

**IMPLEMENTASI METODE *DESIGN THINKING* PADA
PERANCANGAN *USER INTERFACE* (UI) DAN *USER
EXPERIENCE* (UX) SITUS WEB APLIKASI *TRAVELING*
ANGLO**



Disusun Oleh:

N a m a : Athiya Mutiara Denasfi

NIM : 19523168

PROGRAM STUDI INFORMATIKA – PROGRAM SARJANA

FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

2023

HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING

**IMPLEMENTASI METODE *DESIGN THINKING* PADA
PERANCANGAN *USER INTERFACE* (UI) DAN *USER
EXPERIENCE* (UX) SITUS WEB APLIKASI *TRAVELING*
ANGLO**



Yogyakarta, 8 Mei 2023

Pembimbing,

(Elyza Gustri Wahyuni, S.T, M.Cs.)

HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PENGUJI

**IMPLEMENTASI METODE *DESIGN THINKING* PADA
PERANCANGAN *USER INTERFACE* (UI) DAN *USER
EXPERIENCE* (UX) SITUS WEB APLIKASI *TRAVELING*
ANGLO**

TUGAS AKHIR

Telah dipertahankan di depan sidang pengujian sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer dari Program Studi Informatika – Program Sarjana di Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia

Yogyakarta, 8 Mei 2023

Tim Penguji

Elyza Gustri Wahyuni, S.T, M.Cs.

Anggota 1

Mukhammad Andri Setiawan, S.T., M.Sc., Ph.D.

Anggota 2

Novi Setiani, S.T., M.T.

Mengetahui,

Ketua Program Studi Informatika – Program Sarjana

Fakultas Teknologi Industri

Universitas Islam Indonesia



(Dhomas Hatta Fudholi, S.T., M.Eng., Ph.D.)

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama: Athiya Mutiara Denasfi

NIM: 19523168

Tugas akhir dengan judul:

**IMPLEMENTASI METODE *DESIGN THINKING* PADA
PERANCANGAN *USER INTERFACE* (UI) DAN *USER
EXPERIENCE* (UX) SITUS WEB APLIKASI *TRAVELING
ANGLO***

Menyatakan bahwa seluruh komponen dan isi dalam tugas akhir ini adalah hasil karya saya sendiri. Apabila di kemudian hari terbukti ada beberapa bagian dari karya ini adalah bukan hasil karya sendiri, tugas akhir yang diajukan sebagai hasil karya sendiri ini siap ditarik kembali dan siap menanggung risiko dan konsekuensi apa pun.

Demikian surat pernyataan ini dibuat, semoga dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 8 Mei 2023

A handwritten signature in black ink is written over a 10,000 Rupiah Indonesian banknote. The signature is stylized and covers most of the banknote's details.

(Athiya Mutiara Denasfi)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan anugerah-Nya beserta rahmat, keberkahan, dan kemurahan-Nya sehingga penulis berhasil menyelesaikan tugas akhir ini dengan lancar. Penulis juga tidak lupa mengirimkan shalawat dan salam kepada nabi besar, Rasulullah Muhammad SAW.

Sebagai rasa syukur dan terima kasih atas segala cinta dan kasih sayang yang telah diberikan, penulis dedikasikan laporan tugas akhir ini kepada Ibu Rosma Dewy dan Bapak Yong Nasfi yang selalu memberikan dukungan moril dan materil, doa, serta restu kepada penulis agar dilancarkan segala urusannya dalam segala hal. Kepada Kakak dan adik-adik penulis, Athaya Mutiara Denasfi, Muhammad Naufal Denasfi, dan Athira Mutiara Denasfi yang telah memberikan semangat dan selalu mewarnai hidup saya dengan canda dan tawa.

Terima kasih kepada Ibu Elyza Gustri Wahyuni, S.T., M.Cs., yang sudah membantu penulis dalam membimbing dan memberikan arahan dalam penyusunan tugas akhir ini. Selain itu, penulis ucapkan terima kasih kepada teman-teman kuliah Program Studi Informatika dan Tim Basket Universitas Islam Indonesia yang telah mewarnai hari-hari perkuliahan, menemani dikala sedih dan bahagia, serta membantu penulis selama kehidupan perkuliahan.

HALAMAN MOTO

“Angin tidak berhembus untuk menggoyangkan pepohonan, melainkan menguji kekuatan akarnya.”

(Ali bin Abi Thalib)

“Dan bersabarlah. Sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar.”

(Q.S Al-Anfaal Ayat 46)

KATA PENGANTAR

Assalamua'laikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur atas segala rahmat dan ridho yang telah diberikan oleh Allah SWT dengan segala rahmat hidayah dan inayah-Nya serta tak lupa penulis panjatkan shalawat serta salam kepada Nabi besar Rasulullah Muhammad SAW sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini yang berjudul “Implementasi Metode *Design Thinking* Pada Perancangan *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX) Situs Web Aplikasi *Traveling Anglo*”.

Tugas akhir ini dibuat guna memenuhi salah satu syarat kelulusan untuk menyelesaikan jalur perintisan bisnis pada Program Studi Informatika Sarjana, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Islam Indonesia. Selama penyusunan laporan tugas akhir, penulis mendapatkan pengetahuan dan pengalaman baru yang berharga serta mendapatkan kesulitan yang dapat dijadikan pelajaran ke depannya. Terima kasih penulis ucapkan atas dukungan, bimbingan, doa, serta motivasi yang diberikan dari berbagai pihak sehingga laporan tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan baik dan lancar. Semoga semua dukungan, bimbingan, doa, serta motivasi yang diberikan kepada penulis mendapatkan balasan pahala dari Allah SWT. Laporan tugas akhir ini tidak luput dari kekurangan serta kesalahan dalam penyusunannya, sehingga penulis membuka ruang untuk menerima segala bentuk kritik dan saran yang membangun guna perbaikan ke depannya. Harapannya, laporan tugas akhir ini dapat memberikan manfaat dan kegunaan bagi semua pembaca yang membacanya. Amin.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Yogyakarta, 8 Mei 2023



(Athiya Mutiara Denasfi)

SARI

Anglo merupakan sebuah situs web yang berfokus pada industri pariwisata dan berperan sebagai teman perjalanan bagi penggunanya dengan menyediakan rekomendasi, informasi, serta membantu dalam memesan akomodasi yang relevan dengan destinasi wisata. Platform ini dapat membantu dalam usaha pemulihan sektor pariwisata di Indonesia dan membantu pengguna merencanakan liburan impian mereka. Selain itu, untuk meningkatkan kenyamanan pengguna, diperlukan rancangan antarmuka (*user interface*) yang mudah dan nyaman digunakan untuk menghasilkan kenyamanan pengguna yang baik dalam berinteraksi dengan sistem (*user experience*). Penelitian ini menjabarkan proses perancangan desain antarmuka situs web aplikasi *traveling* Anglo. Dalam proses perancangan desain antarmuka situs web aplikasi *traveling* Anglo, metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *design thinking* dengan fokus pada perancangan antarmuka pengguna (*user interface*) dan pengalaman pengguna (*user experience*). Rangkaian tahapan yang dilalui dalam pendekatan *design thinking* meliputi tahap *empathize*, *define*, *ideate*, *prototype*, dan *testing*. Dalam penelitian ini, telah dihasilkan rancangan desain antarmuka yang telah telah diuji dalam skenario uji coba yang telah ditentukan menggunakan *usability testing* kepada pengguna dengan total sepuluh responden untuk mengetahui keberhasilan rancangan desain antarmuka situs web Anglo. Berdasarkan hasil pengujian, rancangan antarmuka situs web Anglo berhasil mencapai rata-rata *usability score* sebesar 93.4. Hal ini menunjukkan bahwa situs web aplikasi *traveling* Anglo dengan metode *design thinking* berhasil diimplementasikan dengan memperhatikan kebutuhan dan pengalaman pengguna.

Kata Kunci : *Design Thinking, User Interface, User Experience, Traveling.*

GLOSARIUM

<i>Design Thinking</i>	Pendekatan yang berpusat pada pengguna untuk menciptakan sebuah ide baru yang dapat menyelesaikan masalah.
<i>Prototype</i>	Rancangan desain awal antarmuka pada sistem sebelum direalisasikan.
<i>Usability Testing</i>	Pendekatan pengujian untuk mengetahui tingkatan kemudahan dan pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem.
<i>User Experience</i>	Rancangan desain alur yang menghubungkan aplikasi dan pengguna.
<i>User Flow</i>	Alur yang menjadi acuan apa yang dapat dilakukan pengguna di dalam sistem.
<i>User Interface</i>	Rancangan desain antarmuka yang memberikan kenyamanan pada pengguna saat menggunakannya.
<i>Wireframe</i>	Kerangka rancangan awal atau dasar desain antarmuka.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PENGUJI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN MOTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
SARI.....	viii
GLOSARIUM.....	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Tujuan	3
1.5 Manfaat.....	4
BAB II LANDASAN TEORI.....	5
2.1 <i>Design Thinking</i>	5
2.2 <i>User Experience</i>	7
2.3 <i>User Interface</i>	7
2.4 <i>Empathy Map</i>	7
2.5 <i>Personas</i>	8
2.6 <i>Site Map</i>	9
2.7 <i>User Flow</i>	9
2.8 <i>Wireframe</i>	9
2.9 <i>Usability Testing</i>	10
2.10 Alat	12

2.11 Penelitian Terkait.....	12
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	17
3.1 <i>Empathize</i>	17
3.2 <i>Define</i>	20
3.3 <i>Ideate</i>	24
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	35
4.1 <i>Prototype</i>	35
4.2 <i>Testing</i>	41
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	43
5.1 Kesimpulan.....	43
5.2 Saran.....	43
DAFTAR PUSTAKA	45
LAMPIRAN	47

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kategori <i>Usability Score</i>	11
Tabel 2.2 Penelitian Terkait.....	14
Tabel 3.1 Kriteria Calon Pengguna.....	17
Tabel 3.2 Daftar Pertanyaan Wawancara	18
Tabel 3.3 Daftar Inti Permasalahan.....	19
Tabel 3.4 Daftar Klasifikasi Permasalahan	24
Tabel 3.5 Daftar Solusi Permasalahan	25
Tabel 4.1 Daftar <i>Task Scenarios</i>	41
Tabel 4.2 Hasil Data Pengujian	42

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Rangkaian Tahap <i>Design Thinking</i>	5
Gambar 2.2 Peta Empati.....	8
Gambar 3.1 <i>Empathy Map</i> Anglo	20
Gambar 3.2 <i>Personas User-1</i>	21
Gambar 3.3 <i>Personas User-2</i>	22
Gambar 3.4 <i>Personas User-3</i>	22
Gambar 3.5 <i>Personas User-4</i>	23
Gambar 3.6 <i>Personas User-5</i>	23
Gambar 3.7 <i>Site Map</i> Anglo	26
Gambar 3.8 <i>Login dan Register User Flow</i>	27
Gambar 3.9 <i>Discovery Page User Flow</i>	27
Gambar 3.10 <i>User Flow Travel Buddy</i>	28
Gambar 3.11 <i>User Flow Anglo's Class</i>	28
Gambar 3.12 <i>Wireframe Register Page</i>	29
Gambar 3.13 <i>Wireframe Login Page</i>	30
Gambar 3.14 <i>Wireframe Home Page</i>	31
Gambar 3.15 <i>Wireframe Discovery Page</i>	32
Gambar 3.16 <i>Wireframe Travel Buddy</i>	33
Gambar 3.17 <i>Wireframe Anglo's Class Page</i>	34
Gambar 4.1 <i>Prototype Register Page</i>	35
Gambar 4.2 <i>Prototype Login Page</i>	36
Gambar 4.3 <i>Prototype Home Page</i>	37
Gambar 4.4 <i>Prototype Discovery Page</i>	38
Gambar 4.5 <i>Prototype Travel Buddy Page</i>	39
Gambar 4.6 <i>Prototype Travel Buddy Page-1</i>	40
Gambar 4.7 <i>Prototype Anglo's Class Page</i>	40

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri pariwisata memegang peranan penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi nasional. Menurut Bank Indonesia (BI), sektor pariwisata berkontribusi dalam meningkatkan penerimaan devisa negara. Hal ini disebabkan oleh kekayaan sumber daya alam dan budaya Indonesia yang memiliki daya tarik bagi wisatawan domestik maupun mancanegara (Rahma, 2020). Namun, pandemi Covid-19 telah menyebabkan sektor pariwisata mengalami penurunan jumlah kunjungan wisatawan mancanegara. Data dari Badan Pusat Statistik dan Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia menunjukkan bahwa pandemi Covid-19 telah menyebabkan penurunan jumlah wisatawan dalam rentang waktu tahun 2019-2021 dimana pada tahun 2019 sebelum pandemi jumlah wisatawan mancanegara mencapai 16.11 juta kunjungan dan mengalami penurunan signifikan hingga 75% dimana pada tahun 2020 wisatawan mancanegara berjumlah 4.052 juta kunjungan (Badan Pusat Statistik, 2021). Dengan meningkatnya kasus Covid-19, di tahun 2021 masih terjadi penurunan jumlah wisatawan mancanegara yang cukup besar berjumlah 1.557 juta kunjungan atau mengalami penurunan hingga 61,57% dibandingkan dengan jumlah wisatawan pada tahun 2020 (Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, 2021).

Terhambatnya sektor industri pariwisata ini menyebabkan sebagian besar bisnis akomodasi, pariwisata, dan agen *tour and travel* mengalami penurunan penjualan. Hal ini terjadi pada salah satu agen *tour and travel* di Kota Pekanbaru, Provinsi Riau dimana penjualan paket wisata tidak terjual dan mengalami kerugian ganti rugi kepada *customer* karena pembatalan perjalanan disebabkan adanya pemberlakuan pembatasan kegiatan masyarakat (PPKM) yang diterapkan oleh pemerintah. Saat ini, sektor pariwisata Indonesia sedang berusaha untuk memulihkan kembali dirinya dengan adanya penurunan kasus Covid-19 dan penerapan kebijakan *new normal* oleh pemerintah setelah pandemi. Hal ini dikarenakan sektor pariwisata merupakan tulang punggung ekonomi Indonesia sebagai penyumbang devisa utama bagi keuangan negara. Upaya pemulihan tersebut dilakukan dengan membuka kembali pintu

perjalanan dalam negeri maupun luar negeri serta tempat wisata untuk wisatawan domestik dan mancanegara. Dalam kebijakan *new normal* yang diterapkan oleh pemerintah Indonesia, sektor pariwisata mulai pulih perlahan-lahan. Menurut data yang dirilis oleh Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, dimana pada tahun 2022 terdapat 5.471 juta kunjungan wisatawan mancanegara yang datang ke Indonesia atau mengalami kenaikan sebesar 251,28% dibandingkan jumlah wisatawan 2021 yang berjumlah 1.557 juta kunjungan (Badan Pusat Statistik, 2023).

