



**PERANCANGAN DESAIN UI/UX WEBSITE FUMIGASI UNTUK
MENINGKATKAN *CUSTOMER EXPERIENCE* PADA PT. PRANA
ARGENTUM CORPORATION**



UNIVERSITAS
Dinamika

Oleh:
FAISAL MAULANA AKBAR
19410100039

FAKULTAS TEKNOLOGI DAN INFORMATIKA
UNIVERSITAS DINAMIKA
2023

**PERANCANGAN DESAIN UI/UX *WEBSITE* FUMIGASI UNTUK
MENINGKATKAN *CUSTOMER EXPERIENCE* PADA PT. PRANA
ARGENTUM CORPORATION**

TUGAS AKHIR

**Diajukan sebagai salah syarat untuk menyelesaikan
Program Sarjana**



**UNIVERSITAS
Dinamika**

Oleh:

**Nama : Faisal Maulana Akbar
NIM : 19410100039
Program Studi : S1 Sistem Informasi**

**FAKULTAS TEKNOLOGI DAN INFORMATIKA
UNIVERSITAS DINAMIKA**

2023

Tugas Akhir

PERANCANGAN DESAIN UI/UX *WEBSITE* FUMIGASI UNTUK MENINGKATKAN *CUSTOMER EXPERIENCE* PADA PT. PRANA ARGENTUM CORPORATION

Dipersiapkan dan disusun oleh

Faisal Maulana Akbar

NIM: 19410100039

Telah diperiksa, dibahas dan disetujui oleh Dewan Pembahas

Pada: 12 Mei 2023

Susunan Dewan Pembahas

Pembimbing

I. Ayouvi Poerna Wardhanie, S.M.B., M.M.

NIDN. 0721068904


II. Tan Amelia, S.Kom., M.MT.

NIDN. 0728017602

Pembahas

I. Tri Sagirani, S.Kom., M.MT.

NIDN. 0731017601


Digitally signed by
Ayouvi Poerna
Wardhanie
Date: 2023.05.15
14:14:49 +07'00'


Universitas
Dinamika


Digitally signed by
Universitas
Dinamika
Date: 2023.05.16
08:05:10 +07'00'

Tugas Akhir ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana:



Digitally signed by
Universitas Dinamika
Date: 2023.05.22
14:45:21 +07'00'

Tri Sagirani, S.Kom., M.MT.

NIDN. 0731017601

Dekan Fakultas Teknologi dan Informatika
UNIVERSITAS DINAMIKA

Melihat kadar kesuksesan orang lain hanya akan membuatmu lelah,

Jangan menyerah,

Ciptakan sendiri standarmu,

Karena, kebahagiaan akan hadir setelah lelahmu :)

- Faisal Maulana Akbar



UNIVERSITAS
Dinamika



Kupersembahkan kepada
Keluarga,
Bapak Ibu Dosen,
Chivitas Universitas Dinamika
Teman, sahabat dan almamater
Universitas Dinamika yang kubanggakan.

SURAT PERNYATAAN
PERSETUJUAN PUBLIKASI DAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Sebagai mahasiswa Universitas Dinamika, Saya :

Nama : Faisal Maulana Akbar
NIM : 19410100039
Program Studi : S1 Sistem Informasi
Fakultas : Fakultas Teknologi dan Informatika
Jenis Karya : Tugas Akhir
Judul Karya : **PERANCANGAN DESAIN UI/UX WEBSITE FUMIGASI UNTUK MENINGKATKAN CUSTOMER EXPERIENCE PADA PT. PRANA ARGENTUM CORPORATION**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Demi pengembangan Ilmu Pengetahuan, Teknologi dan Seni, Saya menyetujui memberikan kepada Universitas Dinamika Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty Free Right*) atas seluruh isi/sebagian karya ilmiah Saya tersebut diatas untuk disimpan, dialihmediakan, dan dikelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) untuk selanjutnya didistribusikan atau dipublikasikan demi kepentingan akademis dengan tetap mencantumkan nama Saya sebagai penulis atau pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.
2. Karya tersebut diatas adalah hasil karya asli Saya, bukan plagiat baik sebagian maupun keseluruhan. Kutipan, karya, atau pendapat orang lain yang ada dalam karya ilmiah ini semata-mata hanya sebagai rujukan yang dicantumkan dalam Daftar Pustaka Saya.
3. Apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti terdapat tindakan plagiasi pada karya ilmiah ini, maka Saya bersedia untuk menerima pencabutan terhadap gelar kesarjanaan yang telah diberikan kepada Saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 03 April 2023



Faisal Maulana Akbar

NIM : 19410100039

ABSTRAK

Website fumigasi merupakan *website* milik PT. Prana Argentum yang digunakan sebagai *platform* penyebaran informasi terkait *pest control*. Berdasarkan wawancara dengan pemilik perusahaan, terdapat beberapa kekurangan seperti tampilan *website* kurang *user friendly*, informasi yang diberikan sulit ditemukan, dan perlunya penambahan fitur-fitur baru penunjang *website*. Hal tersebut juga didukung hasil *pre-survey* UEQ, dimana 6 skala UEQ yang meliputi *attractiveness*, *perspicuity*, *efficiency*, *dependability*, *stimulation*, dan *novelty* mendapat kriteria “*bad*” yang berarti minimnya nilai *usability* yang dimiliki *website* tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kesesuaian *website* perusahaan sebagai objek penelitian dalam meningkatkan *customer experience*, untuk mengatasi permasalahan tampilan pada *website* tersebut, maka dibutuhkan solusi perancangan ulang desain UI/UX menggunakan metodologi *double diamond* dan pengujian *usability testing* beserta UEQ. Rancangan desain UI/UX yang dibuat menggunakan skema warna dengan kode #D6E8FF (*primary*), #212F32 (*secondary*), #FB8417 (elemen *website*), dan #071518 (warna teks). Selain itu, pemilihan *typography* pada *prototype website* menggunakan jenis font *Source Sans Pro*. Pengujian *usability testing* dengan Maze memperoleh hasil *usability score* sebesar 87% yang dapat dikatakan baik dalam nilai kegunaannya. Sedangkan pengujian menggunakan UEQ memperoleh hasil bahwa nilai keenam skala UEQ mengalami peningkatan, dimana 2 skala UEQ yaitu *dependability* dan *novelty* mendapat kriteria “*good*” sedangkan 4 skala UEQ yaitu *attractiveness*, *perspicuity*, *efficiency*, dan *stimulation* mendapat kriteria “*excellent*”. Selain itu, berdasarkan nilai *mean* nilai terendah berada pada skala *novelty* (kebaruan) dengan nilai sebesar 1,53 dan nilai tertinggi berada pada skala *perspicuity* (kejelasan) dengan nilai sebesar 2,09. Dari hasil tersebut dapat dikatakan bahwa hasil re-desain UI/UX *website* tergolong baik, layak, dan dapat diterima baik oleh *user*.

Kata Kunci : *User Interface/User Experience, Double Diamond, User Experience Questionnaire.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “Perancangan Desain UI/UX *Website* Fumigasi Untuk Meningkatkan *Customer Experience* Pada PT. Prana Argentum Corporation”. Laporan Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat menyelesaikan program strata satu di Universitas Dinamika.

Penyelesaian Tugas Akhir ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak yang telah memberikan banyak masukan, nasihat, saran, kritik, dan dukungan moral maupun materil kepada penulis. Oleh karena itu penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Ibu, Bapak dan keluarga tercinta keluarga yang selalu mendoakan, mendukung, dan memberikan semangat di setiap langkah dan aktivitas penulis.
2. Ibu Ayouvi Poerna Wardhanie, S.M.B., M.M, selaku Dosen S1 Sistem Informasi sekaligus dosen pembimbing pertama dalam kegiatan Tugas Akhir yang senantiasa meluangkan waktu dan pikirannya untuk membimbing, mendukung, dan memberikan arahan kepada penulis dalam proses Tugas Akhir.
3. Ibu Tan Amelia, S.Kom., M.MT. selaku Dosen S1 Sistem Informasi sekaligus dosen pembimbing kedua dalam kegiatan Tugas Akhir yang senantiasa sabar dan tekun dalam mengarahkan penulis.
4. Ibu Tri Sagirani, S.Kom., M.MT. selaku Dekan FTI sekaligus dosen penguji yang telah memberikan saran serta masukan dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
5. Bapak Dr. Anjik Sukmaaji, S.Kom., M.Eng. selaku Ketua Program Studi S1 Sistem Informasi Universitas Dinamika yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melaksanakan Tugas Akhir.
6. *Owner* PT. Prana Argentum Corporation sekaligus salah satu penyemangat penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini, terima kasih Bapak Doddy Prahastho.
7. Teman-teman tercinta yang memberikan bantuan dan dukungan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

8. Pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang setimpal kepada semua pihak yang telah membantu dan memberikan bimbingan serta nasehat dalam proses menyelesaikan Tugas Akhir ini. Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir yang dikerjakan ini masih banyak terdapat kekurangan sehingga kritik yang bersifat membangun dan saran dari semua pihak sangatlah diharapkan agar aplikasi ini dapat diperbaiki menjadi lebih baik lagi. Semoga Tugas Akhir ini dapat diterima dan bermanfaat bagi penulis dan semua pihak.

Surabaya, 12 Mei 2023



UNIVERSITAS
Dinamika

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xxiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Tujuan.....	5
1.5 Manfaat.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 <i>Website</i>	8
2.3 <i>User Interface</i>	9
2.4 <i>User Experience</i>	9
2.5 <i>Customer Experience</i>	10
2.6 <i>Double Diamond</i>	10
2.7 <i>Maze</i>	12
2.8 <i>User Experience Questionnaire (UEQ)</i>	13
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	14
3.1 <i>Discover</i>	15
3.1.1 Studi Literatur	15
3.1.2 Pengumpulan Data	15
3.2 <i>Define</i>	16
3.3 <i>Develop</i>	16
3.4 <i>Deliver</i>	16
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	17
4.1 <i>Discover</i>	17

4.1.1	Hasil Studi Literatur.....	17
4.1.2	Hasil Pengumpulan Data.....	17
A.	Proses Bisnis Fumigasi PT. Prana Argentum Corporation ..	17
B.	Wawancara.....	18
C.	Kuesioner	19
D.	Observasi.....	21
E.	<i>Competitor Analysis</i>	22
4.2	<i>Define</i>	23
4.2.1	<i>Empathy Map</i>	23
4.2.2	<i>Customer Journey Map</i>	25
4.2.3	User Persona	27
4.3	<i>Develop</i>	30
4.3.1	<i>Sitemap</i>	31
4.3.2	<i>Storyboard</i>	32
4.3.3	<i>Wireframe</i>	35
4.3.4	Desain <i>Guidelines</i>	37
4.3.5	<i>Prototype</i>	39
4.4	<i>Deliver</i>	42
4.4.1	Evaluasi Hasil Perancangan	42
BAB V PENUTUP		50
5.1	Kesimpulan.....	50
5.2	Saran.....	51
DAFTAR PUSTAKA		52
LAMPIRAN		55
Lampiran 1. Daftar Pertanyaan Wawancara Responden		55
Lampiran 2. Bukti Wawancara Responden		60
Lampiran 3. Proses Bisnis Fumigasi PT. Prana Argentum Corporation		77
Lampiran 4. Pedoman <i>User Persona</i>		78
Lampiran 5. Parameter UEQ		79
Lampiran 6. Hasil Kuesioner (Pre-Survey UEQ)		80
Lampiran 9. Indikator Penyelesaian <i>User Experience</i>		97
Lampiran 10. <i>Wireframe</i> PT. Prana Argentum.....		98

Lampiran 11. <i>Prototype</i> PT. Prana Argentum	166
Lampiran 12. Karakteristik Identitas Responden	240
Lampiran 13. Hasil Pengerjaan <i>Task Maze</i>	241
Lampiran 14. Bukti <i>In-Depth Interview</i> Pengujian Maze	241
Lampiran 15. Hasil <i>Usability Testing</i> Dengan Maze.....	256
Lampiran 16. Daftar Pertanyaan Kuesioner UEQ	262
Lampiran 17. Hasil Plagiasi/Turnitin	264
Lampiran 18. Biodata Penulis.....	265



UNIVERSITAS
Dinamika

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Benchmark Pengukuran Awal <i>Website</i> PT. Prana Argentum.....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	7
Tabel 4.1. Tabel Karakteristik Responden.....	20
Tabel 4.2. Identifikasi Masalah Tampilan <i>Website</i>	21
Tabel 4.3. Hasil <i>Competitor Analysis</i>	23
Tabel 4.4. <i>Empathy Map</i> Perusahaan Ekspor/Impor.....	24
Tabel 4.5. <i>Empathy Map</i> Non Perusahaan Ekspor/Impor.....	24
Tabel 4.6. <i>User Persona</i> Perusahaan Ekspor/Impor	27
Tabel 4.7. <i>User Persona</i> Non Perusahaan Ekspor/Impor	27
Tabel 4.8. <i>User Persona</i> Direktur	28
Tabel 4.9. <i>User Persona</i> Admin	28
Tabel 4.10. <i>User Persona</i> Admin Sertifikasi.....	29
Tabel 4.11. <i>User Persona</i> Fumigator	29
Tabel 4.12. <i>User Persona</i> Keuangan	30
Tabel 4.13. Fungsi <i>Wireframe Website</i> PT. Prana Argentum.....	36
Tabel 4.14. Skema Warna <i>Website</i>	38
Tabel 4.15. Hasil <i>Prototype</i> Berdasarkan Hasil Observasi.....	39
Tabel 4.16. <i>Task Scenario</i>	43
Tabel 4.17. Hasil Indikator Pengujian Maze.....	44
Tabel 4.18. Hasil Perolehan <i>Benchmark UEQ</i>	47
Tabel 4.19. Hasil Perbandingan <i>Benchmark UEQ</i>	48
Tabel L.1. Daftar Pertanyaan Responden	55
Tabel L.2. Bukti Wawancara Responden 1	60
Tabel L.3. Bukti Wawancara Reponden 2	63
Tabel L.4. Bukti Wawancara Responden 3.....	66
Tabel L.5. Bukti Wawancara Responden 4.....	68
Tabel L.6. Bukti Wawancara Responden 5.....	69
Tabel L.7. Bukti Wawancara Responden 6.....	71
Tabel L.8. Bukti Wawancara Reponden 7	72
Tabel L.9. Bukti Wawancara Responden 8.....	74

Tabel L.10. Bukti Wawancara Responden 9.....	75
Tabel L.11. Pedoman <i>User Persona</i>	78
Tabel L.12. Parameter <i>User Experience Questionnaire</i>	79
Tabel L.13. Tabel Ketidaksesuaian Halaman Beranda	91
Tabel L.14. Tabel Ketidaksesuaian Halaman Tentang Kami	92
Tabel L.15. Tabel Ketidaksesuaian Halaman Layanan.....	93
Tabel L.16. Tabel Ketidaksesuaian Halaman Portofolio	94
Tabel L.17. Tabel Ketidaksesuaian Halaman Kontak.....	95
Tabel L.18. Hasil <i>Competitor Analysis</i>	95
Tabel L.19. Tabel Indikator Penyelesaian <i>User Experience</i>	97
Tabel L.20. Karakteristik Identitas Responden.....	240
Tabel L.21. <i>Interview Technical Center</i> Setelah Pengujian.....	241
Tabel L.22. <i>Interview Kokok Whonanta</i> Setelah Pengujian	243
Tabel L.23. <i>Interview</i> Setelah Pengujian	244
Tabel L.24. <i>Interview Incoming QC</i> Setelah Pengujian.....	245
Tabel L.25. <i>Interview Software Engineering</i> Setelah Pengujian	246
Tabel L.26. <i>Interview ADM Supervisor</i> Setelah Pengujian	248
Tabel L.27. <i>Interview Supply Chain</i> Setelah Pengujian.....	249
Tabel L.28. <i>Interview</i> Direktur Setelah Pengujian.....	251
Tabel L.29 <i>Interview</i> Admin Setelah Pengujian	252
Tabel L.30. <i>Interview</i> Admin Sertifikasi Setelah Pengujian.....	253
Tabel L.31. <i>Interview</i> Fumigator Setelah Pengujian.....	254
Tabel L.32. <i>Interview</i> Keuangan Setelah Pengujian	255
Tabel L.33. Daftar Pertanyaan Kuesioner UEQ.....	262

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Tahapan Double Diamond	11
Gambar 3.1. Metodologi Penelitian	14
Gambar 4.1. <i>Customer Journey Map</i>	26
Gambar 4.2. <i>Sitemap Front-End</i> PT. Prana Argentum	31
Gambar 4.3. <i>Sitemap Back-End</i> PT. Prana Argentum	32
Gambar 4.4. <i>Storyboard Front-End</i> PT. Prana Argentum	33
Gambar 4.5. <i>Storyboard Back-End</i> PT. Prana Argentum	34
Gambar 4.6. <i>Wireframe</i> Halaman Beranda	35
Gambar 4.7. <i>Typography Website</i>	38
Gambar 4.8. Hasil <i>Usability Testing Front-End Prototype</i>	45
Gambar 4.9. Hasil <i>Usability Testing Back-End Prototype</i>	46
Gambar 4.10. <i>Benchmark</i> Sebelum & Sesudah Perancangan Ulang	48
Gambar L.1. Proses Bisnis Fumigasi PT. Prana Argentum Corporation	77
Gambar L.2. Halaman Beranda	90
Gambar L.3. Halaman Tentang Kami	91
Gambar L.4. Halaman Layanan	92
Gambar L.5. Halaman Portofolio	93
Gambar L.6. Halaman Kontak	94
Gambar L.7. <i>Wireframe</i> Halaman <i>Pop-Up Order</i> Fumigasi	98
Gambar L.8. <i>Wireframe</i> Halaman <i>Login</i>	98
Gambar L.9. <i>Wireframe</i> Halaman <i>Register 1</i>	99
Gambar L.10. <i>Wireframe</i> Halaman <i>Register 2</i>	99
Gambar L.11. <i>Wireframe</i> Halaman Lupa Kata Sandi	100
Gambar L.12. <i>Wireframe</i> Halaman Cek <i>Email</i>	100
Gambar L.13. <i>Wireframe</i> Halaman Reset Kata Sandi	101
Gambar L.14. <i>Wireframe</i> Halaman Beranda	101
Gambar L.15. <i>Wireframe</i> Halaman Histori Pesanan	102
Gambar L.16. <i>Wireframe</i> Halaman Histori Buat Janji	102
Gambar L.17. <i>Wireframe</i> Halaman Histori Detail Buat Janji	103
Gambar L.18. <i>Wireframe</i> Halaman Histori <i>Invoice</i>	103

Gambar L.19. <i>Wireframe</i> Halaman Histori Sertifikat.....	104
Gambar L.20. <i>Wireframe</i> Halaman <i>Tracking</i>	104
Gambar L.21. <i>Wireframe</i> Halaman FAQ.....	105
Gambar L.22. <i>Wireframe</i> Halaman Jaringan Global	106
Gambar L.23. <i>Wireframe</i> Halaman Profil.....	106
Gambar L.24. <i>Wireframe</i> Halaman Tentang Kami.....	107
Gambar L.25. <i>Wireframe</i> Sejarah Perusahaan	108
Gambar L.26. <i>Wireframe</i> Struktur Organisasi	108
Gambar L.27. <i>Wireframe</i> Halaman Jajaran Direksi.....	109
Gambar L.28. <i>Wireframe</i> Halaman Detail Karyawan.....	109
Gambar L.29. <i>Wireframe</i> Halaman Penghargaan	110
Gambar L.30. <i>Wireframe</i> Halaman Layanan	111
Gambar L.31. <i>Wireframe</i> Halaman Detail Layanan	111
Gambar L.32. <i>Wireframe</i> Halaman <i>Chat</i>	112
Gambar L.33. <i>Wireframe</i> Halaman Order.....	113
Gambar L.34. <i>Wireframe</i> Halaman Detail Order.....	113
Gambar L.35. <i>Wireframe</i> Halaman Penawaran (Setuju)	114
Gambar L.36. <i>Wireframe</i> Halaman Penawaran (Ajukan Penawaran)	115
Gambar L.37. <i>Wireframe</i> Penawaran <i>Pop-Up</i> Disetujui	115
Gambar L.38. <i>Wireframe</i> Penawaran <i>Pop-Up</i> Ditolak	116
Gambar L.39. <i>Wireframe</i> Buat Janji (<i>Offline</i>)	116
Gambar L.40. <i>Wireframe</i> Buat Janji (<i>Online</i>).....	117
Gambar L.41. <i>Wireframe</i> <i>Pop-Up</i> Buat Janji.....	117
Gambar L.42. <i>Wireframe</i> Pilih Metode Pembayaran.....	118
Gambar L.43. <i>Wireframe</i> Metode Pembayaran (Transfer Bank).....	118
Gambar L.44. <i>Wireframe</i> <i>Pop-Up</i> Buat Pesanan	119
Gambar L.45. <i>Wireframe</i> Penyelesaian Pembayaran (ATM)	120
Gambar L.46. <i>Wireframe</i> Upload Bukti Pembayaran.....	121
Gambar L.47. <i>Wireframe</i> <i>Pop-Up</i> Transaksi Berhasil.....	122
Gambar L.48. <i>Wireframe</i> Hasil <i>Invoice</i>	122
Gambar L.49. <i>Wireframe</i> <i>Pop-Up</i> <i>Invoice</i>	123
Gambar L.50. <i>Wireframe</i> Hasil Sertifikat.....	123

