

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1. Studi Sebelumnya

Riset yang dilakukan oleh Hanum, dkk., [6] dengan menganalisis pengalaman pengguna pada aplikasi Peduli Lindungi sebagai alat bantu dalam penanganan COVID-19 dengan menerapkan metode *HEART Metrics*. Penelitian ini dilakukan dengan penyebaran kuesioner kepada 399 responden. Hasil dari penelitian menyatakan bahwa program Peduli Lindungi masih memerlukan *re-design*, inovasi pada fitur, peningkatan efisiensi, dan keefektifitasan. Berdasarkan perhitungan juga diketahui bahwa nilai pada matrik *happiness, engagement, retention*, dan *task success* masih dibawah rata - rata sebagaimana nilai persentase yang diharapkan.

Penelitian selanjutnya yang dikerjakan oleh Khoiriyah, dkk. [9] dengan judul pengalaman pengguna pada website *Learning Management System Seal* pada Mitra MBKM. Metode yang digunakan yakni *Heart Metrics* untuk metode pengumpulan data berupa studi literatur, observasi dan penyebaran kuesioner terhadap pengguna LMS Seal. Hasil penelitian dapat diketahui bahwa masih diperlukan pengembangan LMS baik dari segi penampilan maupun fitur yang tersedia. Terlebih pada setiap variabel pada *Heart Metrics* belum mencapai hasil maksimal yang diharapkan sesuai dengan Tujuan-Sinyal-Metrik (Set Goal-Signal-Metrics).

Penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh Subiksa, dkk. [10] dengan judul analisa pengalaman pengguna pada website lamaran kerja online dengan tujuan mengukur kepuasan pengguna. Penelitian ini menggunakan metode *Heart Metrics* dengan metode pengumpulan dengan penyebaran kuesioner kepada responden. Temuan dari penelitian menyatakan bahwa hasil perhitungan pada total nilai kriteria pada setiap variabel mendapatkan nilai yang cukup baik. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa situs lamaran kerja *Glints* berapa pada kriteria baik maupun tingkat kegunaan website tersebut tinggi dan pantas dipergunakan.

Penelitian lainnya dilakukan oleh Trenggono, dkk. [11] dengan judul analisa *user experience* pada aplikasi *E-Learning* ILMU UPN Jawa Timur. Metode yang digunakan adalah *method Heart Metrics*. Pengumpulan data dilaksanakan dengan metode *proposional stratifies simple random sampling*. Pengujian data dilaksanakan menggunakan pendekatan *Importance Performance Analysis* (IPA)[11]. Perolehan hasil penelitian dapat diketahui variabel *Task Success* menyandang nilai Lebih tinggi daripada variabel lainnya yakni 92.30%, akan tetapi variabel tersebut belum mencapai kualitas sebagaimana harapan pengguna sehingga diperlukan peningkatan kualitas pada website tersebut.

Penelitian lainnya dilakukan oleh Khakim, dkk.[12] dengan judul analisis *user experience* pada aplikasi Go-Jek. Penelitian dilakukan dengan menerapkan metode *Heart Metrics*. Tujuan dari penelitian ini yakni untuk mengevaluasi pengalaman dari pengguna pada aplikasi Go-Jek terlebih aplikasi tersebut memiliki peranan penting dalam operasional bisnis. Pengumpulan data dilaksanakan dengan penyebaran kuesioner kepada 400 responden yang merupakan pengguna aktif layanan Go-Jek[12]. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa pengguna Go-Jek secara keseluruhan mendapatkan kepuasan dari pengalaman menggunakan aplikasi Go-Jek.

