

**IMPLEMENTASI METODE *DESIGN THINKING* DALAM  
PERANCANGAN ULANG UI/UX PADA PENGECEKAN  
ONGKIR DAN LACAK PAKET APLIKASI SICEPAT EXPRESS**

**SKRIPSI**



oleh  
**Erlyna Berlian Prastiti**  
**NIM E41211399**

**PROGRAM STUDI DI LUAR KAMPUS UTAMA (PSDKU)  
TEKNIK INFORMATIKA KAB. NGANJUK  
JURUSAN TEKNOLOGI INFORMASI  
POLITEKNIK NEGERI JEMBER  
2025**

**IMPLEMENTASI METODE *DESIGN THINKING* DALAM  
PERANCANGAN ULANG UI/UX PADA PENGECEKAN  
ONGKIR DAN LACAK PAKET APLIKASI SICEPAT EXPRESS**

**SKRIPSI**



Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan  
Komputer (S. Tr. Kom) di Program Studi Diluar Kampus Utama (PSDKU)  
Teknik Informatika Kab. Nganjuk  
Jurusan Teknologi Informasi

oleh

**Erlyna Berlian Prastiti**

**NIM E41211399**

**PROGRAM STUDI DI LUAR KAMPUS UTAMA (PSDKU)  
TEKNIK INFORMATIKA KAB. NGANJUK  
JURUSAN TEKNOLOGI INFORMASI  
POLITEKNIK NEGERI JEMBER  
2025**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI  
POLITEKNIK NEGERI JEMBER  
JURUSAN TEKNOLOGI INFORMASI**

---

**IMPLEMENTASI METODE DESIGN THINKING DALAM  
PERANCANGAN ULANG UI/UX PADA PENGECEKAN ONGKIR DAN  
LACAK PAKET APLIKASI SICEPAT EXPRESS**

**ERLYNA BERLIAN PRASTITI (E41211399)**

Telah diuji pada tanggal 5 Juni 2025

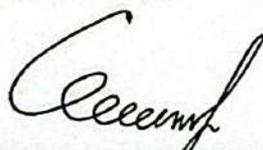
dan dinyatakan Memenuhi Syarat

Ketua Penguji



Ulfa Emi Rahmawati S.Kom., M.Kom.  
NIP. 199706282022032018

Sekretaris Penguji,



Dr. Khomsatun Ni'mah S.Pd., M.Pd.  
NIP. 198501032019032010

Anggota Penguji



Raditya Arief Pratama S.Kom., M.Eng.  
NIP. 199310092024061001

Dosen Pembimbing



Dr. Khomsatun Ni'mah S.Pd., M.Pd.  
NIP. 198501032019032010

Mengesahkan

Ketua Jurusan Teknologi Informasi



Hendra Yufit Riskiawan, S.Kom., M.Cs.  
NIP. 198302032006041003

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Erlyna Berlian Prastiti

NIM : E41211399

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa segala pernyataan dalam skripsi saya yang berjudul "Implementasi Metode *Design Thinking* dalam Perancangan Ulang UI/UX pada Pengecekan Ongkir dan Lacak Paket Aplikasi SiCepat Express" merupakan gagasan dan hasil karya saya sendiri dengan arahan komisi pembimbing dan belum pernah diajukan dalam bentuk apa pun pada perguruan tinggi mana pun.

Semua data dan informasi yang digunakan telah dinyatakan secara jelas dan dapat diperiksa kebenarannya. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam naskah dan dicantumkan dalam daftar pustaka di bagian akhir skripsi ini.

Nganjuk, 5 Juni 2025



Erlyna Berlian Prastiti  
NIM E41211399



**PERNYATAAN  
PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN  
AKADEMIS**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Erlyna Berlian Prastiti  
NIM : E41211399  
Program Studi : Teknik Informatika  
Jurusan : Teknologi Informasi

Demi pengembangan Ilmu Pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada UPT.Perpustakaan Politeknik Negeri Jember, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty Free Right*) atas Karya Ilmiah berupa Laporan Skripsi saya yang berjudul:

**IMPLEMENTASI METODE *DESIGN THINKING* DALAM  
PERANCANGAN ULANG UI/UX PADA PENGECEKAN ONGKIR DAN  
LACAK PAKET APLIKASI SICEPAT EXPRESS**

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, UPT. Perpustakaan Politeknik Negeri Jember berhak menyimpan, mengalihkan media atau format, mengelola dalam bentuk Pangkalan Data (Database), mendistribusikan karya dan menampilkan atau mempublikasikannya di Internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis atau pencipta.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Politeknik Negeri Jember, Segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas Pelanggaran Hak Cipta dalam Karya ilmiah ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Dibuat di : Nganjuk  
Pada Tanggal : 5 Juni 2025

Yang menyatakan,



Nama : Erlyna Berlian Prastiti  
NIM. : E41211399

## **MOTO**

“Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.”

*(QS. Al-Baqarah 2: 286)*

“Dan janganlah kamu merasa lemah dan jangan (pula) bersedih hati, sebab kamu paling tinggi (derajatnya), jika kamu orang yang beriman.”

*(QS. Al-Insyirah 3: 139)*

“Sesungguhnya setelah kesulitan itu pasti ada kemudahan.”

*(QS. Al-Insyirah 94: 6)*

“Kamu boleh menangis, kamu boleh teriak, tapi tidak untuk menyerah.”

