

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Tinjauan Pustaka

Perancangan *user interface* (UI) dan *user Experience* (UX) sangat penting untuk mendukung kemajuan usaha di era digital. UI/UX yang baik tentunya dapat meningkatkan partisipasi pengguna dengan desain yang efisien dan pengalaman pengguna yang mudah saat dioperasikan.

2.1.1 User Interface (UI)

User interface (UI) adalah tampilan visual yang memungkinkan interaksi antara pengguna dan sistem, baik perangkat keras maupun perangkat lunak. UI mencakup elemen-elemen seperti tata letak, tombol, warna, dan teks yang dirancang untuk memudahkan pengguna dalam mengoperasikan aplikasi atau perangkat. Sementara itu, Deacon (2020) menyatakan bahwa UI mencakup komponen perangkat keras dan perangkat lunak yang memungkinkan interaksi pengguna dengan sistem [10]. Dalam konteks desain, UI tidak hanya berfokus pada estetika, tetapi juga pada fungsionalitas dan kemudahan penggunaan. Desain UI yang baik harus mempertimbangkan kebutuhan pengguna dan memastikan bahwa interaksi dengan sistem berjalan lancar dan efisien. Hal ini sejalan dengan prinsip *user-centered design* yang menempatkan pengguna sebagai pusat dari proses perancangan [11].

Antarmuka pengguna (*user interface*) adalah cara atau metode yang memungkinkan pengguna dan komputer saling bertukar informasi dan instruksi. Dengan kata lain, UI berfungsi sebagai jembatan komunikasi antara manusia dan mesin, memungkinkan pengguna memberikan perintah kepada sistem dan menerima respons dari sistem tersebut. Adapun beberapa prinsip yang perlu diperhatikan dalam merancang *User interface* guna memperkuat desain *user interface*, yaitu: Konsistensi dalam elemen UI membantu pengguna memahami alur, Sistem harus memberikan respons atas aksi pengguna, Tampilan harus sederhana dan tidak membingungkan, Fitur penting harus terlihat dan mudah ditemukan [12].

2.1.2 User Experience (UX)

User Experience (UX) atau Pengalaman pengguna adalah tentang bagaimana perasaan dan pandangan seseorang saat menggunakan suatu sistem atau produk. UX tidak hanya soal apakah produk itu mudah digunakan, tapi juga memperhatikan bagaimana orang berinteraksi dengannya dan dalam situasi seperti apa mereka menggunakannya. Karena itu, penting untuk benar-benar memahami apa yang dibutuhkan dan diinginkan pengguna, supaya produk bisa diterima dengan baik dan terus diperbaiki seiring waktu [13]. *User Experience (UX)* atau pengalaman pengguna merujuk pada hasil dari seluruh interaksi seseorang dengan sebuah sistem. UX mencakup bagaimana pengguna merasakan, memahami, dan mempersepsikan sistem tersebut, termasuk aspek-aspek seperti kenyamanan emosional, kemudahan penggunaan, tampilan antarmuka, hingga kepercayaan terhadap sistem.

Dengan kata lain, UX menggambarkan seberapa baik suatu sistem mampu membantu pengguna mencapai tujuan mereka secara efisien dan menyenangkan. Dalam konteks sistem informasi, UX sangat dipengaruhi oleh desain visual, kecepatan akses, dan navigasi yang intuitif, yang secara langsung berdampak pada tingkat kepuasan dan keterlibatan pengguna[14].

2.1.2 UI/UX Design

Menurut Sulianta (2025), desain UI (*User Interface*) dan UX (*User Experience*) merupakan dua aspek penting dalam pengembangan produk digital yang meskipun saling berkaitan, tetapi memiliki fokus yang berbeda-beda. UI lebih berfokus pada aspek tampilan visual, seperti warna, bentuk tombol, ikon, dan susunan elemen pada layar. Tujuannya adalah menciptakan antarmuka yang menarik secara estetika dan mudah digunakan oleh pengguna. Sementara itu, UX berfokus pada pengalaman keseluruhan pengguna saat berinteraksi dengan sistem. Ini mencakup kemudahan dalam menavigasi aplikasi, kecepatan proses, kenyamanan, serta kesan emosional yang ditinggalkan setelah menggunakan produk. UX tidak hanya mengandalkan tampilan, tetapi juga memperhatikan bagaimana produk menyelesaikan kebutuhan pengguna secara efisien dan menyenangkan [15].

