

## BAB II. LANDASAN TEORI

### 2.1 Studi Literatur

Pada penelitian terkait evaluasi desain antarmuka sebelumnya yang berjudul “Evaluasi *User Experience* Aplikasi Mobile Pemesanan Makanan Online dengan Metode *Design Thinking* (Studi Kasus GrabFood)” pada penelitian ini dilakukan evaluasi untuk mencari tahu kekurangan dalam pengalaman pengguna Aplikasi GrabFood. Metode yang digunakan dalam penelitian yaitu metode design thinking untuk merancang dan mengembangkan user experience pada aplikasi. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan metode wawancara dan pengujian terhadap lima narasumber. Aspek usability yang diuji dalam penelitian ini adalah aspek keefektifan, Efisiensi dan kepuasan pengguna. Menurut hasil studi yang telah dilakukan, Peningkatan efisiensi berkisar dari 33,1% menjadi 67,4%, dan dalam hal kepuasan Pengguna berkisar sekitar 3,3% hingga 25,9% dari hasil evaluasi dalam bentuk *prototype* aplikasi GrabFood (Azmi et al., 2019).

Pada penelitian sebelumnya yang berjudul “Perancangan Antarmuka Pengguna Sistem Informasi Prosedur Pelayanan Umum Menggunakan Metode *Design Thinking* (Studi Kasus: Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya)” didapati bahwa rancangan antarmuka pengguna yang dibuat berdasarkan masalah dari beberapa responden sudah sesuai dengan keinginan pengguna dan layak untuk digunakan serta ide solusi yang dikembangkan sudah bisa mendukung penyelesaian masalah yang dialami oleh pengguna (Mursyidah et al., 2019).

Pada penelitian terkait portal berita online ini penulis menggunakan metode *Design Thinking*. Ada beberapa penelitian yang membahas aplikasi portal berita seperti pada penelitian berjudul “Perancangan *User Experience* Menggunakan Metode *Human Centered Design* Pada Aplikasi Mobile Portal Berita Tabloidjubi” (Dewananto, Tolle & Az-Zahra, 2019). Dimana pada penelitian ini menggunakan evaluasi heuristik dimana Evaluasi yang dengan mengambil evaluasi dari para *expert* untuk mengidentifikasi permasalahan apa saja yang terdapat pada aplikasi yang akan digunakan. Kemudian setelah masalah diidentifikasi maka penulis menggunakan metode *user centered design* dan *heuristic evaluation* untuk penilaian *expert* itu tadi. Kemudian dilanjutkan perancangan *user experience* berdasarkan pada temuan masalah tersebut.

## 2.2 News Sinergi Mobile

News Sinergi *mobile* merupakan media penyedia konten berita untuk media online. News Sinergi berfokus untuk menyediakan berita peristiwa terbaru, dan juga dibagi ke dalam beberapa kategori berita sendiri seperti, kategori *Sport* yang berisi seputar berita olahraga, dan ada juga kategori berita Metro yang berisi berita yang terjadi di kota-kota besar seperti di ibu kota dan masih banyak lagi kategori yang lain.

Portal berita News Sinergi juga dikenal dengan logo yang terdiri dari huruf N dan S yang mana itu adalah singkatan dari News Sinergi, dan juga terdapat warna biru dan merah, dimana masing-masing warna disini memiliki arti seperti halnya warna biru yang memiliki arti kepercayaan, keseriusan, dan profesionalitas, sedangkan warna merah memiliki arti sebagai warna yang percaya diri sehingga mempunyai daya tarik dan meningkatkan minat pengguna. Logo News Sinergi dapat dilihat pada Gambar 2. 1 berikut:



Gambar 2. 1 Logo Aplikasi News Sinergi

Penggunaan portal berita News Sinergi pada judul penelitian diatas adalah untuk dianalisa dari segi kenyamanan pengguna selama membaca berita untuk meningkatkan kegunaan aplikasi nantinya. Karena pada tampilan desain antarmuka aplikasi News Sinergi yang ada saat ditemukan beberapa masalah dalam pengoperasiannya dari segi pengalaman pengguna, contohnya terdapat pada Tabel 4. 3 dan Tabel 4. 4 dimana pada tabel tersebut berisi pengalaman, dan kesulitan yang menghalangi mereka selama menggunakan aplikasi.