*(Jeon Jungkook)*

## PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan “Alhamdulillah hirabbil 'alamin” sebagai bentuk rasa syukur kepada Allah SWT, serta dengan kerendahan hati saya ucapkan terima kasih kepada semua pihak yang terlibat. Skripsi saya yang berjudul “Implementasi Metode *Design Thinking* dalam Perancangan Ulang UI/UX pada Pengecekan Ongkir dan Lacak Paket Aplikasi SiCepat Express” Saya persembahkan kepada:

1. Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik serta kelancaran dalam setiap langkah yang saya tempuh
2. Kedua orang tua saya tercinta Bapak Eko dan Ibu Yulin, serta saudara kandung dan nenek yang selalu mendampingi saya serta memberikan doa, kasih sayang, dan dukungan yang tiada henti baik moral maupun material
3. Dosen pembimbing saya Ibu Dr. Khomsatun Ni'mah, S.Pd., M.Pd., yang telah memberikan dukungan, bimbingan, masukan dan saran serta motivasi dalam penyusunan skripsi ini
4. Teman teman terdekat saya (Endiening, Enggar, dan Nila) yang selalu membantu, menemani, memberikan semangat dan saling mendukung dalam penyusunan skripsi
5. Diri saya sendiri Erlyna Berlian Prastiti, sebagai bentuk pencapaian dan bukti bahwa usaha tidak mengkhianati hasil, terima kasih atas kerja keras, doa dan telah bertahan hingga sejauh ini dan tidak menyerah
6. Seseorang yang selalu membuat saya semangat menyelesaikan skripsi ini, Jeon Jungkook. Terima kasih selalu menjadi motivasi dan penyemangat saya dalam menyelesaikan skripsi
7. Seluruh pihak yang telah turut membantu dan berkontribusi dalam segala aspek terutama pada kelancaran penyusunan skripsi ini

**Implementasi Metode *Design Thinking* dalam Perancangan Ulang UI/UX  
pada Pengecekan Ongkir dan Lacak Paket Aplikasi SiCepat Express**  
Dibimbing oleh Dr. Khomsatun Ni'mah S.Pd., M.Pd.

**Erlyna Berlian Prastiti**  
Program Studi Teknik Informatika  
Jurusan Teknologi Informasi

**ABSTRAK**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh data observasi dari ulasan Play Store pada aplikasi SiCepat Express dengan rating 1,3. Aplikasi SiCepat Express membantu pengguna untuk mengecek biaya pengiriman dan melacak paket. Namun, berdasarkan observasi dari ulasan tersebut, ditemukan keluhan mengenai pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi SiCepat Express, antara lain tampilan kontras warna kurang, tampilan tidak update, dan fitur belum terintegrasi dengan baik. Penelitian ini bertujuan untuk mendesain ulang aplikasi SiCepat Express dengan menggunakan metode *Design Thinking*. Metode ini terdiri dari lima tahap, yaitu *Empathize*, *Define*, *Ideate*, *Prototype*, dan *Test*. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan analisis ulasan dan penyebaran kuesioner kepada pengguna. Berdasarkan analisis tersebut, pengguna menginginkan tampilan yang sederhana dan mudah dioperasikan serta pengalaman pengguna yang intuitif. *Prototype* baru tersebut kemudian di uji kepada responden melalui pengujian *usability* menggunakan maze yang menghasilkan skor sebesar 85 dan Pengujian A/B menggunakan kuesioner SUS yang menunjukkan adanya peningkatan skor pada desain baru, dimana desain lama memiliki skor sebesar 45 sedangkan desain baru memiliki skor sebesar 81. Perancangan ulang UI/UX pada aplikasi SiCepat Express menggunakan metode *design thinking* menghasilkan peningkatan pada *user interface* dan *user experience*

**Kata Kunci:** aplikasi SiCepat Express, desain ulang, *design thinking*, *user experience*, *user interface*

***Implementation of Design Thinking Method in Redesigning UI/UX on Shipping Cost Checking and Package Tracking Application SiCepat Express***  
*Supervised by Dr. Khomsatun Ni'mah S.Pd., M.Pd.*

**Erlyna Berlian Prastiti**  
Study Program of Informatics Engineering  
Major of Information Technology

***ABSTRACT***

*This research is motivated by observation data from Play Store reviews on the SiCepat Express application with a rating of 1.3. The SiCepat Express application helps users to check shipping costs and track packages. However, based on observations from these reviews, complaints were found regarding user experience in using the SiCepat Express application, including the lack of color display, the display is not updated, and the features are not well integrated. This study aims to redesign the SiCepat Express application using the Design Thinking method. This method consists of five stages, namely Empathize, Define, Ideate, Prototype, and Test. The data was collected using analysis of reviews and distribution of questionnaires to users. Based on this analysis, users want a simple and easy-to-operate display and an intuitive user experience. The new prototype was then tested on respondents through usability testing using a maze which produced a score of 85 and A/B Testing using the SUS questionnaire which showed an increase in the score on the new design, where the old design had a score of 45 while the new design had a score of 81. The redesign of the UI/UX on the SiCepat Express application using the design thinking method resulted in improvements in the appearance of the interface and user experience.*

***Keywords:*** *design thinking, redesign, SiCepat Express Application, user experience, user interface*

## RINGKASAN

**Implementasi Metode *Design Thinking* dalam Perancangan Ulang UI/UX pada Pengecekan Ongkir dan Lacak Paket Aplikasi SiCepat Express**, Erlyna Berlian Prastiti, NIM. E41211399, Tahun 2025, 221 hlm., Teknologi Informasi, Politeknik Negeri Jember PSDKU Nganjuk, Dr. Khomsatun Ni'mah S.Pd., M.Pd. (Dosen Pembimbing).

SiCepat Express merupakan perusahaan ekspedisi berdiri pada tahun 2014 yang membantu memudahkan masyarakat dengan memberikan pelayanan dalam segi pengantaran barang dan juga pengiriman barang dengan mudah yang dapat dilakukan dimanapun melalui aplikasi SiCepat Express. Aplikasi SiCepat Express ini memiliki rating 1,3 pada Play Store. Pada aplikasi ini terdapat fitur untuk melakukan pengecekan ongkir dan pelacakan paket yang dapat membantu pengguna mengetahui harga dan lokasi paketnya. Namun, konsumen merasa kurang puas dengan desain aplikasi pengecekan ongkos kirim dan pelacakan paket yang ditawarkan oleh SiCepat Ekspres. Berdasarkan observasi dari ulasan tersebut ditemukan adanya keluhan terkait pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi SiCepat Express antara lain tampilan warna yang kurang, tampilan tidak di *update*, dan fitur tidak terintegrasi dengan baik. Sehingga pada penelitian ini dilakukan *redesign* pada aplikasi SiCepat Express menggunakan metode *Design Thinking*.

