjakan metodologi penelitian serta menjadi panduan dalam membuat *task* atau urutan kegiatan.

Penelitian terdahulu kelima berjudul “Evaluating User Experience of a Mobile Health Application Halodoc using *User Experience Questionnaire* and *Usability Testing*” [21]. Penelitian ini menjelaskan mengenai evaluasi *User Experience* pada aplikasi Halodoc. Aplikasi ini memiliki masalah terkait *Usability*, dimana hal ini sangat berkaitan dengan *User Experience* dan perlu diadakan pengujian *Usability*. Pengujian dilakukan dengan dua metode, pertama *Usability Testing* untuk mengungkapkan apa saja aspek yang harus dilakukan perbaikan. Pengujian ini terdapat skenario untuk melakukan pembelian obat. Kedua, pengukuran *User Experience* atau pengalaman pengguna dengan metode *User Experience Questionnaire (UEQ)*. Penelitian ini terdapat perbedaan yaitu tujuan. Penelitian ini bertujuan untuk evaluasi aplikasi Halodoc. Kemudian, perbedaan terdapat pada rekomendasi perbaikan. Pada bagian akhir, terdapat beberapa rekomendasi desain dan fitur aplikasi untuk menghasilkan tingkat kepuasan pengguna yang lebih baik lagi.

Penelitian terdahulu keenam berjudul “Evaluasi *User Experience* Pada Dompot Digital OVO Menggunakan *User Experience Questionnaire (UEQ)*” [14]. Objek yang diteliti pada penelitian ini adalah OVO. OVO memiliki alasan tersendiri mengapa harus dilakukan evaluasi. Hal ini karena OVO merupakan dompet digital dengan jumlah pengguna terbanyak kedua setelah gopay, tetapi memiliki nilai terendah bahkan jika dibandingkan dengan Go-Pay, DANA dan LinkAja. OVO dinilai mendapat banyak keluhan dari pengguna seperti gagalnya transaksi, tidak dapat *login*, dan aplikasi *error*. Oleh karena itu, dilakukan evaluasi *User Experience* pengguna, dengan menentukan aspek-aspek *User Experience* pada OVO agar dapat mengetahui aspek apa saja yang perlu ditingkatkan untuk menciptakan *User Experience* yang baik pada pengguna. Pengukuran dilakukan dengan metode UEQ dan didapatkan rata-rata tiap aspek UEQ,

beserta pembahasan. Perbedaan terletak pada bagian analisis demografis dan bagian rekomendasi pada penelitian yang diharapkan menjadi salah satu bahan pertimbangan pengembang dompet digital OVO untuk meningkatkan *User Experience* OVO.



Tabel 1. Tabel Perbandingan Tinjauan Pustaka

| No | Penulis | Tahun | Tujuan | Pendekatan | Hasil |
|----|----------------------|-------|--|-------------|---|
| 1 | Juan Sebastian Veron | 2023 | Menganalisis tingkat kepuasan pengguna ketika menggunakan Aplikasi <i>Virtual Reality</i> Gamelan Bonang Barung. Analisis memiliki tujuan lain yaitu mengetahui aspek apa saja yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan pengalaman pengguna. | Kuantitatif | Hasil penelitian mengungkapkan bahwa aplikasi ini memiliki rata-rata aspek Daya Tarik (<i>Attractiveness</i>) sebesar 1.41 atau "Above Average", aspek Kejelasan (<i>Perspicuity</i>) sebesar 1.77 atau "Good", aspek Efisiensi (<i>Efficiency</i>) sebesar 1.37 atau "Above Average", aspek Ketepatan (<i>Dependability</i>) sebesar 1.51 atau "Good", aspek Stimulasi (<i>Stimulation</i>) sebesar 1.38 atau "Good", dan aspek Kebaruan (<i>Novelty</i>) sebesar 1.19 atau "Good". Setiap aspek atau skala UEQ merepresentasikan kualitas aplikasi. Aplikasi ini bagus untuk menjadi media pengenalan Bonang Barung dan pembelajaran bermain Bonang Barung, |

| | | | | | |
|---|--|------|--|-------------|--|
| | | | | | meskipun masih memiliki beberapa kekurangan. |
| 2 | Leon Andretti Abdillah | 2019 | Menganalisis aplikasi Gojek menggunakan <i>User Experience Questionnaire (UEQ)</i> pada mahasiswa Generasi Milenial dan Z serta Menelaah pengalaman mahasiswa menggunakan Gojek. | Kuantitatif | Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua kategori UEQ memperoleh skor pada area positif. Aspek <i>Attractiveness</i> memiliki rata-rata 1.448, aspek <i>Perspiciuity</i> memiliki rata-rata 1.560, aspek <i>Efficiency</i> memiliki rata-rata 1.472, aspek <i>Dependability</i> memiliki rata-rata 1.244, aspek <i>Stimulation</i> memiliki rata-rata 1.419, dan aspek <i>Novelty</i> memiliki rata-rata 0.848. Nilai <i>Benchmark</i> aplikasi Gojek mendapat nilai “Good” dan “Above Average”. Saran dari penelitian adalah meningkatkan aspek <i>Novelty</i> atau kebaruan. |
| 3 | I Nyoman Saputra Wahyu Wijaya, dkk | 2021 | Mengetahui tingkat kenyamanan pengguna dari segi <i>User Experience</i> , evaluasi pengalaman | Kuantitatif | Evaluasi <i>User Experience Questionnaire (UEQ)</i> memiliki penilaian yang baik. Daya tarik memiliki nilai rata-rata 1.8, kejelasan memiliki nilai 1.7, Efisiensi memiliki nilai 1.6, |