Elemen dalam desain adalah bagian-bagian penting yang digunakan untuk menyusun sebuah karya agar terlihat menarik dan memiliki fungsi yang jelas. Komponen-komponen ini menyusun bentuk visual dari desain dan berpengaruh pada cara orang melihat, memahami, dan merasakan karya tersebut. Beberapa elemen utama dalam desain antara lain:

- a. Garis: Garis merupakan komponen dasar dalam desain yang berfungsi untuk menghubungkan, memisahkan, atau mengarahkan pandangan. Garis bisa berbentuk lurus, melengkung, putus-putus, atau jenis lainnya.
- b. Bentuk: Bentuk adalah area tertutup yang terbentuk dari garis. Ada bentuk yang bersifat geometris seperti segitiga, persegi, dan lingkaran, serta bentuk organik yang terlihat lebih alami atau bebas.
- c. Warna: Warna memainkan peran penting karena dapat memengaruhi suasana hati, emosi, dan daya tarik visual. Pemilihan warna yang tepat bisa menciptakan kesan harmonis, kontras, atau memberikan penekanan dalam desain.
- d. Tekstur: Tekstur merujuk pada tampilan atau kesan permukaan suatu objek, baik yang bisa diraba maupun hanya dilihat. Tekstur dapat menambahkan kedalaman dan nuansa visual pada desain.
- e. Ukuran: Ukuran menunjukkan besar kecilnya suatu elemen dalam desain. Perbedaan ukuran bisa digunakan untuk menonjolkan bagian tertentu, mengatur urutan perhatian, atau menciptakan keseimbangan.
- f. Ruang: Ruang adalah area tempat elemen-elemen desain ditempatkan. Penataan ruang yang baik memengaruhi tampilan keseluruhan dan hubungan antar elemen dalam desain [16].

2.1.3 Design Thinking

Design thinking adalah pendekatan pemecahan masalah yang bersifat iteratif dan berorientasi pada manusia. Pendekatan ini menekankan pentingnya memahami kebutuhan pengguna, mempertanyakan asumsi yang ada, serta mengembangkan solusi yang inovatif. Lebih dari sekadar aspek visual atau estetika, design thinking merupakan kerangka kerja yang menyeluruh untuk menangani permasalahan kompleks di berbagai bidang [17].



Sumber: Digital Leadership [18]

Gambar II. 1 Proses *Design Thinking*

Design Thinking merupakan pendekatan dalam merancang solusi yang berfokus pada manusia (*user-centered*). Metode ini bertujuan untuk memahami secara mendalam kebutuhan dan permasalahan pengguna, lalu mengembangkan ide-ide kreatif yang dapat diubah menjadi solusi nyata. Prosesnya dilakukan secara bertahap dan berulang (iteratif), dimulai dari tahap memahami pengguna (*Empathize*), merumuskan inti masalah (*Define*), menghasilkan ide (*Ideate*), membuat prototipe (*Prototype*), hingga menguji hasilnya (*Test*). Setiap langkah dirancang agar solusi yang dihasilkan benar-benar sesuai dengan harapan dan kebutuhan pengguna [19].

2.1.4 Website

Menurut Laudon et al. (2020), *website* bisnis merupakan platform berbasis teknologi internet yang memungkinkan interaksi langsung antara pelaku usaha dan pelanggan, serta mendukung aktivitas ekonomi digital seperti pemasaran, dan *e-commerce* [20].

Menurut Aini et al. (2022), *website* dapat dimanfaatkan oleh UMKM sebagai strategi pemasaran efektif karena mampu menjangkau pelanggan secara lebih luas tanpa batasan geografis, serta mempermudah penyampaian informasi produk. *Website* yang dirancang secara profesional juga mencerminkan kredibilitas usaha di mata konsumen [21]. Selanjutnya, Wulandari et al. (2023) menyatakan bahwa *website* tidak hanya berfungsi sebagai media satu arah, tetapi juga memungkinkan komunikasi interaktif antara

pelaku usaha dan konsumen. *Website* menjadi alat strategis untuk memperkenalkan produk, menyajikan informasi dengan tampilan menarik, dan membangun identitas merek secara digital [22].

