

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Suryani et al.[7], meneliti perancangan UI/UX pada aplikasi farmasi berbasis mobile dengan menggunakan metode Design Thinking. Melalui tahapan *empathize*, *define*, *ideate*, *prototype*, dan *test*, penelitian ini menunjukkan bahwa pendekatan iteratif tersebut efektif dalam mengidentifikasi masalah nyata pengguna sekaligus menghasilkan solusi desain yang intuitif dan sesuai kebutuhan. Relevansinya dengan penelitian ini terletak pada orientasi pengguna yang menjadi fokus utama, di mana prinsip serupa dapat diterapkan untuk menganalisis dan memperbaiki pengalaman pengguna aplikasi Maxim[7].

Ali et al.[8] melakukan evaluasi terhadap portal pembelajaran *UbiQuitous Access Learning* (UQAL) dengan mengukur pengalaman pengguna. Penelitian ini menggunakan kuesioner dan observasi sebagai alat evaluasi untuk mengidentifikasi kepuasan serta kendala pengguna dalam menggunakan portal. Hasilnya menunjukkan pentingnya penggunaan berbagai teknik evaluasi UX secara terintegrasi. Penelitian ini memberikan landasan bagi penelitian aplikasi Maxim dalam mengadaptasi metode evaluasi kuantitatif yang berbasis data nyata pengguna.[8].

Pratama et al [9] mengevaluasi pengalaman pengguna pada sistem informasi pembelajaran terintegrasi dengan menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ). Hasil penelitian membuktikan bahwa UEQ efektif dalam mengukur berbagai dimensi pengalaman pengguna, seperti daya tarik, kejelasan, dan efisiensi sistem. Relevansinya terhadap penelitian ini adalah bahwa pengukuran terstandar seperti UEQ dapat melengkapi penggunaan *Heart Metrics* dalam memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai kepuasan pengguna aplikasi Maxim[9].

Malik dan Frimadani meneliti analisis serta desain UI/UX dalam pengembangan prototipe startup digital menggunakan Lean UX. Hasil penelitian menunjukkan bahwa desain UI/UX yang baik tidak hanya meningkatkan

pengalaman pengguna, tetapi juga menambah nilai bisnis dan daya tarik bagi investor. Hal ini mendukung penelitian pada aplikasi Maxim dengan menekankan bahwa kualitas UI/UX bukan hanya memengaruhi kepuasan pengguna, tetapi juga daya saing bisnis dalam ekosistem *startup* digital [10].

Kholik et al. meneliti strategi komunikasi visual dalam UI dan UX untuk membangun kepuasan pengguna. Penelitian ini menegaskan bahwa penerapan prinsip desain yang berpusat pada pengguna dapat meningkatkan keterlibatan dan loyalitas. Relevansinya dengan penelitian ini adalah sebagai dasar bahwa desain yang komunikatif dan interaktif pada aplikasi Maxim akan berkontribusi langsung pada peningkatan retensi pengguna[11].

Durgekar et al. melakukan kajian literatur tentang desain dan pengalaman aplikasi *mobile*, dengan menekankan bahwa desain yang baik secara langsung meningkatkan *usability* serta kepuasan pengguna. Penelitian ini memberikan landasan teoretis yang kuat untuk penelitian aplikasi Maxim, terutama dalam menghubungkan kualitas desain UI/UX dengan kepuasan dan loyalitas pengguna [12].

Ristias et al. menerapkan metodologi *Design Thinking* secara iteratif dalam perancangan UI/UX aplikasi Digilearn. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pendekatan ini menghasilkan desain yang lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna dan lebih mudah digunakan. Relevansinya bagi penelitian ini adalah pada penerapan pendekatan iteratif yang dapat diadaptasi untuk memperbaiki desain dan pengalaman pengguna aplikasi Maxim secara berkelanjutan [13].

