

**USER EXPERIENCE AND USER INTERFACE DESIGN ON ROZI TOUR USING
DESIGN THINKING METHOD**

THESIS

Prepared to fulfill some of the requirements
attain a Bachelor's degree



Arranged by:
Sabilla Rosyada
(1900018314)

**UNDERGRADUATE STUDY PROGRAM IN INFORMATICS
INDUSTRIAL TECHNOLOGY FACULTY
AHMAD DAHLAN UNIVERSITY
YOGYAKARTA
2024**

**RANCANG BANGUN *USER EXPERIENCE* DAN *USER INTERFACE* PADA ROZI
TOUR MENGGUNAKAN METODE *DESIGN THINKING***

SKRIPSI

**Disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan
mencapai derajat Sarjana**



Disusun Oleh:

Sabilla Rosyada
(1900018314)

**PROGRAM STUDI S1 INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN
YOGYAKARTA
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

SKRIPSI

**RANCANG BANGUN *USER EXPERIENCE* DAN *USER INTERFACE* PADA ROZI TOUR
MENGUNAKAN METODE *DESIGN THINKING***

Dipersiapkan dan disusun oleh:

**SABILLA ROSYADA
(1900018314)**

**Program Studi S1 Informatika
Fakultas Teknologi Industri
Universitas Ahmad Dahlan**

Telah disetujui oleh:

Pembimbing



Taufiq Ismail, S.T., M.Cs.

19731221 200002 111 0847277

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

RANCANG BANGUN *USER EXPERIENCE* DAN *USER INTERFACE* PADA ROZI TOUR
MENGUNAKAN METODE *DESIGN THINKING*

Dipersiapkan dan disusun oleh:

SABILLA ROSYADA
(1900018314)

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada 19 Maret 2024
dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Susunan Dewan Penguji

Ketua : Taufiq Ismail, S.T., M.Cs.

Penguji 1 : Dinan Yulianto, S.T., M.Eng.

Penguji 2 : Murein Miksa Mardhia, S.T., M.T.

Yogyakarta, 4 Mei 2024
Dekan Fakultas Teknologi Industri
Universitas Ahmad Dahlan



Prof. Dr. Ir. Siti Jamilatun, M.T.
NIPM: 19660812 199601 011 0784324

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN
SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sabilla Rosyada

NIM : 1900018314

Prodi : Informatika

Judul TA/Skripsi : Rancang Bangun *User Experience* dan *User Interface* pada *Rozi Tour*
menggunakan Metode *Design Thinking*

Dengan ini saya menyatakan bahwa Laporan Tugas Akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya/Kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 16 Februari 2024

Mengetahui,
Dosen Pembimbing



Taufiq Ismail, S.T., M.Cs.
19731221 200002 111 0847277

Yang menyatakan,



Sabilla Rosyada
(1900018314)

Pernyataan Tidak Plagiat

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sabilla Rosyada
NIM : 1900018314
Email : sabilla1900018314@webmail.uad.ac.id
Program Studi : S1 Informatika
Falkutas : Falkutas Teknologi Industri
Judul Skripsi : Rancang Bangun *User Experience* dan *User Interface* pada Rozi Tour menggunakan Metode *Design Thinking*

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah mendapatkan gelar keserjanaan baik di Universitas Ahmad Dahlan maupun di institusi Pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini bukan saduran/terjemahan melainkan merupakan gagasan, rumusan, dan hasil pelaksanaan penelitian dan implementasi saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing akademik dan narasumber penelitian.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah di ketahui dan di setujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau di publikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicatumkan dalam daftar Pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah di peroleh karena saya ini, serta sanksi lain yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Ahmad Dahlan.

Yogyakarta, 16 Februari 2024

Yang menyatakan,



Sabilla Rosyada

1900018314

PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sabilla Rosyada

NIM : 1900018314 Email: sabilla1900018314@webmail.uad.ac.id

Fakultas : Teknologi Industri Program Studi : Informatika

Judul tugas akhir : **RANCANG BANGUN *USER EXPERIENCE* DAN *USER INTERFACE* PADA ROZITOUR MENGGUNAKAN METODE *DESIGN THINKING***

Dengan ini saya menyerahkan hak *sepenuhnya* kepada Perpustakaan Universitas Ahmad Dahlan untuk menyimpan, mengatur akses serta melakukan pengelolaan terhadap karya saya ini dengan mengacu pada ketentuan akses tugas akhir elektronik sebagai berikut

