

## **BAB 2**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Profil Zallatra**

Zallatra merupakan kepanjangan Gallery Batik Sumatera. Huruf "z" di awal kata zallatra merupakan kata "zamatra" karena pada zaman dahulu, beberapa orang (musafir) menyebut sumatera seperti itu. Zallatra adalah brand bisnis produk batik dengan corak dan motif sumatera dengan mengangkat aspek pariwisata berbagai daerah sumatera menjadi motif-motif yang indah dan mengharumkan batik daerah-daerah sumatera. Zallatra dinyatakan berdiri pada tanggal 2 Oktober 2015 dan pada tanggal 16 November 2015 website zallatra diluncurkan untuk membantu konsumen yang ingin berbelanja produk zallatra. Zallatra memiliki visi untuk mempertahankan tradisi leluhur pembatik Indonesia. Dengan hal ini zallatra membuat batik asli, berkualitas, dan eksklusif untuk setiap pemakainya dan bukan sekedar kain yang bercorak atau bergambar batik. [1].

##### **2.1.1 Logo Zallatra**

Logo yang digunakan oleh Zallatra dapat dilihat pada Gambar 2.1.



**Gambar 2.1 Logo Zallatra**

#### **2.2 Landasan Teori**

Pada Penelitian ini dibutuhkan teori – teori untuk mendukung permasalahan dan ruang lingkup pembahasan, untuk landasan dalam pembangunan penelitian ini.

### 2.2.1 Desain Interaksi

Desain Interaksi adalah suatu hal yang berkaitan dengan menggambarkan perilaku pengguna dan mendefinisikan bagaimana sistem akan merespons perilaku tersebut [9]. Menurut Gillian Crampton Smith, desain interaksi dapat membentuk kehidupan manusia dengan teknologi seperti komputer, ponsel, dan lain sebagainya. Desain interaksi adalah tentang membentuk kehidupan sehari – hari melalui sistem untuk melakukan pekerjaan, hiburan, atau bahkan untuk bermain [10].

### 2.2.2 *User Experience (UX)*

Ketika suatu produk sedang dikembangkan, orang – orang menaruh perhatian besar pada apa yang bisa dilakukan. Namun pengalaman pengguna sering diabaikan sehingga sering kali dapat membuat perbedaan antara produk yang sukses dan yang gagal. *User experience* bukan tentang cara kerja suatu produk atau layanan, namun ketika seseorang bertanya kepada pengguna bagaimana rasanya menggunakan produk atau layanan. Apakah sulit? Apakah mudah? Bagaimana rasanya berinteraksi dengan produk? [9]. Jadi *user experience* atau pengalaman pengguna adalah tentang bagaimana pengalaman interaksi antara pengguna dengan produk, seperti apa yang dirasakan oleh pengguna saat menggunakan produk tersebut, apakah mempermudah pengguna atau tidak [2].

### 2.2.3 *User Interface (UI)*

*User Interface* merupakan salah satu unsur yang paling penting dari sebuah sistem. *User Interface* merupakan tampilan yang menjadi jembatan komunikasi antara pengguna dengan sistem. *User interface* dapat menentukan pengalaman pengguna dan apa yang dirasakan oleh pengguna. Bahkan apabila suatu sistem memiliki *user interface* yang kurang baik, hal ini dapat menyebabkan kegagalan pada suatu sistem. Perancangan suatu *user interface* dibuat dengan melakukan *sketch* dan *wireframe* untuk penggambaran model yang akan dibuatnya terlebih dahulu. Hasil yang diberikan dapat berupa prototype desain yang kemudian akan dapat dievaluasi untuk menguji pengalamannya [11].

### 2.2.4 *User Research*

*User research* merupakan penelitian terhadap pengguna untuk dapat mendapatkan wawasan tentang kebutuhan pengguna berdasarkan informasi yang

dihasilkan dari pengujian yang sudah dilakukan. Sebelum memilih teknik yang akan digunakan, peneliti harus menentukan terlebih dahulu siapa dan bagaimana partisipan yang akan cocok di dalam penelitian. Setelah terciptanya partisipan maka, peneliti dapat menentukan teknik untuk melakukan *user research* seperti pada **Error! Reference source not found..**

