

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi mengenai penjelasan terkait penelitian terdahulu yang telah dilakukan dan berkaitan dengan penelitian ini. Berikut merupakan beberapa penelitian terkait:

Penelitian yang dilakukan oleh Pandian, Rokhmawati, dan Az-Zahra [7] yang membahas mengenai evaluasi *usability* pada *website* Mejakita menggunakan *usability testing*. Permasalahan yang melatarbelakangi penelitian tersebut yaitu Icon konten pertanyaan pada menu Diskusi PR masih terkesan berantakan, kesulitan mencari catatan sesuai tingkat sekolah dan mata pelajaran yang diinginkan, pengguna merasa sulit menuliskan deskripsi pertanyaan, kolom komentar tidak memberikan interaksi, penataan fitur *website* Mejakita terlalu rumit, terdapat masalah saat pencarian rumus. Jadi, tujuan penelitian tersebut yaitu melakukan evaluasi dengan metode *usability testing* dan pemberian kuesioner SUS. Hasil *usability testing* rekomendasi setelah dilakukan perhitungan memperoleh nilai pada komponen *learnability* menggunakan persamaan *success rate* sebesar 24%, Komponen *efficiency* menggunakan persamaan *time based efficiency* mendapatkan nilai adalah 0,07 goal/sec, komponen *errors* menggunakan persamaan *defective rate* memperoleh nilai 2%, dan komponen *satisfaction* menggunakan kuesioner SUS memperoleh nilai 71%.

Penelitian terkait selanjutnya dilakukan oleh Sambodo, Fitriana, dan Prasetyo [8] yang membahas mengenai evaluasi *usability* pada *website* Shopee. Permasalahan yang melatarbelakangi penelitian tersebut merupakan banyaknya pengguna atau pelanggan *website* Shopee sehingga memunculkan banyak persepsi tentang *website* Shopee baik dari kualitas *website* maupun usabilitas. Oleh dari itu, tujuan penelitian tersebut yaitu melakukan evaluasi *usability* pada *website* Shopee menggunakan *System Usability Scale* (SUS). Hasil dari evaluasi *usability website* yang menghasilkan skor 67-08333 dan menunjukkan bahwa *website* Shopee memiliki tingkat *usability* pada fitur pembelian produk sudah dalam kategori OK.

Penelitian terkait sebelumnya dilakukan oleh Subhiyakto, Pratiwi, dan Hapsari [9] yang membahas mengenai *redesign website* media pendidikan keluarga menggunakan metode *design thinking* dan SUS. *Website* media pendidikan keluarga ditujukan sebagai media edukasi mulai dari langkah preventif hingga langkah edukasi, sehingga perlu memperhatikan fitur ataupun menu yang belum tersedia. Hasil evaluasi menggunakan SUS sebelum dilakukan perancangan ulang menunjukkan skor 65,3 yang termasuk kategori *passive* sehingga diperlukan perancangan ulang. Setelah dilakukan perancangan ulang, hasil evaluasi menunjukkan skor 82 dengan kategori *excellent* dan pengguna memberikan respons yang positif.

Penelitian terkait selanjutnya dilakukan oleh Hartina, Nurmallasari, dan Hidayat [10], yang membahas mengenai perancangan UI/UX untuk fitur laporan helpdesk *ticketing* sistem. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh proses pekerjaan saat ini masih belum optimal karena belum ada laporan ticket yang memudahkan *Agent* dan *Manager* untuk melihat data tiket secara keseluruhan, dan tampilan *web* helpdesk kurang menarik. Oleh dari itu, tujuan penelitian tersebut yaitu melakukan perancangan UI/UX menggunakan metode *design thinking*. Hasil uji *usability* dari penelitian ini menghasilkan nilai SUS sebesar 78 yang masuk dalam skala “B” dengan hasil baik. Hasilnya, desain antarmuka dan pengalaman pengguna aplikasi helpdesk *ticketing* sistem telah ditingkatkan secara efektif melalui penelitian ini.

Perbandingan tinjauan pustaka terdahulu dapat dilihat pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1. Tabel Perbandingan Tinjauan Pustaka

Pembanding	Pandian, Rokhmawati, dan Az-Zahra [7]	Sambodo, Fitriana, dan Prasetyo [8]	Subhiyakto, Pratiwi, dan Hapsari [9]	Hartina, Nurmalasari, dan Hidayat [10]
Judul	Evaluasi Usability pada <i>Website</i> Mejakita menggunakan Metode Usability Testing	Evaluasi <i>Usability Website</i> Shopee Menggunakan <i>System Usability Scale</i>	Redesign <i>Website</i> Media Pendidikan Keluarga Menggunakan Metode Design Thinking dan Skala Kegunaan Sistem	Penerapan Metode <i>Design Thinking</i> Pada Model Perancangan UI/UX Pada Fitur <i>Report Helpdesk Ticketing</i> Sistem
Tujuan	Melakukan evaluasi pada <i>website</i> Mejakita menggunakan metode <i>usability testing</i>	<i>System Usability Scale</i> (SUS)	Melakukan evaluasi <i>website</i> menggunakan SUS dan melakukan <i>redesign website</i> menggunakan metode <i>design thinking</i>	Melakukan perancangan UI/UX menggunakan metode <i>design thinking</i>
Metode	<i>Usability Testing</i>	<i>System Usability Scale</i> (SUS)	<i>Design Thinking</i> dan <i>System Usability Scale</i> (SUS)	<i>Design Thinking</i> dan <i>System Usability Scale</i> (SUS)
Hasil	Hasil <i>usability testing</i> rekomendasi setelah dilakukan perhitungan memperoleh nilai pada	Sebuah evaluasi <i>usability website</i> yang menghasilkan skor 67-08333 dan	Hasil evaluasi menggunakan SUS sebelum dilakukan perancangan ulang	Hasil uji <i>usability</i> dari penelitian ini menghasilkan nilai SUS sebesar 78 yang masuk

	komponen <i>learnability</i> menggunakan persamaan <i>success rate</i> sebesar 24%, Komponen <i>efficiency</i> menggunakan persamaan <i>time based efficiency</i> mendapatkan nilai adalah 0,07 goal/sec, komponen <i>errors</i> menggunakan persamaan <i>defective rate</i> memperoleh nilai 2%, dan komponen <i>satisfaction</i> menggunakan kuesioner SUS memperoleh nilai 71%.	menunjukkan bahwa <i>website</i> Shopee memiliki tingkat <i>usability</i> pada fitur pembelian produk sudah dalam kategori OK	menunjukkan skor 65,3 yang termasuk kategori <i>passive</i> sehingga diperlukan perancangan ulang. Setelah dilakukan perancangan ulang, hasil evaluasi menunjukkan skor 82 dengan kategori <i>excellent</i> dan pengguna memberikan respons yang positif.	dalam skala “B” dengan hasil baik. Oleh karena itu, penelitian ini berhasil memberikan pengalaman pengguna dan desain antarmuka yang baik untuk aplikasi helpdesk ticketing sistem
--	---	--	--	---