

# Rancang Bangun *User Experience* dan *User Interface* pada Rozi Tour menggunakan Metode *Design Thinking*

Sabilla Rosyada<sup>a,1,\*</sup>, Taufiq Ismail<sup>b,2</sup>

<sup>a</sup> Program Studi Informatika Universitas Ahmad Dahlan, Jl. Ringroad Selatan, Daerah Istimewa Yogyakarta 55191, Indonesia

<sup>1</sup> [sabilla1900018314@webmail.uad.ac.id](mailto:sabilla1900018314@webmail.uad.ac.id); <sup>2</sup> [taufiq.tif.uad.ac.id](mailto:taufiq.tif.uad.ac.id)

\* Penulis Korespondensi

## ABSTRAK

Rozi Tour sebagai instansi yang bergerak dalam bidang travel agent dimana membantu mengatur perjalanan sesuai kebutuhan dan preferensi. Rozi Tour 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. 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. 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  
User Experience  
Design Thinking



This is an open-access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license

## 1. Pendahuluan

Pengembangan teknologi di era modern mengalami peningkatan yang pesat di berbagai sektor industri. Segala aktivitas khususnya dalam pemanfaatan media komunikasi dan informasi dapat dipenuhi dengan hadirnya sistem informasi yang disesuaikan oleh kebutuhan pengguna [1]. Website adalah salah satu sarana penyampaian informasi berupa publikasi dan promosi. Adanya website menyampaikan kemudahan kepada pengguna agar tidak datang ke lokasi untuk mengetahui informasi yang terkait.

Rozi Tour merupakan perusahaan travel agent yang menyediakan layanan jasa perjalanan atau biro perjalanan yang masih memproses pemesanan paket wisata bagi konsumen melalui whatsapp atau melalui kunjungan ke perusahaan. Rozi Tour mempublikasikan informasi berupa paket perjalanan, akomodasi perjalanan hingga dokumentasi perjalanan melalui platform digital yaitu Facebook dan Instagram yang dimana menjadi permasalahan karena pengguna tidak dapat menemukan informasi akurat secara efektif.

Keterbatasan dalam pengelolaan data dan analisis juga dapat menghambat kemampuan mereka untuk membuat keputusan berdasarkan informasi yang akurat dan memperbaiki strategi pemasaran dan penjualan mereka. Dalam era digital saat ini, memiliki website dapat menjadi aset yang sangat penting dalam menjalankan operasional bisnis travel agent dengan efektif, meningkatkan kredibilitas, mencapai pelanggan potensial secara luas, dan memperluas potensi bisnis.

Peningkatan kinerja manajemen perusahaan, sebuah travel agent membutuhkan website untuk berbagai alasan yang penting dalam menjalankan bisnis mereka seperti pemasaran dan promosi, dengan memiliki website yang menarik dan informatif, mereka dapat mempromosikan paket perjalanan, destinasi, dan layanan yang ditawarkan kepada calon pelanggan. Adanya website, Rozi Tour dapat mencapai audiens yang lebih luas secara online, tidak terbatas oleh batasan geografis, dan dapat menarik pelanggan potensial dari berbagai daerah

## 2. Kajian Pustaka

### 2.1. Kajian Terdahulu

Sitti Ufairah Azzahra, Setiawan Hadi, Juli Rejito “Pengembangan *Design User Interface* dan *User Experience* pada Website Spectrum Fitness” menghasilkan tampilan Website Spectrum Fitness yang dioperasikan dalam bentuk *Prototype*, sehingga dapat dikembangkan lagi dengan membuat tampilan menjadi responsive dalam segala ukuran device dan fungsi sistem dapat berjalan dengan baik.

Elda Chandra Shirvanadi, Moh. Idris “Peningkatan *UI/UX* pada website Amikom Center” menghasilkan wa desain website yang baru memudahkan pengguna dalam melakukan aktivitas dalam website. Peningkatan *UI/UX* pada website Amikom Center dapat dibuktikan dari hasil pengujian dengan desain yang baru pengguna dapat memahami alur website dan dapat menjalankan tugasnya.