2.1.5 Marketplace

Marketplace merupakan platform digital yang berfungsi sebagai perantara antara penjual dan pembeli, memungkinkan transaksi jual beli barang atau jasa secara *online* tanpa pertemuan fisik [23]. Marketplace adalah wadah pemasaran produk secara elektronik yang mempertemukan banyak penjual dan pembeli untuk saling bertransaksi, memudahkan pelaku usaha dalam menjual produk mereka secara *online* [24].

2.1.1 Wireframe

Wireframe merupakan kerangka awal dari desain antarmuka yang digunakan untuk menyusun elemen-elemen penting seperti konten, header, navigasi, hingga form input sebelum desain akhir dikembangkan. Dalam proses perancangan antarmuka web perpustakaan *online*, *wireframe* berperan sebagai langkah awal penting sebelum masuk ke tahap *prototyping*. Penggunaan *wireframe* membantu tim desain dan pengembang menyusun tata letak yang sesuai kebutuhan pengguna secara visual dan terstruktur. Dengan bantuan alat seperti Figma dan pendekatan *User Centered Design*, *wireframe* dapat diolah menjadi desain antarmuka yang informatif, mudah digunakan, dan sesuai dengan preferensi pengguna sasaran [25].

2.1.6 Figma

Figma merupakan alat desain antarmuka berbasis *cloud* yang memungkinkan tim bekerja bersama secara efisien dalam satu platform. Mulai dari penyusunan *wireframe* hingga pembuatan *prototype*, semua tahapan dapat dilakukan secara kolaboratif dan *real-time* [26].

2.1.7 Prototype

Prototype adalah rancangan awal dari sebuah aplikasi atau sistem yang dibuat untuk memvisualisasikan ide sebelum masuk ke tahap pengembangan akhir. Proses pembuatan *prototype* memungkinkan tim pengembang dan pengguna untuk menguji desain, melihat alur penggunaan, dan memberikan masukan secara langsung sebelum sistem benar-benar

dibangun. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Febriani et al. (2023), metode *prototyping* digunakan untuk merancang sistem informasi administrasi berbasis UI/UX. Proses ini melibatkan pembuatan desain awal, pengujian terhadap pengguna, dan revisi berdasarkan masukan yang diperoleh [27].

2.2 Penelitian Terkait

Berikut adalah beberapa penelitian terkait yang membahas perancangan UI/UX dengan metode *Design Thinking* sebagai pendukung dari permasalahan yang dibahas pada penelitian ini:

Pada penelitian sebelumnya yang berjudul "Perancangan UI/UX Menggunakan Metode *Design Thinking* Berbasis Web pada Laportea Company", yang disusun oleh 3 peneliti, yaitu Danang Haryuda Putra, Marsani Asfi., dan Rifqi Fahrudin. Penelitian ini dikeluarkan pada tahun 2021 yang menjelaskan bahwa pendekatan Design Thinking sangat membantu dalam memahami kebutuhan pengguna dan menghasilkan solusi desain antarmuka yang lebih sesuai dengan ekspektasi pengguna. Proses ini dilakukan melalui lima tahap: empathize, define, ideate, prototype, dan test. Hasil akhirnya adalah prototipe *website* yang mampu meningkatkan kemudahan akses informasi dan kenyamanan pengguna dalam melakukan transaksi. Penelitian ini membuktikan bahwa dengan menggunakan pendekatan Design Thinking, desain UI/UX sebuah *website* dapat disesuaikan secara lebih optimal dengan harapan dan kebutuhan pengguna. Metode ini terbukti efektif dalam meningkatkan kualitas pengalaman pengguna melalui prototipe web yang fungsional dan efisien [28].