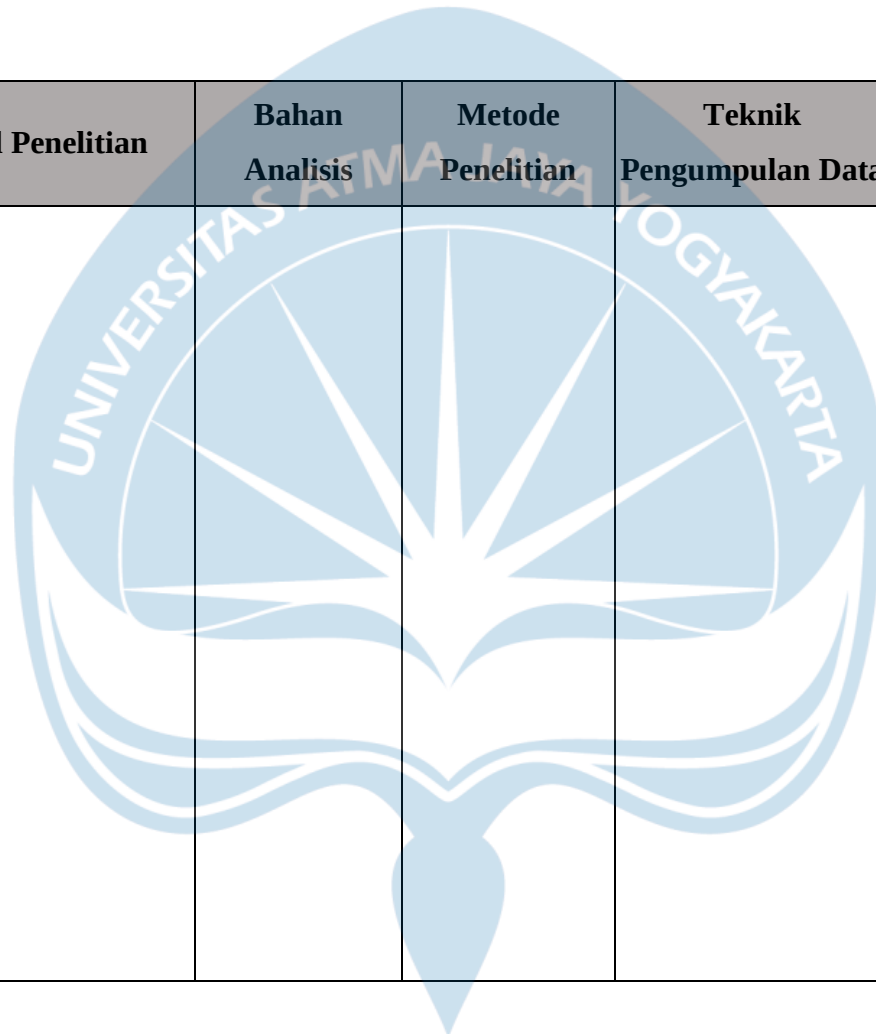
Ningrum et al (2025) mengevaluasi *User Experience* aplikasi Maxim di Pekanbaru menggunakan *Heart Metrics* dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden. Hasil menunjukkan *Happiness* (73,8%), *Adoption* (72,4%), dan *Task Success* (70,2%) mencapai target, namun *Engagement* (65,8%) dan *Retention* (67,7%) belum optimal, mengindikasikan pengguna belum sepenuhnya terlibat dan loyal terhadap aplikasi. Perbedaan dengan penelitian ini: Penelitian terdahulu fokus pada evaluasi UX secara umum melalui kuesioner tanpa analisis mendalam aspek UI seperti desain *visual*, *layout*, *navigation flow*, dan *visual hierarchy*. Penelitian ini melengkapi gap tersebut dengan menganalisis UI/UX secara komprehensif dari

perspektif desain *interface* yang lebih teknis, sehingga dapat memberikan rekomendasi perbaikan yang lebih spesifik dan *actionable* untuk pengembangan antarmuka aplikasi [14].



Tabel 1. 1 Perbandingan Penelitian Terdahulu

No	Penulis	Judul Penelitian	Bahan Analisis	Metode Penelitian	Teknik Pengumpulan Data	Hasil Penelitian
1	Suryani et al. (2023)[7]	<i>UI/UX Design Of Mobile-Based Pharmacy Application Using Design Thinking Method</i>	Aplikasi farmasi berbasis mobile	Design Thinking	Observasi, wawancara, dan pengujian prototipe	Penelitian Suryani et al. (2023) berfokus pada perancangan UI/UX aplikasi farmasi berbasis mobile dengan menggunakan metode Design Thinking yang terdiri dari lima tahap: empathize, define, ideate, prototype, dan test. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pendekatan iteratif tersebut efektif dalam memahami kebutuhan pengguna secara mendalam dan menghasilkan desain antarmuka yang intuitif, fungsional, serta sesuai dengan ekspektasi pengguna. Perbedaan dengan penelitian ini terletak pada



No	Penulis	Judul Penelitian	Bahan Analisis	Metode Penelitian	Teknik Pengumpulan Data	Hasil Penelitian
						tujuan dan metode analisisnya. Jika penelitian Suryani et al. menitikberatkan pada pengembangan dan perancangan desain baru, maka penelitian ini berfokus pada evaluasi kuantitatif terhadap pengalaman pengguna aplikasi Maxim menggunakan metode HEART Metrics. Dengan demikian, penelitian ini lebih menekankan pada pengukuran efektivitas dan kepuasan pengguna terhadap UI/UX yang sudah ada, bukan pada proses perancangannya.

