

## BAB II

### Tinjauan Pustaka dan Dasar Teori

#### 2.1 Tinjauan Pustaka

Dalam Penelitian Rosiana dkk, (2023) menekankan pentingnya penerapan pendekatan Evaluasi Heuristik yang bertumpu pada paradigma interaksi manusia dan komputer untuk menganalisis aplikasi Tiktok. Temuan analisis mengungkapkan bahwa aplikasi Tiktok unggul dalam interaksi manusia-komputer. Desain yang intuitif dan mudah digunakan, respon cepat, dan penyajian materi yang menarik adalah beberapa fitur tersebut. Namun, sejumlah kelemahan ditemukan, termasuk perlindungan privasi yang buruk, navigasi yang tidak tepat, dan tidak adanya kontrol pengguna terhadap algoritma penentuan konten. Peneliti menawarkan saran untuk pengembangan aplikasi Tiktok dan bantuan dalam pembuatan antarmuka pengguna yang lebih baik.

Auliaddina dkk, (2021) menggunakan metode Heuristic Evaluation dalam penelitian mereka, yang membandingkan *usability* kedua situs web e-commerce, yaitu Bukalapak dan Shopee. Mereka menilai berbagai kualitas untuk mengukur efektivitas dan efisiensi antarmuka pengguna. Para peneliti mengirimkan survei kepada tujuh puluh responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa situs web Shopee lebih mudah digunakan dan lebih efektif dibandingkan dengan situs web Bukalapak.

Prasetyaningtias dkk, (2018) membahas tentang menemukan masalah berkaitan dengan efektivitas dan kepuasan pengguna yang merupakan faktor tingkat

usability. Untuk menemukan permasalahan *usability* secara spesifik, perlu dilakukan evaluasi *usability*. Evaluasi *usability* dilakukan menggunakan evaluasi heuristik yang mengacu pada 10 prinsip heuristik Nielsen yaitu: *visibility of system status, match between system and the real world, user control and freedom, consistency and standards, error prevention, recognition rather than recall, flexibility and efficiency of use, aesthetic and minimal design, help user recognize, diagnose, and recover from errors dan help and documentation*. Dan ditemukan masalah dikategorikan menggunakan severity rating dengan skala 0-4. Evaluasi dilakukan sebanyak dua tahap. Hasil dari evaluasi tahap I ditemukan 20 masalah heuristik dan 2 masalah tersebut bukan di kategori heuristik. Perbaikan meliputi user interface, yaitu konten dan alur. Setelah mengimplementasikan hasil rekomendasi perbaikan, pada evaluasi tahap II temuan masalah menurun yaitu 8 masalah. Beberapa masalah pada tahap I tidak ditemukan kembali pada tahap II dan tidak ditemukan masalah baru.

Agustin & Nuryana (2022) peneliti membahas tentang kunci kesuksesan penggunaan aplikasi, yang tidak dapat dipisahkan dari tingkat kepuasan dan penerimaan teknologi di antaranya penggunaanya. Dalam penelitian ini, data dikumpulkan melalui penggunaan kuesioner sebagai alat utama untuk mengumpulkan tanggapan dari responden. Penyusunan kuesioner menghasilkan sebanyak 28 indikator yang kemudian dianalisis menggunakan metode statistik SmartPLS. Dari penelitian ini menghasilkan 7 hipotesis diterima dari aplikasi TikTok karena nilai P-Value <0.05, Antara lain variabel *Accuracy, Content, Ease of Use, Format, dan Timeliness* yang berpengaruh secara signifikan terhadap *User Satisfaction* serta variabel *Effort Expectancy* dan *User Satisfaction* berpengaruh

positif terhadap Behavior Intention. Sedangkan aplikasi Snack Video menghasilkan 3 hipotesis diterima yaitu variabel *Performance Expectancy* dan *User Satisfaction* berpengaruh secara signifikan terhadap *Behavior Intention* serta *Ease of Use* berpengaruh secara signifikan terhadap *User Satisfaction*.

