

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Teori

2.1.1 *User Interface (UI)*

User Interface (UI) adalah cara bagi aplikasi dan pengguna untuk berinteraksi satu sama lain. Ini membantu mengirimkan informasi antara sistem operasi pengguna dan pengguna, sehingga komputer dapat digunakan. *User Interface* biasanya terdiri dari rangkaian grafis yang dapat dipahami oleh pengguna aplikasi dan diprogram untuk memahami sistem operasi. (Gede et al., 2022).

User Interface, atau *UI*, dari aplikasi berbasis web adalah komponen penting yang dapat meningkatkan keramahan penggunaannya. Antarmuka pengguna (*UI*) juga dapat dianggap sebagai penghubung antara pengguna dan situs web mereka, di mana desainnya disesuaikan dengan kemampuan dan kebutuhan pengguna. (Laisani et al., n.d.)

Proses pembuatan media yang secara efektif berkomunikasi antara manusia dan komputer, atau aplikasi mobile saat ini, disebut desain *UI*. Dengan kata lain, *UI* menjadi koneksi langsung antara sistem dan pengguna. Desain *UI* adalah proses yang kompleks, oleh karena itu *UI* harus dibuat dengan benar karena akan membentuk persepsi pengguna tentang perangkat lunak. Agar antarmuka pengguna dapat diterima oleh masyarakat, itu harus dirancang dengan mempertimbangkan kemudahan penggunaan. Sebuah aplikasi mungkin gagal jika pengguna menganggap antarmuka pengguna tidak menarik, sulit dipahami, dan berpotensi membosankan. (Susilo et al., 2018)

2.1.2 *User Experience (UX)*

UX atau *User Experience* merupakan gambaran pendapat dan tanggapan melalui masyarakat kepada produk yang dibuat, sistem, layanan. *UX* berguna untuk mengevaluasi produk

dari segi kepuasan dan kenyamanan seseorang pada saat menggunakan produk. Untuk membangun suatu produk kita harus membangun pengalaman kepada pengguna bahwa mereka berhak untuk menentukan tingkat kepuasan dan kenyamanannya. Sebagaimana suatu produk dibuat sebegus mungkin jika para pengguna tidak mendapatkan kepuasan dan kenyamanan pada saat menggunakan produk maka tingkat kualitas produk akan sangat rendah. UX menjadi semakin beragam dan kompleks sebagai akibat dari pertumbuhan industri seluler dan *digital*. Situs *web* sekarang dapat diakses oleh berbagai perangkat (Laisani et al., n.d.)

Istilah "*User Experience*" (*UX*) mengacu pada interaksi pengguna dengan produk atau layanan, termasuk kemudahan penggunaan, kesederhanaan, dan pemahaman, serta efektivitas dan efisiensi produk. Antarmuka pengguna (*UI*) adalah komponen dari sistem yang memungkinkan interaksi pengguna langsung. (Utah Sufandi et al., n.d.)

Tingkat kenyamanan dan kepuasan seseorang dengan produk, sistem, atau layanan diukur dengan *User Experience* (*UX*). Membangun *UX* didasarkan pada gagasan bahwa audiens mengendalikan seberapa puas mereka (aturan pelanggan). *User Experience* (*UX*) akan rendah terlepas dari seberapa bagus fitur produk, sistem, atau layanan. Tanpa audiens yang dengannya tujuan dapat merasa puas, nyaman, dan diatur, *UX* akan menjadi buruk. *UX* menjadi lebih rumit dan beragam sebagai akibat dari pertumbuhan dunia digital dan seluler. Sebuah situs *web* sekarang dapat diakses dari berbagai perangkat. (Fariyanto & Ulum, 2021)

2.1.3 *Petshop*

Banyak orang membutuhkan toko hewan peliharaan di zaman sekarang ini. Hewan peliharaan adalah salah satu obat penghilang rasa sakit terbaik dan paling efektif, dan sebagian besar orang menyimpannya sebagai teman di rumah atau sebagai cara untuk melawan kelelahan setelah seharian bekerja. hari yang panjang di tempat kerja, sekolah, atau universitas, menghabiskan waktu dengan hewan peliharaan Anda dapat membantu Anda rileks dan merasa bahagia.