No	Penulis	Judul Penelitian	Bahan Analisis	Metode Penelitian	Teknik Pengumpulan Data	Hasil Penelitian
2	Ali et al. (2022)[8]	<i>User Evaluation of UbiQuitous Access Learning (UQAL) Portal: Measuring User Experience</i>	Portal pembelajaran UQAL	Kuantitatif deskriptif	Kuesioner dan observasi	Penelitian Ali et al. (2022) meneliti pengalaman pengguna pada portal pembelajaran UbiQuitous Access Learning (UQAL) dengan menggunakan kuesioner dan observasi untuk mengevaluasi tingkat kepuasan serta mengidentifikasi kendala dalam penggunaan sistem. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan berbagai teknik evaluasi UX secara terintegrasi mampu memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang persepsi dan kebutuhan pengguna. Perbedaan dengan penelitian ini terletak pada objek dan

No	Penulis	Judul Penelitian	Bahan Analisis	Metode Penelitian	Teknik Pengumpulan Data	Hasil Penelitian
						metode yang digunakan. Jika penelitian Ali et al. berfokus pada sistem pembelajaran daring dengan pendekatan deskriptif, penelitian ini mengkaji aplikasi transportasi Maxim menggunakan metode HEART Metrics yang bersifat kuantitatif dan terukur, sehingga hasilnya dapat digunakan untuk menilai efektivitas UI/UX secara lebih objektif dan empiris.
3	Pratama et al. (2022)[9]	<i>Evaluation of User Experience in Integrated Learning Information Systems Using User</i>	Sistem informasi pembelajaran terintegrasi	Kuantitatif menggunakan UEQ	Kuesioner UEQ	Penelitian Ali et al. (2022) berfokus pada evaluasi pengalaman pengguna portal pembelajaran UbiQuitous Access Learning (UQAL) dengan menggunakan kuesioner dan

No	Penulis	Judul Penelitian	Bahan Analisis	Metode Penelitian	Teknik Pengumpulan Data	Hasil Penelitian
		<i>Experience Questionnaire (UEQ)</i>				observasi untuk menilai kepuasan serta mengidentifikasi kendala pengguna. Pendekatan yang digunakan bersifat deskriptif dengan menekankan pentingnya integrasi berbagai teknik evaluasi UX. Berbeda dengan penelitian tersebut, penelitian ini berfokus pada aplikasi transportasi daring Maxim dengan menggunakan metode HEART Metrics yang lebih terukur dan sistematis. Pendekatan ini memungkinkan analisis kuantitatif terhadap aspek kepuasan, keterlibatan, dan efektivitas UI/UX. Dengan demikian, penelitian ini

No	Penulis	Judul Penelitian	Bahan Analisis	Metode Penelitian	Teknik Pengumpulan Data	Hasil Penelitian
						memberikan hasil yang lebih objektif dalam menilai pengalaman pengguna aplikasi secara menyeluruh.
4	Malik & Frimadani (2022)[10]	<i>UI/UX Analysis and Design Development of Less-ON Digital Startup Prototype by Using Lean UX</i>	Prototipe startup digital	Lean UX	Studi kasus dan observasi	Penelitian Malik dan Frimadani (2022) berfokus pada analisis dan perancangan UI/UX dalam pengembangan prototipe startup digital dengan menggunakan metode Lean UX, yang menekankan kolaborasi cepat dan iteratif dalam proses desain. Hasil penelitian menunjukkan bahwa desain UI/UX yang efektif mampu meningkatkan pengalaman pengguna sekaligus memperkuat nilai bisnis dan daya

No	Penulis	Judul Penelitian	Bahan Analisis	Metode Penelitian	Teknik Pengumpulan Data	Hasil Penelitian
						tarik investasi suatu produk digital. Berbeda dengan penelitian tersebut, penelitian ini berfokus pada evaluasi kuantitatif pengalaman pengguna aplikasi Maxim menggunakan metode HEART Metrics untuk mengukur kepuasan, keterlibatan, dan retensi pengguna secara terstruktur. Dengan demikian, penelitian ini menitikberatkan pada pengukuran empiris efektivitas UI/UX, bukan pada pengembangan desain prototipe seperti dalam studi Malik dan Frimadani.
5	Kholik et al. (2024)	Strategi Komunikasi Visual dalam UI dan	Aplikasi berbasis	Deskriptif kualitatif	Studi pustaka dan observasi	Penelitian Kholik et al. (2024) membahas strategi komunikasi

