

## **BAB II LANDASAN TEORI**

### **A. User Journey Maps dan User Persona**

User persona adalah seorang karakter fiksi. Karakter ini diciptakan untuk mengetahui siapa produkmu dibuat dan bisa mewakili kebutuhan dari sekelompok user. Karakter ini akan muncul setelah tahap pertama yang bernama empathize selesai dilakukan riset. Seorang UX researcher akan melakukan riset dan pencarian data. Data ini kemudian dikemas sebagai karakter fiksi di tahap define.[1]

User journey map merupakan alat yang sangat penting untuk mengetahui pain point dari produk yang saya buat untuk terus melakukan iterasi supaya produk tetap relevan dengan kebutuhan user. Objektivitas pada User journey mapping berguna untuk menentukan di mana titik terpenting yang di mana bisa melihat dari sisi mana sisi efektivitas yang bisa dipakai untuk iterasi pada perkembangan. User Experience pelanggan akan selalu diingat oleh User journey mapping mulai dari perasaan hingga kebutuhan mereka saat mereka berinteraksi dengan produk atau solusi yang tepat untuk menentukan fitur apa yang digunakan untuk kebutuhan user. [2]

### **B. Design System**

Design system merupakan kumpulan komponen desain yang konsisten. Karena di setiap produk saat ini membutuhkan design system agar produk tersebut konsisten dalam ukuran, warna maupun text. Design system juga akan membantumu dalam tim agar bekerja lebih efektif, efisien, serta hemat waktu untuk menghasilkan desain yang konsisten terjaga kualitasnya. Manfaat design system untuk menerapkan UI yang konsisten dengan lebih mudah. Konsistensi ukuran baik warna maupun text akan membuat kesan berkualitas lebih tinggi dan memungkinkan untuk berbicara dalam konvensi penamaan yang sama. Banyak contoh design system diantaranya typography, color pallet, ukuran button agar lebih konsisten dan lain sebagainya. Didalam design system terdapat banyak variant yang digunakan untuk mempermudah desain. [3]

### C. Wireframe dan Wireflows

Wireframe adalah sebuah kerangka kasar untuk menata suatu item di laman website atau aplikasi. Pembuatan wireframe biasanya dilakukan sebelum pembuatan produk tersebut dilakukan. Wireframe dikerjakan oleh UI/UX designer biasanya menggunakan kertas coretan atau software khusus untuk wireframing. Wireframe hanya menampilkan lembaran yang terdiri dari kotak-kotak dan garis-garis untuk mengatur tata letak berbagai elemen pada website atau aplikasi. [4]

User flows berfokus pada bagaimana cara pengguna berinteraksi dengan produk. User flows menekankan pada pernyataan bahwa setiap pengguna mungkin saja tidak melakukan flow yang sama pada setiap task. Ketika memutuskan untuk menggunakan diagram ini, seorang UI/UX Designer harus memiliki banyak skenario berbeda.

### D. Prototype

Prototype merupakan pengembangan produk dengan cara membuat rancangan, sampel, atau model dengan tujuan pengujian konsep atau proses kerja dari produk. Prototype akan dibuat untuk kebutuhan awal development software dan untuk mengetahui apakah fitur dan fungsi dalam program berjalan sesuai dengan kebutuhan yang telah direncanakan. Prototype dapat mengetahui kekurangan dan kesalahan lebih awal sebelum mengimplementasikan fitur lain ke dalam produk. Tujuan utama dari prototype mengembangkan rancangan produk agar menjadi final produk yang memenuhi kebutuhan user atau pengguna. Dalam proses pengembangan produk, pengguna dapat ikut mengembangkan dengan cara mengevaluasi dan memberikan umpan balik. Umpan balik yang diberikan dapat digunakan sebagai acuan dalam pengembangan produk. Selain itu, penggunaan prototipe dapat memunculkan ide-ide baru yang bisa dikembangkan menjadi sebuah fitur untuk melengkapi produk. [5]

**E. UX Writer**

UX writer adalah para ahli yang bertugas membuat copy untuk sebuah aplikasi, situs web, dan produk digital lainnya. Profesi ini bertugas menemukan kata-kata terbaik untuk ditempatkan pada menu, tombol, label, hingga chatbot guna membantu pengguna menavigasi produk dengan mudah. UX sendiri merupakan singkatan dari user experience, dan kegiatan yang dilakukan oleh UX writer disebut dengan UX writing. Dalam produk digital, profesi ini berperan penting dalam membangun sebuah produk melalui kata-kata. [6]