

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

User Interface dan *User Experience* yang baik merupakan sebuah komponen penting dalam kesuksesan suatu *website* atau aplikasi *mobile*. Merancang UI/UX yang baik diperlukan proses pembuatan dan pemikiran yang terstruktur.

Dua penelitian telah membahas performa aplikasi M.Tix dari segi *User Interface* dan *User Experience* dengan menggunakan metode *Usability Testing*, *System Usability Scale* (SUS) dan *User Experience Questionnaire* (UEQ) [7][8]. Metode SUS mendapatkan nilai sebesar 54,4 *grade scale* F dengan tingkat penerimaan pengguna rendah. UT mendapatkan hasil bahwa masih adanya pengguna yang mengalami kesalahan dalam melakukan tugas saat menggunakan aplikasi M.Tix. Evaluasi UEQ menunjukkan variable *perspicuity*, *Dependability*, dan *Stimulation* mendapatkan hasil *below average* sedangkan *Attractiveness*, *Efficiency*, dan *Novelty* masuk ke dalam kategori *bad*. Skala penilaian UEQ mencakup 5 kategori dengan urutan dari yang terbaik yaitu *excellent*, *good*, *above average*, *below average*, dan yang terburuk adalah kategori *bad*.

Menggunakan metode *Design Thinking*, dilakukan perancangan ulang antarmuka aplikasi M.Tix [7]. Terdapat lima tahapan, yaitu *emphatize*, *define*, *ideate*, *prototype*, dan *test*. Metode ini menghasilkan rancangan desain baru dengan hasil UEQ yang meningkat. Variabel *Attractiveness*, *Perspiciuity*, dan *Dependability* mendapatkan penilaian *excellent*. Variabel *Stimulation* mendapatkan nilai *good*. Variabel *Novelty* mendapatkan nilai *above average*. Hasil tersebut telah menunjukkan peningkatan pada performa antarmuka M.Tix dengan rancangan desain baru.

Beberapa jurnal telah berhasil menunjukkan efektivitas metode *Design Thinking* dalam menyelesaikan permasalahan antarmuka [9][10][11][12][13]. Jurnal pertama berhasil menerapkan metode *Design Thinking* dalam menyelesaikan

permasalahan pada aplikasi basis data perusahaan sosial Sekar Kawung. Jurnal kedua pada permasalahan aplikasi pemesanan tiket travel dan pengiriman barang Jaya Indah Perkas. Jurnal ketiga permasalahan pada aplikasi Siakadu Mahasiswa. Jurnal ke empat pada permasalahan aplikasi jasa perusahaan GMS. Jurnal kelima pada permasalahan Campus Academic Information System (SIMAK) di Universitas Siliwangi.

Beberapa jurnal menerapkan proses pembuatan *empathy maps* pada tahap *empathize*[14]. Tahap ini terdiri dari empat aspek yaitu, *says, think, feels, dan does*. *Empathy maps* dirancang berdasarkan data yang telah dikumpulkan dengan beragam metode. Metode yang digunakan jurnal-jurnal tersebut seperti survei, wawancara, dan UEQ. *Empathy maps* digunakan untuk mengidentifikasi permasalahan yang dihadapi pengguna sebagai bahan perancangan solusi desain.

Salah satu jurnal menggunakan pembuatan *pain points* pada tahapan *define* dalam metode *Design Thinking*[15]. *Pain point* ini berhasil mendapatkan tujuh permasalahan yang ditemukan pada desain *website* CROWDE, yang terbukti telah membantu perancangan *solution idea, prioritization idea, dan Crazy 8's* pada tahapan selanjutnya yaitu *ideate*.

Selain metode *Design Thinking* terdapat metode *user centered design* (UCD) yang berhasil digunakan untuk menyelesaikan permasalahan UI/UX mereka [16]. Metode ini berhasil membantu proses perancangan hingga pembuatan tujuh *wireframe* yang selanjutnya diubah menjadi perancangan bersifat *high fidelity*.

Penggunaan *User Experience Questionnaire* (UEQ) membantu dalam penilaian yang mencakup enam aspek yaitu, *Attractiveness, Perspicuity, Efficiency, Dependability, Stimulation, dan Novelty* [17], [18]. UEQ berhasil membantu proses perancangan desain pada dua jurnal dengan memberikan penilaian akurat mengenai performa antarmuka terhadap aplikasi pemesanan tiket bioskop E-Rapor.

Jurnal berjudul Perancangan UI/UX Aplikasi Booking Self Photo Studio Menggunakan Metode Design Thinking[19] memanfaatkan penggunaan *user persona* dalam identifikasi kebutuhan pengguna. Pemanfaatan *user persona* ini telah membantu proses secara keseluruhan penelitian tersebut untuk menghasilkan solusi-solusi baru dalam peningkatan aplikasi booking Self Photo Studio.

