

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI

2.1 Tinjauan Pustaka

Dalam penyusunan penelitian ini, digunakan referensi, dari beberapa penelitian sebelumnya untuk menggali informasi tentang teori yang berkaitan dengan judul yang digunakan sebagai landasan teori. Adapun penelitian sebelumnya yang menjadi tinjauan pustaka dalam penulisan ini adalah sebagai berikut:

Aulia dkk. (2016) dalam penelitiannya membahas tentang daya guna yang merupakan sejauh mana kelayakan suatu sistem berdasarkan efektivitas, efisiensi, dan *satisfaction* pada konteks tertentu. Penelitian dimulai dengan melakukan pengumpulan data, pengujian *website*, dan analisis hasil heuristik dan uji preferensi *user*. Dengan berpedoman pada sekumpulan heuristik, para ahli mencari dan menilai daya guna pada *website* Universitas Brawijaya. Kemudian uji preferensi *user* dengan *Post-Study System Usability Questionarie* juga dilakukan untuk mengetahui respon *user* umum terhadap *website* Universitas Brawijaya, dan didapatkan hasil berupa perbandingan hasil analisis antara evaluasi heuristik dengan uji preferensi *user*.

Cikadiwa dkk. (2017) yang membahas tentang respon dan tanggapan dari pengguna portal akademik mahasiswa Universitas Mulawarman dalam menggunakan sistem tersebut serta mengevaluasi kinerja sistem portal akademik mahasiswa Universitas Mulawarman dengan menggunakan evaluasi heuristik. Hasil dari penelitian ini adalah mengevaluasi tingkat daya guna yang nantinya akan

dijadikan rekomendasi pengembangan pada portal akademik mahasiswa Universitas Mulawarman, evaluasi heuristik juga membantu tingkat prioritas dari masalah kontrol penggunaan, pencegahan kesalahan dan pengguna ikon dari portal akademik mahasiswa Universitas Mulawarman.

Krisnayani dkk. (2016) membahas tentang analisis tingkat daya guna pada *website* UNDIKSHA yang diukur menggunakan metode evaluasi heuristik dengan menggunakan aspek heuristik dengan tools *balsamiq mockups* dan untuk menentukan rancangan *layout website* UNDIKSHA yang memenuhi kriteria daya guna. Jenis penelitian ini adalah penelitian survey sedangkan metodenya adalah deskriptif analitis. Metode survey deskriptif berupaya menjelaskan atau mencatat kondisi atau sikap untuk menjelaskan apa yang ada saat ini. Metode survei deskriptif adalah suatu metode penelitian yang mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Jadi dalam penelitian ini akan dilakukan analisa secara deskriptif untuk mengukur tingkat daya guna pada *website* dengan menggunakan metode evaluasi heuristik yang didasari pada fakta yang terjadi.

Dewi dkk (2018) yang meneliti tentang Analisis Usability aplikasi *mobile* Pemesanan Layanan Taksi Perdana menggunakan Metode Webuse dan Heuristic Evaluation yang mengukur antarmuka aplikasi ini dengan menggunakan metode WEBUSE yang berguna untuk mengukur seberapa baik level usability aplikasi dimata pengguna dan menggali kesulitan yang dialami pengguna dengan pengujian skenario tugas dan kuisoner yang merangkum empat usability yang kemudian

setelah dari pengumpulan data akan mendapatkan hasil dan kesimpulan terhadap error yang ada pada aplikasi *mobile* pemesanan taksi ini

Kurniawan dkk (2019) membahas tentang usability di aplikasi *mobile* MY JNE penelitian dilakukan menggunakan metode UEQ dan evaluasi heuristik. Penelitian menggunakan UEQ untuk mendapatkan pengalaman pengguna secara kuantitatif dari *user* dan *Heuristic evaluation* untuk mendapatkan penilaian kualitatif dari evaluator. Dengan responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini sebanyak 30 orang dengan kriteria berdomisili di Malang dan mempunyai akun MY JNE.

Penelitian-penelitian di atas selanjutnya menjadi rujukan dalam pembuatan skripsi yang mengangkat topik ini, yaitu tentang analisis daya guna pada aplikasi J&T dengan menggunakan metode UEQ (*User Interface Questionnaire*) yang mencakup 6 skala yang sudah ada pada metode UEQ. Dalam penelitian ini akan dilakukan evaluasi terhadap sistem yang sudah ada yaitu bagaimana kelayakan, kemudahan, dan efisiensinya.

