

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Studi Sebelumnya

Terdapat beberapa penelitian yang menjadi referensi dari penelitian ini, yang pertama adalah penelitian yang dilakukan oleh Amalia dkk. [4] bertujuan untuk memberikan inovasi untuk rancang purwarupa pada aplikasi UniBook untuk kalangan mahasiswa di Universitas Islam Indonesia. Penelitian tersebut menghasilkan *prototype* yang di dalamnya terdapat tampilan aplikasi dari UniBok. Penelitian selanjutnya yang menjadi referensi bagi peneliti adalah penelitian Adam Widianoro [5]. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melakukan desain *prototype* untuk sebuah aplikasi yang dapat membantu dalam penyebaran informasi bagi masyarakat pesisir lebih tepatnya di kota Batam. Demikian dibutuhkan karena menurut pemerintah dari Kepulauan Riau memberikan penjelasan bahwa terdapat cukup besar peluang investasi di Kepulauan Riau dan mulai merambah ke wilayah pesisir. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa proses pada metode *design thinking* dapat dimanfaatkan untuk menghasilkan sebuah *prototype* untuk pengembangan aplikasi sesuai dengan kebutuhan masyarakat pesisir.

Hampir sama dengan penelitian sebelumnya, penelitian selanjutnya adalah penelitian yang dilakukan oleh Sari dkk. [6]. Dengan tujuan yang kurang lebih sama dengan penelitian lainnya yaitu ingin membuat desain *user interface* untuk aplikasi yang mempermudah komunikasi dan kegiatan lainnya bagi mahasiswa dan dosen di UPI Cibiru. Setelah itu pada tahap terakhir yaitu *testing*, penelitian ini mendapatkan hasil bahwa aplikasi *happy class* terbukti dapat memberikan kemudahan bagi mahasiswa dan dosen untuk mengakses kegiatan perkuliahan.

Sedikit berbeda dari penelitian lainnya, penelitian selanjutnya ini terdapat beberapa hal penting yang belum dilakukan, yang dimana akan menjadi pekerjaan selanjutnya. Beberapa hal tersebut adalah analisis dari *feedback* dikarenakan terdapat catatan pengguna pada saat tahap *testing*. Penelitian ini dilakukan oleh Alfikri dkk. [7]. Hasil dari penelitian ini sementara adalah desain *user interface* pada Ayosparring sudah siap untuk di evaluasi dan diimplementasikan. Setelah itu penelitian terakhir yang menjadi referensi bagi peneliti adalah penelitian yang dilakukan oleh Wibowo [8] pada tahun 2020, penelitian ini bertujuan untuk melakukan pengembangan *platform* yang bertujuan untuk

mempermudah pengguna dari *e-commerce* yang ingin menjual dan mencari barang bekas. Hasil penelitian setelah *testing* menunjukkan bahwa desain *user interface* pada website bisnis *thrift door* menghasilkan inovasi yang dapat memecahkan masalah yang sedang dihadapi oleh calon pengguna nantinya.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Tahun	Tujuan	Metode	Hasil
1.	Amalina, Wahid, Satriadi, Farhani, Setiani[4]	2017	Melakukan inovasi untuk rancang purwarupa pada aplikasi UniBook untuk kalangan mahasiswa di Universitas Islam Indonesia.	Metode pendekatan <i>Design Thinking</i>	Sebuah <i>prototype</i> yang di dalamnya terdapat tampilan aplikasi dari UniBok.
2.	Adam, Widiatoro[5]	2019	Melakukan desain <i>application prototype</i> untuk membantu dalam penyebaran informasi bagi masyarakat pesisir.	Metode pendekatan <i>Design Thinking</i>	Proses pada metode <i>design thinking</i> dapat dimanfaatkan untuk menghasilkan sebuah <i>prototype</i> untuk pengembangan aplikasi sesuai dengan kebutuhan masyarakat pesisir.
3.	Sari, Kartina, Pratiwi, Oktariana, Nasrulloh, Zain[6]	2020	Membangun aplikasi untuk mempermudah komunikasi dan kegiatan lainnya bagi mahasiswa dan	Metode pendekatan <i>Design Thinking</i>	Aplikasi <i>happy class</i> terbukti dapat memberikan kemudahan bagi mahasiswa dan dosen untuk

			dosen di UPI Cibiru.		mengakses kegiatan perkuliahan.
4.	Alfikri, Suranto, Paputungan[7]	2020	Memberikan proses konsep visualisasi dan ide untuk membuat <i>platform online</i> berbasis web Ayosparring yang menawarkan layanan berupa <i>matchmaking</i> untuk pertandingan futsal.	Metode pendekatan <i>Design Thinking</i>	Desain <i>user interface</i> pada Ayosparring sudah siap untuk di evaluasi dan diimplementasikan.
5.	Wibowo[8]	2020	Melakukan pengembangan <i>platform</i> yang bertujuan untuk mempermudah pengguna dari <i>e-commerce</i> yang ingin menjual dan mencari barang bekas.	Metode pendekatan <i>Design Thinking</i>	Menghasilkan inovasi yang dapat memecahkan masalah yang sedang dihadapi oleh calon pengguna nantinya.

