

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI

2.1 Tinjauan Pustaka

Pada tinjauan pustaka berisikan penelitian yang telah dilaksanakan oleh peneliti terdahulu mengenai topik penelitian yang sama. Tujuan tinjauan pustaka dalam sebuah penelitian yaitu menghindari adanya plagiarisme dan mempertegas keaslian dalam penelitian yang bersumber dari pemikiran penulis sendiri dan belum ada yang meneliti dengan sumber yang sama.

Tinjauan pustaka pada penelitian ini disajikan dengan menjelaskan persamaan dan perbedaan penelitian yang dilakukan penulis dengan penelitian terdahulu menjadi referensi penulis. Berikut tinjauan pustaka yang digunakan peneliti sebagai referensi yang berkaitan dengan penelitian ini :

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

Penulis (Tahun)	Judul	Metode	Hasil
Az-Zahra, H. M. et al. (2021)	<i>Perancangan UX Website Yayasan Ihyaul Quran Indonesia menggunakan HCD dan UEQ</i>	<i>Human Centered Design + UEQ</i>	Evaluasi UEQ menunjukkan nilai <i>Excellent</i> pada <i>Attractiveness, Efficiency, Dependability, Stimulation</i> , dan nilai <i>Good</i> pada <i>Perspiciuity</i> dan <i>Novelty</i> .
Maharani, L. (2022)	<i>Evaluasi User Experience pada Aplikasi Pemesanan Tiket Pesawat Traveloka dan Tiket.com Menggunakan UEQ</i>	Kuantitatif, UEQ	Traveloka unggul dalam <i>Efficiency</i> dan <i>Attractiveness</i> , sedangkan Tiket.com memiliki skor rendah pada dimensi <i>Novelty</i> .

Penulis (Tahun)	Judul	Metode	Hasil
Komarudin, M. et al. (2023)	<i>Ziswaf: Zakat Application to Improve Ease of Recording Zakat Data in Indonesia</i>	Kuantitatif, UEQ	Evaluasi menunjukkan peningkatan efisiensi dan daya tarik pengguna. Skor tertinggi pada <i>Efficiency</i> dan <i>Attractiveness</i> .
Ismail, M. (2024)	<i>Perancangan User Interface (UI) dan User Experience (UX) Aplikasi Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Jakarta Berbasis Mobile Menggunakan Metode Design Thinking</i>	UX Mobile, Evaluasi SUS	Hasil evaluasi mendorong perbaikan pada navigasi dan kemudahan akses fitur donasi agar lebih ramah pengguna.
Savitri, A. D. (2024)	<i>Evaluasi Pengalaman Pengguna UI RAS Menggunakan UEQ dan Interview</i>	UEQ dan Wawancara Kualitatif	Skor tertinggi pada <i>Perspicuity</i> dan <i>Efficiency</i> . Ditemukan perlunya peningkatan pada <i>Novelty</i> dan <i>Stimulation</i> .

Sumber: (Penulis, 2025)

Berdasarkan penelitian terdahulu, dapat disimpulkan bahwa penelitian ini untuk mengetahui evaluasi UX berbasis UEQ terhadap halaman donasi di situs Indonesia untuk Kemanusiaan, untuk menghasilkan informasi mengenai pengembangan sistem penggalangan dana berbasis digital.

2.2 Dasar Teori

2.2.1 Website LSM dan Halaman Donasi

LSM atau Lembaga Swadaya Masyarakat adalah organisasi non-pemerintah yang menangani masalah sosial, kemanusiaan, dan lingkungan secara strategis. LSM sangat bergantung pada dukungan publik untuk menjalankan program-programnya, termasuk melalui penggalangan dana secara online melalui website mereka.

Website LSM biasanya menampilkan laporan keuangan, testimoni penerima manfaat, program yang sedang berjalan, dan halaman donasi. Halaman donasi sangat penting karena di sana terjadi transaksi secara online. Halaman web harus dirancang dengan baik sehingga pengguna merasa nyaman, percaya, dan termotivasi untuk donasi.