Kemajuan teknologi dan informasi serta perkembangan teknologi internet telah memberikan dampak yang cukup signifikan pada sektor pariwisata. Hal ini dapat menjadi solusi dalam upaya pemulihan sektor bisnis pariwisata dan meningkatkan pemasaran destinasi wisata yang ada di Indonesia. Berdasarkan kondisi tersebut, terbentuk sebuah ide bisnis di bidang pariwisata yang berfokus pada layanan teman perjalanan berbasis web. Anglo merupakan sebuah *start up* di industri pariwisata yang menawarkan platform teman perjalanan terintegrasi dengan penyedia akomodasi pariwisata berbasis web sebagai produk utamanya. Platform ini didesain untuk memberikan solusi bagi pemulihan sektor pariwisata di Indonesia dengan fokus pada manajemen pemesanan akomodasi pariwisata yang disesuaikan dengan preferensi pengalaman pengguna.

Ide bisnis situs web aplikasi *traveling* Anglo dibentuk oleh Tim Anglo yang terdiri dari tiga orang mahasiswa informatika Angkatan 2019 dengan jalur akhir perintisan bisnis yaitu, Fathimah Shalehah sebagai *Hustler* bertanggung jawab dalam pengembangan ide bisnis dari platform Anglo, Athiya Mutiara Denasfi sebagai *Hipster* bertanggung jawab dalam pengembangan desain antarmuka dari platform Anglo, dan Muhammad Zaki Muflih sebagai *Hacker* bertanggung jawab dalam pengembangan sistem dari platform Anglo.

Dalam proses awal perancangan situs web aplikasi *traveling* Anglo, UI (*User Interface*) dan UX (*User Experience*) menjadi komponen yang sangat penting. Hal ini dilakukan untuk memudahkan pengguna dalam berinteraksi dengan sistem melalui desain antarmuka (UI) dan memberikan pengalaman yang nyaman bagi pengguna saat berinteraksi dengan sistem (UX). Pendekatan yang digunakan dalam perancangan *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX) situs web aplikasi *traveling* Anglo adalah pendekatan *Design Thinking*. Pendekatan *Design Thinking* digunakan dalam perancangan *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX) bertujuan untuk mengatasi masalah yang dihadapi pengguna dan memenuhi kebutuhan mereka

(Gunawan et al, 2021). Adapun tahapan yang dilakukan mencakup *empathize*, *define*, *ideate*, *prototype*, dan *testing*. Pemilihan metode *Design Thinking* memberikan fokus pada pemahaman yang mendalam tentang pengguna, pengumpulan data, dan perumusan solusi berdasarkan pengamatan yang teliti. Dengan menggunakan pendekatan ini, diharapkan desain UI dan UX yang dihasilkan dapat memberikan pengalaman pengguna yang optimal dan memudahkan interaksi dengan sistem.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, permasalahan yang dirumuskan adalah bagaimana merancang desain antarmuka (*user interface*) dan pengalaman pengguna (*user experience*) dengan mengimplementasikan metode *Design Thinking* pada situs web aplikasi *traveling* Anglo.

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini, yaitu:

- a. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *Design Thinking* yang mencakup tahap *empathize*, *define*, *ideate*, *prototype*, dan *testing*.
- b. Calon pengguna dari situs web aplikasi *traveling* Anglo adalah pengguna akhir (*end user*).
- c. Penelitian hanya merancang *User Interface* dan *User Experience* dari ide yang diimplementasikan, tidak mencapai pengembangan sistem.
- d. Keberhasilan pengujian *User Interface* dan *User Experience* menggunakan *Usability Testing*.

1.4 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengimplementasikan metode *Design Thinking* dalam perancangan *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX) situs web aplikasi *traveling* Anglo

agar dapat memudahkan pengguna dalam berinteraksi dengan sistem serta memberi kenyamanan pengalaman dalam penggunaannya.

1.5 Manfaat

Manfaat pada penelitian ini adalah:

- a. Tim pengembang Anglo dapat mengimplementasikan rancangan desain antarmuka dan pengalaman pengguna pada pengembangan situs web aplikasi *traveling* Anglo.
- b. Pengguna dapat berinteraksi dan mengoperasikan situs web aplikasi *traveling* Anglo dengan mudah dan sesuai dengan pengalaman serta kebutuhan pengguna.

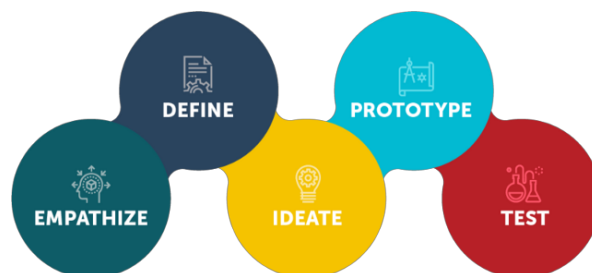
BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 *Design Thinking*

Design Thinking merupakan sebuah metode penyelesaian masalah yang berorientasi pada pengguna. Menurut (Sari et al, 2020), *Design Thinking* merupakan metode kolaborasi yang mengumpulkan banyak ide dari disiplin ilmu untuk memperoleh solusi. Dalam metode ini, teknologi digunakan untuk mengintegrasikan berbagai kemampuan sehingga dapat menghasilkan produk yang berkualitas dan efektif dalam menyelesaikan masalah yang ada.

Design Thinking tidak hanya mempertimbangkan aspek visual dan sensorik, tetapi juga memperhatikan pengalaman pengguna. Proses *Design Thinking* terdiri lima rangkaian tahap yang dapat dilihat pada Gambar 2.1.



Gambar 2.1 Rangkaian Tahap *Design Thinking*
Sumber : (Fariyanto et al, 2021)

Berdasarkan Gambar 2.1, terdapat 5 tahapan yang dilakukan dalam proses *design thinking*, yaitu:

a. *Empathy*

Pertama, tahap *empathy* merupakan awal dari rangkaian proses metode *design thinking*. Tahap ini dilakukan untuk mengidentifikasi nilai-nilai dasar dari permasalahan yang sedang dihadapi sehingga dapat mencari solusi dan memahami kebutuhan pengguna. Pengumpulan nilai-nilai dasar permasalahan dan memahami kebutuhan pengguna dapat dilakukan dengan berbagai cara antara lain observasi, wawancara, *empathy map*, dan metode lainnya.

b. *Define*

Kedua, tahap *define* dilakukan setelah memperoleh nilai-nilai dasar permasalahan pada proses *empathy*. Pada tahap ini, dilakukan identifikasi ulang terhadap nilai-nilai dasar permasalahan yang dihadapi untuk dianalisis dan menentukan inti permasalahan serta mendefinisikan kebutuhan pengguna. Dalam tahap *define*, ide-ide dikumpulkan untuk membantu desainer dalam menciptakan, menggambarkan, atau mengembangkan fitur sistem yang dapat menjadi solusi bagi permasalahan dan kebutuhan pengguna.

c. *Ideate*

Ketiga, tahap *ideate* adalah langkah untuk mengembangkan ide-ide terkait permasalahan pengguna yang telah diperoleh dari tahap *empathize* dan *define*. Tahap *ideate* melibatkan evaluasi dan pengembangan ide melalui teknik *brainstorming* untuk menemukan solusi bagi permasalahan dan dasar dalam perancangan *prototype*. *Brainstorming* merupakan teknik untuk mengumpulkan gagasan atau ide-ide dalam mencari solusi terhadap masalah yang dihadapi. Tahap ini berperan dalam menggambarkan *site map*, alur pengguna (*user flow*), dan *wireframe* sebuah sistem yang akan digunakan.

d. *Prototype*

Keempat, tahap *prototype* merupakan implementasi dari rancangan ide yang dihasilkan tahap *ideate* ke dalam bentuk antarmuka atau *prototype*. Pada tahap ini *prototype* produk dibuat untuk diujikan kepada calon pengguna guna memperoleh umpan balik dari pengguna dan mengidentifikasi kelemahan atau masalah yang mungkin terjadi pada produk.

e. *Test*

Kelima, tahap terakhir yaitu *testing*. Pada tahap ini hasil *prototype* produk yang telah dihasilkan melalui rangkaian tahap dari *empathy* hingga *prototype*, dilakukan pengujian terhadap calon pengguna untuk memperoleh umpan balik atau *feedback* berdasarkan pengalaman pengguna.

2.2 *User Experience*

User Experience (UX) adalah konsep yang berkaitan dengan bagaimana pengguna merasakan atau mengalami sebuah produk, layanan, atau sistem. Pendekatan ini merupakan pendekatan desain yang berfokus pada pengguna agar sesuai dengan kebutuhan dan keinginan mereka. Menurut (Fariyanto et al, 2021), tujuan dari *User Experience* (UX) adalah menciptakan pengalaman yang menyenangkan bagi pengguna saat menggunakan sistem dan mengevaluasi kepuasan serta kenyamanan pengguna dalam berinteraksi dengan sistem. Dalam hal ini, *User Experience* (UX) juga berperan penting dalam menentukan apakah informasi sudah memadai sesuai dengan kebutuhan penggunanya atau belum (Yudarmawan et al, 2020).

2.3 *User Interface*

User Interface (UI) atau desain antarmuka pengguna merujuk pada tampilan visual dari suatu produk yang menghubungkan pengguna dengan sistem. Fokus utama dari *User Interface* (UI) adalah estetika dan gaya desain yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pengguna dalam berinteraksi dengan sistem. Menurut (Yudarwaman et al, 2020), selain memperindah tampilan dengan desain yang menarik, *User Interface* (UI) juga harus menyediakan alat atau tools yang tepat untuk membantu pengguna mencapai tujuan kebutuhan pengguna. Secara lebih spesifik, *User Interface* (UI) dapat diartikan sebagai tampilan mesin atau komputer yang berinteraksi langsung dengan pengguna (Ghiffary et al, 2018).

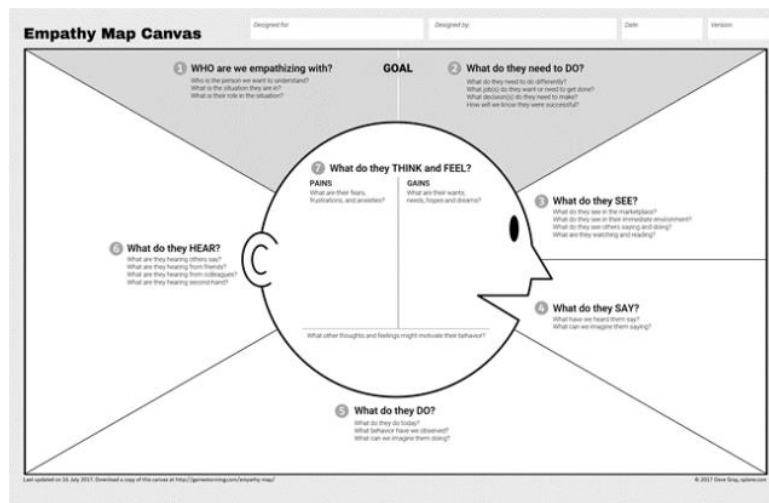
2.4 *Empathy Map*

Empathy Map atau peta empati adalah sebuah framework atau kerangka kerja yang digunakan untuk membantu memahami pengguna dengan lebih baik. Framework ini membantu dalam memvisualisasikan pemikiran, perasaan, dan kebutuhan pengguna dengan tujuan untuk menciptakan solusi yang lebih baik dan lebih tepat bagi mereka. Menurut (Browne, 2021), *Empathy Map* memiliki 4 segmen yang masing-masing berisi kategori untuk memahami pikiran pengguna. Keempat segmen tersebut meliputi:

- a. *Says*, segmen ini mencakup informasi yang diterima melalui apa yang diucapkan atau dinyatakan langsung oleh pengguna terkait dengan permasalahan yang sedang dihadapi.

Biasanya informasi ini didapat dari wawancara atau observasi langsung dengan pengguna.

- b. *Thinks*, segmen ini mencakup pemikiran atau pertimbangan yang dilakukan oleh pengguna terkait dengan permasalahan yang sedang dihadapi. Informasi ini dapat diperoleh melalui wawancara atau analisis perilaku pengguna.
- c. *Feels*, segmen ini mencakup perasaan atau emosi yang dirasakan oleh pengguna terkait dengan permasalahan yang dihadapi.
- d. *Does*, segmen ini mencakup tindakan atau perilaku yang dilakukan pengguna terkait dengan permasalahan yang dihadapi.



Gambar 2.2 Peta Empati

Sumber : <https://www.uxbooth.com/articles/empathy-mapping-a-guide-to-getting-inside-a-users-head/>

Empathy Map membantu *desainer* dalam memahami pikiran, perasaan, dan tindakan pengguna dengan lebih baik, sehingga dapat menghasilkan solusi yang lebih efektif dan relevan dengan permasalahan yang dihadapi oleh pengguna.

2.5 Personas

Persona adalah representasi fiksi dari karakteristik dan perilaku pengguna potensial. Personas dibuat berdasarkan hasil riset dan pengumpulan data pengguna untuk membantu desainer memahami dan merancang solusi yang lebih baik dan lebih fokus pada kebutuhan pengguna yang sebenarnya. Menurut (Vallendito, 2022), *user persona* memudahkan desainer

dalam menganalisis target pengguna dengan mengetahui *goals*, perilaku, dan *pain point* yang dirasakan pengguna.

2.6 Site Map

Site map adalah suatu diagram yang digunakan untuk merepresentasikan struktur informasi dari sebuah situs web. Diagram ini berfungsi untuk memetakan relasi antar halaman-halaman pada situs web dan memvisualisasikan hierarki informasi pada situs web tersebut. *Site map* digunakan sebagai panduan dalam tahap awal pembangunan aplikasi dan sebagai acuan dalam tahapan implementasi antarmuka aplikasi (Surtana et al, 2017). Selain itu, *site map* juga dapat membantu mengidentifikasi dan mengatasi masalah yang mungkin muncul dalam penggunaan situs web oleh pengguna.

2.7 User Flow

User flow atau alur pengguna adalah rangkaian interaksi antara pengguna dan sebuah produk atau layanan yang terjadi dalam rentang waktu tertentu. *User flow* menggambarkan langkah-langkah atau serangkaian tindakan yang diambil oleh pengguna dalam menggunakan sistem atau aplikasi untuk mencapai tujuan tertentu (Winarsih & Kurniawan, 2020). Menurut (Vallendito, 2020), *user flow* membantu desainer untuk mengetahui semua detail kebutuhan dari spesifikasi pengguna. *User flow* dapat membantu desainer dan pengembang dalam memahami bagaimana pengguna berinteraksi dengan produk atau layanan, sehingga dapat melakukan perbaikan atau peningkatan pada pengalaman pengguna.