Tabel 2. 1 Tinjauan Pustaka

No	PENELITI	PLATFORM	PENGGUNA	METODE PENELITIAN	METODE PENGUMPULAN DATA	METODE PENILAIAN	TOOLS UI	HASIL PENELITIAN
1	Fatih Bagus Andhika.dkk (2023)[7]	<i>Mobile</i>	Masyarakat Umum	<i>Design Thinking</i>	<i>User Experience Questionnaire (UEQ)</i>	<i>User Experience Questionnaire (UEQ)</i>	-	Menghasilkan rancangan ulang desain UI/UX aplikasi M.Tix dengan peningkatan hasil penilaian UEQ dari desain awal
2	I. Darmawan, dkk (2022)[9]	<i>Website & Mobile</i>	Mahasiswa & Mahasiswi Universitas Siliwangi	<i>Design Thinking</i>	<i>User Experience Questionnaire (UEQ)</i>	<i>User Experience Questionnaire (UEQ)</i>	-	Rancangan desain UI/UX SIMAK WEB dan SIMAK MOBILE dengan peningkatan skor penilaian UEQ
3	B.Suratno,dkk (2022)[10]	<i>Website</i>	Pegawai GMS Service Company	<i>Design Thinking</i>	<i>Interview 5W+1H</i>	<i>Online Questionnaire</i>	-	Rancangan desain UI/UX berbasis <i>website</i> untuk GMS

								Service Company
4	F.Kurnianto, dkk(2022)[13]	<i>Mobile</i>	Pegawai Perusahaan Sosial Sekar Kawung	<i>Design Thinking</i>	<i>Interview</i>	Pengujian secara langsung	Figma	Rancangan antarmuka aplikasi <i>mobile</i> untuk meningkatkan pengalaman pengguna pegawai pada aplikasi Basis Data Sekar Kawung
5	G.Nabila, dkk (2022)	<i>Mobile</i>	Masyarakat Umum	<i>Design Thinking</i>	<i>Research</i> dari jurnal yang sudah ada	kuisisioner	Figma	Rancangan baru UI UX Aplikasi Jaya Indah Perkas
6	F.C.Wardana, dkk (2022)[11]	<i>Mobile</i>	Mahasiswa	<i>Design Thinking</i>	Kuisisioner	<i>System Usability Scale (SUS)</i>	-	Prototipe desain UI/UX baru aplikasi Siakadu Mahasiswa
7	D. Ariska, dkk (2022)[14]	<i>Mobile</i>	Masyarakat Umum	<i>Design Thinking</i>	Kuisisioner, Observasi, dan Studi Pustaka	<i>System Usability Scale (SUS)</i>	Figma	Desain UI/UX aplikasi Lasada baru dengan peningkatan fungsionalitas, dan statisfikasi

8	R.I. Syabana, dkk (2020)	<i>Mobile</i>	Masyarakat Umum	<i>Design Thinking</i>	<i>Interview</i>	<i>Usability Testing</i>	Figma	Desain baru UI/UX Aplikasi Kotakku
9	S. Nurjanah, dkk (2022)[20]	<i>Website</i>	Mahasiswa Daerah Purwakarta	<i>Design Thinking</i>	Kuisisioner	<i>System Usability Scale (SUS)</i>	-	Rancangan UI/UX berbentuk website untuk Organisasi Kampus Daerah Purwakarta
10	A.R.R.Putri, dkk (2023)[8]	<i>Mobile</i>	Masyarakat Umum	<i>Usability Testing & System Usability Scale</i>	<i>Usability Testing</i>	<i>System Usability Scale (SUS)</i>	Figma	Rancangan perbaikan desain UI/UX Aplikasi <i>mobile</i> M.Tix
11	I.M.P.D. Putra, dkk (2023)	<i>Website</i>	Masyrakat Umum	-	-	-	Figma	Prototipe rancangan UI/UX desain website <i>booking</i> hotel UINAP.
12	N.N. Arisa, dkk (2023)[15]	<i>Website</i>	Petani	<i>Design Thinking</i>	<i>Interview</i>	<i>Single Ease Question (SEA)</i>	Figma	Prototipe rancangan desain UI/UX Website CROWDE
13	Y.I. Hasari, dkk (2022)[16]	<i>Mobile</i>	Masyarakat Umum	<i>User Centered Design (UCD)</i>	Studi Pustaka	Uji Coba Skenario	Figma	Rancangan antarmuka aplikasi Cinema Tiket

14	R.S.N.P. Fasabuma, dkk (2020)[17]	<i>Mobile</i>	Masyarakat Umum	<i>User Experience Questionnaire (UEQ) & HE</i>	<i>User Experience Questionnaire (UEQ)</i>	<i>Heuristic Evaluation (HE)</i>	-	Evaluasi performa UI/UX aplikasi Cinema 21 dan Cinepolis Indonesia
15	I.R.D. Putra, dkk (2023)[18]	<i>Website</i>	Guru	<i>Design Thinking</i>	<i>Interview</i>	<i>User Experience Questionnaire (UEQ)</i>	Figma	Rancangan desain prototipe UI/UX E-Rapor
16	Y.E. Achyani, dkk (2024)[19]	<i>Website</i>	Masyarakat Umum	<i>Design Thinking</i>	<i>Interview, Observasi, Kuesioner, Studi Pustaka</i>	<i>System Usability Scale (SUS)</i>	Figma	Rancangan prototipe desain UI UX website booking Self Photo Studio

Penelitian yang akan dilakukan memiliki beberapa perbedaan dengan penelitian yang telah di cantumkan pada tinjauan pustaka ini. Penelitian ini akan dimulai dengan melakukan evaluasi bukan hanya satu seperti pada penelitian di atas, namun tiga aplikasi pemesanan tiket biokop yang cukup populer di pasar digital Indonesia. Tiga aplikasi tersebut adalah M.Tix, Tix.Id, dan CGV Cinemas Indonesia. Evaluasi akan menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ), dimana hasil evaluasi dari ketiga aplikasi tersebut akan digunakan sebagai *benchmark* rancangan antarmuka yang akan dibuat. Berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya, penelitian ini akan berfokus pada perancangan antarmuka baru, bukan melakukan *re-design* antarmuka yang sudah ada.