Hendra Nata Niko, Jonathan Stanly, Dicko David K., Jeason Lie, Russel Wijaya, Hafiz Irsyad “*Design UI/UX* dari aplikasi iDompet” menghasilkan memudahkan pengguna saat menggunakan aplikasi sehingga lebih efektif dan efisiensi. setelah berhasil menemukan dan memahami setiap permasalahan yang didapatkan solusi berupa design *UI/UX* dari aplikasi iDompet yang telah memenuhi kriteria kebutuhan.

Nursanti Novi Arisa, Muhammad Fahri, M. Ihsan Alfani Putera, M. Gilvy Langgawan Putra “Perancangan ulang *UI/UX* website CROWDE” menghasilkan solusi desain sebanyak 12 menu dan website CROWDE dapat menjangkau semua target pengguna dan mampu memberikan kemudahan bagi petani serta pengusaha tani berkomunikasi dengan pemodal melalui Platform website CROWDE.

Eva Zuliana Dewi, May Fransisca, Rani Irma Handayani, F. Lia Dwi Cahyanti “, Perancangan *UI/UX* aplikasi mobile untuk pemasaran produk UMKM” menghasilkan design yang memudahkan masyarakat untuk dapat menemukan produk UMKM pada satu platform. Pada penelitian ini telah dikembangkan website “Produk UMKM Online” dengan bentuk output di berupa prototype yang dapat diimplementasikan oleh developer untuk menjadi aplikasi mobile di masa mendatang.

### 2.2. User Interface

User interface merupakan titik kontak antara pengguna dan sebuah sistem komputer. User interface yang efektif melibatkan prinsip-prinsip dari berbagai bidang, termasuk psikologi kognitif, desain grafis, interaksi manusia komputer, ergonomi, dan teknik desain visual. Tujuan dari user interface adalah untuk membuat pengalaman pengguna seefisien dan seintuitif mungkin, sehingga memungkinkan pengguna untuk dengan mudah melakukan tugas yang mereka inginkan dengan sistem tersebut. Ini bisa melibatkan antarmuka grafis seperti pada aplikasi desktop atau web, antarmuka teks seperti pada terminal perintah, atau bahkan antarmuka suara dan gestur pada perangkat.

### 2.3. User Experience

User experience merupakan keseluruhan pengalaman yang dirasakan oleh pengguna saat berinteraksi dengan sebuah produk, sistem, atau layanan. Ini mencakup segala aspek dari interaksi mulai dari persepsi awal pengguna terhadap produk tersebut, pengalaman selama penggunaan, hingga kesan setelah penggunaan selesai. UX mencakup berbagai elemen seperti kemudahan penggunaan, kepuasan pengguna, keterlibatan, kepercayaan, aksesibilitas, dan responsivitas. Tujuan dari UX adalah untuk menciptakan pengalaman yang positif dan memuaskan bagi pengguna, dengan memahami kebutuhan, tujuan, dan preferensi mereka serta mengoptimalkan setiap tahap interaksi dengan produk atau layanan tersebut. Dalam pengembangan produk, desain UX melibatkan pengumpulan umpan balik pengguna, analisis pengguna, serta iterasi desain untuk memastikan bahwa produk tersebut memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna dengan sebaik mungkin.

### 2.4. Design thinking

*Design thinking* merupakan pendekatan untuk memecahkan masalah yang berpusat pada pengguna dan kemungkinan teknologi. Dengan metode ini dapat memecahkan masalah yang kompleks[4]. Design thinking mempromosikan kreativitas, empati, kolaborasi, dan iterasi dalam pengembangan solusi yang inovatif dan efektif. Pendekatan ini tidak terbatas pada desain produk fisik saja, tetapi dapat diterapkan dalam berbagai konteks, termasuk desain layanan, pengembangan perangkat lunak, pemecahan masalah bisnis, dan banyak lagi. Prinsip-prinsip *desain thinking* sangat cocok untuk menangani masalah yang tidak memiliki solusi yang jelas atau terstruktur dengan baik, dengan menempatkan pengguna di pusat proses desain untuk menciptakan solusi yang lebih relevan dan bermakna.

