



PERANCANGAN UI/UX APLIKASI PEMESANAN PROVIDER
INTERNET PADA PT TOKOWIFI TEKNOLOGI INDONESIA
 MENGGUNAKAN METODE *DESIGN THINKING*

TUGAS AKHIR



Oleh:

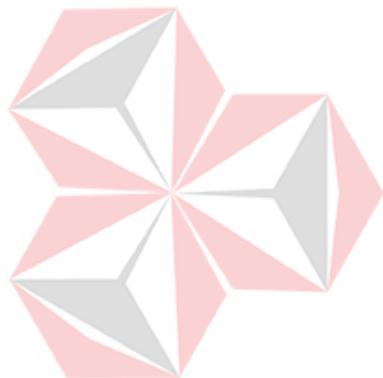
Triska Wahyudiningkasih
17410100149

FAKULTAS TEKNOLOGI DAN INFORMATIKA
UNIVERSITAS DINAMIKA
2025

**PERANCANGAN UI/UX APLIKASI PEMESANAN PROVIDER
INTERNET PADA PT TOKOWIFI TEKNOLOGI INDONESIA
MENGGUNAKAN METODE *DESIGN THINKING***

TUGAS AKHIR

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



UNIVERSITAS
Dinamika

Oleh:
Nama : Triska Wahyudiningkasih
Nim : 17410100149
Program : S1 (Strata Satu)
Jurusan : SISTEM INFORMASI

**FAKULTAS TEKNOLOGI DAN INFORMATIKA
UNIVERSITAS DINAMIKA**

2025

Tugas Akhir
PERANCANGAN UI/UX APLIKASI PEMESANAN PROVIDER
INTERNET PADA PT TOKOWIFI TEKNOLOGI INDONESIA
MENGGUNAKAN METODE *DESIGN THINKING*

Dipersiapkan dan disusun oleh:

Triska Wahyudiningkasih

NIM: 17410100149

Telah diperiksa, diuji dan disetujui oleh Dewan Pembahas

Pada: 25 Maret 2025

Susunan Dewan Pembahas

Pembimbing:

I.

Erwin Sutomo, S.Kom., M.Eng

NIDN: 0722057501

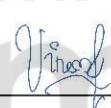


Erwin Sutomo
2025.03.26
09:03:57 +07'00'

II.

Vivine Nurcahyawati, M.Kom

NIDN: 0723018101



Digitally signed by
Vivine Nurcahyawati
Date: 2025.03.26
08:54:15 +07'00'

Pembahas:

Endra Rahmawati, M.Kom

NIDN: 0712108701



Digitally signed by
Endra Rahmawati
Date: 2025.03.26
10:11:19 +07'00'

Tugas Akhir ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan

untuk memperoleh gelar Sarjana



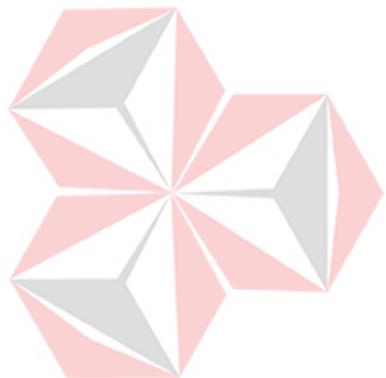
Dr. Anjik Sukmaaji, S.Kom., M.Eng.

NIDN: 0731057301

Dekan Fakultas Teknologi dan Informatika

UNIVERSITAS DINAMIKA

*“Percayalah kepada Tuhan dengan segenap hatimu,
dan janganlah bersandar kepada pengertianmu sendiri.
Akuilah Dia dalam segala lakumu maka Ia akan meluruskan jalanmu.
(Amsal 5 : 5-6)”*



UNIVERSITAS
Dinamika

*Ku persembahkan kepada
Mama yang ada di Surga
Semua orang yang sudah membuat saya kuat,
dan teman – teman seperjuangan dikampus yang selalu memberikan dukungan
dalam segala hal.*



SURAT PERNYATAAN
PERSETUJUAN PUBLIKASI DAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Sebagai mahasiswa Universitas Dinamika, saya :

Nama : Triska Wahyudiningkasih

NIM : 17410100149

Program Studi : S1 Sistem Informasi

Fakultas : Fakultas Teknologi dan Informatika

Jenis Karya : Laporan Tugas Akhir

Judul Karya : **PERANCANGAN UI/UX APLIKASI PEMESANAN PROVIDER INTERNET PADA PT TOKOWIFI TEKNOLOGI INDONESIA MENGGUNAKAN METODE DESIGN THINKING**

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 di atas untuk disimpan, dialihmediaikan 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 di atas adalah karya asli saya, bukan plagiat baik sebagian maupun keseluruhan. Kutipan, karya atau pendapat orang lain yang ada dalam karya ilmiah ini adalah semata hanya rujukan yang dicantumkan dalam Daftar Pustaka saya.
3. Apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti terdapat tindakan plagiat 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, 21 Maret 2025



Yang menyatakan

Triska Wahyudiningkasih

NIM: 17410100149

ABSTRAK

PT Tokowifi Teknologi Indonesia adalah perusahaan yang bergerak dibidang penjualan *provider WiFi*. Perusahaan ini mengintergrasikan ± 12 provider WiFi untuk mempermudah konsumen dalam mengetahui informasi pilihan provider yang tersedia diarea yang diinginkan konsumen. Hasil wawancara yang dilakukan kepada pihak perusahaan dan pengguna terdapat beberapa permasalahan seperti hasil provider pada saat pengecekan *coverage area* masih menggunakan dua aplikasi yang berbeda yaitu *website* dan *whatsapp* menimbulkan keterlambatan respon, tidak efektif, dan *human eror*. Evaluasi awal dilakukan pada website perusahaan dengan menggunakan metode *system usability scale (SUS)* mendapatkan hasil skor rata-rata 53, *grade scale D*, masuk dalam kategori *Poor* yang memiliki arti *system* tersebut kurang bagus dan belum layak untuk digunakan. Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan, maka dibutuhkan solusi untuk melakukan perancangan UI/UX aplikasi menggunakan metode *Design Thinking* dan melakukan pengujian menggunakan *system usability scale (SUS)*, penelitian ini menghasilkan sebuah *prototype* aplikasi pemesanan. Pengujian *prototype* dilakukan dengan cara menyebarluaskan kuisioner SUS yang mendapatkan 37 responden dengan hasil skor rata-rata 74, *grade scale B*, masuk dalam kategori *Good*. Peningkatan skor pada hasil *test* sebelum dan sesudah penelitian sebesar 21 *point*, dapat disimpulkan bahwa penelitian ini memberikan hasil tampilan yang lebih baik, dapat diterima oleh pengguna, dan menjadi solusi bagi perusahaan dalam pengembangan teknologi.

Kata Kunci : *Design Thinking, Provider WiFi, User Interface, User Experience, System Usability Scale (SUS)*

KATA PENGANTAR

Penulis bersyukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya peneliti berhasil menyelesaikan laporan Tugas Akhir yang berjudul “Perancangan UI/UX Aplikasi Pemesanan Provider Internet Pada PT Tokowifi Teknologi Indonesia Menggunakan Metode *Design Thinking*” sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi Strata Satu Sistem Informasi di Fakultas Teknologi dan Informatika Universitas Dinamika.

Dalam penyusunan laporan tugas akhir ini peneliti menyadari bahwa banyak bantuan dan kerjasama dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Budi Jatmiko, M.Pd. sebagai Rektor Universitas Dinamika.
2. Bapak Julianto Lemantara, S.Kom., M.Eng selaku Ketua Program Studi S1 Sistem Informasi, Universitas Dinamika.
3. Bapak Erwin Sutomo, S.Kom., M.Eng sebagai dosen pembimbing 1 yang sabar dalam membimbing dan memberi semangat penulis selama penyusunan laporan tugas akhir.
4. Ibu Vivine Nurcahyawati, M.Kom sebagai dosen pembimbing 2 yang sabar dalam membimbing dan memberi semangat penulis selama penyusunan laporan tugas akhir.
5. Ibu Endra Rahmawati, M.Kom sebagai dosen pembahas yang membantu memberikan saran dan memperbaiki tugas akhir.
6. Ibu Tri Sagirani, S.Kom., M.MT. sebagai dosen wali selalu memberi semangat dan motivasi untuk menyelesaikan tugas akhir secepat mungkin agar lulus.
7. Pihak perusahaan PT Tokowifi Teknologi Indonesia yang telah memberikan penulis kesempatan sehingga dapat melakukan penelitian ini.
8. Teman-teman kampus yang telah memberikan dukungan dan semangat dalam penggerjaan tugas akhir.

Surabaya, 12 Maret 2025

Penulis

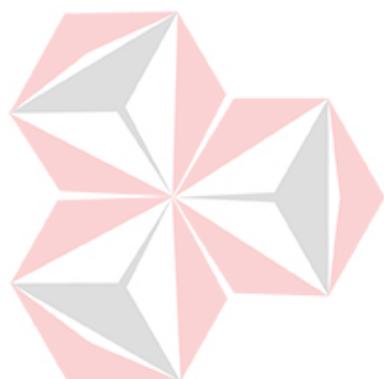
DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Tujuan	4
1.5 Manfaat	4
BAB II LANDASAN TEORI.....	5
2.1 <i>User Interface dan User Experience</i>	5
2.2 <i>User Persona</i>	5
2.3 Metode <i>Design Thinking</i>	6
2.4 <i>Wireframe</i>	7
2.5 <i>System Usability Scale (SUS)</i>	7
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	9
3.1 Studi Literatur	9
3.2 Empathize.....	10
3.2.1 Wawancara.....	10
3.2.2 Evaluasi desain.....	11
3.2.3 Daftar Fitur Yang Diusulkan.....	11
3.2.4 Asumsi	11
3.2.5 Hipotesis.....	11
3.3 Define.....	12

3.3.1	User persona.....	12
3.3.2	Daftar Fitur.....	12
3.3.3	Design Guideline.....	12
3.3.4	User Journey Map	12
3.4	Ideate	12
3.4.1	Sitemaps	12
3.4.2	User Flow	13
3.5	Prototype	13
3.6	Test.....	13
3.7	Laporan Tugas Akhir	13
BAB IV HASIL PEMBAHASAN.....		14
4.1	Empathize.....	14
4.1.1	Wawancara.....	14
4.1.2	Evaluasi Desain.....	15
4.1.3	Daftar Fitur Yang Diusulkan.....	17
4.1.4	Asumsi	18
4.1.5	Hipotesis.....	19
4.2	Define.....	19
4.2.1	User Persona.....	19
4.2.2	Daftar Fitur.....	20
4.2.3	Design Guideline.....	21
4.2.4	User Journey Map	23
4.3	Ideate	24
4.3.1	Sitemaps	24
4.3.2	User Flow	25
4.4	Prototype	27
4.4.1	<i>Low Fidelity Wireframe</i>	27
4.4.2	<i>High Fidelity Prototype</i>	33

4.5	Test.....	38
BAB V	PENUTUP.....	41
5.1	Kesimpulan	41
5.2	Saran.....	41
DAFTAR	PUSTAKA	42
LAMPIRAN		44



UNIVERSITAS
Dinamika

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Pertanyaan <i>System Usability Scale (SUS)</i>	7
Tabel 2.2 Skor <i>System Usability Scale (SUS)</i>	8
Tabel 3.1 Pertanyaan Wawancara Pihak Perusahaan.....	10
Tabel 3.2 Pertanyaan Wawancara Pengguna	10
Tabel 4.1 Tujuan Bisnis Perusahaan	14
Tabel 4.2 Hasil Wawancara Permasalahan	15
Tabel 4.3 Hasil Skor Asli kuisioner SUS.....	16
Tabel 4.4 Hasil Rata-rata Perhitungan SUS.....	17
Tabel 4.5 Daftar Fitur yang diusulkan	18
Tabel 4.6 Daftar Asumsi	19
Tabel 4.7 User Persona Konsumen	19
Tabel 4.8 User Persona Pihak Perusahaan	20
Tabel 4.9 Daftar Fitur Aplikasi	20
Tabel 4.10 <i>Mapping</i>	30
Tabel 4.11 Hasil Skor Asli <i>Test</i>	38
Tabel 4.12 Hasil Skor Rata-rata <i>Test</i>	39
Tabel L2.1 Hasil Wawancara Responden 1	47
Tabel L2.2 Hasil Wawancara Responden 2	49
Tabel L2.3 Hasil Wawancara Responden 3	52
Tabel L2.4 Hasil Wawancara Responden 4	54
Tabel L2.5 Hasil Wawancara Responden 5	56
Tabel L2.6 Hasil Wawancara Responden 6	58
Tabel L2.7 Hasil Wawancara Responden 7	60
Tabel L2.8 Hasil Wawancara Responden 8	62
Tabel L2.9 Hasil Wawancara Responden 9	64
Tabel L2.10 Hasil Wawancara Responden 10	66
Tabel L2.11 Hasil Wawancara Responden 11	68
Tabel L2.12 Hasil Wawancara Responden 12	70
Tabel L2.13 Hasil Wawancara Responden 13	72

Tabel L2.14 Hasil Wawancara Responden 14	74
Tabel L2.15 Hasil Wawancara Responden 15	76
Tabel L2.16 Hasil Wawancara Responden 16	78
Tabel L2.17 Hasil Wawancara Responden 17	80
Tabel L2.18 Hasil Wawancara Responden 18	82
Tabel L2.19 Hasil Wawancara Responden 19	84
Tabel L2.20 Hasil Wawancara Responden 20	86
Tabel L2.21 Hasil Wawancara Responden 21	88
Tabel L2.22 Hasil Wawancara Responden 22	90
Tabel L2.23 Hasil Wawancara Responden 23	92
Tabel L2.24 Hasil Wawancara Responden 24	94
Tabel L2.25 Hasil Wawancara Responden 25	96
Tabel L2.26 Hasil Wawancara Responden 26	98
Tabel L2.27 Hasil Wawancara Responden 27	100
Tabel L2.28 Hasil Wawancara Responden 28	102
Tabel L2.29 Hasil Wawancara Responden 29	104
Tabel L2.30 Hasil Wawancara Responden 30	106
Tabel L6.1 Data Responden Kuisioner	125