Gambar L.51. <i>Wireframe Pop-up</i> Unduh Sertifikat.....	124
Gambar L.52. <i>Wireframe</i> Halaman Ulasan Pelanggan	124
Gambar L.53. <i>Wireframe</i> Halaman <i>Pop-Up</i> Isi Kusioner.....	125
Gambar L.54. <i>Wireframe</i> Halaman Kuesioner Kepuasan Pelanggan	126
Gambar L.55. <i>Wireframe</i> Halaman <i>Pop-Up</i> Kusioner	127
Gambar L.56. <i>Wireframe</i> Halaman Artikel.....	127
Gambar L.57. <i>Wireframe</i> Halaman Detail Artikel.....	128
Gambar L.58. <i>Wireframe</i> Halaman Kontak Kami	128
Gambar L.59. <i>Wireframe</i> Halaman <i>Dashboard</i>	129
Gambar L.60. <i>Wireframe</i> Halaman Laporan Fumigasi.....	130
Gambar L.61. <i>Wireframe</i> Halaman Detail Laporan Fumigasi.....	130
Gambar L.62. <i>Wireframe</i> Halaman <i>Pop-Up</i> Unduh Laporan Fumigasi	131
Gambar L.63. <i>Wireframe</i> Halaman Laporan Pembayaran.....	131
Gambar L.64. <i>Wireframe</i> Halaman Detail Laporan Pembayaran	132
Gambar L.65. <i>Wireframe</i> Halaman <i>Pop-Up</i> Unduh Laporan Pembayaran	132
Gambar L.66. <i>Wireframe</i> Halaman Laporan Kepuasan.....	133
Gambar L.67. <i>Wireframe</i> Halaman Detail Ulasan	133
Gambar L.68. <i>Wireframe</i> Halaman Kuesioner Pelanggan.....	134
Gambar L.69. <i>Wireframe</i> Halaman Master Pesanan.....	134
Gambar L.70. <i>Wireframe</i> Halaman Spesifikasi Pesanan (Data Pelanggan)	135
Gambar L.71. <i>Wireframe</i> Halaman Spesifikasi Pesanan (Data <i>Shipper</i>).....	135
Gambar L.72. <i>Wireframe</i> Halaman Spesifikasi Pesanan (Data <i>Container</i>).....	136
Gambar L.73. <i>Wireframe</i> Halaman Spesifikasi Pesanan (Data <i>Order</i>)	136
Gambar L.74. <i>Wireframe</i> Halaman Notifikasi.....	137
Gambar L.75. <i>Wireframe</i> Halaman Profil.....	137
Gambar L.76. <i>Wireframe</i> Halaman Penawaran	138
Gambar L.77. <i>Wireframe</i> Halaman <i>Deal</i> Harga	139
Gambar L.78. <i>Wireframe</i> Halaman Buat Janji Pelanggan	139
Gambar L.79. <i>Wireframe</i> Halaman Master Pelanggan	140
Gambar L.80. <i>Wireframe</i> Halaman Master Layanan	140
Gambar L.81. <i>Wireframe</i> Halaman Tambah Data Layanan	141
Gambar L.82. <i>Wireframe</i> Halaman Edit Data Layanan.....	141

Gambar L.83. <i>Wireframe</i> Halaman Master Pegawai	142
Gambar L.84. <i>Wireframe</i> Halaman Tambah Data Pegawai.....	142
Gambar L.85. <i>Wireframe</i> Halaman Edit Data Pegawai	143
Gambar L.86. <i>Wireframe</i> Halaman Master Berita	143
Gambar L.87. <i>Wireframe</i> Halaman Tambah Data Berita	144
Gambar L.88. <i>Wireframe</i> Halaman Edit Data Berita	144
Gambar L.89. <i>Wireframe</i> Halaman Master Penghargaan	145
Gambar L.90. <i>Wireframe</i> Halaman Tambah Data Penghargaan.....	145
Gambar L.91. <i>Wireframe</i> Halaman Edit Data Penghargaan	146
Gambar L.92. <i>Wireframe</i> Halaman Master <i>Review</i>	146
Gambar L.93. <i>Wireframe</i> Halaman Tambah Data <i>Review</i>	147
Gambar L.94. <i>Wireframe</i> Halaman Edit Data <i>Review</i>	147
Gambar L.95. <i>Wireframe</i> Halaman Data Berita Acara	148
Gambar L.96. <i>Wireframe</i> Halaman Hasil Berita Acara	149
Gambar L.97. <i>Wireframe</i> Halaman Data <i>Upload</i> Sertifikat	150
Gambar L.98. <i>Wireframe</i> Halaman <i>Upload</i> Sertifikat	150
Gambar L.99. <i>Wireframe</i> Halaman Permintaan Fumigasi.....	151
Gambar L.100. <i>Wireframe</i> Halaman Buat Sertifikat Fumigasi	151
Gambar L.101. <i>Wireframe</i> Halaman Edit Sertifikat Fumigasi	152
Gambar L.102. <i>Wireframe</i> Halaman Hasil Sertifikat Fumigasi.....	153
Gambar L.103. <i>Wireframe</i> Halaman Jadwal Fumigasi.....	153
Gambar L.104. <i>Wireframe</i> Halaman Data Pesanan Fumigasi	154
Gambar L.105. <i>Wireframe</i> Halaman Spesifikasi Pesanan (Data Pelanggan)	154
Gambar L.106. <i>Wireframe</i> Halaman Spesifikasi Pesanan (Data <i>Shipper</i>).....	155
Gambar L.107. <i>Wireframe</i> Halaman Spesifikasi Pesanan (Data <i>Container</i>).....	155
Gambar L.108. <i>Wireframe</i> Halaman Spesifikasi Pesanan (Data <i>Order</i>)	156
Gambar L.109. <i>Wireframe</i> Halaman Data Status Fumigasi.....	156
Gambar L.110. <i>Wireframe</i> Halaman Edit Status Fumigasi	157
Gambar L.111. <i>Wireframe</i> Halaman Data Berita Acara	157
Gambar L.112. <i>Wireframe</i> Halaman Buat Berita Acara	158
Gambar L.113. <i>Wireframe</i> Halaman Edit Berita Acara Fumigasi	159
Gambar L.114. <i>Wireframe</i> Halaman Hasil Berita Acara	160

Gambar L.115. <i>Wireframe</i> Halaman Master Pembayaran	161
Gambar L.116. <i>Wireframe</i> Halaman Master Tagihan.....	161
Gambar L.117. <i>Wireframe</i> Halaman Bukti Pembayaran	162
Gambar L.118. <i>Wireframe</i> Halaman Detail Bukti Pembayaran	162
Gambar L.119. <i>Wireframe</i> Halaman Data <i>Invoice</i>	163
Gambar L.120. <i>Wireframe</i> Halaman Buat <i>Invoice</i>	163
Gambar L.121. <i>Wireframe</i> Halaman Edit <i>Invoice</i>	164
Gambar L.122. <i>Wireframe</i> Halaman <i>Upload Invoice</i>	165
Gambar L.123. <i>Wireframe</i> Halaman <i>Upload Invoice</i>	165
Gambar L.124. <i>Prototype</i> Halaman <i>Pop-Up Order</i> Fumigasi.....	166
Gambar L.125. <i>Prototype</i> Halaman <i>Login</i>	167
Gambar L.126. <i>Prototype</i> Halaman <i>Register 1</i>	167
Gambar L.127. <i>Prototype</i> Halaman <i>Register 2</i>	168
Gambar L.128. <i>Prototype</i> Halaman <i>Lupa Password</i>	168
Gambar L.129. <i>Prototype</i> <i>Cek Email</i>	169
Gambar L.130. <i>Prototype</i> Halaman <i>Reset Kata Sandi</i>	169
Gambar L.131. <i>Prototype</i> Halaman <i>Beranda</i>	170
Gambar L.132. <i>Prototype</i> Halaman <i>FAQ</i>	171
Gambar L.133. <i>Prototype</i> Halaman <i>Jaringan Global</i>	172
Gambar L.134. <i>Prototype</i> Halaman <i>Akun</i>	172
Gambar L.135. <i>Prototype</i> Halaman <i>Histori Pesanan</i>	173
Gambar L.136. <i>Prototype</i> Halaman <i>Histori Buat Janji</i>	173
Gambar L.137. <i>Prototype</i> Halaman <i>Detail Buat Janji</i>	174
Gambar L.138. <i>Prototype</i> Halaman <i>Histori Invoice</i>	174
Gambar L.139. <i>Prototype</i> Halaman <i>Sertifikat</i>	175
Gambar L.140. <i>Prototype</i> Halaman <i>Tracking</i>	176
Gambar L.141. <i>Prototype</i> Halaman <i>Tentang Kami</i>	177
Gambar L.142. <i>Prototype</i> <i>Sejarah Perusahaan</i>	178
Gambar L.143. <i>Prototype</i> Halaman <i>Jajaran Direksi</i>	179
Gambar L.144. <i>Prototype</i> Halaman <i>Detail Karyawan</i>	180
Gambar L.145. <i>Prototype</i> <i>Struktur Organisasi</i>	180
Gambar L.146. <i>Prototype</i> Halaman <i>Penghargaan</i>	181

Gambar L.147. <i>Prototype</i> Halaman Layanan	182
Gambar L.148. <i>Prototype</i> Halaman Detail Layanan.....	183
Gambar L.149. <i>Prototype</i> Halaman <i>Chat</i>	184
Gambar L.150. <i>Prototype</i> Halaman Order	185
Gambar L.151. <i>Prototype</i> Halaman Detail Order	185
Gambar L.152. <i>Prototype</i> Halaman Penawaran (Setuju).....	186
Gambar L.153. <i>Prototype</i> Halaman Penawaran (Ajukan Penawaran).....	187
Gambar L.154. <i>Prototype</i> Penawaran <i>Pop-Up</i> Disetujui.....	187
Gambar L.155. <i>Prototype</i> Penawaran <i>Pop-Up</i> Ditolak	188
Gambar L.156. <i>Prototype</i> Buat Janji (<i>Offline</i>).....	189
Gambar L.157. <i>Prototype</i> Buat Janji (<i>Online</i>).....	189
Gambar L.158. <i>Prototype Pop-Up</i> Buat Janji	190
Gambar L.159. <i>Prototype</i> Pilih Metode Pembayaran	191
Gambar L.160. <i>Prototype</i> Metode Pembayaran (Transfer Bank)	191
Gambar L.161. <i>Prototype Pop-Up</i> Buat Pesanan	192
Gambar L.162. <i>Prototype</i> Penyelesaian Pembayaran (ATM)	193
Gambar L.163. <i>Prototype Upload</i> Bukti Pembayaran	194
Gambar L.164. <i>Prototype Pop-Up</i> Transaksi Berhasil	195
Gambar L.165. <i>Prototype</i> Hasil <i>Invoice</i>	196
Gambar L.166. <i>Prototype Pop-Up</i> Unduh <i>Invoice</i>	196
Gambar L.167. <i>Prototype</i> Hasil Sertifikat	197
Gambar L.168. <i>Prototype Pop-Up</i> Unduh Sertifikat	197
Gambar L.169. <i>Prototype</i> Halaman Ulasan Pelanggan	198
Gambar L.170. <i>Prototype</i> Halaman <i>Pop-Up</i> Isi Kuesioner	199
Gambar L.171. <i>Prototype</i> Halaman Kuesioner Kepuasan Pelanggan	199
Gambar L.172. <i>Prototype</i> Halaman <i>Pop-Up</i> Kuesioner	200
Gambar L.173. <i>Prototype</i> Halaman Artikel	201
Gambar L.174. <i>Prototype</i> Halaman Detail Artikel	202
Gambar L.175. <i>Prototype</i> Halaman Kontak Kami.....	203
Gambar L.176. <i>Prototype</i> Halaman <i>Dashboard</i>	204
Gambar L.177. <i>Prototype</i> Halaman Laporan Fumigasi	204
Gambar L.178. <i>Prototype</i> Halaman Detail Laporan Fumigasi	205

Gambar L.179. <i>Prototype</i> Halaman <i>Pop-Up</i> Unduh Laporan Fumigasi	206
Gambar L.180. <i>Prototype</i> Halaman Laporan Pembayaran	206
Gambar L.181. <i>Prototype</i> Halaman Detail Laporan Pembayaran	207
Gambar L.182. <i>Prototype</i> Halaman Laporan Kepuasan	207
Gambar L.183. <i>Prototype</i> Halaman Detail Ulasan	208
Gambar L.184. <i>Prototype</i> Halaman Kuesioner Pelanggan	208
Gambar L.185. <i>Prototype</i> Halaman Master Pesanan	209
Gambar L.186. <i>Prototype</i> Halaman Spesifikasi Pesanan (Data Pelanggan).....	210
Gambar L.187. <i>Prototype</i> Halaman Spesifikasi Pesanan (Data <i>Shipper</i>).....	210
Gambar L.188. <i>Prototype</i> Halaman Spesifikasi Pesanan (Data <i>Container</i>)	211
Gambar L.189. <i>Prototype</i> Halaman Spesifikasi Pesanan (Data <i>Order</i>).....	211
Gambar L.190. <i>Prototype</i> Halaman Notifikasi	212
Gambar L.191. <i>Prototype</i> Halaman Profil	212
Gambar L.192. <i>Prototype</i> Halaman Penawaran.....	213
Gambar L.193. <i>Prototype</i> Halaman <i>Deal</i> Harga.....	213
Gambar L.194. <i>Prototype</i> Halaman Buat Janji Pelanggan	214
Gambar L.195. <i>Prototype</i> Halaman Master Pelanggan	214
Gambar L.196. <i>Prototype</i> Halaman Master Layanan	215
Gambar L.197. <i>Prototype</i> Halaman Tambah Data Layanan.....	215
Gambar L.198. <i>Prototype</i> Halaman Edit Data Layanan	216
Gambar L.199. <i>Prototype</i> Halaman Master Pegawai.....	216
Gambar L.200. <i>Prototype</i> Halaman Tambah Data Pegawai	217
Gambar L.201. <i>Prototype</i> Halaman Edit Data Pegawai	217
Gambar L.202. <i>Prototype</i> Halaman Master Berita	218
Gambar L.203. <i>Prototype</i> Halaman Tambah Data Berita.....	218
Gambar L.204. <i>Prototype</i> Halaman Edit Data Berita	219
Gambar L.205. <i>Prototype</i> Halaman Master Penghargaan	219
Gambar L.206. <i>Prototype</i> Halaman Tambah Data Penghargaan.....	220
Gambar L.207. <i>Prototype</i> Halaman Edit Data Penghargaan	220
Gambar L.208. <i>Prototype</i> Halaman Master <i>Review</i>	221
Gambar L.209. <i>Prototype</i> Halaman Tambah Data <i>Review</i>	221
Gambar L.210. <i>Prototype</i> Halaman Edit Data <i>Review</i>	222

Gambar L.211. <i>Prototype</i> Halaman Data Berita Acara	222
Gambar L.212. <i>Prototype</i> Halaman Hasil Berita Acara	223
Gambar L.213. <i>Prototype</i> Halaman Data <i>Upload</i> Sertifikat.....	223
Gambar L.214. <i>Prototype</i> Halaman <i>Upload</i> Sertifikat	224
Gambar L.215. <i>Prototype</i> Halaman Permintaan Fumigasi	224
Gambar L.216. <i>Prototype</i> Halaman Buat Sertifikat Fumigasi.....	225
Gambar L.217. <i>Prototype</i> Halaman Edit Sertifikat Fumigasi.....	226
Gambar L.218. <i>Prototype</i> Halaman Hasil Sertifikat Fumigasi	227
Gambar L.219. <i>Prototype</i> Halaman Jadwal Fumigasi	227
Gambar L.220. <i>Prototype</i> Halaman Data Pesanan Fumigasi.....	228
Gambar L.221. <i>Prototype</i> Halaman Spesifikasi Pesanan (Data Pelanggan).....	228
Gambar L.222. <i>Prototype</i> Halaman Spesifikasi Pesanan (Data <i>Shipper</i>).....	229
Gambar L.223. <i>Prototype</i> Halaman Spesifikasi Pesanan (Data <i>Container</i>)	229
Gambar L.224. <i>Prototype</i> Halaman Spesifikasi Pesanan (Data <i>Order</i>).....	230
Gambar L.225. <i>Prototype</i> Halaman Data Status Fumigasi	230
Gambar L.226. <i>Prototype</i> Halaman Edit Status Fumigasi.....	231
Gambar L.227. <i>Prototype</i> Halaman Data Berita Acara	231
Gambar L.228. <i>Prototype</i> Halaman Buat Berita Acara	232
Gambar L.229. <i>Prototype</i> Halaman Edit Berita Acara Fumigasi	233
Gambar L.230. <i>Prototype</i> Halaman Hasil Berita Acara	234
Gambar L.231. <i>Prototype</i> Halaman Master Pembayaran	235
Gambar L.232. <i>Prototype</i> Halaman Master Tagihan	235
Gambar L.233. <i>Prototype</i> Halaman Bukti Pembayaran.....	236
Gambar L.234. <i>Prototype</i> Halaman Detail Bukti Pembayaran.....	236
Gambar L.235. <i>Prototype</i> Halaman Data <i>Invoice</i>	237
Gambar L.236. <i>Prototype</i> Halaman Buat <i>Invoice</i>	237
Gambar L.237. <i>Prototype</i> Halaman Edit <i>Invoice</i>	238
Gambar L.238. <i>Prototype</i> Halaman Data <i>Invoice</i>	238
Gambar L.239. <i>Prototype</i> Halaman <i>Upload Invoice</i>	239
Gambar L.240. Hasil <i>Usability Testing</i> Skenario 1 <i>Front-End</i>	256
Gambar L.241. Hasil <i>Usability Testing</i> Skenario 2 <i>Front-End</i>	256
Gambar L.242. Hasil <i>Usability Testing</i> Skenario 3 <i>Front-End</i>	257

Gambar L.243. Hasil <i>Usability Testing</i> Skenario 4 <i>Front-End</i>	257
Gambar L.244. Hasil <i>Usability Testing</i> Skenario 5 <i>Front-End</i>	257
Gambar L.245. Hasil <i>Usability Testing</i> Skenario 6 <i>Front-End</i>	258
Gambar L.246. Hasil <i>Usability Testing</i> Skenario 7 <i>Front-End</i>	258
Gambar L.247. Hasil <i>Usability Testing</i> Skenario 1 <i>Back-End</i>	259
Gambar L.248. Hasil <i>Usability Testing</i> Skenario 2 <i>Back-End</i>	259
Gambar L.249. Hasil <i>Usability Testing</i> Skenario 3 <i>Back-End</i>	260
Gambar L.250. Hasil <i>Usability Testing</i> Skenario 4 <i>Back-End</i>	260
Gambar L.251. Hasil <i>Usability Testing</i> Skenario 5 <i>Back-End</i>	260
Gambar L.252. Hasil <i>Usability Testing</i> Skenario 6 <i>Back-End</i>	261



UNIVERSITAS
Dinamika

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Daftar Pertanyaan Wawancara Responden.....	55
Lampiran 2. Bukti Wawancara Responden.....	60
Lampiran 3. Proses Bisnis Fumigasi PT. Prana Argentum Corporation.....	77
Lampiran 4. Pedoman <i>User Persona</i>	78
Lampiran 5. Parameter UEQ.....	79
Lampiran 6. Hasil Kuesioner (Pre-Survey UEQ)	80
Lampiran 7. Hasil Observasi Website PT. Prana Argentum Corporation	90
Lampiran 8. Hasil <i>Competitor Analysis</i>	95
Lampiran 9. Indikator Penyelesaian <i>User Experience</i>	97
Lampiran 10. <i>Wireframe</i> PT. Prana Argentum	98
Lampiran 11. <i>Prototype</i> PT. Prana Argentum	166
Lampiran 12. Karakteristik Identitas Responden.....	240
Lampiran 13. Hasil Pengerjaan <i>Task Maze</i>	241
Lampiran 14. Bukti <i>In-Depth Interview</i> Pengujian Maze.....	241
Lampiran 15. Hasil <i>Usability Testing</i> Dengan Maze.....	256
Lampiran 16. Daftar Pertanyaan Kuesioner UEQ.....	262
Lampiran 17. Hasil Plagiasi/Turnitin.....	264
Lampiran 18. Biodata Penulis	265

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Customer Experience (CX) merupakan pengalaman pengguna yang penting diketahui oleh setiap bisnis. *Customer Experience (CX)* berfokus pada *User Experience (UX)* dan *User Interface (UI)*, dua hal ini adalah salah satu investasi paling penting yang bisa dilakukan sebuah *brand* dalam lingkungan bisnis yang kompetitif, karena dengan adanya *user interface (UI)* yang menarik dapat mempengaruhi pengalaman pengguna untuk menggunakan suatu layanan. *Website* dengan desain *user experience* yang baik akan memberikan pengalaman yang menyenangkan bagi pengguna sehingga membuat pengguna setia terhadap suatu *website*, sehingga kaitan antara *User Interface (UI)* dan *User Experience (UX)* dengan *Customer Experience (CX)* adalah dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan melalui utilitas, kemudahan penggunaan, dan kenyamanan saat berinteraksi dengan produk, jasa, atau layanan tertentu (Wisera, 2021).

Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat dan didukung dengan perubahan lingkungan bisnis yang dinamis telah membawa dampak dalam era bisnis global pada perusahaan tak terkecuali PT. Prana Argentum Corporation. PT. Prana Argentum Corporation merupakan salah satu perusahaan *pest control* yang melayani jasa fumigasi, analisis, survey, *packing*, dan jasa pengurusan dokumen. Perusahaan ini juga telah terakreditasi di *Australia Accreditation Scheme (AFAS)* dengan nomor register AFAS ID 0018 yang dirilis per 15 April 2004 dan menjadi *Acceptable treatment Indonesian Provider* (Prana, 2016). Jasa utama yang dilakukan PT. Prana Argentum Corporation adalah fumigasi baik FCL (*Full Container Load*) maupun LCL (*Less Container Load*), *packing* dan jasa-jasa lainnya yang berpengaruh dibidang ini. Fumigasi sendiri dapat diartikan sebagai teknik pengendalian hama dengan memasukkan gas dalam ruangan tertutup, kedap udara dengan tingkat konsentrasi yang cukup dan waktu yang sudah ditentukan (Prana, 2016). Perusahaan ini juga melayani analisis laboratorium untuk barang yang akan diekspor/import dengan basis di Surabaya. Perusahaan ini memiliki

standart kompetensi dan standart operasi yang selalu diaudit setiap tahunnya oleh Badan Karantina Pertanian/Tumbuhan Indonesia.