Saya (~~tidak mengizinkan~~ **mengizinkan**)* karya tersebut diunggah ke dalam Repository Perpustakaan Universitas Ahmad Dahlan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Yogyakarta, 16 Februari 2024

Yang menyatakan,



Sabilla Rosyada

MOTTO

"Jika Anda tidak bisa melakukannya dengan baik, lakukanlah dengan cinta." - Mother Teresa

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, puji syukur kepada Allah Subhanahu Wata'ala, yang selalu memberikan perlindungan dan kekuatan, serta menjanjikan "bahwa setiap kesulitan pasti ada kemudahan" sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Sebagai tanda terima kasih yang tak terhingga, saya persembahkan skripsi ini untuk:

1. Kepada Orang tua yang telah memberikan semangat serta dukungan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir/Skripsi ini.
2. Adik-adik yang berkenan menghibur dan memberikan dukungan kepada saya.
3. Teman-teman yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah membantu memberikan semangat dan saling mengingatkan dalam kebaikan.
4. Diri saya sendiri, yang mampu menyelesaikan skripsi. Terima kasih telah bertahan untuk melalui seluruh rintangan sulit yang pernah hadir. Jangan pernah menyerah karena kelulusan ini adalah awal mula kehidupan yang sesungguhnya. Buktikan pada dunia jika kamu mampu menjadi yang terbaik.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Allah SWT atas segala limpahan nikmat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Rancang Bangun *User Experience* dan *User Interface* pada Rozi Tour menggunakan Metode *Design Thinking*”. Penulisan skripsi ini dilakukan oleh penulis guna memenuhi salah satu syarat untuk mencapai pendidikan S1 dan menyanggah gelar S.Kom. Penulis sadar bahwasanya tanpa bantuan dan bimbingan serta do’a dari pihak yang terlibat dalam penelitian sampai dengan penyusunan skripsi akan sulit untuk direalisasikan. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Allah SWT dimana atas karunia-Nya penulis diberikan kemudahan dalam penyusunan laporan Tugas Akhir/Skripsi.
2. Kepada Orang tua yang telah memberikan semangat serta dukungan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir/Skripsi ini.
3. Bapak Dr. Muchlas, M.T. selaku Rektor Universitas Ahmad Dahlan
4. Bapak Murinto, S.Si., M.Kom selaku Ketua Program Studi Informatika Fakultas Teknologi Industri Universitas Ahmad Dahlan
5. Bapak Taufiq Ismail, S.T., M.Cs. selaku Dosen Pembimbing
6. Ibu Dewi Pramudi Ismi, S.T., M.CompSc. selaku Dosen Pembimbing Akademik
7. Terimakasih kepada diri saya sendiri karena sudah bertahan, dan berjuang serta mengupayakan agar skripsi ini segera selesai.

Sabilla Rosyada



Yogyakarta, 16 Februari 2024

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN.....	vi
PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES.....	vii
MOTTO.....	viii
PERSEMBAHAN.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.1 Batasan Masalah	2
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Tujuan Penelitian.....	3
1.4. Manfaat Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	4
2.1. Kajian Penelitian Terdahulu	4
2.2. Landasan Teori	9
BAB III METODE PENELITIAN	13
3.1. Objek Penelitian	13
3.2. Metode Pengumpulan Data	13
3.3. Spesifikasi Kebutuhan	13
3.4. Tahapan Penelitian.....	14
BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL	17
4.1. <i>Empathize</i>	17
4.2. Define	19
4.3. Ideate	21
4.4. Prototype.....	26
4.5. <i>Usability Testing</i>	39
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	48
5.1 Kesimpulan	48