Interaksi fisik antar individu adalah bagian dari kehidupan sosial yang normal. Hubungan tersebut juga dapat diperkuat dengan mengunjungi tetangga. Selain itu, menghabiskan waktu bersama di lokasi baru dengan kerabat atau teman jarak jauh dapat sangat membantu dalam melepaskan kerinduan. Keadaan pandemi Covid-19 saat ini, bersosialisasi secara *online* telah menggantikan bersosialisasi secara langsung. Terbukti, ini membuat keletihan masyarakat berada pada tingkat yang paling tinggi sehingga orang berusaha melacak cara memuaskan diri sendiri. Bermain hewan peliharaan adalah salah satunya. Hewan peliharaan harus dalam keadaan sehat sebelum dapat diajak bermain. Alhasil, pemilik pet sangat diuntungkan dengan adanya *pet store*. Seperti halnya toko sembako pada umumnya, *pet shop* masih dalam posisi stabil selama pandemi. Ini karena, seperti toko kelontong, toko hewan peliharaan melayani kebutuhan paling mendasar hewan peliharaan. (Widiyanti, n.d.)

Manusia adalah makhluk sosial yang perlu berinteraksi dengan orang lain untuk bertahan hidup. Terkadang manusia juga berinteraksi dengan binatang, baik hewan peliharaan maupun liar, untuk bersenang-senang, sebagai hobi atau sebagai pasangan untuk mengisi hari-harinya agar tidak merasa sendirian dan dapat bersenang-senang dengan hewan peliharaannya (Doris Lessing, 2016).

Menurut (Rachmatullah et al., 2020b), hewan peliharaan adalah faktor biologis yang berbeda dalam hal penampilan fisik, kondisi biologis, siklus hidup, dan bahasa dari pemiliknya.

2.1.4 E-Commerce

Di Indonesia, di mana banyak bisnis *e-commerce* mengalami peningkatan penjualan di masa pandemi, hal yang sama juga terjadi. Pasalnya, dalam upaya menghentikan penyebaran virus Corona, masyarakat menghindari berbelanja secara langsung dan menjaga sosial dan fisik. jarak. Penjualan *e-commerce* meningkat 26% dan pelanggan baru sebesar 51% selama pandemi, menurut Kepala Departemen Kebijakan Sistem Pembayaran Bank Indonesia (BI). Dengan penggunaan teknologi yang dibayar, teknologi digital juga berkembang. *E-Commerce* menyumbang lebih dari 70% dari volume transaksi Kredivo (mediaindonesia.com, September 2020). Selain itu, aktivitas *e-commerce* ekonomi meningkat hingga 40,6%. Penjualan *online* juga mengalami peningkatan yang signifikan selama pandemi, seperti yang didokumentasikan oleh Pusat Badan Pusat Statistik (BPS) dalam Tinjauan *Big Data* Dampak Covid-19 2020 (m.liputan6.com, Juli 2020).

Sebenarnya, *e-commerce* sudah ada jauh sebelum wabah Covivirus-19. Itu mengubah cara bisnis melakukan bisnis dan mengubah cara orang melakukan bisnis. *E-commerce* adalah perusahaan ritel yang relatif stabil selama resesi global 2008-2009. Sejak 2012, ketika pandemi Covid-19 dimulai, penjualan *online* bahkan meningkat, dan diperkirakan tren ini akan berlanjut setelah pandemi. Pada awalnya, transaksi bisnis *online* adalah pilihan. Namun, suka atau tidak suka, banyak bisnis memperluas operasinya secara *online* dan melalui *e-commerce* dalam menanggapi kondisi pandemi saat ini. Mayoritas pelaku bisnis melakukan perubahan dengan cepat, seperti memilih jenis produk yang mereka tawarkan, namun tidak semuanya juga mengalami kesulitan bertahan dalam berbisnis. Meski tidak bisa diprediksi kapan pandemi Covid-19 akan berakhir, banyak perubahan yang terjadi pada kehidupan manusia. Pola berbisnis *online* telah muncul sebagai tren masyarakat dan akan terus berlanjut di masa mendatang. Penulis tertarik untuk melakukan analisis berbasis makalah tentang fenomena tersebut mengingat sebelumnya. Tujuan dari makalah ini adalah untuk mengkaji bagaimana pandemi Covid-19 mempengaruhi perekonomian Indonesia melalui *e-commerce*. (Ayu & Lahmi, 2020)

