

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terkait

Penelitian ini dilakukan tidak lepas dari hasil penelitian-penelitian terdahulu yang pernah dilakukan sebagai bahan perbandingan dan kajian yaitu sebagai berikut:

Penelitian dilakukan oleh Sony Panca Budiarto¹, Dwi Yulian R.L² pada Tahun 2023 yang berjudul Evaluasi *Usability* pada Aplikasi Jemput Sampah *Online*. Desa Rejosari Menggunakan *METODE SYSTEM USABILITY SCALE (SUS)*. Masyarakat masih kurang sadar dan bertanggung jawab dalam mengelola sampah. Hal ini menyebabkan Bank Sampah tidak dapat beroperasi secara optimal. Masyarakat masih menganggap sampah sebagai hal yang sepele. Karenanya pada penelitian ini digunakan *METODE SYSTEM USABILITY SCALE (SUS)* untuk mengukur tingkat kemudahan, kecepatan, kesalahan dan tingkat kepuasan pengguna. Artinya sumber data yang didapatkan menggunakan Kuesioner SUS terdiri dari 10 pertanyaan dan 5 pilihan jawaban. Responden berjumlah 20 orang yang terdiri dari 50% (10 orang) masyarakat pengguna aplikasi jemput sampah Desa Rejosari, 30% (6 orang) calon pengepul sampah, dan 20% (4 orang) admin bank sampah. aplikasi jemput sampah *online* desa rejosari mendapatkan skor rata-rata sebesar 74, berarti aplikasi jemput sampah *online* desa rejosari memiliki *Acceptability ranges* dengan kategori *Acceptable* artinya responden beranggapan aplikasi jemput sampah *online* desa rejosari sudah sesuai. Hasil penilaian dari sisi *percentile range*, skor responden 74 untuk aplikasi jemput sampah *online* desa rejosari termasuk dalam kategori *Grade B* (skor lebih besar sama dengan 74 dan lebih kecil 80,3) artinya aplikasi jemput sampah *online* desa

rejosari bisa diterima dengan baik. Antarmuka telah melewati pengujian *usability* untuk mengevaluasi kualitasnya, dan sebagian besar skenario tugas berhasil diselesaikan dengan sukses.[3]

Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Safri Setiawan pada Tahun 2021 yang berjudul Analisis Tingkat Usabilitas Menggunakan Metode *Performance Measurement* dan *System Usability Scale* (SUS) pada Aplikasi *E-commerce* Indomaret dan Alfamart. Dalam Klikindomaret.com dan alfachart masih ditemui beberapa keluhan seperti fitur-fitur yang masih belum bekerja sesuai dengan fungsinya, *interface* aplikasi yang kompleks sehingga pengguna kesulitan dalam menemukan menu yang ingin mereka tuju, dan masih banyak lagi lainnya. Karakteristik responden yang digunakan berusia antara 19 – 21 tahun. Penggunaan tes yang digunakan dalam pengujian usabilitas ini adalah kategori *novice*. Pemilihan kategori *novice* dikarenakan untuk mengetahui kemudahan *website* tersebut untuk orang yang belum pernah atau jarang menggunakannya. Sampel yang digunakan dalam pengujian usabilitas ini adalah sebanyak 10 orang untuk mengetahui penggunaan *website* Alfamart dan Indomaret. Pada nilai rata-rata skor SUS *website* Alfamart diperoleh nilai sebesar 51,8 dan pada *website* Indomaret didapatkan hasil 63,2. Hal tersebut mencerminkan bahwa *website* alfamart masuk ke dalam kategori *detractor*, dan jika menurut Sauro (2018) maka pengguna dapat mengindikasikan menjadi pengkritik negatif terhadap fitur yang ada karena ketidakpuasan akan kinerja layanan *website* alfamart. Berdasarkan pertanyaan pada kuesioner SUS poin yang mendapatkan nilai rendah yaitu terkait aspek penjelajahan pada *website/aplikasi*, pengguna merasa tampilan *website* cukup kompleks sehingga menyurutkan niat mereka untuk menjelajahi *website* lebih lanjut.

