

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka merupakan langkah awal dalam penulisan untuk memahami konteks penelitian serta mengidentifikasi teori-teori dan referensi ilmiah yang relevan[3]. Dalam penelitian mengenai Analisis Desain UI/UX Aplikasi Domino's Pizza Indonesia Menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ), diperlukan pemahaman mendalam mengenai konsep antarmuka pengguna (UI), pengalaman pengguna (UX), metode evaluasi UX, serta penelitian terdahulu yang menggunakan instrumen UEQ.

Tinjauan pustaka menjadi landasan teoretis yang membantu peneliti memahami bagaimana desain antarmuka dapat memengaruhi persepsi pengguna, tingkat kenyamanan, efisiensi, hingga kepuasan saat menggunakan aplikasi. Selain itu, kajian literatur juga berperan penting dalam menyusun argumentasi ilmiah, menentukan metode yang tepat, dan menjelaskan relevansi penelitian dengan studi sebelumnya.

Literatur yang dikaji mencakup jurnal ilmiah, buku teks, artikel akademik, serta laporan penelitian yang membahas evaluasi UX, mobile application design, food delivery applications, dan penerapan UEQ pada aplikasi mobile. Dengan membandingkan hasil penelitian terdahulu, peneliti dapat mengidentifikasi celah

(research gap) seperti keterbatasan evaluasi UX pada aplikasi pemesanan makanan di Indonesia, khususnya Domino's Pizza, serta minimnya penelitian yang mengombinasikan hasil evaluasi UEQ dengan mockup redesign sebagai solusi perbaikan antarmuka.

2.1.1 Desain Interaksi

Desain interaksi (*interaction design*) merupakan disiplin yang berfokus pada bagaimana pengguna berinteraksi dengan sebuah sistem agar proses tersebut terasa mudah, intuitif, dan menyenangkan. Menurut Cooper et al, desain interaksi menekankan penciptaan pengalaman yang efektif melalui pengaturan elemen-elemen seperti tipografi yang mudah dibaca, penggunaan warna yang mendukung pemahaman, ikonografi yang jelas, serta tata letak yang ergonomis.[4]. Elemen-elemen tersebut dirancang agar pengguna dapat memahami fungsi dan alur sistem secara cepat tanpa kebingungan.

Desain interaksi juga dapat melibatkan strategi peningkatan keterlibatan pengguna (*engagement*) melalui konsep seperti gamifikasi. Dalam konteks aplikasi digital, gamifikasi dapat diwujudkan melalui pemberian poin, badge, peringkat, atau tantangan harian untuk mendorong pengguna tetap aktif menggunakan aplikasi [5]. Meskipun konsep ini banyak diterapkan pada aplikasi pembelajaran, prinsip desain interaksi yang berorientasi pada kenyamanan dan kejelasan tetap relevan untuk berbagai jenis aplikasi, termasuk aplikasi pemesanan makanan seperti Domino's Pizza Indonesia.

Penerapan desain interaksi yang baik berperan penting dalam memastikan bahwa pengguna dapat menavigasi menu, memilih produk, melakukan checkout, dan menyelesaikan transaksi dengan mudah. Dalam konteks penelitian ini, pemahaman terhadap desain interaksi menjadi dasar dalam menganalisis bagaimana elemen UI/UX aplikasi Domino's Pizza Indonesia memengaruhi pengalaman pengguna berdasarkan hasil evaluasi UEQ.

2.1.2 Pengembangan Perangkat Lunak

Pengembangan perangkat lunak merupakan proses sistematis untuk menciptakan aplikasi yang mampu memenuhi kebutuhan pengguna secara efektif [6]. Proses ini tidak hanya berfokus pada aspek teknis seperti performa sistem, keamanan, dan stabilitas, tetapi juga mencakup bagaimana pengguna berinteraksi dengan aplikasi tersebut. Oleh karena itu, dua aspek penting yang harus diperhatikan dalam pengembangan aplikasi modern adalah *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX).

2.1.3 Aplikasi *Mobile*

Aplikasi *mobile* merupakan perangkat lunak yang dirancang untuk berjalan pada perangkat seluler seperti smartphone dan tablet. Aplikasi ini memungkinkan pengguna mengakses berbagai layanan dengan lebih praktis, cepat, dan fleksibel sesuai kebutuhan mobilitas sehari-hari. Aplikasi *mobile* umumnya dibedakan menjadi tiga kategori utama. Pertama, aplikasi *native*, yaitu aplikasi yang dikembangkan khusus untuk satu platform tertentu seperti Android atau iOS sehingga memiliki performa lebih optimal. Kedua, aplikasi *hybrid*, yaitu aplikasi yang dibangun menggunakan satu basis kode namun dapat dijalankan pada berbagai platform, sehingga lebih efisien dari sisi pengembangan [7]. Ketiga, aplikasi *web based*, yaitu aplikasi yang diakses melalui browser tanpa perlu instalasi, menjadikannya ringan dan mudah diperbarui. Fungsi utama helpdesk mencakup menerima laporan kerusakan, mendiagnosis masalah, memberikan bantuan teknis, serta melakukan pencatatan atas setiap perangkat yang digunakan oleh pengguna.