No	Penulis	Judul Penelitian	Bahan Analisis	Metode Penelitian	Teknik Pengumpulan Data	Hasil Penelitian
		UX Untuk Membangun Kepuasan Pengguna	UI/UX			visual dalam UI dan UX sebagai sarana untuk membangun kepuasan dan loyalitas pengguna. Melalui pendekatan kualitatif-deskriptif, penelitian tersebut menunjukkan bahwa penerapan prinsip desain yang berpusat pada pengguna (user-centered design) mampu meningkatkan keterlibatan emosional serta interaksi positif antara pengguna dan aplikasi. Perbedaan dengan penelitian ini terletak pada pendekatan dan fokus analisisnya. Jika penelitian Kholik et al. berfokus pada aspek komunikasi visual dan strategi desain untuk

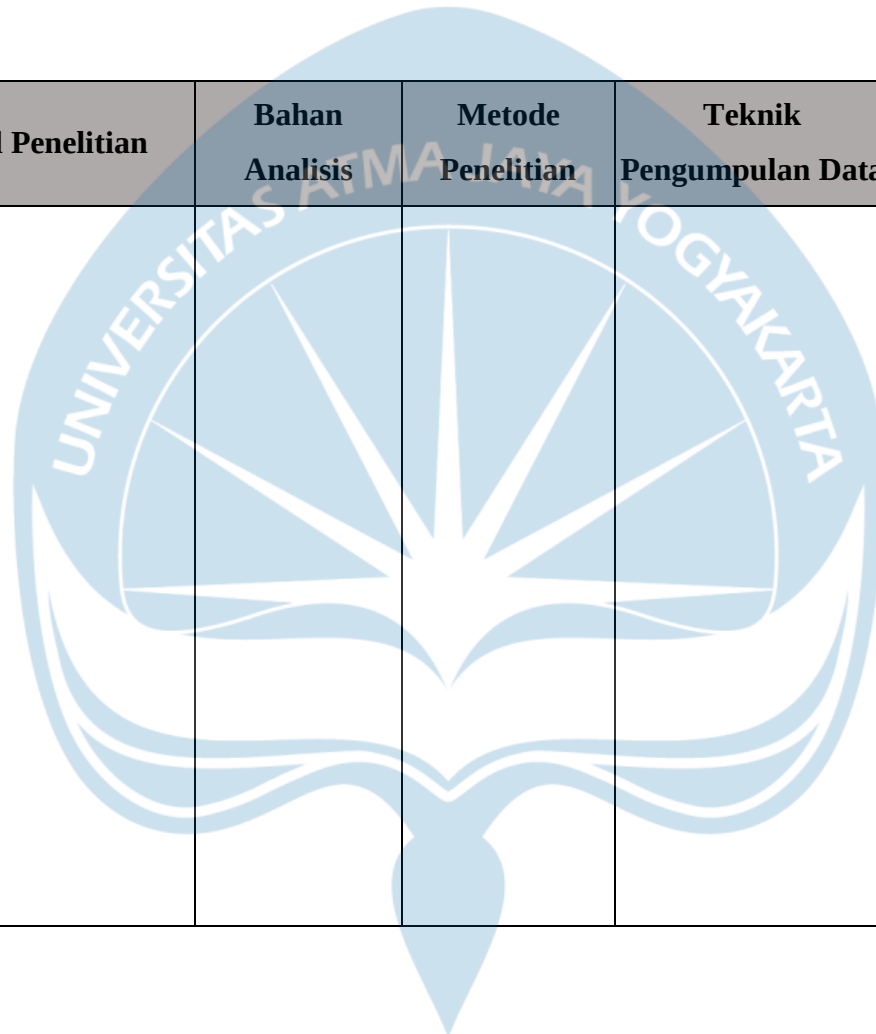
No	Penulis	Judul Penelitian	Bahan Analisis	Metode Penelitian	Teknik Pengumpulan Data	Hasil Penelitian
						membentuk persepsi pengguna, penelitian ini menitikberatkan pada evaluasi empiris dan kuantitatif terhadap pengalaman pengguna aplikasi Maxim menggunakan metode HEART Metrics. Dengan demikian, penelitian ini memperluas temuan Kholik et al. dengan mengukur seberapa jauh komunikasi visual dan elemen UI/UX berpengaruh terhadap tingkat kepuasan dan retensi pengguna secara terukur.
6	Durgekar et al.	<i>A Review Paper on Design and</i>	Aplikasi mobile	Kajian literatur	Studi pustaka	Penelitian Durgekar et al. (2024) merupakan kajian literatur yang

