

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

Berikut merupakan penelitian terdahulu yang saya jadikan sebagai referensi dalam penelitian. Beberapa tinjauan dalam dilihat pada table dibawah ini.

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Penelitian	
1	Penulis	Muhammad Syarif Hartawan
	Judul	Penerapan <i>User Centered Design</i> (UCD) Pada Wireframe Desain <i>User Interface</i> dan <i>User Experience</i> Aplikasi Sinopsis Film
	Tahun	2022
	Metode	<i>User Centered Design</i>
	Hasil	Penggunaan metode UCD pada pembuatan desain wireframe mampu memberikan tata letak yang baik dari letak navigasi terhadap aplikasi android sinopsis film, selain tata letak yang tersusun rapi, terdapat juga informasi desain guna kebutuhan pengguna pada saat untuk mencari informasi saat simulasi proses desain awal terhadap rancangan UI/UX versi terakhir juga bisa dilakukan dengan baik.(Hartawan, 2022)

2	Penulis	Dadio Satriotomo Mubiarto, R. Rizal Isnanto, Ike Pertiwi Windasari
	Judul	Perancangan <i>User Interface</i> dan <i>User Experience</i> (UI/UX) pada Aplikasi “BCA Mobile” Menggunakan Metode <i>User Centered Design</i> (UCD)
	Tahun	2023
	Metode	<i>User Centered Design</i> dengan metode pengujian <i>System Usability Scale</i> (SUS)
	Hasil	Perancangan dari aplikasi BCA Mobile telah disesuaikan dengan kebutuhan dan keiginan dari pengguna berdasarkan jawaban kuesioner yang telah dibagikan. Kemudian hasil pengujian menggunakan metode pengujian <i>System Usability Scale</i> yang dilakukan sebelum dan sesudah perancangan desain ulang menunjukkan bahwa responden merasa puas. Hal ini ditunjukkan dengan persentase yang didapatkan naik dari 52% menjadi 80%.(Mubiarto et al., 2023)
3	Penulis	Nahdita Fitriani Hakim, Dihin Muriyatmoko, Anisa Dzulkarnain
	Judul	Analisis Dan Perancangan UI/UX Website Royo La-Tansa Mart Menggunakan Metode <i>User Centered Design</i> (UCD)
	Tahun	2022

	Metode	<i>User Centered Design</i> dengan metode pengambilan data berupa wawancara dan kuesioner
	Hasil	Penelitian ini membawakan sebuah hasil yang dimana website Roya La-Tansa Mart memiliki kualitas yang cukup baik yaitu 81,8% untuk <i>learnability</i> , 79,5% untuk <i>Efficiency</i> , 82,6% untuk <i>Memorability</i> , 80,6% untuk <i>Errors</i> , dan 80,9% untuk <i>Satisfaction</i> , sehingga rata-rata keseluruhan mencapai 81,08%. Dan hasil dari perhitungan <i>usability</i> menunjukkan bahwa adanya peningkatan dari <i>website</i> yang lama.(Hakim et al., 2022)
4	Penulis	Adzhal Arwani Mahfudh, Wahyu Rizqy Saputra
	Judul	Perancangan <i>User Interface User Experience</i> Aplikasi E-Ngaji Berbasis Android Menggunakan Metode <i>User Centered Design (UCD)</i> Pada TPQ
	Tahun	2022
	Metode	<i>User Centered Design</i> dengan metode pengujian <i>Cognitive Walkthrough</i>
	Hasil	Penyempurnaan aplikasi dengan uji <i>usability</i> menggunakan metode <i>cognitive walkthrough</i> dinilai efektif dalam mengetahui kepuasan user dalam menggunakan aplikasi E-Ngaji. Melalui uji <i>usability</i> pula, peneliti dapat mengidentifikasi masalah yang dialami user selama menggunakan aplikasi E-Ngaji sekaligus

		mengetahui rekomendasi perbaikan yang diperlukan.(Mahfudh & Saputra, 2022)
5	Penulis	Henry Bastian, Godham Eko Saputro, Auria Farantikan Yogananti
	Judul	Desain <i>User Interface</i> Game Fairplay Poker Menggunakan Metode Ucd (<i>User Centered Design</i>)
	Tahun	2021
	Metode	<i>User Centered Design</i>
	Hasil	Membuat desain <i>User Interface</i> melalui proses yang sesuai dengan spesifikasi yang diharapkan oleh pengguna. Dan membuat desain ilustrasi yang dapat mengurangi masalah besaran file.(Bastian & Saputro, 2021)