2.1.4 User Experience (UX)

User Experience (UX) merupakan persepsi dan respons keseluruhan pengguna saat berinteraksi dengan suatu sistem. UX dipengaruhi oleh aspek emosional maupun fungsional yang muncul selama dan setelah proses penggunaan berlangsung. Dengan demikian, UX tidak hanya menilai keberfungsian aplikasi, tetapi juga bagaimana aplikasi tersebut mampu memberikan pengalaman yang nyaman, jelas, dan memuaskan bagi penggunanya [8].

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Nielsen menjelaskan bahwa UX dapat dievaluasi melalui lima komponen utama, yaitu *learnability* kemudahan aplikasi dipelajari oleh pengguna baru, *efficiency* kecepatan pengguna dalam menyelesaikan tugas, *memorability* kemampuan pengguna mengingat cara penggunaan ketika kembali mengakses aplikasi, *errors* jumlah dan tingkat keparahan kesalahan yang dialami pengguna, serta *satisfaction* tingkat kepuasan keseluruhan terhadap pengalaman penggunaan [9].

Penelitian yang dilakukan oleh Yogatara dan Voutama UX yang baik mampu menciptakan interaksi yang positif dan menyenangkan sehingga meningkatkan keterlibatan pengguna dalam jangka panjang. Hal ini menjadikan UX sebagai elemen penting dalam pengembangan aplikasi mobile, termasuk pada layanan pemesanan makanan seperti aplikasi Domino's Pizza Indonesia [10].

2.1.5 User Interface (UI)

User Interface (UI) merupakan tampilan visual serta sistem interaksi yang memungkinkan pengguna berkomunikasi dengan perangkat lunak. UI berperan penting dalam menentukan tingkat kemudahan penggunaan, karena elemen visual dan struktur antarmuka secara langsung memengaruhi bagaimana pengguna memahami fungsi dan navigasi aplikasi. Desain UI mencakup tiga komponen utama. Pertama, *Interaction Operators*, yaitu cara pengguna memberikan input

atau perintah kepada sistem, seperti mengetuk, menggeser, atau memilih menu. Kedua, *Interface Styles*, yaitu gaya atau bentuk antarmuka yang digunakan, seperti menu dropdown, tab, ikon navigasi, atau kartu informasi. Ketiga, *Visual Interface Design*, yaitu pengaturan elemen visual seperti warna, tipografi, ikonografi, dan tata letak yang memengaruhi kejelasan tampilan dan estetika antarmuka [11].

UI yang kurang baik dapat menimbulkan kebingungan, kesalahan input, atau kesulitan dalam menemukan fitur tertentu. Setiawan dan Triase menyatakan bahwa UI yang tidak dirancang dengan baik dapat berdampak pada menurunnya kenyamanan serta kepuasan pengguna. Oleh karena itu, kualitas UI menjadi komponen penting dalam aplikasi mobile, termasuk aplikasi pemesanan makanan seperti Domino's Pizza Indonesia, di mana proses navigasi, pemilihan produk, hingga checkout harus berlangsung cepat dan jelas [12].

2.1.6 Figma

Figma adalah salah satu *design tool* berbasis *cloud* yang digunakan secara luas dalam proses perancangan antarmuka pengguna *User Interface* dan pengalaman pengguna *User Experience*. Figma memungkinkan desainer bekerja pada berbagai platform seperti Windows, Linux, dan macOS tanpa perlu melakukan instalasi berat, karena seluruh aktivitas desain dilakukan melalui browser atau aplikasi ringan yang terhubung dengan internet [13].

Figma memegang peranan penting sebagai alat untuk melakukan eksplorasi desain, perbaikan antarmuka, serta pembuatan rancangan visual yang konsisten. Figma menyediakan fitur-fitur utama seperti *frame*, *auto layout*, *component & variants*, *prototype* interaktif, serta *plugin* pendukung (misalnya *accessibility checker*, *UI kit libraries*, dan *flow generator*) yang membantu menghasilkan desain dengan struktur yang rapi dan mudah direvisi. Kemampuan kolaborasi real-time yang dimiliki Figma menjadikannya efektif digunakan dalam workflow

penelitian yang membutuhkan diskusi intens, evaluasi cepat, serta validasi visual secara langsung dengan pengguna atau stakeholder.