Menurut (Rachmat, 2023), desain halaman donasi yang sederhana, jelas, dan responsif akan meningkatkan kepercayaan dan kemauan pengguna untuk melakukan donasi. Sebaliknya, halaman donasi yang membingungkan, lambat, atau tidak menarik akan mengurangi kepercayaan dan kemauan pengguna untuk melakukan donasi.

2.2.2 User Experience (UX)

User Experience (UX) merupakan konsep yang merujuk pada keseluruhan persepsi, kesan, dan reaksi pengguna saat berinteraksi dengan system digital, seperti aplikasi mobile, situs web, atau sistem informasi, UX tidak hanya fokus pada kemudahan pengguna, tetapi juga mencakup aspek emosional pengguna selama proses interaksi, seperti rasa puas, nyaman, tertarik, atau bahkan frustrasi.

Dalam penelitian (Mudhari, 2021), UX pada website yayasan donasi sangat memengaruhi bagaimana pengguna memutuskan untuk melanjutkan proses donasi atau tidak. Hal ini menunjukkan bahwa UX tidak hanya berdampak pada kepuasan pengguna, tapi juga pada keberhasilan tujuan utama dari sistem.

2.2.3 Usability

Usability atau kegunaan sistem merupakan bagian dari kualitas interaksi yang menunjukkan sejauh mana suatu produk digital dapat digunakan dengan mudah, efisien, dan memuaskan oleh pengguna untuk mencapai tujuannya. Usability merupakan komponen dari kualitas pragmatis (*pragmatic quality*) yang berfokus pada fungsionalitas sistem, seperti kecepatan akses, kemudahan navigasi, serta minimnya kesalahan penggunaan.

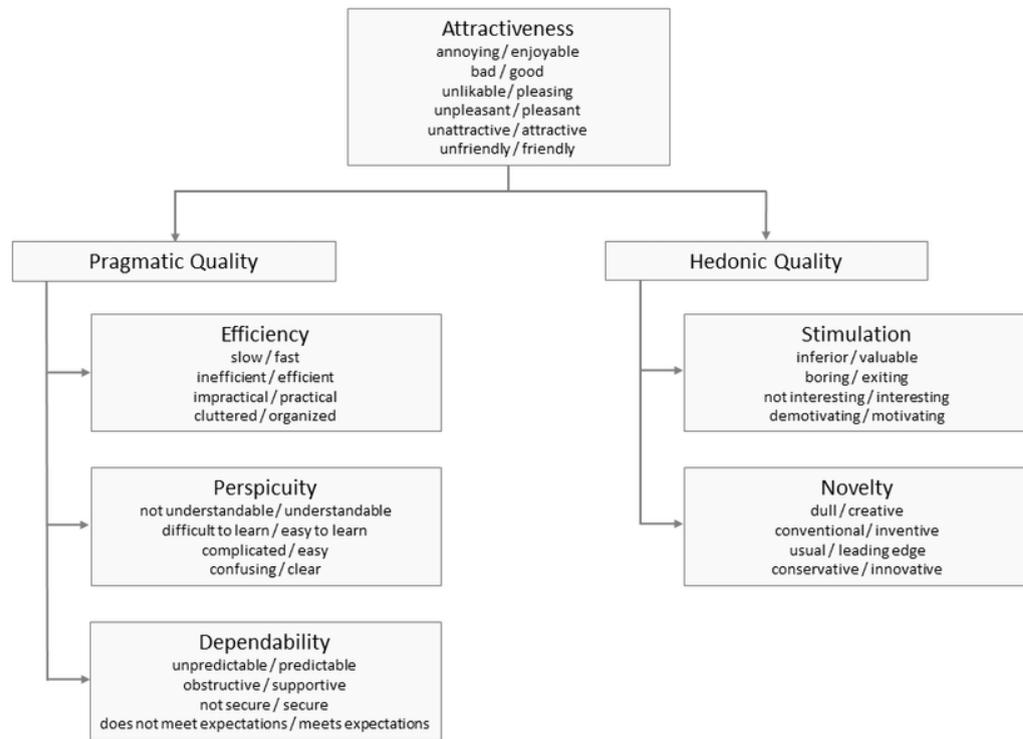
Menurut Maharani (2022), usability menjadi aspek penting yang harus diperhatikan dalam pengembangan aplikasi karena sangat memengaruhi kenyamanan dan kelancaran interaksi pengguna. Dalam penelitian tersebut, usability diuji melalui dimensi **efficiency**, **perspicuity**, dan **dependability** pada instrumen UEQ yang kesemuanya merepresentasikan seberapa efektif dan mudah sistem digunakan.