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Tahapan <i>Design Thinking</i>	6
Gambar 3.1 Metodologi Penelitian	9
Gambar 4.1 Skema Warna Aplikasi.....	22
Gambar 4.2 Tipografi <i>Font Roboto</i>	22
Gambar 4.3 Icon.....	22
Gambar 4.4 Ukuran Dasar.....	23
Gambar 4.5 <i>User Journey Map</i> Konsumen.....	23
Gambar 4.6 <i>User Journey Map</i> Admin.....	24
Gambar 4.7 <i>Sitemaps Front-end</i>	24
Gambar 4.8 <i>Sitemaps Back-end</i>	25
Gambar 4.9 <i>User Flow Front-end</i>	26
Gambar 4.10 <i>User Flow Back-end</i>	27
Gambar 4.11 <i>Wireframe Low Fidelity Front-end</i>	28
Gambar 4.12 <i>Wireframe Low Fidelity Back-end</i>	29
Gambar 4.13 <i>Prototype Login</i> dan <i>Register Front-end</i>	33
Gambar 4.14 <i>Prototype Cek Area Front-end</i>	34
Gambar 4.15 <i>Prototype Pemesanan Front-End</i>	34
Gambar 4.16 <i>Prototype Login Back-end</i>	35
Gambar 4.17 <i>Prototype Pesanan Back-End</i>	35
Gambar 4.18 <i>Prototype Kelola Promosi Back-End</i>	36
Gambar 4.19 <i>Prototype Kelola Provider Back-end</i>	36
Gambar 4.20 <i>Prototype Kelola Coverage Area Back-End</i>	37
Gambar 4.21 <i>Prototype Edit Coverage Area Back-End</i>	37
Gambar L1.1 Tampilan Website Perusahaan.....	46
Gambar L3.1 <i>Wireframe Login</i> dan <i>Register Konsumen</i>	108
Gambar L3.2 <i>Wireframe Lupa Password</i> Konsumen.....	108
Gambar L3.3 <i>Wireframe Profile</i> Konsumen.....	108
Gambar L3.4 <i>Wireframe Cek Coverage Area Konsumen</i>	109
Gambar L3.5 <i>Wireframe Checkout</i> dan <i>Pembayaran Konsumen</i>	109

Gambar L3.6 <i>Wireframe</i> Menu Provider Konsumen.....	109
Gambar L3.7 <i>Wireframe</i> Riwayat Pesanan dan Chat Konsumen	110
Gambar L3.8 <i>Wireframe Login</i> dan Lupa <i>Password</i> Admin	110
Gambar L3.9 <i>Wireframe History</i> Pesanan Admin	110
Gambar L3.10 <i>Wireframe</i> Chatting Admin	111
Gambar L3.11 <i>Wireframe</i> Kelola Promosi Admin	111
Gambar L3.12 <i>Wireframe</i> Kelola Provider Admin.....	111
Gambar L3.13 <i>Wireframe</i> Tambah, Edit, dan <i>Delete Coverage Area</i> Admin....	112
Gambar L3.14 <i>Wireframe</i> Tambah Provider <i>Coverage Area</i> Admin	112
Gambar L3.15 <i>Wireframe</i> Tambah Area Provider Admin	112
Gambar L4.1 <i>Prototype Login</i> dan <i>Register</i> Konsumen.....	113
Gambar L4.2 <i>Prototype Lupa Password</i> konsumen	113
Gambar L4.3 <i>Prototype Profile</i> Konsumen	114
Gambar L4. 4 <i>Prototype Coverage Area</i> konsumen.....	114
Gambar L4.5 <i>Prototype Checkout</i> dan Pembayaran Konsumen	115
Gambar L4.6 <i>Prototype Provider</i> Konsumen	115
Gambar L4.7 <i>Prototype Riwayat Pesanan & Chat</i> Konsumen	116
Gambar L4.8 <i>Prototype Login</i> dan Lupa <i>Password</i> Admin	116
Gambar L4.9 <i>Prototype History</i> Pesanan Admin	117
Gambar L4.10 <i>Prototype Chat</i> Admin	117
Gambar L4.11 <i>Prototype Kelola Promosi</i> Admin	118
Gambar L4.12 <i>Prototype Kelola Provider</i> Admin	118
Gambar L4.13 <i>Prototype Tambah, Edit, dan Delete Coverage Area</i> Admin	119
Gambar L4. 14 <i>Prototype Tambah Provider Coverage Area</i> Admin	119
Gambar L4. 15 <i>Prototype Tambah Area Provider</i> Admin.....	120
Gambar L5.1 Form Kuisioner Bagian 1.....	121
Gambar L5.2 Form Kuisioner Bagian 2.....	122
Gambar L5.3 Form Kuisioner Bagian 3.....	123
Gambar L5.4 Form Kuisioner Bagian 4.....	124
Gambar L6.1 Jawaban Pertanyaan SUS 1.....	126
Gambar L6. 2 Jawaban Pertanyaan SUS 2	126
Gambar L6.3 Jawaban Pertanyaan SUS 3.....	127

Gambar L6.4 Jawaban Pertanyaan SUS 4.....	127
Gambar L6.5 Jawaban Pertanyaan SUS 5.....	127
Gambar L6. 6 Jawaban Pertanyaan SUS 6	128
Gambar L6. 7 Jawaban Pertanyaan SUS 7	128
Gambar L6. 8 Jawaban Pertanyaan SUS 8	128
Gambar L6. 9 Jawaban Pertanyaan SUS 9	129
Gambar L6. 10 Jawaban Pertanyaan SUS 10	129
Gambar L6. 11 Jawaban Kritik dan Saran	129
Gambar L7.1 Hasil Plagiasi	130
Gambar L8.1 Form Bimbingan.....	131



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Hasil Wawancara Pihak Perusahaan dan Tampilan Website	44
Lampiran 2 Hasil Wawancara Pengguna	47
Lampiran 3 Wireframe Low Fidelity	108
Lampiran 4 Prototype.....	113
Lampiran 5 Form kuisioner <i>test Prototype</i>	121
Lampiran 6 Hasil Respon Kuisioner <i>Test</i>	125
Lampiran 7 Hasil Plagiasi	130
Lampiran 8 From Bimbingan.....	131
Lampiran 9 Biodata Penulis	132



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PT TokoWifi Teknologi Indonesia merupakan perusahaan yang bergerak di bidang penyedia layanan penjualan provider *WiFi* yang berdiri pada November 2021. Perusahaan ini beralamat di Jalan Tirto Utomo Gang 11 No 8 RT.1 RW.3 Ladungsari, Dau, Kabupaten Malang. Perusahaan telah bekerja sama dengan ±12 provider *WiFi* yaitu Indihome, WiFiID, Fristmedia, MyRepublic, MNC Play, Iconnet, CBN Fiber, Biznet Home, XL Home, Oxygen Home, Balifiber, dan HiFi. Untuk wilayah pemasarannya saat ini masih 4 wilayah yaitu Surabaya, Malang, Bali, dan Jakarta.

Perusahaan memiliki *Instagram* @tokowifi.id yang digunakan untuk media promosi dan memberikan informasi sederhana tentang produk provider internet yang dijual. Proses bisnis perusahaan dapat dilihat dari 2 sisi yaitu sudut pandang konsumen dan admin perusahaan. Dari sudut pandang konsumen, pemesanan dilakukan dengan cara konsumen membuka *website* yang beralamatkan di <https://www.tokowifi.id/> untuk mengecek *coverage area WiFi*, konsumen memasukkan nama, nomor telepon (*whatsapp*), dan alamat yang akan di gunakan untuk pemasangan *WiFi*, berikutnya konsumen menunggu informasi yang dikirimkan admin perusahaan melalui *whatsapp* tentang provider *WiFi* apa saja yang dapat dipesan di area tersebut. Setelah mendapatkan informasi tersebut, konsumen kembali membuka *website* untuk memilih *WiFi* dan paket yang ingin di pesan dan melakukan pengisian form pemesanan dan melakukan pembayaran, lalu konsumen menunggu 1-3 hari kerja untuk pemasangan *WiFi*. Selanjutnya dari sudut pandang admin perusahaan, setelah konsumen memasukkan data pada *form Cek Coverage Area* admin melakukan *blash whatsapp* kepada provider *WiFi* yang telah bekerjasama dengan perusahaan, admin menunggu respon dari perusahaan provider dan setelah mendapatkan informasi, admin perusahaan mengirimkan informasi tersebut kepada konsumen melalui *whatsapp*, lalu admin menunggu konsumen memesan provider melalui *website*, setelah konsumen melakukan pemesanan,

admin memproses pesanan tersebut dan diterusakan di perusahaan provider. Untuk pemasangan *WiFi* membutuhkan waktu 1-3 hari kerja.

Penggunaan tiga media yaitu *website*, *whatsapp*, dan *instagram* memiliki cukup banyak kekurangan, seperti konsumen tidak langsung menggunakan *website* untuk pengecekan *coverage area* namun ingin langsung menerima informasi melalui *whatsapp* dan *Instagram* yang sering mengakibatkan timbulnya *missed* informasi, penggunaan *whatsapp* untuk pengecekan *coverage area* oleh admin kepada pihak provider terkadang mengalami keterlambatan respon, ada beberapa konsumen yang menanyakan di *whatsapp* dan *instagram* secara bersamaan sehingga terkadang admin memiliki data ganda, dan beberapa permasalahan lain yang berkaitan dengan pencatatan serta administrasi internal perusahaan.

Website perusahaan tidak hanya berfungsi sebagai pengecekan *coverage area*, pemilihan provider *WiFi* dan pemesanan, namun *website* perusahaan juga memberikan informasi terkait provider yang bekerjasama, informasi paket *WiFi* beserta harga, *profile* perusahaan, dan *blog* yang berisi tentang informasi tentang perangkat keras dan informasi tentang penggunaan *WiFi*. Saat ini penggunaan *website* tersebut kurang maksimal dikarenakan penggunaan fiturnya masih dikombinasikan dengan *chat whatsapp* manual yang mengakibatkan kurang efisien saat proses pemesanan. Hal itu membuat peneliti melakukan *test* pada *website* untuk mengetahui apakah website tersebut sudah layak digunakan atau perlu diperbaiki. *Test* dilakukan menggunakan *system usability scale (SUS)* dengan memanfaatkan *platform google form* untuk penyebaran kuisionernya, *test* ini melibatkan 30 responden. Hasil rata-rata dari *test* ini adalah 53, dengan *grade scale* D dan mendapatkan kategori *Poor*, yang berarti *system* tersebut kurang bagus dan dapat dikatakan belum layak untuk digunakan. Masalah ini dapat membuat kurangnya minat pengguna dalam menggunakan *website* tersebut.

Dengan adanya permasalahan diatas diperlukan perbaikan dalam *website* tersebut, sebelum melakukan perbaikan dan pengembangan aplikasi langkah pertama yang harus dilakukan adalah membuat perancangan *UI/UX* supaya aplikasi yang dihasilkan dapat efektif dan efisien sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pengguna(Rosiana et al., 2023). Pembuatan *UI/UX* sangat penting untuk menunjukkan representasi awal aplikasi yang akan dibangun untuk memahami dan

mengevaluasi alur pengguna (Lestari & Hikmawan, 2023) dan tampilan desain pada *UI/UX* aplikasi dapat mempengaruhi banyak hal (Fauzi et al., 2019). Peneliti membuat *UI/UX* aplikasi berbasis mobile dengan pertimbangan hasil rata-rata dari 30 responden sebesar 77,4% pengguna lebih menggunakan *smartphone* untuk melakukan akses internet. Aplikasi *mobile* dapat membantu menyelesaikan permasalahan yang ada (Sari et al., 2022).

Pada proses perancangan *UI/UX* aplikasi, peneliti melakukan penelitiannya dengan menggunakan metode *Design Thinking*, metode ini dikenal dengan cara menggunakan pendekatan yang kreatif, berpusat pengguna untuk membantu perusahaan dapat memahami kebutuhan pengguna, mendefinisikan masalah, dan menciptakan solusi yang inovatif. dalam proses *brainstorming*. Metode *design thinking* memiliki 5 tahap yaitu *empathize*, *define*, *ideate*, *prototype*, dan *test*. Tahap pertama *empathize* digunakan untuk menggali informasi pada pengguna dan pihak perusahaan, tahap kedua *define* digunakan untuk mengelola dan memahami informasi yang diperoleh pada tahap pertama yang menghasilkan informasi permasalahan yang dihadapi oleh pengguna dan pihak perusahaan, tahap ketiga *ideate* merupakan tahap dimana penulis memberikan solusi dari permasalahan yang ada dengan memberikan ide sebanyak banyaknya, tahap keempat *prototype* dimana penulis melakukan pembuatan *prototype* berupa *wireframe low fidelity* dan *wireframe high fidelity*, dan tahap kelima adalah *test* yang merupakan tahap terakhir dari metode *design thinking* digunakan untuk menguji hasil *prototype* kepada pengguna menggunakan *system usability scale (SUS)* untuk mengetahui apakah solusi yang dihasilkan telah sesuai dengan kebutuhan pengguna atau tidak.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana merancang desain *UI/UX* aplikasi pemesanan provider internet pada PT Tokowifi Teknologi Indonesia menggunakan metode *Design Thinking*?”

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka batasan masalah pada perancangan *UI/UX* aplikasi pemesanan provider pada PT Tokowifi Teknologi Indonesia adalah :

1. *Prototype* yang di rancang menggunakan tampilan berbasis *mobile*.
2. Perancangan *prototype* aplikasi dibuat untuk konsumen dan admin perusahaan.
3. Pengujian *prototype* menggunakan *system usability scale (SUS)*.

1.4 Tujuan

Berdasarkan pada rumusan masalah yang ada di atas maka tujuan dari penelitian ini adalah menghasilkan rancangan *UI/UX* aplikasi pemesanan provider internet pada PT Tokowifi Teknologi Indonesia menggunakan metode *Design Thinking*.

1.5 Manfaat

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Memberikan rekomendasi *UI/UX* aplikasi pada pihak perusahaan yang telah sesuai dengan kebutuhan pengguna.
2. Memberikan referensi kepada pihak perusahaan dalam melakukan implementasi teknologi

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 *User Interface dan User Experience*

UI atau *User Interface* merupakan kegiatan yang dilakukan pengguna dengan sistem melalui sebuah perintah (Sihaloho, 2023). *User Interface* juga digunakan untuk menampilkan bagian antar muka sebuah sistem, dengan harapan agar sistem mudah digunakan, efisien, dan dapat membuat pengguna merasa senang selama berinteraksi dengan sistem tersebut (Patria, 2023).

User Experience merupakan desain produk yang menggunakan pendekatan pengguna untuk menciptakan produk yang memiliki nilai yang sesuai dengan kebutuhan dari pengguna untuk memberikan pengalaman yang menyenangkan (Santi, 2024).

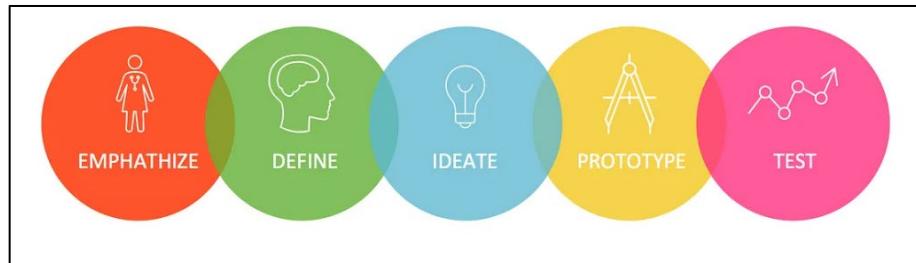
Berdasarkan pemaparan diatas, *User Interface* dan *User Experience* merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan dalam pengembangan aplikasi, user interface sendiri berfokus pada keindahan tampilan aplikasi dengan harapan dapat menciptakan loyalitas pengunjung untuk menggunakan aplikasi, sedangkan *user experience* berfokus pada kepuasan dan kemudahan pengunjung dalam menggunakan sebuah aplikasi.