Penelitian terakhir yang dilakukan oleh Kristi, dkk. [13] dengan judul evaluasi pengalaman pengguna pada aplikasi TIX.ID. Tujuan dari Penelitian ini untuk menilai tingkat kepuasan yang dirasakan pengguna terhadap aplikasi *mobile* TIX.ID. Metode yang diterapkan adalah metode *Heart Metrics* mengumpulkan data melalui observasi dan menyebarkan kuesioner. Hasil penelitian dapat diketahui tingkat kepuasan pengguna dapat tercapai dan melebihi tujuan dari yang telah ditetapkan sebelumnya. Meskipun berdasarkan penilaian sudah tercapai, akan tetapi masih diperlukan upaya tambahan untuk meningkatkan aspek *engagement* dan *retention* agar dapat memenuhi seluruh kriteria kepuasan pengguna.

**Table 2.1. Table Perbandingan**

No	Peneliti	Judul	Tujuan	Metode	Hasil
1	Hanum, dkk.[6]	Analisis User Experience Aplikasi Mobile Peduli Lindungi Menggunakan Heart Metrics	Mengukur pengalaman pengguna untuk menentukan apakah masih diperlukan perbaikan dalam penggunaannya.	<i>Heart Metrics</i>	Bahwa program Peduli Lindungi masih memerlukan <i>re-design</i> , inovasi pada fitur, peningkatan efisiensi, dan keefektifitasan. Berdasarkan perhitungan juga diketahui bahwa nilai pada matrik <i>happiness, engagement, retention</i> , dan <i>task success</i> masih dibawah rata - rata sebagaimana nilai persentase yang diharapkan.
2	Khoiriyah, dkk.[9]	User Experience Pengguna Learning Management System Seal Menggunakan Metode Heart Metrics	Mengukur pengalaman pengguna untuk menentukan apakah masih diperlukan perbaikan dalam penggunaannya.	<i>Heart Metrics</i>	Dapat diketahui bahwa masih diperlukan pengembangan LMS baik dari segi penampilan maupun fitur yang tersedia. Terlebih pada setiap variabel pada Heart Metrics belum mencapai hasil maksimal yang diharapkan sesuai dengan Tujuan-Sinyal-Metrik (Set Goal-Signal-Metrics).
3	Subiksa, dkk.[10]	ANALISIS PENGALAMAN PENGGUNA WEBSITE LAMARAN KERJA ONLINE DENGAN METODE HEART FRAMEWORK	Analisis pengalaman pengguna untuk mengidentifikasi kebutuhan pengguna, menciptakan pengalaman yang lebih baik, dan mempertahankan pengguna.	<i>Heart Framework</i>	Bahwa hasil perhitungan pada total nilai kriteria pada setiap variabel mendapatkan nilai yang cukup baik. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa situs lamaran kerja <i>Glints</i> berapa pada kriteria baik maupun tingkat kegunaan website tersebut tinggi dan pantas dipergunakan.