#### Tahapan pada Design Thinking

- Empathize  
Tahapan awal pada sebuah penelitian yang menggunakan metode Design Thinking yaitu empathize yang dimana cara untuk mendapatkan masalah
- Define  
Langkah selanjutnya adalah melakukan brainstorming dan memasukkannya ke dalam daftar yang disebut daftar masalah dan kemudian cari daftar rekomendasi atau saran pemecahan masalah yang disebut How Might We
- Ideate  
Tahap ke 3 ini berisi ide-ide yang digunakan pada interface Rozi Tour dengan mencari solusi permasalahan yang telah diperoleh pada langkah sebelumnya. Penyusunan ide-ide tersebut dalam tahap ideate dijadikan sebuah ide solusi.
- Prototype  
Pada tahap ini dibuatlah alur kerja pada website Rozi Tour. Tahap selanjutnya yaitu pembuatan mockup yang akan digunakan untuk website Rozi Tour.
- Testing  
Pengujian dimana peneliti dapat melihat pengguna berinteraksi dengan prototype yang sudah dibuat yang akan menghasilkan feedback untuk meningkatkan performa kepada peneliti[10].

### 2.5. User Experience Questionnaire(UEQ)

User Experience Questionnaire(UEQ) merupakan pengukuran yang memberikan keuntungan lebih banyak karena dapat memberikan hasil yang komprehensif terhadap pengalaman pengguna.

### 2.6. System Usability Scale(SUS)

*System Usability Scale (SUS)* merupakan metode evaluasi yang menggunakan alat likert untuk mengidentifikasi pandangan pengguna terhadap sebuah sistem, mulai dari tingkat setuju yang tinggi hingga tingkat ketidaksetujuan yang tinggi.

### 3. Metode

#### 3.1. Metode Pengumpulan Data

##### 3.1.1. Pengumpulan Data Awal

###### a. Observasi

Kegiatan ini dilakukan untuk memperoleh data mengenai proses bisnis pada Rozi Tour dengan menyaksikan secara langsung proses admin mengelola data di kantor Rozi Tour.

###### b. Wawancara

Data dan informasi yang dibutuhkan dalam rancang bangun UI/UX dilakukan dengan wawancara. Dilakukan dengan mengajukan pertanyaan kepada pihak terkait, sehingga penulis dapat mengambil keputusan berdasarkan jawaban yang diberikan dalam proses wawancara ini.

##### 3.1.2. Pengumpulan Data Akhir

Pada pengumpulan data hasil pengujian menggunakan survei kuesioner yaitu metode pengumpulan data di mana responden menjawab pertanyaan dan menguji apakah semua fitur dalam menu pada design sesuai dengan kebutuhan pengguna.

#### 3.1. Empathize

Dalam tahap empathize, tim desain berusaha untuk mengembangkan empati yang mendalam terhadap pengguna dengan melakukan kegiatan seperti wawancara mendalam, observasi langsung, atau pengalaman langsung penggunaan produk atau layanan yang sedang dirancang.

#### 3.2. Define

Pada tahap define ini ditentukan sudut pandang masalah untuk mengarahkan desainer pada suatu wawasan dan kebutuhan pengguna dengan memahami kebutuhan pengguna. Wawasan ini diperoleh dari proses menganalisis informasi pada tahap empathize yang kemudian 10 informasi tersebut akan dianalisis dan dievaluasi untuk mengetahui permasalahan yang ada di dalamnya.

#### 3.3. Ideate

Tahap dimana dari hasil tahap satu dan dua dikumpulkan menjadi ide-ide yang solutif untuk memecahkan suatu masalah yang sudah diketahui di tahap sebelumnya. Selama tahap Ideate, Peneliti menggunakan teknik kreatif seperti brainstorming untuk merangsang pemikiran kreatif dan menghasilkan ide yang beragam. Tujuannya adalah untuk memunculkan ide-ide yang tidak terduga dan potensial, serta memungkinkan kombinasi ide yang berbeda untuk menghasilkan solusi yang lebih baik.

#### 3.4. Prototype

Pembuatan prototype yaitu simulasi atau sampel pada suatu design yang menyerupai final product, yang dapat dikatakan sebagai mockup yang sepenuhnya interaktif dan fungsional dengan design berkualitas tinggi [9].

#### 3.5. Testing

Pada tahap ini penulis melakukan pengujian terhadap pengguna menggunakan design yang telah dirancang oleh penulis dengan melakukan pengisian UEQ (User Experience Questionnaire) dan SUS (System Usability Scale).