2.2.4 *User Experience Questionnaire (UEQ)*

User Experience Questionnaire (UEQ) adalah metode evaluasi yang digunakan untuk mengukur persepsi pengguna terhadap kualitas UX suatu sistem interaktif. Metode ini dikembangkan oleh Laugwitz, Held, dan Schreep (2008), dan kini telah digunakan secara luas dalam pengujian berbagai aplikasi, website, serta sistem berbasis teknologi lainnya. UEQ bersifat kuantitatif dan menggunakan format skala bipolar semantic differential, yang memungkinkan pengguna memberikan penilaian terhadap dua kutub karakteristik, seperti “menarik – membosankan” atau “mudah – sulit”.

Terdapat enam dimensi dalam UEQ :

1. **Attractiveness** – penilaian umum terhadap sistem, apakah menyenangkan atau tidak.
2. **Perspicuity** – kemudahan pengguna dalam memahami dan menggunakan sistem.
3. **Efficiency** – seberapa cepat dan efisien pengguna dapat mencapai tujuannya.
4. **Dependability** – seberapa dapat dipercaya dan dapat diprediksi sistem tersebut.
5. **Stimulation** – seberapa memotivasi dan menyenangkan sistem digunakan.
6. **Novelty** – sejauh mana sistem dianggap inovatif dan menarik secara visual.



Sumber: (Schrepp, 2025)

Gambar 2.1 Struktur Skala UEQ

Gambar 2.1 memperlihatkan struktur skala UEQ yang terdiri dari enam dimensi utama, yaitu *Attractiveness*, *Perspicuity*, *Efficiency*, *Dependability*, *Stimulation*, dan *Novelty*. Setiap dimensi mewakili aspek berbeda dari pengalaman pengguna yang dinilai melalui 26 item pernyataan dengan skala bipolar tujuh poin. Struktur ini menunjukkan bagaimana item-item dalam kuesioner UEQ dikelompokkan untuk mencerminkan kualitas pragmatis dan hedonis dalam interaksi pengguna terhadap sistem digital (Schrepp, 2025).

	1	2	3	4	5	6	7		
menyusahkan	<input type="radio"/>	menyenangkan	1						
tak dapat dipahami	<input type="radio"/>	dapat dipahami	2						
kreatif	<input type="radio"/>	monoton	3						
mudah dipelajari	<input type="radio"/>	sulit dipelajari	4						
bermanfaat	<input type="radio"/>	kurang bermanfaat	5						
membosankan	<input type="radio"/>	mengasyikkan	6						
tidak menarik	<input type="radio"/>	menarik	7						
tak dapat diprediksi	<input type="radio"/>	dapat diprediksi	8						
cepat	<input type="radio"/>	lambat	9						
berdaya cipta	<input type="radio"/>	konvensional	10						
menghalangi	<input type="radio"/>	mendukung	11						
baik	<input type="radio"/>	buruk	12						
rumit	<input type="radio"/>	sederhana	13						
tidak disukai	<input type="radio"/>	menggembirakan	14						
lazim	<input type="radio"/>	terdepan	15						
tidak nyaman	<input type="radio"/>	nyaman	16						
aman	<input type="radio"/>	tidak aman	17						
memotivasi	<input type="radio"/>	tidak memotivasi	18						
memenuhi ekspektasi	<input type="radio"/>	tidak memenuhi ekspektasi	19						
tidak efisien	<input type="radio"/>	efisien	20						
jelas	<input type="radio"/>	membingungkan	21						
tidak praktis	<input type="radio"/>	praktis	22						
terorganisasi	<input type="radio"/>	berantakan	23						
atraktif	<input type="radio"/>	tidak atraktif	24						
ramah pengguna	<input type="radio"/>	tidak ramah pengguna	25						
konservatif	<input type="radio"/>	inovatif	26						

