

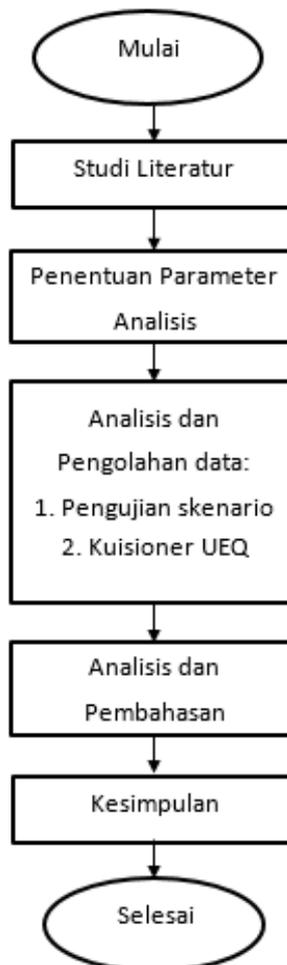
## BAB 3 METODOLOGI

### 3.1 Tipe Penelitian

Dalam penelitian ini metode pengumpulan data dilakukan dengan pengujian dan survei kuesioner dengan tipe penelitian analisis kualitatif. Analisis kualitatif merupakan prosedur penelitian yang digunakan untuk menghasilkan data berbentuk deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang yang mengoperasikan dan perilaku mereka yang dapat diamati (Daymon & Holloway, 2002).

### 3.2 Tahapan Penelitian

Bab ini membahas tentang metodologi penelitian yang terdiri dari tahapan atau langkah-langkah yang harus dilakukan dalam analisis *user experience* terhadap *klikindomaret.com* dan *alfacart.com*. Tahapan penelitian dapat dilihat pada diagram alir sebagai berikut:



Gambar 3.1 Tahapan Penelitian

### 3.2.1 Studi Literatur

Dalam tahap studi literatur ini dibahas mengenai semua dasar teori yang akan digunakan untuk menunjang penelitian dan pemahaman kepustakaan atau teori yang berhubungan dengan analisis kebutuhan penelitian. Teori yang didapat dapat bersumber dari hasil menghimpun dan menganalisis buku, ebook, jurnal penelitian dan berbagai macam sumber informasi dari internet untuk menunjang pengerjaan penelitian ini. Adapun teori-teori yang dikumpulkan antara lain:

- *E-Commerce*
- Interaksi Manusia dan Komputer
- Pengalaman Pengguna (*User Experience*)
- Mengukur *User Experience* secara objektif
- *User Experience Questionnaire (UEQ)*

### 3.2.2 Penentuan Parameter Analisis

Pada penelitian analisis pengalaman pengguna pada *website e-commerce* klikindomaret.com dan alfacart.com ini terdapat beberapa parameter yang akan digunakan. Parameter yang akan digunakan untuk analisis secara objektif dengan pengujian merupakan parameter dari Todd Zazelenchuk seperti yang telah dijelaskan pada sub bab mengukur pengalaman pengguna.

**Tabel 3.1 Parameter Analisis Pengujian**

| Parameter                                      | Keterangan                                                                         |
|------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Task Completed</i>                          | Jumlah tugas yang berhasil di selesaikan oleh pengguna saat pengujian              |
| <i>Error during task performance</i>           | Jumlah kesalahan yang dilakukan pengguna saat pengerjaan tugas di tengah pengujian |
| <i>Time per completed task</i>                 | Waktu yang dibutuhkan pengguna untuk mengerjakan setiap tugas saat pengujian       |
| <i>Number of clicks during task completion</i> | Jumlah "klik" yang dilakukan pengguna saat pengerjaan tugas selama pengujian       |

Sumber : Diadaptasi dari Zazelenchuk (2008)

Sedangkan pada analisis secara subjektif dengan menggunakan kuesioner UEQ, parameter analisis berasal dari enam skala yang terdapat dalam kuesioner UEQ. Skala tersebut telah dijelaskan sebelumnya pada sub bab mengukur pengalan pengguna. Tabel 3.2 merupakan skala yang berasal dari kuesioner UEQ yang akan digunakan sebagai parameter analisis subjektif. Untuk deskripsi secara lengkap dari per item skala kuesioner dapat dilihat pada lampiran A.