Penelitian lain juga dilakukan oleh Bulele (2020) yang membahas tentang memberikan informasi tentang aplikasi yang banyak diminati oleh anak muda (milenial), TikTok di masa pandemi yang diketahui kontak fisik dilarang, Jadi beberapa orang menganggap aplikasi ini sebagai hiburan. Peneliti menggunakan metode wawancara dan meta-analisis untuk mempermudah proses peneliti. Hasil dari peneliti ini dapat memberikan informasi yang bermanfaat bagi aplikasi tiktok yang dapat dirasakan bukan hanya untuk anak muda tetapi bisa juga semua kalangan. Perbandingan yang digunakan referensi penelitian dilihat pada tabel 2.1.

**Tabel 2.1 Perbandingan Peneliti**

Peneliti	Judul Peneliti	Metode Peneliti	Tujuan Peneliti
Rosiana dkk, (2023)	Analisis Aplikasi Tiktok Berdasarkan Prinsip Dan Paradigma Interaksi Manusia Komputer Menggunakan Evaluasi Heuristik	Heuristic Evaluasi	Melakukan analisis aplikasi Tiktok dengan menggunakan metode Evaluasi Heuristik pada prinsip paradigma interaksi manusia dan komputer yang mengamati serta menguji interaksi antara pengguna dengan aplikasi Tiktok dalam berbagai situasi dan konteks.
Auliaddina dkk, (2021)	Perbandingan Analisis Usability Desain User Interface Pada Website Shoppe Dan Bukalapak Menggunakan Metode Heuristic Evaluation	Heuristic Evaluation	Membandingkan usability test kedua website e-commerce yaitu bukalapak dan shoppe digunakan untuk menguji karakteristik user interface yang efisien dan efektif peneliti menggunakan metode Heuristic Evaluation
Prasetyaningtias dkk, (2018)	Analisis Usability Pada Aplikasi Mobile E-Government Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Dengan Heuristic Evaluation	Heuristic Evaluation	Peneliti ini memfokuskan menemukan masalah berkaitan efektifitas dan kepuasan pengguna dengan cara evaluasi usability

<b>Peneliti</b>	<b>Judul Peneliti</b>	<b>Metode Peneliti</b>	<b>Tujuan Peneliti</b>
Agustin & Nuryana (2022)	Analisa Perbandingan Pengguna Aplikasi Tiktok dengan Snack Video Menggunakan Metode UTAUT Dan EUCS	UTAUT dan EUCS	Peneliti ini memfokuskan yang menjadi pengaruh kesuksesan dan kegagalan pengguna pada aplikasi Tiktok dan Snack Video
Bulele (2020)	Analisis Fenomena Sosial Media Dan Kaum Milineal Studi Kaus Tiktok	Wawancara dan Meta- Analisis	Penelitian ini untuk memberikan informasi kepada pengguna aplikasi tiktok yang diminati oleh anak muda(milineal) sebagai sarana hiburan
Peneliti (2024)	Analisis Usabilty Pada Aplikasi Tiktok Menggunakan Metode Heuristik Evaluation	Heuristic Evaluation	Menganalisis usability pada aplikasi TikTok untuk mengetahui tingkat usability dengan menggunakan sepuluh kriteria heuristik.

## 2.2 Dasar Teori

### 2.2.1 Usabilty

Menurut ISO (*internasional Standart Organization*) yaitu ISO 9241-11 tahun 1998, Usabilty dapat didefinisikan sebagai sebuah produk yang digunakan oleh pengguna tertentu untuk mencapai tujuan lebih efektif, efisien, dan memuaskan dalam ruang lingkup penggunaannya. Nielsen menguatkan konsep *usability* dengan menyatakan bahwa salah satu aspek kualitas yang mengevaluasi kemudahan penggunaan antarmuka, memungkinkan pengguna untuk menyelesaikan tugas mereka dengan jelas, transparan, cepat, dan bermanfaat. Hal-hal yang terkait dengan interaksi ini mencakup antarmuka pengguna, bahasa yang digunakan, orientasi terhadap perangkat dan alat, fleksibilitas, kompatibilitas sistem, serta komunikasi.

### 2.2.2 Heuristic Evaluation

Evaluasi heuristik Merupakan metode umum yang sering digunakan untuk menguji *usability*. Tujuannya untuk mengidentifikasi masalah *usability* dalam desain antarmuka produk agar dapat diperbaiki pada tahap iterasi desain (Nielsen, 1994). Dengan menggunakan evaluasi heuristik, kita dapat memastikan bahwa desain antarmuka memenuhi standar *usability* dan memberikan pengalaman interaksi yang lebih bermanfaat kepada pengguna.