Tingkat efisiensi *website* Indomaret lebih baik dibandingkan *website* alfamart, yang menjadi pembeda cukup signifikan yaitu pengerjaan *tasks easy* (pendaftaran akun) dan *tasks hard* (membeli susu nutrilon dengan harga termurah). Tingkat kepuasan menggunakan kuesioner SUS, didapatkan hasil bahwa *website* alfamart mendapatkan hasil yang lebih buruk dengan skor 51,8 dan penilaian pengguna masuk ke dalam kategori *detractor*. *Website* Indomaret mendapatkan hasil lebih baik dengan mendapatkan skor 63 dan penilaian pengguna masuk ke dalam kategori *passive*. [4]

Penelitian yang dilakukan oleh Rajiv Prayoga Ririmasse¹, Mohammad Badrul² pada Tahun 2024 yang berjudul Evaluasi Usability Website Behandle Operation System Customer PT. Multi Terminal Indonesia Menggunakan Metode System Usability Scale. PT. Multi Terminal Indonesia cabang *Common Area* merupakan salah satu perusahaan yang memahami potensi dan kebutuhan akan teknologi dalam mengoptimalkan operasional bisnis mereka. Masalah teknis juga menjadi sorotan, seperti kesulitan pelanggan dalam mengunggah dokumen dari *Google Drive*, serta ketidaknyamanan yang dirasakan dalam proses pembayaran karena tidak adanya petunjuk yang jelas. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, evaluasi menyeluruh terhadap *usability website Behandle Operation System Customer* diperlukan. Evaluasi usability merupakan proses sistematis untuk mengevaluasi seberapa mudah dan efisien suatu sistem atau produk digunakan oleh pengguna. Dalam konteks website, evaluasi usability bertujuan untuk mengidentifikasi masalah desain dan fungsionalitas yang dapat menghambat pengalaman pengguna yang optimal. Metode adalah cara yang teratur dan berpikir baik-baik untuk mencapai suatu maksud. Dan untuk metode yang digunakan dalam penelitian kali ini dengan

menggunakan metode system usability scale. Pada tahap keempat ini, Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan kuesioner. Penggunaan kuesioner berbasis online dengan menggunakan google form dilakukan untuk pembuatan kuesioner, kemudian disebarluaskan secara langsung maupun online kepada para customer. Sedangkan format kuisisioner yang digunakan dalam penelitian terdiri dari profil responden, pertanyaan umum seputar website *Behandle Operation System Customer*, Kuesioner *System Usability Scale* (SUS). Dalam evaluasi *Usability website Behandle Operation System Customer* menggunakan *System Usability Scale* (SUS), diperoleh hasil yang mengindikasikan tingkat usability berada ditingkat yang dapat diterima dengan skor rata-rata SUS sebesar 65.[5]

Penelitian yang dilakukan oleh Raisadya Hemas Pawestri¹, Hanifah Muslimah Az-Zahra², Alfi Nur Rusydi³ pada Tahun 2019 yang berjudul *Evaluasi Usability Aplikasi Mobile* menggunakan *Usability Testing* dan *System Usability Scale* (SUS) (Studi Kasus: SOCO, Althea dan Sephora). Aplikasi SOCO, Sephora, dan Althea telah diunduh oleh ratusan ribu pengguna melalui *Google Play Store*. Meskipun demikian, pengguna aplikasi tersebut masih ada yang memberi ulasan rendah terkait kemudahan penggunaan aplikasi. Salah satu elemen *User Experience* adalah *Usability* atau sejauh mana kemudahan yang dirasakan pengguna saat menggunakan aplikasi. Secara umum, pengguna masih banyak mengalami dan yang menganggap aplikasi tersebut masih susah untuk digunakan. Evaluasi *usability* dilakukan menggunakan pengujian *task scenario*, kuesioner SUS, dan wawancara. Hasil akhir evaluasi menunjukkan bahwa aplikasi Althea lebih unggul pada semua parameter pengujian *task scenario*. Skor akhir penilaian kuesioner SUS pada aplikasi Althea juga paling tinggi dibandingkan dengan

aplikasi SOCO dan Sephora. Hasil evaluasi ini juga selaras dengan hasil wawancara responden yang memberikan tanggapan positif aplikasi Althea karena memiliki desain paling *simple*. Hasil evaluasi *usability* pada ini aplikasi SOCO parameter pertama yaitu *Task Completed* setiap responden berhasil menyelesaikan semua tugas yang diberikan. Parameter kedua yaitu *Error Rate During Performance* menunjukkan rata-rata kesalahan yang dibuat pengguna bernilai 0,32. Parameter selanjutnya adalah *Time Per Completed Task* pada aplikasi SOCO, rata-rata waktu yang dibutuhkan adalah 94,68 detik. Parameter terakhir yaitu *Number of Clicks* memiliki rata-rata jumlah klik yang dibutuhkan adalah 10,97 klik. Hasil evaluasi menggunakan kuesioner SUS untuk aplikasi SOCO bernilai 65,71 dengan kategori *Marginal*. Tanggapan yang diberikan oleh responden setelah melakukan pengujian pada aplikasi SOCO cenderung positif.