Menurut Hestanto (2021) (*E-Commerce Menurut Para Ahli | Hestanto, n.d.*) proses jual beli barang, jasa, dan data yang dilakukan melalui jaringan komputer serta didukung dengan adanya internet dan transaksi internal disebut sebagai *e-commerce*.

E-commerce adalah cara untuk membeli dan menjual barang dan jasa secara online. Ini digunakan oleh pengusaha untuk menjalankan bisnis mereka, dan oleh konsumen untuk mengumpulkan informasi dari komputer mereka.

Menurut (Nugroho Adny 2019) dalam kegiatan *e-commerce*, serangkaian proses seperti pemesanan produk, pertukaran informasi, hingga pengirimannya dilakukan secara elektronik.

2.1.5 Metode *Design Thinking*

Metode *Design Thinking* adalah cara berpikir yang membantu Anda menemukan berbagai cara untuk memecahkan masalah dan mengeksplorasi strategi yang berbeda. Ini dimulai dengan memahami pengguna dan menantang asumsi apa pun yang mungkin Anda miliki tentang mereka. Kemudian Anda dapat mendefinisikan kembali masalah untuk melihat apakah ada solusi lain yang dapat bekerja lebih baik. Ketika pembuatan sebuah produk, seiring berjalannya waktu dan

kemajuan digital di era saat ini kita harus bisa membuat sebuah produk sekreatif mungkin karena saat ini desain sudah semakin berevolusi. Pada saat membuat desain kita tidak hanya membuat produk dan aplikasi yang menarik saja tetapi kita juga harus memperhatikan tahapan dan proses dari desain yang kita buat.

Design Thinking adalah metodologi desain produk berdasarkan inovasi yang berfokus pada menemukan solusi untuk masalah dalam desain produk tertentu. Proses desain menggabungkan pendekatan baru yang disebut *Design Thinking* memiliki melakukan sejumlah penelitian menggunakan *Design Thinking*. Metode ini digunakan untuk menyelesaikan *user-centric* atau pengguna isu-isu terpusat. David Kelley dan Tim Brown, pendiri IDEO, sebuah perusahaan konsultan desain dengan rekam jejak inovasi produk, mempopulerkan *Design Thinking* (Susanti et al., n.d.). Memahami persyaratan pengguna aplikasi, mengumpulkan sejumlah besar ide dari diskusi yang dipimpin pengguna, dan mengambil pendekatan langsung melalui langkah-langkah proses merupakan metode pemecahan masalah yang tidak terdefinisi. Desain prototipe yang terbukti benar adalah hasil akhirnya. Prosedur ini diulang sampai desain prototipe memenuhi kebutuhan pengguna akhir dibuat. Pendekatan yang berpusat pada pengguna digunakan untuk memecahkan masalah pengembangan aplikasi menggunakan proses pembuatan ide metode *Design Thinking*. Karena hasil desain akan digunakan oleh pengguna di masa depan, strategi ini menempatkan penekanan yang signifikan pada tujuan pengguna peran.

Design Thinking, seperti yang dicirikan oleh Kelley dan Brown, adalah pendekatan pengembangan yang berfokus pada manusia yang menggunakan instrumen konfigurasi untuk menggabungkan kebutuhan individu, hasil khusus yang dapat dibayangkan, dan prasyarat pencapaian bisnis. Pemikiran desain dapat membantu dalam menyelesaikan beberapa masalah yang sulit.