Tabel 2.1 Tabel Perbandingan Penelitian

Sumber	Kuisoner	Metode Penelitian	Fokus dan Tujuan Penelitian	Perbedaan dengan topik yang sedang diteliti
Aulia dkk. (2016)	Ya	Heuristik yang berdasarkan PSSUQ, dari tiap butir pertanyaan PSSUQ kemudian dilakukan akumulasi yang kemudian dikelompokkan kedalam distribusi frekuensi.	usability sebagai metode evaluasi <i>website</i> serta mengetahui hasil uji preferensi <i>user</i> pada <i>website</i> dan mengetahui analisis hasil dari evaluasi heuristik dari uji 9 preferensi <i>user</i> pada evaluasi <i>website</i> tersebut.	Usability sebagai metode evaluasi yang dilakukan pada aplikasi untuk mengetahui pengalaman pengguna dalam penggunaan aplikasi tersebut
Krisnanyani, Arthana, dan Darmawiguna (2016)	Ya	Menggunakan metode <i>heuristic evaluation</i> dengan menggunakan 10 kriteria <i>Heuristic</i> dan untuk menentukan rancangan layout <i>website</i> UNDIKSHA yang memenuhi kriteria <i>usability</i>	Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui tingkat usabilitas dari <i>website</i> UNDIKSA dengan menggunakan 10 variabel <i>usability</i> dan untuk menentukan rancangan <i>layout website</i> UNDIKSA yang memenuhi kriteria <i>usability</i> dari penelitian ini didapatkan hasil bahwa <i>layout website</i> UNDIKSA sudah mampu memenuhi kriteria <i>usability</i>	Metode yang digunakan dan juga platform yang digunakan untuk diteliti yang membedakan.

Tabel 2.1 Tabel perbandingan penelitian (Lanjutan)

Penulis	Kuisoner	Metode Penelitian	Fokus dan Tujuan Penelitian	Perbedaan dengan topik yang sedang diteliti
Cikadiwa dkk. (2017)	Tidak	Heuristik dengan melakukan peringkat permasalahan evaluasi heuristik untuk item pada masing-masing indikator tersebut masuk dalam kategori tingkat permasalahan yang harus diperbaiki, sebelumnya terlebih dahulu menentukan kelas interval kategori.	Mengukur tingkat daya guna yang nantinya akan dijadikan rekomendasi pengembangan pada portal akademik mahasiswa Universitas Mulawarman dengan menggunakan pendekatan evaluasi heuristik.	Perbedaan yang mendasar pada penelitian ini adalah melihat apakah apakah aplikasi yang sedang diteliti mudah dipahami atau digunakan oleh pengguna

Tabel 2.1 Tabel perbandingan penelitian (Lanjutan)

Penulis	Kuesioner	Metode Penelitian	Fokus dan Tujuan penelitian	Perbedaan dengan topik yang diteliti
Dewi dkk (2018)	Ya	WEBUSE dengan membuat skenario tugas dan kuisoner mengetahui permasalahan usability dan kemudian heuristic untuk mendukung pengujian WEBUSE dalam menggali kesalahan usability dalam aplikasi dengan menggunakan heuristic yang dilakukan oleh evaluator terpilih.	untuk mengetahui level <i>usability</i> kedua antarmuka aplikasi apakah sudah memiliki level yang baik, menggali masalah <i>usability</i> yang ada, mendapatkan evaluasi masalah <i>usability</i> oleh ahli, mengevaluasi <i>usability</i> aplikasi <i>Perdana Taxi</i> secara komprehensif dan menghasilkan rekomendasi perbaikan masalah <i>usability</i> yang ditemukan pada aplikasi untuk meningkatkan level <i>usability</i> menjadi lebih baik lagi.	Adapun perbedaan penelitian ini dan penelitian yang sedang dilakukan tidak melakukan perbandingan antarmuka suatu aplikasi yang sedang diteliti dengan aplikasi lainnya.

Tabel 2.1 Tabel perbandingan penelitian (Lanjutan)

Penulis	Kuesione r	Metode Penelitian	Fokus dan Tujuan penelitian	Perbedaan dengan topik yang diteliti
Kurniawan dkk. (2019)	Ya	<p>Penelitian ini menggabungkan metode UEQ untuk mendapatkan pengalaman pengguna dari <i>user</i> dan <i>Heuristic Evaluation</i> untuk mendapatkan penilaian dari <i>expert</i>, dengan objek aplikasi berbasis <i>mobile</i> MY JNE. Setelah mendapatkan hasil kuantitatif dari pengujian UEQ terkait tingkat UXnya, maka dapat dilakukan pengujian kembali dengan <i>Heuristic Evaluation</i> guna memberikan rekomendasi perbaikan</p>	<p>Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui hasil pengujian dan menghasilkan rekomendasi perbaikan berupa desain <i>prototype</i>.</p>	<p>Perbedaan penelitian ini adalah mengetahui hasil pengujian yang tidak sampai merekomendasikan perbaikan desain.</p>