**Tabel 2.1 Teknik User Research**

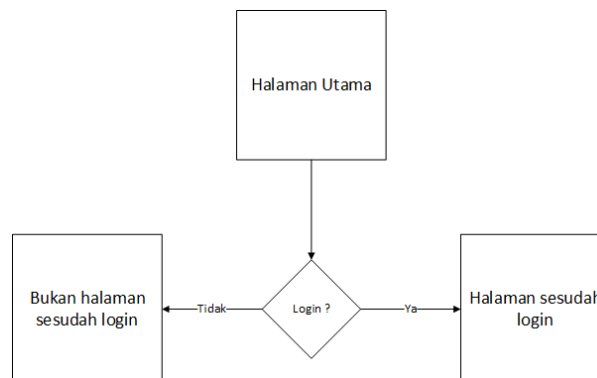
| Aktifitas                 | Keterangan                                                                                                                                                                                               |
|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>User Interview</i>     | Merupakan sebuah kegiatan percakapan tatap muka dengan partisipan.                                                                                                                                       |
| <i>Contextual Inquiry</i> | Merupakan kegiatan yang mengunjungi partisipan untuk dilakukan observasi dan mempelajari tentang bagaimana partisipan sehari – hari dan bagaimana lingkungannya.                                         |
| <i>Surveys</i>            | Merupakan serangkaian pertanyaan yang sebagian besar terdiri dari jawaban tertutup (pilihan ganda) yang digunakan untuk mengidentifikasi pola di antara sejumlah besar orang.                            |
| <i>Focus Groups</i>       | Merupakan sebuah diskusi group yang dimana moderator mengatur jalannya partisipan melalui pertanyaan topik yang spesifik. Berfokus pada membuka perasaan dan ide pengguna terhadap topik.                |
| <i>Card Sorting</i>       | Partisipan akan diberikan kartu yang didalamnya terdapat item yang berhubungan dengan topik dan meminta partisipan untuk mengumpulkan kartu ke dalam group yang berarti bagi partisipan.                 |
| <i>Usability Testing</i>  | Kegiatan yang dimana pengguna mencoba mengerjakan sebuah tugas dalam sebuah site atau aplikasi yang dimana terdapat seorang fasilitator yang mengobservasi dan bertanya kepada pengguna jika diperlukan. |

### 2.2.5 Task Modelling

*Task Modelling* adalah tugas yang dibuat untuk partisipan kerjakan saat dilakukannya pengujian untuk mencapai tujuan yang diinginkan. *Task modelling* dapat membuat tugas partisipan secara lebih rinci untuk memungkinkan penguji mengidentifikasi semua langkah yang diperlukan untuk tugas tertentu [12]. Setelah tugas selesai dibuat, tugas tersebut akan dibuat menjadi sebuah skenario yang dapat partisipan baca, pahami, dan ikuti namun tidak memberikan kode di dalam skenario [13].

### 2.2.6 Task Flow

*Task flow* adalah visualisasi untuk mengidentifikasi jalur atau proses yang akan dilakukan pengguna saat pengguna menggunakan situs atau aplikasi. *Task flow* digunakan memberikan rincian opsi dan jalur yang dapat dilalui oleh pengguna seperti pada [14].



**Gambar 2.2 Task Flow**

### 2.2.7 Usability Testing

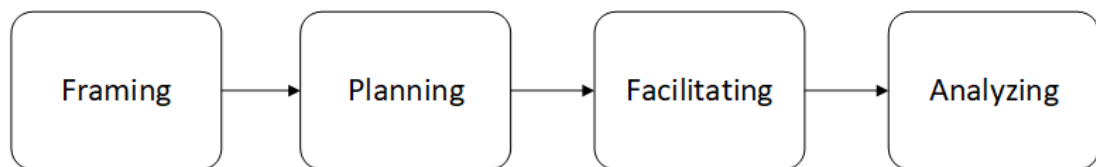
*Usability testing* merupakan salah satu metode pengujian desain *user interface* yang paling sering digunakan, bahkan banyak diketahui juga oleh orang – orang yang bukan *UX designers* [14]. Menurut Steve Kurg, *usability testing* adalah salah satu hal terbaik yang orang – orang bisa lakukan untuk meningkatkan kualitas sistem yang dimiliki [13]. Berikut adalah langkah – langkah umum yang terlibat dalam *usability testing* :