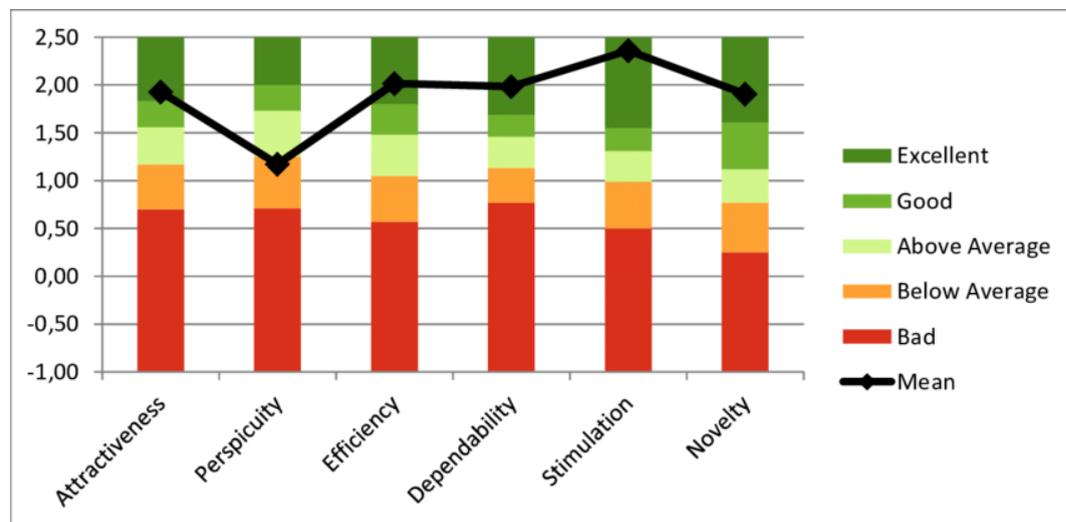
Sumber: (Santoso, 2019)

Gambar 2. 2 Kuesioner UEQ Bahasa Indonesia

Gambar 2.2 menampilkan format lengkap **kuesioner *User Experience Questionnaire (UEQ) versi Bahasa Indonesia*** yang terdiri atas 26 pasangan kata bipolar. Setiap pasangan mewakili dimensi pengalaman pengguna seperti *Attractiveness, Perspicuity, Efficiency, Dependability, Stimulation, dan Novelty*. Responden diminta memberikan penilaian pada skala 1 sampai 7 untuk setiap item, di mana angka 1 menunjukkan sikap negatif (misalnya “menyusahkan”) dan angka

7 menunjukkan sikap positif (misalnya “menyenangkan”). Format skala diferensial semantik ini dirancang untuk menangkap nuansa persepsi pengguna terhadap kualitas produk digital secara intuitif dan emosional.

Kuesioner ini merupakan versi terjemahan resmi dari UEQ yang disediakan oleh pengembang situs <https://www.ueq-online.org/>, dan telah disesuaikan untuk penggunaan riset di lingkungan penutur Bahasa Indonesia.