2.8 Wireframe

Wireframe adalah sebuah sketsa visual sederhana dari tampilan antarmuka pengguna yang menunjukkan elemen-elemen penting dan struktur informasi suatu produk atau layanan digital. *Wireframe* digunakan untuk menggambarkan dengan detail susunan solusi desain yang

meliputi organisasi konten, navigasi, *layout*, dan struktur dalam bentuk gambar hitam putih (Arifin et al, 2019).

2.9 Usability Testing

Usability testing merupakan proses pengujian produk atau sistem untuk memeriksa sejauh mana kemudahan penggunaan, efisiensi, dan kepuasan pengguna yang dihasilkan dari produk atau sistem tersebut. Menurut (Wedayanti et al, 2019), *usability testing* adalah salah satu kategori metode dalam evaluasi *usability* yang digunakan untuk mengevaluasi sebuah produk dengan mengujinya langsung pada pengguna. Pengujian *usability testing* dilakukan menggunakan aplikasi dari pihak ketiga, yaitu Maze.co yang memberikan beberapa data seperti *Direct Success*, *Indirect Success*, *Bounce Rate*, *Misclick Rate*, dan *Avarage Duration*. Berikut penjelasan terkait beberapa data tersebut:

a. *Direct Success*

Pada *Direct Success*, penguji berhasil menyelesaikan *task scenarios* sesuai dengan alur yang diinginkan oleh pengembang.

b. *Indirect Success*

Pada *Indirect Success*, penguji berhasil menyelesaikan *task scenarios*, tetapi menggunakan alur yang berbeda tidak sesuai dengan yang diinginkan oleh pengembang.

c. *Bounce Rate*

Pada *Bounce Rate*, penguji tidak berhasil menyelesaikan atau menyerah terhadap *task scenarios* pengujian.

d. *Misclick Rate*

Missclick Rate adalah rata-rata kesalahan *click* yang dilakukan penguji di luar area layar yang dapat *diclick*.

e. *Average Duration*

Avarage Duration adalah durasi rata-rata yang dibutuhkan oleh penguji untuk menyelesaikan *task scenarios* pengujian.

Pengujian yang dilakukan melalui *tools* Maze.co menghasilkan nilai *usability score*. *Usability score* adalah nilai yang digunakan untuk mengevaluasi seberapa mudah dan efektif suatu sistem digunakan oleh pengguna. Indikator penilaian *usability score* berdasarkan aspek

keberhasilan pengguna dalam menyelesaikan *task scenarios*, kegagalan pengguna dalam menyelesaikan *task scenarios*, jumlah durasi dalam menjalankan *task scenarios*, dan kesalahan *click* yang dilakukan pengguna. *Tools* Maze.co membagi penilaian *usability score* ke dalam 3 kategori, yakni (Cunha, 2023):

Tabel 2.1 Kategori *Usability Score*

Kategori	Nilai
Tinggi	80-100
Sedang	51-79
Rendah	0-49

Skor pada Tabel 2.1 diperoleh berdasarkan kalkulasi dua buah data yang menggunakan rumus sebagai berikut (Cunha, 2023):

a. *Mission Usability Score* (MIUS)

Mission Usability Score (MIUS) adalah nilai *usability score* yang didapatkan pada saat pengguna menjalankan *task scenarios* pada *tools* Maze.co. Semakin tinggi nilai MIUS menunjukkan semakin mudah penggunaan sistem.

$$MIUS = DSR + \left(\frac{IDSR}{2} \right) - avg(MC_P) - avg(DU_P)$$

Keterangan:

MIUS : *Mission Usability Score*

DSR : *Direct Success Rate*

IDSR : *Indirect Success Rate*

avg : *Average*

MC_P : *Misclick penalty* = MCR * 0.5

DU_P : *Duration penalty* = (MIN(10,MAX(0,(AVGD - 5)/2)))

b. *Maze Usability Score* (MAUS)

Maze Usability Score (MAUS) adalah nilai rata-rata *usability score* pada *mission usability score* (MIUS).

$$MAUS = avg(MIUS)$$

Keterangan:

MAUS : *Maze Usability Score*

avg : *Average*

MIUS : *Mission Usability Score*

2.10 Alat

Penelitian ini memanfaatkan beberapa alat untuk membantu pembuatan *user persona*, *site map*, *user flow*, *wireframe*, desain antarmuka, dan proses pengujian. Alat yang digunakan antara lain:

a. Whimsical

Whimsical adalah platform berbasis web yang dapat digunakan oleh desainer untuk membuat diagram, *wireframe*, *mind map*, *site map*, *flowchart*, dan lainnya. Pada penelitian ini, pembuatan *site map*, *user flow*, dan *wireframe* dilakukan menggunakan platform whimsical. Platform whimsical dapat dijangkau melalui web <https://whimsical.com/>.

b. Figma

Figma merupakan suatu platform yang tersedia dalam versi web dan *desktop* yang dapat digunakan untuk membuat desain antarmuka pengguna, *prototype*, serta kolaborasi desain secara *real-time*. Pada penelitian ini, pembuatan *user persona* dan desain antarmuka dilakukan menggunakan platform Figma. Platform figma dapat dijangkau melalui web <https://www.figma.com> atau diunduh untuk *desktop*.

c. Maze

Maze adalah suatu platform yang berbasis web yang dapat dimanfaatkan untuk melakukan pengujian terhadap *prototype* dari suatu produk atau sistem. Pada penelitian ini, pengujian *prototype* kepada pengguna dilakukan menggunakan platform Maze. Platform ini dapat dijangkau melalui web <https://maze.co>.

2.11 Penelitian Terkait

Penelitian terkait berisi beberapa penelitian terdahulu dengan menggunakan metode yang sama yaitu *design thinking*. Metode *design thinking* banyak digunakan dalam penelitian

sebelumnya. Metode ini dapat diimplementasikan ke dalam berbagai permasalahan dengan menciptakan solusi desain antarmuka untuk memecahkan permasalahan tersebut. Tujuan dari tinjauan penelitian terkait ini sebagai rujukan dan acuan terhadap penelitian ini. Pada tabel 2.2 terdapat beberapa penelitian terdahulu dengan menggunakan metode *Design Thinking* dalam merancang solusi desain antarmuka sebuah produk atau sistem.

Tabel 2.2 Penelitian Terkait

No.	Literatur		Latar Belakang		Metodologi	Hasil
	Penulis dan Tahun Terbit	Judul	Masalah dan Ruang Lingkup	Tujuan		
1.	Genisshanda Nabila, Stephanie, & Sri Wahyuni. (2022)	Penerapan UI/UX Dengan Metode <i>Design Thinking</i> Pada Aplikasi Jaya Indah Perkasa	Masih banyak travel yang belum tersentuh kecanggihan teknologi dan masih memberlakukan pemesanan tiket dan pengiriman barang di tempat. Sehingga JIP menentukan sebuah inovasi dengan membuat metode pemesanan tiket dan pengiriman barang secara <i>online</i> .	Merancang <i>user interface user</i> dan <i>experience</i> aplikasi JIP yang dapat melakukan pemesanan tiket dan pengiriman barang secara <i>online</i> , dengan mengandalkan platform berbasis aplikasi melalui <i>smartphone</i> .	Penelitian ini menggunakan metodologi <i>design thinking</i> yang terdiri dari serangkaian proses yaitu proses <i>Identify the problem, Describe Solution, Empathize to User, Appeal to Business, Lock in Agreement (IDEAL), Prototype</i> , dan <i>test</i> .	Rancangan <i>user interface</i> dan <i>user experience</i> aplikasi JIP mendapatkan tanggapan positif dari responden.
2.	Danang Haryuda Putra, Marsani Asfi, Rifqi Fahrudin. (2021)	Perancangan UI/UX Menggunakan Metode <i>Design Thinking</i> Berbasis Web Pada Laportea Company	Produk penjualan laportea company belum mempunyai <i>website</i> untuk penjualan secara <i>online</i> sehingga belum dapat mendistribusikan barang secara <i>online</i> .	Merancang <i>user interface</i> dan <i>user experience</i> website <i>e-commerce</i> Lapoerta Company untuk memudahkan pengguna dalam melakukan pemesanan.	Penelitian ini menggunakan metodologi <i>design thinking</i> yang terdiri dari 5 tahapan yaitu <i>empathize, define, ideate, prototype</i> , dan <i>testing</i> .	Rancangan <i>user interface</i> dan <i>user experience</i> Lapoerta Company mendapatkan hasil <i>usability testing</i> sebesar 91%. Hasil pengujian tersebut menghasilkan rancangan produk yang dapat membantu dalam berbelanja.
3.	Firman Kurnianto. (2020)	Metode <i>Design Thinking</i> Dalam Perancangan UI/UX Pada Aplikasi Basis	Kurangnya sistem yang dapat membantu produktivitas kerja sehingga mengakibatkan	Membuat rancangan aplikasi android berbasis <i>online</i> untuk melaporkan hasil	Penelitian ini menggunakan metodologi <i>design thinking</i> yang terdiri dari 5 tahapan yaitu <i>empathize, define,</i>	Rancangan <i>user interface</i> dan <i>user experience</i> aplikasi basis data Sekar Kawung berhasil

		Data Sekar Kawung Untuk Pegawai Lapangan Perusahaan Sosial Sekar Kawung	keterlambatan produktivitas perusahaan.	kinerja pegawai di sektor lapangan.	<i>ideate, prototype, dan testing.</i>	memenuhi kebutuhan calon pengguna dan tidak adanya hambatan dan kebingungan dalam pengoperasiannya.
4.	Ichsan Averushyd Juliansyah. (2022)	Perancangan <i>User Experience</i> Pada <i>Website</i> Penjualan Kerajinan Tangan Dengan Metodologi <i>Design Thinking</i>	Penurunan penjualan ekspor kerajinan tangan lokal karena kurangnya wadah pendistribusian produk kerajinan tangan.	Merancang <i>user experience website</i> JavaHands sebagai jembatan penjualan kerajinan tangan antara pengrajin kerajinan tangan dengan pasar Internasional.	Penelitian ini menggunakan metode <i>design thinking</i> yang terdapat 5 tahap yang perlu dilakukan yaitu <i>empathy, define, ideate, prototype, dan testing.</i>	Penggunakan metode <i>design thinking</i> dalam perancangan <i>user interface</i> dan <i>user experience</i> pada <i>website</i> JavaHands memberi kemudahan bagi tim dalam pembuatan dan pengembangannya.
5.	Daniel C., Fernando N., Romi L., Ampu S., David S., & Muhammad Rizky Pribadi. (2022)	Perancangan <i>User Experience</i> Dan <i>User Interface</i> Aplikasi Gameku Menggunakan Pendekatan <i>Design Thinking</i>	Banyak terjadi kasus penipuan pembelian <i>item game</i> dengan mengambil alih akun <i>customer</i> pada tempat pembelian <i>item game</i> dan keterbatasan opsi pembayaran dalam transaksi.	Merancang <i>user interface</i> dan <i>user experience</i> aplikasi Gameku agar mempermudah pembayaran pembelian <i>item game</i> dan opsi pembayaran menggunakan <i>voucher</i> atau <i>e-money</i> .	Penelitian ini menggunakan metodologi <i>design thinking</i> yang terdiri dari 5 tahapan yaitu <i>empathize, define, ideate, prototype, dan testing.</i>	Perancangan <i>user interface</i> dan <i>user experience</i> pada aplikasi Gameku menghasilkan peningkatan minat pelanggan dalam melakukan pembelian <i>item game</i> .

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, metode *design thinking* dapat dijadikan solusi dalam perancangan desain antarmuka suatu produk atau sistem. Penelitian ini merujuk pada tahapan metode *design thinking* yang meliputi lima tahapan yaitu *emphatize*, *define*, *ideate*, *prototype*, dan *testing*. Pada tahap *testing*, penelitian ini merujuk pada pengujian *prototype* kepada pengguna dengan metode *usability testing* guna mendapatkan *feedback* dari pengguna.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 *Empathize*

Tahap *empathize* merupakan langkah awal pada pendekatan *Design Thinking*. Tahap ini memerlukan informasi yang didasarkan pada preferensi dan pengalaman pengguna, sehingga masalah yang terjadi dapat dipahami dengan mendapatkan nilai-nilai dari masalah dan mencari solusi untuk mengatasi permasalahan tersebut. Pengumpulan data dilakukan secara bersama-sama oleh anggota tim yang berperan sebagai *Hustler*, *Hipster*, dan *Hacker* dengan melalui beberapa cara yaitu observasi, proses wawancara, dan peta empati.

3.1.1 Observasi

Pada tahap ini, tim Anglo yang meliputi Fathimah Shalehah sebagai *Hustler*, Athiya Mutiara Denasfi sebagai *Hipster*, dan Muhammad Zaki Muhflih Tri Shafwan sebagai *Hacker* melakukan pengamatan terhadap pengguna yang pernah menggunakan aplikasi *Online Travel Agent* (OTA) untuk menentukan kriteria calon pengguna situs web aplikasi *traveling* Anglo. Hasil dari pengamatan tersebut menghasilkan bahwa pengguna situs web aplikasi *traveling* Anglo adalah pengguna akhir (*end user*). Tabel 3.1 menunjukkan hasil pengamatan mengenai kriteria calon pengguna yang sudah diidentifikasi.

Tabel 3.1 Kriteria Calon Pengguna

No.	Kriteria Calon Pengguna
1.	Individu yang berusia 17 tahun ke atas dan berjenis kelamin laki-laki atau perempuan.
2.	Mampu menggunakan teknologi digital dengan baik.
3.	Pernah melakukan transaksi melalui aplikasi layanan pemesanan perjalanan atau <i>Online Travel Agent</i> (OTA).
4.	Memiliki minat dalam melakukan perjalanan liburan atau <i>traveling</i> .
5.	Tertarik untuk mengagendakan liburan melalui <i>travel agent</i> untuk mempermudah kebutuhan perjalanannya.

3.1.2 Wawancara

Wawancara dapat diartikan sebagai sebuah proses interaksi antara dua orang atau lebih dimana satu orang bertanya dan yang lainnya menjawab guna memperoleh informasi, pendapat, atau penjelasan mengenai suatu topik. Proses wawancara pada tahap ini dilakukan untuk mengetahui apakah rancangan desain antarmuka situs web aplikasi yang akan dibuat telah memenuhi kebutuhan pengguna. Teknik wawancara yang dilakukan kepada calon pengguna adalah wawancara terstruktur dengan mengajukan beberapa pertanyaan yang telah disediakan oleh Tim Anglo. Wawancara digunakan untuk memperoleh pemahaman lebih lanjut mengenai masalah yang dihadapi oleh pengguna saat menggunakan aplikasi pemesanan akomodasi perjalanan yang serupa. Berikut Tabel 3.2 merupakan daftar pertanyaan yang diajukan kepada calon pengguna.