Penelitian sebelumnya yang berjudul "Perancangan UI/UX *Website* Pemesanan Tiket Bus iBus Menggunakan Figma dengan metode Design Thinking" disusun oleh 5 peneliti, yaitu Angelina Isabella Kurniawan, Afifah Risti Ardi, Deni, Stephany Cinta Susilowati, dan Apriade Voutama. Penelitian ini terbit pada tahun 2024, bertujuan untuk mendesain ulang antarmuka untuk sistem pemesanan tiket bus iBus yang berbasis web menggunakan metode *Design Thinking* (empathize, define, ideate, prototype, test). Berdasarkan hasil pengujian dengan pengguna, efektifitas mencapai 90,33%, dengan waktu rata-rata 37,5 detik per tugas. Respon pengguna ini menunjukkan kemudahan dalam registrasi, pencarian tiket, dan akses e-tiket, yang membuat penelitian ini

menunjukkan bahwa melalui rangkaian *Design Thinking*, prototipe situs web yang kompleks dapat dibentuk menjadi lebih intuitif dan memudahkan pengguna dalam menjalankan tugas-tugas utama pemesanan tiket [29].

Penelitian sebelumnya yang berjudul "Perancangan UI/UX *Website* Teknik informatika UNIMMA Menggunakan Metode *Design Thinking*". Penelitian ini diterbitkan oleh 3 peneliti, Yongki Pangestiaji, Purnowo Hendradi, dan Pristi Sukmasetya, yang bertujuan untuk merancang dan memperbarui tampilan UI/UX *Website* prodi Teknik Informatika di UNIMMA dengan *Design Thinking*, diikuti dengan uji kelayakan menggunakan SUS (*System Usability Scale*). Hasil untuk skor SUS mencapai 86,25, yang mencerminkan kepuasan tinggi dan sesuai dengan kebutuhan pengguna [29].

Dalam penelitian yang berjudul "*Perancangan UI/UX Website E-Commerce UMKM Pertenunan Pelangi Menggunakan Metode Design Thinking*", yang ditulis oleh Dony R. dan Bayu A. pada tahun 2023, dijelaskan bahwa metode *Design Thinking* sangat efektif dalam menggali kebutuhan pengguna melalui tahapan seperti *empathize* dan *define*. Peneliti menyusun solusi desain yang berfokus pada kenyamanan pengguna melalui tahapan *ideate* hingga *test*, yang melibatkan *usability testing* secara langsung. Hasil dari proses ini adalah prototipe web yang lebih mudah digunakan dan membantu UMKM dalam menyampaikan informasi produk secara visual dan interaktif. Penelitian ini membuktikan bahwa penerapan *Design Thinking* mampu meningkatkan kualitas tampilan dan fungsionalitas situs secara signifikan [30].

Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Fauzi dan rekannya pada tahun 2022, berjudul "*Perancangan UI/UX Aplikasi Mobile Penjualan Kue dan Roti Menggunakan Metode Design Thinking*", memaparkan bahwa *Design Thinking* memberikan dampak positif dalam pengembangan antarmuka aplikasi yang lebih *human-centered*. Dengan mengikuti lima tahapan inti *empathize*, *define*, *ideate*, *prototype*, dan *test* peneliti berhasil menghasilkan desain aplikasi yang tidak hanya menarik secara visual, tetapi juga memudahkan proses pemesanan oleh pengguna. Evaluasi dilakukan menggunakan *System Usability Scale* (SUS), dan hasilnya menunjukkan bahwa desain tersebut sangat membantu dalam menciptakan pengalaman pengguna yang lebih menyenangkan dan efisien [31].

Dalam jurnal berjudul "*Desain UI/UX Aplikasi Penjualan UMKM Sablon Menggunakan Metode Design Thinking*", yang ditulis oleh Wulandari dkk. pada tahun 2023, dijelaskan bahwa pendekatan *Design Thinking* mempermudah peneliti dalam menyusun solusi desain berbasis kebutuhan pengguna. Melalui tahapan *empathize* hingga test, peneliti membuat prototipe aplikasi yang kemudian diuji menggunakan *System Usability Scale* (SUS). Hasil pengujian memperoleh skor 87,7 yang termasuk dalam kategori sangat baik. Ini membuktikan bahwa dengan menggunakan pendekatan *Design Thinking*, desain UI/UX aplikasi dapat disesuaikan secara optimal dengan keinginan pengguna serta mampu meningkatkan kenyamanan dan efektivitas dalam penggunaan [32].