Dalam memasarkan layanannya, PT. Prana Argentum Corporation memanfaatkan platform *website* yang beralamatkan www.fumigasi.id. Secara umum, *website* tersebut digunakan sebagai sarana penyebaran informasi untuk menjawab kebutuhan tentang berbagai permasalahan yang disebabkan oleh hama, mengingat Indonesia adalah salah satu negara beriklim tropis dengan intensitas curah hujan dan kelembapan yang tinggi. Kerusakan komoditi yang disebabkan oleh serangan hama dan serangga dapat menimbulkan potensi kerugian biaya yang sangat besar. Oleh karena itu, *website* ini hadir sebagai salah satu *platform* yang bergerak di bidang jasa sanitasi dan eliminasi terhadap segala macam bentuk potensi serangan hama dan serangga. Alur proses bisnis yang ada pada *website* saat ini sangatlah sederhana di mana *customer* hanya bisa melakukan pencarian layanan sesuai dengan kebutuhan *customer* tanpa adanya informasi detail mengenai spesifikasi dari setiap layanan yang tertera. Jika sudah menemukan layanan yang sesuai, proses selanjutnya adalah menghubungi admin perusahaan melalui kontak yang tertera pada *website* untuk menentukan jadwal pertemuan atau proses lebih lanjut.

Berdasarkan wawancara dengan pemilik perusahaan PT. Prana Argentum Corporation, didapatkan hasil bahwa perlunya perancangan ulang desain *user interface* karena kondisi desain *website* saat ini dirasa kurang menarik dan terkesan biasa saja jika dibandingkan dengan kompetitor yang memiliki *website* serupa. Dampak dari permasalahan tersebut mengakibatkan kurangnya kepercayaan *customer* untuk menggunakan layanan tersebut melalui *website* perusahaan, dikarenakan tampilan *website* membuat *customer* ragu dalam melakukan transaksi. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil rekam jejak pengunjung terhadap *website* PT. Prana Argentum Corporation masih sekitar 40 pengunjung perbulan dengan kelanjutan proses transaksi sekitar 20 transaksi perbulannya. Selain itu, pemilik PT. Prana Argentum Corporation menyebutkan bahwa 1) tampilan *website* kurang *user friendly*, 2) informasi terkait fumigasi sulit ditemukan, dan 3) perlunya pembaharuan sistem dengan menambahkan fitur-fitur baru guna

mengimplementasikan sistem digital pada proses bisnis PT. Prana Argentum Corporation.

Hal inipun didukung oleh *pre-survei* yang dilakukan peneliti kepada pengguna *website* melalui penyebaran kuesioner yang disebar sebanyak 38 responden yang terdiri dari 7 pihak internal dan 31 pihak eksternal yang terdiri dari beberapa perwakilan perusahaan yang pernah memesan layanan PT. Prana Argentum Corporation melalui *website*. Jumlah minimal responden untuk melakukan *pre-elminary research* adalah 30 orang (Anggoro, 2020). Metode penyebaran kuesioner ini dilakukan dengan menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ) yang terdiri dari 6 indikator di dalamnya, yaitu: *attractiveness* (daya tarik), *perspicuity* (kejelasan), *efficiency* (efisiensi), *dependability* (ketepatan), *stimulation* (stimulasi), dan *novelty* (kebaruan) (Schrepp, 2019). Hasil *benchmark* yang diperoleh dari penyebaran kuesioner adalah semua indikator mendapatkan nilai *mean* rendah yang dapat dilihat pada tabel 1.1

Tabel 1.1 Benchmark Pengukuran Awal *Website* PT. Prana Argentum

<i>Scale</i>	<i>Mean</i>	<i>Comparisson</i>
<i>attractiveness</i> (daya tarik)	0,17	<i>Bad</i>
<i>perspicuity</i> (kejelasan)	0,36	<i>Bad</i>
<i>efficiency</i> (efisiensi)	0,29	<i>Bad</i>
<i>dependability</i> (ketepatan)	0,36	<i>Bad</i>
<i>stimulation</i> (stimulasi)	0,32	<i>Bad</i>
<i>novelty</i> (kebaruan)	0,13	<i>Bad</i>

Berdasarkan hasil pengukuran desain *website* PT. Prana Argentum Corporation di atas, dapat dilihat bahwa rata-rata skala total tidak mencapai angka 1 dengan nilai tertinggi pada skala *perspicuity* (kejelasan) sebesar 0,36 dan nilai terendah pada skala *novelty* (kebaruan) dengan nilai sebesar 0,13. Pengukuran pada alat pengujian UEQ terbagi menjadi 3 area yaitu area positif berada pada angka 0.8 sampai 3. Area netral berada pada angka -0.8 sampai 0.8 dan area negatif berada pada angka -0.8 sampai -3. Oleh sebab itu, disimpulkan bahwa skala *attractiveness*, *perspicuity*, *efficiency*, *dependability*, *stimulation*, dan *novelty* mendapatkan nilai rendah sehingga masuk ke dalam kriteria “*bad*”. Berdasarkan hasil pengukuran desain *website* melalui kuesioner diatas, *website* PT. Prana Argentum Corporation saat ini berada pada area negatif. Jika permasalahan tersebut tidak segera diperbaiki, maka akan berpengaruh terhadap pengalaman pengguna

(*customer experience*) ketika mengoperasikan *website* tersebut, sehingga dapat mempengaruhi minat pembelian di masa yang akan datang.

Tantangan terbesar dalam sebuah organisasi yakni dapat mendesain sesuatu yang baru dan inovatif (Wardhanie, 2018). Oleh karena itu, perlu adanya perancangan ulang desain UI/UX *website* fumigasi pada PT. Prana Argentum Corporation guna meningkatkan *customer experience*. Dalam menghasilkan suatu rancangan desain UI/UX diperlukan suatu tahapan yang mendukung proses perancangan *prototype*. *Double diamond* dipilih sebagai tahapan untuk perancangan *prototype* karena model tersebut memiliki tahapan yang detail mulai dari tahap *discover*, *define*, *develop*, dan *deliver* (Indarti, 2020). Kelebihan *double diamond* adalah dapat mendorong peneliti untuk memperluas kemungkinan dalam menemukan semua kemungkinan masalah, solusi atau inovasi serta dapat meminimalkan waktu, dan dengan biaya yang rendah (Gustafsson, 2019). Selain itu, pada tahapan *deliver* dilakukan 2 macam pengujian yaitu, pengujian *usability testing* dengan Maze dan pengujian kuesioner dengan alat pengujian *user experience questionnaire* (UEQ). *Usability testing* dengan Maze dilakukan untuk mengukur kemudahan *website* dengan memperhitungkan indikator kinerja utama yang terdiri dari *direct success*, *average duration*, *miss click*, *usability breakdown*, *heatmap*, dan *usability score* (Maze, 2022). Sedangkan teknik pengujian *User Experience Questionnaire* (UEQ) digunakan untuk mengukur tingkat *user experience website* perusahaan dalam membantu peneliti melakukan perancangan ulang desain UI/UX *website* PT. Prana Argentum Corporation sesuai kebutuhan pengguna. Pengguna yang dimaksud adalah perusahaan ekspor/impor dan non perusahaan ekspor/impor.

Berdasarkan uraian masalah yang ada, wawancara dan penyebaran *pre-survey*, maka solusi yang dapat ditawarkan yaitu adanya perancangan ulang desain UI/UX *website* PT. Prana Argentum Corporation menggunakan metodologi *double diamond* dan alat pengujian UEQ guna meningkatkan *customer experience*. Selain itu, dengan adanya rekomendasi desain UI/UX yang dibuat dapat memberikan tampilan yang lebih menarik serta memberikan *experience* yang sesuai berdasarkan kebutuhan *user* sehingga dapat mempermudah *user* dalam melakukan pemesanan layanan pada *website* PT. Prana Argentum Corporation.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat disampaikan bahwa rumusan masalah pada penelitian kali ini yaitu bagaimana melakukan perancangan ulang desain UI/UX *website* PT. Prana Argentum Corporation menggunakan metodologi *double diamond* dan alat pengujian UEQ guna meningkatkan *customer experience*?

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat disampaikan bahwa batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Studi kasus dari penelitian ini adalah PT. Prana Argentum Corporation;
- b. Proses yang digunakan dalam perancangan desain *user interface* menggunakan *Double Diamond* dan *User Experience Questionnaire* (UEQ) sebagai teknik pengujian *usability* desain *user interface*;
- c. Proses perancangan desain UI/UX yang dibangun berbasis *website* dan menggunakan *tools* Figma;
- d. Penelitian ini mengacu pada perancangan desain UI/UX *website* PT. Prana Argentum Corporation untuk meningkatkan pengalaman pengguna (*customer experience*).
- e. Rancangan desain UI/UX yang dibuat diperuntukkan untuk *user* (pelanggan), direktur, admin, admin sertifikasi, teknis, dan keuangan.

1.4 Tujuan

Berdasarkan uraian latar belakang dan rumusan masalah, maka dapat disampaikan bahwa tujuan dari penelitian ini yaitu:

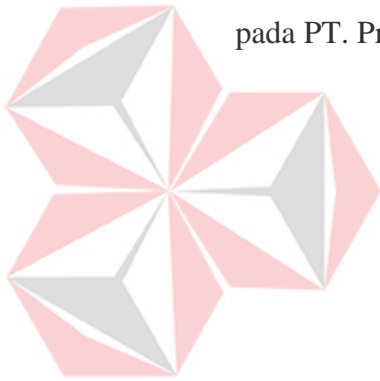
- a. Memberikan informasi yang jelas kepada *customer* seputar layanan fumigasi serta menghasilkan tampilan *website* yang menarik dengan penggunaan warna yang sesuai untuk membangun kesan pertama.
- b. Memberikan hasil *testing* berdasarkan dua pengujian yang berbeda yaitu, pengujian *usability testing* dengan Maze dan pengujian kuesioner menggunakan alat pengujian *user experience questionnaire* (UEQ) terhadap desain UI/UX baru pada *website* fumigasi PT. Prana Argentum Corporation.

- c. Memberikan kemudahan dan kenyamanan *customer* ketika melakukan transaksi fumigasi yang terintegrasi dengan *website* PT. Prana Argentum Corporation.

1.5 Manfaat

Berdasarkan rumusan masalah di atas, dapat disusun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini yaitu:

- a. Memberikan rekomendasi desain UI/UX *website* fumigasi yang dapat digunakan untuk meningkatkan pengalaman pengguna (*customer experience*) *website* perusahaan fumigasi;
- b. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai rekomendasi perancangan desain *user interface* untuk *website* PT. Prana Argentum Corporation.
- c. Sebagai referensi pihak developer *programming* dalam membangun *website* pada PT. Prana Argentum Corporation.



UNIVERSITAS
Dinamika

BAB II

LANDASAN TEORI

Dalam pelaksanaan penelitian ini, terdapat alur ilmiah yang digunakan sebagai dasar teori atau rujukan dalam implementasi tahapan *double diamond* untuk menghasilkan desain *user interface* baru pada *website* PT. Prana Argentum Corporation. Oleh karena itu dalam penelitian ini terdapat beberapa pemahaman teori, antara lain penelitian terdahulu, *website*, *user interface*, *user experience*, *customer experience*, *double diamond*, dan *user experience questionnaire* (UEQ).

2.1 Penelitian Terdahulu

Dalam melakukan penelitian, penulis juga melakukan perbandingan dengan tiga penelitian terdahulu dengan jenis atau judul penelitian yang hampir sama kemudian mencari beberapa perbedaan dari penelitian tersebut dengan penelitian yang dilakukan saat ini. Berikut merupakan penelitian terdahulu yang dimaksud dan perbedaan yang ditemukan dapat dilihat pada tabel 2.1

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

Nama Penulis	Judul
Agil Cahyo Priyanto, dkk (2020)	Perancangan <i>Prototype Mobile User Experience</i> Aplikasi Peningkatan Sumber Daya Desa Menggunakan Model <i>Double Diamond</i> .
Hasil Penelitian	Hasil <i>prototype</i> desain aplikasi hanya sampai tahap <i>medium fidelity</i> . Alat ukur kuesioner yang digunakan adalah PSSUQ. Pada penelitian ini hanya membahas mengenai <i>user experience</i> .
Perbedaan	Penelitian yang dilakukan oleh Agil Cahyo Priyanto menghasilkan <i>prototype</i> berbasis <i>mobile</i> dengan teknik pengujian menggunakan PSSUQ. Sedangkan penelitian ini menghasilkan desain <i>prototype</i> berbasis <i>website</i> dengan teknik pengujian menggunakan UEQ.
Ramadhana Ramadhan, dkk (2019)	Analisis dan Perancangan User Interface/User Experience Modul Perpindahan Material Pada PT. Trias Sentosa Menggunakan Model <i>Double Diamond</i> .
Hasil Penelitian	Peneliti melakukan iterasi sebanyak satu kali dan mendapatkan hasil yang sangat baik dengan nilai evaluasi menggunakan pengujian <i>webuse</i> setelah dilakukannya perancangan desain interface. Hasil yang diperoleh dengan rata-rata sebesar 0,82 yang menunjukkan level <i>excellent</i> .

Nama Penulis	Judul
Perbedaan	Penelitian yang dilakukan oleh Ramadhana Ramadhan menggunakan tahap pengujian <i>webuse</i> yang dilakukan setelah adanya perancangan <i>user interface</i> . Sedangkan penelitian ini menggunakan tahap pengujian UEQ yang dilakukan sebelum dan sesudah perancangan <i>user interface</i> .
Gerdy Ade Irfandy, Ayouvi Poerna Wardhanie, Candraningrat (2021)	Analisis dan Perancangan <i>Web Page Design</i> “Universitas Dinamika” dalam menciptakan <i>Customer Experience</i> dan Minat Beli Calon Mahasiswa Baru Asal Sidoarjo.
Hasil Penelitian	Hasil perancangan web page design “Universitas Dinamika” telah sampai pada tahap high fidelity. Alat pengujian yang dilakukan dalam menguji hasil prototype menggunakan alat pengujian usability testing.
Perbedaan	Penelitian yang dilakukan oleh Gerdy Ade Irfandy adalah memberikan evaluasi dan rekomendasi kepada Universitas Dinamika terkait elemen visual <i>web page</i> dan elemen verbal <i>web page</i> serta pengaruhnya terhadap <i>customer experience</i> dan minat beli calon mahasiswa baru. Sedangkan tujuan pada penelitian ini adalah perancangan ulang <i>website</i> fumigasi guna meningkatkan <i>customer experience</i> pada PT. Prana Argentum Corporation.

2.2 Website

Perkembangan internet dari tahun ke tahun mengalami peningkatan dari sisi pengguna aktifnya. Setiap orang tentu mengakses internet dengan menggunakan berbagai perangkat, mulai dari *desktop*, *mobile*, hingga tablet. Dan *website* adalah salah satu media yang paling sering untuk diakses dan digunakan dalam mencari berbagai informasi dan sarana komunikasi. Contoh *website* yang sering digunakan dalam kehidupan sehari-hari, yaitu Google, Twitter, Facebook, Detik, CNN, dan lain sebagainya. Tentu saja dari berbagai *website* yang tersedia, memiliki fungsi dan fitur yang berbeda pula, ada yang bergerak di bidang *e-commerce*, media sosial, bisnis, media informasi, dan lain-lain (Adani, 2020). *Website* merupakan sebuah *platform* yang memberikan sebuah wadah untuk menyampaikan sebuah informasi atau kumpulan halaman melalui *domain* pada internet agar dapat di akses oleh semua orang yang membutuhkan informasi dari *website* tersebut (Trimarsiah & Arafat, 2017).

2.3 *User Interface*

User Interface bukan hanya tentang warna dan bentuk saja, melainkan tentang bagaimana menyediakan alat (*tools*) yang tepat kepada pengguna untuk mencapai tujuannya. Selain itu, *user interface* lebih dari sekedar tombol, menu dan form yang harus diisi oleh pengguna (Rochmawati, 2017). Adapun menurut Utama (2020), *user interface* adalah bagian dari komputer dan perangkat lunak yang dapat dilihat, didengar, disentuh, diajak bicara, dan yang dapat dimengerti secara langsung oleh manusia. Tujuan dari *user interface* adalah untuk menjadikan teknologi informasi tersebut dapat mudah digunakan oleh pengguna dengan istilah *user friendly*. Istilah *user friendly* digunakan untuk menunjuk kepada kemampuan yang dimiliki oleh perangkat lunak yang mudah digunakan dan memiliki sejumlah kemampuan lain agar *user* merasa nyaman dalam megoperasikan antarmuka tersebut. Beberapa komponen *user interface* yang digunakan sebagai panduan untuk menyusun sebuah desain aplikasi yaitu *consistency, hierarchy, personality, layout, type, color, imagery, control and Affordances*.

2.4 *User Experience*

Menurut Naufal (2020), *user experience* merupakan proses desain sebuah interaksi pengguna dengan aplikasi yang digunakan. Sedangkan menurut Haekal (2020), *user experience* adalah bagaimana pengalaman pengguna dalam berinteraksi/menggunakan produk digital. *User experience* tidak hanya tentang tampilan yang bagus dan menarik, melainkan lebih pada mengutamakan kenyamanan dan kemudahan pengguna. Hal tersebut dikarenakan pengguna yang sedang menggunakan *website* akan menilai seberapa tepat fitur yang digunakan pada *website* tersebut apakah sesuai dengan ekspektasi atau tidak. Ketika pengguna merasa *website* yang dipakai sesuai dengan ekspektasi, maka kepuasan pengguna *website* akan meningkat karena kepuasan pengguna akan menentukan kembali atau tidaknya pengguna ke *website*. Terdapat beberapa elemen dari *user experience* pada *website* sebagai *software interface* dengan tujuan untuk mendefinisikan beberapa istilah dalam konteks yang sesuai yaitu *visual design, interface design, information design, interaction design, functional spesifications, user needs, dan objectives*.

2.5 *Customer Experience*

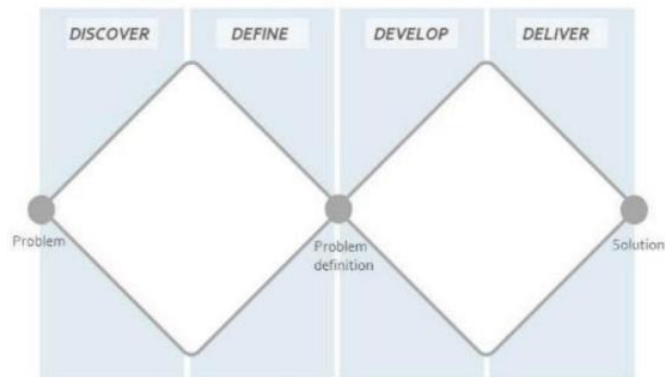
Menurut Riadi (2020), pengalaman pengguna (*customer experience*) merupakan sebuah respon, sensasi, tanggapan atau interpretasi secara internal dan subjektif dari pengguna akibat dari interaksi baik secara langsung maupun tidak langsung dengan sebuah merek (*brand*), penyedia layanan atau perusahaan. Sedangkan menurut Keni & Sandra (2021), *customer experience* merupakan total dari perasaan dan kesan yang didapat konsumen melalui interaksi dengan perusahaan, seperti membeli dan mengonsumsi produk perusahaan, serta memperoleh informasi mengenai perusahaan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *customer experience* merupakan hasil interaksi konsumen dengan perusahaan secara fisik dan emosional. Hasil interaksi ini dapat membekas di benak konsumen terhadap perusahaan. Menurut Pranoto (2021) menyarankan terdapat 5 tipe *customer experience* sebagai dasar untuk analisis pengalaman pengguna, yakni: *sense, feel, think, act, dan relate*.

2.6 *Double Diamond*

Dalam melakukan proses desain, UI dan UX memiliki peranan yang berbeda dalam prosesnya. UX lebih berfokus pada apa yang pernah dan ingin dirasa pengguna, sedangkan UI berfokus pada hasil pembuatan desain dari kegiatan UX. Selain itu, menurut Wulandari (2020), pada UI dapat disebut sebuah produk akhir dari UX, apa saja yang terlihat pada sebuah program, tata letak *layout*, kombinasi warna. Dalam melakukan proses desain diperlukan suatu metode untuk mempermudah proses pembuatan. Salah satu metode yang dapat digunakan yaitu *Double Diamond*.

Metode *double diamond* memberikan kebebasan *designer* dari batasan yang tidak diperlukan, hal ini bertujuan untuk mengetahui kelemahan dan kelebihan desain untuk diperbaiki sehingga cocok digunakan (Priyantono & Ardiansyah, 2020). Model ini juga memberikan penekanan pada analisis masalah sebagai dasar untuk menciptakan solusi bagi klien, dan menyajikan empat tahap utama di dua berlian yang berdekatan (Zhang, Zhang, Zhang, Zhu, & Hu, 2019). Metode ini telah dibagi menjadi empat tahap, yaitu *discover* dan *define* untuk menemukan masalah yang terjadi, lalu *develop* dan *deliver* untuk menemukan solusi yang tepat (Hapsari,

2021). Untuk memperdalam proses desain menggunakan *Double Diamond*, berikut merupakan penjelasan dari keempat tahapan metodologi *Double Diamond*.



Gambar 2.1. Tahapan Double Diamond
(Putra, 2020)

a). *Discover*

Discover merupakan proses yang difokuskan pada pencarian informasi. Proses tersebut dapat berupa observasi, riset, ataupun wawancara dengan target pengguna. Langkah *discover* bersifat *divergen*, artinya semua ide dan informasi dipertimbangkan dan dimasukkan (Elmansy, 2021).

b). *Define*

Proses *define* dilakukan setelah data dan informasi terkumpul pada proses sebelumnya. Langkah *define* adalah bagian *konvergen* dari ruang masalah karena memungkinkan ide-ide dipersempit menjadi definisi masalah yang jelas (Elmansy, 2021).

c). *Develop*

Proses *develop* merupakan tahapan pengembangan ide dan solusi yang telah ditemukan sebelumnya. Pada langkah ini, tim membangun *prototype* solusi dan mengujinya dengan melibatkan pengguna akhir dalam proses pengujian melalui pendekatan *divergen*, yang berarti bahwa semua jenis solusi sebagai *prototype* (Elmansy, 2021).

d). *Deliver*

Proses akhir atau *deliver*, akan menguji hasil *mockup* atau *prototype* pada target pengguna. *Deliver* adalah langkah konversi di mana ide dipersempit menjadi satu produk akhir (Elmansy, 2021). Respon target pengguna akan menentukan diperlukannya proses desain ulang atau tidak.