Tabel 3.2 Daftar Pertanyaan Wawancara

No.	Pertanyaan
1.	Apakah Anda mengetahui adanya sebuah platform digital yang dapat digunakan untuk memesan layanan akomodasi perjalanan, seperti tiket pesawat, tiket kereta api, hotel, dan paket wisata?
2.	Apakah Anda pernah menggunakan platform digital tersebut sebelumnya?
3.	Jika pernah, layanan apa yang pernah Anda gunakan di dalam platform tersebut?
4.	Apa saja platform digital yang sudah Anda gunakan sebelumnya?
5.	Apa keuntungan yang Anda rasakan dari menggunakan platform digital tersebut?
6.	Apa kekurangan dari platform digital tersebut menurut Anda?
7.	Apakah platform digital tersebut telah membantu Anda secara keseluruhan?
8.	Apa fitur yang menurut Anda harus ada atau diharapkan pada platform digital tersebut untuk meningkatkan produktivitas Anda?
9.	Apa pendapat Anda jika ada sebuah <i>website</i> layanan pemesanan akomodasi perjalanan yang dapat membantu Anda sebagai teman perjalanan untuk merencanakan perjalanan Anda sesuai dengan tujuan dan anggaran yang diinginkan?
10.	Apakah Anda merasa penting adanya sebuah <i>website</i> layanan pemesanan akomodasi perjalanan yang mencakup seluruh akomodasi perjalanan dalam satu transaksi?
11.	Apakah menurut Anda desain tampilan antarmuka dari sebuah <i>website</i> layanan pemesanan akomodasi perjalanan itu penting?

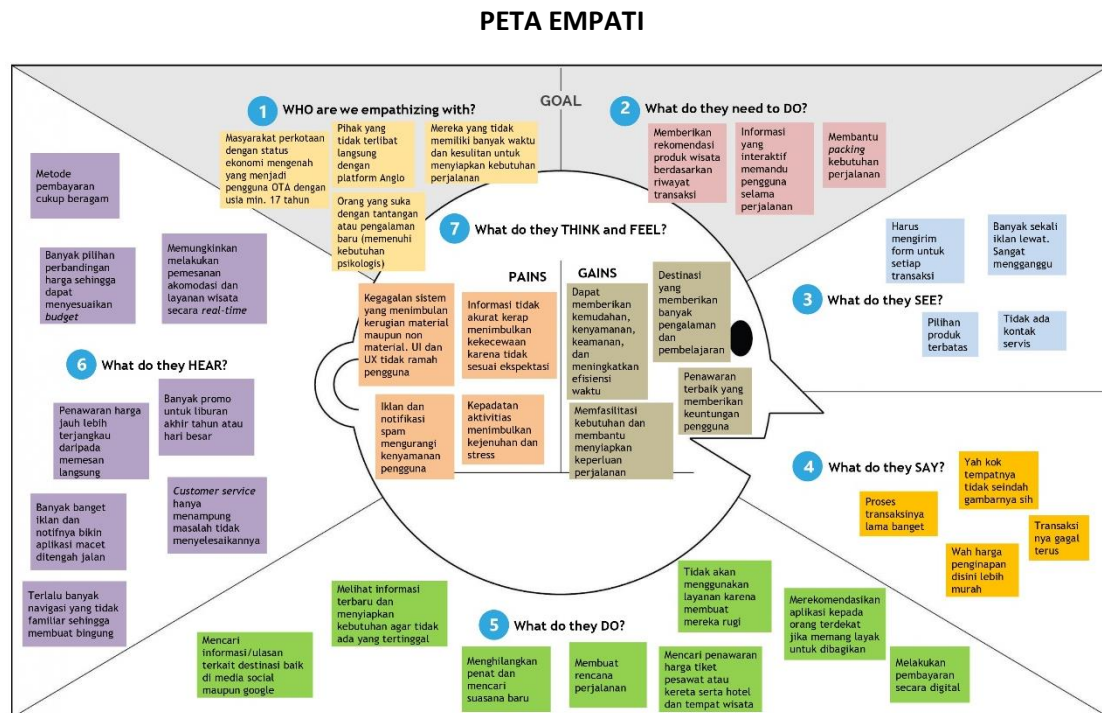
Setelah menyediakan beberapa daftar pertanyaan, proses wawancara dilakukan dengan 10 orang calon pengguna yang memenuhi kriteria calon pengguna yang telah ditentukan sebelumnya pada Tabel 3.1. Hasil wawancara dengan calon pengguna memperoleh tanggapan yang berbeda-beda. Berdasarkan hasil dari wawancara tersebut, *Hustler* dan *Hipster* berhasil mengidentifikasi inti dari masalah yang dihadapi oleh calon pengguna dengan berdiskusi dan merangkum hasil wawancara yang telah dilakukan berdasarkan mayoritas permasalahan yang dihadapi oleh calon pengguna. Daftar inti permasalahan ditunjukkan pada Tabel 3.3.

Tabel 3.3 Daftar Inti Permasalahan

No.	Inti Permasalahan
1.	Informasi detail dan rekomendasi tempat wisata yang kurang memadai.
2.	Fitur aplikasi yang kurang informatif karena kompleksitas dan kurang menarik.
3.	Belum ada platform digital yang menyediakan <i>custom bundle</i> trip dengan biaya yang dapat disesuaikan.
4.	Calon pengguna menginginkan fitur yang dapat memberikan informasi terkait kebutuhan yang harus dipenuhi dalam perjalanan atau kunjungan ke tempat wisata.
5.	Kekurangan informasi mengenai kegiatan pariwisata atau kebudayaan yang dapat diikuti atau dinikmati.

3.1.3 Empathy Map

Empathy Map adalah teknik desain yang digunakan penulis untuk memahami secara lebih mendalam terkait konteks desain produk atau layanan guna mengidentifikasi kebutuhan dan preferensi pengguna. Setelah melakukan proses wawancara, penulis bersama tim melakukan pemetaan permasalahan berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan berdasarkan pengalaman pengguna. Hasil wawancara yang telah dilakukan diimplementasikan dalam *empathy map* yang tertera pada Gambar 3.1 sebagai berikut:

Gambar 3.1 *Empathy Map* Anglo

Berdasarkan *empathy map* yang telah dibuat, dapat diperoleh informasi lebih dalam terkait kebutuhan dan preferensi pengguna dimana minimnya detail informasi yang diberikan dalam sebuah platform dapat menimbulkan kekecewaan terhadap pengguna karena informasi yang tidak akurat sesuai ekspektasi pengguna. Selain itu, desain antarmuka ramah pengguna yang interaktif dan sederhana dapat memandu pengguna dalam menggunakan sistem. Permasalahan-permasalahan yang dirasakan oleh pengguna diidentifikasi lebih lanjut pada tahap *define* untuk diklasifikasikan sesuai kebutuhannya.

3.2 *Define*

Define merupakan tahap kedua pada metode *Design Thinking* dimana penulis mengidentifikasi dan menganalisis serta membuat sebuah ide dari permasalahan dan keinginan pengguna berdasarkan hasil tahap *Empathy*. Pada tahap *Define*, penulis perlu membuat *Personas* guna memahami dan menggambarkan karakter calon pengguna saat menggunakan situs web aplikasi *traveling* Anglo.

3.2.1 Personas

Persona dibuat dari hasil wawancara kepada pengguna yang kemudian diolah menjadi berbagai macam ide untuk memprediksi kebutuhan dan keinginan pengguna serta menjadi solusi pemecahan masalah pengguna. Pada pembuatan persona, tidak semua calon pengguna dijadikan *user persona* karena adanya kemiripan informasi antar calon pengguna. Penulis memilih dan membuat 5 *user persona* untuk pengguna akhir (*end user*) dengan mempertimbangkan hasil wawancara pengguna yang memberikan informasi lebih detail terkait permasalahan dan pengalaman pengguna dalam menggunakan platform pemesanan *Online Travel Agent* (OTA) yang sudah ada. Berikut *Personas* yang telah dibuat:



Gambar 3.2 *Personas User-1*

Gambar 3.3 *Personas User-2*Gambar 3.4 *Personas User-3*

Gambar 3.5 *Personas User-4*Gambar 3.6 *Personas User-5*

Berdasarkan *user persona* pada Gambar 3.2, Gambar 3.3, Gambar 3.4, Gambar 3.5, dan Gambar 3.6 dapat dilihat pengalaman serta informasi yang diberikan oleh calon pengguna telah disimpulkan dalam bentuk *Personas*.

3.2.2 Klasifikasi Permasalahan

Setelah menentukan kebutuhan *Personas* berdasarkan permasalahan calon pengguna dari tahap *Empathy* dilakukan klasifikasi dari kebutuhan calon pengguna yang dapat dilihat pada Tabel 3.4 sebagai berikut.

Tabel 3.4 Daftar Klasifikasi Permasalahan

No.	Permasalahan	Klasifikasi
1.	Informasi detail dan rekomendasi tempat wisata yang kurang memadai.	Informasi yang akan dimuat di dalam situs web.
2.	Fitur aplikasi yang kurang informatif karena kompleksitas dan kurang menarik.	Tampilan aplikasi dan <i>User Flow</i> .
3.	Belum ada platform digital yang menyediakan <i>custom bundle trip</i> dengan biaya yang dapat disesuaikan.	<i>Custom Trip</i> dan <i>Itinerary</i> Fitur.
4.	Calon pengguna menginginkan fitur yang dapat memberikan informasi terkait kebutuhan yang harus dipenuhi dalam perjalanan atau kunjungan ke tempat wisata.	
5.	Kekurangan informasi mengenai kegiatan pariwisata atau kebudayaan yang dapat diikuti atau dinikmati.	Fitur dan informasi <i>Event</i> .

3.3 Ideate

Pada tahap *Ideate*, dilakukan evaluasi dan pengembangan ide untuk menyelesaikan permasalahan yang telah didapatkan dari tahap *Empathize* dan *Define*. Dalam tahap ini, *Hustler* dan *Hipster* melakukan *brainstorming* untuk mencari solusi dan menentukan fitur yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Berikut hasil solusi yang ditunjukkan pada Tabel 3.5.

Tabel 3.5 Daftar Solusi Permasalahan

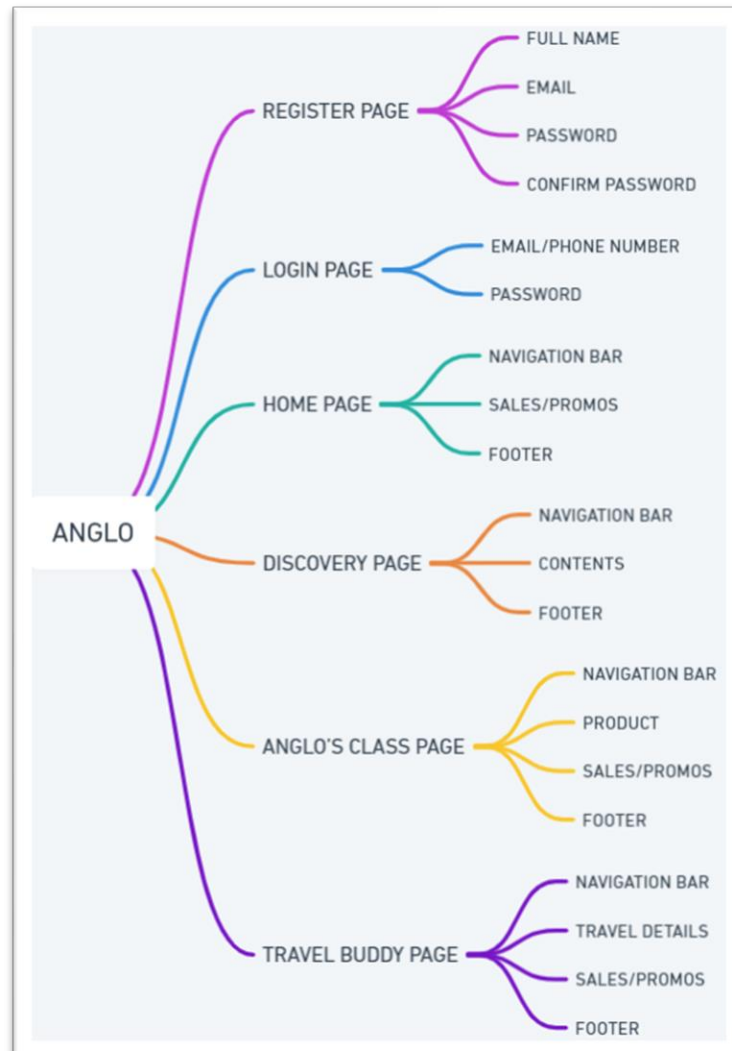
No.	Permasalahan	Solusi
1.	Informasi detail dan rekomendasi tempat wisata yang kurang memadai.	Membuat fitur <i>Discovery</i> yang dapat memberikan rekomendasi lebih banyak dan informasi lebih rinci mengenai gambar, lokasi, jam operasional, dan harga tiket tempat wisata.
2.	Fitur aplikasi yang kurang informatif karena kompleksitas dan kurang menarik.	Membuat desain tampilan <i>website</i> yang lebih sederhana dan mudah digunakan (<i>user friendly</i>) sehingga lebih informatif sesuai kebutuhan pengguna.
3.	Belum ada platform digital yang menyediakan <i>custom bundle trip</i> dengan biaya yang dapat disesuaikan.	Membuat fitur <i>Travel Buddy</i> (teman perjalanan) yang memberikan rekomendasi mengenai akomodasi dan tempat wisata yang sesuai dengan tujuan perjalanan dan anggaran pengguna, yang dapat dilakukan dalam satu transaksi.
4.	Calon pengguna menginginkan fitur yang dapat memberikan informasi terkait kebutuhan yang harus dipenuhi dalam perjalanan atau kunjungan ke tempat wisata.	Membuat informasi daftar kebutuhan yang diperlukan pengguna setelah menentukan tujuan perjalanan dan tempat wisata yang diinginkan.
5.	Kekurangan informasi mengenai kegiatan pariwisata atau kebudayaan yang dapat diikuti atau dinikmati.	Membuat fitur <i>Anglo's Class</i> yang memuat aktivitas atau kegiatan budaya nasional yang dapat memperkenalkan budaya Indonesia ke wisatawan.

Berdasarkan Tabel 3.5 terdapat fitur-fitur yang dirancang sesuai solusi yang telah ditentukan, Penulis menggunakan *Site Map*, *User Flow*, dan *Wireframe* dalam merancang pembuatan fitur-fitur yang telah ditentukan.