Metode ini terdiri dari lima tahapan yaitu *Empathize*, *Define*, *Ideate*, *Prototype*, dan *Test*. Adapun data dikumpulkan menggunakan analisis pada ulasan dan penyebaran kuesioner kepada pengguna. Prototype baru kemudian diuji kepada responden melalui *usability testing* dengan menggunakan maze yang menghasilkan skor 85 dan *A/B Testing* dengan menggunakan kuesioner SUS yang menunjukkan peningkatan skor pada desain baru, yang mana pada desain lama memiliki skor 45 sedangkan desain yang baru memiliki skor 81. Perancangan ulang UI/UX pada aplikasi SiCepat Express menggunakan metode design thinking memberikan hasil berupa peningkatan pada tampilan antarmuka dan pengalaman pengguna.

## PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Swt. atas berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga penulisan skripsi yang berjudul “Implementasi Metode *Design Thinking* dalam Perancangan Ulang UI/UX pada Pengecekan Ongkir dan Lacak Paket Aplikasi SiCepat Express” dapat terselesaikan dengan tepat waktu.

Tulisan ini merupakan laporan dari hasil penelitian yang dilakukan mulai bulan Desember 2024 sampai dengan 23 Mei 2025 di Jurusan Teknologi Informasi Politeknik Negeri Jember. Penelitian ini sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Sains Terapan (S.Tr.Kom) di Program Studi Teknik Informatika, Jurusan Teknologi Informasi.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar besarnya kepada:

1. Bapak Syaiful Anwar, S.Tp. M.P., selaku Direktur Politeknik Negeri Jember.
2. Bapak Hendra Yufit Riskiawan, S.Kom. M.Cs., selaku Ketua Jurusan Teknologi Informasi.
3. Ibu Ulfa Emi Rahmawati, S.Kom, M.Kom., selaku Ketua Program Studi Teknik Informatika Kampus 3 Kabupaten Nganjuk.
4. Ibu Dr. Khomsatun Ni'mah S.Pd., M.Pd., selaku dosen Pembimbing.
5. Rekan-rekan dan semua pihak yang telah membantu dalam penelitian dan penulisan laporan ini.

Penulis menyadari bahwa laporan karya tulis ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak sangat diharapkan untuk menghasilkan perbaikan yang lebih baik. Akhir kata, Semoga tulisan ini dapat memberikan manfaat dan wawasan yang lebih luas bagi pembaca.

Nganjuk, 5 Juni 2025

Erlyna Berlian Prastiti

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMBUNG.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
SURAT PERNYATAAN .....	iv
SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI .....	v
MOTO.....	vi
PERSEMBAHAN .....	vii
ABSTRAK.....	viii
<i>ABSTRACT</i> .....	ix
RINGKASAN.....	x
PRAKATA .....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xxiii
BAB 1. PENDAHULUAN.....	1
1.1    Latar Belakang.....	1
1.2    Rumusan Masalah.....	4
1.3    Tujuan.....	4
1.4    Manfaat.....	4
1.4.1    Bagi Peneliti.....	4
1.4.2    Bagi SiCepat Express.....	4

1.4.3	Bagi Politeknik Negeri Jember.....	5
BAB 2.	TINJAUAN PUSTAKA .....	6
2.1	<i>State of the Art</i> .....	6
2.2	Profil PT SiCepat Express .....	10
2.3	Populasi dan Sampel.....	11
2.4	Aplikasi <i>Mobile</i> .....	12
2.5	Aplikasi SiCepat Express .....	13
2.6	UI ( <i>User Interface</i> ).....	14
2.7	UX ( <i>User Experience</i> ).....	15
2.8	Figma.....	18
2.9	Evaluasi Heuristik.....	19
2.10	<i>Design Thinking</i> .....	21
2.10.1	<i>Empathize</i> .....	21
2.10.2	<i>Define</i> .....	22
2.10.3	<i>Ideate</i> .....	23
2.10.4	<i>Prototype</i> .....	23
2.10.5	<i>Test</i> .....	24
2.11	<i>A/B Testing</i> .....	24
2.12	SUS ( <i>System Usability Scale</i> ) .....	25
2.13	<i>Usability Testing</i> .....	27
BAB 3.	METODE PENELITIAN .....	29
3.1	Waktu dan Tempat Pelaksanaan.....	29
3.2	Alat dan Bahan.....	29
3.2.1	Alat .....	29
3.2.2	Bahan.....	30

3.3	Metode Penelitian .....	30
3.4	Tahap Penelitian.....	31
3.4.1	Identifikasi Masalah .....	32
3.4.2	Perumusan Masalah.....	32
3.4.3	Metode Pengumpulan Data.....	32
3.4.4	Metode <i>Design Thinking</i> .....	33
3.4.5	Evaluasi Hasil Pengujian .....	35
3.5	Pelaksanaan Penelitian .....	35
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN .....		36
4.1	Identifikasi Masalah .....	36
4.2	Perumusan Masalah .....	36
4.3	Pengumpulan Data.....	37
4.3.1	Observasi.....	37
4.3.2	Kuesioner .....	38
4.4	Metode <i>Design Thinking</i> .....	38
4.4.1	Tahap <i>Empathize</i> .....	39
4.4.2	Tahap <i>Define</i> .....	49
4.4.3	Tahap <i>Ideate</i> .....	57
4.4.4	<i>Prototype</i> .....	80
4.4.5	<i>Testing</i> .....	140
4.5	Evaluasi Hasil Pengujian.....	175
4.5.1	Pada pengujian menggunakan Maze .....	175
4.5.2	Pengujian A/B.....	176
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN .....		177
5.1	Kesimpulan .....	177

