

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI

2.1 Tinjauan Pustaka

Berikut beberapa penelitian terdahulu yang digunakan sebagai acuan dalam penelitian ini.

Penelitian pertama dilakukan oleh Putri Wulan Sari (2022) dengan judul “Analisis *User Interface* Dan *User Experience* Pada Layanan Gojek Menggunakan Metode GOMS Studi Kasus: Pati Jawa Tengah”. Penelitian ini dibuat untuk menganalisis aplikasi Gojek mengenai *user interface* dan *user experience* pada proses pembelian dengan metode GOMS dan kuesioner, serta menganalisis waktu pada proses pembelian dengan metode GOMS dengan teknik KLM.

Penelitian kedua dilakukan oleh Fransiska Vika (2022) dengan judul “Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan Aplikasi Gojek Dengan Metode PIECES Pada Masyarakat Di Kota Yogyakarta”. Penelitian ini berfokus untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan khususnya pada fitur Go-Ride dengan metode PIECES, yang menilai dari enam variabel permasalahan (*Performance, Information, Economics, Control, Efficiency* dan *Services*). Tujuan penelitian ini adalah melakukan analisis perbandingan kualitas untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna dengan metode PIECES. Pengumpulan data dalam penelitian yaitu data primer dengan menggunakan kuesioner.

Penelitian ketiga dilakukan oleh Fransiska Rosita Kurnia (2022) dengan judul “Analisis UI/UX Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Grab Di Daerah

Istimewa Yogyakarta Dengan Metode *Usability Testing*". Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kepuasan pengguna dan mengukur besaran persentase kepuasan pengguna aplikasi Grab dengan pengujian *usability* untuk menjadi bahan pertimbangan.

Penelitian keempat dilakukan oleh Santi (2020) dengan judul "Analisis *User Experience* Dan *User Interface* Aplikasi Gojek Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode *Usability*". Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami persepsi kualitas UI/UX aplikasi Gojek dalam perspektif masyarakat Batam yang melibatkan 100 responden. Menghasilkan bahwa secara signifikan *Usability* sangat berpengaruh terhadap *User Satisfaction*.

Penelitian kelima dilakukan oleh Elvin Leander Hadisaputro, Endri Wandu, Adi Hermawansyah (2019) dengan judul "Analisis Kepuasan Pengguna Layanan Aplikasi Gojek Roda Dua Dengan Kerangka Kerja PIECES". Penelitian ini berfokus untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan Gojek berbasis kendaraan roda dua (GoRide, GoFood, GoShop, dan GoSend) di Kecamatan Balikpapan Selatan. Dimana dinilai dari enam domain permasalahan (*Performance, Information, Economics, Control, Efficiency* dan *Services*).

Usulan penelitian dari Anisa Cahya Ningrum (2023) dengan judul "Analisis *User Experience* Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Gojek Dengan Metode PIECES". Penelitian ini akan berfokus pada analisis *user experience* terhadap tingkat kepuasan pengguna khususnya pada fitur Go-Ride dan Go-Food di kota Yogyakarta. Dimana dinilai dari enam variabel permasalahan (*Performance, Information, Economics, Control, Efficiency* dan *Services*).

Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian

Nama Penulis	Judul Penelitian	Metode	Hasil
Putri Wulan Sari (2022)	Analisis <i>User Interface</i> Dan <i>User Experience</i> Pada Layanan Gojek Menggunakan Metode GOMS Studi Kasus: Pati Jawa Tengah	GOMS	Aplikasi Gojek memiliki proses waktu transaksi lebih cepat, sedangkan hasil kuesioner menunjukkan perlu adanya evaluasi terhadap aplikasi Gojek.
Fransiska Vika (2022)	Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan Aplikasi Gojek Dengan Metode PIECES Pada Masyarakat Di Kota Yogyakarta	PIECES	Jumlah sampel didapat 108 responden. Nilai yang didapat dari variable Performance 3.57, Information 3.82, Economics 3.72, Control 4.02, Efficiency 4.04, dan Services 3.95.
Fransiska Rosita Kurnia (2022)	Analisis UI/UX Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Grab Di Daerah Istimewa Yogyakarta Dengan Metode <i>Usability Testing</i>	<i>Usability Testing</i>	Jumlah responden 110 orang dengan uji validitas diperoleh nilai r-tabel 0,187 menunjukkan atribut item valid. Hasil uji reliabilitas yang diperoleh adalah 0,933 menunjukkan kuesioner usability reliabel. Dari hasil perhitungan usability testing diperoleh nilai kemudahan 4.27, Mudah Diingat 4.07, Efisien 3.94, Kepuasan 4.06, dan Kesalahan dan Keamanan 3.64. Hasil rata-rata nilai komponen pengujian usability adalah 3.99 (baik).
Santi (2020)	Analisis <i>User Experience</i> Dan <i>User Interface</i> Aplikasi Gojek Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode <i>Usability</i>	<i>Usability</i>	Jumlah responden 100 orang yang dianalisis menggunakan SPSS versi 22. Didapatkan pengaruh <i>Usability</i> terhadap <i>User Satisfaction</i> sebesar 72,9%, pengaruh <i>Information Quality</i> terhadap <i>User Satisfaction</i> sebesar 7%, dan pengaruh <i>Service Interaction Quality</i> terhadap <i>User Satisfaction</i> sebesar 14,1% .
Elvin Leander Hadisaputro, Endri Wandu, Adi Hermawansyah (2019)	Analisis Kepuasan Pengguna Layanan Aplikasi Gojek Roda Dua Dengan Kerangka Kerja PIECES	PIECES	Tingkat kepuasan konsumen berada pada rata-rata 3.03 dimana masih berada pada kondisi cukup puas dengan layanan aplikasi Gojek.
Anisa Cahya Ningrum (2023)	Analisis <i>User Experience</i> Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Gojek Dengan Metode PIECES	PIECES	Penelitian ini akan memperoleh nilai akhir dari enam variabel PIECES terhadap kepuasan pengguna aplikasi Gojek.

2.2 Landasan Teori/Dasar Teori

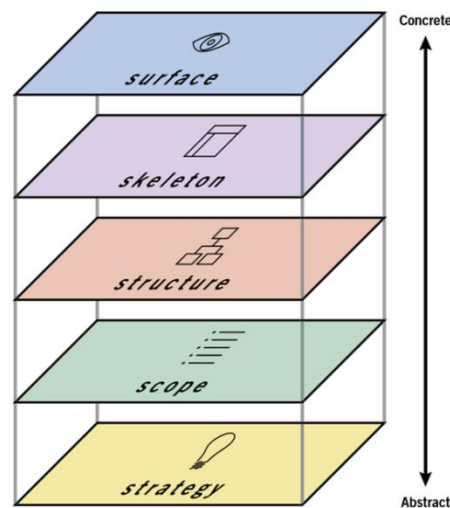
2.2.1 UX (User Experience)

User Experience (UX) merupakan pengalaman pengguna saat menggunakan suatu produk, melihat atau memegang produk. *User Experience* tidak hanya mencakup interaksi langsung pengguna dengan produk, melainkan kemudahan pengguna dalam menyelesaikan tujuannya. UX memiliki lima elemen dasar (Garret, 2011) antara lain:

- a. Bidang strategi (*strategy plane*), merupakan lapisan paling bawah yang berupa strategi bisnis mendasar yang menentukan tujuan dari produk dan kebutuhan penggunanya.
- b. Bidang lingkup (*scope plane*), merupakan translasi dari strategi untuk diteruskan dalam pembuatan spesifikasi fungsional.
- c. Bidang struktur (*structure plane*), dibentuk arsitektur informasi yang disusun untuk memfasilitasi pemahaman pengguna.
- d. Bidang rangka (*skeleton plane*), terdiri atas tiga bagian, meliputi:
 - a) *Information design*, merupakan representasi dari informasi untuk memudahkan pemahaman.
 - b) *Interface design*, merupakan pengaturan elemen antarmuka untuk memungkinkan pengguna dalam berinteraksi.
 - c) *Navigation design*, merupakan kumpulan elemen yang memungkinkan pengguna untuk menjelajahi arsitektur informasi.

- e. Bidang permukaan (*surface plane*), merupakan pengalaman sensorik ke pengguna meliputi (warna, gambar, ikon) yang dibuat untuk menyelesaikan produk.

Kelima elemen tersebut adalah dari lapisan yang paling bawah (mendasar dan abstrak) hingga lapisan paling atas (visual). Lapisan digambarkan pada gambar



**Gambar 2.1 Lima elemen dasar UX
(Sumber medium.com)**

2.2.2 Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna (*User satisfaction*) merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi. Sikap pengguna menjadi kriteria mengenai seberapa suka pengguna terhadap sistem yang digunakan.