3.3.1 *Site Map*

Site Map digunakan untuk memberikan informasi kepada pengguna mengenai daftar struktur halaman web saat masuk ke dalam situs web aplikasi *traveling Anglo*. Pembuatan

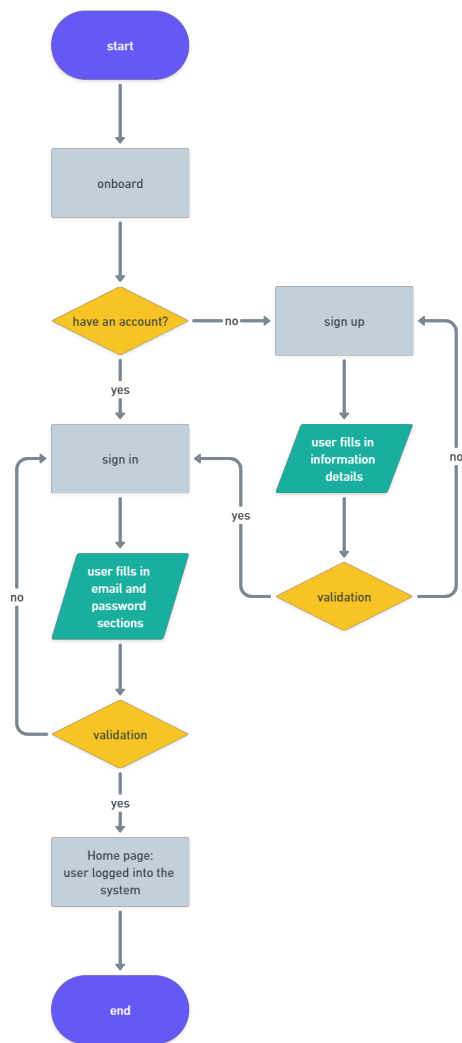
Site Map menggunakan *tools Whimsical.com*. Berikut Gambar 3.7 *Site Map* pada situs web aplikasi *traveling Anglo*.



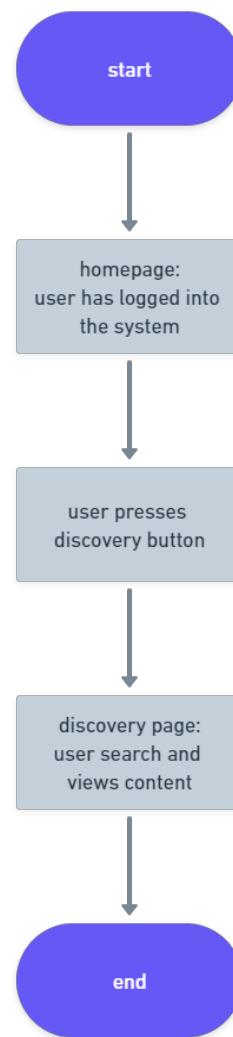
Gambar 3.7 *Site Map* Anglo

3.3.2 User Flow

User Flow adalah representasi visual yang menunjukkan urutan langkah-langkah yang harus dilakukan oleh pengguna dalam menggunakan sistem untuk mencapai suatu tujuan atau menyelesaikan sebuah tugas atau *task*. Pembuatan *User Flow* menggunakan *tools Whimsical.com*. Berikut penjelasan mengenai *user flow* yang terdapat dalam situs web aplikasi *traveling Anglo*:

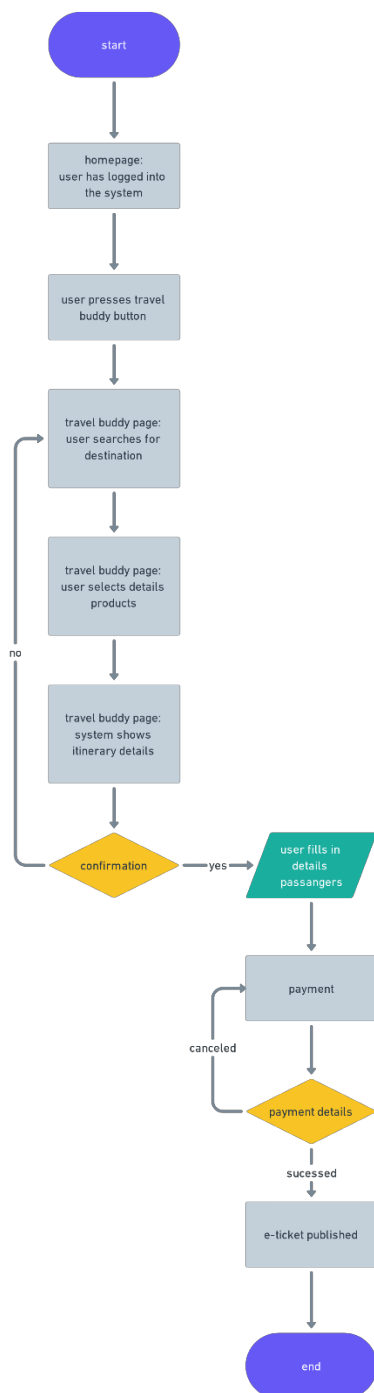


Gambar 3.8 Login dan Register User Flow

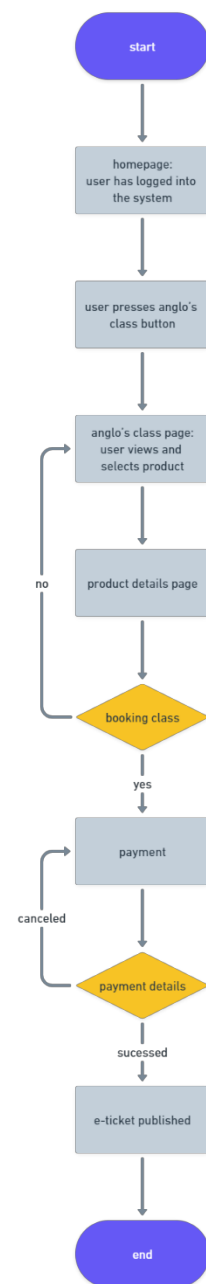


Gambar 3.9 Discovery Page User Flow

Gambar 3.8 menjelaskan *user flow* untuk pengguna masuk ke dalam sistem menggunakan akun yang telah terdaftar serta *user flow* untuk pengguna mendaftarkan akun ke dalam sistem. Selanjutnya pada Gambar 3.9 menjelaskan *user flow* untuk pengguna dalam menggunakan fitur *Discovery* yang memberikan informasi terkait tempat-tempat wisata.



Gambar 3.10 User Flow Travel Buddy



Gambar 3.11 User Flow Anglo's Class

Gambar 3.10 menjelaskan *user flow* untuk pengguna dalam menggunakan fitur *Travel Buddy* dimana pengguna dapat melakukan pemesanan akomodasi yang meliputi transportasi, tempat penginapan serta tiket masuk tempat wisata yang diinginkan sesuai dengan anggaran yang dimiliki dalam satu transaksi langsung. Selanjutnya pada Gambar 3.11 menjelaskan *user*

flow untuk pengguna dalam menggunakan fitur *Anglo's Class* dimana pengguna bisa mencari, melihat, serta melakukan pemesanan tiket kelas atau kegiatan budaya yang disediakan.

3.3.3 Wireframe

Wireframe merupakan gambaran visual sederhana yang menunjukkan bentuk dasar dari struktur dan tata letak elemen-elemen yang ada dalam produk digital. *Wireframe* rancangan desain situs web aplikasi *traveling* Anglo dibuat sesuai dengan *Site Map* dan *User Flow* yang telah ditentukan. Pembuatan *Wireframe* menggunakan *tools* Whimsical.com. Berikut tampilan *Wireframe* situs web aplikasi *traveling* Anglo:

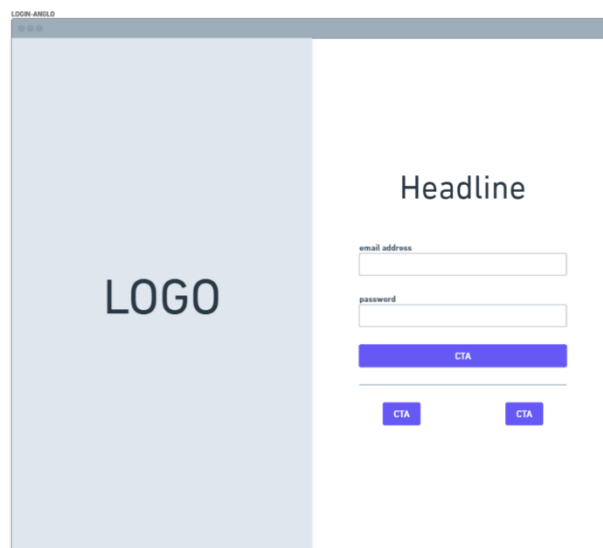
a. Wireframe Register Page

Pada *Wireframe Register Page* terdapat beberapa elemen di antaranya *logo*, *text field* *input* nama lengkap, email, *password*, dan konfirmasi *password* untuk *input* data pengguna, *CTA Button* daftar, dan *CTA Link* masuk.

Gambar 3.12 *Wireframe Register Page*

b. *Wireframe Login Page*

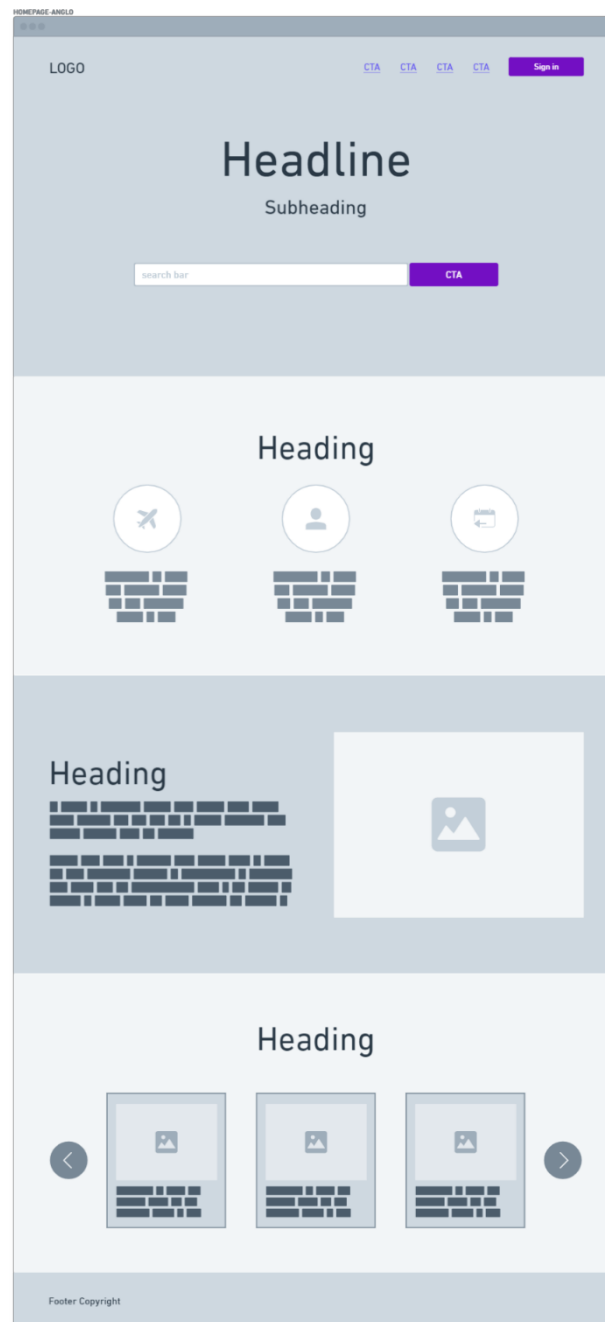
Pada *Wireframe Login Page* terdapat beberapa elemen di antaranya *logo*, *text field input* untuk *email* dan *password* pengguna yang telah terdaftar, *CTA Button* masuk, dan *CTA Link* daftar.



Gambar 3.13 *Wireframe Login Page*

c. *Wireframe Home Page*

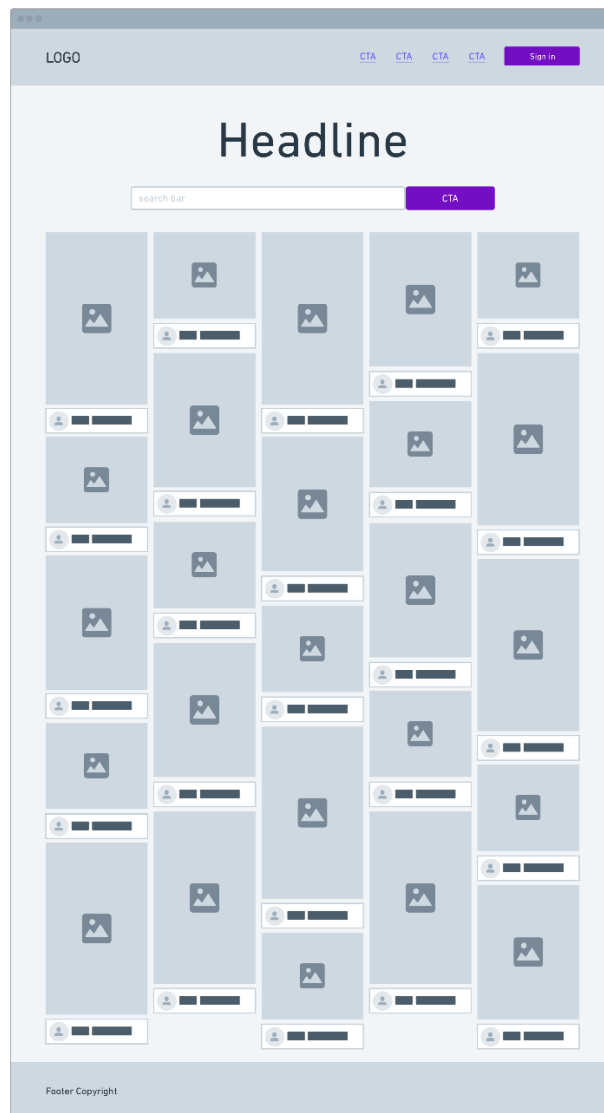
Pada *Wireframe Home Page* terdapat beberapa elemen di antaranya *navigation bar*, *content*, dan *footer*. *Navigation bar* terdapat logo dan 5 *CTA Link* yaitu beranda, *discovery*, *travel buddy*, *anglo's class*, dan *profile*. Bagian *content* berisi *CTA Button search*, poster *sales/promo*, dan *CTA Button features*.



