

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan berdasarkan metode kualitatif deskriptif. Penelitian ini dilakukan dengan metode kuantitatif yang mana dapat didefinisikan sebagai proses penggalian informasi dengan menggunakan data yang berupa angka sebagai alat untuk menganalisa keterangan atau penelitian yang akan dilakukan. Pada proses penelitian ini berlangsung peneliti menerapkan paradigma *HEART Framework*, yang mana diartikan sebagai sebuah pendekatan yang digunakan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna *user experience* dengan memanfaatkan lima dimensi utama untuk mengukur interaksi pengguna dengan produk atau layanan. Dimensi-dimensi tersebut mencakup Kepuasan (*Happiness*), Keterlibatan (*Engagement*), Adopsi (*Adoption*), Pertahanan (*Retention*), dan Keberhasilan Tugas (*Task success*). Metode ini membantu dalam memahami sejauh mana pengguna merasakan nilai, kenyamanan, dan kesuksesan dalam menggunakan produk atau layanan tersebut.

#### **3.2 Populasi dan Sampel**

Populasi pada penelitian ini adalah karyawan aktif PT.XYZ dan sampel pada penelitian ini adalah karyawan yang menjabat suatu jabatan tertentu dan memiliki akun *Website* dengan total 54 Orang.

#### **3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di sebuah perusahaan bidang manufaktur yang berada di daerah Cikarang. PT.XYZ, Peneliti melakukan penelitian hampir 6 Bulan terhitung sejak Agustus 2023 – Februari 2023.

#### **3.4 Instrumen Penelitian**

Instrumen pengumpulan data merupakan bagian yang digunakan peneliti dalam proses pengumpulan data agar lebih sistematis dan sederhana. Instrumen penelitian pengembangan ini digunakan sebagai cara mengumpulkan data tentang Identifikasi *UX friction employee development Website* di PT.XYZ:

#### A. Observasi

Proses ini dilakukan dengan tujuan peneliti dapat melakukan pengamatan langsung dari setiap aksi yang dilakukan karyawan terhadap *Website* dalam hal ini peneliti melakukan observasi sekaligus bertindak sebagai pengamat pada saat *Website* digunakan.

#### B. Wawancara

Proses wawancara dilakukan guna mengidentifikasi sekaligus memvalidasi permasalahan yang dihadapi oleh karyawan terhadap *Website*. Wawancara ini dilakukan dengan karyawan PT. XYZ.

#### C. Angket

Pada proses ini, peneliti menentukan batasan penelitian dalam identifikasi dan penilaian aspek *usability*. Instrumen ini berupa kuesioner yang dibagikan untuk mengetahui penerimaan produk, dengan hasil yang menentukan layak atau tidaknya produk tersebut. Dengan menggunakan Kuesioner HEART *Framework* dan Kuesioner *System Usability System* (SUS).

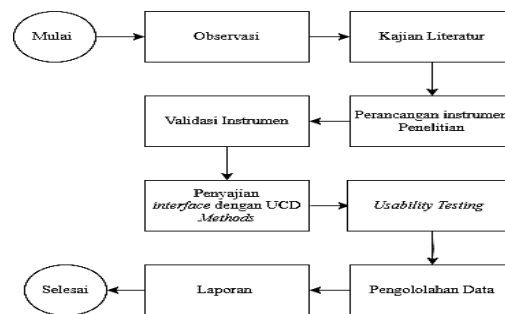
Tabel 3. 1 *Goals-Signal-Metrics* Penelitian

Variabel	Goals	Signal	Metrics
<i>Happiness</i>	80% pengguna memberikan feedback positif dengan merasa <i>Website</i> Employee Development Website mudah dioperasikan, memiliki manfaat yang sesuai dan merasa nyaman dengan <i>Website</i>	Melakukan penyebaran kuesioner dengan memberikan pernyataan yang berorientasi pada aspek <i>Happiness</i>	Survey Pengguna
<i>Engagement</i>	80% Pengguna dapat merasakan manfaat fitur yang tersedia dalam web dan menggunakan <i>Website</i> setidaknya satu kali dalam seminggu	Melakukan pengukuran jumlah akses perminggu, serta memberikan pertanyaan yang berkaitan dengan frekuensi pengguna terhadap <i>Website</i>	Survey Pengguna

Variabel	Goals	Signal	Metrics
<i>Adoption</i>	80% Pengguna memiliki ketertarikan dalam hal loyalitas terhadap <i>Website</i>	Melakukan pengukuran jumlah akses pengguna yang melakukan login dalam suatu waktu Tertentu	Survey Pengguna
<i>Retention</i>	80% Pengguna akan selalu menggunakan <i>Website</i> ini karena <i>Website</i> ini memberikan manfaat	Melakukan pengukuran jumlah pengguna yang mengoperasikan <i>Website</i> , serta memberikan pertanyaan yang berkaitan dengan aspek <i>retention</i>	Survey pengguna
<i>Task success</i>	80% Pengguna berhasil menggunakan fitur aplikasi dengan mudah dan cepat	Melakukan penyebaran kuesioner dengan memberikan pernyataan yang berorientasi pada aspek <i>Task success</i> .	Survey pengguna

### 3.5 Prosedur Penelitian

Penelitian ini dilakukan melalui tahapan-tahapan yang sistematis sebagaimana yang diperlihatkan pada Gambar 3.1 dibawah ini.