Menurut Nielsen (1994), terdapat sepuluh kriteria yang secara umum diakui dan masih berlaku dalam Evaluasi Heuristik, yaitu:

- a. *Visibility of system status*, pengguna harus selalu tahu apa yang terjadi dalam sistem, seperti status proses atau lokasi saat ini.
- b. *Match between system and the real world*, sistem harus mencerminkan konvensi dunia nyata untuk menghindari kebingungan pengguna.
- c. *User control and freedom*, pengguna harus memiliki kemampuan untuk mengatasi kesalahan yang mungkin terjadi.
- d. *Consistency and standards*, pengguna harus dapat dengan jelas memahami bahwa kata, situasi, atau tindakan yang berbeda tidak memiliki arti yang sama, dan tidak boleh ada kebingungan.
- e. *Error prevention*, meskipun membuat pemberitahuan kesalahan yang efektif sangatlah penting, menciptakan sistem yang menghilangkan kesalahan sama sekali adalah desain terbaik.
- f. *Recognition rather than recall*, kurangkan beban pengguna dengan menyusun objek, tindakan, dan opsi lainnya sehingga pengguna tidak perlu mengingat informasi dari satu bagian antarmuka ke bagian lainnya.

- g. *Flexibility and efficiency of use*, sistem harus dapat diakses dengan baik oleh pengguna yang memiliki tingkat pengalaman berbeda, baik yang berpengalaman maupun yang tidak berpengalaman.
- h. *Aesthetic and minimalist design*, sistem tidak boleh mengandung informasi yang tidak relevan, karena informasi yang tidak relevan dapat mengurangi tingkat visibilitas.
- i. *Help users recognize, diagnose, and recover from errors*, sistem perlu memberikan informasi tentang kesalahan dengan bahasa yang mudah dimengerti dan memberikan saran solusi secara detail.
- j. *Help and documentation*, sistem akan lebih efektif jika dilengkapi dengan dokumen panduan yang dapat membantu pengguna dalam memahami informasi dalam penggunaan sistem.

### 2.2.3 Sample

Sample menurut Sugiono (2018) yaitu bagian dari jumlah populasi dan karakteristik tertentu. Sampel penelitian harus secara akurat mempresentasikan atau mencerminkan populasi yang sesungguhnya. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus slovin, dapat dilihat pada persamaan (2.1).

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} \quad (2.1)$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = Persen ketidakakuratan yang disebabkan kesalahan pengambilan.

#### **2.2.4 Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner, yang mengadopsi model Skala Likert. Menurut Arikunto (2010), Skala Likert digunakan untuk menilai sikap, pendapat, dan persepsi individu atau kelompok. Skala Likert sering digunakan oleh peneliti untuk mengukur pandangan responden. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan Skala Likert dengan lima tingkat untuk menilai variabel sebagai berikut:

SS = Sangat setuju

S = Setuju

RR = Ragu-ragu

TS = Tidak setuju

STS = Sangat tidak setuju

Setiap poin jawaban kuesioner memiliki skor berbeda-beda yaitu jawaban SS dengan skor 5, jawaban S dengan skor 4, jawaban RR dengan skor 3, jawaban TS dengan skor 2 dan jawaban STS dengan skor 1.

#### **2.2.5 Analisis Frekuensi Proporsi**

Menganalisis data menggunakan Skala Likert dan dalam rangka mengambil kesimpulan, perlu dilakukan analisis frekuensi yang terfokus pada kategori persetujuan atau ketidaksetujuan terhadap suatu aspek (Amirin, 2010). Oleh karena itu, kuesioner dibagi menjadi dua kategori utama, yakni kategori yang menunjukkan persetujuan dan kategori yang menunjukkan ketidaksetujuan. Jawaban netral dalam kuesioner dianggap tidak relevan dan tidak dimasukkan dalam proses analisis. Sebagai contoh, dari 100 responden, 30 responden (30%) sangat setuju, 50 responden (50%) setuju, 5 responden (5%) netral, 10 responden

(10%) tidak setuju, dan 5 responden (5%) sangat tidak setuju. Jika hasil-hasil ini digabungkan berdasarkan kategori persetujuan dan ketidaksetujuan, dapat disimpulkan bahwa ada 80 responden (80%) yang menunjukkan persetujuan (yang merupakan gabungan dari sangat setuju dan setuju), sedangkan 15 responden (15%) menunjukkan ketidaksetujuan (yang merupakan gabungan dari sangat tidak setuju dan tidak setuju).