Gambar 3.14 *Wireframe Home Page*

d. *Wireframe Discovery Page*

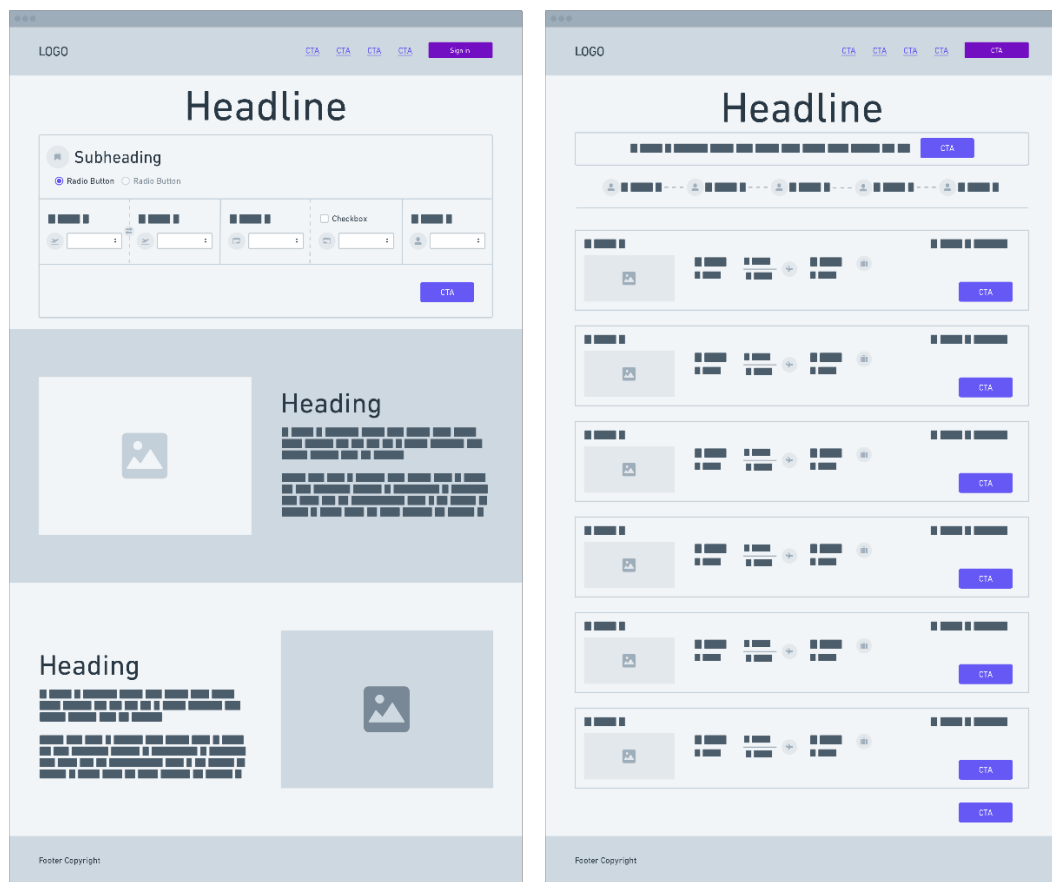
Pada *Wireframe Discovery Page* terdapat beberapa elemen di antaranya *navigation bar*, *content*, dan *footer*. Bagian *content* berisi *search button* dan gambar-gambar tempat wisata yang dapat dilihat oleh pengguna.



Gambar 3.15 *Wireframe Discovery Page*

e. *Wireframe Travel Buddy Page*

Pada *Wireframe Travel Buddy Page* terdapat beberapa elemen di antaranya *navigation bar*, *travel details section*, *sales/promos*, dan *footer*. Bagian *travel details section* berisi *dropdown box*, *check box*, dan *search button*. Selanjutnya alur pemesanan *travel buddy* berisi *sales/promos product* yang ditawarkan kepada pengguna meliputi transportasi, penginapan, serta tempat wisata.



Gambar 3.16 *Wireframe Travel Buddy*

f. *Wireframe Anglo's Class Page*

Pada *Wireframe Anglo's Class Page* terdapat beberapa elemen di antaranya *navigation bar*, *sales/promos product*, dan *footer*. Bagian *sales/promos product* berisi *search button* dan daftar produk kegiatan yang ditawarkan kepada pengguna.



Gambar 3.17 Wireframe Anglo's Class Page

BAB IV

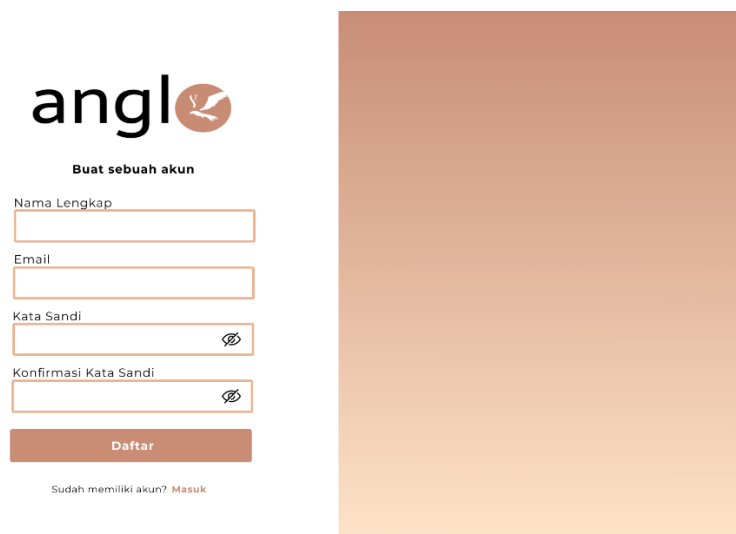
HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 *Prototype*

Wireframe yang telah dibuat sebelumnya diimplementasikan dalam bentuk antarmuka atau *prototype*. Pembuatan *Wireframe* menggunakan *tools* Figma.com. Berikut tampilan *Prototype* situs web aplikasi *traveling* Anglo:

a. *Prototype Register Page*

Register Page merupakan halaman yang digunakan pengguna untuk mendaftarkan akun ke dalam sistem. Pada halaman ini pengguna mengisi data pribadi yang meliputi nama lengkap, *email*, *password*, dan konfirmasi *password*. Berikut *prototype register page* pada Gambar 4.1.

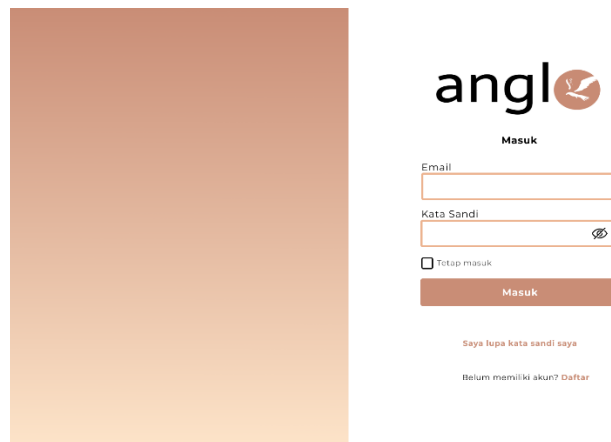


The image shows a web form for creating an account. At the top is the 'anglo' logo with a bird icon. Below it is the heading 'Buat sebuah akun'. The form contains four input fields: 'Nama Lengkap', 'Email', 'Kata Sandi', and 'Konfirmasi Kata Sandi'. The password fields have an eye icon for toggling visibility. Below the fields is a brown 'Daftar' button. At the bottom, there is a link that says 'Sudah memiliki akun? Masuk'.

Gambar 4.1 *Prototype Register Page*

b. *Prototype Login Page*

Login Page merupakan halaman yang digunakan pengguna untuk masuk ke dalam sistem menggunakan akun yang telah terdaftar sebelumnya. Pada halaman ini pengguna mengisi data yang meliputi *email* dan *password*. Berikut *prototype login page* pada Gambar 4.2.



Gambar 4.2 *Prototype Login Page*

c. *Prototype Home Page*

Home Page merupakan halaman utama atau *landing page* pada situs web aplikasi *traveling* Anglo. Pada halaman ini terdapat berbagai fitur antara lain *navigation bar*, logo Anglo, *search button* untuk pengguna mencari tujuan wisata, informasi fitur-fitur Anglo, *content* tempat wisata, serta rekomendasi tempat wisata. Berikut *prototype home page* pada Gambar 4.3.

Gambar 4.3 *Prototype Home Page*

d. *Prototype Discovery Page*

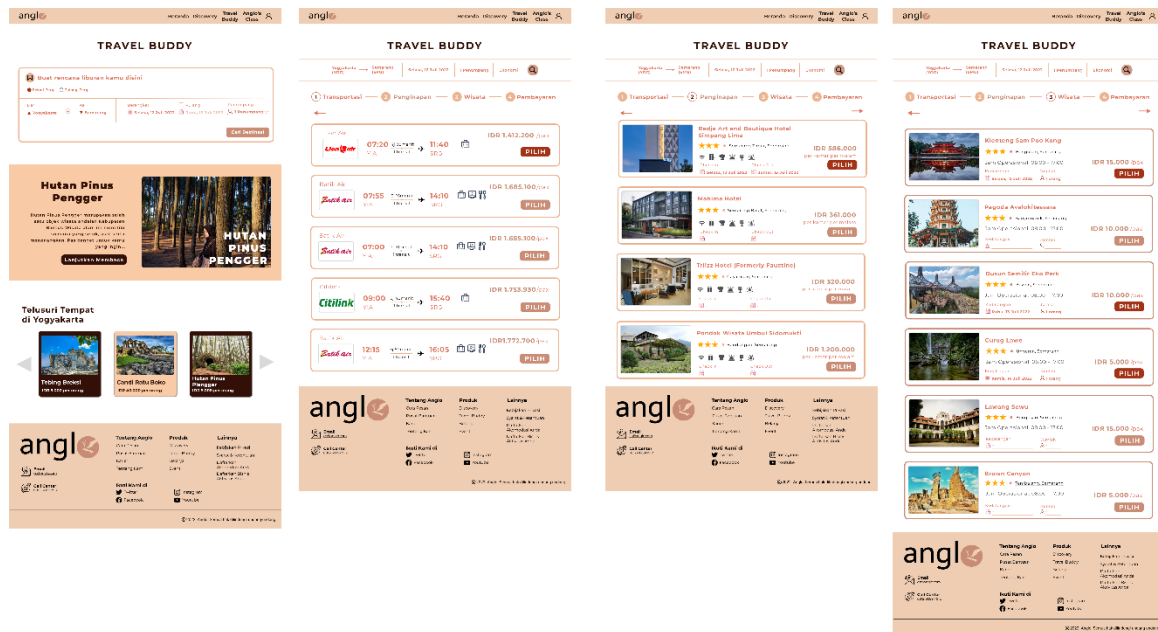
Discovery Page menampilkan gambar-gambar yang berisi artikel terkait informasi tempat wisata yang meliputi nama, lokasi, jam operasional, dan biaya masuk tempat wisata. Pada halaman ini pengguna bisa mencari, melihat referensi, dan mendapatkan informasi tempat wisata yang ingin dikunjungi. Berikut *prototype discovery page* pada Gambar 4.4.



Gambar 4.4 *Prototype Discovery Page*

e. *Prototype Travel Buddy Page*

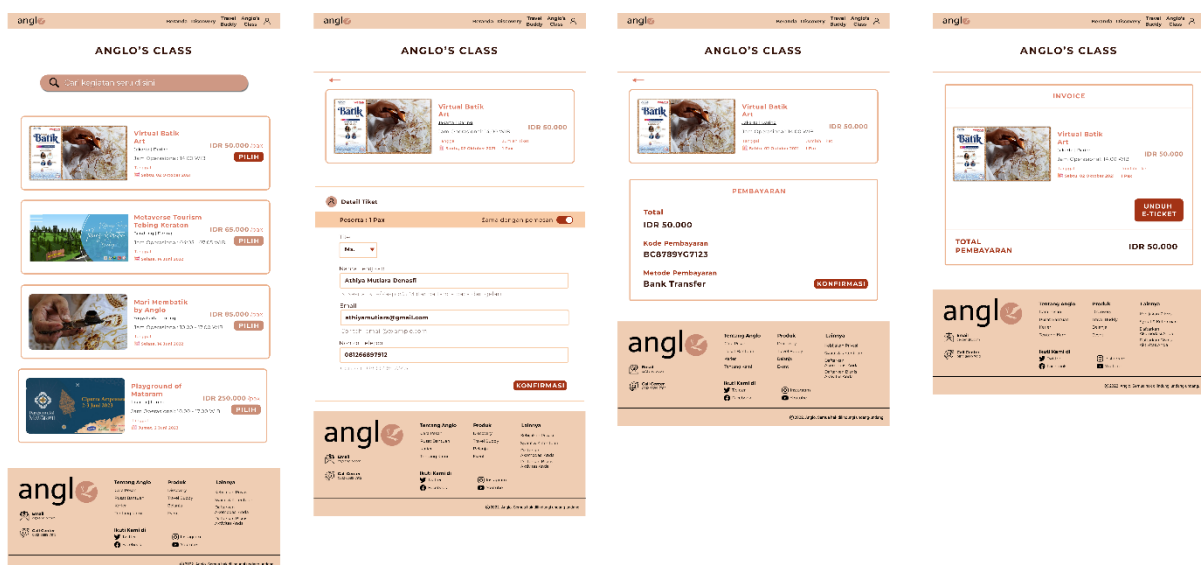
Travel Buddy Page merupakan halaman dimana pengguna dapat membuat *custom bundle trip plan* rancangan liburan. Pada halaman ini pengguna menentukan lokasi perjalanan yang akan dituju lalu diarahkan ke alur pemesanan akomodasi yang terdiri dari transportasi, penginapan, dan tempat wisata. Berikut *prototype travel buddy page* pada Gambar 4.5 dan Gambar 4.6.

Gambar 4.5 *Prototype Travel Buddy Page*

Setelah melakukan alur pemesanan, pengguna akan diberikan ringkasan pemesanan, pengisian data penumpang, dan arahan pembayaran lalu sistem akan memberikan *invoice* serta *e-ticket* kepada pengguna setelah transaksi pemesanan selesai.

Gambar 4.6 *Prototype Travel Buddy Page-1*f. *Prototype Anglo's Class Page*

Anglo's Class Page merupakan halaman dimana pengguna dapat mencari dan melihat aktivitas atau kegiatan yang dapat diikuti. Pada halaman ini pengguna dapat melihat detail informasi dan melakukan pemesanan tiket aktivitas atau kegiatan yang disediakan. Berikut *prototype anglo's class page* pada Gambar 4.7.

Gambar 4.7 *Prototype Anglo's Class Page*

4.2 Testing

Testing merupakan tahap terakhir yang dilakukan setelah membuat *prototype* situs web aplikasi *traveling* Anglo. Pada tahap ini dilakukan pengujian kepada calon pengguna dengan metode *usability testing* yang telah dibahas pada subbab 2.9. Pengujian ini menggunakan *task scenarios* yang terdiri dari 5 *task* dan *goals* yang diharapkan. Tahap pengujian ini dibantu dengan *tools* Maze.co. Berikut *task scenarios* pada Tabel 4.1.

