

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI

2.1. Tinjauan Pustaka

Dalam penelitian ini dilakukan berdasarkan beberapa pustaka terdahulu yang menjadi ide dasar dan pedoman pendukung dan pembanding dalam pembuatan skripsi ini diantaranya :

1. Niluh Yasmiati (2023) dengan judul “Implementasi Metode *Design Thinking* Dalam Perancangan UI/UX Sistem Informasi Kearsipan Pada PT. Trisakti Pilar Persada”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa tinggi Tingkat keberhasilan perancangan *User Interface* dan *User Experience* sistem informasi kearsipan pada PT. Trisakti Pilar Persada menggunakan metode *Design Thinking*.
2. Azzahra Novitri Wulandari (2023) dengan judul “Magang Bersertifikat Kampus Merdeka Perancangan UI/UX Aplikasi Genius Resto Menggunakan Aplikasi Figma”. Penelitian ini menggunakan Figma untuk merancang desain UI/UX dari sisi pengguna. Selain itu proses yang digunakan dalam merancang UI/UX ini menggunakan metode Prototyping.
3. Dimas Maulana Aziz (2023) dengan judul “Magang Bersertifikat Kampus Merdeka Perancangan Desain User Interface (UI) Aplikasi Konsultasi Siswa”. Penelitian ini bertujuan untuk merancang desain *user interface* yang akan digunakan sebagai media konsultasi siswa

sesuai dengan kebutuhan yang akan diimplementasikan oleh tim programmer.

4. Herosimo Sribiko Nurjati (2022) dengan judul “Membangun Desain UI/UX Untuk *Website E-Commerce* (Studi Kasus Toko Komputer Online)”. Penelitian ini menggunakan metode *design thinking* dalam merancang desain UI/UX untuk pengembangan *website e-commerce* toko komputer online.
5. Muhammad Roihan Alazhari (2022) dengan judul “Penerapan Metode *Design Thinking* Pada Model Perancangan UI/UX Aplikasi Daur Minyak”. Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan pola desain dari aplikasi daur minyak dengan berbagai fitur yang memprioritaskan kenyamanan pengguna.
6. Bambang Sulistyanto (2022) dengan judul “Perancangan Desain User Interface (UI) Aplikasi Sasaran Kinerja Pegawai Pada Pemerintah Kabupaten Kulon Progo”. Penelitian ini menggunakan metode *Human Centred Design* yang bertujuan untuk merancang desain antarmuka pada aplikasi sasaran kinerja pegawai berdasarkan karakteristik atau kebutuhan pengguna.
7. Elda Chandra Shirvanadi (2021) dengan judul “Perancangan Ulang UI/UX Situs *E-Learning* Amikom Center Dengan Metode *Design Thinking* (Studi Kasus: Amikom Center)”. Penelitian ini menggunakan metode *design thinking* untuk mencari dan menentukan kebutuhan pengguna saat menggunakan *website* dan saat melakukan proses

research. Selain itu, dengan menggunakan metode *design thinking* dapat mengetahui apakah desain yang telah dibuat sesuai dengan tujuan dan dapat menyelesaikan masalah.

Tabel 2.1 Tabel Perbandingan Tinjauan Pustaka

Penulis/Tahun	Topik Penelitian	Metode Penelitian	Studi Kasus	Hasil/Kesimpulan
Niluh Yasmiati (2023)	Implementasi Metode <i>Design Thinking</i> Dalam Perancangan UI/UX Sistem Informasi Kearsipan Pada PT. Trisakti Pilar Persada	<i>Design Thinking</i>	<i>Website</i> Sistem Informasi Kearsipan di PT. Trisakti Pilar Persada	Dapat disimpulkan bahwa hasil pengujian <i>website</i> dengan pengukuran <i>Single Ease Question</i> (SEQ) memperoleh persentase 95% yang artinya sistem sangat mudah untuk digunakan dan <i>System Usability Scale</i> (SUS) menghasilkan skor 93.75 yang masuk pada kategori <i>Best Imagineable</i> dengan grade scale A dan secara usability dapat diterima atau layak.