Sumber: (Schrepp, 2025)

Gambar 2. 3 Grafik Benchmark UEQ

Gambar 2.3 menyajikan hasil visualisasi grafik benchmark dari skor UEQ. Grafik ini membandingkan skor tiap dimensi UX yang dihasilkan dari kuesioner dengan nilai rata-rata benchmark internasional. Warna-warna pada grafik mewakili kategori penilaian, seperti *Excellent*, *Good*, *Above Average*, *Below Average*, atau *Bad*. Grafik ini memudahkan peneliti untuk melihat kekuatan dan kelemahan UX suatu sistem secara cepat dan terstandar (Schrepp, 2025).

Tabel 2. 2 Benchmark Interval untuk Skala UEQ

	Attractiveness	Efficiency	Perspicuity	Dependability	Stimulation	Novelty
Excellent	≥ 1.75	≥ 1.78	≥ 1.9	≥ 1.65	≥ 1.55	≥ 1.4
Good	$\geq 1.52 < 1.75$	$\geq 1.47 < 1.78$	$\geq 1.56 < 1.9$	$\geq 1.48 < 1.65$	$\geq 1.31 < 1.55$	$\geq 1.05 < 1.4$
Above average	$\geq 1.17 < 1.52$	$\geq 0.98 < 1.47$	$\geq 1.08 < 1.56$	$\geq 1.14 < 1.48$	$\geq 0.99 < 1.31$	$\geq 0.71 < 1.05$

	Attractiveness	Efficiency	Perspicuity	Dependability	Stimulation	Novelty
Below average	$\geq 0.7 < 1.17$	≥ 0.54 < 0.98	≥ 0.64 < 1.08	$\geq 0.78 < 1.14$	≥ 0.5 < 0.99	≥ 0.3 < 0.71
Bad	< 0.7	< 0.54	< 0.64	< 0.78	< 0.5	< 0.3

Sumber: (Schrepp, 2025)

Tabel 2.2 menunjukkan rentang **benchmark nilai interpretasi** untuk masing-masing dimensi dalam *User Experience Questionnaire* (UEQ) yang digunakan sebagai acuan untuk mengklasifikasikan hasil evaluasi pengalaman pengguna. Terdapat enam dimensi utama yang dinilai, yaitu **Attractiveness**, **Efficiency**, **Perspicuity**, **Dependability**, **Stimulation**, dan **Novelty**.

Masing-masing dimensi memiliki kategori penilaian dari yang tertinggi hingga terendah. Yaitu: **Excellent**, **Good**, **Above Average**, **Below Average**, dan **Bad**. Nilai benchmark ini dihitung berdasarkan hasil analisis ratusan proyek evaluasi UEQ terhadap sistem digital dan menjadi standar global dalam interpretasi hasil kuesioner.

Sebagai contoh interpretasi, nilai pada dimensi *Attractiveness* ≥ 1.75 dikategorikan sebagai **Excellent**, sedangkan jika < 0.7 masuk ke dalam kategori **Bad**. Begitu pula untuk dimensi lainnya, setiap kategori memiliki ambang nilai berbeda yang menggambarkan **tingkat kepuasan** atau **persepsi pengguna** terhadap aspek tertentu dalam interaksi sistem.

Tabel ini digunakan sebagai rujukan dalam **analisis hasil pengujian UEQ**, guna menentukan seberapa baik pengalaman pengguna terhadap sistem yang diteliti (Schrepp, 2025).

2.2.5 UEQ Data Analysis Tools

UEQ Data Analysis Tools merupakan perangkat lunak resmi yang dikembangkan oleh Schrepp, Held, dan Laugwitz untuk mempermudah proses pengolahan dan interpretasi data hasil dari kuesioner *User Experience Questionnaire* (UEQ). Alat ini dapat diakses dan diunduh melalui situs resmi <https://www.ueq-online.org> dan digunakan secara gratis.