5.2	Saran.....	177
	DAFTAR PUSTAKA.....	178
	LAMPIRAN.....	187

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2. 1 Tabel <i>State of the Art</i> .....	6
Tabel 2. 2 Perbandingan Rating Ekspedisi .....	11
Tabel 2. 3 Pertanyaan Kuesioner SUS .....	25
Tabel 2. 4 Skor Jawaban Kuesioner .....	26
Tabel 2. 5 <i>SUS Score</i> .....	27
Tabel 3. 1 Pelaksanaan Penelitian .....	35
Tabel 4. 1 Permasalahan pada Ulasan Aplikasi .....	36
Tabel 4. 2 Penjelasan <i>Pain Points</i> .....	52
Tabel 4. 3 Penjelasan <i>How Might We</i> .....	53
Tabel 4. 4 Task dan Skenario Maze.....	140
Tabel 4. 5 Perbandingan Desain A dan B.....	162
Tabel 4. 6 Hasil Skor Awal Desain A (Sebelum) .....	169
Tabel 4. 7 Hasil Skor Desain A Perhitungan SUS .....	170
Tabel 4. 8 Hasil Setelah Penjumlahan Skor pada Desain A.....	171
Tabel 4. 9 Hasil Skor Awal Desain B (Sesudah) .....	172
Tabel 4. 10 Hasil Skor Desain B Perhitungan SUS.....	173
Tabel 4. 11 Hasil Setelah Penjumlahan Skor pada Desain B.....	174

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 <i>Design Thinking</i> (Fauziah Surya Inayatun, 2023).....	21
Gambar 3. 1 Tahap Penelitian (modifikasi dari Febri, 2019) .....	31
Gambar 4. 1 Jumlah Pengguna, Ulasan pada Playstore .....	38
Gambar 4. 2 Data Pekerjaan Responden.....	41
Gambar 4. 3 Data Keseringan Responden Menggunakan Aplikasi .....	41
Gambar 4. 4 Data Kemudahan Responden.....	42
Gambar 4. 5 Data Kejelasan Informasi Pelacakan Paket.....	43
Gambar 4. 6 Data Keakurat Informasi Pelacakan Paket.....	43
Gambar 4. 7 Data Tampilan Aplikasi .....	44
Gambar 4. 8 Data Kemudahan Teks dan Ikon .....	44
Gambar 4. 9 Data Kenyamanan Warna dan Tata Letak .....	45
Gambar 4. 10 Data Keseringan Fitur Cek Ongkir.....	45
Gambar 4. 11 Data Kemudahan Ongkir.....	46
Gambar 4. 12 Data Kejelasan Informasi Ongkir .....	47
Gambar 4. 13 Data Kendala Utama Penggunaan Aplikasi .....	47
Gambar 4. 14 Data Saran Peningkatan Fitur .....	48
Gambar 4.15a <i>Pain Point</i> .....	49
Gambar 4.15b <i>Pain Point</i> .....	50
Gambar 4.15c <i>Pain Point</i> .....	50
Gambar 4.15d <i>Pain Point</i> .....	51
Gambar 4.15e <i>Pain Point</i> .....	51
Gambar 4.15f <i>Pain Point</i> .....	51
Gambar 4.16a <i>How Might We</i> .....	53
Gambar 4.16b <i>How Might We</i> .....	53
Gambar 4. 17 <i>User Persona</i> .....	55
Gambar 4. 18 <i>User Journey Map</i> .....	56
Gambar 4.19a <i>Solution Idea</i> .....	57

Gambar 4.19b <i>Solution Idea</i> .....	57
Gambar 4.19c <i>Solution Idea</i> .....	58
Gambar 4.19d <i>Solution Idea</i> .....	58
Gambar 4. 20 <i>User Flow</i> Masuk, Lupa Sandi, dan Daftar .....	60
Gambar 4. 21 <i>User Flow</i> Pusat Bantuan.....	62
Gambar 4. 22 <i>User Flow</i> Lacak Paket .....	63
Gambar 4. 23 <i>User Flow</i> Cek Ongkir, <i>Pick Up</i> , <i>Drop Off</i> , dan Layanan .....	65
Gambar 4. 24 <i>User Flow</i> Gerai Terdekat.....	66
Gambar 4. 25 <i>User Flow</i> Berita .....	67
Gambar 4. 26 <i>User Flow</i> Menu Paket.....	68
Gambar 4. 27 <i>User Flow</i> Menu Pembayaran .....	69
Gambar 4. 28 <i>User Flow</i> Edit Profil .....	70
Gambar 4. 29 <i>User Flow Draft</i> .....	72
Gambar 4. 30 <i>User Flow</i> Daftar Kontak.....	73
Gambar 4. 31 <i>User Flow</i> Alamat Saya .....	74
Gambar 4. 32 <i>User Flow</i> Notifikasi.....	75
Gambar 4. 33 <i>User Flow</i> Tagihan Kurang Bayar.....	76
Gambar 4. 34 <i>User Flow</i> Syarat dan Ketentuan.....	77
Gambar 4. 35 <i>User Flow</i> Kebijakan Privasi.....	78
Gambar 4. 36 <i>User Flow</i> Ubah Kata Sandi, Hapus Akun dan Keluar.....	79
Gambar 4. 37 <i>Design System</i> .....	80
Gambar 4. 38 <i>Low Fidelity Splash Screen</i> .....	83
Gambar 4. 39 <i>Low Fidelity</i> Masuk.....	83
Gambar 4. 40 <i>Low Fidelity</i> Lupa Sandi .....	84
Gambar 4. 41 <i>Low Fidelity</i> Kode Verifikasi .....	84
Gambar 4. 42 <i>Low Fidelity</i> Atur Ulang Sandi .....	85
Gambar 4. 43 <i>Low Fidelity</i> Daftar .....	85
Gambar 4. 44 <i>Low Fidelity</i> Beranda .....	86
Gambar 4. 45 <i>Low Fidelity</i> Pusat Bantuan .....	87
Gambar 4. 46 <i>Low Fidelity</i> FAQ .....	87
Gambar 4. 47 <i>Low Fidelity</i> Lacak Paket.....	88

