

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Tinjauan Teori Umum

Tinjauan teori umum merujuk pada kerangka konseptual atau model teoritis yang lebih luas dengan menggambarkan dan menjelaskan fenomena masalah pada penelitian. Berikut teori umum yang perlu dipahami dalam penelitian ini:

2.1.1. *Pengiriman*

Pengiriman merupakan sebuah proses distribusi atau pengantaran barang dari lokasi awal ke tujuan yang telah ditentukan. Dalam bisnis, istilah pengiriman digunakan sebagai kontrak standar untuk menentukan tanggung jawab dan kewajiban antara penjual dan pembeli dalam pengiriman barang. Kegiatan dalam pengiriman tidak hanya kegiatan mengalihkan kepemilikan barang atau jasa dari produsen ke konsumen, tetapi juga mempertimbangkan kelengkapan dokumen serta keselamatan fisik barang.

Pengiriman merupakan proses yang menghubungkan dua hal penting, yaitu jalur pemasaran dan alur distribusi yang melibatkan distributor yang melaksanakan tugas kegiatan pengiriman. Dua konsep yang bertanggung jawab atas keberhasilan kegiatan pengiriman yaitu, produsen dan konsumen. Produsen bertanggung jawab untuk memastikan bahwa produk dikirim dengan aman dan konsumen ingin mendapatkan barang atau jasa dengan mudah.

2.1.2. Aplikasi

Aplikasi berasal dari kata “*application*” yang memiliki arti penerapan dan merupakan program siap pakai yang dapat digunakan untuk menjalankan perintah yang diberikan oleh pengguna dengan tujuan dapat mencapai hasil yang lebih tepat dengan tujuan pembuatan aplikasi tersebut (Armanda & Putra, 2020) . Aplikasi dapat berdiri sendiri maupun berkelompok menggunakan sistem operasi (OS) dan program lainnya untuk beroperasi.

Ali Zaki dan Smitdev Community menyatakan bahwa aplikasi merupakan elemen yang bermanfaat dalam pengolahan data dan berbagai kegiatan seperti pembuatan dokumen atau pengolahan kata (Kojongian & Rindengan, 2021). Aplikasi merupakan sekumpulan kode yang disusun secara sistematis untuk menjalankan suatu perintah yang diberikan oleh manusia melalui komponen hardware komputer untuk menjalankan program aplikasi yang membantu manusia dalam menyelesaikan masalah yang ada.

2.1.3. Internet

Internet merupakan sistem besar komputer yang membantu manusia dalam memperoleh informasi dengan mengunjungi situs web dan berkomunikasi satu sama lain menggunakan sistem standar *global Transmission Control Protocol/Internet Suit* (TCP/IP). Internet memiliki infrastruktur yang terdiri dari kabel transmisi yang berupa data serat optik

atau kabel tembaga, infrastruktur jaringan tambahan seperti jaringan area lokal (LAN), jaringan area luas (WAN) dan jaringan area metropolitan (MAN).

2.1.4. *Smartphone*

Sejak IMDB memperkenalkan *smartphone* pada tahun 1994, *smartphone* telah berkembang menjadi perangkat yang mudah dioperasikan, portabel, membantu seseorang berkomunikasi dengan melalui email atau telepon, dan menjalankan program seperti komputer dengan menggunakan internet. Seiring dengan teknologi yang berkembang dengan cepat, *smartphone* memiliki fitur yang tidak terbatas pada akses internet atau menggunakan program aplikasi pengeditan dokumen. *Smartphone* juga memiliki kemampuan menginterpretasikan informasi pada produk seperti membaca QR, dan lain lain.

Smartphone memiliki berbagai sistem operasi yang membantu membantu menjalankan aplikasi yang ada. Seperti Apple memiliki sistem operasi IOS dan beberapa perangkat menjalankan sistem operasi android seperti *Google*, *Samsung*, dan *Windows Phone Microsoft*.

2.1.5. *Android*

Sistem operasi yang digunakan dalam *smartphone* merupakan sistem operasi android (Gifan et al., 2023). *Android* adalah sistem operasi atau operating system yang dibangun atas kernel linux terbuka untuk perangkat *mobile* dengan layar sentuh seperti *smartphone* dan tablet (Yunita et al.,

2023). Android pertama kali diluncurkan oleh Google pada bulan september 2007 dengan perangkat android pertama yaotu *HTC Dream*.

Sistem operasi android terkenal sebagai *Android Open Source Project* (AOSP) yang merupakan pernagkat unak terbuka dan dapat difunakan secara bebas dengan dibawah lisensi *Apache Licence*. Antarmuka android berfokus pada interaksi langsung, memanfaatkan penggunaan input sentuhan, seperti menggeser, mengetuk, dan mencubit(Hanifah et al., 2022).