2.2 *User Persona*

User persona merupakan salah satu cara atau teknik *Human Computer Interaction (HCI)* untuk mengumpulkan data dan informasi untuk mengetahui karakteristik, kebutuhan, dan tujuan pengguna (Febrianto & Andhika, 2021). Pembuatan *user persona* merupakan hal yang sangat penting untuk memahami pengguna. Pada proses pembuatan *user persona* terdapat beberapa pertanyaan yang digunakan untuk mengetahui identitas, motivasi, pengetahuan yang dimiliki, keinginan pengguna dalam suatu produk, dan seberapa tinggi kebutuhan pengguna terhadap produk. Informasi yang telah diperoleh diolah dan menghasilkan sebuah profile pengguna

2.3 Metode *Design Thinking*

Design thinking adalah pendekatan dalam memecahkan masalah yang mengedepankan pemahaman mendalam terhadap prespektif pengguna untuk menghasilkan solusi yang inovatif. Dalam proses *design thinking* menempatkan pengguna sebagai pusat dari setiap tahap pengembangan.



Gambar 2.1 Tahapan *Design Thinking*
(Sumber : Mahfunda, 2019)

Metode Design Thinking memiliki 5 tahapan yaitu Empathize, Define, Ideate, Prototype, Test.

1. *Empathize*

Berfokus untuk memahami kebutuhan pengguna dengan cara melakukan pendekatan dan wawancara pengguna untuk mendapatkan informasi tentang permasalahan yang dihadapi, karakteristik, kebutuhan, tujuan, dan keinginan pengguna.

2. *Define*

Dilakukan setelah mendapatkan informasi pada tahap *empathize*, informasi yang diperoleh akan dianalisis dan diidentifikasi untuk mengetahui permasalahan pengguna,

3. *Ideate* (Pengembangan Ide)

Tahap yang dilakukan untuk mengumpulkan ide sebanyak banyaknya untuk mencari solusi yang inovatif dan kreatif untuk permasalahan yang telah didefinisikan dari tahap sebelumnya.

4. *Prototype*

Prototype merupakan tahap yang dilakukan untuk merancang produk solusi dari permasalahan yang telah didapatkan pada fase sebelumnya. Pada fase ini menghasilkan sebuah sketsa dan diaplikasikan dalam bentuk visual.

5. *Test*

Adalah tahap pengujian dari solusi yang telah dibuat dengan tujuan untuk mengetahui kelayakan suatu produk, dan apakah produk yang telah dihasilkan sesuai dengan kebutuhan atau keinginan pengguna sebelum produk tersebut diimplementasikan dalam bentuk aplikasi.

2.4 *Wireframe*

Wireframe merupakan garis besar visual yang digunakan sebelum pembuatan website atau aplikasi yang berfokus untuk menghidupkan arsitektur informasi dengan menerjemahkannya ke dalam media visual (Stimac, 2023). *Wireframe* terbagi menjadi dua *wireframe Low-Fi* yang berfokus pada pembentukan visual sederhana berupa gambar berupa sketsa kasar yang berfokus pada struktur, tata letak dan alur pengguna dan *wireframe High-Fi* merupakan penyempurnaan yang lebih detail dan realistik dari pembentukan visual yang dihasilkan oleh *wireframe Low-Fi*.

2.5 *System Usability Scale (SUS)*

System usability scale (SUS) adalah metode yang digunakan untuk mengukur sejauh mana suatu *system*, produk, atau layamam dapat digunakan dengan mudah dan efektif oleh penggunanya. *SUS* berfokus pada persepsi subjektif pengguna dalam kemudahan penggunaan dan kenyamanan dari suatu *system*. Terdapat 10 pertanyaan yang disusun secara sederhana dan hasil dari metode ini berupa skor yang mudah dipahami.

Tabel 2.1 Pertanyaan *System Usability Scale (SUS)*

No	Pertanyaan
1.	Saya berfikir akan menggunakan sistem ini lagi.
2.	Saya merasa sistem ini rumit untuk digunakan.
3.	Saya merasa sistem ini mudah digunakan.
4.	Saya membutuhkan bantuan dari orang lain atau teknisi dalam menggunakan sistem ini.
5.	Saya merasa fitur-fitur sistem ini berjalan dengan semestinya.
6.	Saya merasa ada banyak yang tidak konsisten.
7.	Saya merasa orang lain akan memahami cara menggunakan sistem ini dengan cepat.
8.	Saya merasa sistem ini membingungkan.
9.	Saya merasa tidak ada hambatan dalam menggunakan sistem ini.

No	Pertanyaan
10.	Saya perlu membiasakan diri terlebih dahulu sebelum menggunakan sistem ini.

Dalam melakukan perhitungan metode ini menggunakan skala *Linkert* 1-5, dengan keterangan sangat tidak setuju (STS), tidak setuju (TS), ragu-ragu (RG), setuju (S), dan sangat setuju (SS) . Peraturan dalam perhitungan skor SUS adalah :

1. Pertanyaan SUS bernomor ganjil, hasil skor yang di dapatkan dari responden akan dikurang (Satu).
2. Pertanyaan SUS bernomor genap, skor akhir didapatkan dari nilai 5 (Lima) dikurangi skor dari hasil pertanyaan yang di dapatkan dari responden.
3. Setelah itu jumlahkan skor yang telah dihitung dari pertanyaan 1-10 setiap respondennya, hasil penjumlahannya kemudian dikalikan 2,5.

Setelah melakukan aturan dari perhitungan yang ada diatas jumlahkan hasil semua skor yang di dapatkan dari responden. Kemudian, hasil dari penjumlahan tersebut bagi dengan jumlah responden yang didapatkan. Hasil akhir dari skor tersebut merupakan hasil yang dapat menggambarkan produk solusi yang telah dibuat. Skor akhir yang telah diperoleh kemudian sesuaikan dengan penilaian SUS.

Tabel 2.2 Skor System Usability Scale (SUS)

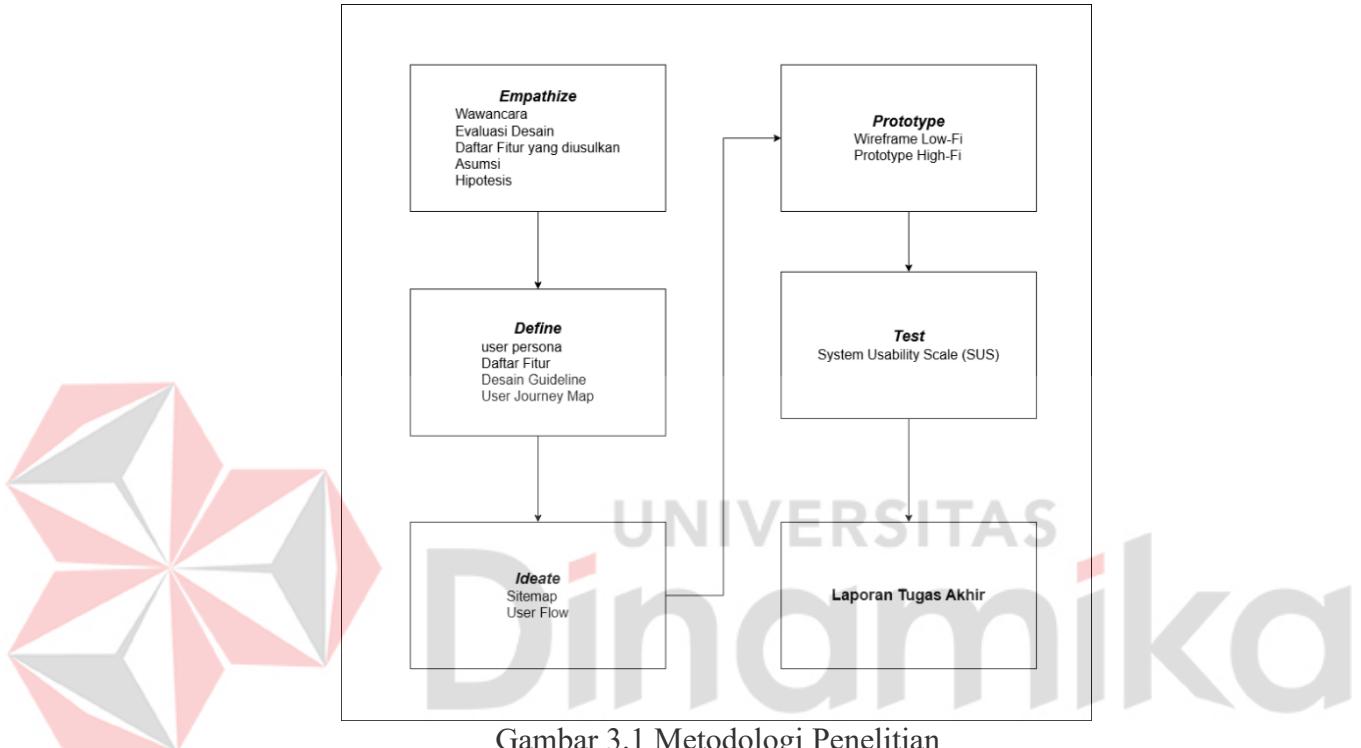
Hasil Skor SUS	Grade Scale	Kategori
>81	A	Excellent
68 – 81	B	Good
68	C	Ok / Fair
51 – 67	D	Poor
< 51	F	Worst

Penggunaan metode ini dapat dikatakan lebih mudah dan tepat dikarenakan *output* yang dihasilkan oleh SUS berupa skor angka yang mudah dipahami dengan antara range 0-100.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

Tahapan yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan metode Design thinking yang dapat dilihat pada Gambar 3.1.



3.1 Studi Literatur

Studi literatur merupakan proses sistematis dalam mengumpulkan, menganalisis, dan menggabungkan informasi yang didapatkan dari berbagai sumber yang relevan terhadap topik penelitian. Proses ini bertujuan untuk memahami perkembangan konsep dan teori, sehingga dapat dijadikan landasan dalam suatu penelitian. Dalam penelitian ini peneliti mempelajari tentang *user interface* dan *user experience*, metode *design thinking*, *user persona*, *wireframe*, dan *system usability scale (SUS)*.

3.2 Empathize

Empathize merupakan tahap awal pada metode *design thinking* yang berfokus untuk memahami kebutuhan pengguna dan permasalahan yang dihadapi baik dari pihak perusahaan maupun konsumen.

3.2.1 Wawancara

Wawancara dilakukan dengan pihak perusahaan, dan pengguna. Hasil dari wawancara tersebut berupa informasi yang apa yang dirasakan oleh pengguna saat mencari sebuah produk, harapan, dan karakteristik/perilaku pengguna tersebut. Pada wawancara ini peneliti menggunakan *tools google meet, google form, dan whatsapp*.

Tabel 3.1 Pertanyaan Wawancara Pihak Perusahaan

No	Pertanyaan
1.	Nama
2.	Jabatan pada perusahaan
3.	Apa itu PT Tokowifi Teknologi Indonesia ?
4.	Apa Tujuan Bisnis Perusahaan ini ?
5.	Apakah perusahaan sudah mencapai target yang di harapkan ?
6.	Apa permasalahan yang di hadapi saat ini ?
7.	Apakah perusahaan saat ini sudah menyediakan informasi/transaksi sesuai dengan proses bisnis ?
8.	Bagaimana proses bisnis perusahaan anda ?
9.	Jika anda ingin mengimplementasikan proses bisnis anda menuju digitalisasi/aplikasi, aplikasi seperti apa yang anda inginkan ?
10.	Fitur seperti apa yang anda inginkan untuk menunjang proses bisnis anda ?

Tabel 3.2 Pertanyaan Wawancara Pengguna

No	Pertanyaan
1.	Nama
2.	Usia
3.	Jenis Kelamin
4.	Alamat (Sebutkan Daerah / Kota)
5.	Pendidikan Terakhir
6.	Pekerjaan
7.	Ceritakan sedikit tentang latar belakang anda (Contoh : saya adalah seorang pelajar di... / saya bekerja di... sebagai...)
8.	Apakah anda pernah membeli langganan provider WiFi ?
9.	Informasi apa yang paling penting saat anda akan berlangganan/memasang WiFi?
10.	Saat akan berlangganan/memasang WiFi masalah apa yang sering anda hadapi ?
11.	Apa perangkat paling utama yang biasanya digunakan dalam mengakses

- internet ?
12. Menurut anda seberapa penting penggunaan internet terutama WiFi dalam kehidupan sehari-hari ?
 13. Aplikasi pembelian apa yang sering anda gunakan saat ini ?
 14. Apa kegiatan yang anda lakukan saat menggunakan jaringan WiFi ?
 15. Menurut anda, bagaimana dengan desain website perusahaan saat ini ?

No	Pertanyaan
16.	Menurut anda apakah website ini dapat membantu anda dalam melakukan pembelian/langganan ?
17.	Apakah anda dapat menemukan informasi/transaksi yang sedang dibutuhkan dengan mudah ?
18.	Apakah anda merasa nyaman dengan warna yang digunakan saat ini ?, jika tidak apa warna rekomendasi anda?
19.	Dibagian mana anda mengalami kesusahan dalam mencari informasi ?
20.	Menurut anda, apakah perlu dilakukan perubahan alur sistem pada website perusahaan saat ini?
21.	Menurut anda, apakah perlu penambahan fitur/ menu pada website perusahaan? Jika iya, fitur apa yang ingin ditambahkan?
22.	Apa harapa kedepan untuk aplikasi perusahaan ?

3.2.2 Evaluasi desain

Evaluasi desain merupakan proses yang digunakan untuk menilai sejauh mana suatu produk atau desain memenuhi tujuan, kebutuhan pengguna dan standar yang telah ditetapkan. Pada penelitian ini evaluasi desain dilakukan pada website perusahaan yang hasilnya dapat digunakan sebagai acuan peneliti dalam merancang produk solusi. Evaluasi ini menggunakan metode *system usability scale (SUS)* dengan bantuan *platform google form* untuk melakukan penyebaran kuisionernya

3.2.3 Daftar Fitur Yang Diusulkan

Daftar fitur yang di usulkan merupakan fitur usulan yang didapatkan dari hasil wawancara dan hasil masukkan dari evaluasi desain yang dilakukan.

3.2.4 Asumsi

Asumsi merupakan dugaan atau anggapan yang di dapatkan dari wawancara yang telah dilakukan peneliti terhadap pihak perusahaan, konsumen, dan calon konsumen.

3.2.5 Hipotesis

Hipotesis merupakan pernyataan prediktif yang disusun berdasarkan analisis awal terhadap suatu permasalahan, bertujuan untuk uji kebenarannya melalui

penelitian. Berfungsi sebagai landasan dalam mengarahkan proses penelitian dan hipotesis yang harus bersifat logis. Define

Define merupakan tahapan yang dilakukan untuk mengidentifikasi dan menganalisis permasalahan yang telah di dapatkan pada tahap *empathize*.