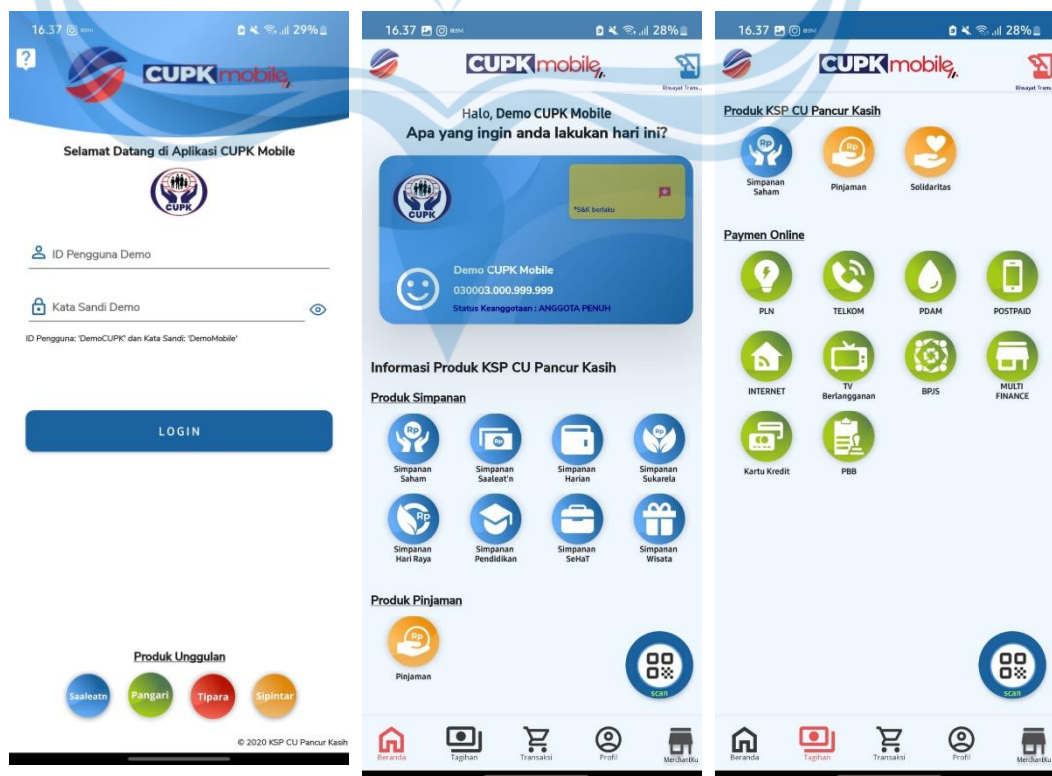
4	Trenggono, dkk.[11]	Penerapan Metode Heart Metrics dalam Menganalisis User Experience Aplikasi E-Learning	Analisis pengalaman pengguna dalam meningkatkan prioritas untuk di tingkatkan pada aplikasi E-Learning	<i>Heart Metrics</i>	Variabel <i>Task Success</i> menyandang nilai Lebih tinggi daripada variabel lainnya yakni 92.30%, akan tetapi variabel tersebut belum mencapai kualitas sebagaimana harapan pengguna sehingga diperlukan peningkatan kualitas pada website tersebut.
5	Khakim, dkk.[12]	ANALISIS USER EXPERIENCE APLIKASI GO-JEK MENGGUNAKAN HEART METRICS	Mengetahui tingkat pengalaman pengguna dari aplikasi GO-JEK.	<i>Heart Metrics</i>	Dapat diketahui bahwa pengguna Go-Jek secara keseluruhan mendapatkan kepuasan dari pengalaman menggunakan aplikasi Go-Jek.
6	Kristi, dkk.[13]	ANALISIS USER EXPERIENCE APLIKASI TIX.ID MENGGUNAKAN HEART FRAMEWORK USER	Mengukur tingkat kepuasan pengguna dari aplikasi TIX.ID.	<i>Heart Framework</i>	Tingkat kepuasan pengguna dapai tercapai dan melebihi tujuan dari yang telah ditetapkan sebelumnya. Meskipun berdasarkan penilaian sudah tercapai, akan tetapi masih diperlukan upaya tambahan untuk meningkatkan aspek <i>engagement</i> dan <i>retention</i> agar dapat memenuhi seluruh kriteria kepuasan pengguna.