Gambar 3. 1 Prosedur Penelitian

#### A. Observasi

Teknik pengamatan secara langsung dilakukan kepada pengguna *Website* oleh peneliti bertujuan untuk mengetahui kendala ataupun hal-hal yang berkaitan dengan timbulnya permasalahan yang terjadi dalam operasional *Website*. Peneliti selanjutnya melakukan pengumpulan informasi sebagai bahan untuk tindak lanjut penelitian. Dalam bagian ini peneliti melakukan observasi kepada beberapa pengguna *Website* dengan berbagai kriteria mulai dari pengguna baru hingga pengguna lama *Website* tersebut.

Rini Sukmawati Kusuma Wardhani, 2024

**PERBAIKAN KUALITAS USER EXPERIENCE PADA EMPLOYEE DEVELOPMENT WEBSITE PT XYZ  
BERDASARKAN IMPLEMENTASI ANALISIS HEART FRAMEWORK DAN USABILITY TESTING  
STUDI KASUS: EMPLOYEE DEVELOPMENT WEBSITE PT. XYZ**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | Perpustakaan.upi.edu

## 1. Kajian Literatur

Dalam usaha untuk menganalisis, menyelidiki, dan mengumpulkan informasi, peneliti menerapkan metode Studi Literatur untuk pengumpulan data. Proses ini melibatkan berbagai kegiatan seperti analisis kebutuhan, penelaahan pustaka, observasi awal di perusahaan, identifikasi masalah, serta pengumpulan data mengenai variabel yang mendukung dan menghambat di PT. XYZ. Pendekatan HEART *Framework* dan Pengujian *Usability* digunakan untuk mengidentifikasi pengalaman pengguna (UX), yang kemudian divalidasi dengan kuesioner SUS. Pada tahap ini, selain menghasilkan tinjauan teoritis, juga ditemukan analisis mengenai permasalahan yang ada.

## 2. Perancangan Instrumen Penelitian

Pada tahap ini peneliti melakukan validasi masalah yang timbul dari *Website* dalam segi UI/UX peneliti melakukan wawancara terhadap beberapa karyawan PT.XYZ yang mengoperasikan webnya mengenai permasalahan yang menjadi hambatan dalam mengoperasikan *Website*. Peneliti juga melakukan penyebaran kuesioner dengan metode analisis HEART *Framework* yang ditujukan kepada karyawan yang menjadi sampel penelitian guna mengukur penilaian sebelum dan setelah dilakukannya implementasi rekomendasi hasil rancangan antarmuka.

## 3. Validasi Instrumen Penelitian

Tahapan validasi instrumen penelitian, peneliti melakukan pengujian terkait kuesioner atau angket yang disebarkan dengan pendekatan HEART *Framework* apakah Valid dan Reliabel.

## 4. Penyajian Rekomendasi perbaikan antarmuka

Pada tahap ini peneliti menyajikan hasil perancangan ulang desain antarmuka sebagaimana berdasarkan pada acuan rekomendasi kuesioner yang sudah disajikan kepada responden. Kemudian peneliti melakukan uji *usability* menggunakan tools MAZE untuk mengidentifikasi keberhasilan pengguna ditinjau langsung melalui *system*.

## 5. Analisa Hasil *Usability*

Tahapan ini adalah proses akhir yang dimaksudkan mencari penilaian keberhasilan dari kesuksesan penelitian yang dilakukan, pada tahapan ini peneliti melakukan pengolahan data analisis UX sebelum dilakukan perbaikan dan

Rini Sukmawati Kusuma Wardhani, 2024

**PERBAIKAN KUALITAS USER EXPERIENCE PADA EMPLOYEE DEVELOPMENT WEBSITE PT XYZ  
BERDASARKAN IMPLEMENTASI ANALISIS HEART FRAMEWORK DAN USABILITY TESTING  
STUDI KASUS: EMPLOYEE DEVELOPMENT WEBSITE PT. XYZ**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | Perpustakaan.upi.edu

melakukan perbandingan dengan setelah diimplementasikannya hasil perbaikan berdasarkan identifikasi dari permasalahan permasalahan yang terjadi.

## 6. Pengolahan Data

Prosesi ini adalah lanjutan dari proses yang berkaitan dengan pembahasan, pada bagian ini peneliti melakukan perhitungan terkait hasil analisa yang sudah dilakukan berdasarkan responden.

## 7. Laporan

Proses pelaporan ataupun rekapitulasi hasil penelitian, peneliti menyajikan data atau hasil dari penelitian secara menyeluruh terkait dengan hasil penelitian yang sudah dilakukan dan memberikan pemaparan yang kompleks terkait dengan hasil temuannya.