Menurut Azkia tren penggunaan Figma dalam perancangan UI/UX meningkat signifikan dalam beberapa tahun terakhir karena tool ini mendukung proses desain berbasis *human-centered design*, memudahkan pembuatan *low-fidelity wireframe* hingga *high-fidelity mockup*, serta memungkinkan integrasi dengan metode pengujian UX. Hal ini menjadikan Figma tidak hanya sebagai software desain, tetapi juga sebagai *experiential tool* untuk memvisualisasikan interaksi pengguna sebelum dilakukan uji kepuasan seperti UEQ [14].

2.1.7 User Experience Questionnaire (UEQ)

User Experience Questionnaire (UEQ) merupakan metode evaluasi *User Experience* (UX) yang dirancang untuk mengukur dan menilai persepsi pengguna terhadap kualitas produk digital secara komprehensif. Kerangka kerja UEQ tersusun atas enam dimensi utama [15], meliputi aspek: *Attractiveness* (Daya Tarik), *Perspiciuity* (Kejelasan), *Efficiency* (Efisiensi), *Dependability* (Keandalan), *Stimulation* (Stimulasi), dan *Novelty* (Kebaruan). Instrumen ini menggunakan skala penilaian bipolar tujuh tingkat yang ekstensif, berkisar dari nilai -3 (sangat negatif) hingga nilai +3 (sangat positif). Penggunaan skala ini memungkinkan peneliti untuk melakukan evaluasi kuantitatif secara mendalam dan menyeluruh terhadap persepsi pengguna mengenai kenyamanan, daya tarik, serta kemudahan penggunaan aplikasi.

2.1.8 Penelitian Terkait

Penelitian terdahulu yang menjadi acuan dalam kajian ini salah satunya berjudul

“Analisa User Experience pada Tiktok Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ)”. Studi tersebut berfokus pada evaluasi tingkat pengalaman pengguna aplikasi TikTok. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner UEQ yang disebarakan kepada 200 responden melalui Google Form. Berdasarkan analisis data, aplikasi TikTok pada umumnya memperoleh penilaian yang baik dari pengguna. Akan tetapi, dua aspek dinilai masih kurang, yaitu *Efficiency* yang hanya masuk kategori *Below Average* dengan skor 1,04 serta *Dependability* yang dikategorikan *Bad* dengan hasil 0,40 [16].

Penelitian lain berjudul *“Evaluasi User Experience Sistem Informasi Akademik Mahasiswa pada Perguruan Tinggi Menggunakan User Experience Questionnaire”* yang menitikberatkan pada pengalaman pengguna terhadap Sistem Informasi Akademik Mahasiswa. Responden dalam penelitian tersebut berjumlah 179 mahasiswa aktif. Temuan penelitian menunjukkan hasil yang positif pada semua aspek

UEQ, di antaranya daya tarik (1,375), kejelasan (1,552), efisiensi (1,354), ketepatan (1,377), stimulasi (1,34), dan kebaruan (0,855). Walaupun sudah dinilai baik, pengembang perangkat lunak masih disarankan untuk meningkatkan sisi kenyamanan, kesenangan, serta kemampuan fitur dalam mendukung kebutuhan akademik mahasiswa [17]

Selanjutnya terdapat penelitian dengan judul *“Analisis User Experience pada Aplikasi Threads Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ)”*. Tujuan utamanya adalah menilai pengalaman pengguna aktif aplikasi Threads melalui penyebaran kuesioner secara daring kepada 150 responden. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa aspek Daya Tarik (0,00), Efisiensi (-0,14), Ketepatan (-0,45), dan Stimulasi (-0,25) masih berada pada kategori *Bad*. Sementara itu, Kejelasan (0,75) berada pada kategori *Below Average* dan hanya Kebaruan (0,8) yang termasuk dalam kategori *Above Average*. Kondisi ini menunjukkan perlunya

peningkatan pada berbagai aspek layanan agar Threads mampu memberikan pengalaman penggunaan yang lebih baik [18].