3.2.6 User persona

User persona dirancang melalui data yang didapatkan pada saat melakukan wawancara. User persona digunakan untuk mengidentifikasi serta menganalisa kebutuhan pengguna supaya tepat sasaran (Kusuma et al., 2020). Terdapat dua user persona yang dihasilkan yaitu pihak perusahaan serta konsumen.

3.2.7 Daftar Fitur

Pembuatan daftar fitur ini dibangun berdasarkan *user persona* yang di dapatkan melalui wawancara yang telah dilakukan. Fitur yang di buat merupakan fitur yang diterapkan berdasarkan permasalahan yang dihadapi pengguna dan keinginan pengguna untuk produk kedepannya.

3.2.8 Design Guideline

Design guideline merupakan panduan yang digunakan untuk mengatur ketentuan desain seperti *color palette*, *typography*, *buttons*, *icons* dan lain-lain. Panduan ini digunakan sebagai acuan dalam pembuatan desain yang akan dibuat supaya konsisten dalam pengerjaannya.

3.2.9 User Journey Map

Merupakan sebuah gambaran setiap langkah yang diambil oleh pengguna tentang bagaimana cara pengguna berinteraksi dengan produk atau sistem interaktif sehingga dapat membantu peneliti untuk merancang pengalaman pengguna supaya lebih memuaskan (Octavia & Yogasar, 2020).

3.3 Ideate

Ideate merupakan kegiatan yang dilakukan untuk menghasilkan ide sebanyak-banyaknya yang dijadikan fokus untuk menjawab permasalahan.

3.3.1 Sitemaps

Digunakan sebagai panduan atau road map dalam merancang antarmuka aplikasi, sehingga dapat mempermudah peneliti dalam alur navigasi, struktur informasi, dan hierarki yang tepat

3.3.2 User Flow

Representasi aktivitas pengguna dalam menunjukkan bagaimana pengguna bergerak atau berinteraksi untuk mencapai tujuan tertentu dalam bentuk diagram.

3.4 Prototype

Prototype merupakan rancangan awal dari suatu desain yang dibuat sama persis seperti desain aslinya untuk menguji dan mengevaluasi desain sebelum digunakan ke konsumen. Pada tahap ini *prototype* dibuat menggunakan *tools Figma*.

3.5 Test

Test adalah tahapan terakhir dari metode *design thinking*. Pada tahap ini peneliti menggunakan *system usability scale (SUS)* untuk melakukan perhitungan *usability*/kegunaan produk. Metode ini dilakukan dengan cara mengumpulkan data menggunakan penyebaran kuisioner, responden memilih jawaban dari 5 skala Sangat tidak setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Ragu–Ragu (RG), Setuju (S), Sangat Setuju (SS) yang dirasa cukup mewakili perasaan pengguna pada saat menggunakan produk tersebut.

3.6 Laporan Tugas Akhir

Merupakan tahap terakhir dalam proses pembuatan penelitian ini, setelah melakukan pengujian/*Test* menggunakan *System Usability Scale (SUS)* dan mendapatkan hasil, peneliti akan membuat laporan tertulis dari awal penelitian dibuat hingga hasil akhir setelah pengujian.

BAB IV

HASIL PEMBAHASAN

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya, penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *Design Thinking*, dalam tahapan *test*/pengujinya menggunakan *system usability scale (SUS)* dan hasil dari penelitian ini berupa *prototype* aplikasi pemesanan provider.

4.1 Empathize

4.1.1 Wawancara

Wawancara dilakukan kepada pihak perusahaan melalui *platform google meet* dan *whatsapp* yang menghasilkan informasi terkait perusahaan. Tujuan bisnis perusahaan dapat dilihat pada Tabel 4.1.

Tabel 4.1 Tujuan Bisnis Perusahaan

Tujuan Bisnis Perusahaan
1. Memberikan kemudahan konsumen dalam mencari informasi WiFi yang tersedia di area yang diinginkan
2. Bekerjasama dan mengintegrasikan lebih dari 80% provider WiFi yang ada di Indonesia dalam satu <i>platform</i> untuk mempermudah konsumen
3. Meningkatkan penjualan provider WiFi dan loyalitas konsumen
4. Memberikan pilihan provider yang bervariatif tanpa perlu mengecek <i>coverage area</i> satu persatu.
5. Memberikan pelayanan yang berkualitas, baik, dan berkesan

Wawancara yang dilakukan dengan pengguna (konsumen dan calon konsumen) menggunakan *google form* mendapatkan 30 responden. Wawancara ini berisi beberapa informasi pengguna, permasalahan, dan pendapat tentang website perusahaan. Permasalahan yang dihadapi oleh pihak perusahaan dan pengguna (konsumen dan calon konsumen) dapat dilihat pada Tabel 4.2.

Tabel 4.2 Hasil Wawancara Permasalahan

No	Narasumber	Permasalahan
1.	Pihak Perusahaan	<ol style="list-style-type: none"> Fitur pengecekan <i>coverage area</i> masih dilakukan dengan cara mengecek satu persatu kepada provider yang bekerjasama dan masih menggunakan aplikasi <i>whatsapp</i>. Informasi hasil <i>coverage area</i> dibagikan ke konsumen menggunakan pesan <i>whatsapp</i> Respon pihak provider yang cukup lama mempengaruhi keterlambatan informasi yang didapatkan konsumen untuk mengetahui provider yang tersedia di area yang diinginkan Penggunaan dua <i>platform</i> sangat tidak efektif yang sering menimbulkan <i>missed</i> informasi dan <i>human error</i> Data konsumen tidak tersimpan dengan baik sehingga kesulitan dalam menjalin hubungan dan melakukan promosi
2.	Pengguna	<ol style="list-style-type: none"> Desain tidak menarik, tidak konsisten, peletakan menu kurang terorganisir, dan agak membingungkan Tidak ada menu <i>login</i> dan <i>register</i> Tidak ada fitur untuk <i>chatting/customer service</i> jika terjadi kendala atau untuk melaporkan gangguan pada jaringan provider Informasi hasil cek <i>coverage area</i> yang menggunakan website memiliki kekurangan karena tidak efektif dan menggunakan dua <i>platform</i> yang berbeda Tidak ada <i>history</i> pemesanan Tidak ada informasi tentang provider yang sedang promo

4.1.2 Evaluasi Desain

Evaluasi desain pada website perusahaan dilakukan menggunakan metode *system usability scale (SUS)*, evaluasi ini dilakukan untuk mengetahui Tingkat *usability* suatu produk. Untuk menggunakan metode SUS peneliti melakukan penyebaran kuisioner yang memiliki 10 pertanyaan berdasarkan metode SUS, penyebaran kuisioner ini mendapatkan respon sebanyak 30 responden. Hasil dari skor yang di dapatkan dari responden dapat dilihat pada Tabel 4.3.

Tabel 4.3 Hasil Skor Asli kuisioner SUS

R	Skor Asli									
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10
R1	3	4	4	3	4	5	3	4	3	4
R2	4	4	4	5	4	4	4	3	4	2
R3	3	4	2	4	4	5	3	3	3	5
R4	4	4	2	3	4	5	3	4	3	4
R5	4	2	4	2	5	3	3	2	4	4
R6	3	1	4	1	1	5	2	4	2	5
R7	5	4	4	3	3	2	3	4	2	4
R8	4	3	2	4	1	5	3	3	2	4
R9	4	3	3	2	3	5	2	3	2	4
R10	3	4	2	5	4	3	3	4	3	3
R11	4	5	3	3	2	4	3	4	2	4
R12	5	3	4	3	3	3	3	3	2	3
R13	5	3	2	3	5	5	3	4	3	4
R14	3	2	4	3	5	5	3	2	4	3
R15	5	2	5	2	5	4	2	1	5	2
R16	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R17	4	3	3	3	2	2	3	1	4	2
R18	5	2	4	2	5	1	4	2	5	2
R19	5	3	3	1	3	4	2	3	1	2
R20	5	2	3	3	4	3	2	3	2	1
R21	5	2	4	2	5	3	2	3	4	3
R22	5	2	4	3	4	4	4	3	3	2
R23	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R24	4	2	4	3	4	4	3	3	4	1
R25	5	3	4	3	1	2	4	2	4	3
R26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R27	4	2	3	3	2	3	3	4	2	4
R28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R29	4	2	3	3	4	4	2	2	2	4
R30	5	3	3	3	4	5	1	1	2	3

Tabel diatas merupakan hasil kuisioner dari pertanyaan SUS yang telah disebarluaskan, Huruf R menunjukkan responden dan huruf Q menunjukkan pertanyaan. Setelah mendapatkan hasil kuisioner, langkah yang dilakukan adalah melakukan perhitungan skor sesuai dengan pedoman SUS dan menghitung rata-rata SUS. Hasilnya dapat dilihat pada Tabel 4.4.

Tabel 4.4 Hasil Rata-rata Perhitungan SUS

R	Skor Hasil Hitung										Jumlah	Nilai Jumlah x 2,5
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10		
R1	2	1	3	2	3	0	2	1	2	1	17	43
R2	3	1	3	0	3	1	3	2	3	3	22	55
R3	2	1	1	1	3	0	2	2	2	0	14	35
R4	3	1	1	2	3	0	2	1	2	1	16	40
R5	3	3	3	3	4	2	2	3	3	1	27	68
R6	2	4	3	4	0	0	1	1	1	0	16	40
R7	4	1	3	2	2	3	2	1	1	1	20	50
R8	3	2	1	1	0	0	2	2	1	1	13	33
R9	3	2	2	3	2	0	1	2	1	1	17	43
R10	2	1	1	0	3	2	2	1	2	2	16	40
R11	3	0	2	2	1	1	2	1	1	1	14	35
R12	4	2	3	2	2	2	2	2	1	2	22	55
R13	4	2	1	2	4	0	2	1	2	1	19	48
R14	2	3	3	2	4	0	2	3	3	2	24	60
R15	4	3	4	3	4	1	1	4	4	3	31	78
R16	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	22	55
R17	3	2	2	2	1	3	2	4	3	3	25	63
R18	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	34	85
R19	4	2	2	4	2	1	1	2	0	3	21	53
R20	4	3	2	2	3	2	1	2	1	4	24	60
R21	4	3	3	3	4	2	1	2	3	2	27	68
R22	4	3	3	2	3	1	3	2	2	3	26	65
R23	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	22	55
R24	3	3	3	2	3	1	2	2	3	4	26	65
R25	4	2	3	2	0	3	3	3	3	2	25	63
R26	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	50
R27	3	3	2	2	1	2	2	1	1	1	18	45
R28	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	20	50
R29	3	3	2	2	3	1	1	3	1	1	20	50
R30	4	2	2	2	3	0	0	4	1	2	20	50
Skor Rata-rata (Hasil Akhir)												53

Berdasarkan tabel diatas hasil dari perhitungan rata-rata SUS adalah 53 dengan *grade scale* D dan masuk dalam kategori *Poor*. Hasil dari pedoman SUS yang kurang dari rata-rata 68 yang berarti butuh perbaikan.

4.1.3 Daftar Fitur Yang Diusulkan

Daftar fitur yang diusulkan merupakan dibuat berdasarkan hasil permasalahan yang didapatkan dari wawancara kepada pihak perusahaan dan pengguna.

Tabel 4.5 Daftar Fitur yang diusulkan

No	Permasalahan	Fitur yang diusulkan
1.	Fitur pengecekan coverage area masih dilakukan dengan cara mengecek satu persatu kepada provider yang bekerjasama dan masih menggunakan aplikasi <i>whatsapp</i> .	Halaman Kelola <i>Coverage Area</i>
2.	Informasi hasil <i>coverage area</i> dibagikan ke konsumen menggunakan pesan <i>whatsapp</i>	Halaman Hasil <i>Coverage Area</i>
3.	Respon pihak provider yang cukup lama mempengaruhi keterlambatan informasi yang didapatkan konsumen untuk mengetahui provider yang tersedia di area yang diinginkan	
4.	Penggunaan dua <i>platform</i> sangat tidak efektif yang sering menimbulkan <i>missed</i> informasi dan <i>human error</i>	
5.	Data konsumen tidak tersimpan dengan baik sehingga kesulitan dalam menjalin hubungan dan melakukan promosi	<i>Login, Register, informasi pesanan dan history.</i>
6.	Desain tidak menarik, tidak konsisten, peletakan menu kurang terorganisir, dan agak membingungkan	Melakukan perancangan <i>UI/UX</i> dengan menggunakan metode <i>design thinking</i>
7.	Tidak ada menu <i>login</i> dan <i>register</i> Tidak ada fitur untuk <i>chatting/customer service</i> jika terjadi kendala atau untuk melaporkan gangguan pada jaringan provider	<i>Login dan Register</i> Fitur Chatting dan pusat bantuan
9.	Informasi hasil cek <i>coverage area</i> yang menggunakan website memiliki kekurangan karena tidak efektif dan menggunakan dua <i>platform</i> yang berbeda	Halaman hasil cek <i>coverage area</i>
10.	Tidak ada <i>history</i> pemesanan	Halaman riwayat pesanan
11.	Tidak ada informasi tentang provider yang sedang promo	Halaman yang berisi informasi promo

4.1.4 Asumsi

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan kepada pihak perusahaan dan pengguna, penulis membuat daftar asumsi yang dapat dilihat pada Tabel 4.6.

Tabel 4.6 Daftar Asumsi

No	Asumsi
1.	Pihak perusahaan ingin memperbaiki dan mengembangkan aplikasi pemesanan perusahaan
2.	<i>UI/UX</i> aplikasi pemesanan dapat ditingkatkan kembali agar sesuai dengan kebutuhan <i>user</i>
3.	Pengembangan aplikasi diubah dari bentuk <i>website</i> ke <i>mobile</i> berdasarkan hasil wawancara.
4.	<i>User</i> ingin aplikasi yang mudah dipahami dan tampilan menarik
5.	<i>User</i> memiliki pengetahuan untuk melakukan pemesanan melalui aplikasi <i>e-commerce</i>

4.1.5 Hipotesis

Asumsi diubah menjadi hipotesis “Dengan melakukan penerapan *UI/UX* yang baik pada aplikasi pemesanan perusahaan akan memudahkan *user* dalam menggunakan aplikasi”

4.2 Define

4.2.1 User Persona

Berdasarkan responden yang telah kuisoner, didapatkan kriteria pengguna aplikasi dengan rentang usia 17-38 tahun. Responden yang mewaliki dari pihak konsumen adalah Febri yang berusia 31 tahun yang berprofesi sebagai pelatih renang. Detail user persona Febri dapat dilihat pada Tabel 4.7.

Tabel 4.7 User Persona Konsumen

User Persona Konsumen	
Identitas	Tujuan
Nama : Sri Indah Febrianti	Ingin mengetahui informasi <i>provider WiFi</i> apa saja yang ada di area tempat tinggalnya.
Umur : 31	
Alamat : Pasuruan	
Kebutuhan	
Alur sistem aplikasi yang mudah dipahami dan memiliki tampilan aplikasi yang menarik	
Keresahan	Keinginan
Sulitnya menemukan informasi dan cara pemesanan	Tampilan aplikasi yang baik, seperti tataletak, dan gambar yang menarik
Perilaku Utama	
Febri merupakan seorang pelatih renang yang sudah pernah mengetahui proses pemasangan WiFi, menganggap bahwa internet merupakan hal sangat penting bagi kehidupan sehari hari, dan selalu melakukan pembelian online melalui aplikasi <i>shopee</i>	

User persona yang mewakili pihak perusahaan adalah Rokino merupakan owner dari perusahaan ini. *User persona* Rokino dapat dilihat pada Tabel 4.8.