Tim desain membangun suasana yang baik agar semua anggotanya dapat bekerjasama dengan baik dan menghasilkan solusi dalam memecahkan masalah yang ada. Saat tim desain bekerjasama baik dengan semua anggota penting perusahaan, mereka sering mendapat komitmen dari berbagai departemen untuk meneliti konsep baru dan mengusulkan solusi. Ingatlah bahwa bekerjasama dengan baik dan pemecahan masalah lebih dari sekadar pemikiran desain. (Fariyanto & Ulum, 2021)

Berikut adalah gambar tahapan dari metode *Design thinking*



Gambar 2.1 Tahapan Design Thinking

Metode *design thinking* terdiri dari 5 tahapan proses yaitu : *Empathize, Define, Ideate, Prototype, Test.*

2.1.5.1 Empathize

Empathize adalah metode untuk mendapatkan pemahaman dari perilaku, perasaan, pengalaman, dan keadaan pengguna. Pada fase ini penulis melaksanakan penelitian dan wawancara disekitar lingkungan tempat tinggal penulis, dan menjelaskan produk sistem yang akan dirancang kepada para beberapa warga sekitar.

2.1.5.2 Define

Proses penulis melakukan analisis dan memahami informasi yang sudah didapat melalui *Empathize* dengan maksud memutuskan masalah sebagai sudut pandang pada penelitian yang dilakukan penulis.

2.1.5.3 Ideate

Penulis mencoba untuk melakukan perumusan masalah menuju penyelesaian masalah, dan menghasilkan gagasan untuk membuat rancangan *prototype* yang tepat untuk para pengguna.

a. Site Map

Peta situs adalah denah lantai situs *web/aplikasi*. Peta Situs memberikan penyajian visual dari website dan faktor-faktor yang berbeda bisa saling berhubungan. Peta Situs memudahkan pengguna untuk menavigasi situs web dengan banyak laman berserta dengan memperlihatkan kepada pemakai peta situs konten *website*. Mirip dengan daftar isi buku, peta situs memungkinkan pemakai untuk dengan mudah mendapatkan informasi tentang *website*.

2.1.5.4 Prototype

Pada tahap ini penulis melakukan rancangan awal untuk membuat *prototype UI/UX petshop* dengan menyesuaikan kebutuhan yang dibutuhkan oleh para pengguna dan rancangan *prototype* ini nantinya, pengguna akan diuji agar penulis mendapatkan langkah untuk kekurangan dan kelebihan pada sistem ini agar dapat penulis sempurnakan nantinya.

a. Wireframe

Wireframe adalah bingkai atau gambar mentah untuk menyusun komponen elemen yang terdapat dalam suatu aplikasi/produk, baik itu halaman web atau aplikasi seluler. *Wireframe* berfokus pada penentuan tata letak, persyaratan fungsional, dan konten

2.1.5.5 Test

Penulis melakukan pengujian kepada sistem *UI/UX petshop* yang sudah dirancang, para pengguna nantinya akan mencoba menggunakan sistem ini pengujian dilakukan untuk mendapatkan tanggapan dari pemakai yang beentangan pada desain akhir yang berbeda pada saat dibuat selama proses prototipe sebelumnya.

2.1.6 Evaluasi

Proses pengumpulan data untuk memastikan sejauh mana suatu kegiatan telah dilakukan umumnya disebut sebagai evaluasi. Evaluasi benar-benar bermanfaat atau membantu karena dapat menentukan tingkat pekerjaan dan juga mengevaluasi apa yang telah dilakukan atau dikerjakan. Ini mengukur pekerjaan atau hal-hal yang telah dilakukan. Metode sistematis untuk menentukan atau membuat keputusan tentang sejauh mana suatu program atau sistem aplikasi telah dicapai adalah definisi lain dari evaluasi.