## 4. Hasil dan Pembahasan

### 4.1. Empathize

#### a. Observasi

Observasi dilakukan pada tanggal 14 oktober 2023 secara langsung dan detail untuk mendapatkan informasi terkait objek penelitian. Pengamatan dilakukan secara langsung dengan mendatangi objek kantor Rozi Tour. Setelah melakukan observasi di Rozi Tour, informasi yang didapatkan yaitu, Rozi Tour memproses pemesanan paket wisata bagi konsumen melalui whatsapp atau melalui kunjungan ke perusahaan. Rozi Tour mempublikasikan informasi berupa paket perjalanan, akomodasi perjalanan hingga dokumentasi perjalanan melalui platform digital yaitu Facebook dan Instagram yang dimana menjadi permasalahan karena pengguna tidak dapat menemukan informasi akurat secara efektif.

#### b. Wawancara

Tujuan dilakukannya wawancara yaitu mengetahui lebih dalam kendala dari calon user saat melakukan booking tiket/booking wisata dan alur kerja booking.berikut kriteria responden: Kriteria responden:

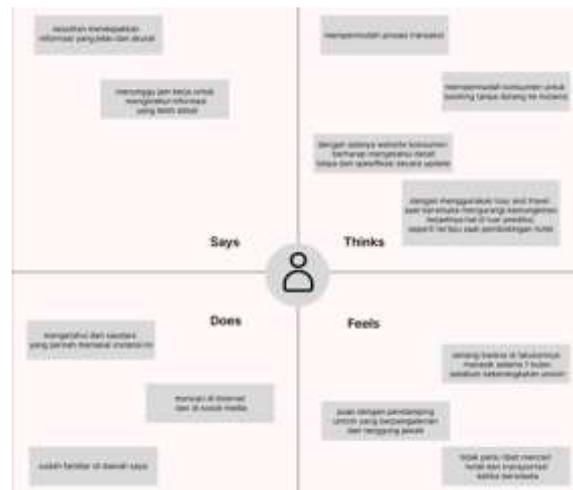
- Berusia 18-50 tahun
- Berwawasan dengan internet
- Calon user yang akan melakukan pemesanan
- User yang sudah menggunakan Rozi Tour

Pertanyaan wawancara:

- Apakah anda pernah menggunakan Rozi Tour untuk perjalanan anda?
- Apa alasan anda menggunakan Rozi Tour?
- Darimana anda tahu Rozi Tour?
- Bagaimana cara anda booking paket tour di Rozi Tour?
- Apakah ada kendala dalam melakukan booking tour?
- Kepuasan apa yang anda dapatkan setelah memakai Rozi Tour?
- Menurut anda apakah diperlukan website untuk sebuah tour dan travel?
- Apakah yang anda harapkan dari website Rozi Tour?

### 4.2. Define

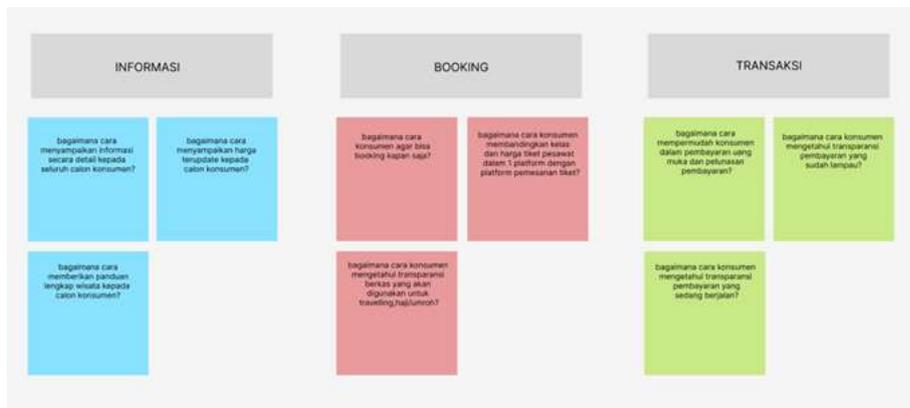
Setelah pembuatan empathy map tersebut akan mengarahkan tahapan selanjutnya pada suatu kebutuhan user dan membantu penelitian untuk memahami kebutuhan user. Hasil yang didapat melalui empathize adalah calon user menginginkan informasi yang jelas dan detail terkait booking online serta pembayaran online dan riwayat transaksi yang tertera. Untuk membantu calon user dalam memecahkan masalah, dibuatnya user persona dan affinity diagram. User persona ditunjukkan pada gambar 1.