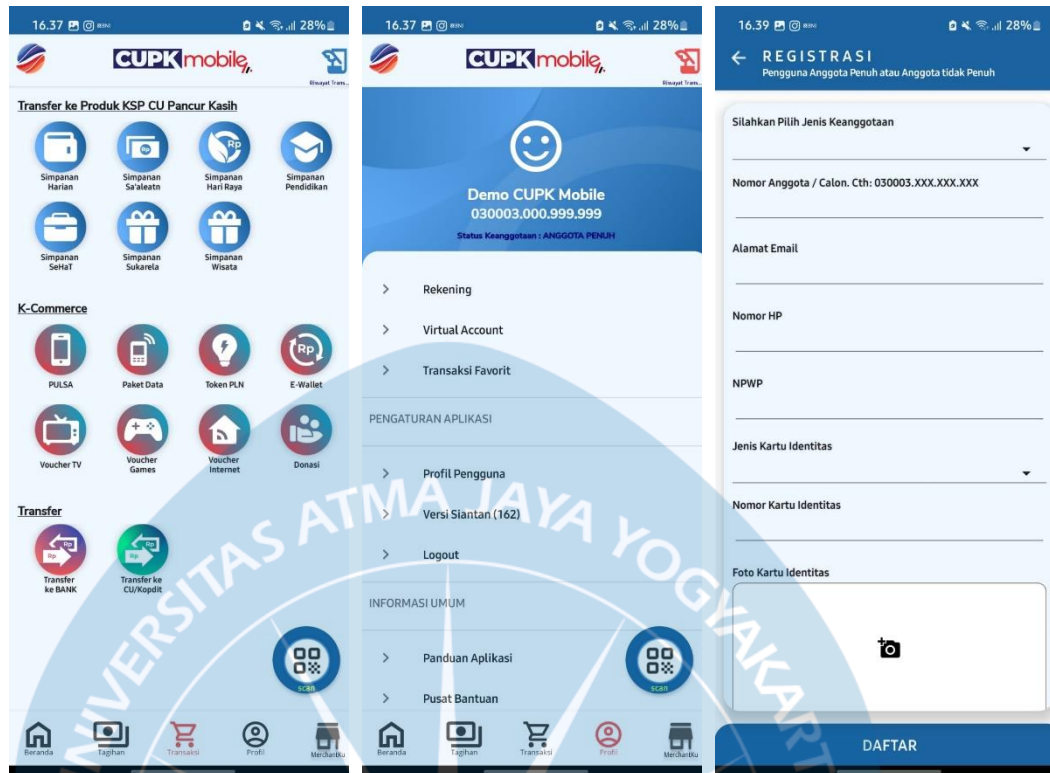
## 2.2. Dasar Teori

### 2.2.1. CUPK Mobile

CUPK Mobile merupakan salah satu aplikasi *mobile* yang dimiliki oleh CU Pancur Kasih sebagai bentuk kepedulian kepada anggota pengguna. Aplikasi tersebut memberikan kemudahan bagi pengguna untuk melakukan berbagai layanan transaksi keuangan seperti memeriksa saldo, menyetor simpanan baik wajib maupun sukarela, membayar angsuran pinjaman, melakukan transfer antar rekening simpanan harian, membayar tagihan bulanan seperti PLN, PDAM, TELKOM, melakukan *top-up* saldo uang digital, dan lain sebagainya, [14].

Dalam mengoperasikan CUPK Mobile, aplikasi tersebut menekankan pada tingkat transaksi yang efisien, cepat, dan aman. Dengan tampilan *user interface* yang modern tentunya diharapkan dapat memberikan pengalaman pengguna yang menyenangkan dan nyaman. Selain itu, aplikasi ini juga dilengkapi dengan data transaksi yang secara otomatis masuk ke dalam sistem rekening online dapat diperbaharui menjadi rekening anggota sebagai bukti dari sebuah transaksi [14].





Gambar 2.1 Tampilan Aplikasi CUPK Mobile

### 2.2.2. User Experience

*User Experience (UX)* adalah acuan dalam menilai pengalaman yang dirasakan oleh pengguna secara subjektif saat menggunakan atau mengoperasikan sebuah aplikasi atau website. Tujuan utamanya yaitu untuk menilai kelancaran sebuah aplikasi atau website dalam menyelesaikan tugas atau pekerjaan yang diberikan oleh pengguna. *User Experience* juga berfokus pada pengalaman yang menyenangkan dan memberikan kepuasan kepada pengguna dalam mengidentifikasi kebutuhan, keinginan dan ekspektasi pengguna[15].

Untuk mendapatkan hasil yang diharapkan, perancang UX melakukan serangkaian langkah, seperti melakukan riset pengguna, melakukan analisis kebutuhan, membuat prototipe, dan melakukan pengujian pengguna. Penelitian pengguna membantu perancang untuk memahami latar belakang serta hambatan yang dihadapi pengguna dalam menggunakan produk atau layanan tersebut[16].