Tabel 4.8 User Persona Pihak Perusahaan

User Persona Pihak Perusahaan	
Identitas	Tujuan
Nama : Rokino Purba	Ingin mengetahui kebutuhan pengguna dan respon pengguna dalam teknologi yang saat ini sedang dikembangkan
Umur : 29	
Alamat : Sidoarjo	
Kebutuhan	
Aplikasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna dan mempermudah proses pemesanan dalam perusahaan	
Keresahan	Keinginan
Warna Website monoton kurang variasi dan peletakan menu kurang terorganisir	Adanya aplikasi yang simple, praktis dan komunikatif
Perilaku Utama	
Merupakan seorang professional yang saat ini bekerja di bidang internet dan media sosial, saya merupakan lulusan dari Universitas Brawijaya Malang	

4.2.2 Daftar Fitur

Daftar fitur dibuat berdasarkan kebutuhan pengguna yang telah diidentifikasi dari hasil wawancara yang telah dilakukan. Daftar fitur dibuat menjadi dua yaitu *Front-end* yang ditujukan kepada konsumen dan *Back-end* yang ditujukan untuk pihak perusahaan. Daftar fitur dapat dilihat pada Tabel 4.9.

Tabel 4.9 Daftar Fitur Aplikasi

No	Fitur	Fungsi
Front-End (Konsumen)		
1.	<i>Login dan Register</i>	Halaman <i>login</i> dan <i>register</i> merupakan halaman awal saat membuka aplikasi.
2.	Beranda	Halaman beranda merupakan halaman yang muncul setelah melakukan <i>login</i> aplikasi, beranda beranda berisi informasi promosi, fitur cek provider, dan fitur cek <i>coverage area</i> .
4.	<i>Coverage area</i> dan melakukan pemesanan	Langkah pertama yang dilakukan sebelum melakukan pesanan yaitu melakukan cek <i>coverage area</i> setelah itu menerima hasil provider yang tersedia di area yang telah diisi, memilih paket dan harga, memilih metode pembayaran dan membayar.
5.	<i>History Pesanan</i>	Halaman ini berisi informasi <i>history</i> pesanan.
6.	<i>Chat</i>	Halaman ini digunakan oleh konsumen untuk melakukan <i>chatting</i> terkait keluhan atau pertanyaan.

No	Fitur	Fungsi
Back-end (Admin)		
1.	<i>Login</i>	Halaman login ini merupakan tampilan pertama pada saat membuka aplikasi.
2.	Beranda	Halaman ini muncul setelah halaman admin melakukan <i>login</i> dalam beranda ini berisi informasi pesanan konsumen yang harus di proses, fitur kelola produk, kelola <i>coverage area</i> , dan kelola provider.
3.	Kelola Produk	Halaman kelola produk berisi produk <i>WiFi</i> . Admin dapat melihat, menambah provider, edit produk, dan melakukan penghapusan.
4.	Kelola <i>Coverage Area</i>	Halaman Kelola <i>coverage area</i> berisi nama area berupa daerah yang <i>din<input type="text"/></i> untuk mempercepat proses pengecekan, disini admin dapat melihat, menambah, mengedit, dan menghapus inputan tersebut.
5.	Kelola Promosi	Halaman Kelola promosi ini berisi informasi promosi dalam bentuk gambar yanh akan di munculkan pada beranda <i>front-end</i> . Admin dapat melihat, menambah produk, edit produk, dan melakukan penghapusan.
6.	Pesanan	Pada halaman ini admin dapat melihat pesanan masuk dan admin melakukan pemrosesan pesanan serta <i>history</i> pesanan.
7.	Chat	Halaman ini digunakan untuk melakukan chat dengan konsumen.

4.2.3 Design Guideline

Desain guideline merupakan panduan/pedoman yang digunakan untuk penggerjaan dalam *UI/UX*. Hal ini digunakan untuk memastikan keseragaman dalam pembuatan suatu desain.

1. Skema Warna

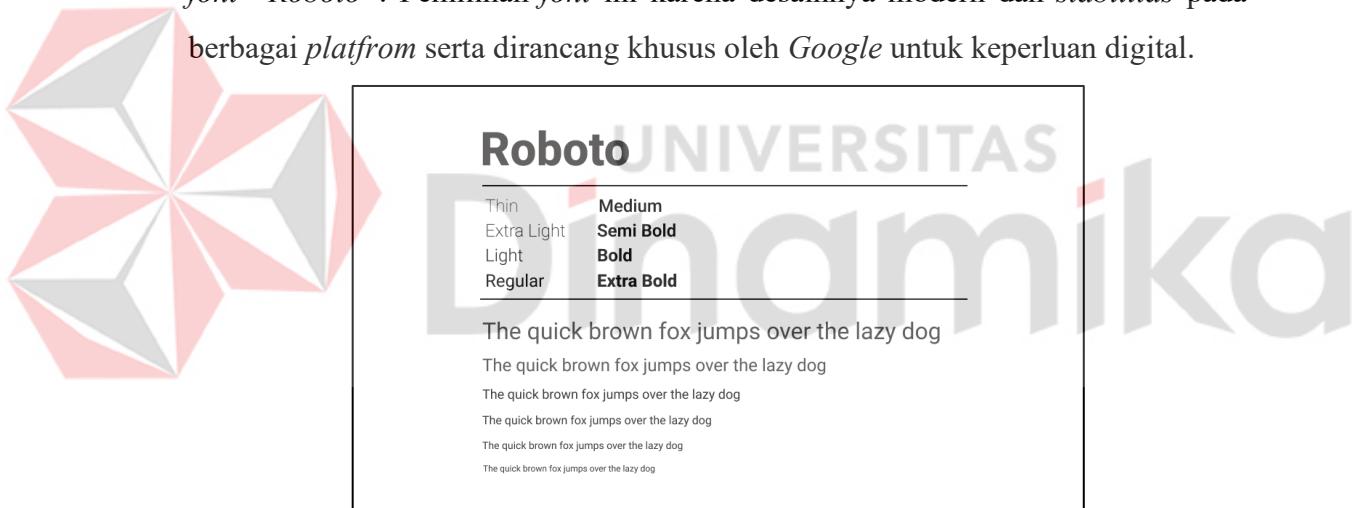
Skema warna yang digunakan pada pembuatan *UI/UX* aplikasi pemesanan menggunakan warna hijau. Warna hijau dipilih berdasarkan logo perusahaan, selain itu warna hijau dapat menciptakan rasa tenang, harmoni, menciptakan rasa pertumbuhan dan menciptakan rasa nyaman.



Gambar 4.1 Skema Warna Aplikasi

2. Tipografi

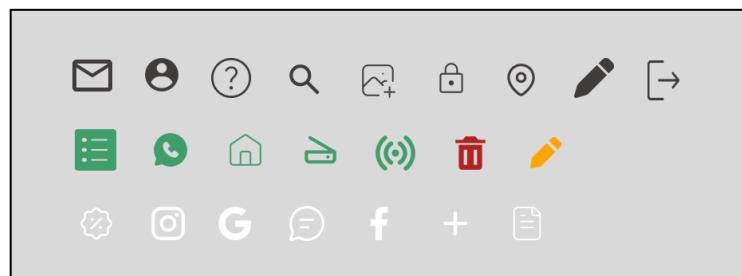
Font yang digunakan dalam pembuatan aplikasi pemesanan ini menggunakan font “*Roboto*”. Pemilihan font ini karena desainnya modern dan *stabilitas* pada berbagai *platform* serta dirancang khusus oleh *Google* untuk keperluan digital.



Gambar 4.2 Tipografi Font Roboto

3. Icon

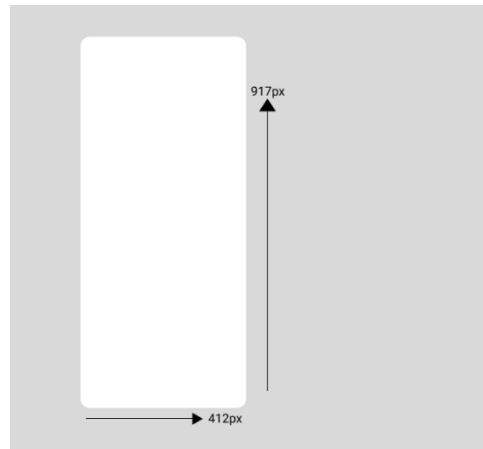
Icon yang digunakan dalam pembuatan *UI/UX* untuk menggambarkan atau mewakili objek, fungsi, dan tindakan tertentu. Selain itu icon juga merupakan elemen penting dalam pembuatan *UI/UX*.



Gambar 4.3 Icon

4. Ukuran

Ukuran yang digunakan dalam pembuatan *UI/UX* aplikasi pemesanan ini menggunakan *android compact* dengan ukuran layer *width 412px* dan *height 917px* menggunakan warna dasar putih dengan kode hex #FFFFFF.



Gambar 4.4 Ukuran Dasar

4.2.4 User Journey Map

User journey map merupakan representasi visual yang menggambarkan perjalanan pengguna saat berinteraksi dengan produk, peta ini digunakan untuk menunjukkan tahapan interaksi, cerminan emosi, dan kebutuhan pengguna. Pembuatan *user journey map* menggunakan *tools figma*.

User Journey Map Konsumen	Menjelajahi		Membeli Produk				
	Beranda	Provider	Cek Coverage Area	Form Pemesanan	Pembayaran	Riwayat Pesanan	Chatting
Happy			拇指	拇指	拇指		拇指
Neutral	◎	◎				◎	◎
Goals Apa Tujuannya ?	Melihat penawaran promosi WiFi	Melihat detail provider	Hasil Provider yang ada diarea saya	Melengkapi inputan form pemesanan	Melakukan Pembayaran	Melihat riwayat pesanan	Mendapatkan jawaban
Action Apa yang dilakukan ?	Melihat semua penawaran WiFi	Melihat detail provider, keterangan, harga dan paket	Mengisi alamat, menyesuaikan titik alamat, dan mengisi detail alamat	Mengisi Form pemesanan	Memilih pembayaran,melihat pem...	Melihat menu riwayat pesanan	Mengirimkan pesan
Expectation Bagaimana Ekspektasinya ?	Mendapatkan Informasi tentang promo WiFi	Mendapatkan Informasi tentang provider	Mendapatkan informasi tentang provider yang tersedia di area yang telah...	Dapat mengisi form pemesanan dengan lancar	Memiliki pilihan pembayaran	Mendapatkan informasi Produk yang pernah dibeli	Mendapatkan jawaban dan bantuan
Touchpoint Layanan yang berinteraksi	Beranda	Provider	Cek Coverage Area	Form Pemesanan	Pembayaran	Riwayat pesanan	Chatting

Gambar 4.5 *User Journey Map* Konsumen

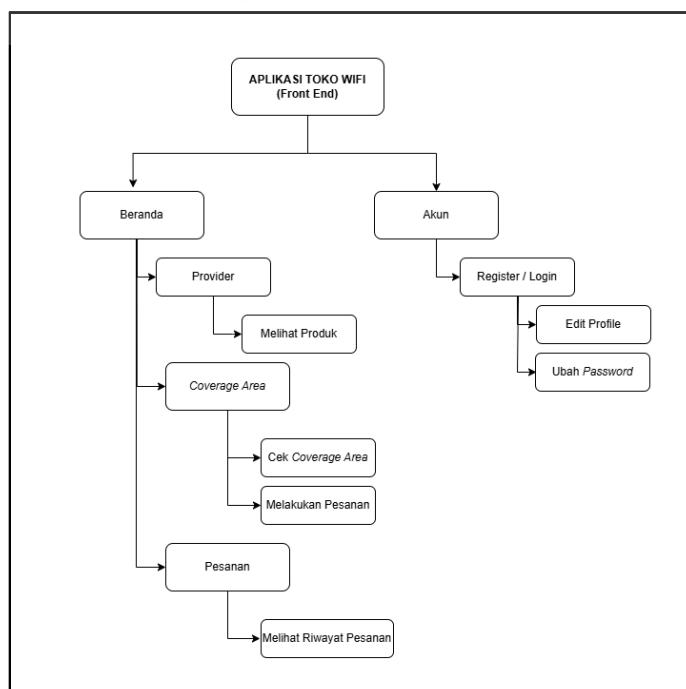
User Journey Map Pihak Perusahaan	Mengelola			
	Beranda	Kelola Provider	Kelola Promosi	Kelola Coverage Area
Happy				
Neutral		 		
Goals Apa Tujuannya ?	Melihat pesanan masuk	Menambahkan, melihat, edit, dan delete provider	Menambahkan, melihat, edit, dan delete Promosi	Menambahkan, melihat, edit, dan delete Coverage Area
Action Apa yang dilakukan ?	Melihat semua pesanan masuk	Melakukan input data foto, nama, deskripsi, harga dan paket provider	Menginputkan data foto, nama, dan deskripsi promosi	Menginputkan data foto, nama, dan deskripsi coverage area
Expectation Bagaimana Ekspektasinya ?	Mendapatkan informasi pemesanan	Dapat menginput, melihat, edit, dan delete provider	Dapat menginput, melihat, edit, dan delete promosi	Dapat menginput, melihat, edit, dan delete coverage area
Touchpoint Layanan yang berinteraksi	Pesanan	Kelola Provider	Kelola Promosi	Kelola Coverage Area

Gambar 4.6 User Journey Map Admin

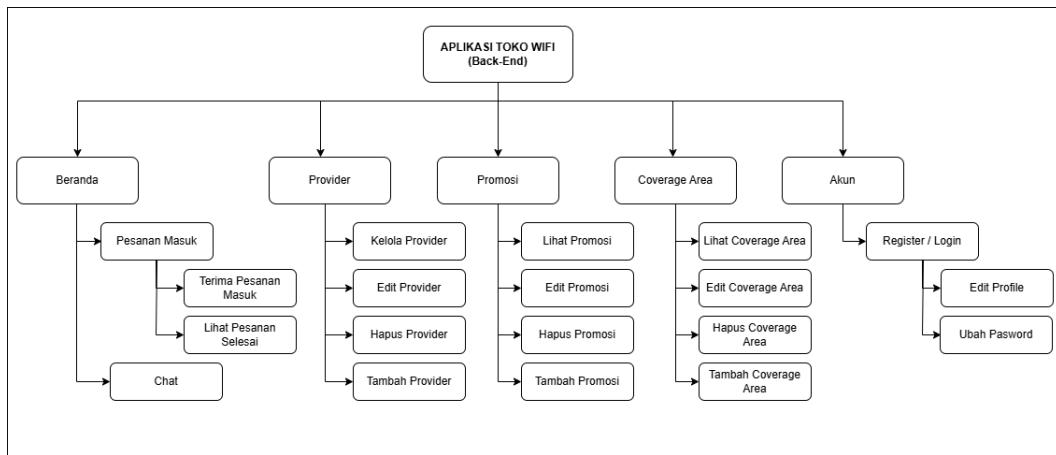
4.3 Ideate

4.3.1 Sitemaps

Sitemaps adalah panduan yang digunakan dalam merancang antar muka aplikasi untuk mempermudah peneliti dalam alur navigasi, pembuatan *sitemaps* menggunakan *draw.io*