2.2. Landasan Teori

2.2.1. *User Interface* (UI)

User Interface (UI) merupakan tampilan visual pada website, aplikasi mobile, atau software yang menjembatani antara pengguna dengan system. Menurut Shneiderman et al., UI mencakup elemen-elemen seperti tata letak, warna, ikon, dan tombol yang dirancang untuk meningkatkan keterlibatan pengguna (Ahuja, 1999). UI yang baik harus mempertimbangkan prinsip estetika, fungsionalitas, serta aksesibilitas agar mudah dipahami dan digunakan oleh berbagai tipe pengguna.

Desain antarmuka pengguna (UI) harus memperhatikan aksesibilitas bagi individu dengan berbagai keterbatasan. Sebagai contoh, memilih kontras warna yang tepat sangat penting untuk membantu pengguna dengan gangguan penglihatan agar dapat memahami konten yang disajikan dengan lebih baik. Oleh karena itu, perancangan UI sebaiknya tidak hanya berorientasi pada aspek estetika, tetapi juga mengutamakan kenyamanan bagi semua pengguna.

2.2.2. *User Experience* (UX)

User Experience (UX) merupakan interaksi pengguna dengan layanan, termasuk persepsi, emosi, dan respons pengguna dalam penggunaan. UX melibatkan aspek usability (kemudahan penggunaan), desirability (daya tarik), dan accessibility (aksesibilitas) (Kraft, 2012). Pengalaman pengguna yang positif dapat meningkatkan retensi pelanggan dan kepuasan pengguna terhadap produk digital yang digunakan.

Menurut Mike Gaultieri, menyatakan bahwa untuk menciptakan pengalaman pengguna yang efektif, penting bagi pengembang aplikasi untuk memahami pengguna, mendesain dengan hati-hati, melakukan pengujian secara rutin, dan mengintegrasikan desain pengalaman pengguna ke dalam siklus pengembangan (Gaultieri, 2009). Kualitas UX yang baik juga harus memperhatikan aksesibilitas, seperti menyediakan navigasi yang intuitif dan antarmuka yang ramah bagi semua kalangan.

2.2.3. User Centered Design (UCD)

User Centered Design (UCD) adalah pendekatan desain yang berfokus pada kebutuhan, keinginan, dan keterbatasan pengguna dalam seluruh proses perancangan. UCD memastikan bahwa desain dibuat berdasarkan hasil riset pengguna, pengujian *prototype*, dan iterasi desain yang berkelanjutan (Torenvliet, 2008). Prinsip utama dari UCD mencakup pemahaman mendalam tentang pengguna, desain berbasis skenario, serta evaluasi yang dilakukan secara terus-menerus.

Tahapan-tahapan pada UCD meliputi penelitian pengguna, perancangan *prototype*, pengujian kegunaan, serta iterasi desain berdasarkan umpan balik yang diperoleh dari pengguna. Setelah itu, dilakukan mengembangkan wireframe atau *prototype* yang akan diuji oleh pengguna sebelum peluncuran desain akhir. Menurut Brian Still dan Kate Crane, pentingnya melibatkan pengguna dalam setiap tahap proses desain untuk menciptakan produk yang efektif dan memenuhi kebutuhan mereka (Still & Crane, n.d.). Oleh karena itu, pendekatan ini cocok dalam pengembangan perangkat lunak, situs web, dan produk digital lainnya.

2.2.4. Figma

Figma adalah alat desain berbasis web yang memungkinkan kolaborasi real-time antara desainer dan pemangku kepentingan lainnya. Figma merupakan platform yang umum digunakan UI/UX desainer untuk membuat *prototype* desain yang efektif (Al-Faruq et al., 2022).

Figma menawarkan berbagai fitur yang mendukung proses desain UI/UX, termasuk kemampuan untuk membuat *prototype* interaktif dan berbagi desain dengan mudah. Dengan fitur-fitur ini, Figma membantu desainer untuk fokus pada kreativitas dan inovasi dalam menciptakan pengalaman pengguna yang menarik.