2.7 Maze

Maze adalah *platform* pengujian yang memudahkan dalam mengumpulkan data kualitatif dan kuantitatif. Solusi pengujian ini mencakup berbagai macam fitur yaitu *task analysis*, *multiple path analysis*, *heatmaps*, *A/B testing*, *guerilla testing*, *wireframe testing*, dan lain-lain (Maze, 2022). Dalam penyebarannya, Platform Maze juga memberikan kebebasan untuk mengumpulkan data seperti persentase penyelesaian tugas, kesalahan klik, waktu yang dihabiskan dalam menyelesaikan *task*, dan masih banyak lagi. *Tools* ini berfokus pada pengukuran kuantitatif dan kualitatif dimana parameter yang digunakan untuk kuantitatif yaitu *Maze Usability Score* (MAUS). *Maze Usability Score* merupakan hasil pengukuran yang dihasilkan dari pengujian *prototype* UI/UX yang menggunakan *tools* *Maze design* (Marbun & Fauzi, 2022). *Maze Usability Score* (MAUS) adalah rata-rata dari keseluruhan *Mission Usability Score* (MIUS). Skor MIUS mencerminkan tingkat kemudahan pengguna dalam mengerjakan sebuah tugas atau misi *prototype*. Berikut adalah rumus dari perhitungan MIUS.

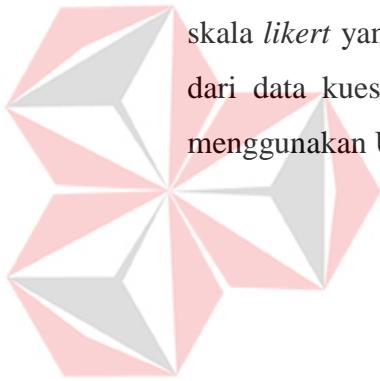
$$MIUS = DSR + (IDSR / 2) - avg(MC_P) - avg(DU_P) \quad (1)$$

Rumus diatas memiliki beberapa variabel yang digunakan yaitu MIUS yang merupakan *Mission Usability Score* atau skor kemudahan tiap blok misi. DSR (*Direct Success Rate*), yaitu nilai ketika pengguna berhasil menyelesaikan tugas sesuai alur yang sudah disiapkan. IDSR (*Indirect Success Rate*), yaitu nilai yang didapatkan pengguna ketika menyelesaikan misi dengan alur yang berbeda dengan rencana penulis. Selanjutnya AVG (*Average*), yaitu rata-rata nilai yang didapat. MCp (*Missclick Penalty*), yaitu pinalti ketika pengguna melakukan salah klik saat menjalankan misi. Yang terakhir adalah Dup (*Duration Penalty*), yaitu pinalti yang dikenakan berdasarkan lamanya pengguna ketika menjalankan misi. Rumus diatas tidak digunakan untuk perhitungan manual dikarenakan skor MIUS dihasilkan secara otomatis oleh *tools* Maze. Hal tersebut juga berlaku untuk perhitungan MAUS dimana akan dihitung secara otomatis yang merupakan hasil rata-rata MIUS yang dihasilkan.

2.8 *User Experience Questionnaire (UEQ)*

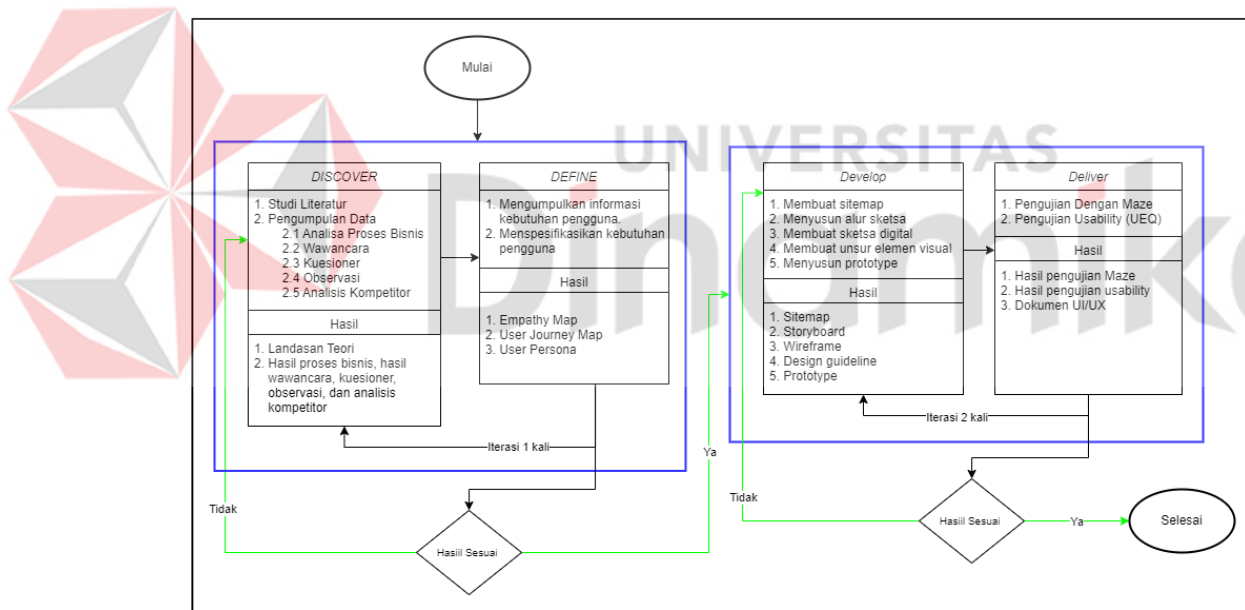
UEQ adalah sebuah metode yang dapat digunakan untuk pengujian pengalaman pengguna dalam menjalankan suatu aplikasi. Tujuan dilakukannya UEQ adalah untuk melakukan penilaian secara cepat oleh pengguna akhir untuk mencakup kesan pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi yang lebih komprehensif (Schrepp et al., 2017). Uji pengguna dengan metode UEQ juga memiliki tujuan untuk respon positif dan negatif dari pengguna utama aplikasi, agar aplikasi yang dibuat dapat dikembangkan oleh pengembang aplikasi sesuai kebutuhan utama dari pengguna akhir aplikasi tersebut.

Dalam pengujiannya UEQ memiliki 6 nilai aspek utama yaitu daya tarik (*attractiveness*), kejelasan (*perspicuity*), efisiensi (*efficiency*), ketepatan (*dependability*), stimulasi (*stimulation*) dan kebaruan (*novelty*). Dari ke-26 komponen pertanyaan tersebut tiap masing-masing komponen memiliki rentang skala *likert* yang disusun dari kiri ke kanan dengan skor 1 hingga 7. Selanjutnya, dari data kuesioner UEQ yang telah didapat maka selanjutnya diolah dengan menggunakan UEQ *tool analysis*.



BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Menurut Sugiyono (2019), metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Dengan demikian, dalam melakukan penelitian perlu adanya suatu metode penelitian yang sesuai untuk memperoleh sebuah data yang akan diteliti dalam sebuah penelitian. Adapun metode penelitian pada perancangan desain UI/UX *website* fumigasi untuk meningkatkan *customer experience* pada PT. Prana Argentum Corporation adalah menggunakan metodologi *double diamond*. Sedangkan teknik pengujian hasil kuesioner dilakukan menggunakan alat pengujian UEQ. Berikut adalah tahapan dalam menyelesaikan penelitian berdasarkan metodologi *double diamond* yang dapat dilihat pada gambar 3.1



Gambar 3.1. Metodologi Penelitian

Pada gambar 3.1 terdapat beberapa tahapan desain yang terdiri dari tahap *discover*, tahap *define*, tahap *develop*, dan tahap *deliver*. Pada *diamond* pertama dilakukan iterasi pertama pada tahap *discover* dan *define* yang digunakan untuk memastikan apa saja kendala-kendala yang dialami pengguna sesuai dengan kebutuhan pihak perusahaan. Sedangkan untuk *diamond* kedua dilakukan iterasi kedua pada tahap *develop* dan tahap *deliver* untuk memastikan bahwa hasil rancangan desain sudah sesuai dengan yang dibutuhkan pengguna dan perusahaan.

3.1 *Discover*

Tahap *discover* adalah tahapan awal dimana peneliti mulai mengumpulkan data hasil dari studi literatur, wawancara, dan observasi terkait dengan tampilan, efektivitas dan efisiensi dari *website* PT. Prana Argentum Corporation. Hal ini bertujuan untuk mencari, menemukan, dan mengetahui permasalahan pengguna yaitu Direktur PT. Prana Argentum Corporation, perusahaan eksport/import, non perusahaan eksport/import, admin, admin sertifikasi, teknis/fumigator, dan keuangan.

3.1.1 Studi Literatur

Studi literatur digunakan untuk memperdalam pengetahuan terhadap topik dan permasalahan serta meningkatkan argumen yang dimiliki oleh peneliti. Studi literatur dilakukan melalui jurnal, buku, pencarian situs *website* melalui *Google* menggunakan kata kunci *website*, *user interface*, *user experience*, dan *customer experience*. Selain itu, studi literatur yang dilakukan peneliti yaitu memahami metodologi perancangan desain menggunakan *double diamond* sebagai acuan peneliti dalam membuat desain serta UEQ sebagai acuan dalam melakukan pengujian hasil *prototype*.

3.1.2 Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah teknik atau cara yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data atau informasi serta fakta pendukung yang ada di lapangan untuk keperluan penelitian (Abdhal, 2022). Artinya, pengumpulan data memerlukan langkah yang tepat, sistematis, dan strategis untuk mendapatkan data yang valid dan akurat sesuai dengan kenyataan yang terjadi di lapangan. Jika hal tersebut dilakukan, maka peneliti akan mengetahui validitas atau kebenaran dari konsep penelitian dan teknik pengumpulan data akan terbantu karena penelusuran terhadap gejala yang ada pada penelitian dapat dibuktikan untuk menyanggah berbagai hipotesis. Dalam prakteknya, peneliti akan mengumpulkan data berupa analisa proses bisnis fumigasi PT. Prana Argentum, wawancara, *pre-survey*, observasi *website* PT. Prana Argentum, dan *competitor analysis*.

3.2 *Define*

Tahap ini merupakan tahap kedua dari metodologi *double diamond*. Pada tahap ini merupakan proses penetapan masalah dengan cara membandingkan, mengelola, dan memahami informasi yang diperoleh pada tahap awal berdasarkan hasil wawancara mendalam dengan responden. Hasil dari tahap ini yaitu *empathy map*, *customer journey map*, dan *user persona*.

3.3 *Develop*

Tahap *develop* adalah tahapan ketiga dari metodologi *double diamond* yang berfokus pada perancangan *prototype* desain *website* sebagai solusi permasalahan yang menyesuaikan kebutuhan pengguna. Setelah ide ditemukan, maka peneliti akan mengimplementasikan ide dengan membuat *sitemap* atau bisa disebut dengan alur navigasi yang akan digunakan sebagai acuan dasar melakukan desain. Setelah itu, akan dilakukan perancangan desain melalui tahap pembuatan *sitemap*, *storyboard*, sketsa (*wireframe*), *desain guideline*, hingga *prototype*.

3.4 *Deliver*

Tahap *deliver* adalah tahapan akhir dari metodologi *double diamond* dengan dilakukannya pengujian terhadap hasil rekomendasi desain yang telah dibuat oleh peneliti. Tahap ini berfokus pada hasil pengujian *prototype* yang diujikan kepada pengguna *website*. Apabila desain *user interface* yang diuji berhasil, maka tidak perlu melakukan iterasi kembali. Namun, jika desain *user interface* dirasa kurang berhasil, maka akan dilakukan iterasi kembali dengan melakukan perancangan ulang pada menu yang dianggap kurang berhasil. Pengukuran dilakukan menggunakan alat pengujian UEQ dengan memberikan kuesioner kepada pengguna aplikasi. Kuesioner ini berisi pertanyaan-pertanyaan untuk mengetahui kesesuaian rancangan *user experience* dengan kebutuhan responden.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Discover

Pada tahap ini berisi hasil dari studi literatur, wawancara, dan observasi. Wawancara dilakukan kepada 5 responden terpilih yang terdiri dari 2 responden pihak internal perusahaan yakni Direktur/*Top Management* PT. Prana Argentum Corporation dan Manajer Teknis PT. Prana Argentum Corporation, serta 3 responden lainnya adalah pihak eksternal yang terdiri dari beberapa perwakilan perusahaan yang pernah melakukan *order* melalui *website* PT. Prana Argentum Corporation.

4.1.1 Hasil Studi Literatur

Berdasarkan identifikasi masalah, maka peneliti menyelesaikan masalah dengan menggunakan metodologi *Double Diamond* untuk perancangan desain *user interface* dan *User Experience Questionnaire* (UEQ) sebagai teknik pengujian *usability* desain *user interface*. Peneliti mengkaji beberapa jurnal, buku, pencarian situs *website* melalui *google* menggunakan kata kunci *website*, *user interface*, *user experience*, dan *customer experience*.

4.1.2 Hasil Pengumpulan Data

A. Proses Bisnis Fumigasi PT. Prana Argentum Corporation

Proses bisnis fumigasi yang dimiliki oleh PT. Prana Argentum saat ini yaitu *customer* membuka *website* untuk melihat seluruh layanan yang dimiliki oleh PT. Prana Argentum Corporation. Setelah itu, *customer* menghubungi admin perusahaan melalui kontak yang tertera pada *website*. Selanjutnya, admin perusahaan menerima pesanan tersebut dan melakukan verifikasi penerimaan order oleh Manajer Teknis. Proses ini berfungsi untuk memastikan kevalidan dokumen order yang diterima dan memastikan kelayakan obyek fumigasi. Setelah mendapatkan verifikasi kelayakan order, maka proses selanjutnya adalah memproses data order dan menerbitkan surat tugas. Surat tugas tersebut berisi tentang panduan teknis lapangan dan instruksi kerja oleh Manajer Teknis. Setelah

mendapatkan surat tugas, proses selanjutnya adalah permintaan bahan dan alat oleh Fumigator dan administrasi.

Langkah selanjutnya adalah persiapan, pelaksanaan fumigasi, dan monitoring oleh Fumigator. Setelah dilakukannya pelaksanaan fumigasi, maka proses selanjutnya adalah pelaporan oleh Fumigator dengan menyerahkan HPL (Hasil Pelaksanaan Lapangan) yang tidak lebih dari 24 jam setelah dilakukannya pengerjaan. Selain itu, pelaporan juga dilakukan oleh Manajer Teknis dengan melakukan pengecekan berita acara pada dokumen order yang diterima dan memastikan isi berita acara benar dan sesuai regulasi. Setelah dilakukannya pelaporan, proses selanjutnya adalah penerbitan sertifikat, pendistribusian dokumen ke pihak internal, dan *invoicing* oleh Administrasi.

Setelah itu, akan dilakukan pengkoreksian oleh Fumigator yang meliputi pengecekan ulang sertifikat dengan berita acara dan dokumen order yang diterima, memastikan penulisan sertifikat benar dan sesuai peraturan, pengecekan kondisi fisik sertifikat tidak terdapat kerusakan, dan penandatanganan sertifikat oleh Fumigator yang membuat dan melaksanakan berita acara fumigasi. Langkah terakhir yaitu pendistribusian dokumen ke pihak eksternal dan penyimpanan dokumen ke tempat pengarsipan. Adapun detail dari proses bisnis fumigasi perusahaan dapat dilihat pada Lampiran 3.

B. Wawancara

Wawancara dilakukan untuk memperoleh data terkait kendala dan permasalahan awal saat *user* mengakses *website* PT. Prana Argentum. Pada tahap ini, dilakukan wawancara secara *in-depth interview* kepada 9 responden yang terdiri dari 6 pihak internal perusahaan (PT. Prana Argentum) yakni Direktur, Manajer Teknis, Admin, Admin Sertifikasi, Teknis/Fumigator, dan Keuangan; serta 3 responden lainnya dari pihak eksternal yang merupakan perwakilan beberapa perusahaan yang pernah melakukan *order* melalui *website* PT. Prana Argentum Corporation. Detail dari daftar wawancara yang diajukan dalam menyusun *user persona* dapat dilihat pada Lampiran 1, sedangkan bukti wawancara dengan seluruh responden dapat dilihat pada Lampiran 2. Berdasarkan hasil wawancara, kemudian

dilakukan analisis karakteristik pengguna untuk membantu dalam menyusun *user persona*.

Sebelum itu, dilakukan penetapan pedoman *user persona* yang menggambarkan lingkup pengguna yang dapat dijadikan sebagai pedoman wawancara dan penyusunan *user persona* pada tahap berikutnya. Penetapan pedoman *user persona* yang dimaksud meliputi Pihak Internal (Perusahaan) dan Pihak Eksternal (Pelanggan). Berdasarkan wawancara dengan pihak internal (*back-end*) menginginkan bahwa segera terealisasinya perancangan desain *website* dalam bentuk *dashboard* yang berfungsi untuk memaksimalkan proses bisnis perusahaan terdiri dari 5 *role* yaitu *dashboard* direktur, *dashboard* admin, *dashboard* admin sertifikasi, *dashboard* fumigator, dan *dashboard* keuangan. Selain itu, berdasarkan wawancara dengan pihak eksternal (*front-end*) menginginkan bahwa segera terealisasinya perancangan desain antarmuka baru pada *website* PT. Prana Argentum dengan penggunaan warna *website* yang nyaman, penambahan fitur baru, dan pembaharuan informasi terkait layanan fumigasi yang dilengkapi dengan spesifikasi, gambar, dan deskripsi dari setiap layanan perusahaan. Detail dari tabel pedoman *user persona* dapat dilihat pada Lampiran 4.

C. Kuesioner

Kuesioner merupakan salah satu teknik pengumpulan data dengan mengajukan beberapa pertanyaan yang diberikan kepada responden secara langsung maupun tidak langsung. Responden hanya perlu memilih atau menjawab daftar pertanyaan yang ada dalam kuesioner penelitian. Oleh karena itu, kuesioner penelitian dianggap sebagai wawancara tertulis yang ditentukan berdasarkan jawaban responden.

1. Penentuan Sampel

Pada penelitian ini, jumlah minimal responden untuk melakukan *preliminary research* adalah 30 orang (Anggoro, 2020). Karakteristik responden yang digunakan pada penelitian kali ini meliputi usia, jenis kelamin, dan pekerjaan responden pada suatu perusahaan yang merupakan pengguna *website* PT. Prana Argentum Corporation. Detail dari tabel karakteristik responden dapat dilihat pada Tabel 4.1

Tabel 4.1. Tabel Karakteristik Responden

Kriteria	Jumlah	Persentase
Usia	38	100%
20-30	4	10,5%
31-40	16	42,1%
41-50	16	42,1%
>50	2	5,3%
Jenis Kelamin	38	100%
Laki-laki	22	57,9%
Perempuan	16	42,1%
Perusahaan Responden	38	100%
PT. Indomarco Prismatama (Indomaret)	2	5%
PT. Tjiwi Kimia	6	16%
PT. Lion Super Indo	3	8%
PT. Renjana Abi Yasa	4	11%
PT. Global Multindo Cipta	4	11%
PT. Jaya Trimeru Mandiri	4	11%
PT. Prana Argentum Corporation	7	18%
PT. Indo Coffee	3	8%
PT. Puramas Persada	3	8%
PT. Rolimex Nusamas	2	5%

2. Pembuatan Kuesioner

Pada tahap ini, dilakukan penetapan kuesioner kepada 38 responden yang terdiri dari 8 karyawan pihak internal perusahaan PT. Prana Argentum Corporation, serta 31 responden pihak eksternal yang terdiri dari beberapa perwakilan perusahaan yang pernah melakukan *order* fumigasi. Pembuatan kuesioner ini dibuat dengan menggunakan alat pengujian UEQ yang terdiri dari 6 indikator di dalamnya, yaitu: *attractiveness*, *perspicuity*, *efficiency*, *dependability*, *stimulation*, dan *novelty* (Schrepp, 2019). UEQ sendiri memiliki 26 komponen pertanyaan dan 7 pilihan jawaban dengan model skala *likert* yang disusun dari kiri ke kanan dengan skor 1 hingga 7. Tujuan dari dilakukannya pembuatan kuesioner ini adalah untuk melakukan penilaian secara cepat kepada pengguna akhir terkait pengalaman pengguna dalam menggunakan *website* tersebut, sehingga membantu peneliti dalam mengetahui kebutuhan pengguna terhadap pengembangan *website* selanjutnya. Detail mengenai penjelasan dari parameter pengujian UEQ yang digunakan pada kuesioner dapat dilihat pada Lampiran 5. Adapun hasil *pre-survey* awal yang tersebar kepada 38 responden dapat dilihat pada Lampiran 6.

D. Observasi

Pada tahap ini, peneliti melakukan observasi untuk mengidentifikasi masalah pada tampilan *website* PT. Prana Argentum Corporation sebelum dilakukan perancangan ulang. Adapun hasil identifikasi masalah tampilan *website* yang merupakan tahapan dari kegiatan observasi dapat dilihat pada tabel 4.2. Sedangkan detail lengkap dari hasil observasi yang telah dilakukan peneliti terhadap seluruh halaman pada *website* PT. Prana Argentum Corporation dapat dilihat pada Lampiran 7.

Tabel 4.2. Identifikasi Masalah Tampilan *Website*

Keterangan	
Masalah	Tampilan <i>website</i> kurang <i>user friendly</i>
Dampak	Berkurangnya pengalaman pengguna (<i>user experience</i>) yang mengakibatkan <i>user</i> enggan untuk meng- <i>explore website</i> tersebut.
Solusi	<p>a. Pada halaman beranda, perlu ditambahkan beberapa solusi seperti sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ukuran logo perusahaan pada <i>navbar</i> bisa dibuat lebih proporsional. • Seluruh <i>shape</i> dan <i>button</i> pada semua elemen <i>website</i> harus konsisten. • Perlu adanya kombinasi warna yang pas untuk meningkatkan pengalaman pengguna ketika mengakses <i>website</i>. <p>b. Pada halaman tentang kami, perlu ditambahkan beberapa solusi seperti sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tampilan pada halaman tentang kami dilengkapi dengan gambar dan alur navigasi yang ramah pengguna. • <i>Hyperlink</i> yang awalnya tidak aktif harus bersifat aktif atau <i>klik-able</i>. • Warna dan ukuran <i>font</i> dibuat lebih kontras dan jelas untuk memudahkan <i>user</i> dalam membaca konten <i>website</i>. <p>c. Pada halaman layanan, perlu ditambahkan beberapa solusi seperti sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seluruh layanan perusahaan ditambahkan gambar dan spesifikasi layanan yang jelas. • Warna dan ukuran <i>font</i> dibuat lebih kontras dan jelas untuk memudahkan <i>user</i> dalam membaca konten <i>website</i>. <p>d. Pada halaman kontak, warna dan ukuran <i>font</i> dibuat lebih kontras dan jelas untuk memudahkan <i>user</i> dalam membaca kontak perusahaan.</p>
Masalah	Informasi terkait layanan fumigasi sulit ditemukan
Dampak	Reputasi <i>website</i> terkesan kurang profesional di mata <i>customer</i> .
Solusi	Pada halaman layanan, seluruh layanan perusahaan ditambahkan gambar dan spesifikasi layanan yang jelas. Selain itu, tak lupa dengan fitur transaksi untuk memudahkan <i>customer</i> melakukan pemesanan layanan secara online.
Masalah	Perlunya pembaharuan sistem dengan menambahkan fitur-fitur baru guna mengimplementasikan sistem digital pada proses bisnis PT. Prana Argentum Corporation.
Dampak	Front-End: Berkurangnya kepercayaan <i>customer</i> terhadap <i>website</i> perusahaan karena tidak adanya <i>update</i> terkait tampilan, konten, dan fitur <i>website</i> .



