

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Studi Literatur

Dalam tahap pengumpulan data, sumber informasi dan pengetahuan tentang topik yang akan dibahas. Penelitian ini melakukan pencarian informasi terhadap data dan informasi yang diperlukan dari eksplorasi jurnal terdahulu, hasil referensi penelitian serupa dengan menggunakan analisis *usability* antara metode Evaluasi Heuristik dan *End User Computing Satisfaction (EUCS)*. Selain itu penelitian ini menggunakan 10 penelitian yang relevan pada tabel 2.1 dibawah ini.

**Tabel 2.1** Relevansi Perbedaan Penelitian

No	Judul	Penulis & Tahun	Variabel Penelitian				
			A	B	C	D	E
1	Analisis Kepuasan Pengguna Website Sekolah Sd Muhammadiyah 12 Setiabudi Pamulang Dengan Metode <i>End User Computing Satisfaction (EUCS)</i> .	Agastya, 2021	√		√	√	√
2	Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Google Meeting Menggunakan Metode <i>End User Computing Satisfaction</i> .	Setyadi, 2021	√		√		√
3	Evaluasi User Interface Pada Aplikasi E-Commerce Bukalapak (4.81.2) Menggunakan Metode Heuristic Evaluation	Ahmad, 2021	√		√		√
4	Analisa Usability Menggunakan Metode <i>Heuristic Evaluation</i> dan <i>End</i>	Jordan et al., 2022	√	√	√	√	√

*User Computing Satisfaction* pada Website Infobengkel.

5	Perbandingan Analisa Usability Desain User Interface Pada Website Shopee Dan Bukalapak Menggunakan Metode Heuristic Evaluation.	Auliaddina et al., 2021	√	√	√ √
6	<i>Analysis Of User Satisfaction Library Online Catalog At Upn Veteran East Java Using EUCS Method.</i>	Khasna, 2022	√		√ √
7	<i>Analysis Of User Satisfaction Level Of E-Pkh Application Using End User Computing Satisfaction (EUCS) Method.</i>	Pebrinda, 2022	√		√ √
8	<i>Analysis Of User Satisfaction with Fintech Applications: Fintek Syariah Use EUCS Method</i>	Kristijadi et al., 2021	√		√ √
9	<i>Evaluation Of Hypermedia Tools in Terms of Usability Heuristics for English Language Teaching.</i>	Rao Naidu et al., 2021	√	√	√
10	<i>A Review Of Website Measurement for Website Usability Evaluation</i>	Aziz et al., 2021	√	√	√ √

Keterangan:

A: Analisis

C: EUCS

E: Usability

B: Evaluasi Heuristik

D: Website

## 2.2 Website

Pengertian website dari perspektif (Yuhefizar, 2009) adalah seluruh halaman website yang terdapat dalam suatu domain yang berisikan informasi. Pada dasarnya website dapat terbagi menjadi 2 bagian, yaitu:

## 1. Static Website

Menurut perspektif dari (Harminingtyas, 2014), sebuah *static* website apabila konten informasional dari website tersebut tetap, jarang sekali berubah, dan konten informasi hanya satu arah dari *owner* website. Ini menunjukkan bahwa anda dapat melakukan upaya perubahan dalam halaman situs website tersebut secara manual dengan memodifikasi kode sumber yang mewakili struktur situs website.

## 2. Dynamic Website

Menurut perspektif (Harminingtyas, 2014), sebuah situs *dynamic* website ketika konten informasi situs website terus memiliki perubahan serta konten informasi sifatnya interaktif dua arah ke *owner* situs website dan *user*.

### 2.3 Observasi

Pengertian observasi adalah salah satu kegiatan ilmiah empiris berdasarkan fakta dan teks di lapangan, melalui panca indera tanpa adanya suatu manipulasi (Hasanah, 2016). Selanjutnya metode observasi dari perspektif (Suardeyasari, 2010) merupakan sebuah metode pengumpulan data dilakukan dengan melakukan observasi dan membuat catatan secara sistematis, baik secara langsung ataupun tidak langsung di lokasi yang diamati.

### 2.4 Kuesioner

Kuesioner adalah teknik data yang dikumpulkan di mana partisipan responden melengkapi pertanyaan atau pernyataan dan mengembalikannya kepada peneliti setelah diisi (Sugiyono, 2013). Sementara itu, Ernawati menyatakan bahwa angket merupakan daftar pertanyaan-pertanyaan yang wajib diisi oleh orang yang terukur (yang diwawancarai). Dengan angket/kuesioner, orang mendapatkan pembelajaran tentang situasi atau data, pengetahuan, pengalaman sikap maupun pendapat mereka dan lainnya (Ernawati tahun 2015).