2.1.6. *User Interface*

User Interface merupakan metode komunikasi antara program dan pengguna. Istilah *User Interface* kadang-kadang digunakan untuk menggantikan istilah Human Computer Interaction (Basiroh et al., 2020). *User Interface* merupakan titik interaksi dan komunikasi manusia-komputer dalam sebuah perangkat yang mencaup layar tampilan, *keyboard*, *mouse*, dan tampilan desktop. *User Interface* memungkinkan pengguna untuk secara efektif mengontrol komputer atau perangkat yang mereka gunakan.

User Interface yang baik dan efektif memiliki kemampuan dalam menghadirkan pengalaman interaksi terhadap aplikasi dengan mudah disebabkan *User Interface* memegang peran peran sentral dalam aplikasi yang berfungsi sebagai penghubung antara pengguna dan sistem aplikasi, dan menjadi faktor kunci dalam keberhasilan aplikasi (Fadli, 2020).

2.1.7. *User Experience*

User Experience melibatkan semua elemen terkait dengan pengalaman pengguna saat berinteraksi dengan suatu produk, termasuk tingkat kemudahan dalam penggunaan, sensasi yang dirasakan ketika memanfaatkannya, dan bagaimana pengguna mencapai sasaran mereka dengan bantuan produk tersebut (Suratno & Shafira, 2022). Pentingnya *User Experience* dalam desain antarmuka website tidak bisa diabaikan. Faktor ini menjadi penting karena UX mewakili langkah-langkah yang diambil untuk meningkatkan kepuasan para pengguna selama berinteraksi dengan sistem (Isa et al., 2023).

User Experience atau pengalaman yang dirasakan oleh pengguna mencerminkan ukuran subjektif dari pengguna terhadap perangkat lunak yang sedang digunakan. Perbedaan dalam penilaian pengguna dapat timbul balik dari individu yang menggunakan perangkat yang sama tetapi adanya perbedaan waktu saat pengukuran dilakukan (Nurdin et al., 2020).

User Experience merupakan proses yang digunakan untuk menciptakan produk yang memberikan pengalaman yang bermakna dan relevan bagi pengguna. Seberapa canggih fitur yang ada dalam suatu produk, sistem, atau layanan, jika mereka mampu memberikan kepuasan, kesesuaian, dan kenyamanan bagi pengguna, maka tingkat UX akan rendah (Fernando, 2020).

2.2. Tinjauan Teori Khusus

Tinjauan teori khusus merujuk kepada teori yang berkaitan dengan fakta-fakta pertikular berdasarkan pada penelitian ini. Adapaun tinjauan teori khusus pada penelitian ini sebagai berikut:

2.2.1. *Jasa Pengiriman*

Jasa pengiriman merupakan sebuah proses memindahkan barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan alat transportasi berupa pesawat terbang, mobil, truk dan lain-lain (Anna et al., 2021). Kualitas jasa pengiriman dalam bisnis menjadi perhatian yang besar karena dapat meningkatkan operasional dan loyalitas pelanggan.

Jasa pengiriman merupakan sebuah upaya yang dilakukan guna memenuhi kepentingan pemilik barang dengan menangani seluruh aspek yang diperlukan dalam proses pengiriman dan penerimaan barang menggunakan berbagai alat transportasi seperti darat, laut, dan udara. Ini mencakup kegiatan seperti penerimaan, penyimpanan, pengemasan, penanganan dokumen, klaim asuransi, dan penyelesaian tagihan dan biaya-biaya sampai barang diterima oleh pihak penerima (Ibrahim & Astuti, 2021).

2.2.2. *Aplikasi Mobile*

Istilah “Aplikasi *Mobile*” sering digunakan untuk menggambarkan aplikasi yang berjalan di smartphone yang membantu pengguna terhubung ke internet melalui koneksi yang dapat diakses (Hernando et al., 2022). Aplikasi *mobile* merupakan program aplikasi yang menggunakan sumber daya

berbasis web untuk mengakses berbagai informasi yang relevan melalui perangkat seluler, smartphone, nirkabel, dan lain-lain (Agusti, 2022). Aplikasi *mobile* merupakan perangkat lunak yang dikembangkan secara khusus untuk digunakan dengan perangkat seluler seperti smartphone atau tablet. Terdapat 3 jenis aplikasi *mobile* yaitu, native apps, Progressive web Apps, dan Hybrid Apps.

2.2.3. *User Interface E-Delivery*

User Interface adalah bagian dari sistem interaktif (hardware dan software) yang memberi pengguna informasi dan kontrol untuk menyelesaikan tugas tertentu (Ramadhan et al., 2021). *User Interface* dapat berinteraksi dengan pengguna, dapat dilihat, didengar, dan disentuh, oleh karena itu, *User Interface* merupakan komponen paling penting dalam sistem komputer (Pambajeng & Ardiansyah, 2019).

E-delivery merupakan perangkat lunak yang dapat diinstall dan layanan tambahan yang menyajikan panduan teknis guna mendukung proyek-proyek dalam mengembangkan bisnis pengiriman barang (Hasibuan & Soecahyadi, 2020).