No	Penulis	Judul Penelitian	Bahan Analisis	Metode Penelitian	Teknik Pengumpulan Data	Hasil Penelitian
	(2024)[12]	<i>Experience of Mobile Applications</i>	secara umum			menelaah berbagai penelitian terkait desain dan pengalaman pengguna pada aplikasi mobile. Hasil kajiannya menegaskan bahwa desain UI/UX yang baik memiliki hubungan langsung dengan peningkatan usability, kepuasan, serta loyalitas pengguna terhadap suatu aplikasi. Kajian ini menyoroti pentingnya prinsip desain yang sederhana, konsisten, dan responsif dalam menciptakan pengalaman pengguna yang optimal. Perbedaan dengan penelitian ini terletak pada pendekatan dan tujuan penelitian. Jika penelitian Durgekar et al.

No	Penulis	Judul Penelitian	Bahan Analisis	Metode Penelitian	Teknik Pengumpulan Data	Hasil Penelitian
						bersifat konseptual dan teoritis, penelitian ini bersifat empiris dan kuantitatif, dengan fokus pada pengukuran nyata pengalaman pengguna aplikasi Maxim menggunakan metode HEART Metrics. Dengan demikian, penelitian ini memperkuat dan menerapkan secara praktis konsep-konsep teoritis yang diuraikan oleh Durgekar et al. dalam konteks aplikasi transportasi daring.
7	Ristias et al. (2023)[13]	<i>UI/UX Design on Digilearn Application with the Iterative Design Thinking</i>	Aplikasi Digilearn	Design Thinking Iteratif	Observasi dan uji prototipe	Penelitian Ristias et al. (2023) menerapkan metodologi Design Thinking secara iteratif dalam perancangan UI/UX aplikasi

No	Penulis	Judul Penelitian	Bahan Analisis	Metode Penelitian	Teknik Pengumpulan Data	Hasil Penelitian
		<i>Methodology</i>				pembelajaran Digilearn. Melalui tahapan berulang seperti empathize, define, ideate, prototype, dan test, penelitian ini berhasil menghasilkan desain antarmuka yang lebih responsif, intuitif, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna akhir. Hasilnya menunjukkan bahwa pendekatan iteratif mampu meningkatkan kegunaan dan kepuasan pengguna secara signifikan. Perbedaan dengan penelitian ini terletak pada tujuan dan metode analisisnya — penelitian Ristias et al. berfokus pada pengembangan dan perancangan ulang desain, sedangkan penelitian

No	Penulis	Judul Penelitian	Bahan Analisis	Metode Penelitian	Teknik Pengumpulan Data	Hasil Penelitian
						ini menitikberatkan pada evaluasi empiris terhadap pengalaman pengguna aplikasi Maxim menggunakan metode HEART Metrics. Dengan demikian, penelitian ini tidak mengembangkan desain baru, tetapi mengukur efektivitas dan kualitas desain UI/UX yang sudah ada berdasarkan pengalaman pengguna secara kuantitatif.
8	Ningrum et al. (2025)[14]	User Experience Evaluation of the Maxim Application Using the Heart Metrics Method	Aplikasi Maxim di Pekanbaru	Kuantitatif dengan Heart Metrics	Kuesioner skala likert	Penelitian ini mengevaluasi UX aplikasi Maxim dengan Heart Metrics dan menemukan tingkat kepuasan pengguna yang tinggi pada aspek Happiness (86%) dan Task



No	Penulis	Judul Penelitian	Bahan Analisis	Metode Penelitian	Teknik Pengumpulan Data	Hasil Penelitian
						Success (84%). Penelitian dilakukan dengan sampel terbatas dan fokus pada satu wilayah geografis. Perbedaan terletak pada penggunaan sampel, dimana penelitian penulis menggunakan sampel lebih besar (N=104 bs N=85), cakupan geografis lebih luas, menggunakan uji validitas-reabilitas SPSS untuk memastikan kualitas instrumen, serta menyertakan analisis Goals-Signals-Metrics yang lebih terstruktur untuk setiap variabel Heart.