## 2.5 Evaluasi Heuristik

Evaluasi Heuristik (*Heuristic Evaluation*) adalah Sebuah metode yang dapat digunakan untuk melakukan *usability* Evaluasi Heuristik. Menurut *Jacob Nielsen* metode Evaluasi Heuristik bisa dipergunakan untuk menentukan *usability* dalam desain UI (*User Interface*) untuk menentukan masalah kegunaan dalam sebuah desain UI (*User Interface*), jadi penggunaannya sebuah proses dari desain interaktif Menurut *Nielsen*, metode Evaluasi Heuristik bukan bentuk dari pengujian untuk user nyata, tetapi menyediakan lebih banyak jalur hemat untuk identifikasi masalah pada setiap tahap proses perkembangan. *Usability* user ternyata sulit untuk diuji pada prototipe. Jadi Evaluasi Heuristik dapat memastikan tanggapan atau tanggapan yang cepat dan tepat waktu, khususnya untuk metodologi desain interaktif (Sauro tahun 2011).

Menurut perspektif (Nielsen et al., 1990), heuristik secara gambaran umum terbagi menjadi 3 tahap keunggulan diantaranya, mudah digunakan pada tahap proses evaluasi, proses evaluasi cepat serta biaya yang dikeluarkan ekonomis. Menurut (Nielsen et al., 1990) terdapat 10 prinsip yang mana dalam Evaluasi Heuristik yang dapat diakui secara luas dan masih sah, terdapat pada gambar 2.1 diantaranya:



**Gambar 2.1** Component Evaluasi Heuristik

Berikut adalah penjelasan dari faktor prinsip teknik *Heuristic Evaluation* (HE) masing-masing variabel yang digunakan peneliti dalam penelitian ini:

**Tabel 2.2** Variabel Dengan 10 Prinsip Usability Evaluasi Heuristik

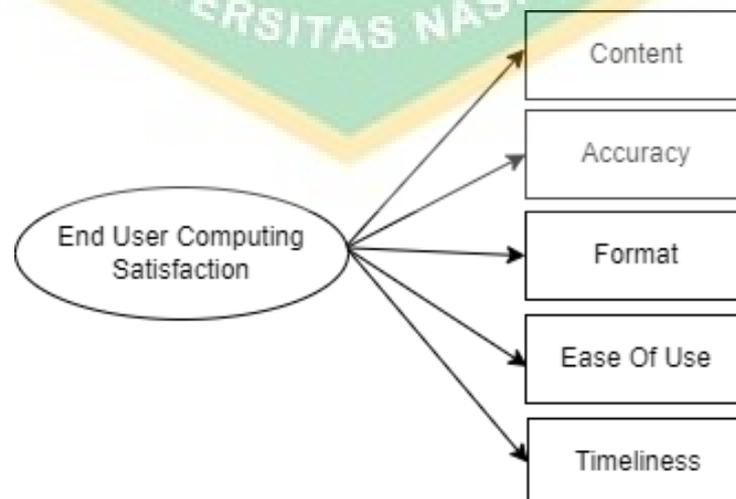
Code	Variable	Information
HE01	<i>Visibility of system status</i>	Penyampaian informasi terhadap sistem harus menunjukan kepada user mengenai apa yang terjadi, melalui jawaban yang baik terhadap waktu yang memungkinkan untuk <i>user</i> .
HE02	<i>Match between system and the real world</i>	Sebuah sistem harus berbicara menggunakan bahasa user, kata maupun frasa, dalam konteks yang mudah dimengerti bagi user. Dalam pemakaian istilah kata dalam suatu sistem.
HE03	<i>User control and freedom</i>	User sering memilih usability yang tidak disengaja/salah dan membutuhkan sebuah option " <i>Emergency exit</i> " untuk keluar dari kondisi yang tidak diinginkan, tanpa harus melakukan dialog yang panjang.
HE04	<i>Consistency and Standards</i>	User tidak perlu bertanya-tanya apakah kata, situasi, dan tindakan yang tidak sama memiliki pernyataan yang berbeda atau sama. Standardisasi erat kaitannya pada tingkat usability user dalam menjalankan aktivitasnya.
HE05	<i>Error Prevention</i>	Sistem dirancang untuk mencegah penggunaan jika melakukan tindak kesalahan pada penggunaan sistem akan memperkecil kemungkinan dari kesalahan oleh user pemula maupun expert.
HE06	<i>Recognition rather than recall</i>	Pembuatan elemen tindakan/aksi keputusan itu harus terlihat jelas oleh user. Opsi pilihan, membuat desain aplikasi yang membantu user mengenali pola desain yang telah dibuat sehingga dapat terus menggunakan aplikasi tanpa harus mengingat langkah apa yang harus dilakukan selanjutnya.
HE07	<i>Flexibility And Efficiency of Use</i>	Memungkinkan user untuk mereka melakukan pekerjaan mereka lebih cepat. Fleksibilitas dan efisiensi merupakan faktor yang sangat penting dalam dunia TI saat ini dalam contoh pemakaian shortcut.
HE08	<i>Aesthetic and Minimalist Design</i>	UI (User Interface) tidak boleh berisikan info-info yang kurang relevan. Karena unit tambahan informasi dalam UI akan bersaing dengan unit informasi yang relevan dan akan mengurangi visibilitas relatifnya.
HE09	<i>Help users recognize, diagnose, and recover from errors</i>	Sebuah instrumen pesan kesalahan diberi penjelasan pada bahasa yang mudah dimengerti atau bahasa sederhana, beri tuntunan cara mengatasi masalah dan menawarkan solusi. Ini juga ada hubungannya dengan pemahaman user tentang sistem yang dibutuhkan.
HE10	<i>Help and Documentation</i>	Suatu sistem mewadahi bantuan serta dokumentasi dengan informasi tata cara tentang penggunaan sebuah aplikasi. Bantuan juga diperlukan untuk berbagi pertanyaan yang dapat membantu user dalam suatu permasalahan yang sering ditemukan.