5.2	Saran.....	48
	DAFTAR PUSTAKA.....	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Tahapan Penelitian Dalam <i>Design Thinking</i>	14
Gambar 4.1 Emphaty Map	19
Gambar 4.2 <i>User Persona 1</i>	20
Gambar 4.4 <i>Affinity Diagram</i>	20
Gambar 4.5 <i>How Might We</i>	21
Gambar 4.6 <i>How Might We Prioritas</i>	22
Gambar 4.7 Ide Solusi.....	22
Gambar 4.8 Ide Solusi Tingkat Prioritas.....	22
Gambar 4.9 <i>User Flow Login</i>	23
Gambar 4.10 <i>User Flow Booking Tiket</i>	23
Gambar 4.11 <i>User Flow Booking Paket Haji/Umroh</i>	24
Gambar 4.12 <i>User Flow Booking Paket Wisata</i>	25
Gambar 4.13 <i>User Flow Lacak Pemesanan</i>	25
Gambar 4.14 <i>User Flow Refund</i>	26
Gambar 4.15 <i>Wireframe Home Page</i>	27
Gambar 4.16 <i>Wireframe Login</i>	28
Gambar 4.17 <i>Wireframe Proses Pemesanan</i>	28
Gambar 4.18 <i>Wireframe Pembayaran</i>	29
Gambar 4.19 <i>Wireframe Cek Pemesanan</i>	29
Gambar 4.20 <i>Prototype Home Page</i>	30
Gambar 4.21 <i>Prototype Login</i>	31
Gambar 4.22 <i>Prototype Pemesanan Tiket Pesawat</i>	32
Gambar 4.23 <i>Prototype Proses Booking Paket Haji/Umroh</i>	33
Gambar 4.24 <i>Prototype Booking Paket Wisata</i>	34

Gambar 4.25 <i>Prototype</i> Pembayaran.....	35
Gambar 4.26 <i>Prototype</i> Cek Pemesanan.....	36
Gambar 4.27 <i>Prototype Refund</i>	37
Gambar 4.28 <i>Prototype</i> Dasbord Admin	38
Gambar 4.29 <i>Prototype Content</i>	38
Gambar 4.30 <i>Prototype</i> Tiket	39
Gambar 4.31 Interpretasi skor SUS	49

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kajian Penelitian Terdahulu	6
Tabel 4.1 Skenario Pengujian User	41
Tabel 4.2 Skenario Pengujian Admin	41
Tabel 4.3 Kriteria Kegagalan	42
Tabel 4.4 <i>Task Success User</i>	43
Tabel 4.5 <i>Task Success Admin</i>	44
tabel 4.6 <i>User</i>	46
Tabel 4.7 Admin	46
Tabel 4.8 Hasil Kuesioner <i>SUS</i>	47
Tabel 4.9 Hasil Kuesioner <i>SUS</i> Setelah Perhitungan.....	48
Tabel 4.10 Perhitungan Rata-rata.....	48

ABSTRAK

Rozi Tour sebagai instansi yang bergerak dalam bidang *travel agent* yang dimana membantu mengatur perjalanan sesuai kebutuhan dan preferensi. Rozi Tour sendiri mempunyai tujuan memastikan wisatawan memiliki pengalaman perjalanan yang menyenangkan dan memuaskan. Proses bisnis yang terdapat pada Rozi Tour memiliki permasalahan yaitu proses promosi yang sulit menjangkau pelanggan, pelayanan yang kurang efektif dan menghambat kenyamanan pelanggan, serta pelanggan tidak mendapatkan informasi yang akurat secara efektif. Adanya masalah tersebut maka dibuatlah sebuah website dengan *UI/UX* yang menarik untuk menyelesaikan masalah tersebut.

Pada penelitian ini dirancang *UI/UX* sebuah website Rozi Tour yang akan dirancang menggunakan aplikasi Figma. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *design thinking*. Tahapan yang digunakan pada *design thinking* yaitu: Empathy, Define, Ideate, Prototype, Testing. Tahapan ini diikuti secara linier dan dapat berulang-ulang dalam proses iteratif. Selain itu, kolaborasi, komunikasi, dan pembaruan berkelanjutan dengan melibatkan pengguna dan *stakeholder* sangat penting dalam setiap tahap *design thinking*.

Hasil penelitian ini menghasilkan *design UI/UX website* Rozi Tour yang siap diimplementasikan ke dalam website sesuai kebutuhan pengguna dimana *developer* yang akan mengembangkan website yang menghasilkan desain website yang menarik, fungsional, dan mudah dinavigasi bagi pengguna. Desain ini diujikan dengan UEQ (*User Experience Questionnaire*) dan SUS (*system usability scale*) yang menghasilkan efektivitas keberhasilan mencapai sekitar 93,3 % untuk pengujian *user* dan 97,5 untuk pengujian *admin*. Hasil dari efisiensi yaitu antara *task success* dan *time on task* yaitu 95,04% pada *user* dan 97,19% pada *admin*. Hasil pengujian untuk kepuasan pengguna menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna sekitar 91,07. Nilai tersebut berada pada tingkat A atau Excellent dan Acceptable.

Kata Kunci: Rozi Tour, *User interface* dan *user experience*, *Design Thinking*.