Dalam meningkatkan pengalaman pengguna, produk atau layanan harus dilengkapi dengan fitur yang memadai dan dapat disesuaikan dengan kebutuhan pengguna. Selain itu, kemudahan dalam menemukan dan menggunakan produk akan meningkatkan kenyamanan pengguna, sehingga mereka dapat mencapai tujuan mereka dengan mudah. Dengan demikian, User Experience (UX) adalah elemen krusial untuk memastikan bahwa produk tersebut mampu memberikan pelayanan yang memenuhi kebutuhan, sehingga bisa memenuhi kepuasan pengguna ketika menggunakan produk tersebut. [6].

### **2.2.3. Metode Pengukuran User Experience**

Pengukuran tingkat *user experience* dapat dicapai dengan beberapa metode, salah satunya adalah *User Experience Questionnaire*. Metode itu dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden secara efisien dan dapat diandalkan yang bertujuan untuk mengukur pengalaman dari pengguna terhadap sebuah produk. Metode lainnya yaitu *Heuristic Evaluation*, yaitu sebuah aturan atau acuan praktis untuk menilai tingkat *user experience* secara mandiri dengan cara pengguna melaporkan permasalahan yang dialami ketika mengoperasikan sebuah aplikasi.

Dalam riset ini, metode yang dipergunakan adalah *Heart Framework* yakni sebuah metode yang berfokus pada unsur pengguna dan digunakan dalam mengukur emosi yang dirasakan oleh pengguna dalam mengoperasikan sebuah aplikasi[11]. Pada dasarnya, metode *Heart Framework* dibagi menjadi 5 variabel, yakni *Happiness, Engagement, Adoption, Retention*, dan *Task Success*.

Dalam penelitian ini, alasan peneliti menggunakan metode HEART bertujuan agar memberikan wawasan yang mendalam tentang pengalaman pengguna dalam menggunakan CUPK mobile. Lebih lanjut, metode HEART dapat membantu dalam mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan dari segi pengalaman pengguna terutama bagi nasabah CU. CU Pancur Kasih saat menggunakan aplikasi CUPK Mobile. Selain itu, metode HEART dilengkapi dengan

5 variabel yang dapat mengukur tingkat emosi pengguna dalam menggunakan sebuah aplikasi. Terlebih pengukuran tersebut dilakukan secara keseluruhan yang berkaitan dengan variabel yang tersedia dalam metode HEART, sehingga cocok untuk digunakan dalam penelitian ini. Hal tersebut sejalan dengan tujuan penggunaan metode Heart Metrics yaitu Goals-Signals-Metric.

#### **2.2.4. Heart Metrics**

*Heart Metrics* merupakan sebuah metode dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna dari sebuah aplikasi yang digunakan. Kerangka kerja yang dibangun oleh Google ini didasarkan pada 5 metrik yang berfokus pada pengalaman pengguna [17]. Dalam konteks penerapan kerangka kerja ini, terdapat metode yang terorganisir dalam mengolah variabel yang akan dianalisis dalam evaluasi ini, dimulai dengan menentukan serangkaian tujuan, indikator, dan ukuran terlebih dahulu[18]. Heart Metrics ini juga mencakup 5 variabel yang merupakan singkatan dari kerangka kerja ini, yaitu Happiness, Engagement, Adoption, Retention, dan Task Success. Ini adalah penjelasan dari metrik tersebut :

1. *Happiness*, bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan atau kesenangan yang dialami oleh pengguna atas suatu layanan atau produk yang digunakan[19].
2. *Engagement*, yang bertujuan untuk menilai seberapa besar tingkat keterlibatan atau frekuensi pengguna dalam menggunakan sebuah produk atau layanan[19].
3. *Adoption*, yang bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengguna telah mengadopsi dan menggunakan produk atau layanan[19].
4. *Retention*, yang bertujuan untuk menilai seberapa besar pengguna kembali untuk menggunakan kembali produk atau layanan[19].