| | | | | | |
|---|---|------|--|-------------|---|
| | | | pengguna PaTik Bali, dan mengetahui kekurangan aplikasi PaTik. | | Ketepatan memiliki nilai 1.7, Stimulasi memiliki nilai 2, dan Kebaruan memiliki nilai 1.3. Hasil analisis untuk kualitas pragmatis dan hedonis pun memiliki penilaian yang baik masing-masing memiliki nilai rata-rata 1.72 dan 1.73. Analisis <i>Benchmark</i> juga memberikan nilai 1.73 yang dikatakan baik. |
| 4 | Sonia Elisurya, dkk | 2019 | Membandingkan pengalaman pengguna yang didapat saat menggunakan E-Commerce XYZ, Vipplaza.co.id dan Berrybenka karena memiliki karakteristik dan proses bisnis yang sama. | Kuantitatif | Berdasarkan penelitian, dapat disimpulkan bahwa E Commerce XYZ memiliki tingkat pengalaman pengguna yang lebih baik daripada Vipplaza.co.id dan Berrybenka.com |
| 5 | Silvana Rasio Henim dan Rika Perdana Sari | 2020 | Mengetahui pengalaman yang diperoleh pengguna ketika menggunakan | Kuantitatif | Hasil dari evaluasi user experience menggunakan UEQ diperoleh untuk setiap aspek UEQ adalah daya tarik 1,375, kejelasan |

| | | | | | |
|---|------------------------------------|------|--|-------------|--|
| | | | Sistem Informasi Akademik Mahasiswa | | 1,552, efisiensi 1,354, ketepatan 1,377, stimulasi 1.346 dan kebaruan 0,855. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh aspek <i>User Experience</i> memperoleh impresi positif. Hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai rekomendasi untuk perancangan <i>User Experience</i> sistem informasi akademik mahasiswa yang baru dengan melakukan inovasi pada berbagai aspek. |
| 6 | Mochammad Aldi Kushendriawan, dkk. | 2021 | Mengevaluasi pengalaman pengguna atau <i>User Experience</i> dari aplikasi kesehatan bernama Halodoc untuk menjaga pengguna tetap menggunakan aplikasi serta menjaga aplikasi agar tidak kehilangan sumber | Kuantitatif | Hasil dari evaluasi adalah sebagai berikut. <i>Attractiveness</i> (Daya Tarik) bernilai 1,778; <i>Perspicuity</i> (Kejelasan) bernilai 1,810; <i>Efficiency</i> (Efisiensi) bernilai 1.818; <i>Dependability</i> (Ketepatan) bernilai 1,622; <i>Stimulation</i> (Stimulasi) bernilai 1,570; dan <i>Novelty</i> (Kebaruan) bernilai 1,211. Berdasarkan hasil diatas dapat diketahui bahwa aplikasi mendapat hasil positif karena memiliki nilai > 0,8. <i>Benchmark</i> pun memiliki hasil yang |

| | | | | | |
|---|---------------------|------|---|-------------|---|
| | | | potensial pendapatan dari Halodoc | | sama, semua aspek mendapat kategori “Good”. Selain itu, <i>Usability Testing</i> terbukti mampu mengungkapkan apa saja aspek yang perlu perbaikan. |
| 7 | Al Ghifari Hartzani | 2021 | Menentukan tingkatan aspek-aspek <i>User Experience</i> pada dompet digital OVO, serta menentukan aspek-aspek <i>User Experience</i> yang perlu ditingkatkan dengan menggunakan <i>User Experience Questionnaire</i> (UEQ). | Kuantitatif | Hasil dari penelitian ini adalah ditemukan bahwa aspek <i>Efficiency</i> mendapat nilai sebesar 1.62 atau “Good” (Bagus). Aspek <i>Perspicuity</i> , <i>Dependability</i> , dan <i>Stimulation</i> secara berurutan mendapatkan nilai sebesar 1.62, 1.35, dan 1.33 atau “Above Average” (Diatas rata-rata). Aspek <i>Attractiveness</i> dan <i>Novelty</i> secara berurutan mendapatkan nilai sebesar 0.98 dan 0.55 atau “Below Average” (Dibawah rata-rata). Rekomendasi pada penelitian ini diharapkan menjadi salah satu bahan pertimbangan pemangku kepentingan dompet digital OVO untuk meningkatkan <i>User Experience</i> OVO. |