**Tabel 3.2 Parameter Analisis Kuesioner**

| No. | Skala                 | Item                                                 |
|-----|-----------------------|------------------------------------------------------|
| 1.  | <i>Attractiveness</i> | <i>Annoying – Enjoyable</i>                          |
|     |                       | <i>Bad – Good</i>                                    |
|     |                       | <i>Unlikeable – Pleasing</i>                         |
|     |                       | <i>Unpleasant – Pleasant</i>                         |
|     |                       | <i>Unattractive – Attractive</i>                     |
|     |                       | <i>Unfriendly – Friendly</i>                         |
| 2.  | <i>Efficiency</i>     | <i>Slow – Fast</i>                                   |
|     |                       | <i>Inefficient – Efficient</i>                       |
|     |                       | <i>Inpractical – Practical</i>                       |
|     |                       | <i>Cluttered – Organized</i>                         |
| 3.  | <i>Perspicuity</i>    | <i>Not Understandable – Understandable</i>           |
|     |                       | <i>Difficult to Learn-Easy to Learn</i>              |
|     |                       | <i>Complicated-Easy</i>                              |
|     |                       | <i>Confusing-Clear</i>                               |
| 4.  | <i>Dependability</i>  | <i>Unpredictable-Predictable</i>                     |
|     |                       | <i>Obstructive-Supportive</i>                        |
|     |                       | <i>Not Secure-Secure</i>                             |
|     |                       | <i>Does Not Meet Expectations-Meets Expectations</i> |
| 5.  | <i>Stimulation</i>    | <i>Inferior-Valuable</i>                             |
|     |                       | <i>Boring-Exciting</i>                               |
|     |                       | <i>Not Interesting-Interesting</i>                   |
|     |                       | <i>Demotivating-Motivating</i>                       |
| 6.  | <i>Novelty</i>        | <i>Dull-Creative</i>                                 |
|     |                       | <i>Conventional-Inventive</i>                        |
|     |                       | <i>Usual-Leading edge</i>                            |
|     |                       | <i>Conservative-Innovative</i>                       |

### 3.2.3 Analisis dan Pengolahan Data

Pada tahap ini akan di tentukan karakteristik serta jumlah dari pengguna yang akan dijadikan responden pada penelitian ini, setelah itu menyusun skenario yang akan dijadikan acuan tugas saat pengujian terhadap responden tersebut. Pada penelitian ini akan mengambil responden sebanyak 6 orang yang akan dibagi menjadi 2 kelompok untuk diujikan menggunakan kedua website yang akan dibandingkan nantinya. Menurut Nielsen (2012), jika memiliki target responden yang berbeda dapat menggunakan mulai dari 3-4 responden per grup karena pengalaman pengguna akan sedikit tumpang tindih antara kedua kelompok. Untuk itulah pada penelitian ini menggunakan 3 responden pada satu *website*.

- **Pengujian Skenario**

Pengujian akan dilakukan terhadap responden yang sesuai dengan kriteria yang di tentukan sebelumnya. Responden akan diarahkan untuk menggunakan masing-masing website pada 3 responden untuk satu website. Peneliti tidak akan memberikan batas waktu pengujian kepada responden dalam menyelesaikan tugas yang diberikan . Hal ini dilakukan untuk membuat responden nyaman saat melakukan tugas pengujian, hal ini ditambahkan dengan kondisi responden yang sama sekali belum pernah membuka atau mengoperasikan kedua website membuat responden butuh waktu untuk menyesuaikan diri. Sehingga responden diharapkan dapat mengerjakan semua tugas yang diberikan saat pengujian dengan baik.

Responden harus menyelesaikan tugas-tugas dan peneliti akan mendampingi, memberikan tugas serta mengamati proses setiap tahap uji yang dilakukan oleh responden. Peneliti juga akan melakukan checklist dari masing-masing parameter yang digunakan untuk analisis. Tabel berikut merupakan tugas-tugas yang harus diselesaikan oleh responden.

**Tabel 3.3 Daftar tugas beserta keterangan**

| No. | Skenario Tugas                                         | Keterangan                                                                                                                |
|-----|--------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Mencari barang melalui fitur pencarian                 | Responden akan diminta untuk mencari suatu barang melalui pencarian                                                       |
| 2.  | Mencari barang berdasarkan kategori                    | Responden akan diminta untuk mencari suatu barang melalui kategori                                                        |
| 3.  | Mencari informasi produk                               | Responden akan diminta untuk mencari informasi dari suatu produk                                                          |
| 4.  | Melakukan pemesanan melalui sistem (keranjang belanja) | Responden akan diminta untuk melakukan pemesanan barang yang telah dia cari sebelumnya melalui sistem (keranjang belanja) |

| No. | Skenario Tugas                              | Keterangan                                                                                                                                                                         |
|-----|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5.  | Menentukan metode dan waktu pembelian       | Responden akan diminta untuk menentukan metode pembelian (diantar atau diambil) dan juga waktu pembelian (hari dan jam) untuk barang yang telah mereka pesan pada tugas sebelumnya |
| 6.  | Menyelesaikan pembelian barang (pembayaran) | Responden akan diminta untuk menyelesaikan pembelian barang tersebut yaitu pembayaran dan mengonfirmasi alamat (jika barang diantar)                                               |
| 7.  | Melihat daftar transaksi                    | Responden akan diminta untuk melakukan pengecekan terhadap transaksi yang telah peserta uji selesaikan sebelumnya                                                                  |

Pada parameter *task success rate*, akan dicatat tugas apa saja yang berhasil dilakukan oleh responden. *Checklist* diisi angka “0” jika responden gagal melakukan tugas lalu “1” jika responden berhasil melakukan tugas tersebut. Setelah itu akan dihitung nilai rata-rata dari hasil pengujian yang dilakukan. Pada *Error Rate atau Error During Task Performance* dihitung untuk mendapatkan nilai *global error rate* dari masing-masing *website* namun sebelumnya akan dilakukan perhitungan *error rate* untuk menghitung jumlah kesalahan yang terjadi pada setiap tugasnya. Kemungkinan terjadinya kesalahan dilihat dari jumlah klik yang dilakukan oleh responden saat menyelesaikan tugas.