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Aplikasi J&T

PT. Global Jet Express menghadirkan aplikasi berbasis *mobile* untuk memberikan kemudahan bagi pelanggan dalam mengirim, cek tarif dan memantau pengiriman. Aplikasi J&T sangat cocok untuk pengirim dan penerima barang karena tersedia pada aplikasi *mobile* sehingga tidak perlu membuka *website* untuk mengecek status barang. Pada aplikasi ini memiliki beberapa fitur seperti *drop point*, cek harga, order dan lainnya. Untuk beberapa menggunakan fitur tersebut harus terlebih dahulu untuk mendaftarkan diri.

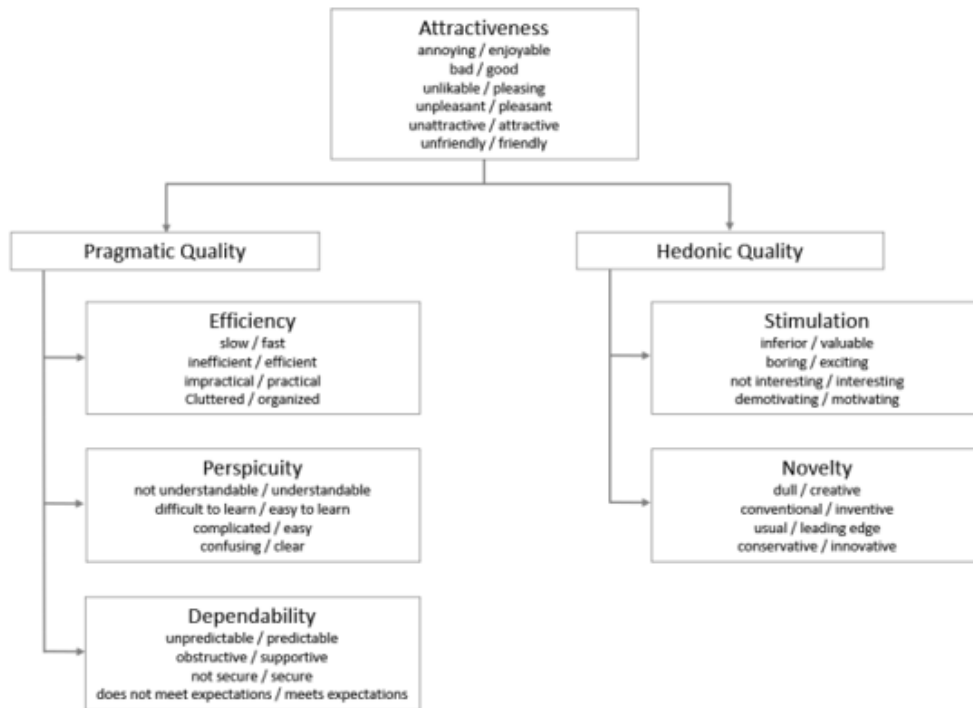
2.2.2 User Experience Questionnaire (UEQ)

User Experience Questionnaire (UEQ) sering digunakan sebagai bagian dari *usability testing* untuk mengumpulkan data kuantitatif tentang kesan beberapa peserta mengenai pengalaman pengguna suatu produk (Devy, et al, 2017). Metode ini memungkinkan pengguna dengan cara sederhana dan langsung untuk mengungkapkan perasaan, kesan, dan sikap yang muncul ketika menggunakan produk yang sedang diteliti (Laugwits, et al, 2008). Menurut Martin Schrepp, UEQ berisi 6 aspek/skala dengan 26 item pernyataan, antara lain:

1. *Attractiveness* : Kesan mengenai keseluruhan produk/aplikasi, apakah pengguna menyukai suatu produk/aplikasi atau tidak?
2. *Perspicuity*: Seberapa mudah produk/aplikasi dikenali? Seberapa mudah untuk mempelajari penggunaan produk?
3. *Efficiency*: Dapatkah pengguna menyelesaikan tugas tanpa usaha yang perlu?
4. *Dependability*: Apakah pengguna merasa mampu mengendalikan interaksi?

5. *Stimulation*: Apakah menarik dan memotivasi untuk menggunakan produk/aplikasi?
6. *Novelty*: Apakah produk/aplikasi ini inovatif dan kreatif? Apakah produk/aplikasi tersebut menarik pengguna?

