

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Tinjauan Pustaka

Tinjauan Pustaka merupakan ringkasan dari artikel, buku, dan dokumen lainnya yang memuat teori serta pengetahuan baik yang berasal dari masa lalu maupun yang ada saat ini. Tinjauan ini disusun dengan mengorganisir materi berdasarkan topik yang diperlukan untuk penelitian.

1. *User Interface (UI)*

User Interface (UI) adalah elemen dalam suatu desain yang berkaitan dengan aspek visual dari sebuah aplikasi atau situs *web* yang dapat dilihat oleh pengguna. Antarmuka Pengguna bertujuan untuk menciptakan desain yang menarik dan memudahkan pengguna dalam mengakses aplikasi atau situs *web* tersebut [3].

2. *User Experience (UX)*

User Experience (UX) merupakan langkah dalam menghasilkan suatu produk atau sistem yang menawarkan pengalaman yang berarti dan sesuai untuk pengguna. Pengalaman Pengguna mencakup semua elemen yang terlibat dalam interaksi pengguna dengan produk, sistem, dan layanan. Tujuannya adalah untuk meningkatkan kemudahan penggunaan, aksesibilitas, dan kenyamanan yang dirasakan selama interaksi pengguna dengan produk atau sistem [4].

3. *Design Thinking*

Design Thinking adalah suatu metode yang digunakan dalam penyelesaian masalah, perancangan masalah, hingga pembentukan masalah. Bukan hanya untuk menyelesaikan suatu masalah, tetapi juga untuk merancang suatu isu. Dalam pelaksanaannya, metode ini bersifat berfokus pada manusia atau mengutamakan kepentingan manusia [5].

4. Figma

Figma adalah *platform* desain grafis khusus untuk membuat *prototype*, *user interface*, serta antar muka aplikasi. Figma banyak digunakan dalam perancangan *UI/UX* modern karena kemampuannya dalam membuat prototipe interaktif dan mendukung kerja tim secara *real – time* [6].

5. Wireframe

Wireframe adalah representasi visual dari antarmuka pengguna (*user interface*). Digunakan untuk merancang tampilan sistem sebelum dikembangkan secara menyeluruh. *Wireframe* berupa sketsa awal yang menunjukkan tata letak elemen – elemen antarmuka tanpa fokus pada warna atau detail lainnya [7].

6. Website

Website adalah kumpulan halaman situs yang biasanya terkumpul dalam sebuah *domain* atau *subdomain* tempatnya berada di dalam *world wide web (WWW)* pada internet. *Website* memungkinkan pengguna mengakses informasi kapan saja dan dimana saja [8].

7. Prototipe

Prototipe adalah representasi dari sebuah model suatu produk atau sistem. Berfungsi sebagai alat uji suatu konsep atau proses suatu produk atau sistem sebelum sistem sepenuhnya dibuat dan di publikasikan [9].

8. System Usability Scale (SUS)

System Usability Scale (SUS) adalah metode evaluasi usability yang sering digunakan untuk mengukur kemudahan penggunaan suatu sistem. SUS memiliki keunggulan berupa kesederhanaan dan kecepatan dalam pelaksanaannya. Penggunaan SUS terbukti efektif untuk mengevaluasi aplikasi mobile karena dapat memberikan skor yang mudah diinterpretasi sebagai indikator apakah sistem layak digunakan [10].

9. User Flow

User Flow adalah penggambaran dari tindakan yang dilakukan oleh pengguna saat mengoperasikan sebuah program atau *web* untuk berpindah dari satu halaman ke halaman lain. *User Flow* membantu pembuat desain *UI/UX* dalam membuat alur yang jelas dan efisien untuk pengguna pada saat mereka menavigasi sistem [11].

2.2 Penelitian Terkait

Penelitian mengenai perancangan *UI/UX* dengan pendekatan *Design Thinking* telah banyak dilakukan dalam beberapa tahun terakhir dan memberikan kontribusi besar terhadap pengembangan sistem berbasis *website* yang lebih responsif terhadap kebutuhan pengguna. Dalam penelitian [12] yang berjudul “ Perancangan Desain *UI/UX* Sistem *E-Learning* Menggunakan Metode *Design Thinking*” dalam penelitiannya mengenai sistem *e-learning* di SMKN 1 Gunung Kijang menerapkan metode *Design Thinking* dengan tahapan lengkap mulai dari *empathize* hingga *test*. Hasil evaluasi menggunakan *System Usability Scale (SUS)* menunjukkan skor sebesar 80,3 yang masuk dalam kategori “*excellent*”. Hal ini menunjukkan bahwa pendekatan tersebut efektif dalam meningkatkan kegunaan sistem dan kepuasan pengguna.