gambar 1 user persona

### 4.3. Ideate

Pada tahap *ideate* bertujuan untuk mendapatkan solusi yang dapat menyelesaikan masalah *user*. Dari hasil affinity diagram yang di ubah menjadi pertanyaan untuk mencari sebuah solusi yang disebut dengan *how might we*.

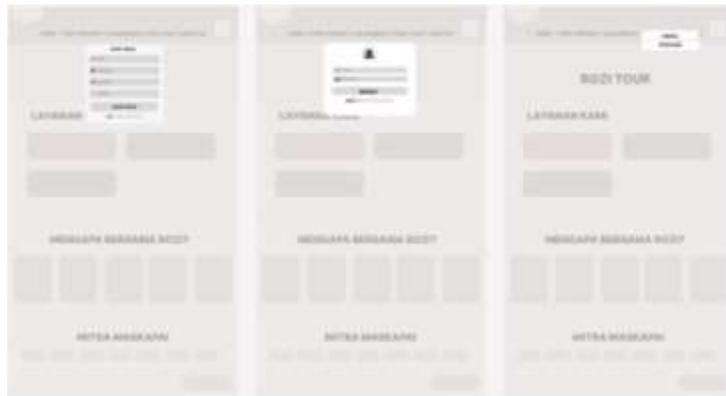


gambar 2 how might we

### 4.4. Prototype

#### a. Wireframe

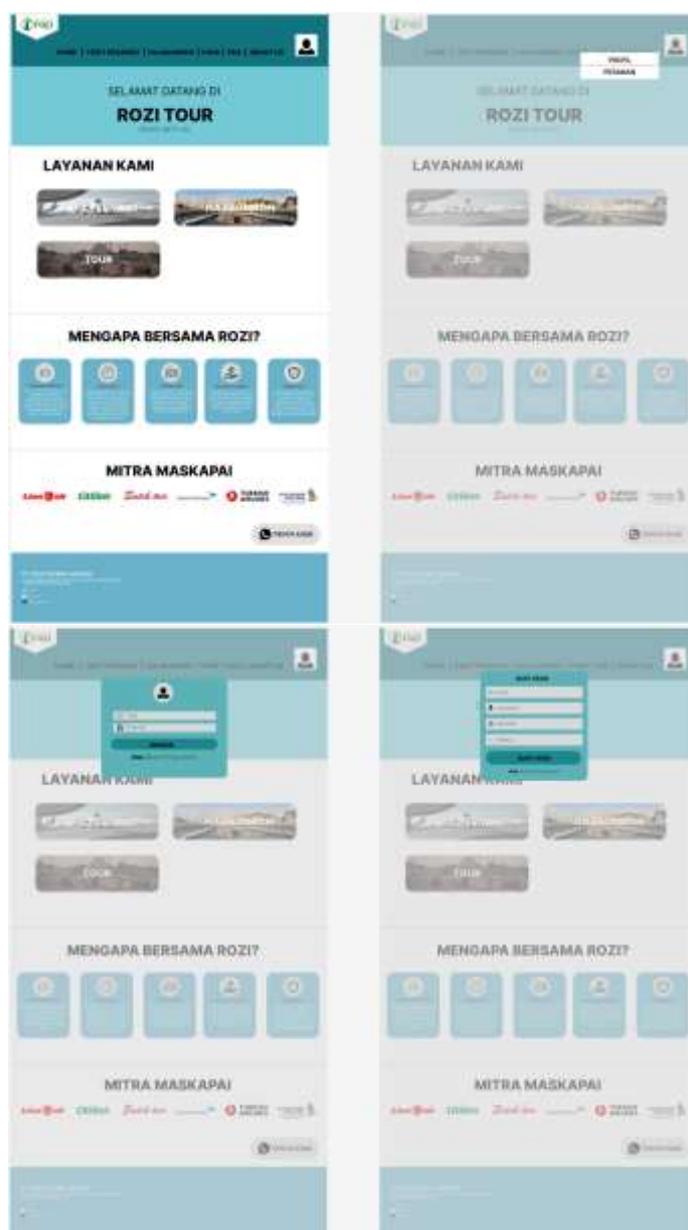
*Wireframe* adalah representasi sebuah design dari sebuah *prototype* yang menunjukkan struktur dasar pada suatu website seperti elemen utama, teks, letak gambar, dan tombol. Tujuan pembuatan *wireframe* adalah untuk memudahkan pembuatan *prototype*. Berikut beberapa *wireframe* yang di buat:



**gambar 3** wireframe website Rozi Tour

### **b. Prototype**

Setelah pembuatan wireframe selesai langkah selanjutnya adalah pembuatan *prototype*. Pembuatan *prototype* disesuaikan dengan *user flow* yang telah dirancang sebelumnya. Pada tahap *prototype*, *user* dapat merasakan interaksi dengan website yang telah dibuat. Berikut *prototype* website:



**gambar 4** prototype website Rozi Tour

#### 4.5. Testing

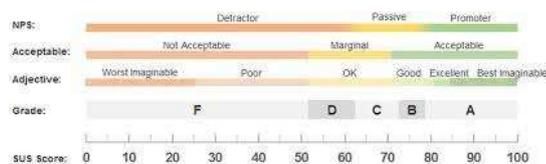
##### a. *Skenario Based Test*

Pengujian *skenario based test* dilakukan dengan mengujikan beberapa *task* yang harus diselesaikan oleh pengguna. Responden akan dikenalkan terlebih dahulu tentang rancangan aplikasi yang dibuat dan dijelaskan mengenai tata cara pelaksanaan pengujian, sehingga nantinya dapat dieksplorasi mengenai pengalaman pengguna saat mencoba aplikasi. Hasil analisis efektivitas yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat keberhasilan dari skenario yang telah disusun mencapai angka yang sangat positif, mencapai sekitar 93,3 persen untuk pengujian *user* dan 97,5 persen untuk

pengujian admin. Angka ini mencerminkan tingkat pencapaian yang signifikan dalam pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, menunjukkan bahwa strategi atau tindakan yang diimplementasikan telah membawa dampak positif yang kuat dan berhasil mencapai target yang diinginkan.

### b. *System Usability Scale (SUS)*

Setelah selesai pembuatan sistem, selanjutnya melakukan pengujian dengan metode *System Usability Scale (SUS)* yang berguna apakah design bisa diterima oleh pengguna atau tidak. Hasil pengujian terhadap 20 responden, 10 responden sebagai admin dan 10 responden sebagai user.



Kuesioner SUS menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna sekitar 91,07. Terlihat pada gambar 4.31 nilai tersebut berada pada tingkat A atau Excellent dan Acceptable yang menandakan bahwa rancangan Rozi Tour sudah mencapai tingkat kepuasan yang diharapkan.

## 2. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian perancangan UI/UX website Rozi Tour menggunakan metode design thinking dan dilakukan pengujian dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan penelitian yang dilakukan menggunakan metode design thinking didapatkan hasil penelitian berupa rancangan UI/UX website Rozi Tour yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.
2. Hasil dari pengujian yang dilakukan kepada responden memberikan hasil yang diharapkan yaitu, berada pada tingkat A atau Excellent dan Acceptable yang menandakan bahwa rancangan website Rozi Tour sudah mencapai tingkat kepuasan yang diharapkan.

### Pengakuan

Penulis ingin mengungkapkan rasa terima kasih kepada keluarga dan teman-teman seperjuangan yang telah memberikan dukungan dan doa selama ini. Terima kasih khusus kami sampaikan kepada semua dosen di UAD yang telah berbagi ilmu berharga, terutama kepada Bapak Taufiq Ismail, S.T., M.Cs., sebagai pembimbing. Tanpa dukungan dan kontribusi yang luar biasa, pencapaian ini tidak akan menjadi mungkin. Terima kasih atas dedikasi dan dukungan yang telah memperkaya karya ini.

### Deklarasi

**Kontribusi Penulis.** Semua penulis berkontribusi secara bersama-sama dengan kontributor utama dalam artikel ini. Semua penulis membaca dan menyetujui versi akhir dari artikel yang diajukan.