2.2. Dasar Teori

2.2.1 *User Experience*

Pengalaman pengguna atau *User Experience* (UX) pada dasarnya masih merupakan gagasan yang sulit dipahami dikarenakan masih memiliki definisi yang beragam, dengan banyaknya upaya untuk mengembangkan pandangan tentang UX. Oleh karena itu pahami terlebih dahulu pengertian dari *experience*. *Experience* merupakan refleksi yang berkelanjutan dari suatu peristiwa, yang saat ini sedang dilalui atau yang dikatakan oleh Forlizzi dan Battarbee[9] adalah aliran pembicaraan diri yang konstan. Selama seseorang tidak tertarik pada pengalaman itu sendiri tetapi pada pengalaman dalam kaitannya dengan interaktif, dan *experience* ini adalah contoh dari interaksi antara manusia dengan produk. Sedangkan untuk pengalaman dari pengguna atau *User Experience* yaitu adalah penilaian atau sebuah persepsi dari seseorang akan suatu barang, sistem atau layanan. Pengalaman dari pengguna ini dapat berbeda antara pengguna satu dengan yang lainnya. Produk yang berupa barang, sistem atau layanan itu nyaman digunakan oleh pengguna satu belum tentu nyaman digunakan oleh pengguna lainnya. Oleh sebab itu sering kali dilakukan sebuah pengujian untuk melihat apakah produk tersebut layak atau tidak digunakan dan diuji juga pengaruh yang akan terjadi.

2.2.2 *User Interface*

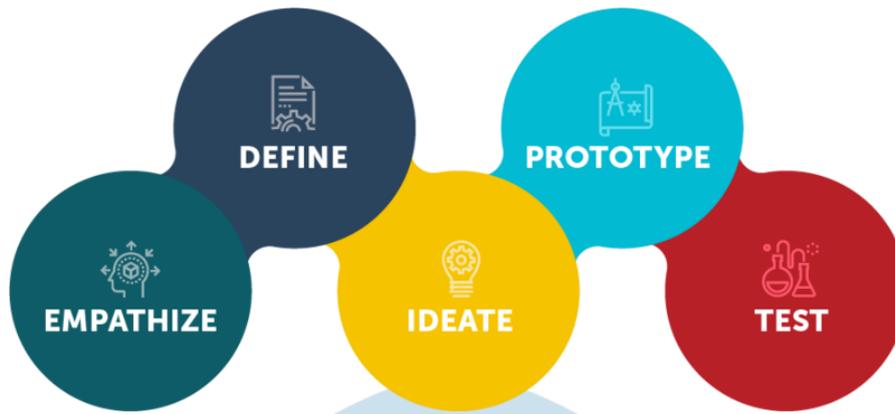
Jika pada *User Experience* berbicara mengenai apa yang pengguna rasakan ketika menggunakan suatu produk, untuk *User Interface* akan berbicara mengenai apa yang pengguna lihat dan dilakukan pengguna ketika melihat produk tersebut. Pada *user Interface*, akan terjadi interaksi antara komponen pada *e-commerce* dan pengguna akhir yang bisa juga disebut *user*. *User Interface* (UI) adalah alat yang membantu para pengguna untuk berinteraksi dengan produk atau layanan. Seperti contohnya, *user interface* yang terdiri dari elemen desain warna dan tulisan. *User interface* juga digunakan untuk melihat fungsi dari layar atau sistem yang tidak konvensional, seperti sistem yang berbasis suara. Desain *user interface* dapat didefinisikan juga sebagai interaksi antara perangkat yang digunakan dengan pengguna dengan menggunakan teknik atau perintah untuk

mengoperasikan perangkat, memasukkan data, dan menggunakan konten – konten. *User interface* berlaku untuk perangkat seperti komputer, aplikasi pada perangkat seluler dan penggunaan pada konten[10].