2.2.5. Usability Testing

Usability Testing adalah metode yang digunakan untuk mengevaluasi seberapa mudah dan efektif suatu produk dapat digunakan oleh pengguna. Proses ini melibatkan pengamatan pengguna saat mereka berinteraksi dengan produk dan mengumpulkan umpan balik tentang pengalaman mereka. Dengan melakukan pengujian ini, desainer dapat mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan pengalaman pengguna.

Usability Testing juga dapat dilakukan dalam berbagai tahap pengembangan produk, mulai dari *prototype* awal hingga produk akhir. Hal ini memungkinkan desainer untuk melakukan iterasi berdasarkan umpan balik pengguna dan memastikan bahwa produk yang dihasilkan memenuhi kebutuhan mereka. Melalui *Usability Testing*, desainer dapat mengumpulkan data yang dapat digunakan untuk meningkatkan desain dan fungsionalitas produk (Luh Putri Ari Wedayanti et al., 2019). Dengan demikian, *Usability Testing* merupakan langkah penting dalam proses desain UI/UX yang berfokus pada pengguna.

2.2.6. *Think Aloud Protocol*

Think Aloud Protocol (TAP) adalah metode yang digunakan dalam penelitian usability untuk memahami proses berpikir pengguna saat mereka berinteraksi dengan suatu produk atau sistem. TAP memungkinkan peneliti untuk mendapatkan wawasan mendalam tentang pengalaman pengguna yang tidak dapat diperoleh hanya melalui observasi (McDonald et al., 2012). Dengan cara ini, peneliti dapat mengidentifikasi masalah yang mungkin tidak terlihat hanya dengan mengamati perilaku pengguna.

Salah satu keuntungan dari menggunakan TAP adalah kemampuannya untuk mengungkapkan kesulitan yang dihadapi pengguna dalam memahami antarmuka atau fitur tertentu. Hal ini sangat berguna dalam tahap pengujian desain, di mana umpan balik langsung dari pengguna dapat digunakan untuk memperbaiki produk. Dengan demikian, TAP berfungsi sebagai alat yang efektif untuk meningkatkan pengalaman pengguna.

2.2.7. *System Usability Scale*

Sebuah alat yang digunakan untuk mengukur tingkat kegunaan suatu sistem atau aplikasi. SUS terdiri dari sepuluh pertanyaan yang dirancang untuk mengevaluasi pengalaman pengguna secara keseluruhan. SUS adalah alat yang sederhana namun efektif untuk mengukur kegunaan dan memberikan wawasan berharga tentang pengalaman pengguna (Brooke, 2013). Dengan menggunakan SUS, organisasi dapat memperoleh

pemahaman yang lebih baik tentang seberapa baik sistem memenuhi kebutuhan pengguna dan di mana perbaikan diperlukan.

SUS memiliki keuntungan dalam hal kemudahan penggunaan dan interpretasi. Skor SUS dapat dihitung dengan cepat dan memberikan gambaran umum tentang tingkat kegunaan produk. Dengan memberikan alat yang konsisten untuk mengukur kegunaan, SUS membantu tim desain untuk melakukan perbaikan yang terfokus dan berbasis data.

2.3. Profil Perusahaan

UD Warna Warni Kimia adalah sebuah usaha dagang yang bergerak di bidang penjualan bahan kimia untuk berbagai keperluan industri dan rumah tangga. Perusahaan ini melayani penjualan dari skala eceran hingga partai besar, dengan fokus utama pada pemasaran secara offline melalui toko fisik dan jaringan distributor.

Sebagai penyedia bahan kimia, UD Warna Warni Kimia berkomitmen untuk memberikan produk berkualitas dengan harga yang kompetitif serta layanan yang dapat diandalkan. Dalam menjalankan bisnisnya, perusahaan selalu berusaha memenuhi kebutuhan pelanggan dengan menyediakan informasi produk yang jelas dan layanan yang responsif.

Namun, dengan semakin berkembangnya era digital dan meningkatnya daya saing, UD Warna Warni Kimia menghadapi tantangan dalam mempertahankan dan meningkatkan pangsa pasar. Oleh karena itu, perusahaan mulai mengadaptasi strategi pemasaran digital sebagai langkah inovatif dalam menghadapi perubahan tren belanja pelanggan.

