

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Hasil Penelitian Terdahulu**

(Novitasari et al., 2020) melakukan sebuah studi di Sociolla untuk mengevaluasi pengalaman pengguna terhadap situs web e-commerce yang mengkhususkan diri dalam penjualan produk perawatan kulit dan kecantikan. Penelitian ini dilaksanakan sebagai respons terhadap isu yang terjadi di platform Sociolla, yaitu bahwa pengguna sering merasa bahwa situs web Sociolla lambat ketika pengguna mengunjungi dan menggunakan fitur yang ada di dalamnya, sehingga mengurangi minat mereka untuk berinteraksi dengan situs tersebut. Berdasarkan hasil penelitian menggunakan metode *UEQ*, aspek kualitas pragmatis diberi skor 3.05, sementara aspek kualitas hedonik mendapatkan skor 2.23. Penelitian ini menghasilkan kesimpulan bahwa pengguna menerima situs web Sociolla dengan baik.

(Prasetyaningsih & Ramadhani, 2021) melakukan pengembangan TFME Interactive Learning Media di Politeknik Negeri Batam dengan merancang suatu platform pembelajaran interaktif berbasis situs web. Misi dari penelitian ini adalah mengevaluasi kualitas pengalaman pengguna terhadap TFME Interactive Learning Media. Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan *UEQ* yang mengukur enam dimensi utama, yaitu kebaruan, kejelasan, keandalan, efisiensi, daya tarik, dan stimulasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa produk tersebut memiliki

potensi untuk menjadi alat pembelajaran interaktif yang efektif untuk pengguna, seluruh variabel *UEQ* bernilai lebih besar dari 0.8, dengan kebaruan (1.03), kejelasan (1.09), keandalan (1.18), efisiensi (1.15), daya tarik (1.23), dan stimulasi (1.20).

(Henim & Sari, 2020) melaksanakan penelitian di lingkungan Universitas Kristen Satya Wacana (UKSW) yang berkaitan dengan *UX*. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui tingkat pengalaman pengguna terhadap *Satya Wacana Academic Information System* (SIASAT), sebuah Sistem Informasi Akademik berbasis web yang digunakan di UKSW. Penelitian ini dipicu oleh kekurangan penelitian sebelumnya yang membahas kepuasan pengguna saat menggunakan SIASAT. Hasil akhir dari penelitian ini menyimpulkan bahwa dalam skala daya tarik (*attractiveness*), penilaian berada dalam kisaran yang biasa dan hasilnya kurang memuaskan. Skala kejelasan (*perspicuity*) mendapatkan penilaian positif dan melebihi standar rata-rata. Skala efisiensi (*efficiency*) juga berada dalam kategori biasa dan di bawah standar. Skala keandalan (*dependability*) mendapatkan penilaian biasa dan standarnya rendah. Skala stimulasi (*stimulation*) mendapatkan penilaian biasa dan standarnya juga kurang memuaskan. Sedangkan dalam skala kebaruan (*novelty*), penilaian mendapat skor negatif dan di bawah standar.

Penelitian yang dilakukan oleh (Riche & Marpaung, 2021) mengadopsi metode *UEQ* untuk mengevaluasi kualitas perpustakaan digital STMIK Mikroskil. Proses penelitian berlangsung secara berurutan, dimulai dengan merumuskan masalah, melakukan tinjauan pustaka, mengamati situs

web perpustakaan STMIK Mikroskil, merancang kuesioner, mengumpulkan data, mengevaluasi, dan menyimpulkan hasil. Melalui metode *UEQ*, penelitian bertujuan untuk mengukur sejauh mana pengalaman pengguna terhadap sistem tersebut, memberikan gambaran komprehensif tentang persepsi pengguna akhir terhadap sistem. Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa tingkat penggunaan dan pengalaman pengguna terhadap layanan perpustakaan digital STMIK Mikroskil dinilai baik atau positif.