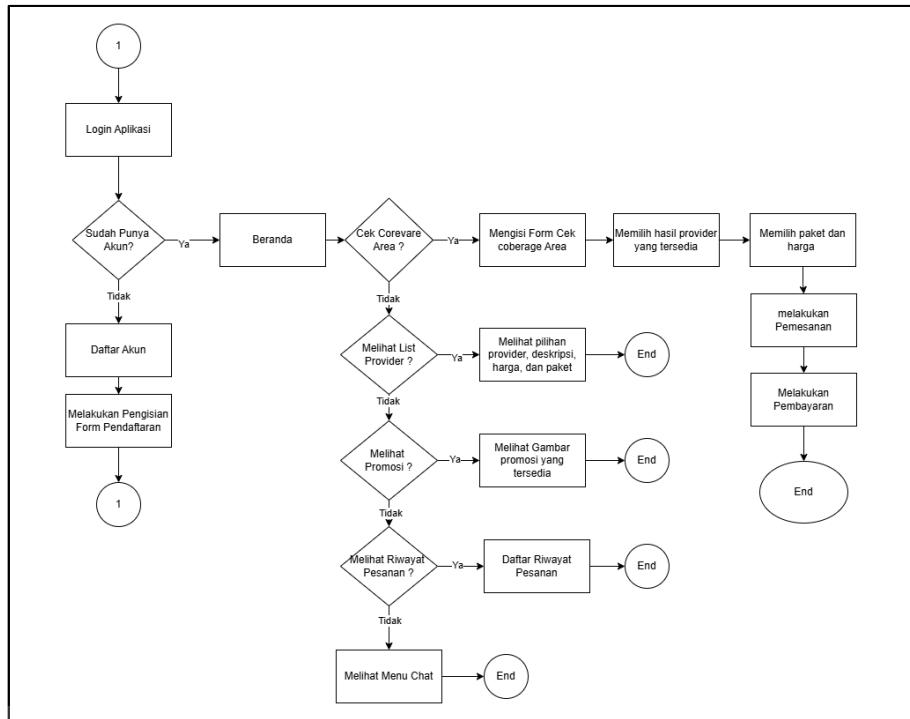
Gambar 4.7 Sitemaps Front-end



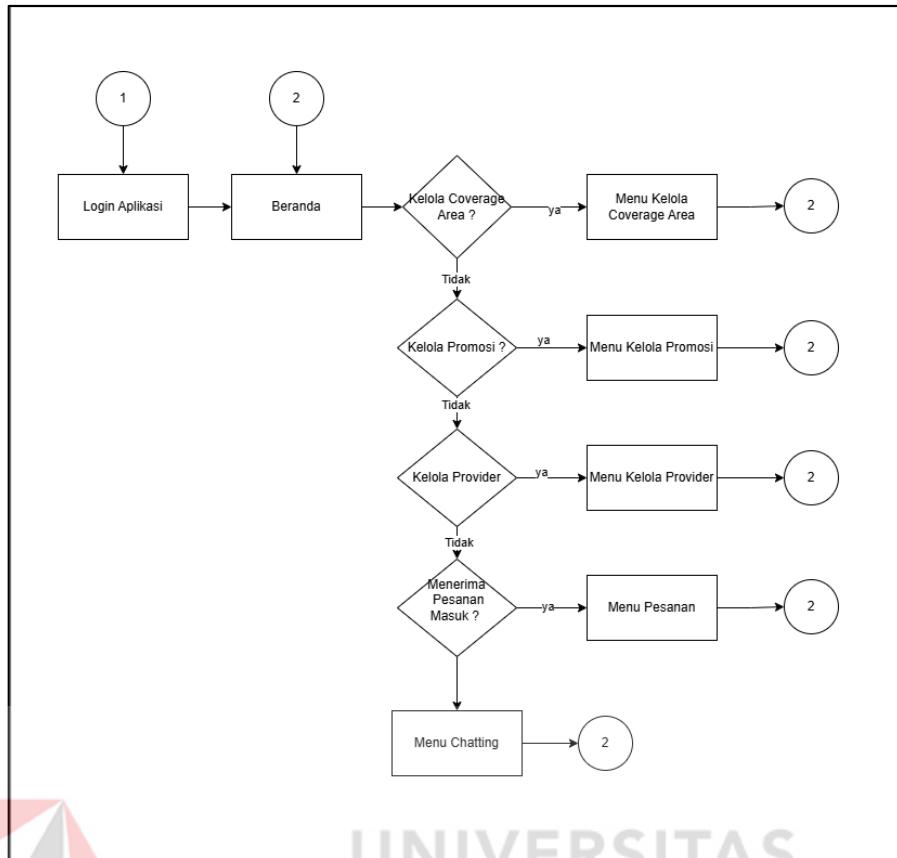
Gambar 4.8 Sitemaps Back-end

4.3.2 User Flow

User flow merupakan representasi aktifitas yang digunakan oleh pengguna dalam berinteraksi pada *system*. Gambar 4.9 merupakan *user flow front-end*, pada awal membuka aplikasi konsumen mengisi melakukan *login* aplikasi dengan mengisi email dan password yang berdasarkan akun yang telah di daftarkan. Jika konsumen belum memiliki akun konsumen dapat masuk dengan menggunakan akun *facebook*, *google* dan *Instagram*, atau konsumen dapat mendaftar akun. Setelah melakukan *login* konsumen akan masuk pada beranda aplikasi, dalam halaman beranda berisi gambar yang berisi informasi promo provider yang sedang berlangsung, menu pengecekan area, menu provider, menu riwayat pesanan dan menu *chatting*.

Gambar 4.9 *User Flow Front-end*

Gambar 4.10 merupakan *user flow back-end*, pada awal membuka aplikasi admin perusahaan akan melakukan login aplikasi, lalu masuk pada menu beranda yang berisi informasi pesanan masuk, menu kelola coverage area, menu kelola provider, menu kelola promosi, riwayat pesanan, dan *chatting*.



Gambar 4.10 User Flow Back-end

4.4 Prototype

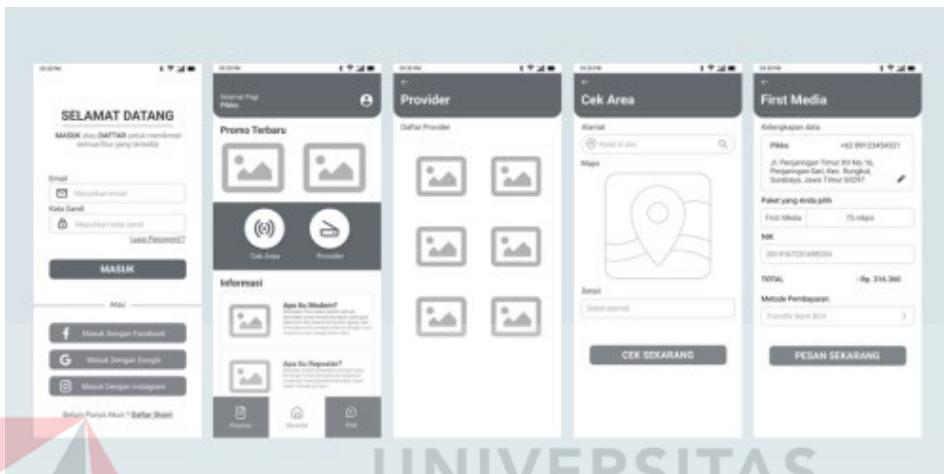
4.4.1 Low Fidelity Wireframe

Pada penelitian ini terdapat 26 tampilan untuk konsumen (*Front-end*) dan 32 tampilan untuk admin (*Back-end*). Bab ini akan menjelaskan halaman utama aplikasi

1. Low Fidelity Front-end

Merupakan *wireframe* yang dapat dilihat dari sisi konsumen saat menggunakan aplikasi. Pada Gambar 4.11 terdapat halaman *login*, halaman beranda, halaman provider, halaman cek area, dan halaman pembelian. Gambar pertama, halaman *login* terdapat dua inputan yaitu *email* dan *password*, jika belum memiliki akun terdapat pilihan masuk dengan *facebook*, *google*, dan *Instagram* dan dapat mendaftar melalui tulisan *daftar* disini. Gambar kedua adalah beranda, beranda terdapat *icon* profile yang dapat masuk ke halaman profile, ada gambar berupa gambar promo yang dapat ditampilkan, *button* cek area dan *button* provider. Gambar ketiga merupakan halaman provider yang berisi beberapa provider yang

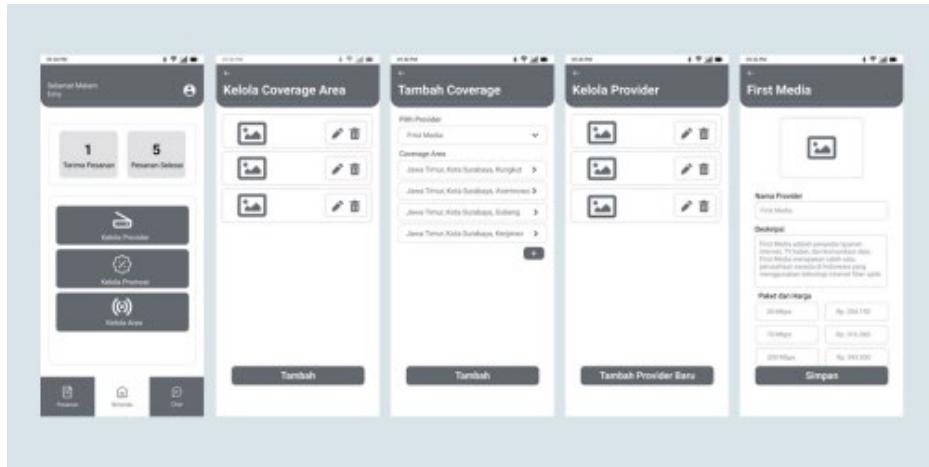
bekerjasama dengan perusahaan, pada halaman ini terdapat gambar provider yang bisa dipilih untuk melihat detail provider yang berisi informasi provider. Gambar keempat merupakan halaman cek area yang berisi inputan alamat, maps yang harus disesuaikan dengan titik, dan inputan detail alamat yang dapat memperjelas alamat yang diinputkan. Gambar kelima merupakan halaman pesanan berisi data pemesan, data provider, inputan NIK, dan metode pembayaran, halaman ini berisi informasi dan konfirmasi sebelum memesan dan melakukan pembayaran.



Gambar 4.11 Wireframe Low Fidelity Front-end

2. Low Fidelity Back-end

Merupakan *wireframe back-end* yang dapat dilihat dari sisi admin perusahaan saat menggunakan aplikasi. Pada Gambar 4.12 terdapat halaman beranda, kelola *coverage area*, edit kelola area, kelola provider, dan edit kelola provider. Gambar pertama merupakan halaman beranda yang berisi profile yang dapat diklik dan masuk ke halaman profile, pesanan masuk dan pesanan selesai, fitur kelola provider, kelola promo dan kelola area, dan *chatting*. Gambar kedua merupakan halaman kelola area yang berisi gambar provider dan *icon* edit, *icon* hapus, dan *button* untuk tambah provider dan menambahkan kelola provider. Gambar ketiga merupakan gambar tambah *coverage area* yang di contohkan dengan provider Frist Media dan tombol + digunakan untuk menambah area dan tombol simpan untuk menyimpan hasil yang telah diedit. Gambar keempat kelola provider merupakan halaman yang berisi gambar provider dan *icon* edit dan *icon* hapus, dan *button* untuk tambah provider. Gambar kelima merupakan halaman edit Frist Media.



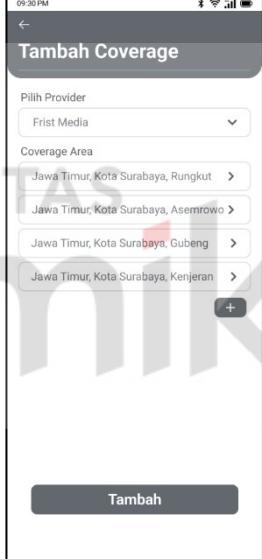
Gambar 4.12 Wireframe Low Fidelity Back-end

3. *Mapping*

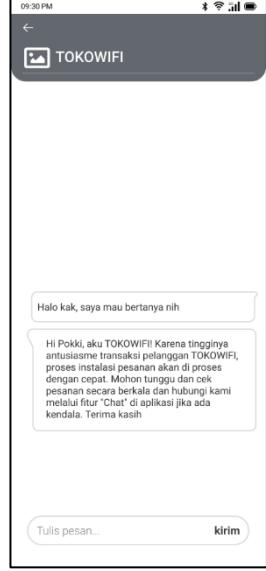
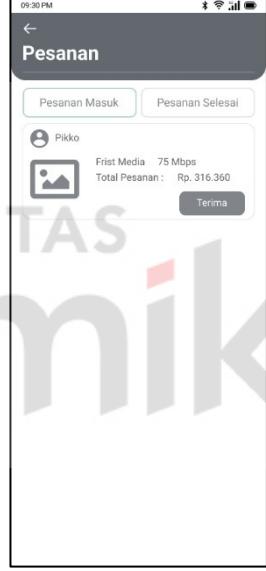
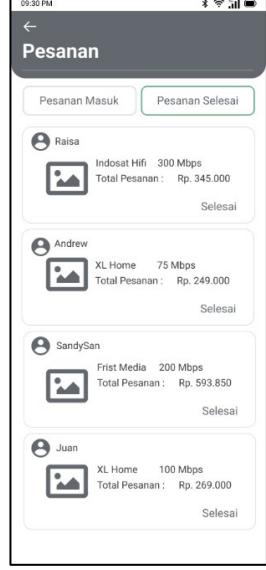
Mapping digunakan untuk memahami kebutuhan pengguna berdasarkan permasalahan yang didapatkan dari tahap wawancara sehingga memunculkan solusi yang diberikan untuk menjawab permasalahan yang ada.