Penulis/Tahun	Topik Penelitian	Metode Penelitian	Studi Kasus	Hasil/Kesimpulan
Azzahra Novitri Wulandari (2023)	Perancangan UI/UX Aplikasi Genius Resto Menggunakan Aplikasi Figma	<i>Prototyping</i>	Aplikasi Genius Resto by PT. GIT Solution	Dapat disimpulkan, semua fitur pada aplikasi mobile Genius Resto dapat berjalan dengan baik 100% sesuai dengan standar kebutuhan PT. GIT Solution
Dimas Maulana Aziz (2023)	Perancangan Desain User Interface (UI) Aplikasi Konsultasi Siswa	<i>Human Centered Design</i>	Aplikasi Konsultasi Siswa by PT. Unicam Digital Pictvres	Pengujian <i>UX Audit</i> menggunakan prinsip <i>heuristic</i> Jakob Nielsen dapat dengan cepat mendapatkan kekurangan dari desain aplikasi, serta rancangan desain aplikasi konsultasi siswa memiliki kesalahan dengan tingkat rata-rata minor

Penulis/Tahun	Topik Penelitian	Metode Penelitian	Studi Kasus	Hasil/Kesimpulan
Herosimo Sribiko Nurjati (2022)	Membangun Desain UI/UX Untuk <i>Website E-Commerce</i> (Studi Kasus Toko Komputer Online)	<i>Design Thinking</i>	Toko Komputer Online	Dapat disimpulkan, sebanyak 40% pengguna merasa mudah, 37% merasa sangat puas, 23% merasa netral (tidak sulit, ataupun tidak mudah)
Muhammad Roihan Alazhari (2022)	Penerapan Metode <i>Design Thinking</i> Pada Model Perancangan UI/UX Aplikasi Daur Minyak	<i>Design Thinking</i>	Pengelolaan Daur Minyak	Dapat disimpulkan, pengujian menggunakan uji <i>System Usability Scale</i> (SUS) dengan nilai 90, yang berarti Perancangan Aplikasi Daur Minyak telah dapat diterima oleh user

Penulis/Tahun	Topik Penelitian	Metode Penelitian	Studi Kasus	Hasil/Kesimpulan
Bambang Sulistyanto (2022)	Perancangan Desain User Interface (UI) Aplikasi Sasaran Kinerja Pegawai Pada Pemerintah Kabupaten Kulon Progo	<i>Human Centered Design</i>	Sasaran Kinerja Pegawai Pemerintah Kabupaten Kulon Progo	Dapat disimpulkan, hasil pengujian menggunakan skala <i>Likert</i> , nilai rata-rata evaluasi akhir sebesar 41,12 yang artinya terjadi peningkatan sebesar 1,06 dari nilai rata-rata evaluasi sebesar 40,06
Elda Chandra Shirvanadi (2021)	Perancangan Ulang UI/UX Situs <i>E-Learning</i> Amikom Center Dengan Metode <i>Design Thinking</i>	<i>Design Thinking</i>	Amikom Center	Dapat disimpulkan bahwa desain <i>website</i> yang baru memudahkan pengguna dalam melakukan aktivitas dalam <i>website</i> dan pengguna dapat memahami alur <i>website</i> dan dapat menjalankan tugasnya

2.2. Dasar Teori

2.2.1. Gereja Katolik

Gereja Katolik adalah umat Kristen yang meyakini dirinya sebagai gereja yang satu, kudus, katolik dan apostolik. Gereja dalam

artian gedung adalah gereja yang dibangun secara khusus untuk tempat ibadah orang Kristen, dengan bangunan dan fungsi yang telah disesuaikan untuk menunjang ibadahnya.

2.2.2. Website

Sebuah website adalah kumpulan halaman web yang saling terhubung dan dihosting pada server, dan dapat diakses melalui internet. Website dapat berisi berbagai jenis konten seperti teks, gambar, video, dan elemen multimedia lainnya.

Menurut World Wide Web Consortium (W3C), sebuah website adalah "kumpulan informasi termasuk halaman, konten multimedia, dan file lainnya, yang diidentifikasi oleh nama domain yang sama dan diterbitkan pada setidaknya satu server web."

Website digunakan untuk berbagai tujuan, seperti menyediakan informasi, mempromosikan produk atau layanan, berbagi ide dan pendapat, berkomunikasi dengan orang lain, dan melakukan transaksi bisnis. Website juga dapat digunakan untuk hiburan, pendidikan, dan jejaring sosial.

2.2.3. User Interface (UI)

UI (*User Interface*) merujuk pada tata letak grafis dan desain visual sebuah aplikasi atau situs web yang dimana *user* akan berinteraksi dengannya. Beberapa cara agar user dapat berinteraksi dengan produk atau layanan yaitu menggunakan objek-objek seperti tombol, menu, *slider*, dan formulir.