Aspek/skala tersebut dapat dikelompokkan menjadi 3 kelompok yaitu *attractiveness*, *pragmatic quality* dan *Hedonic Quality* (Intanny, Widiyastuti, & Perdani, 2018). Aspek *attractiveness* adalah bagian utama dari UEQ sebagai dimensi derajat muminya yang berkaitan dengan persepsi pengguna terhadap daya tarik sistem. Aspek *pragmatic quality* menunjukkan persepsi pengguna atas aspek teknis yang terfokus pada pencapaian tujuan (melaksanakan tugas) dalam desain produk secara cepat dan efisien (*efficiency*), dapat dipahami (*perspicuity*), dan tidak mengekang (*dependability*). Aspek *hedonic quality* berhubungan dengan aspek non-teknis yang berkaitan dengan perasaan pengguna yang melibatkan kesenangan dan motivasi (*stimulation*) dan desain yang inovatif (*novelty*).



Gambar 2.1 Struktur Skala UEQ (Schrepp,2019)

Kelengkapan aspek berupa attractiveness, pragmatic quality dan hedonic quality menjadi keunggulan UEQ dibandingkan metode lainnya. Ketersediaan *tools* untuk melakukan analisis dalam bentuk *excel* memudahkan pengukuran User Experience dengan menggunakan UEQ (Kharis, Santosa, & Winarno, 2019).

Kuesioner pada UEQ terdiri dari pasangan atribut bertolak belakang secara makna yang dapat mempresentasikan suatu produk yang sedang diteliti. Lingkaran-lingkaran yang berada di antara atribut mempresentasikan gradasi antar atribut yang bertolak belakang. Responden dapat memilih lingkaran yang lebih dekat dengan pandangan mereka terhadap suatu produk.

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

Gambar 2.2 Kuesioner UEQ versi Bahasa Indonesia

Konsistensi skala UEQ dan validitas (yaitu skala benar-benar mengukur apa yang ingin diukur) diselidiki dalam 11 uji kegunaan dengan jumlah total 144 peserta dan dalam survei online dengan 722 peserta. Hasil penelitian tersebut menunjukkan skala konsistensi yang cukup tinggi (diukur dengan Chronbach's Alpha). Selain itu, sejumlah penelitian menunjukkan skala validitas konstruk yang baik (Schrepp, 2019).

2.2.3 UEQ Data Analysis Tool

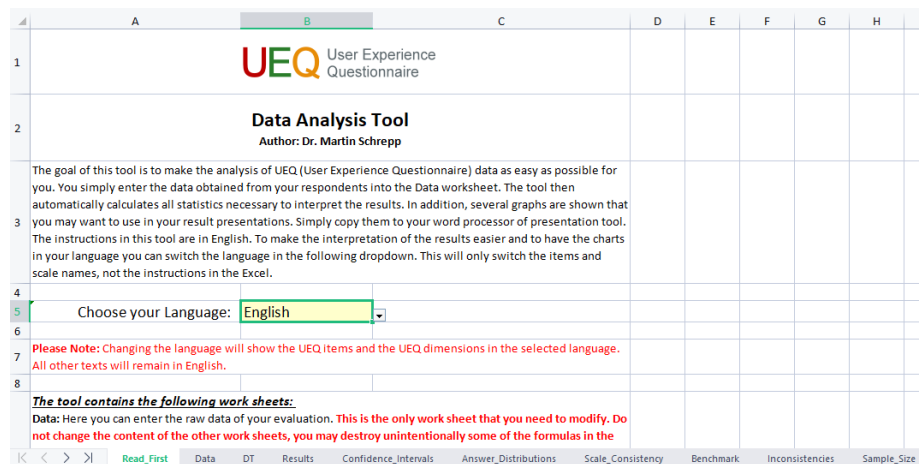
Terdapat UEQ Data Analysis Tool yang dapat digunakan untuk mempermudah proses analisa dan pengolahan data menjadi lebih mudah. UEQ Data

Analysis Tool dikembangkan oleh Dr. Martin Schrepp untuk mempermudah proses analisis data UEQ. UEQ Data Analysis Tool tersedia dalam bentuk aplikasi excel dan dapat diunduh pada halaman <https://www.ueq-online.org/>

Untuk memulai proses pengolahan dan analisa data, cukup memasukkan data yang sudah dikumpulkan kedalam worksheet excel. Data Statistik yang dibutuhkan akan diolah secara otomatis untuk menginterpretasikan hasil kuisioner. Terdapat juga beberapa grafik yang membantu untuk menggambarkan hasil penelitian.

