

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

Dalam melakukan penelitian ini menggunakan beberapa jurnal yang telah mendukung ataupun memiliki hubungan terhadap penelitian mengenai tampilan antarmuka serta pengalaman pengguna yang menggunakan metode *usability testing* model Nielsen. Berikut beberapa contoh jurnal yang berkaitan dengan penelitian.

Penelitian pertama yaitu “Penerapan *Usability Testing* Untuk Pengukuran Tingkat Kebergunaan *Web Media of Knowledge*”. Penelitian tersebut ditulis oleh Alam Supriyatna dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kebergunaan dari aplikasi berbasis *web* yang disebut *Media of Knowledge*. *Media of Knowledge* merupakan salah satu aplikasi yang digunakan pada *Call Center* yang berfungsi sebagai pusat informasi yang ada di Bank Mega. Penelitian ini menggunakan metode *Usability Testing* dengan lima variabelnya yaitu variabel *Learnability*, *Efficiency*, *Memorability*, *Errors*, dan *Satisfaction*. Hasil pengisian menggunakan kuesioner yang dilakukan pada dua tempat berbeda dikarenakan *Call Center* Bank Mega berada pada dua lokasi. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Probability Sampling* menggunakan rumus Slovin. Penelitian hanya terbatas pada pengguna dan hanya untuk mengetahui tingkat kebergunaan dari aplikasi yang diuji. Berdasarkan hasil yang telah diuji variabel *memorability* mendapatkan nilai sebanyak 3,97; *Satisfaction* mendapatkan nilai sebanyak 3,97; *Learnability* mendapatkan nilai sebanyak 3,82; *Errors* mendapatkan nilai sebanyak 3,27; dan *Efficiency* mendapatkan nilai sebanyak 2,77. Dengan nilai yang telah diperoleh dari lima variabel tersebut, *Memorability*, *Satisfaction*, dan *Learnability* mendapatkan hasil baik, sedangkan *Errors* dan *Efficiency* mendapatkan hasil cukup baik. Sehingga hasil yang didapatkan secara keseluruhan aplikasi *Media of Knowledge* ini sudah memiliki tingkat kebergunaan yang baik [9].

Penelitian kedua yaitu “Perbaikan *User Interface* dan Analisis Perbandingan Hasil pada Website *Lazada.co.id* dengan menggunakan metode *Usability Testing* dan *System Usability Scale (SUS) Questionnaire*”. Penelitian ini

dilakukan oleh Veronica Sonya Souissay, Retno Indah Rokhmawati, dan Hanifah Muslimah Az-Zahra. Penelitian ini bertujuan untuk memperbaiki website Lazada.co.id berdasarkan dari sisi tampilan antarmuka (*User Interface*) serta membandingkan hasilnya. Pengujian dilakukan berdasarkan data dari responden menggunakan pengisian kuesioner. Responden terdiri dari enam orang pada tahap wawancara dan sepuluh orang pada tahap *Usabilty Testing*. Perhitungan kuesioner menggunakan metode *SUS* dan wawancara berdasarkan pengalaman pengguna dari website Lazada.co.id. Responden terdiri dari pekerjaan maupun usia yang berbeda tetapi mereka wajib telah menggunakan website Lazada.co.id sehingga dapat dikatakan mereka memahami dan dapat mengisi pertanyaan kuesioner yang telah dibuat. Hasil dari perbaikan tampilan nantinya akan dibandingkan dengan hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya. Data yang telah diteliti menunjukkan hasil perbaikan tampilan yang dilakukan mendapatkan hasil yang lebih baik dibandingkan dengan penelitian yang dilakukan sebelumnya[10].