2.1.9 Design Thinking

Design thinking digunakan sebagai pendekatan analisis yang melibatkan pemahaman terhadap kebutuhan pengguna serta menitikberatkan pada bentuk, hubungan, perilaku, interaksi, dan emosi manusia untuk menciptakan solusi yang optimal [15]. Metode ini digunakan untuk menghasilkan solusi yang inovatif dengan memahami secara mendalam kebutuhan dan perilaku pengguna. Design Thinking terdiri dari lima tahapan utama, yaitu Empathize, Define, Ideate, Prototype, dan Test. Pendekatan ini membantu desainer atau pengembang sistem dalam memahami sudut pandang pengguna, mengidentifikasi masalah utama, mengeksplorasi ide-ide kreatif, membangun prototipe, serta mengujinya untuk mendapatkan umpan balik. Dalam proyek ini, Design Thinking digunakan sebagai metodologi utama dalam merancang sistem IT Asset Management yang benar-benar relevan dengan kebutuhan pengguna di lapangan.

a. Empathize

Empathize (berempati) adalah mekanisme untuk memahami pengguna produk yang kita desain untuk menumbuhkan pemahaman pengguna yang mendalam dan dapat mengungkap insight dan kebutuhan pengguna tersebut. Empati adalah inti dari proses desain yang berpusat pada manusia [16]. Langkah pertama dalam pendekatan desain berpikir adalah memahami empati. Di mana persona ini mewakili karakteristik pengguna, termasuk latar belakang, motivasi, tujuan, dan hambatan yang mereka hadapi saat menggunakan sistem [17]. Tahapan pertama untuk mencari, memahami dan menggali informasi secara mendalam tentang pengalaman, kebutuhan, dan masalah yang dihadapi oleh pengguna atau pemangku kepentingan yang terlibat [18]. **b. Define**

Setelah melalui tahap *emphatize*, seorang perancang atau desainer akan menghadapi masalah yang rumit dan memerlukan solusi inovatif serta pendekatan yang sesuai agar proses desain dapat berjalan secara efektif dan efisien [16]. Pernyataan singkat yang menjelaskan masalah utama dari sudut pandang pengguna menjadi dasar untuk merumuskan tujuan desain yang lebih tajam dan spesifik, seperti misalnya, seorang staf IT yang kesulitan mencari data aset karena informasi tidak tersimpan secara konsisten, sehingga menciptakan hubungan yang lebih kohesif dengan konteks sebelumnya.

c. Ideate

Setelah masalah diidentifikasi, langkah berikutnya adalah mengadakan sesi *brainstorming* untuk mengumpulkan berbagai ide kreatif [19]. Dalam tahap ini, tidak ada batasan dan ide-ide diterima secara luas, sehingga peserta didorong untuk berinovasi dan mengemukakan berbagai gagasan tanpa rasa takut akan kritik. Pendekatan ini bertujuan untuk memunculkan solusi yang lebih efektif dan inovatif dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi, serta meningkatkan kolaborasi antar anggota tim dalam proses pengembangan ide.

d. Prototype

Prototype menciptakan sebuah desain yang dapat merespon permasalahan yang dihadapi oleh pengguna berdasarkan ide-ide yang telah dikumpulkan sebelumnya. Dalam proses perancangan tampilan awal produk, ide-ide yang telah dikumpulkan diimplementasikan untuk menciptakan sebuah prototype yang siap untuk diuji coba [20]. Serta dievaluasi secara menyeluruh agar memastikan bahwa produk akhir memenuhi kebutuhan pengguna dan standar kualitas yang ditetapkan. Prototipe ini memungkinkan penulis dan pengembang untuk mengevaluasi kegunaan dan fungsi dari setiap fitur, serta mendapatkan umpan balik awal dari pengguna [21]. terkait antarmuka dan pengalaman pengguna secara keseluruhan Proses ini

melibatkan berbagai tahap pengujian dan revisi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dari prototype yang dikembangkan.

e. Test

Pengujian dilakukan untuk mengumpulkan berbagai respon pengguna berdasarkan rancangan produk yang telah dibuat dalam proses prototype sebelumnya, yang bertujuan untuk mendapatkan umpan balik yang konstruktif dan meningkatkan kualitas produk secara keseluruhan, serta memastikan bahwa produk memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna akhir secara efektif dan efisien [22]

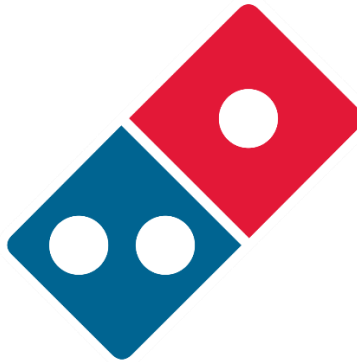
2.2 Penelitian Terkait

Penelitian terdahulu yang menjadi acuan dalam kajian ini salah satunya berjudul “*Analisa User Experience pada Tiktok Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ)*”. Studi tersebut berfokus pada evaluasi tingkat pengalaman pengguna aplikasi TikTok. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner UEQ yang disebarakan kepada 200 responden melalui Google Form. Berdasarkan analisis data, aplikasi TikTok pada umumnya memperoleh penilaian yang baik dari pengguna. Akan tetapi, dua aspek dinilai masih kurang, yaitu *Efficiency* yang hanya masuk kategori *Below Average* dengan skor 1,04 serta *Dependability* yang dikategorikan *Bad* dengan hasil 0,40 [16].