Gambar 4. 48 <i>Low Fidelity</i> Cek Ongkir.....	89
Gambar 4. 49 <i>Low Fidelity Pick Up</i> (Pengirim).....	89
Gambar 4. 50 <i>Low Fidelity Pick Up</i> (Penerima).....	90
Gambar 4. 51 <i>Low Fidelity Pick Up</i> (Paket).....	90
Gambar 4. 52 <i>Low Fidelity Detail Pick Up</i> .....	91
Gambar 4. 53 <i>Low Fidelity Voucher</i> .....	92
Gambar 4. 54 <i>Low Fidelity Drop Off</i> (Pengirim).....	92
Gambar 4. 55 <i>Low Fidelity Drop Off</i> (Penerima).....	93
Gambar 4. 56 <i>Low Fidelity Drop Off</i> (Paket).....	93
Gambar 4. 57 <i>Low Fidelity Detail Drop Off</i> .....	94
Gambar 4. 58 <i>Low Fidelity</i> Gerai Terdekat .....	95
Gambar 4. 59 <i>Low Fidelity</i> Berita .....	95
Gambar 4. 60 <i>Low Fidelity</i> Detail Berita.....	96
Gambar 4. 61 <i>Low Fidelity</i> Layanan.....	96
Gambar 4. 62 <i>Low Fidelity</i> Menu Paket (Pengirim) .....	97
Gambar 4. 63 <i>Low Fidelity</i> Menu Paket (Penerima).....	97
Gambar 4. 64 <i>Low Fidelity</i> Menu Profil .....	98
Gambar 4. 65 <i>Low Fidelity</i> Pengaturan Akun .....	98
Gambar 4. 66 <i>Low Fidelity</i> Ubah Kata Sandi.....	99
Gambar 4. 67 <i>Low Fidelity</i> Tagihan Kurang Bayar .....	99
Gambar 4. 68 <i>Low Fidelity</i> Daftar Kontak .....	100
Gambar 4. 69 <i>Low Fidelity</i> Tambah Kontak.....	100
Gambar 4. 70 <i>Low Fidelity</i> Alamat Saya .....	101
Gambar 4. 71 <i>Low Fidelity</i> Tambah Alamat.....	101
Gambar 4. 72 <i>Low Fidelity</i> Syarat dan Ketentuan .....	102
Gambar 4. 73 <i>Low Fidelity</i> Kebijakan Privasi .....	102
Gambar 4. 74 <i>High Fidelity Splash Screen</i> .....	103
Gambar 4. 75 <i>High Fidelity</i> Masuk.....	104
Gambar 4. 76 <i>High Fidelity</i> Lupa Sandi.....	105
Gambar 4. 77 <i>High Fidelity</i> Kode Verifikasi.....	105
Gambar 4. 78 <i>High Fidelity</i> Atur Ulang Sandi.....	106

Gambar 4. 79 <i>High Fidelity</i> Daftar .....	107
Gambar 4. 80 <i>High Fidelity</i> Beranda .....	108
Gambar 4. 81 <i>High Fidelity</i> Pusat Bantuan .....	108
Gambar 4. 82 <i>High Fidelity</i> FAQ .....	109
Gambar 4. 83 <i>High Fidelity</i> Lacak Paket.....	110
Gambar 4. 84 <i>High Fidelity</i> Scan Kode Resi .....	110
Gambar 4. 85 <i>High Fidelity</i> Lacak Paket.....	111
Gambar 4. 86 <i>High Fidelity</i> Cek Ongkir .....	111
Gambar 4. 87 <i>High Fidelity</i> Estimasi Biaya .....	112
Gambar 4. 88 <i>High Fidelity</i> <i>Pick Up</i> (Pengirim) .....	113
Gambar 4. 89 <i>High Fidelity</i> Provinsi, Kota, dan Kecamatan .....	113
Gambar 4. 90 <i>High Fidelity</i> Pilih Alamat .....	114
Gambar 4. 91 <i>High Fidelity</i> <i>Pick Up</i> (Penerima).....	115
Gambar 4. 92 <i>High Fidelity</i> <i>Pick Up</i> (Paket) .....	115
Gambar 4. 93 <i>High Fidelity</i> Metode Pembayaran.....	116
Gambar 4. 94 <i>High Fidelity</i> Detail <i>Pick Up</i> .....	117
Gambar 4. 95 <i>High Fidelity</i> Voucher .....	117
Gambar 4. 96 <i>High Fidelity</i> FAQ poin.....	118
Gambar 4. 97 <i>High Fidelity</i> <i>Drop Off</i> (Pengirim).....	119
Gambar 4. 98 <i>High Fidelity</i> <i>Drop Off</i> (Penerima) .....	119
Gambar 4. 99 <i>High Fidelity</i> <i>Drop Off</i> (Paket).....	120
Gambar 4. 100 <i>High Fidelity</i> Detail <i>Drop Off</i> .....	121
Gambar 4. 101 <i>High Fidelity</i> Gerai Terdekat .....	121
Gambar 4. 102 <i>High Fidelity</i> Berita.....	122
Gambar 4. 103 <i>High Fidelity</i> Detail Berita.....	123
Gambar 4. 104 <i>High Fidelity</i> Layanan.....	123
Gambar 4. 105 <i>High Fidelity</i> Detail Layanan .....	124
Gambar 4. 106 <i>High Fidelity</i> Menu Paket (Pengirim).....	125
Gambar 4. 107 <i>High Fidelity</i> Menu Paket (Penerima) .....	125
Gambar 4. 108 <i>High Fidelity</i> Menu Pembayaran ( <i>Pick Up</i> ) .....	126
Gambar 4. 109 <i>High Fidelity</i> Detail <i>Pick Up</i> .....	127