Menurut *Interaction Design Foundation*, UI "sesuatu meliputi semua hal yang dilihat, didengar, dan diinteraksikan oleh pengguna saat menggunakan produk atau layanan digital, termasuk tata letak, tipografi, gambar, ikon, dan warna yang menciptakan gaya visual produk, serta umpan balik dan efek visual yang terjadi saat pengguna berinteraksi dengannya."

Desain UI penting karena dapat sangat mempengaruhi pengalaman pengguna dalam berinteraksi dengan layanan tersebut. UI yang dirancang dengan baik dapat membuat produk atau layanan lebih menarik dan lebih mudah digunakan, sedangkan UI yang dirancang dengan buruk dapat membuat pengguna frustrasi dan mengarah pada pengalaman pengguna yang negatif.

2.2.4. *User Experience (UX)*

User Experience (UX) merujuk pada pengalaman keseluruhan yang dirasakan oleh pengguna saat berinteraksi dengan sebuah produk, layanan, atau sistem. Ini mencakup semua aspek interaksi pengguna, seperti kegunaan, aksesibilitas, estetika, dan respons emosional. UX adalah faktor kritis dalam keberhasilan produk atau layanan karena dapat mempengaruhi keterlibatan, kepuasan, dan loyalitas pengguna.

Menurut Jesse James Garrett, penulis buku "The Elements of User Experience", UX dapat dibagi menjadi lima bidang: strategi, ruang lingkup, struktur, kerangka, dan permukaan. Setiap bidang

mewakili aspek yang berbeda dari pengalaman pengguna, mulai dari visi dan tujuan keseluruhan produk (strategi) hingga desain visual dan tata letak (permukaan). Garrett menekankan pentingnya mempertimbangkan kelima bidang tersebut dalam desain sebuah produk atau layanan, karena semuanya bekerja sama untuk menciptakan pengalaman pengguna yang mulus dan efektif. Dia menulis, "Esensi dari desain pengalaman pengguna adalah menciptakan produk dan layanan dengan tampilan yang kohesif dan mudah digunakan serta mendukung tugas-tugas yang ingin dicapai pengguna" (Garrett, 2003).

2.2.5. *Design Thinking*

Design thinking adalah pendekatan pemecahan masalah yang melibatkan empati dengan pengguna, mendefinisikan kebutuhan pengguna, berideasi solusi, membuat prototipe, dan pengujian. Ini adalah pendekatan yang berpusat pada manusia untuk inovasi yang berusaha menciptakan produk, layanan, dan sistem yang dioptimalkan untuk pengalaman pengguna.

Design thinking dipopulerkan oleh perusahaan desain IDEO dan telah banyak diadopsi oleh bisnis, organisasi nirlaba, dan pemerintah di seluruh dunia. Menurut Tim Brown, CEO IDEO, "*Design thinking* adalah pendekatan berpusat pada manusia untuk inovasi yang menggabungkan alat desainer untuk mengintegrasikan

kebutuhan orang, kemungkinan teknologi, dan persyaratan untuk keberhasilan bisnis" (Brown, 2008).

Design thinking sering ditandai dengan sifatnya yang iteratif, kolaboratif, dan eksperimental. Ini melibatkan bekerja sama dengan pengguna untuk memahami kebutuhan pengguna dan bersama-sama menciptakan solusi. Proses ini biasanya melibatkan beberapa putaran ideasi dan pembuatan prototipe, dengan tujuan menguji dan menyempurnakan ide secara cepat berdasarkan umpan balik pengguna.

2.2.6. *User Persona*

User Persona adalah karakter fiksi yang mewakili pengguna umum aplikasi, situs web, atau produk lainnya. User persona dapat dibuat setelah melakukan analisis mendalam. Dalam prosedur analisis perlu berbagai fakta dan data, termasuk jenis kelamin, pekerjaan, motivasi, dan lainnya, karena itu harus tahu terlebih dahulu siapa yang akan menggunakan produk desain ini. Tujuan user persona adalah:

1. Memberikan pemahaman yang komprehensif tentang pengguna akhir produk.
2. Efektivitas dan pemahaman dalam percakapan dan pertemuan bisnis.