Penelitian berikutnya [13] yang berjudul “Perancangan Ulang *UI/UX* dengan Penerapan Metode *Design Thinking*” yang dipublikasikan dalam *Bulletin of Computer Science Research*. Dalam penelitian tersebut, perancangan ulang dilakukan terhadap aplikasi *mobile* pelayanan publik dengan menggunakan pendekatan *Design Thinking* untuk memaksimalkan kenyamanan pengguna dalam melakukan layanan administrasi secara daring. Penelitian ini menegaskan bahwa keterlibatan pengguna dalam setiap tahapan desain sangat berpengaruh terhadap kualitas antarmuka dan pengalaman pengguna secara keseluruhan. Hasil pengujian menunjukkan adanya peningkatan signifikan dalam skor *usability* setelah proses desain ulang dilakukan.

Selanjutnya penelitian [14] yang berjudul “*Redesign UI/UX Sistem Informasi Akademik Satya Wacana Menggunakan Metode Design Thinking*” dalam penelitian tersebut terhadap sistem informasi akademik di Universitas Kristen Satya Wacana. Penerapan tahapan *Design Thinking* pada desain ulang portal akademik mereka berhasil meningkatkan kenyamanan dan kejelasan navigasi, dengan skor *usability* yang meningkat ke kategori “*Good*”.

Hal senada juga terdapat dalam penelitian [15] yang berjudul “*Evaluasi Dan Rancang Ulang Tampilan Antarmuka Website Menggunakan Metode System Usability Scale Dan Design Thinking (Studi Kasus: Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gianyar)*”. Tidak hanya di bidang pendidikan dan layanan dokumen, pendekatan ini juga berhasil diterapkan di sektor pemerintahan. Dalam penelitiannya terhadap situs resmi Dinas Kominfo Kabupaten Gianyar berhasil meningkatkan skor *usability* dari 45,28 menjadi 88,78 setelah melalui tahapan desain ulang berbasis kebutuhan pengguna. Peningkatan ini menjadi bukti nyata bahwa desain *UI/UX* yang dirancang dengan pendekatan yang tepat mampu membuat sistem jauh lebih mudah digunakan oleh masyarakat luas.

Beginu pula dalam penelitian [16] yang berjudul “*Evaluasi dan Perbaikan Desain Antarmuka Pengguna Website Dinas Kesehatan Kabupaten Kediri Menggunakan Metode Human Centered Design*” berhasil memadukan pendekatan *Human Centered Design* dengan evaluasi *SUS*, dan berhasil meningkatkan skor kegunaan sistem menjadi 80,25 setelah dilakukan perbaikan berbasis masukan pengguna.

Menariknya, pendekatan ini tidak hanya cocok untuk sistem besar. Dalam penelitian [17] membuktikan bahwa metode ini dapat digunakan oleh pelaku UMKM. Melalui evaluasi terhadap *website* Lancar Jaya Food, mereka mencatat skor *usability* sebesar 73,35. Meskipun

skala bisnisnya kecil, penggunaan *SUS* tetap efektif untuk mengukur dan meningkatkan kualitas interaksi pengguna dengan sistem.

2.3 Tinjauan Organisasi

PT. Ridho Makmur Sentosa merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa logistik dan pengiriman barang. Perusahaan ini menyediakan layanan pengiriman domestik dengan target pasar individu maupun korporat. Seiring dengan meningkatnya kebutuhan pengguna akan layanan digital, PT. Ridho Makmur Sentosa ingin meningkatkan kualitas layanannya melalui pengembangan aplikasi berbasis *website* yang lebih *modern* dan mudah digunakan.

Namun, sistem yang ada saat ini masih belum menyediakan antarmuka pengguna yang optimal. Pengguna mengalami kesulitan dalam memperoleh informasi pengiriman serta navigasi antarmuka yang belum intuitif. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan desain yang berfokus pada kebutuhan pengguna agar aplikasi dapat memberikan pengalaman yang lebih baik.

1. Visi Dan Misi Perusahaan

a. Visi

Mewujudkan impian sebagai perusahaan jasa ekspedisi unggul dan terbaik, yakni dari segi pelayanan, keamanan, serta ketepatan harga maupun waktu pengiriman barang.

b. Misi

- 1) Memberikan pelayanan pengiriman barang yang cepat dan harga yang kompetitif.
- 2) Memprioritaskan pelayanan yang baik, seperti ketepatan waktu, ketepatan jumlah barang dan kondisi barang yang terjamin.
- 3) Menjadi perusahaan ekspedisi terbaik yang berbasis teknologi.