Tabel 4.10 *Mapping*

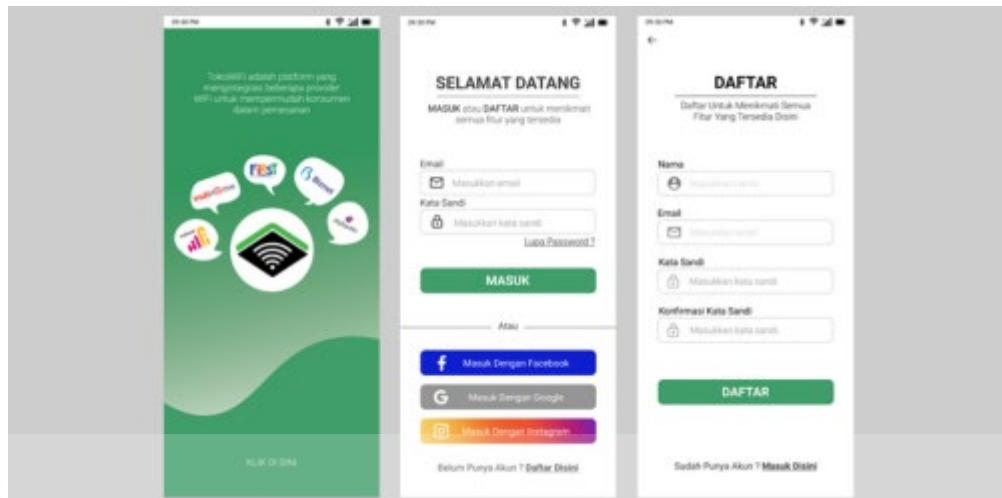
Persona	Kebutuhan	Wireframe
<ul style="list-style-type: none"> - Pihak perusahaan menginginkan <i>coverage area</i> dapat menginformasikan hasil provider secara langsung melalui aplikasi untuk mempermudah pihak perusahaan, dan lebih efektif karena tidak menggunakan dua aplikasi yang bebeda. 	<ul style="list-style-type: none"> - Halaman <i>list</i> provider, edit dan hapus - Halaman pengisian <i>coverage area</i> provider 	 

Persona	Kebutuhan	Wireframe
<ul style="list-style-type: none"> - Pihak konsumen tidak dapat menyimpan informasi terkait konsumen sehingga pihak perusahaan tidak dapat menjalin hubungan dan melakukan promosi kepada konsumen 	<ul style="list-style-type: none"> - Membuat halaman <i>login</i> dan <i>register</i> - Membuat halaman yang berisi informasi terkait promosi yang sedang berlangsung 	 

Persona	Kebutuhan	Wireframe
<ul style="list-style-type: none"> - Tidak ada informasi kontak perusahaan jika terjadi permasalahan atau pertanyaan yang ingin ditanyakan oleh konsumen 	<ul style="list-style-type: none"> - Halaman <i>chatting</i> 	
<ul style="list-style-type: none"> - Tidak ada pencatatan <i>history</i> pesanan konsumen 	<ul style="list-style-type: none"> - Halaman <i>history</i> pesanan konsumen 	 

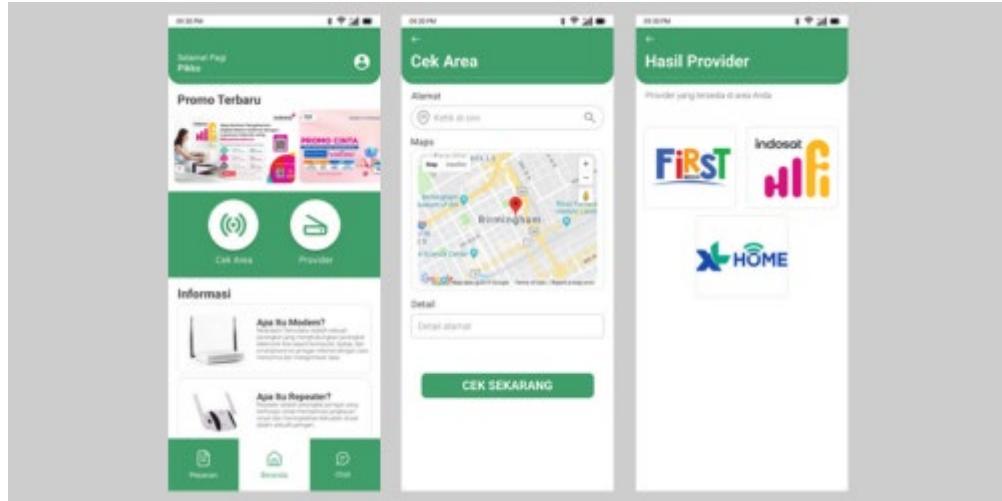
4.4.2 High Fidelity Prototype

Prototype dibangun berdasarkan hasil dari *wireframe*, dirancang menggunakan *tools figma* untuk mempermudah penulis dalam pembuatannya. Prototype dirancang dua sisi yaitu sisi konsumen (*front-end*) dan admin perusahaan (*back-end*).



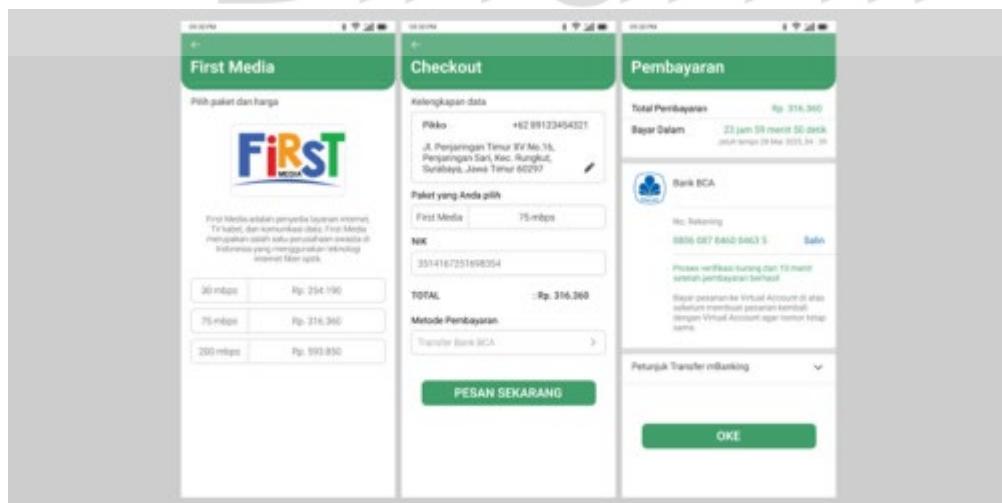
Gambar 4.13 Prototype Login dan Register Front-end

Gambar 4.13 adalah halaman awal saat masuk aplikasi yang berisi logo perusahaan dan logo beberapa provider yang bekerjasama dengan perusahaan. Halaman ke-dua merupakan halaman *login* untuk memasukkan inputan email dan kata sandi apabila konsumen sudah memiliki akun. Jika konsumen belum memiliki akun, konsumen dapat masuk aplikasi menggunakan *facebook*, *google*, dan *instagram* atau dapat tulisan daftar disini untuk masuk ke halaman daftar akun. Pada halaman daftar akun konsumen memasukkan inputan nama, email, kata sandi, dan konfirmasi kata sandi untuk membuat akun, lalu halaman akan berpindah ke halaman *login*.



Gambar 4.14 Prototype Cek Area Front-end

Gambar 4.14 adalah halaman beranda aplikasi berisi *icon profile*, infromasi berupa gambar provider yang sedang promo saat ini, *button* cek area, *button* provider, dan informasi terkait pengetahuan tentang WiFi. Halaman ke-dua adalah tampilan cek area konsumen dapat memasukkan inputan alamat , setelah itu konsumen dapat menyesuaikan titik *maps* dan memberikan detail alamat seperti nomor rumah, warna rumah, dll. Halaman ke-tiga merupakan hasil provider yang sesuai dengan alamat yang telah diinputkan, pada halaman ini konsumen dapat memilih provider yang ingin dipesan.



Gambar 4.15 Prototype Pemesanan Front-End

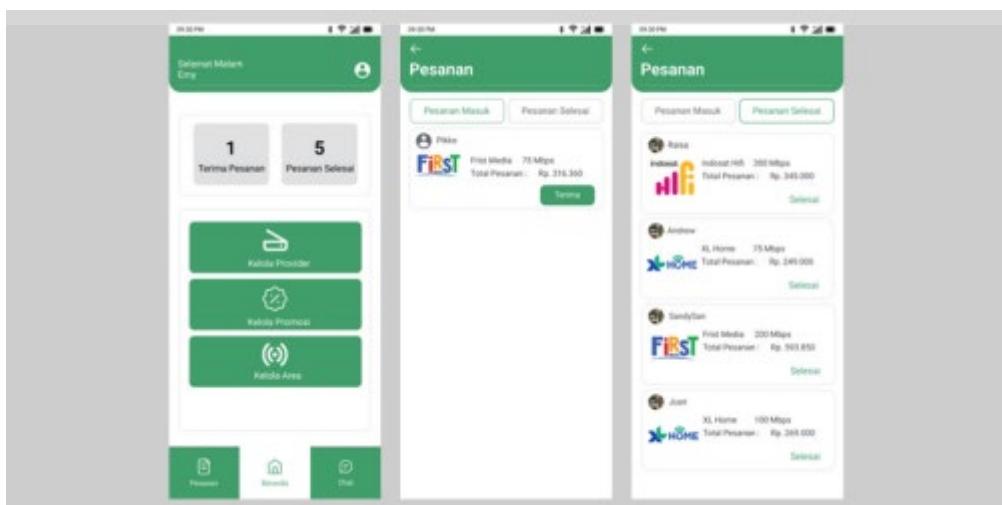
Gambar 4.15 merupakan halaman yang berisi detail tentang provider Frist Media, paket dan harga yang tersedia pada provider tersebut. Konsumen dapat memilih paket dan harga yang sesuai dengan keinginan, halaman selanjutnya

merupakan detail pesanan setelah konsumen memilih paket dan harga. Halaman ini berisi detail pemesanan, paket yang dipesanan, inputan NIK, dan pemilihan metode pembayaran.



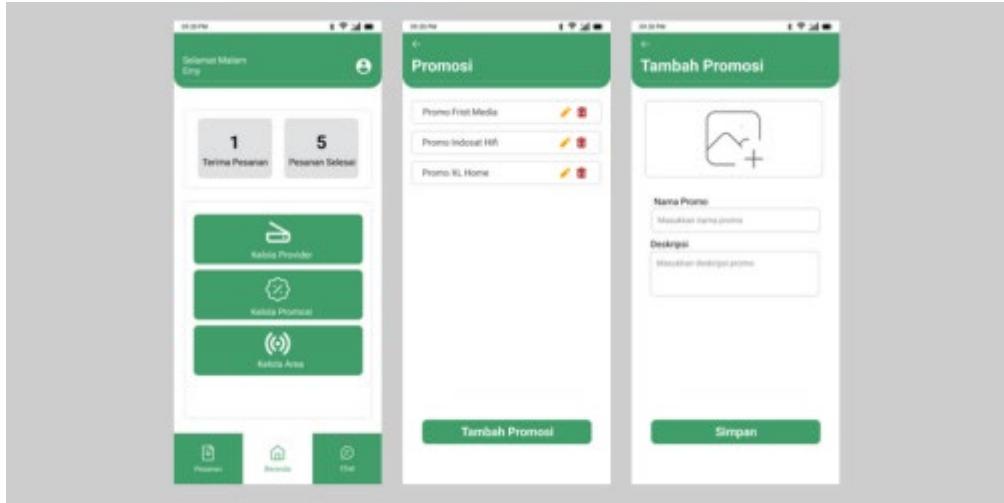
Gambar 4.16 Prototype Login Back-end

Gambar 4.16 adalah halaman *login* untuk admin perusahaan yang berisi inputan email dan kata sandi, setelah admin perusahaan berhasil *login* admin akan masuk kedalam halaman beranda yang berisi *icon profile* jika di klik akan masuk ke dalam halaman profile, Angka 1 dan 5 merupakan pesanan yang masuk dan selesai, *button* kelola provider untuk, *button* kelola promosi, dan *button* kelola area.



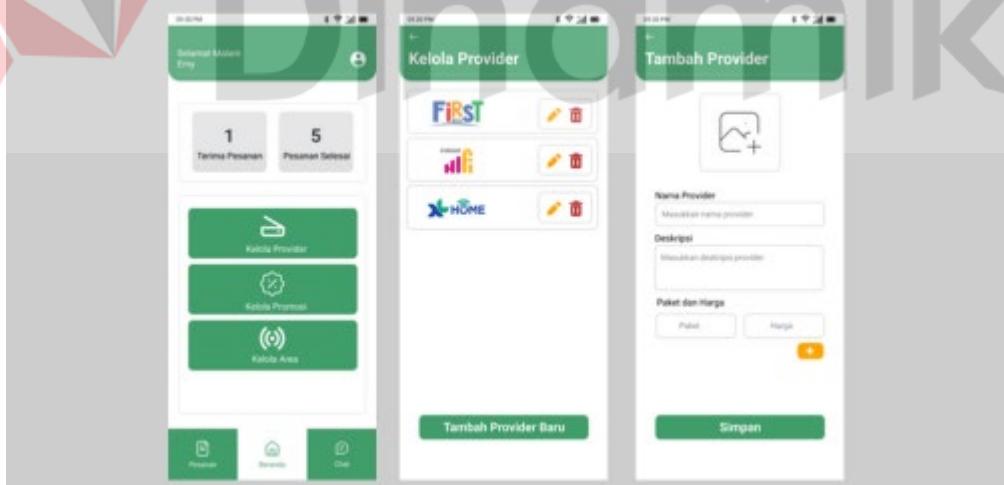
Gambar 4.17 Prototype Pesanan Back-End

Gambar 4.17 adalah halaman yang berisi pesanan konsumen yang akan di terima oleh admin perusahaan serta halaman ke-tiga merupakan halaman pesanan selesai.



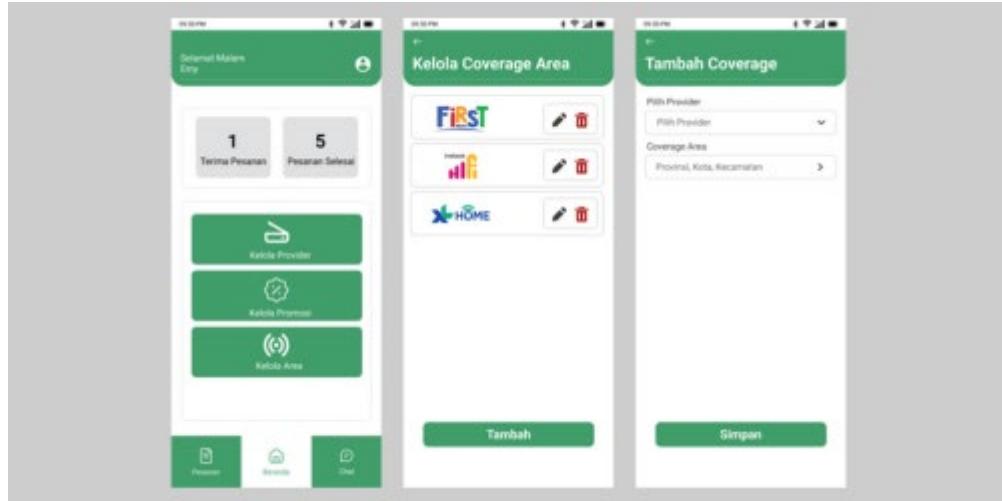
Gambar 4.18 Prototype Kelola Promosi Back-End

Gambar 4.18 adalah halaman kelola promosi yang berisi *list* promosi yang sedang tersedia, *icon edit* yang digunakan untuk mengedit detail promosi dan *icon delete* yang digunakan untuk menghapus promosi. *Button* tambah promosi digunakan untuk menambah promosi yang detailnya dapat dilihat pada halaman ketiga. Pada halaman tambah promosi admin perusahaan menginputkan gambar promosi, nama promosi dan deskripsi.