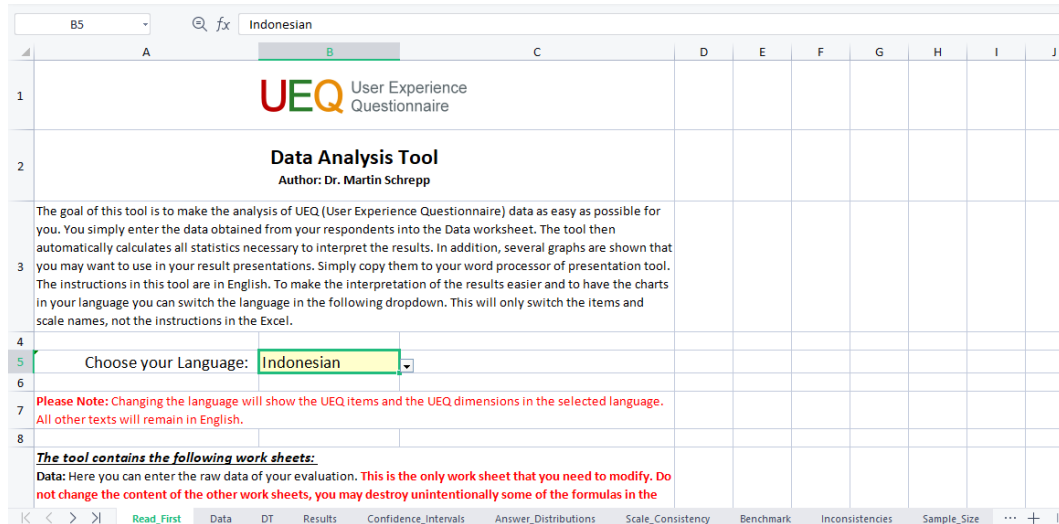
Berikut ini adalah langkah-langkah pengolahan data dengan menggunakan UEQ Data Analysis Tool yang dilakukan pada penelitian ini :

1. Buka aplikasi UEQ Data Analysis Tool, kemudian akan muncul tampilan seperti dibawah ini.



Gambar 2.3 Tampilan halaman awal UEQ Data Analysis Tool

2. Pada bagian “Choose your Language” pilih Indonesisan.



Gambar 2.4 Tampilan pemilihan bahasa UEQ Data Analysis Tool

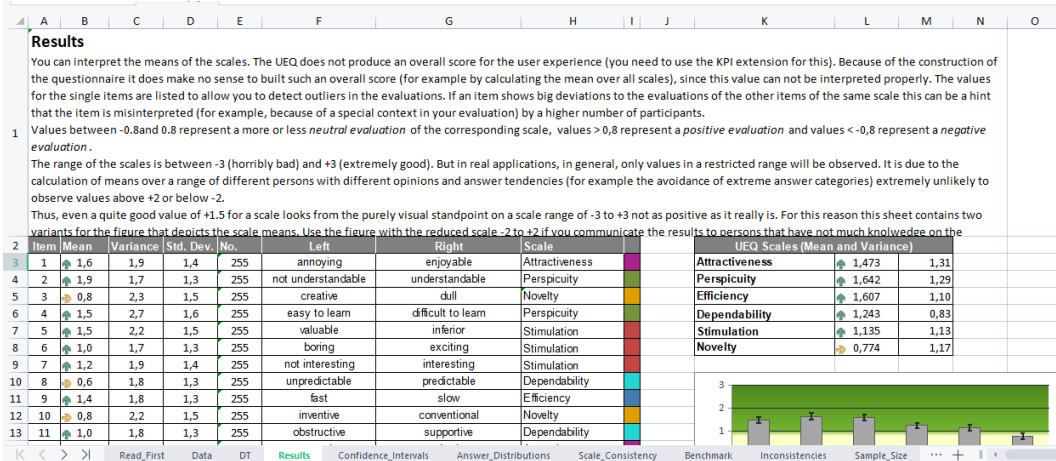
3. Klik tab sheet “Data” untuk memasukkan data yang didapatkan dari penyebaran kuesioner yang telah dilakukan.