5. Task Success, yang bertujuan untuk menilai seberapa efektif pengguna dalam menyelesaikan tugas yang diharapkan dalam menggunakan layanan atau produk yang digunakan[19].

Pada dasarnya, metode *Heart Metrics* terdiri atas beberapa aspek yang terdiri dari *Goals-Signals-Metrics* sebagaimana berperan penting sebagai elemen dalam matrik tersebut[19].

**Table 2.2. Table Tahapan Goals-Signals-Metric [1]**

Variabel	Goals	Signals	Metric
Happiness	Umpan balik dari pengguna terhadap aplikasi CUPK Mobile sangat positif. Mereka menyukai kemudahan penggunaan, manfaat, dan kenyamanan yang ditawarkan CUPK Mobile.	Mengedarkan kuesioner yang berisi pernyataan yang berfokus pada tingkat kepuasan, kebahagiaan, dan kenyamanan pengguna aplikasi yang terkait dengan variabel Happiness	Skala penilaian form dari kuesioner dari 1-5, dan presentase perhitungan dari responden yang menjawab 4-5.
Engagement	CUPK Mobile menawarkan berbagai kemudahan bagi penggunanya melalui fitur-fitur yang tersedia, dan diharapkan menggunakan	Menyebarkan kuesioner dengan menyajikan pernyataan yang berkaitan dengan jumlah akses pengguna dalam periode seminggu untuk memahami pola dan tren penggunaan	Skala penilaian form dari kuesioner dari 1-5, dan presentase perhitungan dari responden yang menjawab 4-5.

	aplikasi sesuai kebutuhan.		
Adoption	Pengguna aplikasi CUPK Mobile memiliki keinginan untuk membuka dan memakai aplikasi tersebut.	Menyebarkan kuesioner dengan menyajikan pernyataan yang berkaitan dengan akses dan pendaftaran pengguna, serta mengajukan pernyataan yang berfokus pada aspek Adoption.	Skala penilaian form dari kuesioner dari 1-5, dan presentase perhitungan dari responden yang menjawab 4-5.
Retention	Pengguna aplikasi CUPK Mobile pada suatu waktu berniat untuk kembali menggunakan aplikasi tersebut karena manfaat yang dimiliki oleh CUPK Mobile	Menyebarkan kuesioner dengan menyajikan pernyataan yang berkaitan dengan jumlah pengguna yang menggunakan aplikasi CUPK Mobile, serta mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang berfokus pada aspek Retention.	Skala penilaian form dari kuesioner dari 1-5, dan presentase perhitungan dari responden yang menjawab 4-5.
Task Success	Pengguna CUPK Mobile tidak mengalami kesulitan dalam menggunakan berbagai fitur yang tersedia di aplikasi. Mereka	Mengedarkan kuesioner yang berisi pertanyaan-pertanyaan tentang Task Success.	Skala penilaian form dari kuesioner dari 1-5, dan presentase perhitungan dari responden yang menjawab 4-5.

	dapat mengakses dan menggunakan fitur-fitur tersebut dengan cepat dan tanpa hambatan		
--	--	--	--

Dalam proses Heart Metrics, tahap *goals* merupakan tujuan akhir dari sebuah produk. Tahapan tersebut haruslah menjadi perhatian bagi setiap pengembang aplikasi. Hal tersebut tidak terlepas dari pilihan untuk menarik pengguna baru atau lebih mendorong pengguna yang sudah ada agar lebih terlibat atau *engagement* kepada aplikasi atau layanan yang disediakan[7].

Aspek selanjutnya yaitu *signals* yang bertujuan untuk menunjukkan Tindakan-tindakan apa saja yang menandakan bahwa sebuah tujuan telah tercapai. Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah penyebaran kuesioner yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang relevan dengan aplikasi CUPK Mobile. Kuesioner tersebut dikumpulkan melalui survei pengguna yang didasarkan pada skala Likert, yang bertujuan agar penelitian ini dapat lebih mudah dalam menerjemahkan hasil *signals* tersebut[7].