### 3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data pada penelitian ini yaitu teknik analisis data kuantitatif yang artinya hasil dari pengamatan langsung menggunakan analisis deskriptif kuantitatif, Adapun bentuk data yang disajikan berupa kata-kata, kritik, saran atau tanggapan. Selain itu pada penelitian ini juga menggunakan metode analisis data kuantitatif sebagai parameter kelayakan produk. Langkah pada tahapan ini adalah mengubah nilai yang diperoleh dari kuesioner atau angket menjadi skor dengan ketentuan Skor 1 mewakili nilai “Sangat Kurang”, Skor 2 mewakili nilai “Kurang”, Skor 3 mewakili nilai “Cukup”, Skor 4 mewakili nilai “Baik” dan Skor 5 mewakili nilai “Sangat Baik”. Selanjutnya peneliti melakukan perhitungan SUS.

Dalam implementasinya seluruh pertanyaan yang ada pada SUS bersifat mutlak atau tidak dapat diganti dengan pertanyaan lain, sehingga peneliti tidak perlu merancang pertanyaan lagi. Menurut (Sauer et al., 2020), SUS memiliki 10 pertanyaan yang diikuti dengan 5 pilihan pertanyaan. Terdapat 5 skala likert sebagai cara untuk menjawab pertanyaan yang ada dengan ketentuan point satu dinyatakan tidak setuju dan point 5 sebaliknya. Dalam menentukan skoring pada kuesioner SUS dipergunakan cara atau aturan sebagaimana yang tertera dibawah ini.

- a. Setiap pertanyaan (Q) nomor urut ganjil maka dikurangi satu skornya
- b. Setiap pertanyaan (Q) nomor urut genap maka skor dihitung dengan 5 yang dikurangi skor yang diperoleh dari pengguna langsung.
- c. Setelah melakukan perhitungan pada hasil perolehan nilai setiap pertanyaan maka

Rini Sukmawati Kusuma Wardhani, 2024

**PERBAIKAN KUALITAS USER EXPERIENCE PADA EMPLOYEE DEVELOPMENT WEBSITE PT XYZ  
BERDASARKAN IMPLEMENTASI ANALISIS HEART FRAMEWORK DAN USABILITY TESTING  
STUDI KASUS: EMPLOYEE DEVELOPMENT WEBSITE PT. XYZ**

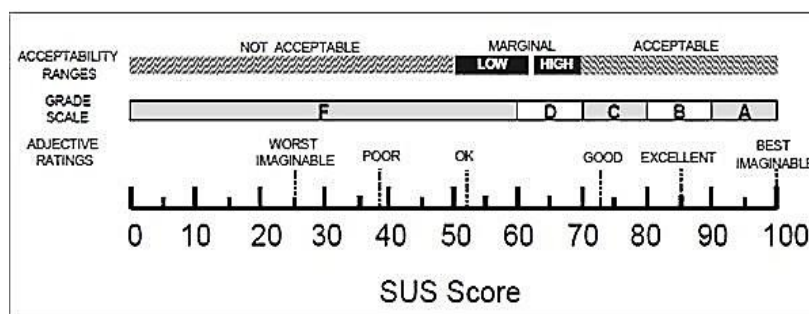
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | Perpustakaan.upi.edu

semua hasil tersebut dijumlahkan dan hasilnya dikali 2,5.

- d. Perolehan skor SUS merupakan rata-rata yang didapat dengan penjumlahan semua nilai. Adapun rumus untuk menghitung NA atau nilai akhir sebagaimana yang dituliskan dibawah ini:

$$\text{Skor SUS} = \frac{(i=Q1, Q3, Q5, Q7, Q9 \sum (Q_i - 1) + i=Q2, Q4, Q6, Q8, Q10 \sum (5 - Q_i)) \times 2.5}{10}$$

Hasil skor rata-rata yang diperoleh akan menunjukkan kategori yang sesuai dengan skala penilaian yang telah diatur dengan SUS.



Sumber : Bangor, 2009 Gambar 3. 2 *Grade Scoring SUS*

Berikut ini adalah tabel yang berisikan rincian pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner SUS.

Tabel 3. 2 Kuisisioner SUS

No	Item Pertanyaan	1	2	3	4	5
1	<i>I think that I would like to use this system frequently.</i>					
2	<i>I found the system unnecessarily complex.</i>					
3	<i>I thought the system was easy to use.</i>					
4	<i>I think that I would need the support of a technical person to be able to use this system.</i>					
5	<i>I found the various functions in this system were well integrated.</i>					
6	<i>I thought there was too much inconsistency in this system.</i>					
7	<i>I would imagine that most people would learn to use this system very quickly.</i>					

Rini Sukmawati Kusuma Wardhani, 2024

**PERBAIKAN KUALITAS USER EXPERIENCE PADA EMPLOYEE DEVELOPMENT WEBSITE PT XYZ  
BERDASARKAN IMPLEMENTASI ANALISIS HEART FRAMEWORK DAN USABILITY TESTING  
STUDI KASUS: EMPLOYEE DEVELOPMENT WEBSITE PT. XYZ**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | Perpustakaan.upi.edu

No	Item Pertanyaan	1	2	3	4	5
8	<i>I found the system very cumbersome to use.</i>					
9	<i>I felt very confident using the system.</i>					
10	<i>I needed to learn a lot of things before I could get going with this system.</i>					