Sebuah penelitian serupa dilaksanakan oleh (Susilo et al., 2022) pada situs web Teknik Informatika UNRI. Situs web ini telah mengalami perubahan desain agar lebih responsif dan memperbaiki antarmuka pengguna (User Interface) dibanding sebelumnya. Untuk mengevaluasi apakah pengalaman pengguna telah meningkat, penelitian ini menggunakan metode *UEQ* pada situs web tersebut. Sebanyak 50 responden mahasiswa Teknik Informatika UNRI diminta untuk mengisi kuesioner, terdiri dari 25 pria dan 25 wanita. Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa perlu perbaikan dalam aspek kejelasan dengan tujuan memperjelas cara penggunaan layanan situs web. Di samping itu, peningkatan pada aspek inovasi juga diperlukan dengan menambahkan elemen-elemen inovatif ke *website* untuk meningkatkan *UX*.

Sebuah studi lainnya dilakukan oleh (Juniantari & Putra, 2021) yang bertujuan untuk menilai tingkat pengalaman pengguna terhadap aplikasi yang telah dikembangkan oleh DPMPSTSP (Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu). Aplikasi tersebut adalah layanan online

DPMPTSP yang dapat diakses melalui alamat pelayanan.denpasarkota.go.id. Sebelumnya, belum pernah ada evaluasi yang dilakukan terhadap aplikasi tersebut, dan inilah yang menjadi latar belakang dilaksanakannya penelitian ini. Penelitian dilakukan dengan tujuan untuk memungkinkan DPMPTSP mengukur apakah aplikasi layanan online yang mereka kembangkan telah memenuhi kebutuhan pengguna. Partisipan penelitian terdiri dari 30 orang di kota Denpasar dan telah mengakses *website* resmi pelayanan.denpasarkota.go.id. Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa situs web layanan DPMPTSP mendapatkan penilaian positif secara umum. Skor tertinggi ditemukan pada dimensi stimulasi dengan nilai 1.725, sedangkan skor terendah ditemukan pada dimensi kejelasan dengan nilai 1.617. *Benchmark UEQ* menunjukkan kategori Bagus (*Good*), Luar Biasa (*Excellent*), dan di atas rata-rata (*Above Average*). Ini mengindikasikan bahwa situs memiliki fungsionalitas yang baik, namun perlu meningkatkan kejelasan agar lebih mudah dipahami oleh pengguna.

(Sari et al., 2021) telah menjalankan sebuah studi di Universitas Lambung Mangkurat (ULM). ULM telah menerapkan SIA yang digunakan oleh *civitas academica* untuk mengakses informasi terkait akademik. Salah satu komponen dari Sistem Informasi Akademik ULM adalah Portal Akademik Dosen ULM, yang resmi diluncurkan pada tahun 2016. Sebelum penelitian ini dilakukan, belum ada penelitian yang mengevaluasi portal web Akademik Dosen ULM, sehingga penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat keberhasilan implementasi sistem informasi tersebut. Penelitian ini

menggunakan metode *UEQ* dan melibatkan partisipasi dari 56 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan, dan stimulasi mendapatkan penilaian positif, sementara aspek kebaruan mendapatkan penilaian netral.

Penelitian lain dilakukan oleh (Gunawan et al., 2021) fokus pada *Ganeca Digital*, sebuah aplikasi perpustakaan digital yang dibangun dalam bentuk situs web dan aplikasi mobile. Beberapa pengguna telah menyuarakan ketidakpuasan mereka terhadap *Ganeca Digital*, khususnya terkait dengan halaman pustakawan. Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk menilai ketergunaan (*usability*) *Ganeca Digital* dan menghasilkan rekomendasi yang berkaitan dengan area yang perlu ditingkatkan dalam aplikasi tersebut. Metode yang digunakan dalam penelitian mencakup *UEQ* dan metode *Think Aloud*, melibatkan masing-masing 20 responden untuk *UEQ* dan 10 responden untuk metode *Think Aloud*. Penelitian ini menggunakan 25 skenario tugas yang disesuaikan dengan fitur yang ada dalam *Ganeca Digital*. Hasil analisis menunjukkan bahwa fokus perbaikan sebaiknya ditempatkan pada aspek kejelasan, yang mendapat penilaian di atas rata-rata, dan aspek efisiensi, yang mendapat penilaian baik. Secara spesifik, nilai rata-rata untuk masing-masing aspek adalah sebagai berikut: daya tarik (1,77), kejelasan (1,39), efisiensi (1,65), ketepatan (1,84), stimulasi (1,86), dan kebaruan (1,54). Selain itu, evaluasi *Think Aloud* berhasil mengidentifikasi 10 masalah yang diajukan oleh responden.