Menurut Kotler dan Keller (2009:138), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pengguna akan tidak puas. Jika kinerja memenuhi

harapan, pengguna akan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pengguna amat puas atau senang.

Sedangkan menurut Kotler dan Amstrong (2008), kepuasan merupakan sejauh mana kinerja yang diberikan sebuah produk sepadan dengan harapan pembeli. Jika kinerja produk kurang dari yang diharapkan, maka pembeli tidak puas.

2.2.3 PIECES

PIECES adalah metode analisis sebagai dasar untuk mengidentifikasi kelemahan sistem berjalan berdasarkan kinerja, informasi, ekonomi, keamanan, efisiensi dan pelayanan agar dapat direkomendasikan perbaikan untuk sistem yang baru. Menurut James Wetherbe (2012), PIECES adalah untuk mengoreksi atau memperbaiki sistem informasi bagi pengambil keputusan dalam suatu organisasi. Setiap huruf dalam PIECES menggambarkan sebuah kategori dalam perumusan masalah yang ada, yaitu:

a. P (*Performance*) = kinerja sistem

Analisis ini digunakan untuk mengetahui kinerja sebuah sistem, apakah berjalan dengan baik atau tidak.

b. I (*Information*) = informasi dan data

Analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa banyak dan seberapa jelas informasi yang akan dihasilkan untuk satu pencarian.

c. E (*Economic*) = nilai ekonomi

Analisis ini digunakan untuk mengetahui apakah suatu sistem itu tepat diterapkan dilihat dari segi financial dan biaya yang dikeluarkan.

- d. C (*Control and Security*) = keamanan dan pengendalian system

Analisis ini digunakan untuk mengetahui sejauh mana pengawasan dan kontrol yang dilakukan agar sistem tersebut berjalan dengan baik.

- e. E (*Efficiency*) = efisiensi

Analisis ini digunakan untuk mengetahui apakah suatu sistem efisien atau tidak, dengan input yang sedikit dan menghasilkan output yang memuaskan.

- f. S (*Service*) = layanan yang diberikan

Analisis ini digunakan untuk mengetahui pelayanan yang dilakukan dan mengetahui permasalahan yang ada terkait dengan pelayanan.

2.2.4 Uji Instrumen

Uji instrumen dilakukan untuk melihat apakah kuesioner layak atau tidak untuk digunakan sebagai instrumen dalam penelitian. Untuk menguji kualitas instrumen digunakan dua uji, yaitu uji validitas dan uji reliabilitas.

- a. Uji Validitas

Menurut Ghozali (2009), uji validitas digunakan untuk mengukur sah, atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Berikut ini berbagai macam validitas yaitu:

- a) Validitas konstruk, adalah sebuah gambaran yang menunjukkan sejauh mana alat ukur itu menunjukkan hasil yang sesuai dengan teori (Azwar, 2005).
- b) Validitas isi, adalah suatu alat yang mengukur sejauh mana kuesioner atau alat ukur tersebut mewakili semua aspek yang dianggap sebagai kerangka konsep.
- c) Validitas prediktif, adalah kemampuan dari kuesioner dalam memprediksi perilaku dari konsep.

Teknik atau rumus uji validitas yang populer digunakan adalah teknik Korelasi Product Moment yang dikemukakan oleh Pearson. Rumusnya adalah sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(N \sum X^2 - (\sum X)^2)(N \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Keterangan:

r_{xy} = koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y

N = jumlah sampel

X = skor satu item pertanyaan

Y = jumlah skor item pertanyaan

b. Uji Reliabilitas

Menurut Ghazali (2009), reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari peubah atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengujian reliabilitas berkaitan dengan adanya kepercayaan terhadap instrumen.

Reliabilitas instrumen memiliki masalah yang berhubungan dengan masalah ketepatan hasil. Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui tingkat kestabilan suatu alat ukur.

Pengujian reliabilitas instrumen menggunakan rumus Alpha Cronbach karena instrumen penelitian ini berbentuk angket dan skala bertingkat. Rumus Alpha Cronbach sebagai berikut:

$$\alpha = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan:

α = reliabilitas instrumen

k = banyaknya butir pertanyaan

t^2 = varian total

$\sum \sigma_b^2$ = jumlah varian butir

Sebuah faktor dinyatakan reliabel atau handal jika koefisien Alpha lebih besar dari 0,6.