The screenshot shows the "Data" sheet in the UEQ Data Analysis Tool. It contains instructions for entering data and a grid for 26 items across 16 participants. The grid is as follows:

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
4	6	7	2	1	2	6	6	6	2	3	6	2	5	6	5	5	2	2	2	6	2	6	2	2	2	6
5	7	7	1	1	1	7	7	7	1	1	7	1	7	7	1	7	1	1	1	7	1	7	1	1	1	1
6	7	7	2	1	1	5	6	2	2	2	5	1	5	6	6	6	2	3	2	6	3	6	2	3	3	6
7	6	6	4	2	3	4	4	6	2	3	5	1	7	5	6	6	1	4	1	7	1	6	2	4	3	4
8	6	3	4	5	2	4	5	5	2	4	5	2	5	5	4	5	2	3	2	6	3	6	2	3	3	4
9	3	6	2	7	4	4	4	6	2	4	4	4	4	3	4	3	5	5	4	4	2	6	2	4	3	6
10	7	5	4	5	1	4	5	4	3	3	6	1	6	7	4	7	1	3	1	7	2	6	2	4	1	6
11	5	6	4	3	1	4	4	6	3	2	4	3	6	4	6	5	1	4	2	5	1	7	3	4	4	5
12	7	7	1	1	1	5	6	4	1	4	4	1	7	7	7	7	2	4	1	7	2	7	3	1	1	4
13	6	7	6	6	5	5	5	3	5	6	6	1	7	6	5	6	2	2	2	6	1	7	1	2	1	1
14	5	5	6	6	2	4	5	3	4	2	5	3	5	5	5	5	1	4	2	5	3	5	6	2	2	6
15	6	6	4	2	2	5	5	5	4	3	4	2	5	4	4	5	3	4	2	5	2	4	3	3	3	4
16	5	4	3	2	3	6	6	5	2	3	5	2	5	5	4	6	2	3	3	6	2	6	4	6	3	4

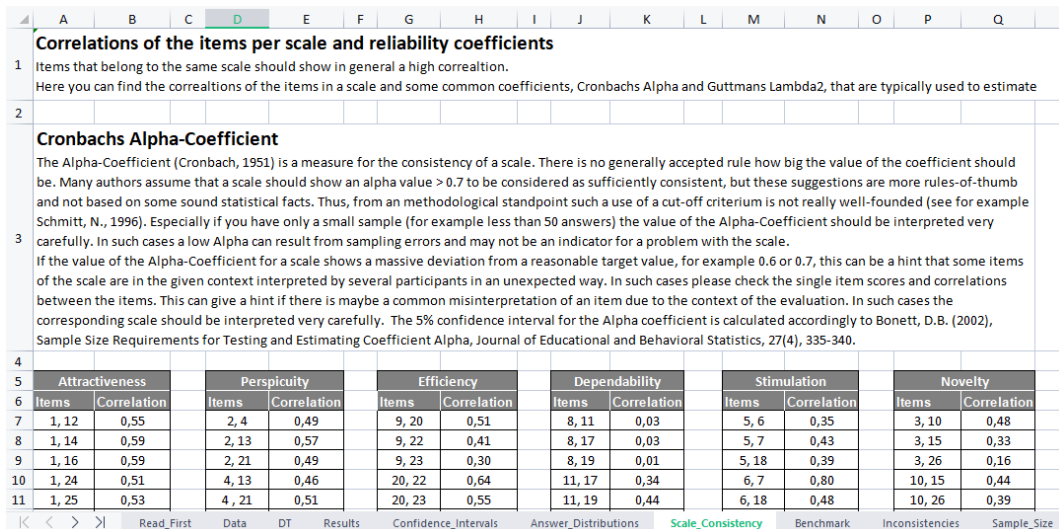
Gambar 2.5 Tampilan halaman untuk memasukkan data di UEQ Data Analysis Tool

- Klik tab sheet “Result” untuk melihat hasil pengolahan data berupa *mean* untuk masing-masing variabel dan item pertanyaan UEQ.



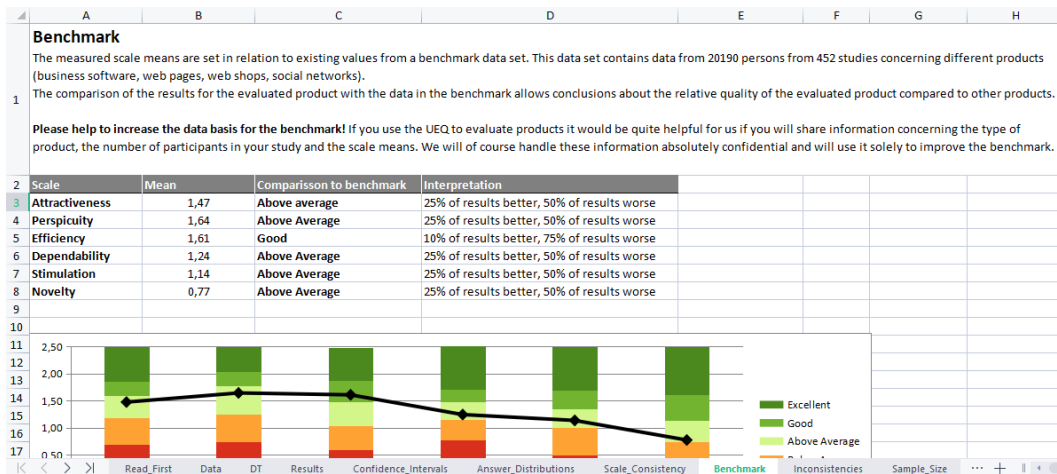
Gambar 2.6 Tampilan hasil pengolahan data di UEQ Data Analysis Tool