Penelitian yang relevan dilakukan oleh (I. N. S. W. Wijaya et al., 2021) terkait dengan aplikasi Patik Bali, yang merupakan sebuah aplikasi keyboard virtual berbasis mobile yang dirancang untuk menulis aksara Bali. Aplikasi ini telah diunduh sebanyak 89.000 kali melalui Google Play Store. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi Patik Bali, dan metode yang digunakan adalah *UEQ* dengan melibatkan 34 responden. Hasil evaluasi *UEQ* menunjukkan penilaian yang baik, dengan nilai rata-rata untuk berbagai aspek sebagai berikut: daya tarik (1.8), kejelasan (1.7), efisiensi (1.6), ketepatan (1.7), stimulasi (2), dan kebaruan (1.3). Analisis kualitas pragmatic dan hedonis juga mendapatkan penilaian yang baik, masing-masing dengan nilai rata-rata 1.72 dan 1.73. Hasil benchmark juga memberikan penilaian positif dengan nilai 1.73, yang dapat dianggap baik. Secara keseluruhan, aplikasi Patik Bali mendapatkan predikat baik dengan nilai rata-rata di atas satu.

(Sylvia et al., 2021) melakukan perbandingan dalam hal ketergunaan antara aplikasi Zoom Meeting dan Microsoft Teams. Kedua aplikasi tersebut berfungsi sebagai alat konferensi video yang mendukung pembelajaran jarak jauh dengan menyediakan komunikasi audio visual. Penggunaan kedua platform komunikasi ini dalam konteks pembelajaran online menuntut evaluasi pengalaman pengguna guna memberikan data yang dapat mendukung pengambilan keputusan terkait peningkatan manajemen pembelajaran dan aktivitas akademis di lingkungan perguruan tinggi. Penelitian ini berfokus pada para dosen dan mahasiswa, terutama di program

studi Sistem Informasi di STMIK Mikroskil. Hasil penelitian menunjukkan bahwa jika dibandingkan, nilai rata-rata penggunaan Microsoft Teams lebih unggul daripada aplikasi Zoom. Oleh karena itu, Microsoft Teams merupakan pilihan yang lebih disukai oleh mahasiswa dan staf akademik dalam program studi Sistem Informasi di STMIK Mikroskil dibandingkan dengan aplikasi Zoom.

(I. N. T. A. Putra et al., 2021) telah melakukan sebuah penelitian yang berfokus pada Sistem Informasi Eksekutif (SIE), yang berguna dalam menganalisis permasalahan dalam suatu organisasi dan juga untuk memenuhi kebutuhan informasi yang berkaitan dengan pencapaian tujuan organisasi. Riset ini dipicu oleh kurangnya studi analisis yang sebelumnya telah dilakukan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna terhadap SIE, oleh karena itu maksud penelitian ini adalah memberikan kontribusi dalam meningkatkan sistem yang telah ada dan juga meningkatkan tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi ini. Penelitian ini menggunakan metode *UEQ* dengan melibatkan partisipasi dari 28 responden. Proses pengumpulan data melibatkan beberapa tahap, termasuk perumusan konsep dan tinjauan pustaka, identifikasi masalah, pengumpulan data, analisis data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dua parameter, yaitu stimulasi dan kebaruan, dinilai di atas rata-rata (*Above Average*), yang menunjukkan perlunya melakukan pengembangan dan penyegaran pada antarmuka pengguna (*user interface*) SIE ini.