Gambar 4. 110 <i>High Fidelity</i> Menu Pembayaran ( <i>Drop Off</i> ).....	127
Gambar 4. 111 <i>High Fidelity</i> Detail <i>Drop Off</i> .....	128
Gambar 4. 112 <i>High Fidelity</i> Profil.....	129
Gambar 4. 113 <i>High Fidelity</i> Ubah Profil.....	129
Gambar 4. 114 <i>High Fidelity</i> Pengaturan Akun .....	130
Gambar 4. 115 <i>High Fidelity</i> Ubah Kata Sandi.....	131
Gambar 4. 116 <i>High Fidelity</i> Notifikasi Keluar .....	131
Gambar 4. 117 <i>High Fidelity</i> Hapus Akun .....	132
Gambar 4. 118 <i>High Fidelity</i> Draft ( <i>Pick Up</i> ).....	133
Gambar 4. 119 <i>High Fidelity</i> Draft ( <i>Drop Off</i> ) .....	133
Gambar 4. 120 <i>High Fidelity</i> Notifikasi .....	134
Gambar 4. 121 <i>High Fidelity</i> Tagihan Kurang Bayar .....	135
Gambar 4. 122 <i>High Fidelity</i> Daftar Kontak .....	135
Gambar 4. 123 <i>High Fidelity</i> Tambah Kontak .....	136
Gambar 4. 124 <i>High Fidelity</i> Opsi Daftar Kontak.....	137
Gambar 4. 125 <i>High Fidelity</i> Alamat Saya.....	137
Gambar 4. 126 <i>High Fidelity</i> Tambah Alamat.....	138
Gambar 4. 127 <i>High Fidelity</i> Opsi Daftar Alamat .....	138
Gambar 4. 128 <i>High Fidelity</i> Syarat dan Ketentuan .....	139
Gambar 4. 129 <i>High Fidelity</i> Kebijakan Privasi .....	139
Gambar 4. 130 Pengujian Maze Masuk - Beranda.....	146
Gambar 4. 131 Pengujian Maze Beranda - Pusat Bantuan .....	147
Gambar 4. 132 Pengujian Maze Beranda - Layanan.....	148
Gambar 4. 133 Pengujian Maze Beranda - Berita.....	148
Gambar 4. 134 Pengujian Maze Beranda - Lacak Paket .....	149
Gambar 4. 135 Pengujian Maze Beranda - <i>Pick Up</i> (Pengirim) .....	150
Gambar 4. 136 Pengujian Maze Beranda – <i>Pick Up</i> (Penerima) .....	151
Gambar 4. 137 Pengujian Maze Beranda - <i>Pick Up</i> (Paket) .....	152
Gambar 4. 138 Pengujian Maze Beranda – <i>Drop Off</i> (Pengirim) .....	153
Gambar 4. 139 Pengujian Maze Beranda - <i>Drop Off</i> (Penerima) .....	154
Gambar 4. 140 Pengujian Maze Beranda - <i>Drop Off</i> (Paket).....	155

Gambar 4. 141 Pengujian Maze Paket (Pengirim).....	155
Gambar 4. 142 Pengujian Maze Paket (Penerima) .....	156
Gambar 4. 143 Pengujian Maze Pembayaran ( <i>Pick Up</i> ) .....	157
Gambar 4. 144 Pengujian Maze Pembayaran ( <i>Drop Off</i> ).....	157
Gambar 4. 145 Pengujian Maze Profil - Ubah Profil .....	158
Gambar 4. 146 Pengujian Maze Profil - Pengaturan Akun.....	159
Gambar 4. 147 Pengujian Maze profil – Daftar Kontak.....	160
Gambar 4. 148 Pengujian Maze Profil – Alamat Saya .....	161
Gambar 4. 149 Skor Pengujian Maze .....	161

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Surat Izin Penelitian.....	187
Lampiran 2 Observasi Kantor SiCepat Ekspres .....	188
Lampiran 3 Ulasan Pengguna <i>Play Store</i> .....	189
Lampiran 4a Lembar Validasi Kuesioner Awal.....	190
Lampiran 4b Lembar Validasi Kuesioner Awal.....	194
Lampiran 5 Pertanyaan Kuesioner Awal.....	197
Lampiran 6 <i>Link Figjam Pain Point, How Might We, User Persona, User Journey Map, Solution Idea</i> .....	197
Lampiran 7 <i>Link User Flow</i> .....	197
Lampiran 8 Kuesioner Pengujian A/B .....	198
Lampiran 9 Link Skor Kuesioner A/B .....	198

## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Seiring berjalannya waktu, teknologi saat ini menjadi bagian yang tidak dapat terpisahkan bagi manusia. Pesatnya pengembangan teknologi informasi, memungkinkan diterapkannya produksi, distribusi dan konsumsi barang dan jasa lebih efisien. Pada era informasi saat ini, jarak geografis tidak lagi menjadi faktor penentu dalam hubungan antara masyarakat dan lembaga usaha (Anshori, 2020)

Adanya teknologi dapat membawa pengaruh dalam setiap kegiatan dan aktivitas manusia dalam sehari-hari, salah satunya dalam pengembangan bisnis pada penyedia jasa pengiriman barang. Penyedia jasa pengiriman bersaing untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan. Layanan yang diberikan oleh perusahaan pengiriman bervariasi, ada yang menawarkan pengiriman ke luar kota di Indonesia dan berbagai negara di dunia, dan ada juga yang hanya mengirim ke tujuan-tujuan tertentu (Jamaludin dkk, 2023).

Jasa pengiriman barang ini sangat dibutuhkan oleh semua orang dalam melakukan pengiriman barang dengan jangkauan wilayah yang luas. Adanya jasa pengiriman ini memberikan dampak positif bagi Masyarakat. Jasa pengiriman dapat membantu masyarakat dalam melakukan pengiriman berupa barang pribadi maupun barang barang untuk keperluan bisnis salah satunya melalui SiCepat Express.

SiCepat Express merupakan perusahaan ekspedisi yang didirikan pada tahun 2014 yang mengklaim bahwa barang yang dikirim akan sampai dengan waktu yang cepat. Berbasis sistem teknologi terkini, SiCepat Express memiliki cabang dan gerai yang terbesar di seluruh kota di Indonesia (Wulansari dkk, 2021). SiCepat Express juga memudahkan masyarakat dengan memberikan pelayanan dalam segi pengantaran barang dan juga pengiriman barang dengan mudah yang dapat dilakukan dimanapun melalui aplikasi SiCepat Express.