Penelitian ketiga yaitu “Analisis Pengguna (*User Experience*) Ojek Online (Studi Kasus: Go-Ride dan Grab-Bike)”. Penelitian ini ditulis oleh Ninda Okta Fajariyanti dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi Gojek (khususnya fitur Go-Ride) dan aplikasi Grab (khususnya fitur Grab-Bike). Adapun penelitian ini menggunakan metode *usabilty testing*, dimana menggunakan responden sebagai narasumbernya. Responden mengisi pertanyaan melalui *google form*. Pertanyaan yang disediakan berjumlah 24 dimana telah terdiri dari 6 variabel yaitu *Attractiveness*, *Efficiency*, *Perspiciuity*, *Dependability*, *Stimulation*, dan *Novelty*. Hasil dari penelitin ini adalah untuk aplikasi Go-Ride mempunyai penilaian *user experience* yang positif dibagian disukai penggunanya, variabel produk yang mudah digunakan, variabel produk yang dapat membantu pekerjaan dengan efisien, variabel produk yang membuat pengguna dapat mengendalikan interaksi, dan variabel produk yang menarik minat penggunanya. Lalu untuk Grab-Bike mempunyai penialaian *user experience* yang positif untuk yang kurang lebih sama seperti Go-Ride[3].

Penelitian keempat yaitu “*Usabilty Testing* Pada Website D’Bucket Karawang Menggunakan Nielsen Model” yang ditulis oleh Nur Aldien

Ramadhania, Aulia Fashanah Hadining, dan Winarno. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan pengujian terhadap website D'Bucket Karawang, khususnya pada aspek usability berdasarkan Nielsen model. Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dan verifikasi dimana menggunakan 100 responden yang telah menggunakan website D'Bucket Karawang. Hasil dari penelitian ini adalah factor-faktor yang mempengaruhi *Usability* website D'Bucket Karawang dengan menggunakan lima variabel parameter yaitu *Learnability*, *Memorability*, *Efficiency*, *Errors*, dan *Satisfaction*. Setelah melakukan pengujian analisis, didapatkan data bahwa *Learnability* berpengaruh positif dan signifikan, *Memorability* berpengaruh positif dan signifikan, *Efficiency* berpengaruh positif dan signifikan, *Error* berpengaruh positif dan signifikan, dan *Satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan[6].

Penelitian kelima yaitu “Analisis Usability Antarmuka Halaman Kerja Slims Versi 8 Akasia Menggunakan Nielsen’s Attributes of Usability” yang ditulis oleh Safira Almada, Danang Dwijo Kangko dan Wardiyono. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur seberapa berhasil tampilan antarmuka aplikasi Senayan Library Management System (Slims) Versi 8. Penelitian menggunakan metode Usability Testing model Nielsen dengan lima variabel parameter dalam pengujiannya, yaitu *learnability*, *memorability*, *efficiency*, *errors*, dan *satisfaction*. Pengujian menggunakan kuesioner yang disebar kepada 110 responden yang pernah menggunakan aplikasi Slims versi 8 dan berisikan 18 pernyataan. Hasil dari penelitian ini untuk variabel *learnability* (4,26), *efficiency* (4,27), *memorability* (4,06), *errors* (2,60), *satisfaction* (4,14). Dengan hasil yang telah didapat maka dapat dikatakan bahwa aplikasi Senayan Library Management System (SLiMS) Versi 8 berhasil[11].

Penelitian keenam yaitu “Analisis Tampilan Antarmuka dan Pengalaman Pengguna pada Aplikasi MalaTrans Menggunakan Metode Usability Testing Model Nielsen” penelitian ini dilakukan oleh Fransesco Laurentsius Simarmata. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa aplikasi MalaTrans dari segi tampilan antarmuka / *user interface* dan pengalaman penggunanya. Penelitian menggunakan metode *Usability Testing* model Nielsen dimana akan terdiri dari lima variabel parameter

yaitu *Learnabilty*, *Memorabilty*, *Efficiency*, *Errors*, dan *Satisfaction*. Penelitian bersifat kuantitatif dimana menggunakan responden berjumlah 388 sebagai sumber jawaban untuk kuesioner dan 20 pernyataan yang telah diajukan pada penelitian. Hasil dari penelitian ini variabel *memorabilty* mendapatkan nilai tertinggi yaitu 80,50% dan variabel *errors* mendapatkan nilai terendah yaitu 65,51%. Dengan demikian berarti para pengguna aplikasi MalaTrans telah merasa nyaman menggunakan aplikasi dan tampilan antarmuka pada aplikasi MalaTrans dapat dikatakan berhasil karena mendapatkan nilai rata-rata dari setiap variabel sebesar 70,36 dan dikategorikan sebagai “baik”.