Fitur utama dari UEQ Data Analysis Tools meliputi:

- Perhitungan nilai rata-rata (*mean*) dan simpangan baku (*standard deviation*) dari setiap dimensi UEQ.
- Visualisasi grafik batang hasil evaluasi dari enam dimensi UEQ.
- Interpretasi hasil berdasarkan benchmark UEQ internasional dari lebih dari 250 studi proyek UX berbeda (Schrepp, 2025).
- Analisis reliabilitas internal menggunakan metode Cronbach's Alpha.

Tools ini mendukung input dalam format Excel (.xls/.xlsx) dan akan secara otomatis mengolah data menjadi output yang dapat digunakan langsung dalam laporan penelitian atau publikasi ilmiah. Berdasarkan Schrepp et al. (2022), penggunaan alat ini meningkatkan konsistensi dan efektivitas dalam evaluasi UX berbasis UEQ, serta mempermudah pelaporan hasil dalam konteks akademik.

2.2.6 Uji Statistik

Uji statistik dilakukan untuk memastikan bahwa data hasil kuesioner dapat dianalisis secara objektif dan menggambarkan kondisi yang sebenarnya. Dalam penelitian ini, uji statistik dilakukan secara deskriptif, yaitu dengan menghitung nilai rata-rata, simpangan baku, dan skor interpretasi tiap dimensi UEQ.

Analisis ini bertujuan untuk melihat distribusi persepsi responden terhadap masing-masing aspek UX yang diteliti, serta membandingkannya dengan standar benchmark UEQ. Data dianalisis menggunakan bantuan UEQ Data Analysis Tools yang menyediakan keluaran statistik secara otomatis. Analisis ini penting untuk menyimpulkan kualitas pengalaman pengguna secara menyeluruh (Komarudin et al., 2023; Savitri, 2024).

2.2.7 Varians dan Standar Deviasi

Dalam konteks analisis data, pemahaman terhadap konsistensi jawaban responden sangatlah krusial. Salah satu cara untuk mengukur konsistensi ini adalah dengan menggunakan nilai varians dan standar deviasi. **Varians** adalah ukuran statistik yang menunjukkan seberapa tersebar suatu data dari nilai rata-ratanya, sedangkan **standar deviasi** merupakan akar kuadrat dari varians yang menunjukkan tingkat penyebaran data dari rata-rata. Menurut UEQ Handbook, nilai standar deviasi yang rendah mengindikasikan adanya keseragaman pendapat di antara responden, sementara nilai yang tinggi menunjukkan adanya variasi pendapat yang signifikan (Schrepp, 2015). Alat analisis UEQ juga memiliki metodologi untuk mendeteksi isian yang tidak konsisten secara acak, di mana sebuah respons dapat dianggap bermasalah jika terdapat perbedaan nilai yang ekstrem (lebih dari 3) dalam satu skala (Schrepp, 2015).

2.2.8 Populasi dan Sampel

Menurut (Sugiyono, 2013), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini, populasi yang dimaksud adalah seluruh pengguna internet yang pernah mengakses halaman donasi pada situs LSM Indonesia untuk Kemanusiaan.

Selanjutnya, sampel merupakan bagian dari populasi yang dipilih secara representatif untuk dijadikan sumber data. Pemilihan sampel dalam penelitian ini menggunakan pendekatan purposive sampling atau sampel bertujuan. Purposive sampling adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian, di mana peneliti secara sengaja memilih individu atau objek yang memiliki karakteristik yang relevan (Sugiyono, 2013).

Berdasarkan teori tersebut, kriteria yang diterapkan untuk memilih responden dalam penelitian ini adalah pengguna yang memiliki pengalaman langsung dengan objek yang diteliti, serta memenuhi kriteria usia 20-40 tahun. Jumlah responden yang ditentukan sebanyak 100 orang, sebagaimana juga digunakan dalam penelitian (Savitri, 2023) dan (Mudhari, Az-Zahra, & Rahman,

2021). Penelitian tersebut menyatakan bahwa untuk analisis statistik deskriptif dengan skala seperti UEQ, jumlah responden 60-100 sudah dianggap mencukupi.