

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Hewan Peliharaan**

Hewan peliharaan merupakan hewan yang dirawat oleh manusia dan dipelihara dengan penuh kasih sayang, manusia sebagai pemiliknya berusaha untuk memenuhi segala kebutuhan hewan dengan memberikan tempat yang baik dan layak untuk hidup. Hewan juga memerlukan berbagai kebutuhan seperti makan, minum, aksesoris, dan lain sebagainya untuk kesehariannya. Pemilik hewan peliharaan merasakan kepuasan tersendiri apabila merawat dan memelihara hewan, karena hewan dapat sebagai teman dan pelipur lelah pemiliknya.

Pada umumnya, hewan peliharaan memiliki sifat yang setia kepada pemiliknya, berpenampilan yang menarik, bersuara khas, memiliki tingkah yang lucu dan menggemaskan, dan juga dapat memberikan hiburan bagi pemiliknya. Terdapat berbagai hewan peliharaan yang terkenal dipelihara oleh manusia seperti, anjing, burung, kucing, ikan, kelinci, ular, dan lain sebagainya.

#### **B. *E-Commerce***

*E-commerce* merupakan suatu bentuk kegiatan yang menandakan pertemuan antara seorang pembeli dengan penjual untuk melakukan sebuah transaksi, memiliki ketergantungan dan juga dapat mempertimbangkan pertukaran antara barang dan jasa [4]. *E-commerce* memiliki keberadaan pada internet yang dapat dilihat melalui fasilitas seperti pemasangan iklan, penjualan, dan juga servis pendukung yang digunakan oleh pelanggan dalam bentuk toko *online* yang berbentuk web maupun *mobile* dan beroperasi 24 jam dalam satu hari [5]. Jenis-jenis dari *e-commerce* dijelaskan sebagai berikut [6]:

1. *Business-to-Business* (B2B) merupakan jenis *e-commerce* dalam bentuk yang terbesar, hal ini dikarenakan bentuk transaksi yang dilakukan yaitu antara perusahaan dengan bidang usaha.

2. *Business-to-Consumers* (B2C) merupakan jenis perdagangan yang kecil, yaitu dalam bentuk sehari-hari seperti menawarkan secara langsung produknya ke pada konsumen.
3. *Consumer-to-Consumer* (C2C) hal ini dapat menyebabkan antar konsumen dapat saling tawar menawar satu sama lain ketika melakukan proses perdangan atau jual-beli.
4. *Consumer-to-Business* (C2B) konsepnya terbalik dengan B2C, dimana proses jual beli berlangsung antara konsumen dengan pihak perusahaanya.
5. *Online-to-Offline* (O2O) merupakan perdagangan yang terdiri dari dua saluran yaitu secara *online* dan juga *offline*.
6. *Consumer-to-Administration* (C2A) memiliki konsep yang sama dengan C2B, namun pihan dari konsumen menawarkan produknya kepada pemerintah.
7. *Business-to-Public* (B2PA) merupakan bentuk bisnis dari pihak produsen ataupun perusahaan yang menawarkan dan juga memasarkan produknya kepada pemerintah. Bisanya disebut dengan cara tender.

### **C. Aplikasi**

Aplikasi merupakan suatu pemecahan permasalahan yang menggunakan teknik untuk memproses data aplikasi yang biasanya berpacu dengan sebuah komputansi sesuai dengan keinginan atau data yang diproses sesuai dengan harapan. Aplikasi terdiri dari perangkat lunak yang berisikan beberapa kesatuan program atau perintah yang dibuat guna menjalankan suatu pekerjaan sesuai dengan keinginan pengguna [7].

### **D. Aplikasi Mobile**

Aplikasi *mobile* merupakan aplikasi yang khusus dikembangkan atau dirancang untuk *platform mobile* seperti *android*, *ios*, atau *windows mobile*. Aplikasi ini biasanya digunakan pada *mobile apps*, *ios apps*, dan berbagai perangkat *mobile* lainnya. Aplikasi *mobile* dapat berguna untuk membantu penggunanya saling terkoneksi dengan layanan *internet* yang diakses dengan menggunakan PC ataupun menggunakan perangkat yang dibawa. Aplikasi ini dapat dibawa dan mudah untuk digunakan [7].