[6]

Penelitian yang dilakukan oleh Asep Erlan Maulana pada Tahun 2024 dengan judul Evaluasi Aplikasi DOI by RJI pada Aspek *Usability* dan *User Experience* Menggunakan *METODE SYSTEM USABILITY SCALE (SUS)* dan *User Experience Questionnaire (UEQ)*. Crossref adalah salah satu agen pendaftaran DOI dari *International DOI Foundation (IDF)* dan *Scholarly Infrastructure* yang dirancang dengan sengaja oleh komunitas akademik untuk membantu menghubungkan publisher satu dengan yang lain dan komunitas akademik satu dengan yang lain, sehingga penelitian mereka lebih mudah ditemukan. Hal ini memungkinkan terdapatnya beberapa masalah dari aspek *usability* yang belum diketahui. Untuk mengetahui seberapa mudah digunakan dan seberapa efektif penggunaan aplikasi DOI by RJI, evaluasi *usability* ini diperlukan. Ini disebabkan oleh pentingnya fungsi dan sebagai

penunjang kelancaran kegiatan pengelolaan jurnal serta untuk membantu proses pengelolaan jurnal menjadi lebih mudah. Dalam penelitian ini, evaluasi usability dilakukan dengan menggunakan *METODE SYSTEM USABILITY SCALE (SUS)* dan *User Experience Questionnaire (UEQ)*. Proses persiapan evaluasi dilakukan untuk memenuhi beberapa nama yang diperlukan untuk menjalankan evaluasi usability. Ini termasuk menentukan sampel dan membuat kuesioner untuk dievaluasi dengan metode ini.

Selanjutnya metode evaluasi dipilih dan ditentukan dari hasil identifikasi masalah dan studi literatur yang telah dilakukan sebelumnya. Pada penelitian ini, dilakukan evaluasi *usability* dengan menggunakan *METODE SYSTEM USABILITY SCALE (SUS)*, dan *User Experience Questionnaire (UEQ)*. Persiapan evaluasi dilakukan untuk memenuhi beberapa nama yang diperlukan untuk menjalankan evaluasi usability, seperti penentuan sampel dan pembuatan kuesioner untuk evaluasi dengan *System Usability Scale (SUS)* dan *User Experience Questionnaire (UEQ)*. Pada tahap ini kuesioner didapatkan dari pengguna diolah menggunakan 20 responden yang terdiri dari beberapa instansi pengguna aplikasi ini. Secara kualitas kegunaan, hasil tersebut memenuhi kebutuhan pengguna saat menggunakan aplikasi. Sedangkan Pengujian yang dilakukan dengan menggunakan metode *User Experience Questionnaire (UEQ)* diperoleh nilai evaluasi pengalaman pengguna sebagai berikut: Tingkat efisiensi (*Efficiency*) 1,554 diikuti dengan tingkat stimulasi (*Stimulation*) dengan nilai 1,511. Kemudian tingkat daya tarik (*Attractiveness*) sebesar 1,493, Tingkat ketepatan (*Dependability*) 1,478, Tingkat kebaruan (*Novelty*) 1,326 dan tingkat kejelasan (*Perspicuity*) 1,272.[7]

2.2 Landasan Teori

2.2.1 User Experience (UX)

User Experience adalah pengalaman pengguna dalam proses interaksi dengan aplikasi atau perangkat lunak untuk memberikan kemudahan bagi pengguna. Pengalaman tersebut dapat dilihat dari mudahnya dalam menggunakan produk digital tersebut. Serta, mampu untuk memaksimalkan segala aspek mulai dari fitur, desain, dan konten yang dapat membantu pengguna untuk mencapai tujuan saat berinteraksi dengan aplikasi.[8]

2.2.2 Aplikasi Marketplace

Marketplace adalah penggunaan data elektronik dan aplikasi untuk perencanaan dan pelaksanaan konsepsi, distribusi dan harga sebuah ide, barang dan jasa untuk menciptakan pertukaran yang memuaskan tujuan individu dan organisasi. Marketplace merupakan platform untuk mempertemukan penjual dan pembeli.[9]

2.2.3 Usability

ISO 9241-11 (1998) mengartikan usability sebagai sejauh mana kemudahan yang didapatkan pengguna mencapai tujuan dalam menggunakan aplikasi. Usability adalah merupakan salah satu elemen kunci dalam *user experience* yang merujuk pada seberapa efektif, efisien, dan memuaskan sebuah produk dapat digunakan untuk mencapai tujuan tertentu dan usability dapat diukur melalui lima dimensi:

- a. Learnability: Kemudahan bagi pengguna baru untuk mempelajari cara menggunakan aplikasi.
- b. Efficiency: Seberapa cepat pengguna dapat menyelesaikan tugas setelah mempelajari sistem.