Tabel 2. 1 perbandingan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang

No	Penelitian	Metode Penelitian	Bahan Analisis	Teknik Pengumpulan Data	Sumber	Hasil Penelitian
1	Penerapan <i>Usabilty Testing</i> Untuk Pengukuran Tingkat Kebergunaan Web Media of Knowledge	<i>Usabilty Testing</i> terdiri dari variabel <i>Learnabilty</i> , <i>memorabilty</i> , <i>efficiency</i> , <i>errors</i> , dan <i>satisfaction</i>	Web Media of Knowledge	Kuesioner dan jumlah sampel menggunakan <i>probability sampling</i> dengan respondennya adalah pengguna aplikasi <i>Media of Knowledge</i>	Alam Supriyatna	Berdasarkan hasil yang didapatkan, variabel <i>memorabilty</i> mendapatkan nilai 3,97; <i>satisfaction</i> mendapatkan nilai 3,97; <i>learnbility</i> mendapatkan nilai 3,82; <i>errors</i> mendapatkan 3,27; dan <i>efficiency</i> mendapatkan 2,77. Dengan demikian variabel <i>memorabilty</i> , <i>satisfaction</i> , dan <i>learnbility</i> mendapatkan hasil baik sedangkan variabel <i>errors</i> dan <i>efficiency</i> mendapatkan hasil cukup baik. Sehingga secara keseluruhan hasil yang didapatkan aplikasi <i>Media of Knowledge</i> ini sudah memiliki tingkat kebergunaan yang baik.
2	Perbaiki <i>User Interface</i> dan	<i>Usabilty Testing</i> dan	<i>Website</i>	Kuesioner dan wawancara.	Veronica	Hasil wawancara menunjukan

No	Penelitian	Metode Penelitian	Bahan Analisis	Teknik Pengumpulan Data	Sumber	Hasil Penelitian
	Analisis Perbandingan Hasil Pada Website <i>Lazada.co.id</i>	<i>System Usability Scale (SUS) Questionnaire</i>	<i>Lazada.co.id</i>	Jumlah sampel menggunakan <i>purposive sampling</i> dengan respondennya adalah mahasiswa aktif teknik industri UNTAN Angkatan 2019	Sonya Souissay, Retno Indah Rokhmawati, dan Hannifah Muslimah Az-Zahra	responden menyukai prototipe Lazada walaupun menurut reponden masih ada beberapa hal yang perlu diperbaiki. Kemudian hasil yang didapatkan dari kuisoner SUS yaitu kepuasan pengguna pada prototype Lazada sebesar 79,75 lebih tinggi daripada kepuasan pengguna website Lazada yang sekarang dengan nilai 62. Dengan begitu perbandingan hasil yang didapatkan lebih baik dibandingkan dengan penelitian yang dilakukan sebelumnya.
3	Analisis Pengguna ( <i>User Experience</i> ) Ojek Online (Studi Kasus: Go-Ride dan Grab-Bike)	<i>Usability Scale</i> dengan menggunakan variabel	Go-Ride dan Grabk-Bike	Kuesioner dengan pertanyaan yang mencakup enam variabel <i>Attractiveness, Efficiency,</i>	Ninda Okta Fajariyanti	Hasil dari penelitin ini adalah untuk aplikasi Go-Ride mempunyai penilaian <i>user experience</i> yang positif dibagian disukai penggunaanya, variabel produk