**Pernyataan Sponsor.** Tidak ada penulis yang menerima dana atau hibah dari lembaga atau badan pendanaan untuk penelitian ini.

**Konflik Kepentingan.** Penulis menyatakan tidak ada konflik kepentingan.

**Informasi Tambahan.** Tidak ada informasi tambahan dalam artikel ini.

### Daftar Pustaka

- [1] G. Nabila, "MDP STUDENT CONFERENCE (MSC) 2022 Penerapan UI/UX Dengan Metode Design Thinking Pada Aplikasi Jaya Indah Perkas," *Mdp Student Conf.*, pp. 231–

- 238, 2022.
- [2] V.A.R.Barao, R.C.Coata, J.A.Shibli, M.Bertolini, and J.G.S.Souza, “PERANCANGAN DAN PEMBANGUNAN USER INTERFACE DAN USER EXPERIENCE APLIKASI BERAMAAL DENGAN METODE DESIGN THINKING,” *Braz Dent J.*, vol. 33, no. 1, pp. 1–12, 2022.
- [3] R. P. Gani, I. A. Puspita, and W. Tripiawan, “Perancangan Ui/ux Design Pada Dashboard Monitoring Proyek Menggunakan Metode Design Thinking Untuk Penerapan Sistem Earned Value Management Pada Pt. Xyz,” *J. Teknol. dan Sist. Inf.*, vol. 8, no. 5, pp. 8465–8480, 2021.
- [4] S. Azzahra, S. Hadi, and J. Rejito, “Penerapan Design Thinking Pada Perancangan UI/UX Website Spectrum Fitness Purwakarta,” *JITSI J. Ilm. Teknol. Sist. Inf.*, vol. 3, no. 3, pp. 67–74, 2022, doi: 10.30630/jitsi.3.3.66.
- [5] E. C. Shirvanadi, “Perancangan Ulang Ui/Ux Situs E-Learning Amikom Center Dengan Metode Design Thinking (Studi Kasus: Amikom Center),” *Peranc. Ulang Ui/Ux Situs E-Learning Amikom Cent. Dengan Metod. Des. Think. (Studi Kasus Amikom Center)*, p. 8, 2021, [Online]. Available: <https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/34156>
- [6] H. N. N. P, J. Stanly, D. D. K, J. Lie, R. Wijaya, and H. Irsyad, “Perancangan UI / UX Pada Aplikasi Bapakkost Idemopet dengan Menggunakan Metode Design Thinking,” *MDP Student Conf. 2022*, vol. 1, no. 1, pp. 504–511, 2022.
- [7] N. N. Arisa, M. Fahri, M. I. A. Putera, and M. G. L. Putra, “Perancangan Prototipe UI/UX Website CROWDE Menggunakan Metode Design Thinking,” *Teknika*, vol. 12, no. 1, pp. 18–26, 2023, doi: 10.34148/teknika.v12i1.549.
- [8] E. Z. Dewi, M. Fransisca, R. I. Handayani, and F. L. D. Cahyanti, “Analysis and Design of UI/UX Mobile Applications for Marketing of UMKM Products Using Design Thinking Method,” *Sinkron*, vol. 7, no. 4, pp. 2329–2339, 2022, doi: 10.33395/sinkron.v7i4.11505.
- [9] M. R. P. Ja’far, Ahmad Zaky Nadimsyah, “Pengemabangan UI / UX Pada Aplikasi Usahaqqu Dengan Metode Design Thinking,” *MDP Student Conf. 2022*, no. 2021, pp. 392–397, 2022.
- [10] Feradhita, “Pengertian Design Thinking dan 5 Tahapan di Dalamnya,” *logique*, 2021. <https://www.logique.co.id/blog/2021/01/07/pengertian-design-thinking/> (accessed Jun. 23, 2023).
- [11] M. I. Muhamad Iqbal, “Pembuatan Prototype Aplikasi Monev dengan Metode Design Thinking Di PT Lentera Bangsa Benderang,” *J. PILAR Teknol. J. Ilm. Ilmu Ilmu Tek.*, vol. 7, no. 2, pp. 33–42, 2022, doi: 10.33319/piltek.v7i2.143.