### **2.2.6 Analisis Data**

Analisis data merupakan suatu langkah untuk mencari proses penyusunan secara sistematis data yang didapat dari wawancara, catatan lapangan, dokumentasi (Sugiono, 2019). Tujuannya yaitu untuk mengelompokkan data ke dalam kategori-kategori, menganalisis pola-pola yang muncul, memilih data yang dianggap signifikan penting dan data yang dipelajari dibuat kesimpulan sehingga mudah dipahami peneliti maupun orang lain.

Perhitungan rumus yang akan digunakan peneliti ini menggunakan teknik presentase yang dapat dilihat pada persamaan (2.2).

$$P = \frac{F}{N} \times 100\% \quad (2.2)$$

Keterangan:

P = Hasil presentase.

F = Frekuensi hasil jawaban.

N = Jumlah responden.



Dalam rumus statistik terhadap perhitungan rata-rata yang dapat dilihat pada persamaan (2.3).

$$\bar{X} = \frac{x_1 + x_2 + \dots + x_n}{n} \quad (2.3)$$

Keterangan:

$\bar{X}$  = Rata-rata hitung.

$x_1$  = Nilai sampel ke-i

$n$  = Jumlah sampel.

Penafsiran data terhadap hasil perhitungan jawaban kuisisioner menurut Arikunto (1995). presentase penilaian yang dapat dilihat pada tabel (2.2).

**Tabel 2.2 Presentase Penilaian**

Persentase	Penilaian	Hasil
85% - 100%	Sangat Baik	Berhasil
65% - 84%	Baik	Berhasil
55% - 64%	Cukup	Tidak Berhasil
Kurang dari 54%	Kurang Baik	Tidak Berhasil

### 2.2.7 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan sebuah metode yang digunakan untuk mengukur konsistensi sebuah kuesioner indikator dari variabel atau konstruk yang diukur. Sebuah kuesioner dianggap reliabel atau handal jika respons seseorang terhadap pertanyaan tetap konsisten atau stabil seiring berjalannya waktu (Ghozali, 2006). Pengambilan keputusan dalam menguji reliabilitas bahwa suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach's Alpha > 0,70.

Pengujian reliabilitas menggunakan rumus Alpha Cronbach karena instrumen penelitian ini berbentuk angka dan skala bertingkat. Rumus Alpha Cronbach yang dapat dijelaskan yang dapat dilihat pada persamaan (2.4).

$$r_x = \left( \frac{n}{n-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma t^2}{\sigma t^2} \right) \quad (2.4)$$

Keterangan:

$r_x$  = Reliabilitas yang dicari.

$n$  = Jumlah item pernyataan.

$\sum \sigma t^2$  = Jumlah varians skor tiap item.

$\sigma t^2$  = Merupakan varians total.

### 2.2.8 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengukur valid atau tidak validnya suatu kuesioner. Kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2006). Pengujian dilakukan dengan mengkorelasikan skor pada masing-masing item dengan skor totalnya kemudian diolah dengan bantuan program SPSS for Windows. Rumus uji validitas yang dapat dilihat pada persamaan (2.5).

$$r = \frac{\sum xy - \frac{(\sum x)(\sum y)}{n}}{\sqrt{(\sum x^2 - \frac{(\sum x)^2}{n})(\sum y^2 - \frac{(\sum y)^2}{n})}} \quad (2.5)$$

Keterangan:

$x$  = Variabe Independent

$y$  = Variabe Dependent

$r$  = Koefisien korelasi pearson.

$n$  = Jumlah responden.

$\sum xy$  = Jumlah perkalian  $x$  dan  $y$ .

$\sum x^2$  = Jumlah dari kuadrat nilai  $x$ .

$\sum y^2$  = Jumlah dari kuadrat nilai  $y$ .

$(\sum x)^2$  = Jumlah nilai  $x$  kemudian dikuadratkan.

$(\sum y)^2$  = Jumlah nilai  $y$  kemudian dikuadratkan.