(Saputra et al., 2022) menyatakan bahwa metode seperti *UEQ* dan System Usability Scale (*SUS*) adalah alat efektif dalam mengukur tingkat ketergunaan (*usability*) suatu sistem. Evaluasi ini dapat melibatkan baik pengguna akhir maupun ahli di bidangnya. Penelitian ini difokuskan pada aplikasi TLX Training Gate dengan menggunakan metode *SUS* dan *UEQ*. Hasil evaluasi menggunakan *SUS* menunjukkan bahwa aplikasi TLX Training Gate mencapai skor persentil sebesar 75, yang masuk dalam kategori dapat diterima. Skala kegunaan aplikasi ini berada pada kategori C, yang mengindikasikan tingkat kegunaan yang baik. Hasil penelitian dengan pendekatan menggunakan *UEQ* menghasilkan 3 skala yang mendapat penilaian di atas rata-rata, 2 skala masih berada di batas rata-rata, dan 1 skala mendapatkan penilaian baik. Skor tinggi pada aspek stimulasi (1,35) dan daya tarik (1,27) menandakan bahwa aplikasi ini menarik dan nyaman bagi siswa, yang pada gilirannya menciptakan pengalaman positif. Berdasarkan hasil penelitian diketahui terdapat potensi untuk mengembangkan sistem agar dapat membantu mahasiswa yang menjadi pengguna untuk mengoptimalkan pembelajaran mereka dalam konteks pemrograman kompetitif.

Penelitian yang dilakukan (Rohandi, 2022) menekankan bahwa pengukuran pengalaman pengguna memiliki potensi untuk mengungkapkan baik keunggulan maupun kelemahan suatu aplikasi. Salah satu alat yang digunakan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna suatu aplikasi adalah *UEQ*. *UEQ* dapat memberikan umpan balik yang berharga kepada pengembang aplikasi terkait dengan Daya Tarik, Efisiensi, Kejelasan,

Ketergantungan, Stimulasi, dan Kemungkinan penyempurnaan yang mungkin diperlukan dalam aspek-aspek tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur pengalaman pengguna pada platform e-learning UNG dengan menggunakan *UEQ* yang mempertimbangkan keenam aspek tersebut. Penelitian ini berlandaskan pada pendekatan kuantitatif yang melibatkan survei. Alat yang digunakan untuk menganalisis pengalaman pengguna e-learning adalah *UEQ Data Tools*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan tanggapan rata-rata responden, pilihan jawaban cenderung berada dalam rentang antara -0,8 hingga 0,8, yang mengindikasikan bahwa responden memberikan penilaian yang netral terhadap aplikasi ini. Namun, jika dibandingkan dengan aplikasi sejenis dalam benchmarking, e-learning UNG mendapatkan penilaian yang kurang baik dalam hal Daya Tarik, Efisiensi, Kejelasan, Keandalan, Stimulasi, dan Kebaruan. Oleh karena itu, perlu dilakukan upaya peningkatan kualitas pengalaman pengguna dalam keenam aspek ini.

Penelitian serupa dilakukan (Listiyah, 2021) ada aplikasi E-Learning yang digunakan sebagai alat bantu pembelajaran di UIN Malang. Meskipun aplikasi ini dianggap sebagai media pembelajaran alternatif, terdapat sejumlah tantangan yang dihadapi oleh para siswa. Survei yang dilakukan terhadap mahasiswa dari Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi di UIN Malang mengungkapkan bahwa penggunaan E-Learning di kampus ini masih relatif rendah. Data survei menunjukkan bahwa 53% dari 60 responden tidak sering menggunakan aplikasi ini. Penelitian ini menerapkan pendekatan

kuantitatif dengan metode survei. Populasi yang menjadi subjek penelitian ini adalah mahasiswa dari Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Departemen Ilmu Informasi. Sampel penelitian merupakan sebagian kecil dari populasi keseluruhan, yang diharapkan dapat mewakili seluruh populasi. Penentuan ukuran sampel dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kepercayaan sebesar 90% dan toleransi sebesar 10%. Selain itu, hasil survei yang menggunakan *UEQ* mengungkapkan bahwa dalam aspek kejelasan, daya tarik, efisiensi, ketergantungan, stimulasi, dan kebaruan, aplikasi E-Learning tersebut mendapatkan penilaian yang kurang baik. Dari analisis ini, dapat disimpulkan bahwa E-Learning di UIN Malang belum dimanfaatkan secara optimal dan masih memerlukan sejumlah pengembangan lebih lanjut.