2.3.1. Sejarah

UD Warna Warni Kimia didirikan pada tahun 2008 dengan tujuan untuk menyediakan berbagai jenis bahan kimia yang dibutuhkan oleh berbagai sektor industri dan rumah tangga. Sejak awal berdiri, perusahaan ini menjalankan bisnisnya dengan sistem pemasaran secara offline, melayani pelanggan dari skala kecil (eceran) hingga skala besar (partai besar).

Pada awal operasionalnya, UD Warna Warni Kimia berkembang dengan cukup baik berkat jaringan pemasaran yang kuat dan loyalitas pelanggan. Kepercayaan pelanggan dibangun melalui penyediaan produk berkualitas serta layanan yang cepat dan efisien.

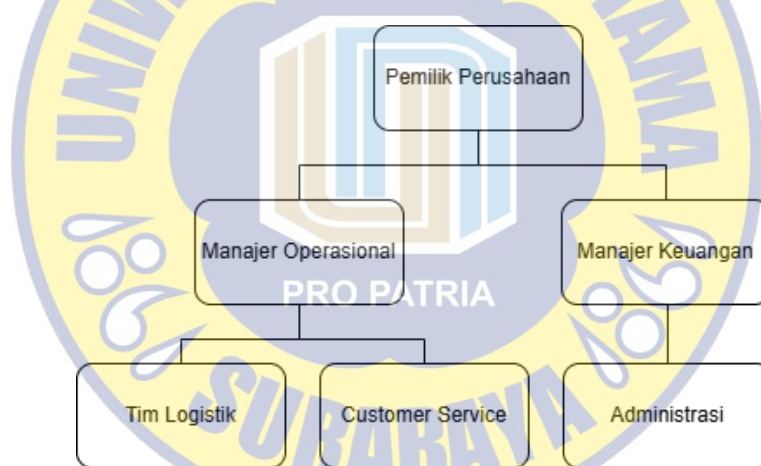
Namun, seiring berjalannya waktu, UD Warna Warni Kimia menghadapi tantangan besar dalam industri bahan kimia. Persaingan semakin ketat dengan munculnya banyak kompetitor yang telah mengadopsi strategi pemasaran digital. Perusahaan mengalami penurunan angka penjualan, terutama karena minimnya informasi produk yang tersedia bagi pelanggan.

Kondisi ini menjadi dorongan bagi perusahaan untuk mulai melakukan inovasi dalam pemasaran dan pengelolaan bisnis. Salah satu strategi yang dirancang adalah pengembangan platform digital dengan UI/UX yang lebih optimal untuk meningkatkan keterlibatan pelanggan dan memperluas jangkauan pasar.

Dengan adanya transformasi digital ini, UD Warna Warni Kimia berkomitmen untuk terus berkembang dan bersaing di era modern, memberikan pengalaman berbelanja yang lebih baik bagi pelanggan, serta meningkatkan daya saing perusahaan dalam industri bahan kimia.

2.3.2. Struktur Organisasi

Agar operasional bisnis berjalan dengan baik, UD Warna Warni Kimia memiliki struktur organisasi yang dirancang untuk memastikan setiap aspek bisnis dapat berjalan secara efisien dan efektif. Berikut adalah struktur organisasi perusahaan:



Gambar 2.1 Struktur Organisasi UD Warna Warni Kimia

Struktur Organisasi UD Warna Warni Kimia:

- **Pemilik Perusahaan**

Bertanggung jawab atas keseluruhan strategi bisnis dan pengambilan keputusan utama perusahaan.

- **Manajer Operasional**

Mengawasi kegiatan operasional sehari-hari perusahaan, termasuk manajemen stok bahan kimia, koordinasi dengan pemasok, dan pengawasan kualitas produk.

- **Customer Service**

Menangani komunikasi dengan pelanggan, memberikan informasi produk, serta menangani keluhan dan permintaan pelanggan.

- **Tim Logistik & Distribusi**

Mengatur penyimpanan, pengemasan, dan distribusi bahan kimia kepada pelanggan sesuai dengan pesanan yang diterima.

- **Manajer Keuangan & Administrasi**

Mengelola keuangan perusahaan, termasuk pencatatan transaksi serta pelaporan keuangan mingguan, bulanan, dan tahunan.