## 2.6 End User Computing Satisfaction (EUSC)

Definisi kepuasan komputasi pengguna akhir atau *End User Computing Satisfaction (EUSC)* (Pham, n.d.) merupakan tingkat perasaan seseorang dalam rasa senang atau kecewa, terjadi setelah membandingkan suatu kinerja produk terhadap ekspektasi seseorang. Berdasarkan pemaparan tersebut bisa diartikan bahwa jika sistem informasi pada website tidak tersedia sesuai dengan kebutuhan *user* website maka *user* website akan merasa tidak puas atau kecewa.

Menurut (Krisdiantoro, 2018) sistem informasi akan berguna ketika sebuah sistem informasi dapat berdampak terhadap lingkungan kerja. Efek tersebut diantaranya meningkatkan kualitas pekerjaan *user*, mempermudah pekerjaan *user*, dapat menghemat waktu serta memuaskan kebutuhan dan persyaratan kerja pengguna. Berdasarkan pemaparan tersebut dapat diartikan bahwa untuk keberhasilan sistem informasi memerlukan penilaian kepuasan pengguna. Model pengukuran yang bisa digunakan adalah mengukur kepuasan sistem pengguna akhir dengan menggunakan *End User Computing Satisfaction*.

Kepuasan pengguna adalah salah satu indikator keberhasilan pengembangan terhadap suatu sistem. (William & Gholamreza, n.d.) mengembangkan indikator dalam *EUCS* terdapat 5 komponen diantaranya terdapat pada gambar 2.2 dibawah ini.



**Gambar 2.2** End User Computing Satisfaction Component

Berikut adalah definisi dari masing-masing indikator variabel yang digunakan peneliti dalam penelitian ini.

**Tabel 2.3** Indikator Component EUSC

Code	Variable	Information
EUCS01	<i>Content</i>	Untuk mengukur kepuasan pengguna yang ditinjau dari sisi isi/konten pada sebuah sistem. <i>Content</i> juga berguna untuk mengukur apakah sistem informasi sudah baik dan memenuhi kebutuhan dalam keinginan <i>user</i> .
EUCS02	<i>Accuracy</i>	Untuk Mengukur kepuasan pengguna, variabel ini menilai untuk menentukan apakah hasil informasi data yang diterima <i>user</i> akurat. Serta relevan atau tidaknya informasi tersebut.
EUCS03	<i>Format</i>	Untuk menilai kepuasan pengguna dari segi tampilan desain antarmuka sistem dari segi estetika, dan apakah tampilan sistem memfasilitasi sejauh mana <i>user</i> menggunakan sistem.
EUCS04	<i>Ease Of Use</i>	Untuk menilai kepuasan yang dirasakan pengguna saat menggunakan sistem website.
EUCS05	<i>Timeliness</i>	Untuk menilai dalam menghitung ketepatan waktu dari sebuah sistem dalam kasus memberikan sebuah data dan informasi kepengguna yang relevan pada saat informasi tersebut dibutuhkan

## 2.7 Uji Reabilitas

Menurut (Sugiyono, 2013) ia menyatakan bahwa *uji reliabilitas* adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan objek yang sama, menghasilkan data yang sama. Uji reliabilitas ini dilakukan pada responden tidak kurang dari 194 karyawan PT. Dynaplast Cibitung, menggunakan pertanyaan yang telah dinyatakan valid dalam uji validitas dan akan ditentukan keandalannya. Menggunakan SPSS 22.0 untuk program Windows, variabel dinyatakan reliabel dengan kriteria sebagai berikut:

1. Jika  $r$ -alpha positif dan lebih besar dari  $r$ -tabel, maka pernyataannya adalah dapat diandalkan.

2. Jika  $r$ -alfa negatif dan lebih kecil dari  $r$ -tabel, maka pernyataan tidak dapat dipercaya.
  - a. Jika nilai *Cronbach alpha*  $> 0,6$ , maka *reliabel*
  - b. Jika nilai *Cronbach's alpha*  $< 0,6$  maka tidak *reliabel*

Suatu variabel dinyatakan baik jika mempunyai Cronbach's alpha  $>$  of 0,6

(Priyatno, 2013:30)