2.3 Objek Penelitian

2.3.1 Latar Belakang Perusahaan

Toko benih ikan bekasi Fish Farm adalah UMKM yang didirikan pada juli 2007, yang berada di Jl.Rawa Semut, RT.002/RW.012, Margahayu, Kec.Bekasi Timur, Kota Bekasi. Usaha benih ikan ini didirikan sendiri oleh Andi Rukmana, dengan motivasi untuk keberlangsungan hidup, serta menafkahi keluarga. Adapun visi dan misi usaha ini adalah sebagai berikut:

Visi:

Menjadi penyedia produk benih ikan konsumsi ikan hias yang berkualitas serta memberikan pelayanan yang terbaik.

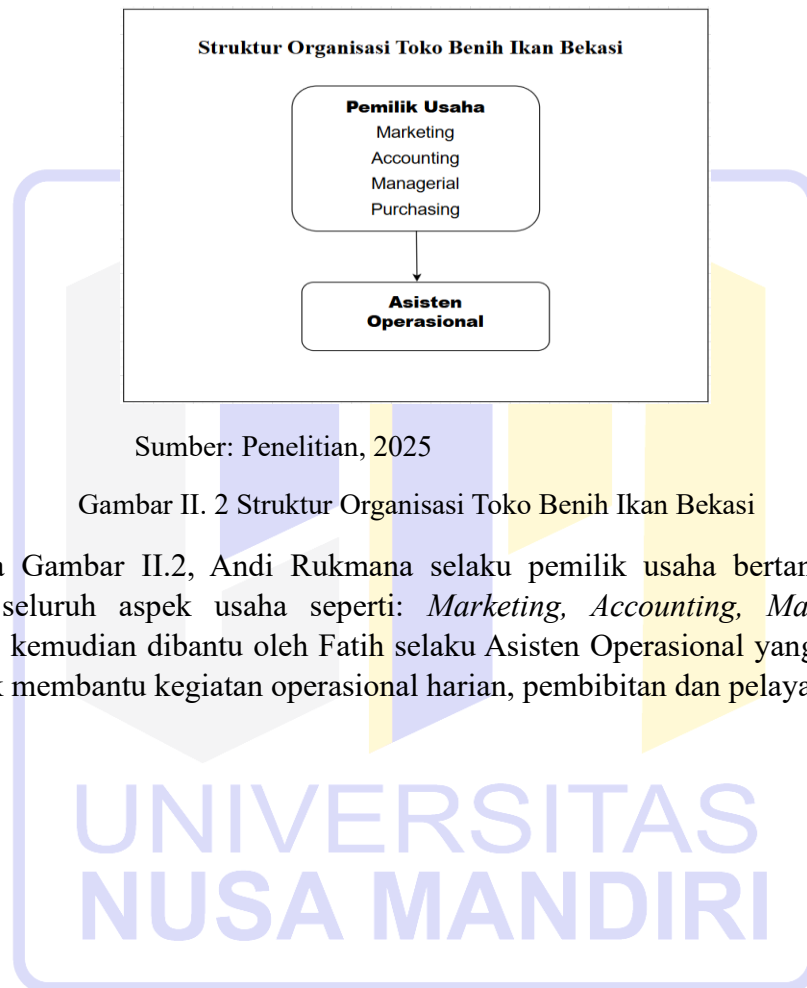
Misi:

1. Memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan, dengan mengutamakan produk berkualitas.
2. Membangun kerjasama yang baik dengan pemasok dengan itikat baik dan saling menguntungkan.
3. Membangun hubungan baik dengan masyarakat sekitar dan bertanggung jawab menjalankan usaha di lingkungan sekitarnya.

4. Berkomitmen untuk terus melakukan pengembangan sumberdaya manusia yang unggul, jujur dan loyal.

2.3.2 Struktur Organisasi

Berikut ini adalah struktur dan fungsi dari setiap bagian dari usaha Toko Benih Ikan Bekasi:



Sumber: Penelitian, 2025

Gambar II. 2 Struktur Organisasi Toko Benih Ikan Bekasi

Pada Gambar II.2, Andi Rukmana selaku pemilik usaha bertanggung jawab mengelola seluruh aspek usaha seperti: *Marketing*, *Accounting*, *Managerial* dan *Purchasing*, kemudian dibantu oleh Fatih selaku Asisten Operasional yang bertanggung jawab untuk membantu kegiatan operasional harian, pembibitan dan pelayanan.