3. Karena pelaku perusahaan sudah mengetahui tuntutan dan tujuan pengguna, pengambilan keputusan menjadi lebih fokus dan akurat.
4. Pemahaman mendalam tentang perilaku dan kebutuhan pelanggan.
5. Memungkinkan tim desain dan manajer proyek untuk menghasilkan produk atau layanan berkualitas lebih tinggi.

2.2.7. *Customer Journey Map*

Customer Journey Map adalah cara yang digunakan untuk memetakan setiap langkah pelanggan, mulai dari tahap awal pertama kali berinteraksi hingga terjadinya transaksi. Tools ini digunakan di dunia user experience untuk memetakan pengalaman seseorang ketika menggunakan suatu produk atau jasa.

Komponen-komponen yang ada dalam *Customer Journey Map* adalah :

a. The Buying Process

Pada proses ini, penulis perlu mengambil data untuk memetakan jalur pelanggan secara akurat dari kontak pertama hingga terakhir.

b. User Action

Proses ini akan memikirkan berbagai kemungkinan tindakan yang hendak dicapai *customer* untuk sampai ke tujuannya.

c. *Emotions*

Pada proses ini, *customer* akan merasakan emosi. Sebab, setiap permasalahan pada produk yang pengguna hadapi terdapat emosi, seperti khawatir, bingung, hingga bahagia. Dengan mengetahui emosi *customer*, dapat membantu sebuah perusahaan untuk mengurangi berbagai komentar negatif yang ditujukan pada brand milik pengguna.

d. *Pain Points*

Ketika *customer* mendapatkan pengalaman yang kurang baik selama tahap pembelian, tentu ada penyebabnya (*pain points*). Dengan menambahkan komponen ini, perusahaan akan lebih mudah dalam mengidentifikasi tahapan pembelian yang membuat customer kurang nyaman dan menemukan alasan permasalahannya.

e. *Solution*

Tujuan dari komponen ini adalah untuk memperbaiki komponen dari proses pembelian yang menyebabkan terjadinya *pain points*.

2.2.8. *Empathy Map*

Empathy Map adalah sebuah *tool* atau dokumen yang dapat membantu untuk memahami pengguna dari produk. Tujuan dari *empathy map* ini adalah untuk mengetahui lebih lanjut karakteristik

pengguna produk dan membantu kamu untuk memecahkan masalah produk yang berkaitan dengan kebutuhan pengguna.

2.2.9. *System Usability Scale*

System Usability Scale adalah fase pengujian pemrograman yang dilakukan oleh para *engineer* atau *designer* dengan langsung mengikutsertakan klien yang menggunakan aplikasi dan memeriksa bagaimana klien berkolaborasi dengan aplikasi yang dibuat. Motivasi di balik *System Usability Scale* adalah untuk melacak masalah kenyamanan, mengumpulkan informasi subjektif dan kuantitatif, dan memutuskan pemenuhan klien dengan item tersebut. Metode pengujian ini merupakan salah satu evaluasi di seluruh dunia dari sudut kemudahan penggunaan yang dilihat secara abstrak oleh klien. Skor *System Usability Scale* dapat menunjukkan tingkat pengakuan klien.

System Usability Scale harus dimungkinkan di banyak format. Salah satu pilihannya adalah berubah menjadi arbiter selama pertemuan tes dan membimbing participant selama tes. Tahap ini harus dimungkinkan dengan memperhatikan serta merekam wacana penganalisis atau perkembangan tangan saat percobaan. Setelah mendapatkan hasil dari Usability Testing yang didapat oleh user, langkah selanjutnya adalah menganalisis Skor SUS berdasarkan tingkat penilaian dan nilai *Adjective*.

2.2.10. Skala Likert

Skala *Likert* adalah teknik yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala *Likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala *Likert* mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, yang dapat berupa kata-kata antara lain : Sangat Setuju (Skor 5), Setuju (Skor 4), Ragu-ragu (Skor 3), Tidak Setuju (Skor 2), Sangat Tidak Setuju (Skor 1).

Rumus perhitungan skala likert adalah dengan cara menjumlahkan skor ideal (kriterium) untuk seluruh item = 5×100 (seandainya semua menjawab Sangat Setuju). Kemudian kita misalkan jumlah skor yang diperoleh pada penelitian adalah 350 (skor setiap jawaban dikali dengan jumlah responden yang memilih jawaban tersebut). Jadi berdasarkan data itu maka tingkat persetujuan terhadap metode kerja baru itu = $(350 : 500) \times 100\% = 70\%$ dari yang diharapkan (100%).