- Untuk melihat koefisien korelasi dan reabilitas, klik tab Sheet “Scale_Consistency”



Gambar 2.7 Tampilan perhitungan koefisien dan Cronbach Alpha UEQ Data Analysis Tool

- Untuk melihat nilai benchmark pada masing masing variabel, klik sheet “Benchmark”



Gambar 2.8 Tampilan hasil nilai benchmark di UEQ Data Analysis Tool

2.2.4 Metode Pengumpulan Data

Metode atau Teknik pengumpulan data merupakan salah satu langkah utama dalam penelitian. Data dan informasi yang dikumpulkan berguna untuk mencapai tujuan penelitian. Penggunaan metode pengumpulan data yang tepat memungkinkan peneliti mendapatkan data yang valid dan reliabel dalam melakukan penelitian (Sugiyono,2013). Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah Kuesioner.

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan pertanyaan atau pernyataan tertulis ke responden untuk dijawab (Sugiyono, 2013). Kuesioner berisi pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden terkait hal-hal yang diketahui (Sangadji & Sopiah, 2010).

Kuesioner dapat didistribusikan langsung oleh peneliti, diletakkan ditempat yang banyak dikunjungi oleh orang, dikirim melalui pos, faksimili, atau dengan menggunakan teknologi computer.

Berdasarkan sudut pandangnya, kuesioner dapat dibedakan menjadi beberapa jenis (Sangadji & Sopiah, 2010). Jika dilihat dari cara menjawab, kuesioner terbagi menjadi:

1. Kuesioner terbuka, merupakan kuesioner yang memberikan kesempatan bagi respondennya untuk menjawab pertanyaan yang diberikan dengan kalimatnya sendiri
2. Kuesioner tertutup, yaitu kuesioner yang telah disiapkan pilihan jawabannya untuk responden.

Jika dilihat dari jawaban yang diberikan, kuesioner terbagi menjadi:

1. Kuesioner langsung, yaitu kuesioner yang meminta responden untuk menjawab terkait dirinya sendiri.
2. Kuesioner tidak langsung, yaitu kuesioner yang meminta responden untuk menjawab terkait orang lain.

Jika dilihat dari bentuknya, kuesioner terbagi menjadi:

1. Kuesioner pilihan ganda, sama dengan kuesioner tertutup.
2. Kuesioner isian, sama dengan kuesioner terbuka.
3. Check list, merupakan sebuah daftar yang mana responden diminta untuk membubuhkan tanda centang pada kolom yang sesuai.
4. Rating scale, yaitu sebuah pernyataan yang diikuti oleh kolom-kolom yang menunjukkan tingkatan, misalnya mulai dari sangat setuju sampai sangat tidak setuju.

Salah satu jenis rating scale adalah skala perbedaan semantik (semantic differential scale). Skala perbedaan semantik ini adalah yang menggunakan dua buah nilai yang bertentangan. Responden diminta untuk responnya dengan memilih antara dua nilai pada ruang skala yang disediakan. Ruang skala antara 2 nilai ekstrim ini yang disebut dengan ruang semantik (Sangadji & Sopiah, 2010)

2.2.5 Populasi dan Teknik Sampling

2.2.5.1 Pengertian Populasi

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai karakteristik dan kualitas tertentu yang ditetapkan oleh peneliti guna dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Populasi tidak hanya terdiri dari orang, tapi juga objek dan benda alam yang lain beserta seluruh karakteristik yang dimiliki oleh subjek atau objek yang diteliti (Sugioyono, 2013). Populasi dapat memiliki jumlah terhingga (terdiri dari elemen dengan jumlah tertentu) dan memiliki jumlah yang tidak terhingga (terdiri dari elemen yang susah dicari batasannya) (Sangadji & Sopiah, 2010).

2.2.5.2 Pengertian Sampel

Sampel yaitu bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh suatu populasi. Sampel dapat diambil oleh peneliti dari suatu populasi jika populasi yang diteliti memiliki jumlah yang besar dan memungkinkan meneliti semua populasi yang ada (Sugiyono, 2013).