Keterangan	
	<p>Back-End: Belum maksimalnya produktivitas kinerja karyawan untuk menunjang operasional perusahaan. <i>Role</i> yang terlibat adalah direktur untuk memantau statistik fumigasi perusahaan beserta <i>report</i>. <i>Role</i> admin yang berfokus untuk verifikasi <i>order customer</i>. <i>Role</i> admin sertifikasi yang berfokus untuk pembuatan sertifikat fumigasi. <i>Role</i> fumigator yang berfokus untuk memantau jadwal permintaan fumigasi dan pembuatan berita acara fumigasi. Dan <i>role</i> keuangan yang berfokus untuk mengelola data keuangan perusahaan.</p>
Solusi	<p>Front-End:</p> <ol style="list-style-type: none"> Pada halaman beranda, perlu ditambahkan fitur testimoni pelanggan, fitur chat, fitur buat janji dengan perusahaan, fitur FAQ, fitur <i>tracking</i> fumigasi dan fitur <i>partnership</i> yang dilengkapi dengan identitas dari seluruh perusahaan yang merupakan partner dari PT. Prana Argentum. Pada halaman layanan, juga ditambahkan fitur <i>chat</i>, fitur penawaran, fitur transaksi, dan fitur <i>review</i>. <p>Back-End: Dibuatnya perancangan <i>dashboard</i> UI/UX dari sisi <i>back-end</i> dengan <i>role</i> yaitu direktur, admin, admin sertifikasi, fumigator, dan keuangan.</p>

E. Competitor Analysis

Dalam penelitian kali ini, dilakukan *competitor analysis* terhadap 3 *website* perusahaan serupa yang meliputi Fumida, Suntik Rayap, dan Surveyor Indonesia. Jenis kompetitor yang dilakukan adalah kompetitor langsung (*direct competitors*) dengan memperhatikan jenis produk, keunggulan *website*, kelemahan *website*, hingga jumlah pengunjung *website* dalam kurun waktu per tahun. Berdasarkan hasil *competitor analysis* yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa PT. Surveyor Indonesia memiliki *branding* yang cukup kuat jika dibandingkan dengan *website* Suntik Rayap dan Fumida. Secara garis besar, ketiga kompetitor tersebut memiliki fitur yang sama yaitu menu beranda yang menampilkan informasi mengenai layanan yang ditawarkan; menu blog atau berita yang menampilkan informasi mengenai aktivitas seputar perusahaan; dan menu kontak yang menampilkan informasi mengenai kontak yang dapat dihubungi. Akan tetapi, masih terdapat beberapa elemen yang belum konsisten pada ketiga kompetitor seperti penggunaan *hover* pada elemen *card*, penggunaan *white space* yang kurang dimanfaatkan dengan baik, hingga tidak adanya fitur transaksi yang terjadi pada *website*. Adapun hasil *competitor analysis* dapat dilihat pada tabel 4.3. Sedangkan detail dari hasil *competitor analysis* dapat dilihat pada Lampiran 8.

Tabel 4.3. Hasil *Competitor Analysis*

Nama Website	Keunggulan	Kelemahan	Jumlah Pengunjung Website/Tahun
Fumida	<ul style="list-style-type: none"> – Memiliki <i>layout</i> yang menarik. – Memiliki reputasi yang baik karena pernah diwawancarai oleh salah satu stasiun TV. 	<ul style="list-style-type: none"> – Elemen UI pada <i>section</i> “Layanan” terlalu gelap. – Tidak adanya fitur transaksi. 	365 Orang
Suntik Rayap	<ul style="list-style-type: none"> – Desain <i>website</i> yang menarik dan detailnya informasi terkait layanan perusahaan. 	<ul style="list-style-type: none"> – <i>White space</i> yang tidak dimanfaatkan dengan baik. – Elemen jenis UI pada <i>section</i> “Jenis Rayap” tidak bisa di klik. 	85.410 Orang
PT. Surveyor Indonesia	<ul style="list-style-type: none"> – Memiliki elemen UI yang konsisten. – Memiliki fitur “<i>Pop Contact</i>” pada <i>landing page</i>. 	<ul style="list-style-type: none"> – Pada bagian <i>footer website</i> terdapat <i>icon checklist</i> yang tidak penting. 	118.990 Orang

Keterangan: jumlah pengunjung *website* ini diambil dari *website* www.stashow.com pada tanggal 01 November 2022.

4.2 Define

Tahap berikutnya yaitu proses penetapan masalah dengan cara membandingkan, mengelola, dan memahami informasi yang diperoleh pada tahap awal berdasarkan hasil wawancara mendalam dengan responden. Penetapan masalah yang dimaksud adalah bagaimana cara meningkatkan *user experience* terhadap *prototype website* yang akan dirancang. Oleh sebab itu, perlu dilakukan analisis terkait penyelesaian *user experience* berdasarkan indikator UX yang sesuai sebagai pedoman dalam meningkatkan *user experience* saat perancangan *prototype website* kedepannya. Detail dari penyelesaian indikator *user experience* dapat dilihat pada Lampiran 9. Hasil dari tahap *define* yaitu *empathy map*, *customer journey map*, dan *user persona*.

4.2.1 Empathy Map

Empathy map dilakukan peneliti dengan cara wawancara dan observasi secara langsung. Dari hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan, dibuatlah *empathy map* yang bertujuan untuk memahami masalah dan

menyimpulkan kebutuhan pengguna yang dialami oleh pelanggan PT. Prana Argentum Corporation. *Empathy map* disini memuat *think and feel, hear, see, say, pains, gains* (Samuel, 2021). Adapun hasil dari *empathy map* pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 4.4. *Empathy Map* Perusahaan Ekspor/Impor

Indah Rahayu	
Salah satu karyawan PT. Rolimex Nusamas yang menjabat sebagai Kepala Administrasi Umum. Jasa fumigasi digunakan untuk sterilisasi hama pada <i>container</i> yang menyimpan produk logistik bahan kimia untuk kebutuhan pengiriman ekspor/impor.	
See: <i>Font</i> yang digunakan terlalu kecil, sehingga kesulitan untuk membaca isi/konten <i>website</i> .	Hear: a. <i>Website</i> ini dibutuhkan untuk jasa pembasmian hama sebagai syarat untuk dilakukannya ekspor/impor barang.
Say: Diperjelas lagi mengenai kelengkapan seluruh layanan perusahaan yang dilengkapi dengan deksripsi dan gambar.	Think a. Kondisi tampilan <i>website</i> kurang menyenangkan. b. Informasi mengenai layanan perusahaan tidak disertai dengan gambar.
Pain: Informasi mengenai layanan kurang detail dimana tidak disertai dengan gambar, informasi mengenai detail kontak sulit dibaca, dan <i>font</i> yang digunakan terlalu kecil.	Gain: Informasi mengenai layanan disertai dengan gambar dan deskripsi, diperjelas kembali terkait detail kontak perusahaan dengan penggunaan <i>font</i> yang lebih besar.

Pada tabel 4.4 merupakan hasil dari *empathy map* yang menggambarkan dari pihak eksternal perusahaan yang berperan sebagai Perusahaan Ekspor/Import. *Empathy map* diatas berfokus pada kelengkapan informasi terkait layanan fumigasi perusahaan yang disertai dengan gambar, deskripsi, dan fitur transaksi. Mengingat, user juga harus memahami dengan jelas terkait spesifikasi dari layanan fumigasi yang dipilih karena jasa fumigasi ini diperlukan sebagai syarat dilakukannya kegiatan Ekspor/Import barang untuk melindungi kerusakan komoditi yang disebabkan oleh serangan hama dan serangga.

Tabel 4.5. *Empathy Map* Non Perusahaan Ekspor/Impor

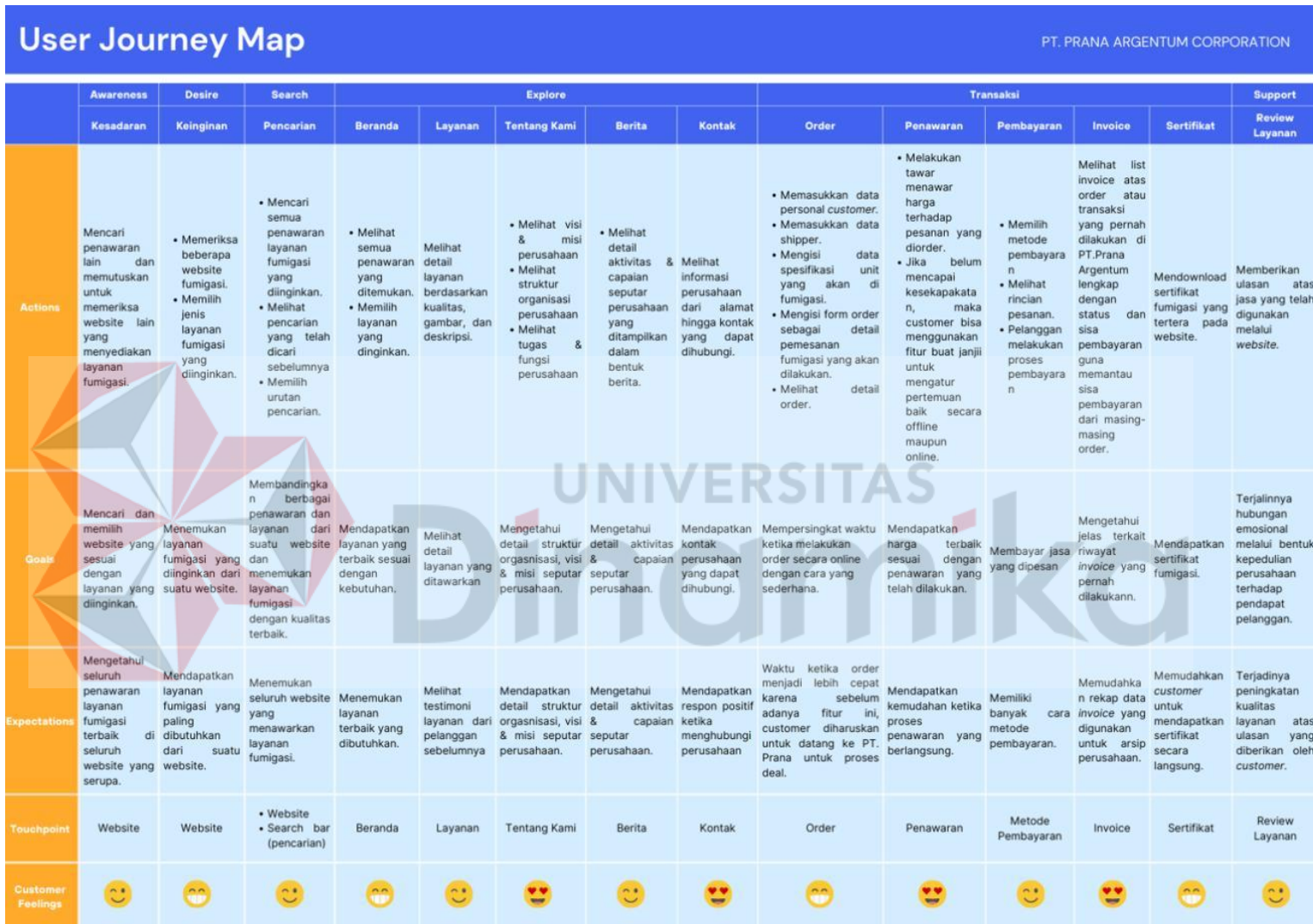
Rachmad Irawan	
Salah satu karyawan PT. Jaya Trimeri Mandiri yang menjabat sebagai <i>Software Engineering</i> . Jasa fumigasi digunakan untuk sterilisasi hama pada gudang perusahaan yang menyimpan berbagai bahan baku penunjang proses operasional perusahaan.	
See: a. Kondisi tampilan <i>website</i> terlihat sederhana dan beberapa penempatan tata letak <i>website</i> tidak rapi. b. Terlalu banyak ruang kosong yang kurang dimanfaatkan dengan baik.	Hear: <i>Website</i> untuk pemesanan jasa fumigasi.

Rachmad Irawan	
Say: Kesulitan membaca isi/konten (font) yang tertera pada <i>website</i> karena terlalu kecil dan terlalu kontras dengan warna <i>website</i> .	Think Kesulitan dalam memahami <i>website</i> dikarenakan terdapat beberapa fitur yang tidak sesuai pada tempatnya.
Pain: Kurang nyaman dengan warna <i>website</i> , kesulitan memahami fitur <i>website</i> , penempatan <i>layout</i> yang kurang rapi, dan penggunaan <i>font</i> yang terlalu kecil.	Gain: Perlu dilakukan perbaikan pada desain <i>website</i> serta mengimplementasikan fitur-fitur yang menunjang proses bisnis perusahaan.

Pada tabel 4.5 merupakan hasil dari *empathy map* yang menggambarkan dari pihak internal perusahaan yang berperan sebagai Non Perusahaan Eksport/Import. *Empathy map* diatas lebih berfokus pada kondisi tampilan *website* yang terlihat kurang meyakinkan dan beberapa penempatan tata letak konten yang tidak rapi, kurang nyaman dengan warna *website*, terlalu banyak ruang kosong, dan penggunaan *font* yang telalu kecil.

4.2.2 Customer Journey Map

Customer journey map adalah representasi visual yang di dalamnya mencerminkan seluruh pengalaman konsumen atau *customer experience* saat berinteraksi dengan suatu produk (Ibnu, 2020). *Customer journey map website* PT. Prana Argentum dimulai dari tahap *awareness* untuk mengetahui kesadaran dan keinginan pengguna terhadap gambaran *website* yang akan dibuat, yang kemudian dilanjutkan hingga tahap akhir dimana pengguna akan memutuskan apakah akan terus menggunakan layanan fumigasi pada *website* PT. Prana Argentum atau tidak. Pada saat proses penyusunan *customer journey map*, dapat dilihat bahwa pengguna mengalami kesadaran yang cukup ketika menemukan *website* fumigasi yang menawarkan layanan fumigasi dengan kualitas terbaik sesuai dengan kebutuhan *customer*. Selanjutnya, pengguna juga memberikan perasaan yang sangat baik ketika menemukan suatu *website* fumigasi yang mampu dalam menampilkan seluruh informasi terkait layanan fumigasi dengan melihat detail layanan berdasarkan spesifikasi, gambar, deskripsi, ulasan terhadap setiap layanan, dan fitur transaksi (pemesanan layanan). Terlebih lagi jika model pembayaran yang bersifat fleksibel dan adanya fitur ulasan untuk memberikan *review* atas jasa yang telah digunakan melalui *website* tersebut.



Gambar 4.1. Customer Journey Map

4.2.3 User Persona

Berdasarkan hasil analisis pada tahap *discover*, *user persona* pada penelitian ini dikelompokkan menjadi tujuh *persona* yaitu perusahaan ekspor/import, non perusahaan ekspor/import, direktur, admin, admin sertifikasi, teknis, dan keuangan. *User persona* disini memuat rangkuman mengenai *bio*, *needs*, *pain points*, dan *expectations* dengan menggunakan teknik *persona* dari Alan Cooper. Hasil dari *user persona* dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 4.6. *User Persona* Perusahaan Ekspor/Impor

Administrasi Umum PT.Rolimex Nusamas	
Bio	Needs
Nama : Indah Rahayu	a. Perlunya pembaharuan informasi mengenai detil layanan fumigasi.
Jenis Kelamin : Perempuan	b. <i>Font</i> diperbesar untuk mempermudah membaca isi/konten <i>website</i> .
Usia : 44 tahun	c. Adanya penambahan fitur testimoni pelanggan & buat janji perusahaan.
Jabatan : Administrasi Umum	
Pain Points	Expectations:
Kesulitan mendapatkan informasi secara detil mengenai layanan fumigasi yang dilengkapi dengan deskripsi dan gambar dari masing-masing layanan. Selain itu, tidak adanya fitur testimoni & fitur buat janji.	Berharap dengan adanya pembaharuan desain <i>website</i> PT. Prana Argentum Corporation dimana menghasilkan suatu <i>website</i> yang informatif dan alur penggunaan <i>website</i> yang mudah dipahami.

User persona pada tabel diatas merepresentasikan kelompok dari pihak perusahaan ekspor/impor yang bernama Indah Rahayu dengan jenis kelamin perempuan dan berumur 44 tahun. *Pain point* yang dirasakan saat ini adalah kesulitan mendapatkan informasi secara detil mengenai layanan fumigasi perusahaan. Beliau berharap adanya pembaharuan desain *website* PT. Prana Argentum yang informatif dengan mengimplementasikan deskripsi, spesifikasi, dan gambar dari seluruh layanan fumigasi yang tersedia, serta adanya penambahan fitur-fitur penunjang *website*.

Tabel 4.7. *User Persona* Non Perusahaan Ekspor/Impor

Software Engineering PT. Jaya Trimeri Mandiri	
Bio	Needs
Nama : Rachmad Irawan	a. Adanya pembaharuan desain <i>website</i> sesuai dengan tren saat ini.
Jenis Kelamin : Laki-laki	b. Penggunaan <i>white space</i> yang dapat dimanfaatkan dengan baik.
Usia : 52 tahun	
Jabatan : <i>Software engineering</i>	
Pain Points	Expectations:
Kurang nyaman dengan warna <i>website</i> , kesulitan memahami fitur <i>website</i> , terlalu banyak ruang kosong, penempatan <i>layout</i>	Berharap segera terealisasi perancangan desain <i>website</i> PT. Prana Argentum Corporation untuk memaksimalkan proses bisnis yang ada serta

Software Engineering PT. Jaya Trimeri Mandiri

yang kurang rapi, dan penggunaan *font* yang meningkatkan pengalaman pelanggan dengan terlalu kecil. adanya desain antar muka baru.

User persona pada tabel diatas merepresentasikan kelompok dari pihak non perusahaan ekspor/impor dengan jenis kelamin laki-laki dan berumur 52 tahun. *Pain point* yang dirasakan saat ini adalah kurang nyaman dengan warna *website*, kesulitan memahami fitur, hingga penggunaan *font* yang terlalu kecil. Beliau berharap segera terealisasi perancangan desain *website* PT. Prana Argentum untuk memaksimalkan proses bisnis yang ada serta meningkatkan pengalaman pelanggan dengan adanya desain antar muka baru.

Tabel 4.8. *User Persona* Direktur

Direktur PT. Prana Argentum Corporation		
Bio		Needs
Nama	: Doddy Prahastho	Perlunya <i>dashboard</i> untuk membantu direktur dalam memantau beberapa statistik seperti statistik pemasukan, statistik pemesanan, statistik ulasan, dan statistik pelanggan. Selain itu, <i>dashboard</i> juga diperlukan untuk melihat laporan fumigasi, laporan pembayaran, hingga laporan kepuasan pelanggan.
Jenis Kelamin	: Laki-laki	
Usia	: 57 tahun	
Jabatan	: Direktur	
Pain Points		Expectations:
Kesulitan dalam memantau perkembangan statistik fumigasi perusahaan seperti statistik pemasukan, statistik pemesanan, statistik ulasan, hingga statistik pelanggan yang dapat diakses secara <i>real time</i> .		Berharap bahwa dapat segera terealisasi perancangan desain <i>dashboard</i> dari sisi <i>backend</i> untuk membantu direktur dalam memvisualisasikan perkembangan statistik fumigasi perusahaan.

User persona pada tabel diatas merepresentasikan sebagai seorang direktur dengan jenis kelamin laki-laki dan berumur 57 tahun. *Pain point* yang dirasakan saat ini adalah kesulitan dalam memantau perkembangan statistik fumigasi perusahaan yang dapat divisualisasikan dalam bentuk *report*. Beliau berharap bahwa segera merupakan penanggung jawab dari PT. Prana Argentum yang berharap segera terealisasinya tampilan *dashboard* untuk membantu direktur dalam memantau perkembangan statistik fumigasi perusahaan.

Tabel 4.9. *User Persona* Admin

Admin PT. Prana Argentum Corporation		
Bio		Needs
Nama	: Ana Suhardian	Perlunya <i>dashboard</i> untuk membantu admin dalam mengelola seluruh dokumen <i>order</i> , data pelanggan, data pegawai, hingga fitur lain untuk meningkatkan produktivitas kerja admin.
Jenis Kelamin	: Perempuan	
Usia	: 33 tahun	
Jabatan	: Admin	

Admin PT. Prana Argentum Corporation	
Pain Points Kesulitan dalam pengarsipan dokumen <i>order customer</i> karena jumlah pesanan yang terlalu banyak, pengelolaan data buat janji pelanggan, pengelolaan data pelanggan, pengelolaan data pegawai, hingga fitur lain penunjang <i>website</i> .	Expectations: Berharap bahwa dapat segera terealisasi perancangan desain <i>dashboard</i> dari sisi <i>backend</i> untuk memaksimalkan produktivitas kerja administrasi.

User persona diatas merepresentasikan sebagai seorang admin perusahaan dengan jenis kelamin perempuan dan berumur 33 tahun. *Pain point* yang dirasakan saat ini adalah kesulitan dalam pengarsipan dokumen *order customer* karena jumlah pesanan yang terlalu banyak. Beliau berharap segera terealisasi tampilan *dashboard admin* untuk membantu pihak administrasi dalam mengontrol seluruh dokumen penerimaan *order customer*.