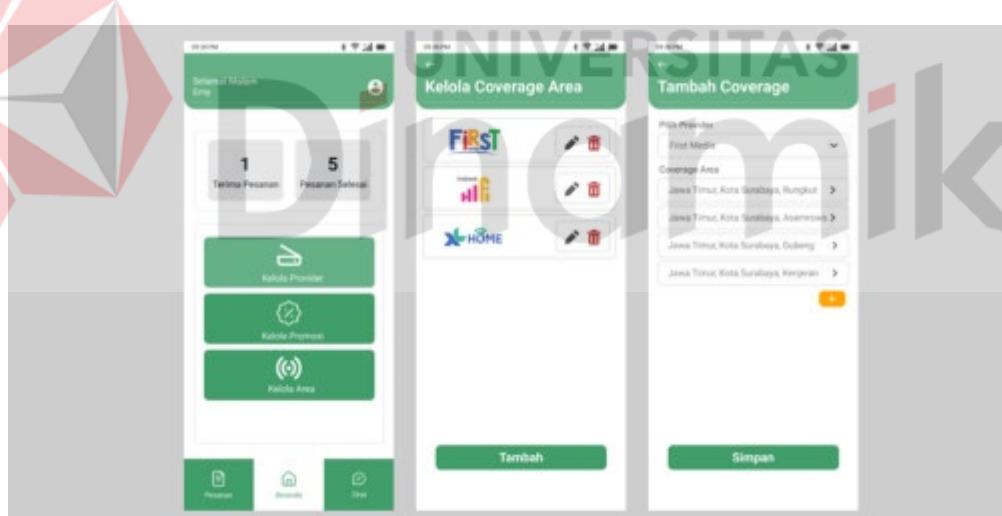
Gambar 4.19 Prototype Kelola Provider Back-end

Gambar 4.19 adalah halaman kelola provider yang berisi *list* provider serta *icon edit* dan *icon delete*, yang digunakan untuk mengedit dan menghapus provider.



Gambar 4.20 Prototype *Kelola Coverage Area* Back-End

Gambar 4.20 adalah halaman *kelola coverage area* yang berisi *list provider*, *icon edit*, *icon delete*, dan tambah. Halaman tambah *coverage* berisi *dropdown* nama provider yang diinputkan pada halaman *kelola provider*, admin memilih salah satu provider lalu admin mengisi *coverage area*.



Gambar 4.21 Prototype *Edit Coverage Area* Back-End

Gambar 4.21 adalah halaman *edit coverage area*, pada halaman ini inputan *coverage area* dapat diisi lebih dari satu, untuk menambah admin perusahaan dapat megeklik *button +* pada bagian kiri.

4.5 Test

Test dilakukan menggunakan metode system *usability scale (SUS)*, penggunaan SUS dapat dirasa cukup mudah namun harus memiliki ketelitian dalam mencerna pertanyaannya, metode ini memiliki 10 pertanyaan dengan 5 skala jawaban dalam setiap pertanyaannya. Responden yang mengisi kuisioner ini berjumlah 37 responden.

Tabel 4. 11 Hasil Skor Asli Test

R	Skor Asli									
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10
R1	5	2	4	1	5	1	4	1	5	1
R2	5	1	4	1	5	1	4	2	5	2
R3	4	2	3	1	4	3	4	1	5	2
R4	5	3	5	4	4	4	4	3	3	3
R5	5	2	4	1	5	2	5	1	5	1
R6	3	2	4	1	3	2	3	1	3	3
R7	5	2	4	2	5	2	4	1	5	1
R8	5	1	5	1	4	2	4	1	5	1
R9	5	1	4	1	5	1	3	1	4	4
R10	5	4	4	2	4	3	3	2	3	2
R11	4	2	3	3	3	3	4	3	4	2
R12	5	1	4	1	5	2	3	1	5	1
R13	3	2	3	2	3	1	3	2	3	3
R14	5	1	4	2	3	1	3	1	3	3
R15	5	2	4	1	5	2	5	1	5	1
R16	4	3	3	2	3	3	5	2	3	2
R17	4	1	5	2	4	3	5	2	4	3
R18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R19	3	3	2	1	4	2	2	3	5	4
R20	5	1	4	1	5	1	3	3	4	1
R21	3	2	3	1	2	1	2	2	4	3
R22	3	2	4	1	3	1	2	1	5	5
R23	4	1	4	1	4	3	5	2	5	3
R24	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2
R25	3	2	3	4	4	1	3	2	4	2
R26	2	2	4	2	3	1	3	1	4	3
R27	3	2	4	2	4	1	3	2	4	2
R28	3	3	4	2	4	1	3	3	4	2
R29	4	2	4	1	3	1	4	2	4	3
R30	4	2	4	1	3	1	3	1	4	2
R31	3	1	4	1	3	1	3	2	4	2
R32	4	3	3	2	3	2	3	3	2	2
R33	4	2	4	1	3	1	3	2	4	2
R34	4	2	4	1	3	1	3	3	2	2
R35	4	2	3	1	4	1	4	1	4	2
R36	5	1	3	2	3	1	3	1	4	2

R	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10
R37	5	1	4	2	4	2	2	1	3	3

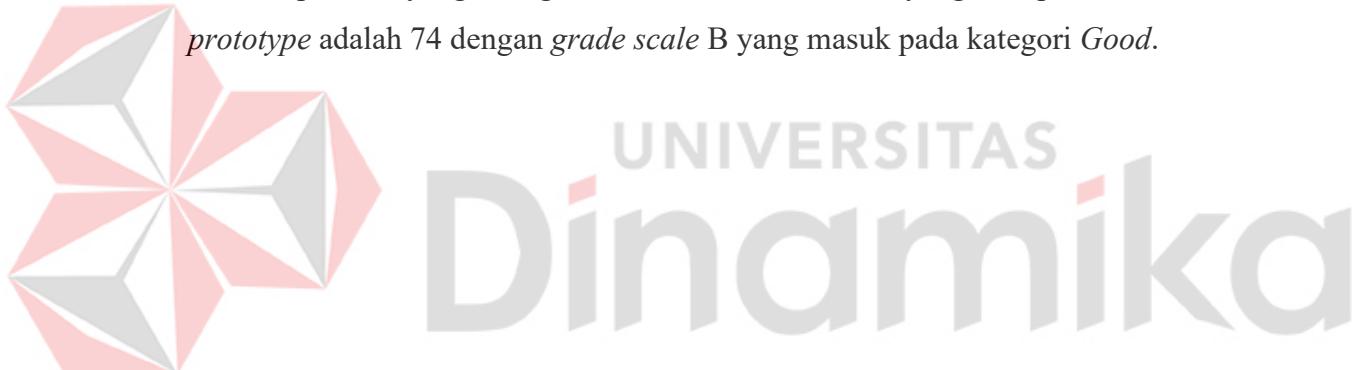
Pada Tabel 4.11 merupakan hasil nilai asli kuisioner yang didapatkan untuk *test prototype* yang telah dibuat untuk solusi dari penelitian ini. Huruf R merupakan responden dan huruf Q merupakan pertanyaan *system usability scale*.

Tabel 4. 12 Hasil Skor Rata-rata *Test*

R	Skor Hasil Hitung										Jumlah	Nilai Jumlah x 2,5
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10		
R1	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	37	93
R2	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	36	90
R3	3	3	2	4	3	2	3	4	4	3	31	78
R4	4	2	4	1	3	1	3	2	2	2	24	60
R5	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	37	93
R6	2	3	3	4	2	3	2	4	2	2	27	68
R7	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	35	88
R8	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	37	93
R9	4	4	3	4	4	4	2	4	3	1	33	83
R10	4	1	3	3	3	2	2	3	2	3	26	65
R11	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	25	63
R12	4	4	3	4	4	3	2	4	4	4	36	90
R13	2	3	2	3	2	4	2	3	2	2	25	63
R14	4	4	3	3	2	4	2	4	2	2	30	75
R15	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	37	93
R16	3	2	2	3	2	2	4	3	2	3	26	65
R17	3	4	4	3	3	2	4	3	3	2	31	78
R18	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	20	50
R19	2	2	1	4	3	3	1	2	4	1	23	58
R20	4	4	3	4	4	4	2	2	3	4	34	85
R21	2	3	2	4	1	4	1	3	3	2	25	63
R22	2	3	3	4	2	4	1	4	4	0	27	68
R23	3	4	3	4	3	2	4	3	4	2	32	80
R24	2	3	2	3	2	3	1	3	2	3	24	60
R25	2	3	2	1	3	4	2	3	3	3	26	65
R26	1	3	3	3	2	4	2	4	3	2	27	68
R27	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3	29	73
R28	2	2	3	3	3	4	2	2	3	3	27	68
R29	3	3	3	4	2	4	3	3	3	2	30	75
R30	3	3	3	4	2	4	2	4	3	3	31	78
R31	2	4	3	4	2	4	2	3	3	3	30	75
R32	3	2	2	3	2	3	2	2	1	3	23	58
R33	3	3	3	4	2	4	2	3	3	3	30	75
R34	3	3	3	4	2	4	2	2	1	3	27	68
R35	3	3	2	4	3	4	3	4	3	3	32	80

R	Skor Hasil Hitung										Nilai Jumlah X 2,5	
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10		
R36	4	4	2	3	2	4	2	4	3	3	31	78
R37	4	4	3	3	3	3	1	4	2	2	29	73
Skor Rata-rata (Hasil Akhir)											74	

Tabel 4.12 adalah hasil skor yang telah dihitung sesuai dengan pedoman yaitu setiap pertanyaan bernomor ganjil hasilnya akan dikurang 1, pertanyaan bernomor genap menggunakan skala 5 (lima) dikurang angka skor yang didapatkan dari hasil kusioner. Setelah itu melakukan penjumlahan skor hasil hitung dari pertanyaan 1 hingga 10 dari setiap responden, lalu hasilnya akan dikalikan 2,5. Untuk mendapatkan skor rata-rata (hasil akhir) dengan menjumlahkan semua hasil perhitungan yang telah dikalikan 2,5 setelah itu hasil penjumlahannya dibagi dengan total responden yang mengisi kuisioner. Hasil akhir yang didapatkan dari *test prototype* adalah 74 dengan *grade scale* B yang masuk pada kategori *Good*.



BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian Tugas Akhir yang telah dilaksanakan, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Hasil *test* menggunakan metode *system usability scale (SUS)* terjadi peningkatan sebesar 21 *point*. Sebelum melakukan perancangan aplikasi hasil *test* pada website mendapatkan skor rata-rata 53 dan setelah melakukan penelitian didapatkan hasil skor rata-rata 74.
2. Penggunaan metode *Design Thinking* untuk perancangan aplikasi dan metode *system usability scale (SUS)* merupakan metode yang cocok untuk digunakan karena dapat digunakan untuk memecahkan masalah dengan kreatif dan inovatif serta mudah dalam penggunaannya.
3. Hasil perancangan antarmuka mengalami peningkatan yang dapat dikatakan sangat baik sesuai dengan kebutuhan pengguna saat ini.
4. Hasil perancangan UI/UX berupa desain *prototype* yang akan di berikan kepada pihak perusahaan.

5.2 Saran

Berdasarkan UI/UX aplikasi yang telah dirancang, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Menambahkan fitur pembayaran tagihan provider untuk memaksimalkan penggunaan aplikasi
2. Hasil perancangan UI/UX pada penelitian ini pasti terdapat kekurangan yang dapat disempurnakan kembali dikemudian hari, karena keinginan pengguna pasti dapat berubah seiring berjalannya waktu.
3. Dapat melakukan pengembangan untuk berbagai ukuran perangkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Fauzi, R. A., Anuggilarso, L. R., Hardika, A. R., & Saputra, D. I. S. (2019). Penggunaan Konsep Flat Design pada Markers Semaphore Augmented Reality. *InfoTekJar (Jurnal Nasional Informatika Dan Teknologi Jaringan)*, 4(1), 42–46. <https://doi.org/10.30743/infotekjar.v4i1.1375>
- Febrianto, F., & Andhika, W. (2021). Penggunaan Metode User Persona dalam Upaya Penambahan Kebutuhan Fitur Learning Management System. *Jurnal Syntax Admiration*, 2(7), 1245–1256. <https://doi.org/10.46799/jsa.v2i7.274>
- Kusuma, W. A., Gufron, K. M., & Fauzan. (2020). 587-Article Text-2850-1-10-20201012. *SCIENCE AND INFORMATION TECHNOLOGY JOURNAL*.
- Lestari, K. A., & Hikmawan, R. (2023). Pembuatan Prototype UI/UX Aplikasi Penyewaan Sepeda Motor Untuk Masyarakat. *Jurnal Media Infotama*, 19, 479–486.
- Mahfunda, R. (2019, September 16). *Apa itu Design Thinking?* <Https://Medium.Com/Design-Jam-Indonesia/Apa-Itu-Design-Thinking-63c8416c9dd0>.
- Octavia, J. R., & Yogasar, T. (2020). *Desain Interaksi : Fundamental dan Proses* (L. Simarmata, Ed.). Erlangga .
- Patria, R. (2023, January 11). *Mengenal User Interface: Definisi, Fungsi, dan Contohnya*. <Https://Www.Domainesia.Com/Berita/User-Interface/>.
- Rosiana, P. S., Voutama, A., & Ridha, A. A. (2023). PERANCANGAN UI/UX SISTEM INFORMASI PEMBELIAN HASIL TANI BERBASIS MOBILE DENGAN METODE DESIGN THINKING. *Jurnal Informatika Dan Teknik Elektro Terapan*, 11(3). <https://doi.org/10.23960/jitet.v11i3.3048>
- Santi, E. (2024, April 18). *Belajar UI/UX: Pengertian, Fungsi, dan Perbedaan Keduanya*. <Https://Idwebhost.Com/Blog/Belajar-Ui-Ux/>.
- Sari, D. I. P., Restyandito, R., & Nugraha, K. A. (2022). Perancangan Aplikasi Monitoring Kalori Sebagai Upaya Pencegahan Penyakit Diabetes Mellitus Berbasis Android. *Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi*, 8(1). <https://doi.org/10.28932/jutisi.v8i1.4301>

- Sihaloho, F. (2023). Perancangan User Interface (UI) dan User Experience (UX) Aplikasi pendistribution alat-alat kesehatan pada perusahaan PT. Rekamileniumindo Selaras Jakarta Barat. *Indonesian Journal on Software Engineering (IJSE)*, 9(1). <http://ejurnal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ijse33>
- Stimac, S. (2023). *Design For Developers* (A. Dragosavljevic, Ed.). Manning Publications Co.