Pertumbuhan dan kemajuan menuju tujuan atau nilai yang ditetapkan adalah fokus evaluasi. Ide evaluasi adalah proses menentukan apakah suatu strategi berhasil atau tidak untuk mencapai tujuan perusahaan. Evaluasi suatu proyek, misalnya. Tujuan dan kemajuan proyek adalah dievaluasi, apakah sudah terpenuhi atau belum, apakah sudah dilaksanakan sesuai dengan rencana, dan jika belum, apa yang perlu dilakukan untuk memenuhinya.

Evaluasi adalah pengumpulan data untuk mendukung pengambilan keputusan, tetapi orang yang berbeda mengartikan hal yang berbeda dalam hal ini. Informasi tentang program, produksi, atau prosedur alternatif tertentu dapat berharga. Akibatnya, evaluasi bukanlah aspek baru dari keberadaan manusia karena itu selalu ada. Seseorang yang telah melakukan sesuatu pasti akan menilai apakah tindakannya sejalan dengan niat awalnya. (MZ, 2016)

Dalam melakukan audit, ada langkah-langkah yang harus diselesaikan dalam melakukan audit, di antaranya ada urutan atau proses dasar sebelum melakukan audit, yang dibagi menjadi dua fase, khususnya langkah awal: dengan memunculkan ide baru dan melakukan penelitian orisinal. Konsep direncanakan dengan cermat sebelum ditulis, dan perlu diperiksa dengan memeriksa naskah, yang dilakukan saat pesan sedang diucapkan. Langkah kedua, pengujian, melibatkan mendapatkan umpan balik atau komentar untuk melihat seberapa baik pesan tersampaikan. Meskipun setiap penilai memiliki tahapan yang unik dalam proses evaluasi, ini tidak meniadakan tujuan dari kegiatan evaluasi itu sendiri.

2.1.7 Usability Testing

Usability Testing Merupakan sebuah proses evaluasi untuk kegunaan produk yang meliputi bagian pengguna sehingga mereka dapat mempelajari dan menggunakan produk untuk mendapatkan kepuasan, kenyamanan, efektivitas, dan efisiensi ketika menggunakan suatu produk secara keseluruhan

Evaluasi adalah pengumpulan data untuk membantu ketika ada ketidaksepakatan mengenai siapa harus membuat keputusan. Ini dapat mencakup informasi tentang program, produk, atau prosedur alternatif tertentu (Karengke et al., 2022). Dengan kata lain, tes kegunaan mengukur efisiensi, kemudahan belajar, dan teknik mengingat kembali interaksi.

Pengguna akan pergi dan bahkan tidak mengunjungi situs tersebut jika sebuah situs web sulit digunakan. Jika tampilan halaman beranda tidak menyampaikan informasi yang membingungkan, orang tidak akan mengunjungi *website* tersebut. Situs *web* perlu mempersiapkan cara yang paling ekonomis, sehingga memudahkan orang untuk menggunakan situs *web*.

Istilah "kegunaan" juga mengacu pada metode untuk meningkatkan kemudahan penggunaan selama proses desain. *Usability testing* merupakan atribut kualitas yang menggambarkan atau mengukur kemudahan penggunaan suatu antarmuka (*interface*). (Pitri & Abdillah, n.d.)

Faktor yang menentukan besar atau tidaknya suatu aplikasi adalah kemudahan penggunaannya. *Usability* menurut Jakob Nielsen, merupakan salah satu faktor yang menentukan seberapa sederhana aplikasi tersebut digunakan. Kemudahan interaksi akan dipengaruhi oleh antarmuka yang dirancang dengan baik. Ini juga memiliki potensi untuk meningkatkan nilai dalam hal kepuasan pengguna. Efektivitas, efisiensi, dan kepuasan adalah tiga komponen pengukuran kegunaan (ISO, 1998). Parameter ini tercantum dalam ISO 9241-11:

1. Akurasi dan penyelesaian yang efektif, akurasi pemakai untuk meraih maksud tertentu dan kemampuan mereka untuk menanggulangi tugas. Jumlah kesalahan yang dibuat oleh pengguna saat menggunakan aplikasi digunakan untuk menghitung kriteria ini.
2. Efisiensi adalah kekuatan atau usaha yang dilakukan oleh pemakai untuk mencapai tujuan tertentu. Kriteria ini biasanya diukur dalam satuan waktu.
3. Kepuasan merupakan tidak adanya ketidakcocokan serta perilaku produk yang positif.