2.2.3 *Design Thinking*

Alasan penulis menggunakan metode *design thinking* dikarenakan pendekatan *Design Thinking* adalah sebuah pendekatan yang nantinya akan menghasilkan sebuah solusi yang berpotensi untuk sebuah masalah dengan menyediakan produk dan pelayanan yang lebih baik, dan sebuah peningkatan produktivitas dan perbaikan operasionalnya. Itu semua bertujuan untuk menangkap apa yang diinginkan calon pengguna, yang secara teknis nantinya mungkin dan layak untuk dilakukan bisnis, dan mengubahnya menjadi keduanya yaitu keuntungan untuk pelanggan dan nilai bisnis itu sendiri. Selain itu untuk waktu yang dihabiskan dalam mengimplementasikan metode ini tidak terbatas, sehingga dapat menyesuaikan dengan desain yang diinginkan oleh aplikasi yang hendak dibangun. Salah satu kunci dari *Design Thinking* adalah representasi visualnya, sehingga ide yang didapat nanti dapat berkembang menjadi nyata dan diterima. *Design thinking* sendiri memperkuat pemikiran terstruktur yang membantu proses kreatif membuat produk dan layanan baru berorientasi dan terkait dengan pengalaman dari pelanggan[11].

Dengan demikian, *design thinking* tidak hanya menjadi inovasi yang dipromosikan oleh desainer, tetapi juga menawarkan model proses dan juga perangkat baru yang membantu meningkatkan, mempercepat, dan memvisualisasikan setiap proses kreatif, yang dilakukan tidak hanya oleh desainer, tetapi juga dalam multidisiplin tim dalam organisasi apapun. Terdapat juga istilah lain dari *design thinking* yaitu kombinasi dari “pemikiran” dan juga “desain”, sehingga menawarkan bidang bidang seperti inovasi[12]. Di bawah ini terdapat tahapan pada metode *design thinking* yang ditunjukkan pada Gambar 2.1[8].



Gambar 2.1 Tahapan *Design Thinking*[13]

a. *Empathise*

Pada tahap pertama ini peneliti akan melakukan pemahaman lebih dalam mengenai masalah yang dihadapi dan mencari informasi lebih dalam apa yang dirasakan oleh pengguna, biasanya dilakukan dengan observasi atau wawancara secara langsung[14].

b. *Define*

Setelah mendapatkan informasi lebih dalam mengenai permasalahan yang terjadi, maka tahap selanjutnya yang dilakukan adalah melakukan analisis dari informasi yang sudah didapatkan. Dari analisis ini maka akan mendapatkan tujuan utama dari pembuatan desain *user interface*.

c. *Ideate*

Pada tahap ketiga ini akan dilakukan pencarian solusi yang sesuai dengan analisis dan masalah tadi. Terdapat banyak sekali teknik yang dapat digunakan untuk melakukan tahap ini, seperti *brainstorming*, *worst possible idea*, *brainwriting*, dan *SCAMPER*[15].

d. *Prototype*

Dari hasil analisis dan rancangan ide yang sudah dibuat dan didapatkan maka tahap selanjutnya adalah melakukan desain *user interface* pertama yang akan dirancang untuk mengatasi masalah yang sudah dianalisis sebelumnya.

e. *Testing*

Setelah tampilan untuk *user interface* sudah jadi sesuai dengan kebutuhan dan keinginan, maka pada tahap ini akan dilakukan pengujian secara langsung di lapangan.

2.2.4 *In-Depth Interview dan Usability Testing*

In-Depth Interview adalah salah satu bagian dari riset yang berbasis jawaban verbal dari pemahaman *user* akan suatu hal (kualitatif). *In-Depth Interview* adalah interaksi yang bertujuan di mana untuk penyelidik mencoba mempelajari apa yang diketahui orang lain tentang suatu topik, untuk menemukan dan mencatat apa yang telah dialami orang tersebut, apa yang dia pikirkan dan rasakan tentang topik tersebut, dan apa signifikansi atau makna yang mungkin mereka miliki. Seseorang mengajukan pertanyaan; seseorang merespon, pengalaman, pendapat dan persepsi dibagikan. Wawancara dalam penelitian cukup berbeda dengan berkomunikasi sehari – hari. *In-Depth Interview* membutuhkan rancangan yang tergambar dengan baik dan membutuhkan banyak persiapan, perilaku yang terarah dan mendengarkan dengan penuh perhatian. Setelah itu pelaku dari wawancara ini harus mengumpulkan data yang memungkinkan analisis mendalam dan menghasilkan temuan. [16]

Usability testing adalah teknik yang banyak digunakan untuk mengevaluasi kinerja pengguna dan penerimaan produk dan sistem. Teknik ini diperkenalkan pada akhir 1980-an dan menjadi populer dalam dekade terakhir. Empat tren utama dalam *usability testing* meliputi: format dan metode pelaporan umum untuk industri; Aplikasi internet dan pengujian situs web; pengujian perangkat seluler dan genggam; dan pengujian di lingkungan yang lebih naturalistik seperti rumah simulasi dan ruang kelas. Di abad ke-21, metode pengujian kegunaan yang 'cepat dan bersih' diperlukan untuk menyediakan data yang valid dan andal tentang seberapa baik orang menggunakan produk dan sistem, dan bagaimana mereka suka menggunakannya[17].