(R. Wijaya et al., 2021) telah menjalankan sebuah penelitian yang berfokus pada aplikasi yang dikembangkan oleh panitia masjid Al Abroor, yaitu sebuah aplikasi yang dirancang untuk mengelola jadwal muadzin dan imam shalat. Sebelum hadirnya aplikasi ini, proses perencanaan jadwal dilakukan secara manual. Keberadaan aplikasi ini telah membawa manfaat besar terutama karena Dewan Kemakmuran Masjid harus memastikan bahwa jadwal untuk muadzin dan khatib tersusun secara seimbang dan adil. Aplikasi ini telah mengalami uji coba dalam bentuk usability testing dan *UEQ*. Hasil dari kedua metode pengujian ini menunjukkan bahwa aplikasi tersebut meraih hasil yang sangat baik, menunjukkan bahwa aplikasi ini dapat diterapkan dengan sukses dan memberikan pengalaman yang nyaman bagi pengguna dalam mengelola jadwal. Dari temuan ini, dapat disimpulkan bahwa Al

Abroor memenuhi kriteria sebagai sebuah aplikasi mobile yang baik dan memiliki potensi untuk pengembangan lebih lanjut.

## **B. Landasan Teori**

### **1. *User Experience***

(Ridwan et al., 2008) mengemukakan bahwa *UX* mencakup aspek bagaimana pengguna berinteraksi dengan perangkat lunak dan bagaimana perangkat lunak tersebut memengaruhi persepsi dan kepuasan pengguna dalam proses interaksi. Pengalaman pengguna yang positif terwujud ketika perangkat lunak memberikan pengalaman di mana tujuan pengguna, seperti menyelesaikan tugas, terpenuhi dengan baik. ISO FDIS 9241-210 memberikan definisi user experience sebagai persepsi dan respon individu yang muncul sebagai hasil dari penggunaan serta antisipasi terhadap kegunaan produk, sistem, atau layanan. Penelitian yang dilakukan oleh (Bevan, n.d.) telah mengkonseptualisasikan user experience melalui beberapa perspektif, yaitu:

1. Mengeksplorasi indikator kepuasan pengguna dalam konteks usability.
2. Menitikberatkan pada kinerja pengguna.
3. Memandang user experience sebagai keseluruhan persepsi dan respons subjektif dan objektif dari pengguna, dengan tujuan tertentu.

## 2. *User Experience Questionnaire (UEQ)*

Kuesioner UEQ adalah salah satu instrumen yang digunakan dalam uji ketergunaan untuk secara efisien mengevaluasi tingkat *UX* dari sebuah produk. Kuisisioner UEQ dapat diakses melalui situs web [www.ueq-online.org](http://www.ueq-online.org). Terdapat enam skala yang terdiri dari total 26 elemen, yang dikelompokkan berdasarkan kategori pengukuran yang ada dalam kuesioner UEQ. Skala-skala *UX* dalam kuesioner ini mencakup :

- a) Daya Tarik (*Attractiveness*): Ini mencerminkan kesan umum terhadap produk, seperti apakah pengguna menyukai produk tersebut atau tidak. Ini mengukur sejauh mana produk tersebut menarik. Contohnya, apakah pengguna menganggap produk itu baik atau buruk, atraktif atau tidak atraktif.
- b) Efisiensi (*Efficiency*): Skala ini mengukur kemampuan suatu produk untuk digunakan dengan cepat dan efisien. Sejauh mana pengguna dapat menyelesaikan tugas mereka tanpa banyak usaha. Ini termasuk pertimbangan seberapa cepat atau lambat pengguna dapat menyelesaikan tugas dan apakah produk itu praktis atau tidak.
- c) Kejelasan (*Perspiciuity*): Ini mengukur sejauh mana pengguna merasa bahwa produk ini dapat digunakan dan mudah untuk dikuasai. Sejauh mana produk tersebut mudah dipahami oleh pengguna. Misalnya, apakah produk itu mudah dipahami atau sulit untuk dimengerti.

- d) Ketepatan (*Dependability*): Skala ini mengukur sejauh mana pengguna merasa dalam kendali selama interaksi dengan produk, apakah interaksi dengan produk aman dan dapat diprediksi. Ini termasuk pertimbangan apakah pengguna merasa dapat memprediksi apa yang akan terjadi atau apakah produk tersebut mendukung atau menghalangi pengguna.
- e) Stimulasi (*Stimulation*): Ini mencakup apakah pengguna merasa tertarik dan senang saat menggunakan produk tersebut. Sejauh mana produk tersebut memotivasi pengguna untuk terus menggunakannya. Misalnya, apakah produk tersebut bermanfaat atau kurang bermanfaat, menarik atau tidak menarik.
- f) Kebaruan (*Novelty*): Skala ini mengukur sejauh mana desain produk dianggap inovatif dan kreatif, serta sejauh mana produk tersebut menarik perhatian pengguna. Ini mengukur kreativitas dan kebaruan produk (Henim & Sari, 2020).