No	Penelitian	Metode Penelitian	Bahan Analisis	Teknik Pengumpulan Data	Sumber	Hasil Penelitian
		<i>Attractiveness, Efficiency, Perspicuity, Dependability, Stimulation, dan Novelty</i>		<i>Perspiciuity, Dependability, Stimulation, dan Novelty.</i> Respondennya minimal telah menggunakan dua kali aplikasi Go-Ride dan Grab-Bike		yang mudah digunakan, variabel produk yang dapat membantu pekerjaan dengan efisien, variabel produk yang membuat pengguna dapat mengendalikan interaksi, dan variabel produk yang menarik minat penggunanya. Lalu untuk Grab-Bike mempunyai penilaian <i>user experience</i> yang positif untuk yang kurang lebih sama seperti Go-Ride
4	<i>Usabilty Testing</i> Pada Website D'Bucket Karawang Menggunakan Nielsen Model	<i>Usabilty Testing</i> model Nielsen dengan lima variabel parameter yaitu <i>Learnbility, Efficiency, Memorabilty, Errors</i>	Website D'Bucket Karawang	Kuesioner dengan pertanyaan yang mengandung lima variabel <i>usabilty testing</i> yaitu <i>learnabilty, efficiency, memorabilty, errors, dan satisfaction</i>	Nur Aldien Ramadhania, Aulia Fashanah Hadining, dan Winarno.	Hasil dari penelitian ini adalah factor-faktor yang mempengaruhi <i>Usabilty</i> website D'Bucket Karawang dengan menggunakan lima variabel parameter yaitu <i>Learnabilty, Memorabilty, Efficiency, Errors, dan Satisfaction</i> . Setelah melakukan pengujian analisis,

No	Penelitian	Metode Penelitian	Bahan Analisis	Teknik Pengumpulan Data	Sumber	Hasil Penelitian
		dan <i>Satisfaction</i>				didapatkan data bahwa <i>Learnabilty</i> berpengaruh positif dan signifikan, <i>Memorabilty</i> berpengaruh positif dan signifikan, <i>Efficiency</i> berpengaruh positif dan signifikan, <i>Error</i> berpengaruh positif dan signifikan, dan <i>Satisfaction</i> berpengaruh positif dan signifikan.
5	Analisis Usabilty Antarmuka Halaman Kerja Slims Versi 8 Akasia Menggunakan Nielsen's Attributes of Usabillity	<i>Usabilty Testing</i> model Nielsen dengan lima variabel yaitu <i>learnabilty</i> , <i>efficiency</i> , <i>memorabilty</i> , <i>errors</i> , dan <i>satisfaction</i> .	Senayan Library System Management (SLiMS) versi8	Kuesioner dengan 18 pernyataan yang disebar kepada 110 responden yang mengandung pernyataan variabel parameter Nielsen	Safira Almaida, Danang Dwijo Kangko dan Wardiyono	Hasil dari penelitian ini untuk variabel <i>learnabilty</i> (4,26), <i>efficiency</i> (4,27), <i>memorabilty</i> (4,06), <i>errors</i> (2,60), <i>satisfaction</i> (4,14). Dengan hasil yang telah didapat maka dapat dikatakan bahwa aplikasi Senayan Library Management System (SLiMS) Versi8 berhasil.



No	Penelitian	Metode Penelitian	Bahan Analisis	Teknik Pengumpulan Data	Sumber	Hasil Penelitian
6	Analisis Tampilan Antarmuka Aplikasi MalaTrans Menggunakan Metode Usability Testing Model Nielsen	<i>Usability Testing</i> model Nielsen dengan lima variabel yaitu <i>learnability, efficiency, memorability, errors,</i> dan <i>satisfaction</i> .	MalaTrans	Kuesioner yang berisi lima variabel parameter Usability Testing model Nielsen berisikan 20 pernyataan yang disebar kepada 388 responden.	Fransesco Laurensius Simarmata.	Hasil dari penelitian ini variabel <i>memorability</i> mendapatkan nilai tertinggi yaitu 80,50% dan variabel <i>errors</i> mendapatkan nilai terendah yaitu 65,51%. Dengan demikian berarti para pengguna aplikasi MalaTrans telah merasa nyaman menggunakan aplikasi dan tampilan antarmuka pada aplikasi MalaTrans dapat dikatakan berhasil karena mendapatkan nilai rata-rata dari setiap variabel sebesar 70,36 dan dikategorikan sebagai “baik”.