Penelitian lain berjudul “*Evaluasi User Experience Sistem Informasi Akademik Mahasiswa pada Perguruan Tinggi Menggunakan User Experience Questionnaire*” yang menitikberatkan pada pengalaman pengguna terhadap Sistem Informasi Akademik Mahasiswa. Responden dalam penelitian tersebut berjumlah 179 mahasiswa aktif. Temuan penelitian menunjukkan hasil yang positif pada semua aspek

UEQ, di antaranya daya tarik (1,375), kejelasan (1,552), efisiensi (1,354), ketepatan (1,377), stimulasi (1,34), dan kebaruan (0,855). Walaupun sudah dinilai baik, pengembang perangkat lunak masih disarankan untuk meningkatkan sisi kenyamanan, kesenangan, serta kemampuan fitur dalam mendukung kebutuhan akademik mahasiswa [17]

2.3 Sejarah Perusahaan



Gambar II. 1 Logo Domino's Pizza

Domino's Pizza pertama kali hadir di Indonesia pada tahun 1994 melalui pengelolaan PT Duniapizza Indonesia. Gerai perdana mereka berlokasi di kawasan Jalan Wolter Monginsidi, Jakarta, sebagai restoran cepat saji yang berfokus pada menu pizza. Pada masa awal ekspansinya, hingga tahun 1997 Domino's Pizza berhasil mengembangkan bisnis hingga menjadi lima cabang di Jakarta. Namun, krisis moneter yang melanda Asia, termasuk Indonesia, membuat seluruh gerai Domino's saat itu harus berhenti beroperasi. Setelah vakum lebih dari satu dekade, pada tanggal 22

Agustus 2008, Domino's Pizza kembali memasuki pasar Indonesia dan kali ini berada di bawah naungan PT Mitra Adiperkasa Tbk. Pada tahap awal kehadirannya kembali, gerai Domino's masih terpusat di wilayah Jabodetabek, Bandung, dan Bali. Kemudian, mulai tahun 2019 perusahaan melakukan ekspansi besar-besaran ke berbagai wilayah lain di Indonesia.

Perkembangan bisnis Domino's di Indonesia dapat dikatakan cukup pesat. Dari tahun 2008 hingga sekarang, jumlah gerai terus bertambah hingga mencapai lebih dari 200 outlet yang tersebar di 28 kota, seperti Jakarta, Surabaya, Medan, Palembang, Bali, Salatiga, dan berbagai daerah lainnya. Dalam meningkatkan kualitas layanan dan memperluas jangkauan pelanggan, Domino's Pizza meluncurkan aplikasi pemesanan berbasis mobile agar konsumen—khususnya generasi muda—lebih mudah memesan menu favorit secara daring. Layanan pengiriman juga menjadi salah satu keunggulan mereka, dengan estimasi waktu kurang lebih 30 menit untuk sampai ke pelanggan. Dari sisi pengalaman pelanggan, Domino's memperkenalkan konsep *open kitchen* atau *pizza theater*, yaitu area dapur terbuka yang memungkinkan pelanggan melihat langsung proses pembuatan pizza. Selain itu, perusahaan menerapkan standar operasional layanan dan kebersihan yang ketat serta memberikan pelatihan intensif kepada staf agar pelayanan yang diberikan selalu optimal [23].

2.3.1 Visi dan Misi

Visi Domino's Pizza adalah menjadi perusahaan pengiriman pizza terbaik di dunia (“To be the best pizza delivery company in the world.”) [18], yang di Indonesia diadaptasi menjadi komitmen untuk menjadi nomor satu dalam pizza dan nomor satu dalam melayani orang [19]. Sejalan dengan visi tersebut, Misi perusahaan adalah menjual lebih banyak pizza dan mendapatkan lebih banyak kesenangan (“Sell more pizza and have more fun.”) [20]. Misi ini menggarisbawahi upaya Domino's Pizza untuk menyediakan produk berkualitas tinggi dan layanan luar biasa, serta secara konsisten berupaya melampaui ekspektasi pelanggan dalam setiap pengiriman