Aplikasi SiCepat Express ini juga menyediakan fitur untuk melakukan pengecekan ongkir dan pelacakan paket yang dapat membantu pengguna mengetahui harga dan lokasi paketnya. Pengecekan ongkos kirim digunakan untuk

mempermudah pelanggan dalam memeriksa ongkos kirim. Informasi mengenai ongkos kirim dapat disediakan oleh situs *E-Commerce* yang bekerja sama dengan jasa ekspedisi. (Aditya Firmansyah Putra and Arwani, 2021), sedangkan menurut (Apridonal M and Muhazir, 2023), Pelacakan Paket merupakan suatu teknologi yang digunakan untuk mengetahui posisi, pergerakan, atau lokasi suatu paket dengan menggunakan perangkat. Tujuan utama pelacakan paket adalah untuk mengumpulkan data yang akurat tentang lokasi suatu paket dalam waktu nyata.

SiCepat Express memberikan pelayanan yang memudahkan pengguna. Namun, konsumen merasa kurang puas dengan desain aplikasi pengecekan ongkos kirim dan pelacakan paket yang ditawarkan oleh Sicepat Ekspres. Menurut (Kristianto and Yuono, 2023), desain termasuk dalam pemikiran kreatif manusia yang digunakan sebagai sarana komunikasi.

Desain UI harus dibuat rapi dan membuat pengguna tertarik untuk menggunakan fitur-fitur tersebut. Selain desain UI, desain UX juga sangat penting karena fokus dari UX sendiri adalah *user* sebagai pusat dari berhasil atau tidaknya rancangan desain yang dibuat. Perancangan UX harus dilakukan karena digunakan untuk mengukur seberapa baik pandangan *user* terhadap suatu fitur, serta seberapa mudah *user* dapat menggunakan fitur tersebut (Reynaldi and Setiyawati, 2022). Menurut (Nugroho and Sari, 2023) UI/UX pada aplikasi mempunyai pengaruh terhadap keberhasilan suatu sistem.

Berdasarkan hasil observasi per tanggal 5 Maret 2024 di Google Playstore, aplikasi SiCepat Express memiliki 100 ribu pengguna, dan 7 ribu ulasan dengan rating 1.3. Mengacu pada observasi tersebut, pengguna dalam menggunakan aplikasi SiCepat Express mengeluhkan salah satunya terkait tampilan warna yang kurang, tampilan tidak di *update*, dan fitur tidak terintegrasi dengan baik seperti tertera pada lampiran 2.

Mengacu pada hal tersebut di atas, peneliti akan melakukan perancangan desain ulang UI/UX pada aplikasi SiCepat Express untuk menghasilkan sebuah aplikasi yang nyaman dan mudah digunakan oleh para pengguna. Menurut (Salsabil dkk, 2023), perancangan ulang adalah proses melakukan perubahan reformatif dari model lama ke bentuk bentuk model yang baru untuk mencapai tujuan yang

mengarah pada kemajuan. Konsep *redesign* didasarkan pada pengulangan dan desain, yang berarti mendesain ulang suatu merek atau produk untuk tujuan tertentu. *Redesign* adalah kegiatan mengubah ataupun merancang kembali UI/UX dengan tujuan tertentu yang mempengaruhi kemajuan.

UI dan UX singkatan dari *User Interface* dan *User Experience* yang merupakan tampilan visual dari suatu aplikasi. UI/UX yang baik akan membantu meningkatkan kepuasan pengguna terhadap aplikasi, oleh karena itu dilakukan perancangan ulang UI/UX pada aplikasi SiCepat Express untuk memberikan pengalaman yang terbaik. Adapun metode yang dapat digunakan dalam merancang UI/UX antara lain UCD (*User Centered Design*), Lean UX, HCD (*Human Centered Design*), ACD (*Activity Centered Design*), *The Wheel*, dan *Design Thinking*. Namun pada penelitian ini, menggunakan metode *Design Thinking*. *Design thinking* adalah metode kolaborasi yang mengumpulkan banyak ide dari disiplin ilmu untuk memperoleh solusi. Metode ini memiliki lima tahap atau proses untuk memperoleh hasil yang inovatif (Gani, Arum Puspita and Tripiawan, 2021).

Metode *Design Thinking* ini dipilih karena dapat membantu mendefinisikan kembali masalah yang dialami pengguna, menciptakan banyak ide dalam brainstorming, menggunakan prototipe dan pengujian untuk mengetahui kekurangan dari suatu rancangan. *Design Thinking* sangat berguna untuk mengatasi masalah yang tidak jelas atau tidak diketahui (Saputra and Kania, 2022). Selain itu, metode *Design Thinking* ini digunakan untuk mengetahui kebutuhan dan permasalahan pengguna saat menggunakan aplikasi SiCepat Express dan menyelesaikannya dengan solusi yang diberikan yaitu bentuk desain antarmuka dan interaksi.

*Design Thinking* memiliki lima tahapan yaitu *Emphatize*, *Define*, *Ideate*, *Prototype* dan *Test*. *Emphatize* (empati) digunakan untuk memahami suatu masalah yang terjadi, *Define* (mendefinisikan) merupakan gambaran dari masalah, *Ideate* (menghasilkan ide-ide) digunakan untuk menyelesaikan masalah yang didefinisikan sebelumnya, *Prototype* (membuat prototipe) digunakan untuk mewujudkan ide atau memecahkan masalah yang diberikan, dan *Test* (pengujian) dengan menggunakan *Usability Testing* menggunakan Maze untuk memberikan

umpan balik terhadap prototipe yang dirancang dan juga *A/B Testing* yang membandingkan desain lama dengan desain yang baru menggunakan kuesioner dengan menggunakan *System Usability Scale* (SUS) (Albert dkk, 2021). Hasil dari perancangan ulang ini berupa tampilan UI/UX baru pada aplikasi SiCepat Express pengecekan ongkir dan pelacakan paket yang mudah digunakan dengan skor testing pada A/B testing 81 sehingga mengalami peningkatan pada desain baru.

## 1.2 Rumusan Masalah

Mengacu pada latar belakang di atas, rumusan masalah pada penelitian ini adalah Bagaimana implementasi Metode *Design Thinking* dalam perancangan ulang UI/UX pada aplikasi SiCepat Express yang dapat meningkatkan desain antarmuka dan pengalaman pengguna dengan menggunakan pengujian maze dan kuesioner *A/B testing*?