Enam skala dalam UEQ bisa diorganisir menjadi tiga dimensi, yakni dimensi daya tarik, dimensi kualitas pragmatis, dan dimensi kualitas hedonik. Dimensi kualitas pragmatis menitikberatkan pada manfaat yang dirasakan, efisiensi, dan kemudahan penggunaan. Kejelasan, efisiensi, dan ketepatan merupakan elemen-elemen yang termasuk dalam dimensi ini. Sementara itu, dimensi kualitas hedonik lebih berfokus pada tingkat stimulasi dan aspek kebaruan yang ditemui dalam pengalaman pengguna. Data yang diperoleh dari *UEQ* dapat

dianalisis menggunakan alat *UEQ* analysis tool. Nilai dari setiap skala *UEQ* dapat diinterpretasikan dengan membandingkannya dengan nilai-nilai referensi yang ada.

### **3. Usability**

ISO 9241-11:2018 mendefinisikan usability sebagai evaluasi sejauh mana pengguna dapat mencapai tujuan yang telah ditentukan secara efisien, efektif, dan dengan tingkat kepuasan yang sesuai dalam suatu konteks penggunaan tertentu. *Usability* adalah salah satu indikator kualitas yang menilai tingkat kemudahan penggunaan dalam sebuah antarmuka pengguna. (A. R. Putra, 2021).

### **4. Evaluasi**

Evaluasi dalam konteks desain sistem interaktif berfungsi untuk memastikan bahwa sistem dapat beroperasi sesuai dengan harapan dan memenuhi kebutuhan pengguna. Selain menilai kemampuan fungsional sistem dalam desain, penting juga untuk mengevaluasi pengalaman pengguna dan dampaknya, termasuk sejauh mana sistem dapat dipelajari, tingkat usability, dan kepuasan pengguna terhadap sistem (Dix et al., 2004).

### **5. Biro Akademik UMP**

Biro Akademik adalah lembaga pelayanan akademik di Universitas Muhammadiyah Purwokerto (UMP) yang berada di bawah pengawasan Wakil Rektor 1, yang bertanggung jawab terhadap urusan

Akademik dan Kerjasama. Biro Akademik berdedikasi untuk memberikan pelayanan terbaik guna memastikan penyampaian informasi akademik yang efektif kepada mahasiswa UMP, sehingga mahasiswa dapat mengakses informasi dengan baik (*Biro Akademik // Universitas Muhammadiyah Purwokerto*, n.d.-b).

## 6. Sampel

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), sampel adalah representasi dari sebagian kecil dalam suatu kelompok yang mewakili keseluruhan kelompok (populasi). Rumus *Slovin* digunakan pada penelitian ini untuk menghitung sampel yang akan menjadi subjek penelitian dengan *margin of error* sebesar 5% atau 0,05. Rumus yang digunakan adalah:

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

Dimana :

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = margin error

## 7. Kuesioner

Kuesioner merupakan instrumen pengumpulan data primer yang digunakan dalam metode survei untuk menggali pendapat dari responden. Kuesioner dapat disebarakan kepada responden secara langsung atau melalui platform elektronik seperti email atau formulir Google. Selain itu, peneliti perlu merancang struktur pertanyaan dalam kuesioner, yang

dapat berbentuk pertanyaan terbuka atau tertutup. Pertanyaan terbuka memungkinkan responden untuk memberikan jawaban bebas sesuai dengan pemahaman mereka terhadap pertanyaan, sedangkan pertanyaan tertutup memberikan opsi jawaban yang telah disediakan. Penggunaan pertanyaan tertutup membantu mengurangi variasi dalam tanggapan responden, yang pada gilirannya mempermudah proses analisis data (Pujihastuti, 2010).