Tabel 4.1 Daftar *Task Scenarios*

No.	<i>Task Scenarios</i>	<i>Goals</i>
1.	“Anda sebagai pengguna ingin membuat akun pada situs web aplikasi <i>traveling</i> Anglo.”	Pengguna dapat membuat akun pada situs web aplikasi <i>traveling</i> Anglo. Pengguna mengisi data yang meliputi nama, <i>email</i> , <i>password</i> , dan konfirmasi <i>password</i> .
2.	“Anda sebagai pengguna ingin masuk ke situs web aplikasi <i>traveling</i> Anglo dengan akun yang telah terdaftar.”	Pengguna dapat masuk ke dalam situs web aplikasi <i>traveling</i> Anglo dengan menggunakan akun yang telah terdaftar.
3.	“Anda sebagai pengguna ingin melihat referensi dan informasi tempat wisata yang ada di dalam situs web aplikasi <i>traveling</i> Anglo.”	Pengguna dapat melihat dan mendapatkan informasi terkait tempat wisata yang diinginkan.
4.	“Anda sebagai pengguna ingin mencari dan melakukan pemesanan akomodasi perjalanan wisata sesuai yang diinginkan.”	Pengguna dapat melakukan pemesanan akomodasi perjalanan wisata sesuai yang diinginkan dalam satu transaksi.
5.	“Anda sebagai pengguna ingin melihat dan melakukan pemesanan tiket kegiatan budaya nasional yang tersedia pada situs web aplikasi <i>traveling</i> Anglo.”	Pengguna dapat melakukan pemesanan tiket kegiatan budaya nasional yang disediakan.

Proses pengujian dilakukan kepada 10 orang calon pengguna secara daring dengan menyebarkan *link* tautan maze.co yang dapat diakses oleh calon pengguna. Proses pengujian dilakukan secara individual dengan calon pengguna dan diawasi langsung oleh penulis melalui platform Zoom. Calon pengguna menyelesaikan 5 *task scenarios* yang telah disediakan oleh penulis pada platform tersebut. Hasil data pengujian tersebut terdapat pada Tabel 4.2.

Tabel 4.2 Hasil Data Pengujian

Skenario ke-	<i>Direct Success Rate</i>	<i>Indirect Success Rate</i>	<i>Give-up / Bounce Rate</i>	<i>Misclick Rate</i>	<i>Average Duration</i>	<i>Usability Score</i>
1	90%	10%	0%	13.5%	22.6s	89
2	90%	10%	0%	3.2%	22.4s	94
3	100%	0%	0%	9.1%	15.6s	94
4	100%	0%	0%	4.8%	64.1s	96
5	90%	10%	0%	4.5%	21.2s	94

Berdasarkan data hasil pengujian pada Tabel 4.2, penulis menarik beberapa kesimpulan antar lain:

- a. Pengujian dengan metode *usability testing* menghasilkan *direct success rate* pada 5 *task scenarios* memiliki nilai diantara 90%-100%, artinya mayoritas responden berhasil menyelesaikan *task scenarios* dengan tepat.
- b. Hasil *usability testing* juga menghasilkan *bounce rate* pada 5 *task scenarios* bernilai 0%, artinya tidak ada pengguna yang tidak berhasil menyelesaikan semua *task scenarios* yang diberikan.
- c. Hasil akhir nilai rata-rata *usability score* keseluruhan mendapatkan hasil nilai *usability score* 93.4 termasuk dalam kategori penilaian TINGGI. Hal ini membuktikan bahwa rancangan antarmuka situs web aplikasi *traveling* Anglo dapat digunakan, dipahami, dan dipelajari oleh calon pengguna.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari hasil perancangan *user interface* dan *user experience* yang telah dilakukan pada situs web aplikasi *traveling* Anglo dengan mengimplementasikan metode *design thinking*, dapat disimpulkan bahwa:

- a. Perancangan *user interface* dan *user experience* situs web aplikasi *traveling* Anglo dengan mengimplementasikan metode *design thinking*, penulis menjadi lebih mudah dalam mengembangkan aplikasi yang sesuai dengan kebutuhan dan pengalaman pengguna. Metode ini juga memungkinkan penulis untuk dengan tepat menciptakan, menyajikan informasi, dan mewujudkan fitur-fitur yang dibutuhkan.
- b. Pengujian dengan metode *usability testing* mendapatkan hasil penilaian *usability score* bernilai 93.4, artinya pengguna dalam pengujian rancangan antarmuka situs web aplikasi *traveling* Anglo berhasil berinteraksi dengan Hal ini membuktikan bahwa rancangan antarmuka situs web aplikasi *traveling* Anglo dapat digunakan, dipahami, dan dipelajari oleh calon pengguna.

5.2 Saran

Dalam perancangan *user interface* dan *user experience* situs web aplikasi *traveling* Anglo masih memiliki kelemahan. Oleh karena itu ada beberapa hal yang perlu dibenahi, yaitu:

- a. Perancangan *user interface* dan *user experience* situs web aplikasi *traveling* Anglo dalam bentuk *mobile* sehingga dapat diakses lebih fleksibel oleh pengguna.
- b. Proses pengujian *usability testing* menggunakan platform Maze.co masih banyak mengalami kendala. Beberapa pengguna memerlukan waktu yang cukup dalam melakukan pengujian karena beberapa kali tautan yang tersedia tidak dapat diakses.

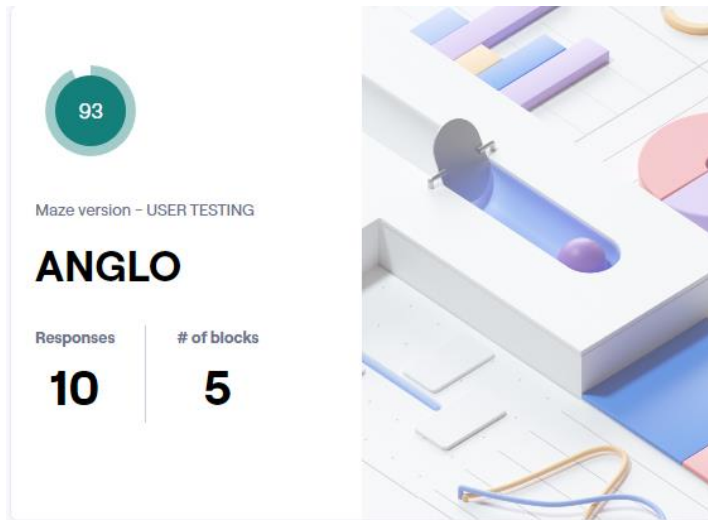
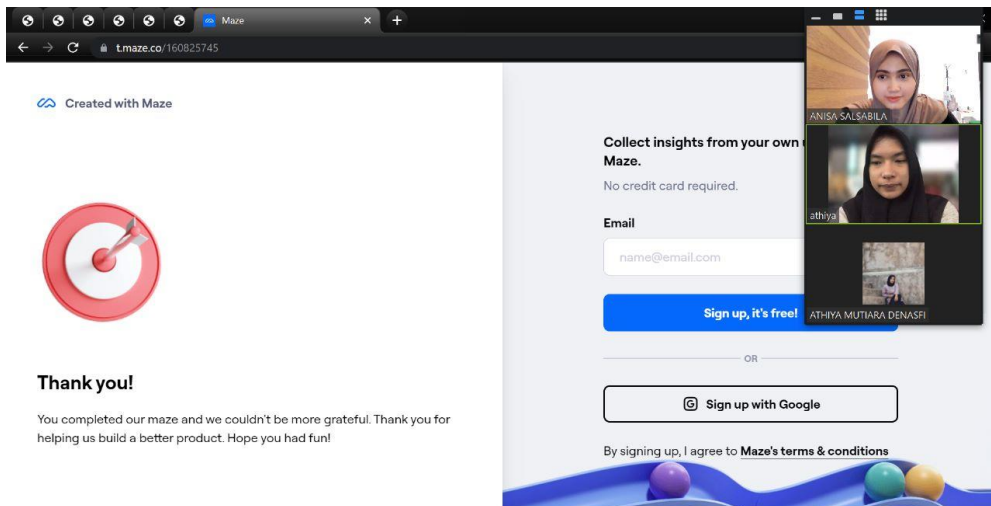
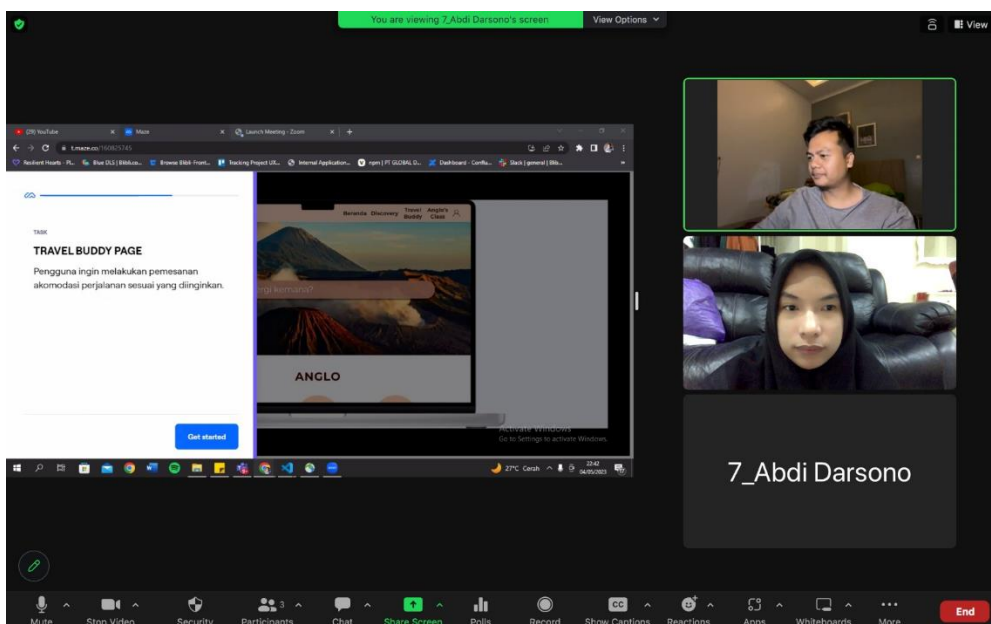
- c. Penambahan fitur-fitur yang lebih informatif dan variatif seiring berjalannya waktu dalam pengembangan ke depannya sehingga dapat mencakup lebih banyak pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, I. N., Tolle, H., & Rokhmawati, R. I. (2019). Evaluasi dan Perancangan User Interface untuk Meningkatkan User Experience menggunakan Metode Human-Centered Design dan Heuristic Evaluation pada Aplikasi Ezyschool. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 3(2), 1725-1732.
- Browne, C. (2021). careerfoundry.com. Retrieved from What Is an Empathy Map? A Comprehensive Guide for UX Designers: <https://careerfoundry.com/en/blog/ux-design/what-is-an-empathy-map/>.
- Badan Pusat Statistik. (2021). Jumlah kunjungan wisman ke Indonesia bulan Desember 2020 mencapai 164,09 ribu kunjungan. <https://www.bps.go.id/pressrelease/2021/02/01/1796/jumlah-kunjungan-wisman-ke-indonesia-bulan-desember-2020-mencapai-164-09-ribu-kunjungan-.html>.
- Badan Pusat Statistik. (2023). Jumlah kunjungan wisman ke Indonesia pada Desember 2022 mencapai 895,12 ribu kunjungan dan Jumlah penumpang angkutan udara internasional pada Desember 2022 naik 14,87 persen. <https://www.bps.go.id/pressrelease/2023/02/01/1974/jumlah-kunjungan-wisman-ke-indonesia-pada-desember-2022-mencapai-895-12-ribu-kunjungan-dan-jumlah-penumpang-angkutan-udara-internasional-pada-desember-2022-naik-14-87-persen.html>.
- Cunha, L. (2023). How your Usability Score is calculated. <https://help.maze.co/hc/en-us/articles/360052723353-How-your-Usability-Score-is-calculated>
- El Ghiffary, M. N., Susanto, T. D., & Prabowo, A. H. (2018). Analisis komponen desain layout, warna, dan kontrol pada antarmuka pengguna aplikasi mobile berdasarkan kemudahan penggunaan (studi kasus: aplikasi olride). *Jurnal Teknik ITS*, 7(1), A143-A148.
- Fariyanto, F., Suaidah, S., & Ulum, F. (2021). Perancangan Aplikasi Pemilihan Kepala Desa Dengan Metode Ux Design Thinking (Studi Kasus: Kampung Kuripan). *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi*, 2(2), 52-60.

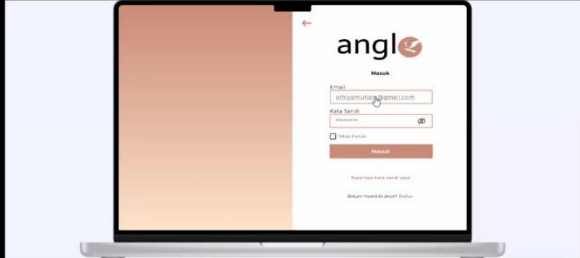
- Kementrian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. (2021). Statistik Kunjungan Wisatawan Mancanegara 2021. <https://kemenparekraf.go.id/statistik-wisatawan-mancanegara/Statistik-Kunjungan-Wisatawan-Mancanegara-2021>.
- M. R. Gunawan, S, Andryana, dan A. Andrianingsih. (2021). User Interface Layanan Mandiri Untuk Gelanggang Olahraga Menggunakan Metode Design Thinking. JATISI (Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi), 8(3), 1397-1406.
- Rahma, A. A. (2020). Potensi Sumber Daya Alam Dalam Mengembangkan Sektor Pariwisata di Indonesia. Jurnal Nasional Pariwisata, 12(1), 1-8.
- Sari, I. P., Kartina, A. H., Pratiwi, A. M., Oktariana, F., Nasrulloh, M. F., & Zain, S. A. (2020). Implementasi Metode Pendekatan Design Thinking dalam Pembuatan Aplikasi Happy Class Di Kampus UPI Cibiru. Edsence: Jurnal Pendidikan Multimedia, 2(1), 45-55.
- Suryana, A., Yulianto, E., & Pratama, K. D. (2017). Perancangan Sistem Pendukung Keputusan Penilaian Prestasi Pegawai Menggunakan Metode Saw, Ahp, Dan Topsis. Jurnal Ilmiah Teknologi Infomasi Terapan, 3(2).
- Vallendito, B. (2020). Pemodelan user interface dan user experience menggunakan Design Thinking (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim).
- Wedayanti, N. L. P. A., Wirdiani, N. K. A., & Purnawan, I. K. A. (2019). Evaluasi Aspek usability pada aplikasi Simalu menggunakan metode usability testing. J. Ilm. Merpati (Menara Penelit. Akad. Teknol. Informasi), 7(2), 113.
- Winarsih, N. A. S., & Kurniawan, P. H. M. D. (2020). Penerapan User-Centered Design pada Sistem Informasi Dewan Masjid Indonesia (DMI) Kota Semarang Berbasis Web untuk Mengelola Potensi Masjid Kota Semarang. J. Ilmu Komput, 8(1), 1-8.
- Yudarmawan, R. A., Sudana, A. A. K. O., & Arsa, D. M. S. (2020). Perancangan User Interface dan User Experience SIMRS pada Bagian Layanan. J. Ilm. Teknol. dan Komput, 1(2), 1-12.