2.1.7.1 Metode Evaluasi *Usability*

Dalam bukunya Panayiotis Zaphiris menjelaskan metode penilaian kegunaan yang berpusat pada pengguna. Metode ini mencakup pengujian kegunaan, pengujian kegunaan, kueri

kegunaan, dan model/metrik kegunaan. Masing-masing dari empat metode kegunaan mencakup berbagai metode untuk mengevaluasi kegunaan.

2.1.8 Figma

Ketika mendesain desktop, aplikasi seluler, situs web, dan alat lainnya, salah satu alat desain yang paling banyak digunakan adalah Figma. Sebagai aturan umum, Figma digunakan secara luas oleh individu yang bekerja di *UI/UX*, komposisi situs *web*, dan bidang lain yang sebanding. Figma memiliki keuntungan memungkinkan banyak orang untuk mengerjakan tugas yang bersamaan dengan waktu yang tepat, terlebih bila mereka berada di lokasi yang berbeda, selain menjadi berfungsi penuh seperti *Adobe XD*. Karena kemampuan aplikasi figma, ini dapat disebut sebagai kerja tim.

2.2 Penelitian Terdahulu

Barley Vallendito membuat aplikasi Android yang didasarkan pada antarmuka pengguna dan pemodelan pengalaman pengguna. Metode ini berdasarkan data sehingga pengguna dapat mempelajari dan menggunakan aksara Jawa dengan lebih mudah. Selain itu, dengan menggunakan Design Thinking, penelitian ini menggunakan metode ini untuk membuat aplikasi menerjemahkan aksara latin ke bahasa Jawa..(Vallendito, n.d.)

Penelitian ini akan melihat seberapa baik aplikasi android bekerja dan bagaimana orang dapat menggunakannya di masa depan. Kami akan menggunakan pemikiran desain untuk membantu kami mempelajari lebih lanjut tentang cara orang menggunakan aplikasi. (Anandhi Tristiaratri et al., n.d.)

Gavrila Vania Tjiabrata Dengan berinovasi untuk menciptakan nilai tambah bagi pelanggan yang selaras dengan kebutuhan pelanggan berupa kemudahan dan kecepatan menerima liputan melalui website perusahaan, metode *design thinking* berhasil merancang keberlangsungan bisnis.(Gavrila Vania Tjiabrata, 2016)

Tommy Aland Saputra Dengan meningkatkan nilai komponen proposisi nilai, pemikiran desain dapat mendorong inovasi dalam model bisnis: kebaruan, individualisasi, kinerja, pencapaian tujuan, dan desain. Perusahaan dapat memasukkan kreasi bersama ke dalam komponen hubungan pelanggan. Perusahaan dapat memasukkan aktivitas untuk memecahkan masalah dalam elemen kegiatan utama.(6727-12582-1-SM, n.d.)

Kesimpulan dari penelitian ini adalah penerapan metode *Design Thinking* untuk memvalidasi ide *Startup Find a Master* dinilai berhasil karena berdasarkan hasil survey yang telah didapatkan. Pada tahap *mining* pertama dibagikan kuisioner yang menunjukkan bahwa siswa mengalami kesulitan dalam berkomunikasi dengan guru, kemudian ide penelitian tentang startup guru dibuat prototipe dan diujicobakan pada manusia menggunakan dan menghitung hasil tes. oleh alat SUS atau kegunaan sistem. Dari skala tersebut rata-rata skor SUS adalah 79,9 yang kemudian diinterpretasikan dalam tabel SUS dan termasuk dalam kategori A, kata sifat baik dan dapat diterima, oleh karena itu berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan argumentasi gagasan Warmer Pembicara disajikan sebagai prototipe yang dapat diterima. atau valid..(IMPLEMENTASI METODE DESIGN THINKING UNTUK VALIDASI IDE, n.d.)