Tabel 4.10. *User Persona* Admin Sertifikasi

Admin Sertifikasi PT. Prana Argentum Corporation	
Bio Nama : Supri Prambodo Jenis Kelamin : Laki-laki Usia : 41 tahun Jabatan : Admin Sertifikasi	Needs Perlunya <i>dashboard</i> untuk membantu admin sertifikasi dalam pembuatan dan penerbitan sertifikat fumigasi serta pengarsipan data berita acara tim teknis.
Pain Points Belum adanya sistem yang mampu dalam proses pembuatan dan penerbitan sertifikat fumigasi secara <i>online</i> , sehingga customer harus datang ke perusahaan untuk mengambil sertifikat tersebut. Belum lagi, pengarsipan sertifikat yang belum tersusun rapi.	Expectations: Berharap bahwa dapat segera terealisasi perancangan desain <i>dashboard</i> dari sisi <i>backend</i> untuk memaksimalkan produktivitas kerja admin sertifikasi.

User persona diatas merepresentasikan sebagai seorang admin sertifikasi perusahaan dengan jenis kelamin laki-laki dan berumur 41 tahun. *Pain point* yang dirasakan saat ini adalah belum adanya sistem yang mampu dalam proses pembuatan dan penerbitan sertifikat fumigasi secara *online*. Beliau berharap segera terealisasi tampilan *dashboard* untuk membantu pihak admin sertifikasi dalam proses pembuatan dan penerbitan sertifikat fumigasi secara *online*.

Tabel 4.11. *User Persona* Fumigator

Teknis PT. Prana Argentum Corporation	
Bio Nama : Choirul Mustofa Jenis Kelamin : Laki-laki Usia : 39 tahun Jabatan : Teknis/Fumigator	Needs Perlunya <i>dashboard</i> untuk membantu fumigator dalam memantau jadwal permintaan fumigasi, melihat spesifikasi fumigasi <i>customer</i> , mengubah status fumigasi, hingga pembuatan berita acara fumigasi.

Teknis PT. Prana Argentum Corporation	
Pain Points Belum efektifnya proses pengecekan jadwal fumigasi dimana harus melihat dokumen permintaan fumigasi satu per satu yang pastinya memakan banyak waktu. Selain itu, masih manualnya proses pembuatan berita acara yang terkadang membuat divisi terkait tidak bisa membaca tulisan tersebut.	Expectations: Berharap bahwa dapat segera terealisasi perancangan desain <i>dashboard</i> dari sisi <i>backend</i> untuk memaksimalkan produktivitas kerja fumigator.

User persona diatas merepresentasikan sebagai seorang fumigator perusahaan dengan jenis kelamin laki-laki dan berumur 39 tahun. *Pain point* yang dirasakan saat ini adalah belum efektifnya proses pengecekan jadwal fumigasi. Beliau berharap segera terealisasinya tampilan *dashboard* untuk membantu pihak fumigator dalam memantau jadwal permintaan fumigasi, mengubah status fumigasi, hingga pembuatan berita acara fumigasi yang dapat diakses secara *online*.

Tabel 4.12. *User Persona* Keuangan

Keuangan PT. Prana Argentum Corporation	
Bio Nama : Deny Wijaya Jenis Kelamin : Laki-laki Usia : 45 tahun Jabatan : Keuangan	Needs Perlunya <i>dashboard</i> untuk membantu keuangan dalam memantau data pembayaran <i>customer</i> , data tagihan <i>customer</i> , bukti pembayaran <i>customer</i> , serta membuat dan mengupload <i>invoice customer</i> .
Pain Points Belum adanya suatu sistem yang mampu untuk memvisualisasikan seluruh data keuangan perusahaan yang dapat diakses secara <i>real time</i> seperti memantau data pembayaran <i>customer</i> dan data tagihan <i>customer</i> .	Expectations: Berharap bahwa dapat segera terealisasi perancangan desain <i>dashboard</i> dari sisi <i>backend</i> untuk memaksimalkan produktivitas kerja keuangan.

User persona diatas merepresentasikan sebagai seorang keuangan perusahaan dengan jenis kelamin laki-laki dan berumur 45 tahun. *Pain point* yang dirasakan saat ini adalah belum efektifnya proses pengauditan data keuangan perusahaan. Beliau berharap segera terealisasinya tampilan *dashboard* untuk membantu pihak keuangan dalam mengontrol data pembayaran *customer*, data tagihan *customer*, serta membuat dan mengupload *invoice customer*.

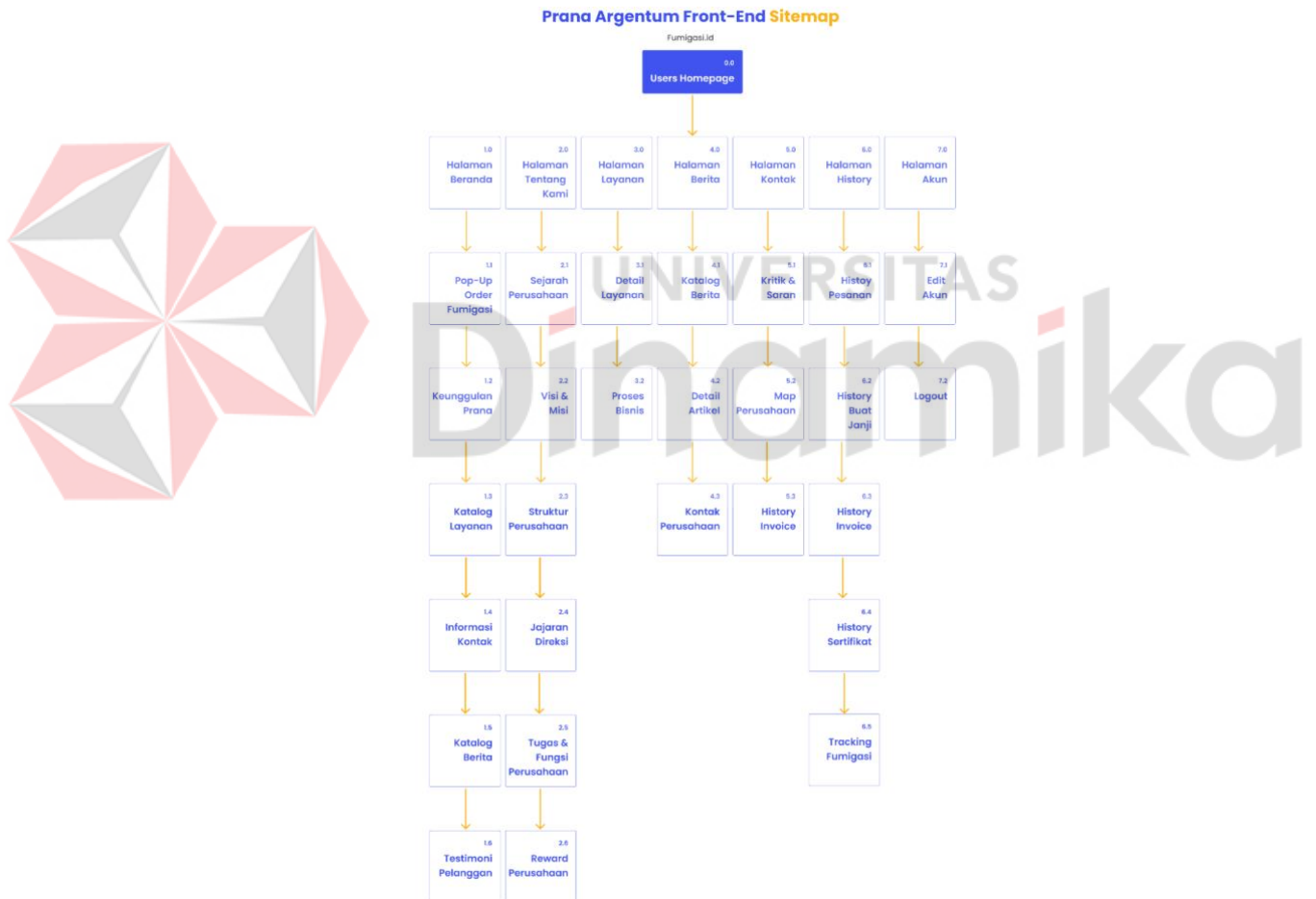
4.3 Develop

Tahap *develop* adalah proses pengembangan solusi dari permasalahan yang telah ditemukan pada proses sebelumnya. Proses pengembangan yang dimaksud adalah perancangan *prototype* desain *website* sebagai solusi

permasalahan yang menyesuaikan kebutuhan pengguna. Proses yang dilakukan pada tahap ini adalah pembuatan *sitemap*, *storyboard*, sketsa (*wireframe*), *guideline*, hingga *prototype*.

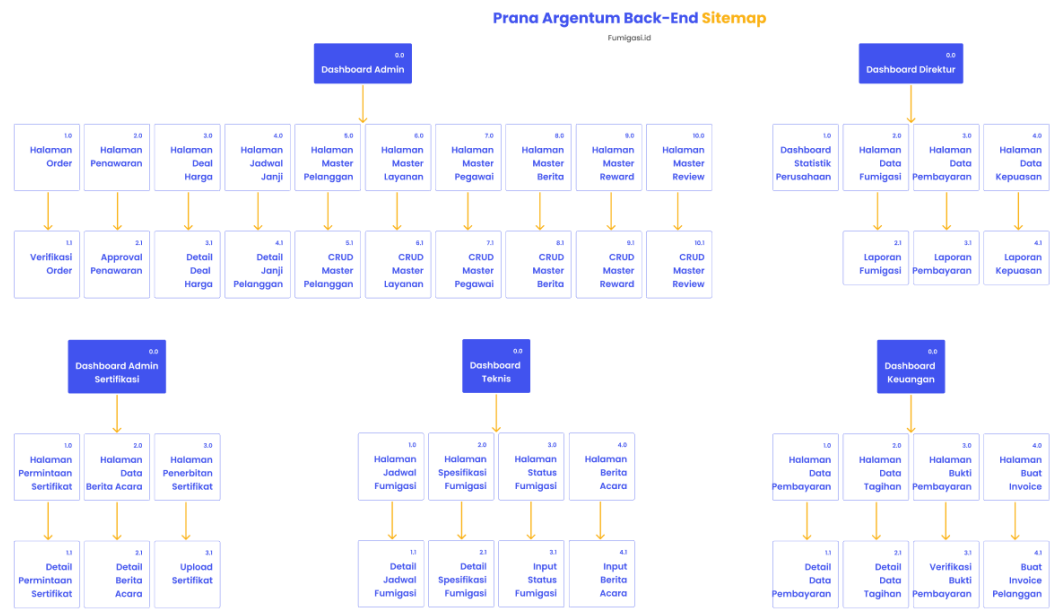
4.3.1 Sitemap

Sitemap adalah model konten situs *web* yang dirancang untuk membantu pengguna dalam bernavigasi pada suatu situs (Nurfityani, 2020). Dalam hal ini, *sitemap* dirancang menjadi 2 tipe yaitu *sitemap* dari sisi *Front-End* dan *sitemap* dari sisi *Back-End*. Adapun hasil *sitemap* dari sisi *front-end* dapat dilihat pada gambar 4.2. Sedangkan hasil *sitemap* dari sisi *back-end* dapat dilihat pada gambar 4.3.



Gambar 4.2. Sitemap Front-End PT. Prana Argentum

Gambar 4.2 merupakan *sitemap* dari sisi *Front-End* yang dibuat untuk mempermudah *user* ketika mengoperasikan *website* perusahaan seperti mencari informasi mengenai fumigasi, melihat detail aktivitas perusahaan melalui fitur artikel, hingga proses pemesanan layanan melalui *website* perusahaan.

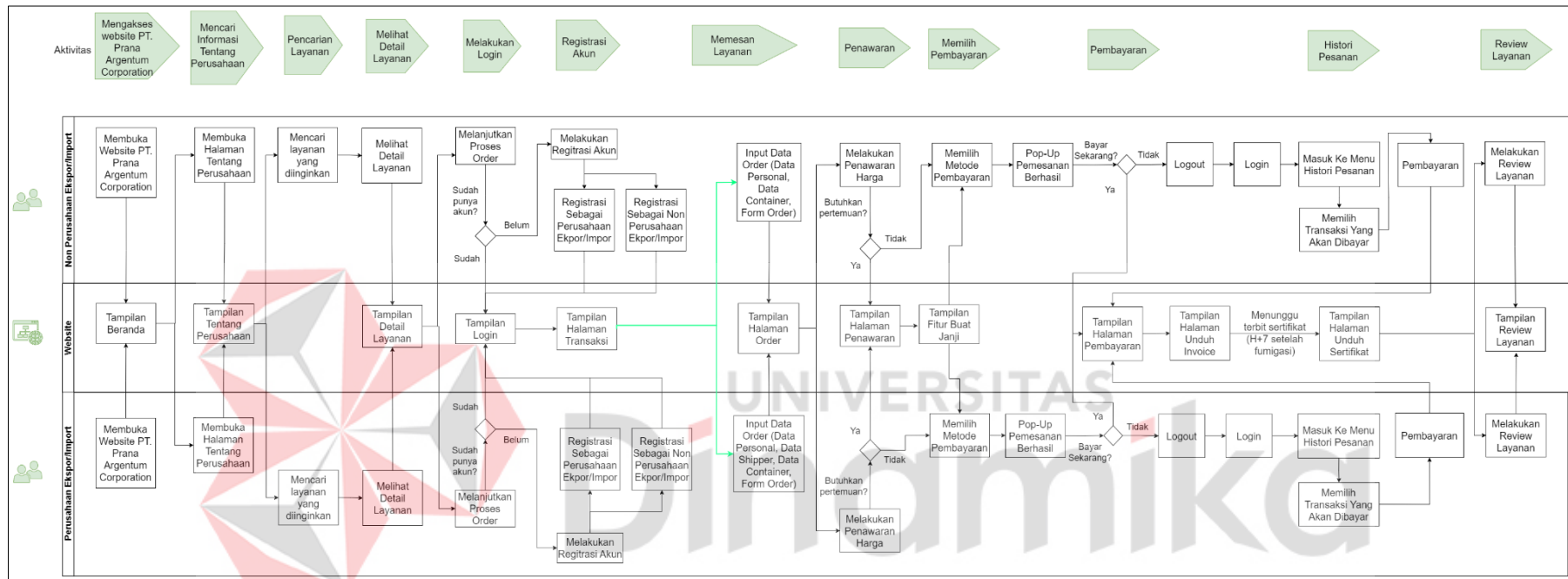


Gambar 4.3. Sitemap Back-End PT. Prana Argentum

Sedangkan *sitemap* dari sisi *Back-End* terbagi menjadi 5 macam *user* yaitu *sitemap* dari sisi admin, direktur, admin sertifikasi, teknis, hingga keuangan. *Sitemap* admin berfungsi untuk proses penerimaan pesanan oleh pelanggan. *Sitemap* direktur berfungsi untuk menampilkan visualisasi terkait statistik perusahaan sekaligus melihat laporan fumigasi. *Sitemap* admin sertifikasi berfungsi untuk membuat dan menerbitkan sertifikat fumigasi atas pesanan dari pelanggan. *Sitemap* teknis berfungsi untuk memantau jadwal fumigasi pelanggan dan melihat data spesifikasi fumigasi pelanggan; dan melakukan edit status fumigasi. Sedangkan *sitemap* keuangan berfungsi untuk mengelola pembayaran sekaligus melihat tagihan atas pesanan yang dilakukan oleh pelanggan.

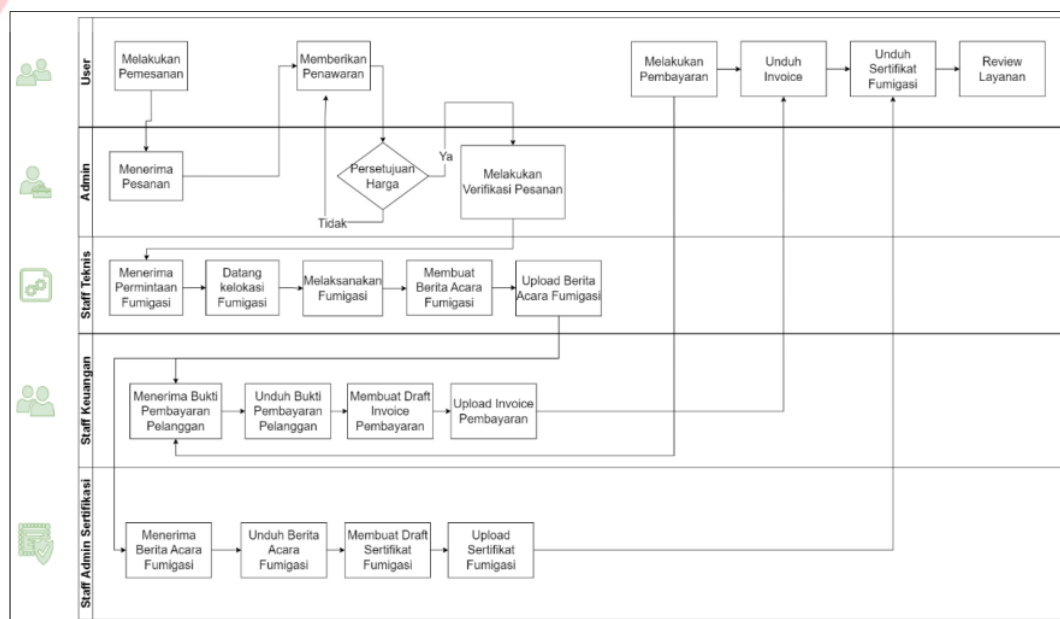
4.3.2 Storyboard

Setelah menyelesaikan tahap pembuatan *sitemap*, langkah selanjutnya adalah membuat alur desain *website* atau *storyboard*. *Storyboard* yang dirancang didasarkan pada alur *website* perusahaan guna mengetahui gambaran umum *website* kedepan yang dibuat dalam bentuk *prototype*. Dalam hal ini, *storyboard* dirancang menjadi 2 tipe yaitu *storyboard* dari sisi *Front-End* dan *storyboard* dari sisi *Back-End*. Adapun hasil *storyboard* dari sisi *front-end* dapat dilihat pada gambar 4.4. Sedangkan hasil *storyboard* dari sisi *back-end* dapat dilihat pada gambar 4.5.



Gambar 4.4. Storyboard Front-End PT. Prana Argentum

Storyboard dari sisi *front-end* dimulai dengan *user* mengakses *website* PT. Prana Argentum dengan tampilan awal yaitu halaman beranda. Setelah menemukan layanan yang diinginkan, *user* bisa melanjutkan ke tahap *order*. Sebelum itu, *user* diwajibkan untuk melakukan *login*. Jika belum memiliki akun, *user* dipersilahkan untuk mendaftar akun *website* sesuai dengan *role* yang dimiliki. Setelah mendapatkan akun, *user* bisa melanjutkan proses pemesanan layanan. Pada proses pemesanan layanan, terdapat beberapa tahap yaitu *shipper* (berlaku untuk *user* perusahaan ekspor/impor), *order*, penawaran, dan memilih metode pembayaran. Setelah memilih metode pembayaran, *user* bisa memutuskan untuk melakukan pembayaran secara langsung atau menunggu batas waktu pembayaran. Jika pembayaran dilakukan mendatang, maka *user* bisa *logout* dari *website* dan kemudian melakukan *login* kembali untuk masuk ke halaman histori pesanan. Namun, jika *user* memutuskan untuk langsung melakukan pembayaran, maka sistem akan langsung mengarahkan ke menu pembayaran untuk meng-*upload* bukti pembayaran. Setelah itu, akan muncul bukti *invoice* yang dapat diunduh secara *online*. Langkah selanjutnya adalah menunggu sertifikat fumigasi yang dapat diunduh setelah 7 hari pelaksanaan fumigasi selesai. Langkah terakhir yaitu pemberian ulasan berdasarkan layanan yang telah dipesan. Adapun hasil *storyboard* dari sisi *front-end* dapat dilihat pada gambar 4.5.

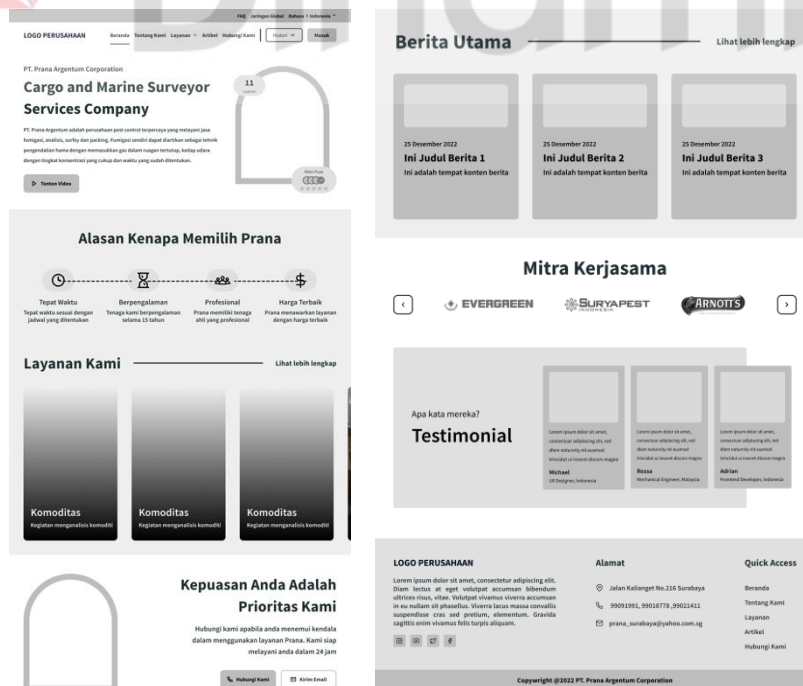


Gambar 4.5. *Storyboard Back-End* PT. Prana Argentum

Sedangkan *storyboard* dari sisi *back-end* diawali dengan pesan masuk dari *customer* yang kemudian diterima oleh admin. Setelah itu, admin akan melakukan verifikasi pesanan yang nantinya akan muncul pada *dashboard* teknis sebagai permintaan fumigasi. Setelah menerima permintaan fumigasi, maka tim teknis (fumigator) akan berkunjung ke lokasi fumigasi untuk melaksanakan proses fumigasi sesuai dengan tanggal permintaan *customer*. Setelah fumigasi selesai, selanjutnya tim teknis (fumigator) membuat berita acara sebagai dasar untuk pembuatan sertifikat fumigasi oleh tim admin sertifikasi.