1. Memilih Pendekatan
2. Merencanakan Penelitian
3. Perekrutan dan Logistik

4. Menulis Panduan Diskusi
5. Memfasilitasi
6. Menganalisis dan Menyajikan Hasil
7. Membuat Rekomendasi [14]

### 2.2.8 *Participatory Design*

*Participatory design* adalah sebuah metode desain produk yang dimana semua pemangku kepentingan terlibat dalam proses desain [15]. Hal ini bertujuan untuk membuat pemangku kepentingan merasa terlibat dan bertanggung jawab atas ide dan temuan penelitian, menciptakan kesadaran akan masalah kegunaan dan tantangan desain, membangun landasan bersama di semua pihak yang terlibat, dan menyatukan berbagai jenis latar belakang dan keahlian [16]. Pada metode ini terdapat 4 tahapan diantaranya *framing*, *planning*, *facilitating*, dan *analyzing* seperti pada Gambar 2.3.



**Gambar 2.3 *Participatory Design***

Berikut adalah penjelasan tahapan yang terdapat pada *participatory design* :

#### 1. *Framing*

Pada tahap *framing* memiliki 4 kegiatan yang diantaranya adalah menentukan pengguna yang akan menjadi partisipan, menentukan tujuan penelitian dan membuat tugas untuk pengguna sesuai dengan tujuan penelitian, membuat hipotesis desain dan yang terakhir membuat focus research worksheet.

#### 2. *Planning*

Pada tahap *planning* memiliki 2 kegiatan yang diantaranya adalah menentukan anggota tim dan menentukan aktivitas *participatory activities*. Di dalam *participatory activities* terdapat 4 aktivitas yang diantaranya adalah :

##### a. *Narrate activities*

*Narrate activities* merupakan kegiatan yang dimana partisipan akan memberitahukan apa yang mereka butuhkan dan inginkan melalui cerita.

b. *Create activities*

*Create activities* merupakan kegiatan yang dimana partisipan menghasilkan ide, membuat purwarupa dari produk, membuat layanan dan membuat pengalaman yang ideal bagi pengguna.

c. *Prioritize activities*

*Prioritize activities* merupakan kegiatan yang dimana partisipan membuat koneksi dan mendefinisikan nilai untuk ide, solusi atau konten sistem.

d. *Contextual activities*

*Contextual activities* merupakan kegiatan yang dimana partisipan mengarahkan tim ke referensi bagaimana ide atau solusi yang menjadi bagian dari diri mereka.

3. *Facilitating*

*Facilitating* merupakan kegiatan yang membuat desain bersama tim. Desain yang dibuat akan sesuai dengan kebutuhan pengguna dan tujuan bisnis perusahaan.

4. *Analyzing*

*Analyzing* merupakan kegiatan menganalisa terhadap data yang sudah dibuat dari aktivitas *participatory* sebelumnya. Kegiatan yang dilakukan pada tahap ini adalah memilih desain yang sesuai dengan kebutuhan dan membuang data yang tidak sesuai [8].

### 2.2.9 *Empathy Map*

*Empathy map* merupakan sebuah alat untuk memvisualisasikan sikap dan perilaku pengguna kedalam sebuah peta empati untuk membantu tim atau peneliti menyelaraskan pemahaman yang mendalam terhadap pengguna. *Empathy map* dibuat untuk menghasilkan ide yang lebih kuat karena profil pengguna dapat menuntun peneliti dalam menentukan cara pendekatan yang lebih nyaman dan cara berhubungan dengan pelanggan yang sesuai. Hal ini dapat membuat pengguna mendapatkan kepuasan terhadap nilai produk atau jasa [17]. Didalam *empathy map* terdapat 5 indikator yang dapat menjelaskan pengguna seperti pada Gambar 2.4. Berikut adalah penjelasan 6 indikator yang terdapat dalam *empathy map* :

1. *Says*

*Says* adalah segala sesuatu apa yang dikatakan oleh pengguna selama pengujian. Hal ini akan terlihat seperti sebuah kutipan, contohnya seperti “Aku tidak mengerti apa yang harus dilakukan dari sini”

2. *Thinks*

*Thinks* adalah segala sesuatu yang dipikirkan oleh pengguna selama pengujian. Penguji harus dapat memahami pengguna melalui observasi yang dilakukan selama pengujian.