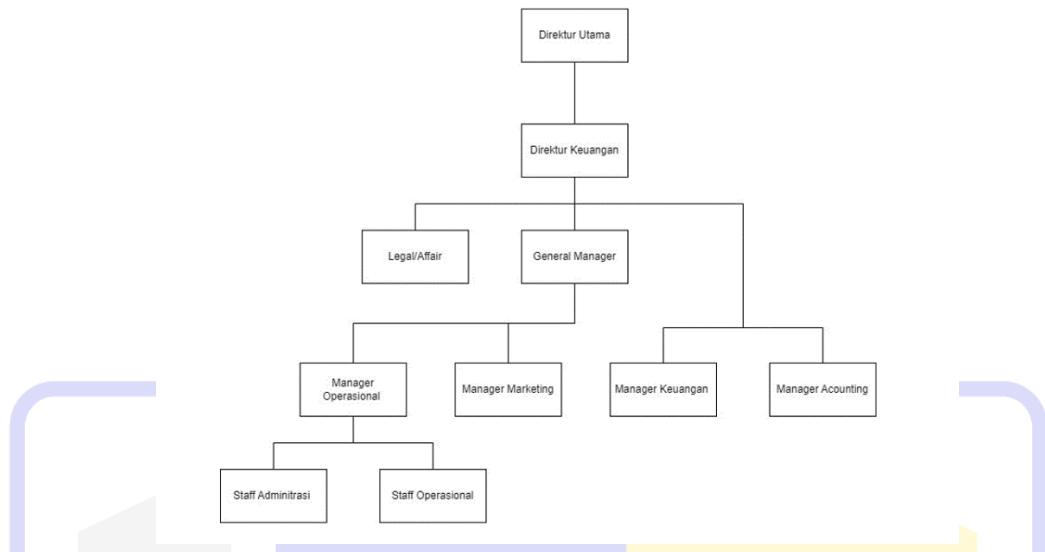
2. Organisasi Perusahaan

Penelitian [18] menekankan bahwa struktur yang dirancang dengan pembagian tugas yang jelas, rentang kendali optimal, dan jalur komunikasi formal yang tepat dapat secara signifikan meningkatkan efisiensi kerja dan performa pegawai. struktur organisasi yang efektif memfasilitasi kolaborasi, mempercepat pengambilan keputusan, dan meminimalisir tumpang tindih fungsi antar bagian.

Dalam penelitian lain [19] meneliti kontribusi struktur organisasi dan gaya kepemimpinan terhadap kinerja suatu perusahaan. Hasil regresi berganda menunjukkan bahwa struktur organisasi yang jelas dan baik dalam pembagian tugas maupun jalur pelaporan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Kombinasi struktur yang sistematis dan gaya kepemimpinan yang tepat terbukti memperkuat disiplin, produktivitas, dan efektivitas organisasi.

PT Ridho Makmur Sentosa memiliki struktur organisasi yang tersusun secara sistematis dan hierarkis guna menunjang efektivitas operasional perusahaan. Struktur organisasi ini dirancang untuk mendukung alur komunikasi yang efisien, pembagian tugas yang jelas, dan pengawasan yang optimal dalam mencapai visi dan misi perusahaan. Berikut ini adalah gambar dari struktur organisasi PT. Ridho Makmur Sentosa.

**UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI**



Sumber: PT Ridho Makmur Sentosa

Gambar II.1 Struktur Organisasi

a. Tugas Struktur Organisasi Perusahaan

Berikut deskripsi umum fungsi dari struktur organisasi PT. Ridho Makmur Sentosa:

- 1) Direktur Utama, memimpin perusahaan secara menyeluruh dan menentukan kebijakan-kebijakan untuk perusahaan serta mendapatkan laporan dari setiap divisi yang kemudian dianalisis untuk keperluan bisnis kedepannya.
- 2) Direktur Keuangan, mengkoordinasikan proses penyusunan anggaran yang terintegrasi dengan Direktur Utama dan semua departemen, mengontrol dan mengevaluasi penyajian laporan keuangan perusahaan dan laporan pajak, dan bertanggung jawab atas pengambilan keputusan di bidang finansial.
- 3) *General Manager*, mengelola operasional harian perusahaan, merencanakan dan menganalisis semua aktivitas perusahaan serta mengelola sesuai dengan visi dan misi perusahaan PT.Ridho Makmur Sentosa.

- 4) *Legal/Affair*, bertanggung jawab atas urusan kinerja pegawai perusahaan, seperti *staff, OB, satpam*, dan yang lainnya, juga bertanggung jawab atas kinerja keamanan perusahaan.
- 5) *Manager Operational*, mengembangkan inovasi dalam bidang operasional agar berjalan dengan baik dan meningkatkan efektivitas operasional perusahaan. Selalu memantau pengiriman barang.
- 6) *Manager Marketing*, bertanggung jawab atas mengkomunikasikan produk perusahaan baik dalam bentuk barang maupun jasa, serta mempromosikan perusahaan untuk mendapatkan pelanggan.
- 7) *Manager Finance dan Accounting*, bertanggung jawab atas pendataan laporan keuangan, melakukan koordinasi dengan departemen lain untuk pembuatan *budget* tahunan. Tugas *Accounting* sendiri adalah memproses dan mencatat transaksi dari bisnis.
- 8) *Staff Administrasi*, mengelola dokumen perusahaan, melakukan entri, rekap, dan pengiriman barang, mengelola *website*, dan membuat laporan pengiriman barang.
- 9) *Staff Operasional*, bertanggung jawab atas mempacking barang dan pemilihan jenis transportasi yang akan digunakan pada pengiriman barang.