Kesimpulan yang didapat berdasarkan penelitian terhadap sampel yang diambil dapat diberlakukan terhadap populasi. Sehingga sampel yang diambil haruslah mempresentasikan populasi.

2.2.5.3 Jenis Jenis Sampel

Teknik sampling adalah teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel. Terdapat berbagai teknik sampling yang dapat digunakan untuk menentukan sampel yang digunakan dalam sebuah penelitian. Pada dasarnya dapat dibagi menjadi dua, yaitu: sampel probabilitas dan sampel non-probabilitas.

Teknik sampel probabilitas merupakan teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama kepada semua anggota populasi untuk dipilih menjadi bagian dari sampel. Pada teknik sampel non-probabilitas, pengambilan sampel tidak memberikan peluang yang sama kepada semua anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono,2013).

Berikut ini adalah berbagai teknik pengambilan sampel probabilitas (Sangadji & Sopiah,2010):

1. Simple Random Sampling

Simple Random Sampling adalah teknik pengambilan sampel sederhana dengan mengambil sampel secara acak dari populasi tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut.

2. Proporionate Stratified Random Sampling

Proporionate Stratified Random Sampling adalah teknik pengambilan sampel yang digunakan jika populasi memiliki anggota yang tidak

homogen dan berstrata secara proporsional. Sampel diambil secara acak pada setiap strata yang ada dengan jumlah sampel yang proporsional.

3. *Dispoportionate Stratified Random Sampling*

Dispoportionate Stratified Random Sampling adalah teknik pengambilan sampel yang dilakukan jika populasi memiliki anggota yang berstrata namun tidak proporsional.

4. *Cluster Sampling*

Cluster Sampling adalah teknik pengambilan sampel yang digunakan jika objek yang akan diteliti/sumber data sangat luas.

Berikut ini adalah berbagai teknik pengambilan sampel non-probabilitas (Sangadji & Sopiah,2010):

1. *Sampling Sistematis*

Sampling Sistematis adalah teknik pengambilan sampel yang dilakukan berdasarkan nomor urutan yang diberikan kepada anggota populasi.

Anggota populasi diambil berdasarkan pola atau kelipatan tertentu, seperti nomor ganji saja, genap saja, atau kelipatan tertentu.

2. *Sampling Kuota*

Sampling Kuota adalah teknik pengambilan sampel yang dilakukan dengan menentukan jumlah tertentu yang diinginkan. Jika pengumpulan data belum mencapai jumlah yang telah diterapkan, maka penelitian belum selesai.

3. *Sampling Insidental*

Sampling Insidental adalah teknik pengambilan sampel yang dilakukan berdasarkan kebetulan. Objek yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti bisa digunakan sebagai sampel jika objek yang ditemui dianggap cocok sebagai sumber data.

4. *Sampling Purposive*

Sampling Purposive adalah teknik pengambilan sampel dengan menggunakan pertimbangan tertentu. Sumber data pada teknik pengambilan sampel ini diambil berdasarkan dengan kesesuaian dengan penelitian yang dilakukan. Teknik pengambilan sampel ini cocok digunakan untuk melakukan penelitian kualitatif, atau penelitian yang tidak generalisasi.

5. *Sampling Jenuh*

Sampling Insidental adalah teknik pengambilan sampel yang dilakukan jika semua anggota populasi diambil sebagai sampel. Teknik pengambilan sampel ini sering digunakan jika jumlah populasi relative kecil, atau untuk penelitian yang menginginkan generalisasi dengan tingkat kesalahan yang sangat kecil. *Sampling jenuh* biasa juga disebut sebagai sensus.

6. *Snowball Sampling*

Snowball Sampling adalah teknik pengambilan sampel yang dimulai dengan jumlah sampel yang kecil, kemudian sampel selanjutnya diambil berdasarkan rekomendasi dari sampel sebelumnya.

2.2.6 Slovin

Slovin adalah rumus untuk menghitung besaran sampel yang diperlukan dalam melakukan penelitian. Rumus ini digunakan dalam penelitian yang memiliki jumlah populasi yang sangat besar, dengan menggunakan rumus ini bisa didapatkan sampel yang sangat kecil untuk mewakili keseluruhan populasi.

Berikut ini adalah rumus slovin:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = besaran sampel

N = besaran populasi

e = nilai batas ketelitian yang diinginkan (persentase batas ketidakteelitian yang dapat ditolerir karena kesalahan pengambilan sampel)