Dengan definisi diatas, *User Interface E-delivery* merupakan antarmuka pengguna yang dirancang khusus untuk aplikasi yang berhubungan dengan pengiriman mencakup dengan semua elemen visual dan interaktif saat digunakan oleh pengguna. *User Interface E-delivery* melibatkan desain tampilan, tata letak, navigasi, elemen input, tombol-

tombol, serta warna dan fitur yang menciptakan antarmuka yang menarik dan mudah digunakan.

2.2.4. *User Experience E-Delivery*

Persepsi dan tanggapan pengguna terhadap suatu produk, layanan, atau sistem disebut *User Experience* atau pengalaman pengguna (Ernawati & Dwi Indriyanti, 2022). Berpusat pada manusia, pengalaman pengguna harus menjadi prioritas utama dalam perancangan *User Experience*. *User Experience* dapat dijelaskan sebagai pengalaman yang dirasakan oleh seseorang yang menggunakan produk tersebut di dunia nyata (Budiharto et al., 2023).

Jasa e-delivery yang juga dikenal sebagai layanan pengiriman elektronik, merujuk pada layanan yang memfasilitasi pengiriman atau pengantaran barang dari satu lokasi ke lokasi lain (Andriyani & Yulius, 2022). Jasa e-delivery memungkinkan pelanggan untuk melakukan pemesanan dan manajemen pengiriman secara digital aplikasi atau situs web.

User Experience dalam jasa e-delivery merujuk pada seluruh pengalaman pengguna dan persepsi yang dirasakan oleh pengguna saat mereka menggunakan aplikasi jasa e-delivery untuk mengirim barang yang juga melibatkan perasaan dan interaksi pengguna dengan aplikasi.

2.2.5. *Design Thinking*

Design Thinking adalah pendekatan inovasi yang berpusat pada manusia yang digunakan untuk mengintegrasikan kebutuhan, kebutuhan

orang, kemungkinan teknologi, dan persyaratan untuk kesuksesan (Ufairah Azzahra et al., 2022). Metode Design Thinking merupakan sebuah teknik penyelesaian masalah yang berfokus pada pengalaman pengguna dan bersifat pengulangan (Haryuda Putra et al., 2021).

Ideologi Design thinking menegaskan bahwa pendekatan ini berpusat pada pengguna dalam memecahkan masalah dan dapat menghasilkan inovasi yang dapat menghasilkan diferensiasi dan keunggulan positif. Design Thinking memiliki 5 tahap yaitu: *Emphatize* (melakukan pengembangan pengetahuan tentang apa yang dilakukan, dikatakan, dipikirkan dan dirasakan oleh pengguna) (Widiyantoro et al., 2022), *Define* (formulasi permasalahan secara spesifik dan dikelompokkan ke dalam kategori berdasarkan urgency atau siapa yang terlibat) (Candra et al., 2023), *Ideate* (Menghasilkan solusi untuk setiap atau kategori permasalahan) (Febriyanto et al., 2023), *Prototyping* (menyajikan solusi secara visual dengan tujuan menghindari miss communication dengan pengguna), dan *Testing* (menguji *prototype* dengan memberikan kepada pengguna dan mengambil feedback) (Arisa et al., 2023).

2.2.6. System Usability Scale

System Usability Testing merupakan metode yang digunakan untuk menilai suatu produk dengan menguji langsung kepada pengguna utamanya (Welda et al., 2020). System Usability Scale (SUS) menyediakan alat yang “quick and dirty” dan diandalkan dalam pengukuran kegunaan. Terdiri dari

10 item kuesioner dengan lima pilihan jawaban untuk responden, dari sangat setuju hingga sangat tidak setuju.

System Usability Scale (SUS) memiliki lima ukuran utama usability yaitu *Learnability*; kemudahan pengguna dalam menyelesaikan tugas-tugas dasar saat mereka pertama kali menggunakannya, *Efficiency*; seberapa cepat pengguna mampu menyelesaikan tugas, *Memorability*; kemudahan pengguna dalam mengingat penggunaan aplikasi saat sudah lama tidak memaikainya, *Error*; berapa banyak kesalahan dan kemudahan pengguna dalam menyelesaikan kesalahan, dan *Satisfaction*; kenyamanan pengguna dalam mengoperasikan aplikasi.

2.2.7. Figma

Figma merupakan aplikasi atau *tool* yang digunakan orang-orang untuk membuat, berbagi, dan menguji desain situs web, aplikasi seluler, serta produk dan pengalaman digital lainnya. *Figma* merupakan alat yang populer untuk para desainer, manajer produk, penulis, dan pengembang serta membantu manusia yang terlibat dalam proses desain untuk berkontribusi, memberikan umpan balik, dan membuat keputusan yang lebih baik dan cepat.

Figma merupakan salah satu alat design yang sering digunakan dalam pembuatan interface aplikasi *mobile*, desktop, dan produk digital lainnya. Figma dapat digunakan dengan sistem operasi windows, linux, dan mac yang terhubung dengan internet (Putri et al., 2022). Figma memiliki

banyak keunggulan salah satunya yaitu proyek yang sama dapat dilakukan dengan bersamaan.