Pada parameter *time per completed task*, akan dicatat waktu yang digunakan oleh responden untuk setiap tugas yang dapat diselesaikan dengan benar dalam satuan detik. *Checklist* diisi dengan waktu yang digunakan responden untuk setiap tugas dan juga rata-rata dari waktu tersebut. Rata –rata dapat dilihat pada *geo mean* yang akan dihitung dengan menggunakan Persamaan 2.1. Untuk parameter *number of clicks during task completion*, *checklist* akan diisi dengan jumlah “klik” yang dilakukan responden untuk setiap tugasnya. Lalu hitung rata-rata dari jumlah “klik” yang dilakukan oleh peserta uji saat melakukan tugas yang di berikan.

- **Kuesioner UEQ**

Pada kuesioner UEQ, akan dicari responden untuk mengisi kuesioner sebanyak 40 responden dengan 20 responden pada setiap *website*. Jumlah ini mengacu pada *handbook* UEQ yang menyebutkan jika jumlah minimal responden yang dibutuhkan dalam penelitian adalah 20

orang, sehingga peneliti memutuskan untuk menggunakan 40 orang sebagai responden pada penelitian ini. Kuesioner tidak akan disebarakan secara *online*, hal ini menghindari munculnya persentasi tinggi dari responden yang tidak mengisi kuesioner secara serius (Schrepp, 2015). Untuk itu responden akan dihampiri secara langsung untuk dimintai membuka dan menjelajahi isi dari *website* agar responden mendapat gambaran dari *website* sehingga mereka dapat memberikan persepsi mereka melalui kuesioner, lalu setelah itu barulah peneliti menjelaskan cara pengisian dari kuesioner.

### 3.2.4 Analisis Data dan Pembahasan

Pada tahap ini akan dilakukan analisis terhadap data yang telah di peroleh saat pengujian skenario serta pembahasan yang didapat dari hasil kuesioner.

#### a. Metode analisis parameter *task success rate*

Untuk mendapatkan nilai dari *task success rate* pada masing-masing *website*. Setelah mendapatkan nilai *task success rate* dari masing-masing *website*, dilakukan perbandingan nilai *task success rate* dari kedua *website*. Perbandingan dilakukan untuk mengetahui manakah dari *website* klikindomaret.com dan alfacart.com yang memiliki nilai *task success rate* yang lebih tinggi. Hal tersebut membuktikan jika *website* dengan nilai *task success rate* yang lebih tinggi lebih mudah untuk digunakan dan lebih efektif.

#### b. Metode analisis parameter *error during task performance*

Parameter *error during task performance* dihitung untuk mendapatkan nilai *global error rate* pada masing-masing *website*. Kemungkinan *error* ditentukan berdasarkan jumlah “klik” pada setiap proses yang memungkinkan pengguna melakukan kesalahan. Setelah mendapatkan nilai rata-rata pada masing-masing *website*, dilakukanlah perbandingan nilai. Semakin rendah nilai *error during task performance*, maka lebih efektif dan memiliki tingkat kesalahan lebih sedikit.

#### c. Metode evaluasi parameter *time per completed task*

Pada perhitungan untuk mendapatkan *global geo mean* pada masing-masing *website*. Setelah mendapatkan nilai *global geo mean* dari masing-masing *website*, dilakukan perbandingan nilai diantara keduanya. Nilai *time per completed task* yang lebih rendah menandakan jika waktu yang digunakan lebih sedikit untuk menyelesaikan tugas yang berarti lebih efisien

#### d. Metode evaluasi parameter *number of clicks during task completion*

Untuk mendapatkan nilai parameter *number of clicks during task completion*, dihitung nilai rata-rata jumlah klik yang dilakukan oleh seluruh peserta uji pada masing-masing *website* saat melakukan tugas. Setelah

mendapatkan nilai rata-rata dari masing-masing website, akan dilakukan perbandingan diantara kedua hasil. Nilai *clicks during task completion* yang lebih rendah menandakan *website* lebih efisien karena responden hanya butuh melakukan “klik” yang tidak banyak selama pengerjaan tugas nya.

### **3.2.5 Kesimpulan**

Setelah semua tahap penelitian telah dilakukan, maka tahap terakhir akan dilakukan pengambilan kesimpulan. Kesimpulan diambil berdasarkan analisis pengalaman pengguna dari penggunaan kedua website.