4.3.3 Wireframe

Pada tahap ini akan dilakukan pembuatan perancangan sketsa sederhana sebagai awalan tampilan dari *prototype* dengan menggunakan teknik *wireframing*. Pembuatan *wireframe* ini bertujuan untuk memberikan gambaran dasar dari konten atau isi utama desain UI/UX *website* yang akan dirancang oleh peneliti. Pada gambar 4.6 merupakan salah satu *wireframe* yang berguna dalam proses *prototyping*. Adapun fungsi desain terhadap *wireframe* yang telah dibuat dapat dilihat pada tabel 13. Sedangkan hasil *wireframe* selengkapnya dapat dilihat pada lampiran 10.



Gambar 4.6. Wireframe Halaman Beranda

Pada gambar 4.6 merupakan rancangan *wireframe* halaman beranda *website* PT. Prana Argentum Corporation. Pada *wireframe* beranda terdapat 3 bagian yakni *header*, isi, dan *footer*. Bagian *header* terdiri dari logo, menu, *button login* dan *search*. Pada bagian isi terdapat katalog layanan, informasi singkat mengenai kontak, katalog berita, dan mitra yang bekerja sama dengan pihak perusahaan. Bagian terbawah yaitu *footer* yang berisi informasi perusahaan, kontak, menu, dan sosial media perusahaan.

Tabel 4.13. Fungsi *Wireframe Website* PT. Prana Argentum

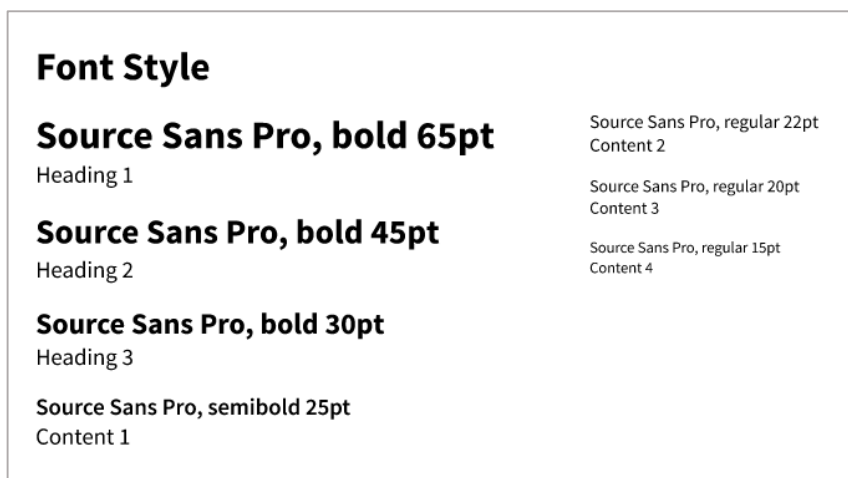
No.	Role	Menu	Fungsi Desain	Lokasi Gambar
Front-End				
1.	User	Halaman Beranda	Memberikan gambaran informasi fumigasi.	Lampiran 10. Gambar L.17.
2.		Halaman Tentang Kami	Menjelaskan tentang sejarah & latarbelakang perusahaan.	Lampiran 10. Gambar L.27.
3.		Halaman Layanan	Menjelaskan tentang seluruh layanan fumigasi perusahaan.	Lampiran 10. Gambar L.33.
4.		Halaman Berita	Memberikan gambaran aktivitas ter-update perusahaan.	Lampiran 10. Gambar L.59 & L.60.
5.		Halaman Kontak	Menampilkan terkait kontak perusahaan.	Lampiran 10. Gambar L.61.
7.		Halaman Akun	Memberikan kemudahan untuk merubah data personal maupun <i>logout</i> .	Lampiran 10. Gambar L.26.
Back-End				
1.	Direktur	Dashboard	Menampilkan data statistik fumigasi perusahaan dan status pesanan berjalan.	Lampiran 10. Gambar L.62.
2.		Laporan Fumigasi	Menampilkan data laporan fumigasi pelanggan dan status fumigasi.	Lampiran 10. Gambar 1.63 – L.65.
3.		Laporan Pembayaran	Menampilkan data laporan pembayaran pelanggan dan status pembayaran.	Lampiran 10. Gambar L.66 – L.68.
4.		Laporan Kepuasan	Menampilkan data laporan ulasan pelanggan	Lampiran 10. Gambar L.69 – L.71.
1.	Admin	Master Pesanan	Menampilkan data statistik pesanan pelanggan dan melihat data <i>order customer</i> .	Lampiran 10. Gambar L.72 – L.76.
2.		Penawaran	Melakukan <i>accept</i> atau <i>decline</i> penawaran <i>customer</i> .	Lampiran 10. Gambar L.79.
3.		Deal Harga	Menampilkan data <i>deal</i> harga <i>customer</i> .	Lampiran 10. Gambar L.80.
4.		Buat Janji	Melakukan <i>accept</i> atau <i>decline</i> buat janji <i>customer</i> .	Lampiran 10. Gambar L.81.
5.		Master Pelanggan	CRUD data pelanggan.	Lampiran 10. Gambar L.82.
6.		Master Layanan	CRUD data layanan.	Lampiran 10. Gambar L.83 – L.85.

No.	Role	Menu	Fungsi Desain	Lokasi Gambar
7.		Master Pegawai	CRUD data pegawai.	Lampiran 10. Gambar L.86 – L.88.
8.		Master Berita	CRUD data berita.	Lampiran 10. Gambar L.89 – L.91.
9.		Master Penghargaan	CRUD data penghargaan.	Lampiran 10. Gambar L.92 – L.94.
10.		Master Ulasan	CRUD data ulasan.	Lampiran 10. Gambar L.95 – L.97.
1.	Admin Sertifikasi	Permintaan Sertifikat	Menampilkan data permintaan sertifikat fumigasi pelanggan.	Lampiran 10. Gambar L.102 – L.105.
2.		Data Berita Acara	Menampilkan data berita acara fumigasi.	Lampiran 10. Gambar L.98 – L.99.
3.		Upload Sertifikat	Melakukan <i>upload</i> sertifikat fumigasi pelanggan.	Lampiran 10. Gambar L.100 – L.101.
1.		Jadwal Fumigasi	Menampilkan jadwal permintaan fumigasi dan beberapa statistik fumigasi perusahaan.	Lampiran 10. Gambar L.106.
2.	Fumigator	Spesifikasi Fumigasi	Menampilkan data spesifikasi pesanan fumigasi pelanggan.	Lampiran 10. Gambar L.107 – L.111.
3.		Status Fumigasi	Menampilkan dan edit data status fumigasi pelanggan.	Lampiran 10. Gambar L.112 & L.113.
4.		Berita Acara	Menampilkan dan CRUD data berita fumigasi pelanggan.	Lampiran 10. Gambar L.114 – L.117.
1.		Keuangan	Master Pembayaran	Menampilkan data keuangan perusahaan dan beberapa statistik pembayaran pelanggan.
2.	Master Tagihan		Menampilkan data total tagihan pelanggan dan statistik tagihan <i>customer</i> .	Lampiran 10. Gambar L.119.
3.	Bukti Pembayaran		Menampilkan data bukti pembayaran pelanggan.	Lampiran 10. Gambar L.200 & L.201.
4.	Buat Invoice		Menampilkan dan CRUD data <i>invoice</i> pelanggan.	Lampiran 10. Gambar L.122 – L.124.
5.	Upload Invoice		Melakukan <i>upload invoice</i> pelanggan.	Lampiran 10. Gambar L.125 & L.126.

4.3.4 Desain Guidelines

Desain *guidelines* digunakan peneliti untuk memberikan pedoman elemen sesuai dengan rekomendasi desain terpilih. Pedoman ini diberikan agar terciptanya aspek keseragaman dan konsistensi dari elemen warna dan *typography* pada *website*

PT. Prana Argentum Corporation. Adapun *design guideline website* PT. Prana Argentum dapat dilihat pada gambar 4.7 dan tabel 4.19.



Gambar 4.7. *Typography Website*

Gambar 4.7 merupakan *typography* yang digunakan pada *prototype website* dengan jenis *font* yaitu *Source Sans Pro*. *Source Sans Pro* didefinisikan sebagai salah satu *font* yang merupakan bagian dari gaya *open source*. Jenis *font* ini memiliki karakteristik yang tegas dan solid (Abdillah, 2019).

Tabel 4.14. Skema Warna *Website*

Skema Warna	Arti	Fungsi
	Damai dan tenang, loyalitas.	Warna utama <i>website</i> .
	Kebijaksanaan, intelektual, kebesaran.	Warna pendukung <i>website</i> , <i>header section</i> , <i>footer section</i>
	Profesional, formalitas, netralitas.	<i>Top navbar</i> , <i>bottom footer</i> , <i>button</i> .
	Kepercayaan, kesegaran, antusias, kreatif, pembaruan.	<i>Icon superiority</i> , <i>news element color</i> , <i>testimony element color</i> , <i>icon social media</i> .
	Kemewahan, keanggunan, kekuatan, elegan.	Warna <i>teks</i> .

Keterangan: artipenggunaan warna pada tabel diatas diambil dari *website* www.niagahoster.co.id pada tanggal 24 Januari 2023

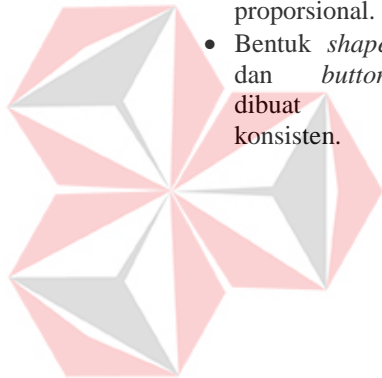
Tabel 4.19 merupakan skema warna yang digunakan dalam *website* PT. Prana Argentum. Warna biru muda bersifat sebagai warna *primary* yang diambil dari logo perusahaan dan dipadukan dengan warna biru tua sebagai warna *secondary*. Dalam hal *branding*, warna biru adalah pilihan warna yang bagus untuk konteks perusahaan karena memiliki kesan serius, konservatif, dan menyampaikan kualitas yang professional (Anhas, 2018). Kemudian, terdapat warna *orange* yang berperan sebagai warna pada elemen *website* serta warna hitam sebagai warna *teks*.

4.3.5 Prototype

Tahapan ini digunakan sebagai tahapan perancangan *prototype* yang akan digunakan untuk memvisualisasikan tampilan *website* yang telah diperbarui berdasarkan hasil identifikasi masalah tampilan pada tahap observasi. Berikut ini adalah hasil *prototype* yang merupakan solusi dari tahap identifikasi masalah tampilan *website* PT. Prana Argentum Corporation yang dapat dilihat pada tabel 4.20. Adapun hasil *prototype* selengkapnya dapat dilihat pada lampiran 11.

Tabel 4.15. Hasil *Prototype* Berdasarkan Hasil Observasi

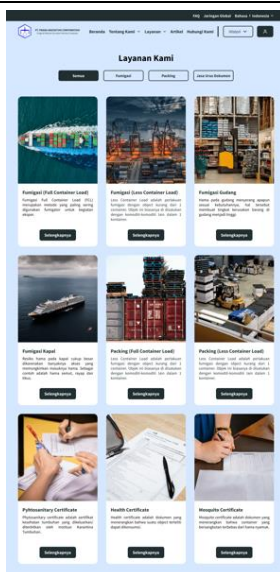
Masalah	Role
Tampilan <i>website</i> kurang <i>user friendly</i> .	<i>Front-End</i>
Solusi	
<p>Halaman Beranda:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ukuran logo perusahaan dibuat lebih proporsional. • Bentuk <i>shape</i> dan <i>button</i> dibuat konsisten. 	<p>Halaman Tentang Kami:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Konten <i>website</i> dilengkapi dengan gambar. • <i>Hyperlink</i> bersifat <i>click-able</i>. • Warna dan ukuran <i>font</i> dibuat kontras dan jelas.
<p>Halaman Layanan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gambar yang digunakan pada setiap layanan memiliki resolusi yang baik. • Warna dan ukuran <i>font</i> dibuat lebih kontras dan jelas. 	<p>Halaman Kontak:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Penggunaan warna dan ukuran <i>font</i> dibuat lebih kontras.
	Halaman Layanan



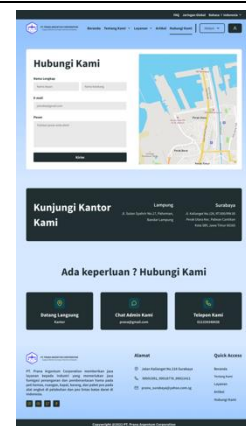
Halaman Beranda



Halaman Tentang Kami



Halaman Layanan



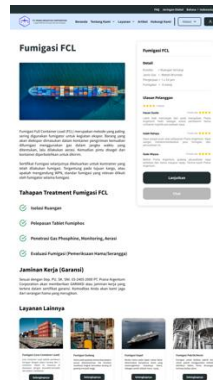
Halaman Kontak

Masalah	Role
Informasi terkait layanan fumigasi sulit ditemukan.	Front-End

Solusi

Halaman Layanan:

- Telah ditambahkan gambar dan spesifikasi yang mewakili setiap perusahaan.
- Adanya fitur transaksi.



Halaman Detail Layanan



Halaman Pembayaran

Masalah	Role
Perlu adanya pembaharuan sistem dengan menambahkan fitur dan tampilan baru guna mengimplementasikan sistem digital perusahaan.	Front-End

Solusi

Halaman Beranda:

- Fitur testimoni pelanggan, fitur faq, fitur tracking fumigasi, dan fitur partnership.



Halaman Testimoni Pelanggan

Halaman Layanan:

- Fitur chat, fitur buat janji, dan fitur ulasan.



Halaman Chat

Masalah	Role
 <p>Halaman FAQ</p>	 <p>Halaman Buat Janji</p>
 <p>Halaman Tracking Fumigasi</p>	 <p>Halaman Review Layanan</p>
 <p>Halaman Jaringan Global/Partnership</p>	



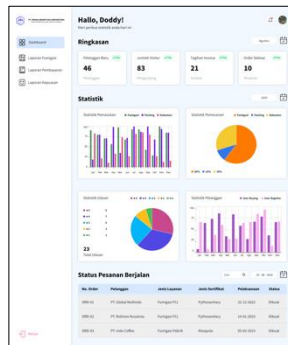
UNIVERSITAS
Dinamika

Masalah	Role
<p>Perlu adanya pembaharuan sistem dengan menambahkan fitur dan tampilan baru guna mengimplementasikan sistem digital perusahaan.</p>	<p>Back-End</p>

Solusi

Halaman Direktur:

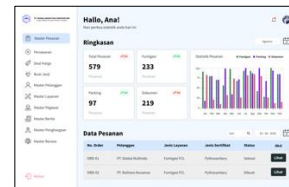
- Pantau perkembangan statistik fumigasi perusahaan.
- Terdapat juga fitur *report* fumigasi, *report* keuangan, dan *report* kepuasan.



Halaman Dashboard Direktur

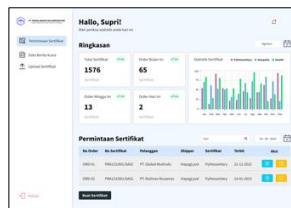
Halaman Admin:

- Verifikasi *order* customer.
- Master pelanggan, layanan, pegawai, berita, penghargaan, *review*.

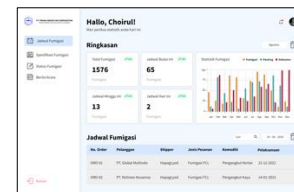


Halaman Dashboard Admin

Masalah	Role
<p>Halaman Admin Sertifikasi:</p> <ul style="list-style-type: none"> Pantau data permintaan sertifikat fumigasi. Upload sertifikat fumigasi. 	<p>Halaman Fumigator:</p> <ul style="list-style-type: none"> Pantau jadwal permintaan fumigasi pelanggan. Terdapat fitur buat berita acara fumigasi.



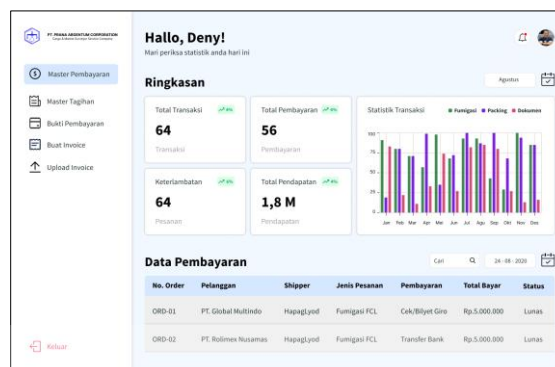
Halaman Dashboard Admin Sertifikasi



Halaman Dashboard Fumigator

Halaman Keuangan:

- Pantau data keuangan perusahaan seperti data pembayaran dan data tagihan pelanggan.
- Terdapat fitur buat invoice pelanggan.



Halaman Dashboard Keuangan

4.4 Deliver

Tahap *deliver* merupakan tahap akhir dari metodologi *double diamond*. Tahap ini berfokus pada hasil pengujian *prototype* yang diujikan kepada pengguna *website*. Hal ini dilakukan untuk mengetahui apakah *prototype* sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna *website* PT. Prana Argentum Corporation. Pada tahap ini, akan dilakukan 2 macam pengujian yaitu, pengujian *usability testing* dengan Maze dan pengujian kuesioner dengan alat pengujian *user experience questionnaire* (UEQ).

4.4.1 Evaluasi Hasil Perancangan

Proses evaluasi hasil perancangan *prototype* dilakukan dengan 2 macam, yaitu pengujian *Usability Testing* dengan Maze, dan penyebaran kuesioner dengan alat pengujian *User Experience Questionnaire*. Dengan adanya 2 macam pengujian ini bertujuan untuk memaksimalkan hasil uji coba *prototype* mengenai kemudahan dan kepuasan penggunaan hasil *prototype* yang telah dibuat. Pengujian *Usability Testing* dengan Maze dilakukan untuk mengukur tampilan secara keseluruhan. Sedangkan penyebaran kuesioner dengan menggunakan alat pengujian UEQ berfungsi untuk mengukur masing-masing indikator tingkat *usability*.

1. Pengujian *Usability Testing* dengan Maze

Pada tahap ini dilakukan dengan memberikan sebuah *task* kepada responden terkait hasil *prototype* yang telah dirancang. Pengujian ini dilakukan untuk menentukan nilai kepuasan penggunaan dari hasil *prototype*.

- **Menentukan Responden**

Tahapan ini bertujuan untuk mengetahui tipe karakteristik responden yang sesuai dengan pengguna *website* PT. Prana Argentum. Responden yang terlibat dalam tahap ini terdiri dari 6 responden pada pengujian *front-end* dan 5 responden pada pengujian *back-end*, dimana jumlah minimal responden untuk melakukan *usability testing dengan Maze* adalah 5 orang (Pamungkas, 2021). Seluruh responden tersebut yang pernah menjadi responden di tahap sebelumnya. Adapun hasil karakteristik identitas responden selengkapnya dapat dilihat pada Lampiran

12.

- **Pembuatan *Task Scenario***

Pada tahap ini, peneliti membuat beberapa *task scenario* baik dari sisi *front-end* maupun *back-end* yang kemudian diuji untuk mengetahui impresi responden selama menjalankan *prototype task scenario*. Hal tersebut dilakukan agar seluruh responden sekurang-kurangnya memiliki wawasan dasar yang sama dalam proses ini. Adapun *task/tugas* pengujian ini dapat dilihat pada tabel 4.21.

Tabel 4.16. *Task Scenario*

Kode Tugas	Role	Komponen Tugas/Task	Deskripsi
T1	Front-End	Membuat akun baru	Melakukan pendaftaran akun sebagai perusahaan eksport/import.
T2		Melakukan pemesanan layanan	Memilih jenis layanan fumigasi dan memilih metode pembayaran.
T3		Lihat <i>tracking</i> fumigasi	Memantau <i>progress</i> fumigasi.
T4		Melakukan pembayaran	Melakukan pembayaran berdasarkan metode pembayaran yang dipilih.
T5		Download <i>invoice</i>	Mengunduh <i>invoice</i> pemesanan yang telah dibayar sebelumnya.
T6		Download sertifikat fumigasi	Mengunduh hasil sertifikat atas pemesanan layanan yang telah dilakukan sebelumnya.
T7		Akses berita perusahaan	Melihat kumpulan aktivitas perusahaan.
T1	Back-End	Verifikasi pesanan pelanggan	Melakukan verifikasi pesanan pelanggan untuk menghasilkan

Kode Tugas	Role	Komponen Tugas/Task	Deskripsi
			jadwal pelaksanaan fumigasi pelanggan.
T2		Tambah berita perusahaan	Melakukan edit/tambah berita perusahaan.
T3		Buat berita acara fumigasi	Membuat berita acara setelah pelaksanaan fumigasi selesai.
T4		Buat sertifikat fumigasi	Membuat sertifikat fumigasi setelah dinyatakan berhasil oleh tim teknis/fumigator.
T5		Buat <i>invoice</i> pelanggan	Membuat <i>invoice</i> ketika admin sudah menerima bukti pembayaran pelanggan.
T6		Lihat data ulasan & kuesioner	Melihat data ulasan dan hasil kuesioner pelanggan.

- **Hasil Pengerjaan Usability Testing dengan Maze**

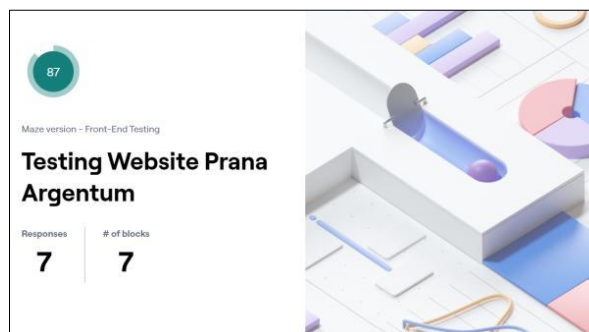
Proses pengujian *prototype scenario test* dilakukan secara *offline* dengan mendatangi responden secara langsung sesuai dengan *task/tugas* yang ada. Adapun hasil *prototype scenario test* dengan Maze yang dilakukan oleh 7 responden *front-end* dan 5 responden *back-end* dapat dilihat pada Lampiran 13. Dari total 7 *task front-end* dan 6 *task back-end* yang tersedia, menunjukkan bahwa seluruh responden berhasil menyelesaikan *task*. Namun, *tools* ini digunakan untuk mengukur seberapa mudah *task* diselesaikan berdasarkan indikator utama yang terdiri dari *direct success*, *average duration*, *miss click*, *usability breakdown*, *heatmap*, dan *usability score*. Dari hasil pengujian tersebut diperoleh hasil dari indikator Maze yang dapat dilihat pada tabel 4.22.