## 2.3 User Interface

*User Interface* adalah bagian dari sebuah sistem informasi yang membutuhkan interaksi pengguna untuk membuat *input* dan *output*. Menjelaskan bahwa sebuah sistem informasi baru mempengaruhi banyak dari sistem informasi

yang ada lainnya, dan analisis harus memastikan bahwa semua bekerja bersama-sama. Analisis harus memiliki informasi tentang setiap sistem yang akan menyentuh sistem baru. Perancangan user interface melalui suatu proses yang cukup kompleks (Oktaviani, 2014). karena itu tampilan *user interface* harus dibuat dengan benar, karenan nantinya akan membentuk persepsi para pengguna terhadap suatu perangkat lunak yang digunakan (Susilo et al., 2018).

#### **2.4 *User Experience***

*User Experience* disini adalah interaksi antara pengguna dengan desain antarmuka yang sudah ada. *User Experience* (UX) merupakan salah satu strategi mendesain produk yang berfokus pada perspektif pengguna. *User experience* berfokus pada preferensi, persepsi, emosi dan tanggapan fisik dan psikologis pengguna yang terjadi sebelumnya, selama dan setelah menggunakan suatu produk (Bevan et al., 2015).

#### **2.5 *Design Thinking***

*Design Thinking* merupakan pendekatan / proses yang digunakan untuk menyelesaikan masalah, desain masalah, dan pembentukan sebuah masalah atau dengan kata lain metode kolaborasi yang mengumpulkan banyak ide dari beberapa responden untuk memperoleh sebuah ide solusi untuk pemecahan masalah (Amalina et al., 2017). Tidak hanya untuk menyelesaikan suatu permasalahan, namun juga untuk membentuk dan merancang suatu permasalahan. Metode ini memiliki beberapa tahapan mulai dari pengumpulan informasi mengenai pengguna, berdasarkan informasi tersebut dibuat mengenai apa yang dibutuhkan pengguna, membuat solusi-solusi kreatif, membangun representasi dari solusi-solusi yang ditawarkan, dan menguji hasil representasi yang telah dibangun sehingga mendapatkan umpan balik (Razzouk & Shute, 2012).

Pada judul ini digunakan metode *design thinking* karena peneliti membutuhkan metode yang bertumpu pada pencarian solusi dari permasalahan kompleks yang belum terdefiniskan secara jelas yang dialami oleh pengguna aplikasi News Sinergi. Yang mana dari permasalahan pengguna tadi akan dicarikan ide solusi yang akan diimplementasikan berupa *prototype* yang siap diujikan pada pengguna.

## 2.6 *Usability Testing*

*Usability Testing* atau yang biasa disebut dengan teknik pengukuran, pengukuran yang menilai seberapa mudah desain antarmuka digunakan oleh pengguna. Bagi aplikasi, *usability testing* dibutuhkan untuk bertahan, karena apabila desain antarmuka yang dibuat sulit dipahami pengguna, maka pengguna akan meninggalkan aplikasi itu, jika informasi sulit dibaca dan tidak menjawab keinginan pengguna maka pengguna juga akan memilih pergi (Nielsen's Alertbox, 2003).

Menurut ISO 9241-11 *usability* adalah pengukuran pada suatu produk guna mencapai suatu tujuan dengan aspek *effectiveness*, *efficient* dan *satisfaction* untuk mengetahui apakah sebuah produk tersebut dapat digunakan dengan baik oleh pengguna. Penggunaan *usability testing* pada judul ini yaitu untuk mengetahui tingkat usabilitas/kegunaan terhadap pengguna aplikasi yang mana bertujuan untuk membuat desain aplikasi menjadi lebih baik dari sebelumnya.