- c. Memorability: Kemampuan pengguna untuk mengingat kembali cara menggunakan aplikasi setelah tidak menggunakannya untuk beberapa waktu.
- d. Errors: Jumlah dan tingkat kesalahan yang dilakukan pengguna serta kemudahan memperbaiki kesalahan tersebut.
- e. Satisfaction: Kepuasan pengguna terhadap aplikasi secara keseluruhan.[6]

2.2.4 System Usability Scale (SUS)

System Usability Scale (SUS) adalah kuesioner yang berisi 10 butir pertanyaan. Dari 10 pernyataan yang ada, lima bersifat positif dan lima lainnya bersifat negatif. Setiap pernyataan dinilai menggunakan skala Likert 1–5, kemudian skor tersebut diolah dengan menumlahkan kemudian dikalikan 2,5 sehingga menghasilkan nilai akhir dalam rentang 0–100. Nilai ini tidak merepresentasikan persentase, tetapi digunakan sebagai indikator standar untuk menilai kualitas *usability*. SUS memberikan penilaian subjektif terhadap *usability*. [17] dan *learnability* [18]. Responden akan menjawab pertanyaan dalam kuesioner setelah responden selesai menjalankan Usability Testing. [6]

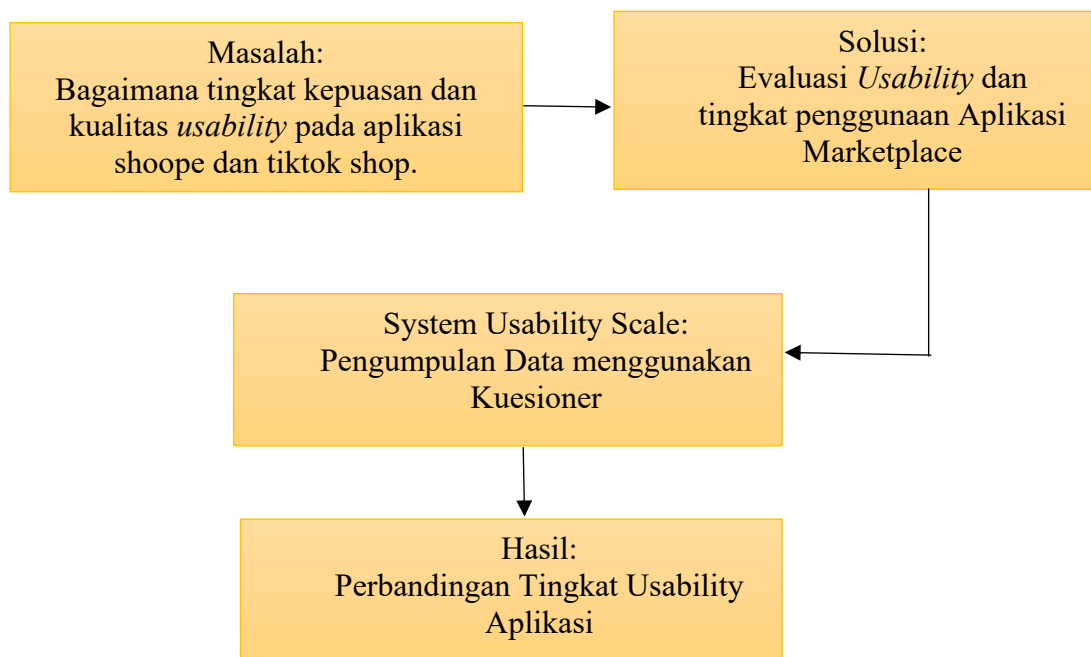
2.2.5 Aplikasi marketplace Shoope

Shopee merupakan aplikasi marketplace adalah tempat belanja online yang menyediakan berbagai media penjualan produk untuk memenuhi kebutuhan masyarakat seperti fashion, peralatan rumah tangga, dan sebagainya. Shopee menjadi aplikasi belanja daring pertama yang membuat pengguna aplikasi tersebut dapat menjelajahi, berbelanja, maupun menjual berbagai jenis produk. [10]

2.2.6 Aplikasi marketplace Tiktoshop

TikTok Shop adalah platform media sosial dan belanja online yang menyediakan berbagai produk fashion, kecantikan, dan gaya hidup. Aplikasi ini dilengkapi dengan fitur seperti pencarian produk, keranjang belanja, dan pembayaran elektronik. Pada tahun 2022, TikTok meluncurkan fitur baru bernama TikTok Shop, yang memungkinkan pengguna melakukan pembelian langsung melalui aplikasi TikTok. Fitur ini terintegrasi dengan platform video TikTok, sehingga pengguna dapat menelusuri dan membeli produk langsung tanpa perlu meninggalkan aplikasi. [8]

2.3 Kerangka Pikir



Gambar 2.1 Kerangka Pikir