**E. *User Interface***

*User interface* adalah bentuk interaksi antara sistem dengan manusia. *User interface* yang baik harus memenuhi kebutuhan dari karakteristik penggunaannya, memahami apa tujuannya, preferensi dan juga keterampilannya. Beberapa hal yang digunakan dalam mempertimbangkan mendesain *user interface* yang baik seperti tidak terlalu banyak elemen, desain yang dibuat konsisten agar pengguna merasa nyaman, tata letak antar item diperhatikan agar pengguna saat menggunakan tidak kebingungan, memiliki kontras warna yang baik, memiliki tipografi yang jelas dan sesuai hirarki, perhatikan penggunaan jenis huruf, ukuran, dan lain sebagainya. *User interface* tidak hanya terbatas pada bagian menu dan tombol, tetapi juga interaksi yang terjadi antara user dengan aplikasi [8].

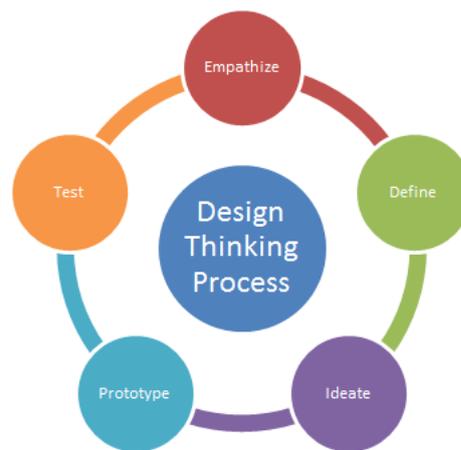
**F. *User Experience***

Pengalaman pengguna atau *user experience* merupakan penilaian yang diberikan oleh pengguna berupa kesan dalam menggunakan suatu produk atau sistem, maupun layanan tertentu. Dengan kata lain pengalaman pengguna berhubungan dengan apa yang dirasakan saat dihadapkan dengan sesuatu yang ada di depan. Dalam menentukan tingkat baik atau tidaknya suatu *user experience*, perlu adanya keselarasan antara fitur yang ada dan juga kebutuhan yang dibutuhkan oleh pengguna dalam produk atau sistem tersebut. Hal tersebut menentukan kualitas dari produk apakah bernilai atau tidaknya. Jika saat digunakan produk mudah dan juga memberikan kesan yang baik bagi penggunaannya dengan penilaian yang baik, maka pengguna akan merasa kepuasan tersendiri dalam menggunakan produk tersebut. Kemudahan saat digunakan juga menjadi poin penting, ditandai dengan gampang tidaknya digunakan untuk menyelesaikan sesuai dengan perintah pengguna, hal-hal tersebut merupakan bagian yang harus ada di dalam *user experience* dengan kualitas yang baik [9].

**G. *Design Thinking***

*Design thinking* merupakan metode yang menerapkan pembelajaran secara langsung, berfokus untuk memecahkan permasalahan, memperoleh solusi yang mungkin, dapat membuat *prototype* dari hasil kerjasama, umpan balik, dan juga

refleksi dari desain ulang apabila dibutuhkan. *Design thinking* terdiri dari beberapa fase yaitu *emphaty*, *define*, *ideation*, *prototype*, dan *test*. Berdasarkan fase tersebut tidak semua harus terlewati, dapat juga digunakan sesuai dengan kebutuhan bahkan dilakukan pengulangan. Berikut Gambar 2.1 dari fase yang ada di *design thinking*:



Gambar 2.1 Fase Pada *Design Thinking*

#### **H. *Usability Testing***

*Usability testing* adalah pengujian yang memiliki tujuan untuk mengevaluasi suatu produk atau sistem yang berguna untuk mengetahui permasalahan pada kegunaan, pengumpulan data secara kualitatif atau kuantitatif mengetahui tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan produk atau sistem. Hal ini juga dapat bermanfaat untuk mengetahui masalah yang dialami oleh pengguna saat menggunakan produk sesuai dengan situasi yang sesungguhnya. Pengujian dilakukan dengan secara objektif dengan menggunakan produk pada lingkungan sebenarnya [10].