3. *Does*

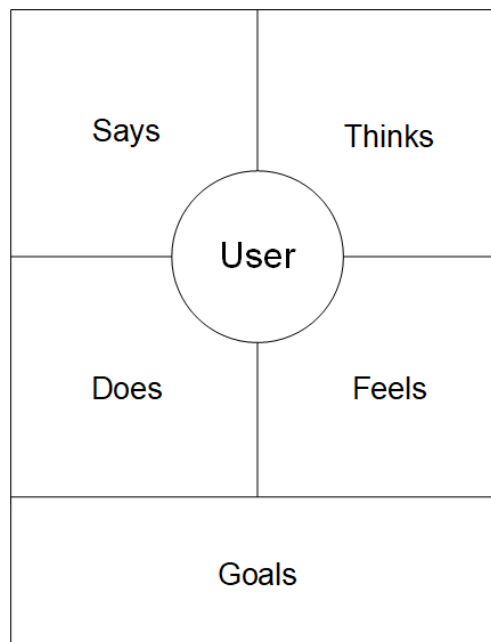
*Does* adalah tindakan yang dilakukan oleh pengguna selama pengujian, contohnya seperti *refresh* halaman beberapa kali.

4. *Feels*

*Feels* adalah emosi yang dirasakan oleh pengguna selama pengujian.

5. *Goals*

*Goals* adalah apa yang diharapkan oleh pengguna atau apa yang di ekspektasikan pengguna terhadap sistem [18].

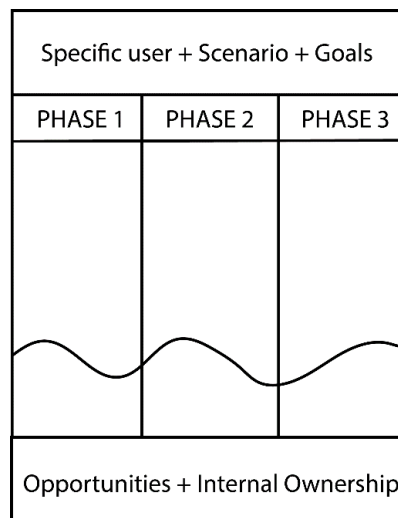


Gambar 2.4 *Empathy Map*

### 2.2.10 Journey Map

*Journey map* adalah sebuah visualisasi pengalaman yang dimiliki pengguna ketika berinteraksi dengan produk. Contohnya seperti memikirkan tentang

bagaimana orang bisa mengetahui produk kita, lalu memikirkan bagaimana hingga mereka mau menginstall aplikasinya, lalu memikirkan bagaimana agar orang mau menggunakannya setelah menginstallnya. Selain itu, *journey map* menceritakan juga sebuah perasaan pengguna, aksi pengguna, persepsi pengguna, dan apapun yang dipikirkan pengguna baik negatif atau positif [7]. *Journey map* memiliki beberapa komponen utama yang harus ada diantaranya seperti *phase*, *goals*, *mindset* (question), *emotion* (pain points), *insight*, dan *opportunities* [19]. *Journey map* dapat dilihat lebih lengkap seperti pada Gambar 2.5.



**Gambar 2.5 Journey Map**

### 2.2.11 Focus Research Worksheet

*Focus research worksheet* merupakan sebuah visualisasi yang dilakukan pada tahap *framing* untuk menjelaskan fokus penelitian yang akan dilakukan. Pada *focus research worksheet* terdapat beberapa bagian yang harus diisi seperti *project goal*, *define your user*, *define your research objects*, dan *create your hypothesis* seperti pada Gambar 2.6 [20].



**Research Focus Worksheet**  
Use this worksheet to define your research focus

**Project Goal** What have you been tasked to design?

**STEP 1**

|                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Define your User</b><br/>List the demographic, psychographic, behavioral and attitudinal attributes of your target user</p> <p><b>STEP 2</b></p> | <p><b>Define your Research Objective</b><br/>What are you hoping to uncover and discover about your user and your the design?</p> <p><b>STEP 3</b></p> | <p><b>Create your Hypotheses</b><br/>What do you already know about the users, tech and design that will make your outcome successful?</p> <p><b>STEP 4</b></p> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

FRAMING PARTICIPATORY DESIGN RESEARCH STEP

frog

© 2013 frog. Confidential & Proprietary

**Gambar 2.6** *Focus research worksheet*