LAMPIRAN



You are viewing MUHAMMAD ARIF PRA... 's screen

Set up professional audio in [Audio Settings](#)



MUHAMMAD ARIF...

Mute Stop Video Security Participants Chat Share Screen Polls Record Show Captions Reactions Apps Whiteboards More End

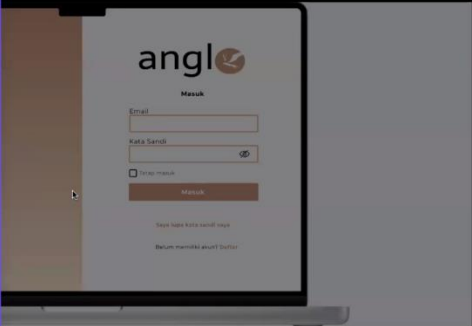
You are viewing BAGAS GILANG ANANTA's screen

1.maze.co/160826745

Pengetahuan dan... Teknik Industri ad... This work is an ex... Blogspot Survei Gr... Makalah Peneliti... Translator Statistika - Ukura... Sejarah Masak... Cara Cara Masak...

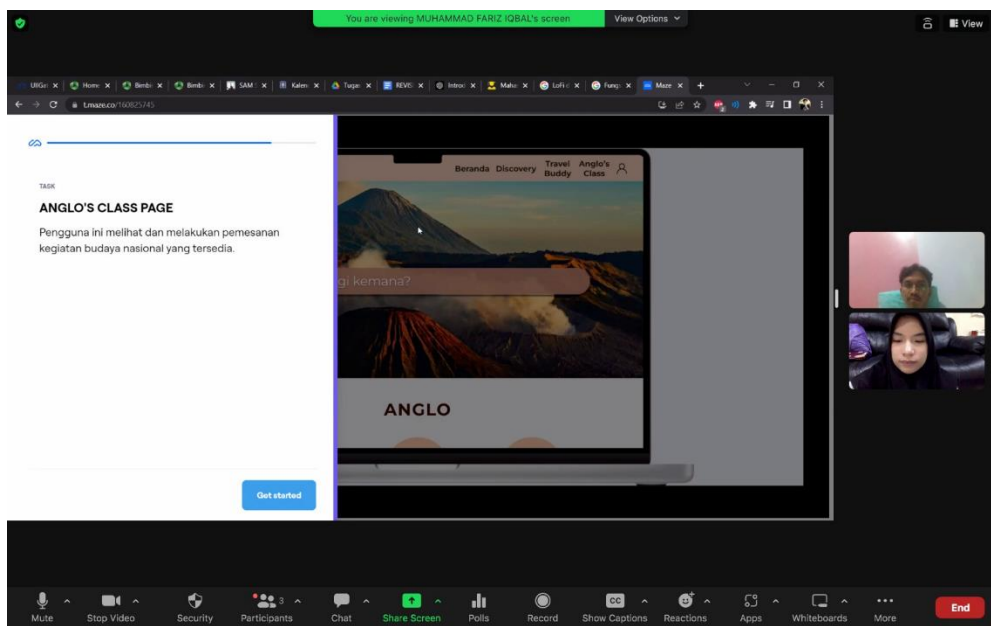
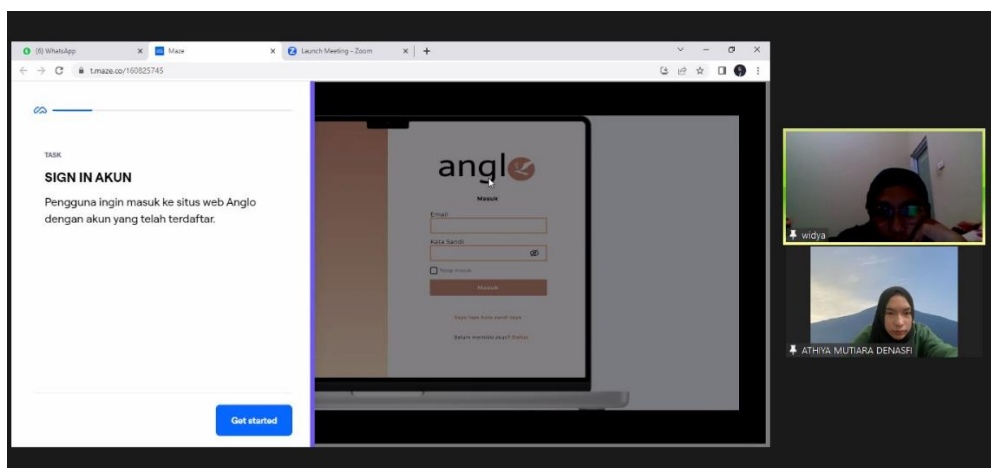
TASK:
SIGN IN AKUN
Pengguna ingin masuk ke situs web Anglo dengan akun yang telah terdaftar.

Get started



MUHAMMAD ARIF...

Mute Stop Video Security Participants Chat Share Screen Polls Record Show Captions Reactions Apps Whiteboards More End

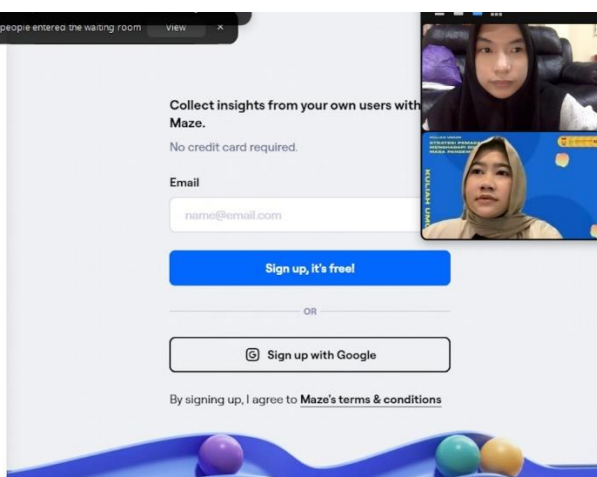


Created with Maze



Thank you!

You completed our maze and we couldn't be more grateful. Thank you for helping us build a better product. Hope you had fun!



Data hasil wawancara dengan calon pengguna:

Kode P = Pertanyaan (P1 = Pertanyaan 1)

Kode U = User (U1 = User 1)

	PERTANYAAN				
	P1	P2	P3	P4	P5
U1	Pernah	Pernah	Reservasi hotel dan tiket	Tiket.com, traveloka	Tidak perlu mengantri untuk pembelian tiket pesawat
U2	Pernah	Pernah	Pemesanan tiket pesawat dan hotel	Traveloka	Lebih efisien dalam memesan tiket karena tidak perlu menunggu lama
U3	Pernah	Pernah	Booking Flight dan Hotel	Traveloka, tiket.com	Mudahnya akses untuk mencari jadwal dan mendapatkan tiket
U4	Pernah	Pernah	Pemesanan tiket	Traveloka	Tidak perlu mengantri untuk pembelian tiket pesawat
U5	Pernah	Pernah	Reservasi tiket	Traveloka, tiket.com	Lebih simple dan efektif
U6	Pernah	Pernah	Pemesanan tiket pesawat, tiket travel	Traveloka	Harga yang berkompetisi, layanan yang variatif dan kemudahan pemesanan layanan
U7	Pernah	Pernah	Pesan tiket pesawat	Traveloka	Bisa booking lebih awal, dapat notifikasi keterangan tiket, mobilitas dengan tiket elektronik lebih mudah
U8	Pernah	Pernah	Pesan tiket pesawat	Traveloka	Pemesanan tiket dan booking hotel lebih mudah
U9	Pernah	Pernah	Beli tiket pesawat	Tiket.com traveloka	Lebih mudah dalam pemesanan
U10	Pernah	Pernah	Beli tiket pesawat, pesan hotel	Tiket.com, traveloka	Kemudahan pembayaran, keamanan pemesanan, beragam pilihan dengan perbandingan harga

	PERTANYAAN		
	P6	P7	P8
U1	Fitur yang ditampilkan kompleks sehingga bikin membingungkan pengguna. Platform yang udah ada tidak ada bundle package antar layanan	Tidak sepenuhnya	Kenyamanan dan kemudahan dalam menggunakan aplikasi. Layanan yang dapat meliputi semua akomodasi perjalanan dalam satu transaksi
U2	Kurangnya rekomendasi dan referensi tempat wisata pada platform yang sudah ada. Informasi yang diberikan kurang informatif sehingga kurang membantu pengguna	Cukup membantu	Fitur daftar fiturnya dan pemesanan tiket masuknya serta rekomendasi dan informasi detail terkait tempat wisata
U3	Bundle package yang tersedia terbatas hanya transportasi dan akomodasi. Kurangnya informasi daftar kebutuhan pengguna yang diperlukan dalam perjalanan	Sudah	Bundle package yang meliputi akomodasi dan tempat wisata dan tambahan informasi terkait kebutuhan pengguna
U4	Alur pemesanan belum user friendly dan kurangnya variasi kegiatan yang ditawarkan	Sampai sejauh ini sudah cukup	Kemudahan dalam proses pemesanan dan variasi informasi aktivitas atau kegiatan budaya
U5	Informasi terkait tempat wisata kurang lengkap dan event yang ditawarkan terbatas dan tidak banyak pilihan	Kalau dari segi kebutuhan iya, namun dari segi kenyamanan pemakaian kurang	Informasi tempat wisata yang lengkap meliputi harga masuknya juga lalu fitur event yang variatif
U6	Referensi didalamnya tidak mencakup semua tempat dan fiturnya kurang menarik	Lumayan membantu tapi masih ada kendala	Fitur rute perjalanan yang sedang dinaiki
U7	Beberapa platform gaada bundle package antar layanan dan kurang banyak pilihan wisatanya	Untuk saat ini iya sudah cukup	Yang pertama input tujuan kita nanti bakal yang akumulasi bundle package bisa dipilih sesuai budget yg dimiliki, informasi to do kaya di tiket.com terakhir kalau misalkan kita beli tiket yang keluar negeri biasanya ada kebijakan sama persyaratan yang harus dipenuhi, informasi kaya gitu mungkin dibutuhkan sekalian
U8	Desain interface yang tidak tertata membuat user yang baru menggunakan platform tersebut susah untuk menemukan menu yang diinginkan	Iya kurang lebih sudah membantu apa yang saya inginkan	Mungkin jangan terlalu banyak fitur yang ditampilkan di tampilan awal sehingga lebih sederhana
U9	Untuk variasi bundle package atau custom trip plan masih tergantung pada layanan tertentu saja seperti hotel + tiket pesawat	Cukup membantu dengan aktivitas saya yang minim ini	Fitur pilihan check in dan check out penginapan melalui aplikasi dan rekomendasi destinasi wisata untuk meminimalisir waktu
U10	Pemesanan produk terpisah-pisah sehingga memakan waktu dan ribet	Sudah cukup	Karena belum pernah menggunakannya, maka saya tidak tau fitur apa yang bisa meningkatkan produktivitas

	PERTANYAAN		
	P9	P10	P11
U1	Bagus dan akan lebih baik jika layanan pemesanan akomodasi perjalanan memberikan informasi tambahan sesuai dengan kebutuhan user dan pelanggan	Perlu untuk mempermudah akses layanan	Penting untuk memudahkan apa yg pengguna cari
U2	Sangat bagus karena dapat lebih membantu dalam perjalanan terlebih wisatawan yang sebelumnya belum pernah ketempat tersebut.	Oke sih jadi membantu buat referensi perjalanan dan ga ribet	Sangat penting untuk menarik atau memikat lebih banyak pengguna
U3	Tentunya saya akan merasa sangat terbantu dengan adanya hal itu. Tak dipungkiri, mungkin saja saya akan melakukan repurchase	Perlu tetapi jadi user diberikan pilihan untuk customize perjalanannya	Penting, karena untuk kemudahan screening informasi dan navigasi dalam memakai layanan
U4	Menurut saya itu akan sangat membantu dan memudahkan pengguna karena hanya menggunakan satu aplikasi saja	Lebih simple seperti itu dan praktis jadi lebih hemat waktu	Penting, karena desain halaman website harus user friendly agar user dapat mengetahui point-point pentingnya
U5	Setuju karena membantu lebih efisien dalam memilih tempat wisata sehingga tidak datang ke tempat wisata yang itu-itu saja	Penting banget karena variatif tempat wisatanya lebih banyak dan menghemat waktu	Sangat penting, karena dengan desain yang baik akan membuat pengguna mudah untuk mengoperasikannya sehingga pengguna betah dan nyaman menggunakan aplikasi tersebut
U6	Sangat menarik	Perlu untuk membantu pemesanan	Penting banget, user akan lebih senang jika uinnya simple dan minimalis, sehingga user cepat dengan mudah mengerti alur dari website tersebut
U7	Menurut saya bagus, karena ketika kita ingin berpergian atau berlibur pasti ingin mendapatkan tiket yang sesuai dengan budget saya, dan juga pasti sudah direncanakan sejak awal	Perlu, karena saya sangat tertarik dengan hal praktis.	Iya karena visual untuk menarik perhatian dan mempermudah saat menggunakannya
U8	Sangat bagus, jadi saya tidak perlu menghitung budget satu-satu	Perlu banget, jadinya user bisa memilih mau menaiki akomodasi perjalanan apa saja sehingga bisa memperkirakan budget atau waktu yang akan di tempuh nantinya	Penting karena memudahkan dalam pengoperasiannya
U9	Menarik. Itu sangat membantu bagi kaum backpackeran	Penting jadi ga ribet pesan satu per satu	Ya penting apalagi tampilan desain yang sederhana jadi tidak mempersulit user saat mengoperasikan sistem
U10	Bagus lebih mempermudah layanan	Menurutku jika memungkinkan, then website seperti ini akan sangat mempermudah.	Sangat penting, agar pengguna nyaman dalam menggunakan atau melakukan transaksi di web tersebut