Tabel 4.17. Hasil Indikator Pengujian Maze

Role	Komponen Task/Tugas	Hasil					
		Direct Success	Avg Duration	Missclick Rate	Usability Breakdown	Heatmaps	Usability Score
Front - End	Membuat akun baru	100%	29,5s	22,2%	7,4s	36	88
	Melakukan pemesanan	100%	47,7s	9,3%	6,8s	54	94
	Lihat <i>tracking</i>	100%	12,5s	17,6%	6,2s	17	92
	Melakukan pembayaran	100%	37,2s	12,5%	7,4s	40	92
	Download <i>invoice</i>	100%	23,2s	15,2%	5,8s	33	90
	Download sertifikat	100%	22,8s	26,3%	5,7s	38	84
	Akses berita perusahaan	100%	28,5s	56,3%	14,2s	22	68

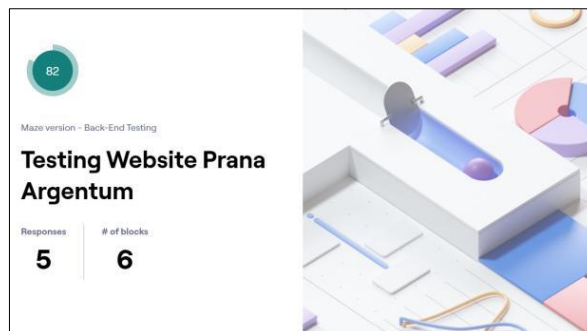
Role	Komponen Task/Tugas	Hasil					
		Direct Success	Avg Duration	Missclick Rate	Usability Breakdown	Heatmaps	Usability Score
Back - End	Verifikasi pesanan pelanggan	100%	73,6s	13,8%	14,7s	29	91
	Tambah berita perusahaan	100%	31,9s	25%	10,6s	20	85
	Buat berita acara	100%	32s	28,6%	8s	28	89
	Buat sertifikat	100%	26,1s	56,5%	6,5s	45	76
	Buat invoice pelanggan	100%	25,6s	51,6%	8,5s	31	76
	Lihat data ulasan	100%	16,4s	52,4%	8,2s	21	74

Berdasarkan hasil indikator pengujian *front-end* diatas, dapat disimpulkan bahwa 7 responden berhasil menyelesaikan 7 *task front-end* yang telah diberikan oleh peneliti secara *in-depth interview*. Selain itu berdasarkan hasil indikator pengujian *back-end* diatas, dapat disimpulkan bahwa 5 responden berhasil menyelesaikan 6 *task back-end* yang telah diberikan oleh peneliti secara *in-depth interview*. Adapun bukti *usability testing* dari sisi *front-end* dan *back-end* yang melibatkan 7 responden *front-end* dan 5 responden *back-end* yang diuji secara *in-depth interview* dapat dilihat pada Lampiran 14. Dalam pengujian *prototype* dengan Maze dari sisi *front-end*, diperoleh hasil akhir *usability score* terhadap seluruh *task* sebesar 87. Adapun hasil *usability testing prototype* dari sisi *front-end* dapat dilihat pada gambar 4.26. Sedangkan untuk penjelasan lebih detail terkait hasil *usability tasting* dari masing-masing *task/tugas* dengan Maze dapat dilihat pada Lampiran 15.



Gambar 4.8. Hasil *Usability Testing Front-End Prototype*

Selain itu, pengujian *prototype* dengan Maze juga dilakukan dari sisi *back-end*, dimana diperoleh hasil akhir *usability score* terhadap seluruh *task* sebesar 82. Adapun hasil *usability testing prototype* dari sisi *back-end* dapat dilihat pada gambar 4.27. Sedangkan untuk penjelasan lebih detail terkait hasil *usability testing* dari masing-masing *task*/tugas dengan Maze dapat dilihat pada Lampiran 15.



Gambar 4.9. Hasil *Usability Testing Back-End Prototype*

2. Peyebaran Kuesioner dengan UEQ

Setelah menyelesaikan pengujian pertama, maka dilanjutkannya pengujian kedua dengan melakukan penyebaran kuesioner. Proses penyebaran kuesioner dilakukan dengan bantuan *google form* dimana didalamnya terdapat beberapa pertanyaan yang meliputi 6 aspek pengujian UEQ seperti *attractiveness*; *perspicuity*; *efficiency*; *dependability*; *novelty* serta 5 indikator *customer experience* (CX) seperti *sense*; *feel*; *think*; *act*; dan *relate*. Hal ini dilakukan untuk mengetahui hasil perbandingan setelah dilakukannya perancangan ulang UI/UX *website* PT. Prana Argentum berdasarkan indikator UEQ dan CX.

- **Menentukan Responden**

Pada tahap ini, dilakukan penetapan kuesioner kepada 38 responden, dimana jumlah minimal responden untuk melakukan pengujian kuesioner UEQ adalah 20 orang (Schrepp, 2019). Penentuan responden telah disesuaikan dengan kriteria pengguna yaitu pihak internal perusahaan seperti Direktur, Admin, Admin Sertifikasi, Teknis/Fumigator, Keuangan, dan 10 karyawan lainnya dari PT. Prana Argentum Corporation serta 28 responden pihak eksternal yang terdiri dari beberapa perwakilan perusahaan yang pernah melakukan *order* melalui *website* PT. Prana Argentum Corporation. Dalam hal ini, responden hanya perlu menjawab atau

memberikan penilaian terhadap daftar pertanyaan yang ada dalam kuesioner penelitian.

- **Pembuatan Pertanyaan Kuesioner UEQ**

Pada tahap ini, merupakan tahapan untuk penyiapan pertanyaan kuesioner yang akan disebarakan kepada responden. Pembuatan kuesioner ini dibuat dengan menggunakan alat pengujian *User Experience Questionnaire* (UEQ) yang terdiri dari 6 indikator di dalamnya, yaitu: *attractiveness*, *perspicuity*, *efficiency*, *dependability*, *stimulation*, dan *novelty* serta 5 indikator *customer experience* (CX), yaitu: *sense*, *feel*, *think*, *act*, dan *relate*. UEQ sendiri memiliki 26 komponen pertanyaan dan 7 pilihan jawaban dengan model skala *likert* yang disusun dari kiri ke kanan dengan skor 1 hingga 7. Adapun daftar pertanyaan kuesioner UEQ dapat dilihat pada lampiran 16.

- **Hasil Kuesioner *User Experience Questionnaire* (UEQ)**

Pada penelitian ini, jumlah responden yang terlibat adalah sebanyak 38 orang, dimana jumlah responden tersebut sudah memenuhi syarat untuk melakukan pengujian kuesioner UEQ dengan minimal responden 20 orang (Schrepp, 2019). Proses pengujian kuesioner dilakukan menggunakan alat pengujian UEQ yang diolah dalam bentuk tabel UEQ *analysis data tools*. Hasil transformasi data diolah untuk mendapatkan perolehan *benchmark* atau nilai rata-rata setiap aspek UEQ. Adapun hasil perolehan *benchmark* dapat dilihat pada tabel 4.23.

Tabel 4.18. Hasil Perolehan *Benchmark* UEQ

<i>Scale</i>	<i>Mean</i>	<i>Comparison to benchmark</i>	<i>Interpretation</i>
<i>Attractiveness</i> (Daya Tarik)	1,91	<i>Excellent</i>	<i>In the range of the 10% best results</i>
<i>Perspicuity</i> (Kejelasan)	2,09	<i>Excellent</i>	<i>In the range of the 10% best results</i>
<i>Efficiency</i> (Efisiensi)	1,96	<i>Excellent</i>	<i>In the range of the 10% best results</i>
<i>Dependability</i> (Ketepatan)	1,60	<i>Good</i>	<i>10% of results better, 75% of results worse</i>
<i>Stimulation</i> (Stimulasi)	1,90	<i>Excellent</i>	<i>In the range of the 10% best results</i>
<i>Novelty</i> (Kebaruan)	1,53	<i>Good</i>	<i>10% of results better, 75% of results worse</i>

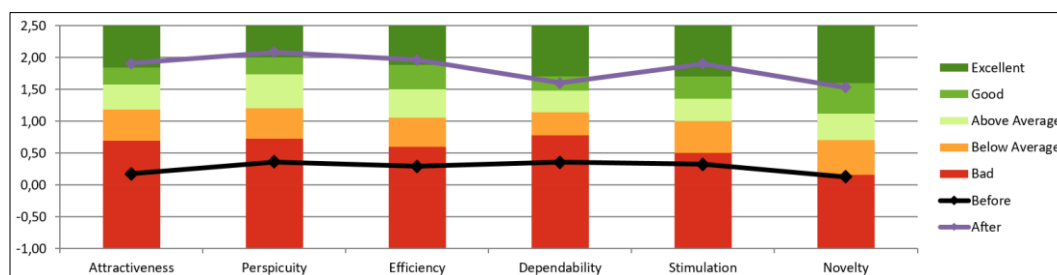
Selain itu, untuk mengetahui perbedaan hasil *benchmark user experience questionnaire* (UEQ) terkait pengalaman pengguna ketika sebelum dan sesudah

dilakukan perancangan desain UI/UX *website* PT. Prana Argentum Corporation dapat dilihat pada tabel 4.24.

Tabel 4.19. Hasil Perbandingan *Benchmark* UEQ

Scale	Sebelum		Setelah		Selisih	Keterangan
	Mean	Comparison	Mean	Comparison		
<i>Attractiveness</i> (Daya Tarik)	0,17	<i>Bad</i>	1,91	<i>Excellent</i>	1,74	Meningkat
<i>Perspicuity</i> (Kejelasan)	0,36	<i>Bad</i>	2,09	<i>Excellent</i>	1,73	Meningkat
<i>Efficiency</i> (Efisiensi)	0,29	<i>Bad</i>	1,96	<i>Excellent</i>	1,67	Meningkat
<i>Dependability</i> (Ketepatan)	0,36	<i>Bad</i>	1,60	<i>Good</i>	1,24	Meningkat
<i>Stimulation</i> (Stimulasi)	0,32	<i>Bad</i>	1,90	<i>Excellent</i>	1,58	Meningkat
<i>Novelty</i> (Kebaruan)	0,13	<i>Bad</i>	1,53	<i>Good</i>	1,40	Meningkat

Berdasarkan tabel 4.17 dapat diketahui bahwa terdapat peningkatan nilai *mean* pada seluruh skala UEQ ketika sesudah dan sebelum dilakukan perancangan ulang. Hal ini dibuktikan bahwa berdasarkan nilai *mean* tersebut dapat diperoleh hasil bahwa 2 skala UEQ yaitu *dependability* dan *novelty* mendapat kriteria “good” sedangkan 4 skala UEQ yaitu *attractiveness*, *perspicuity*, *efficiency*, dan *stimulation* mendapat kriteria “excellent” yang dimana sebelumnya pada hasil *pre-survey* awal ke-6 indikator mendapat kriteria “bad”. Adapun grafik *benchmark* sebelum dan sesudah dilakukan perancangan ulang dapat dilihat pada gambar 4.28.



Gambar 4.10. *Benchmark* Sebelum & Sesudah Perancangan Ulang

Berdasarkan hasil *benchmark* desain UI/UX *website* PT. Prana Argentum Corporation setelah dilakukan perancangan ulang, dapat dilihat bahwa nilai *mean* pada seluruh skala UEQ berada di atas angka 1 dengan nilai *mean* tertinggi pada skala *perspicuity* (kejelasan) sebesar 2,09 poin dan nilai terendah pada skala *novelty* (kebaruan) dengan nilai sebesar 1,53 poin. Hasil rata-rata keseluruhan indikator UEQ sebelum dilakukan perancangan ulang mendapat rata-rata sebesar 0,3 poin.

Sedangkan rata-rata keseluruhan indikator UEQ setelah dilakukan perancangan ulang mendapat rata-rata sebesar 1,8 poin. Sehingga, terdapat peningkatan rata-rata keseluruhan indikator UEQ dari sebelum dilakukan perancangan ulang dan setelah dilakukan perancangan ulang adalah sebesar 1,51 poin atau menunjukkan kriteria “*above average*”. Dalam hal ini, seluruh nilai *mean* pada skala UEQ berada pada area positif, sehingga hasil *prototype* tersebut dapat memberikan tampilan yang lebih menarik serta memberikan *experience* yang sesuai untuk mempermudah *user* dalam melakukan pemesanan layanan melalui *website* perusahaan. Dengan demikian, hasil perancangan ulang desain UI/UX *website* PT. Prana Argentum Corporation ini tergolong baik, layak, dan tidak perlu dilakukan iterasi kembali.



UNIVERSITAS
Dinamika

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil perancangan desain UI/UX *website* PT. Prana Argentum Corporation dan hasil pengujian UI/UX dengan menggunakan alat pengujian UEQ, maka dapat ditarik kesimpulan yaitu:

1. Rancangan desain UI/UX terdiri dari skema warna dan *typography*. Skema warna yang digunakan adalah warna biru muda dengan kode #D6E8FF sebagai warna *primary* yang dipadukan dengan warna biru tua dengan kode #212F32 sebagai warna *secondary*. Kemudian, terdapat warna *orange* dengan kode #FB8417 yang berperan sebagai warna pada elemen *website* serta warna hitam dengan kode #071518 yang berperan sebagai warna *teks*. Selain itu, jenis *font* yang digunakan adalah *Source Sans Pro*. Jenis *font* ini dipilih karena memiliki karakteristik yang tegas dan solid, sehingga memudahkan pengguna dalam membaca seluruh informasi seputar layanan fumigasi serta menghasilkan tampilan *website* yang menarik dengan penggunaan warna yang sesuai untuk membangun kesan pertama.
2. Berdasarkan hasil *prototype website* PT. Prana Argentum dapat diambil kesimpulan bahwa ditemukan beberapa hal yang perlu diperhatikan untuk menciptakan *customer experience* dari faktor *sense* adalah penggunaan warna yang nyaman dan desain yang tidak monoton. Lalu, jika dilihat dari faktor *feel* adalah penggunaan komposisi dan gradasi warna elemen *website* serta gaya bahasa dalam desain *website* tersebut. Selain itu, jika dilihat dari faktor *think* adalah ciri khas yang dimiliki *website* tersebut seperti fitur penawaran harga, fitur buat janji perusahaan, dan metode pembayaran yang bersifat fleksibel (jatuh tempo pembayaran maksimal 1 bulan jika melalui *bank transfer* dan jatuh tempo pembayaran 3 bulan jika melalui *cek/bilyet giro*). Selanjutnya, jika dilihat dari faktor *act* adalah alur navigasi yang mudah dan adanya fitur transaksi. Sedangkan, jika dilihat dari faktor *relate* adalah kelengkapan informasi terkait layanan perusahaan yang dilengkapi dengan spesifikasi dan

gambar, menyediakan berita-berita terkait fumigasi perusahaan, dan adanya fitur testimoni pelanggan.

3. Berdasarkan hasil pengujian *usability testing* dengan Maze, dimana seluruh responden berhasil menyelesaikan 9 *task* yang telah diberikan oleh peneliti. Dalam pengujian kali ini, diperoleh hasil *usability score* dari sisi *frot-end* sebesar 87. Sedangkan hasil *usability score* dari sisi *back-end* sebesar 82. Kedua hasil *usability score* tersebut dapat dikatakan baik dalam nilai kegunaannya.
4. Berdasarkan hasil kuesioner akhir, diketahui bahwa terdapat peningkatan nilai *mean* pada seluruh skala UEQ. Hal ini dibuktikan bahwa 2 skala UEQ yaitu *dependability* dan *novelty* mendapat kriteria “good” sedangkan 4 skala UEQ yaitu *attractiveness*, *perspicuity*, *efficiency*, dan *stimulation* mendapat kriteria “excellent” yang dimana sebelumnya pada hasil *pre-survey* awal ke-6 indikator mendapat kriteria “bad”. Berdasarkan hasil pengujian diatas, dapat disimpulkan bahwa hasil desain UI/UX *website* PT. Prana Argentum Corporation yang baru memberikan *experience* yang lebih karena memberikan informasi yang jelas serta tampilan yang menarik untuk membangun kesan pertama.

5.2 Saran

Adapun saran yang dapat disampaikan berdasarkan proses dan hasil dari penelitian ini adalah dapat dijadikan sebagai acuan atau rekomendasi bagi pihak pengembang aplikasi untuk merealisasikan desain UI/UX sebagai langkah awal dalam pembuatan rancang bangun *website* fumigasi pada PT. Prana Argentum Corporation sesuai dengan hasil *prototype* yang telah dirancang oleh peneliti.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdhul, Y. (2022, September 06). *Pengertian Teknik Pengumpulan Data Menurut Para Ahli*. Diambil kembali dari Deepublish Store: <https://deepublishstore.com/teknik-pengumpulan-data-menurut-para-ahli/>
- Abdillah, A. M. (2019). Evaluasi dan Perbaikan Rancangan User Interface pada Website Surabaya Mengaji dengan Menggunakan Metode Design Sprint. *Jurnal Sistem Informasi Universitas Dinamika*, 8.
- Adani, R. (2020, Desember 16). *Pengenalan Apa Itu Website Beserta Fungsi, Manfaat dan Cara Membuatnya*. Diambil kembali dari Sekawan Media: <https://www.sekawanmedia.co.id/blog/pengertian-website/>. diakses pada 19 Mei 2022
- Anggoro, F. (2020, July 09). *Statistika Inferensi: Parametrik vs Non Parametrik*. Diambil kembali dari IndonesiaRe: <https://www.indonesiare.co.id/id/article/statistika-inferensi-parametrik-vs-non-parametrik>
- Anhas, A. P. (2018). Analisis Color Palette Pada Elemen Artistik Sebagai Penguat Karakter Tokoh Utama Dalam Film "My Stupid Boss". 8.
- Elmansy, R. (2021, Desember 02). *The Double Diamond Design Thinking Process and How to Use it*. Diambil kembali dari Designorate: <https://www.designorate.com/the-double-diamond-design-thinking-process-and-how-to-use-it/>
- Hapsari, P. F. (2021). *Perancangan User Experience Website Layanan Kesehatan Pada Puskesmas Sumberjo Menggunakan Metode Double Diamond*.
- Henim, S. A., & Sari, R. K. (2020). Evaluasi User Experience Sistem Informasi Akademik Mahasiswa Pada Perguruan Tinggi Menggunakan User Experience Questionnaire. *Jurnal Polietnik Caltex Riau*, 71 - 72.
- Ibnu. (2020, September 10). *Customer Journey: Pengertian dan Cara Penerapannya*. Diambil kembali dari Accurate: <https://accurate.id/marketing-manajemen/customer-journey-pengertian-dan-cara-penerapannya/>
- Ideanation. (2021, Oktober 14). *Alat Usability Testing*. Diambil kembali dari Ideanation: <https://www.ideanation.id/alat-usability-testing/#:~:text=1.,InVision%2C%20Marvel%2C%20atau%20Sketch>.
- Indarti. (2020). Metode Proses Desain Dalam Pencitaan Produk Fashion Dan Tekstil. *Journal of Fashion & Textille Design Unesa*, 128.

- Marbun, R. R., & Fauzi, R. (2022). Perancangan User Interface/User Experience (UI/UX) Website Helpmeong Untuk Shelter Menggunakan Metode Goal-Directed Design. *JUPI (Jurnal Ilmiah Penelitian dan Pembelajaran Informatika)*, 1098.
- Maze. (2022, Agustus 23). *16 Usability Testing Tools To Improve UX*. Diambil kembali dari Maze: <https://maze.co/guides/usability-testing/tools/>
- Nurfityani, J. S. (2020, April 13). *Sitemap dan Navigation Map beserta Cara Pembuatan pada Axure 9*. Diambil kembali dari Binus University School of Information System: <https://sis.binus.ac.id/2020/04/14/sitemap-dan-navigation-map-beserta-cara-pembuatan-pada-axure-9/>
- Pamungkas, M. B. (2021, Juni 18). *Peran Penting Usability Testing dalam Desain Produk BRI*. Diambil kembali dari BRI TECH: <https://digital.bri.co.id/article/peran-penting-usability-testing-dalam-desain-produk-bri-3yx7>
- Prana. (2016, Agustus 13). *Pengertian PT. Prana Argentum Corporation*. Diambil kembali dari PT. Prana Argentum Corporation: <http://fumigasi.id/>
- Priyantono, A. C., & Ardiansyah, F. (2020). Perancangan Prototipe Mobile User Experience Aplikasi Peningkatan Sumber Daya Desa Menggunakan Metode Double Diamond. *Jurnal Ilmu Komputer - Agri Informatika*, 96-104.
- Putra, I. K. (2020). Perancangan Filter Instagram Berbasis Augmented Reality Dengan Face Mask Spark AR Pada Akun New Media College. *Jurnal Teknologi Informasi dan Komputer*, 391-339.
- Rochmawati, I. (2017). Analisis User Interface Situs Web iwearup.com. *Visualita*, 31-44.
- Samuel, J. (2021, Maret 12). *Empathy Map: Tahap Pertama Memulai Design Thinking*. Diambil kembali dari Binus: <https://sis.binus.ac.id/2021/03/12/empathy-map-tahap-pertama-memulai-design-thinking/>
- Schrepp. (2019). *User Experience Questionnaire Handbook - All you need to know how to apply the UEQ succesfully in your projects*.
- Trimarsiah, Y., & Arafat, M. (2017). Analisis dan Perancangan Website Sebagai Sarana Informasi pada Lembaga Bahasa Kewirausahaan dan Komputer Akmi Baturaja. *Jurnal Ilmiah Matrik*, 1-10.
- Wisesa, N. R. (2021). User Interface dan User Experience Untuk Mengelola Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Sosial Humaniora Terapan*, 17-31.

Zhang, X., Zhang, H., Zhang, L., Zhu, Y., & Hu, F. (2019). *Double-Diamond Model-Based Orientation Guidance in Wearable Human-Machine Navigation Systems for Blind and Visually Impaired People*. *Sensors*.



UNIVERSITAS
Dinamika