## 1.3 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan implementasi metode *Design Thinking* pada rancangan ulang UI/UX pada aplikasi SiCepat Express agar meningkatkan desain antarmuka dan pengalaman pengguna.

## 1.4 Manfaat

Adapun Manfaat dari penelitian ini antara lain:

### 1.4.1 Bagi Peneliti

- a. Menganalisis permasalahan dan kebutuhan pengguna serta merancang ulang UI/UX pada aplikasi SiCepat Express dengan menggunakan *Design Thinking*.
- b. Menambah keterampilan dan wawasan mengenai pembuatan desain antarmuka pada aplikasi SiCepat Express.

### 1.4.2 Bagi SiCepat Express

- a. Memberikan solusi dari hasil penelitian berupa perancangan ulang tampilan pada aplikasi SiCepat Express Pengecekan Ongkir dan Pelacakan Paket.

- b. Menghasilkan tampilan baru dari aplikasi SiCepat Express yang sesuai dengan kebutuhan pengguna untuk meningkatkan pengalaman pengguna.

#### 1.4.3 Bagi Politeknik Negeri Jember

- a. Sebagai pengembangan ilmu pengetahuan bagi mahasiswa Teknik Informatika
- b. Sebagai referensi pada penelitian berikutnya pada bidang desain khususnya mahasiswa/mahasiswi Politeknik Negeri jember Program Studi Teknik Informatika.

## BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 *State of the Art*

*State of the Art* merupakan penelitian pendahulu yang memiliki fungsi untuk menganalisa dan memperkaya pembahasan penelitian, serta membedakannya dengan penelitian yang sedang dilakukan. *State of the Art* adalah kumpulan jurnal yang dapat digunakan sebagai referensi dalam penelitian. *State of the art* juga memberikan penjelasan mengenai perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan (Jeka dkk, 2023). Adapun *State of the Art* adalah seperti pada Tabel 2.1

Tabel 2. 1 Tabel *State of the Art*

No	Judul	Peneliti, Tahun	Tahun	Hasil Penelitian
1	Evaluasi <i>Usability</i> dan Perbaikan Desain Aplikasi <i>Mobile</i> Menggunakan <i>Usability Testing</i> dengan Pendekatan <i>Human Centered Design</i> (HCD)	Doni Abdul Fatah	2020	Penelitian ini tidak dilakukan hingga tahap <i>User Experience</i> , sehingga tidak diketahui respon pengguna ketika menggunakan aplikasi
2	Redesain <i>Website Marketplace</i> Yulibu.com untuk Meningkatkan <i>User Experience</i> Pengguna Menggunakan Metode Lean UX	Al-Mu'taz Billah, dkk.	2022	Aplikasi Yulibu.com masih memiliki sistem yang belum sederhana, masih banyak fitur yang terlalu kompleks dan berpotensi besar membuat pengguna tidak nyaman

No	Judul	Peneliti, Tahun	Tahun	Hasil Penelitian
3	Pendekatan Metode <i>User-Centered Design</i> dan <i>Usability Scale</i> dalam Redesain dan Evaluasi Antarmuka Website	Migunani Puspita Eugenia, dkk	2022	Hasil Pengujian awal memiliki <i>grade</i> F menjadi <i>grade</i> C. Selain itu perancangan ulang tidak dilakukan untuk keseluruhan, sehingga pengguna tidak menguji dan menilai keseluruhan mockup desain.
4	Peningkatan Pengalaman Pengguna melalui Redesain UI/UX Aplikasi Cincin Stasiun Menggunakan Pendekatan <i>Design Thinking</i>	In'am Falahuddin, dkk.	2023	Hasil redesain masih belum diterima dan memerlukan banyak perbaikan. Selain itu responden merasa bingung, rumit, belum familiar dan memerlukan bantuan saat menggunakan aplikasi.
5	Perancangan UI/UX Sistem Monitoring Pengangkutan Sampah Berbasis <i>Activity Centered Design</i>	Avina Dwi Ratnasari, dkk.	2024	Terdapat beberapa fitur dimana pengguna kurang puas, yang mana pengguna mengalami kesulitan terhadap fitur dan merasa antarmuka perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kenyamanan dan kecepatan pengguna
6	Implementasi Metode <i>Design Thinking</i> dalam Perancangan	Erlyna Berlian Prastiti	2025	Hasil perancangan ulang desain ini dilakukan pengujian dengan melibatkan pengguna melalui aplikasi maze pada <i>usability</i>

No	Judul	Peneliti, Tahun	Tahun	Hasil Penelitian
	Ulang UI/UX pada Pengecekan Ongkir dan Lacak Paket Aplikasi SiCepat Express			<i>testing</i> untuk menjalankan skenario pada aplikasi dan juga dilakukan penyebaran kuesioner untuk melakukan pengujian A/B dengan membandingkan desain lama dan desain baru

Berdasarkan tabel 2.1 *State of the Art*, pada penelitian dengan judul “*Evaluasi Usability dan Perbaikan Desain Aplikasi Mobile Menggunakan Usability Testing dengan Pendekatan Human Centered Design*” oleh (Fatah, 2020) memiliki permasalahan yaitu masih kurangnya penataan letak isi dari *dashboard* yang mana ditampilkan 4 baris statistik utama dalam info cuaca Indonesia. Pada masing masing baris ini hanya dipisahkan dengan nuansa warna yang berbeda sehingga *user* kesulitan fokus pada satu topik karena terkesan bercampur, selain itu pada fitur pengaturan tampilan UI hanya ada set lokasi saja yang membuat pengguna kesulitan. Oleh karena itu dilakukan redesain agar aplikasi ini dapat terlihat sederhana dan tidak membingungkan. Hasil dari penelitian ini adalah tidak dilakukan hingga tahap *User Experience*, sehingga tidak diketahui respon pengguna terkait fungsionalitas saat menggunakan aplikasi.

Pada penelitian dengan judul “*Redesain Website Marketplace Yulibu.com untuk Meningkatkan User Experience Pengguna Menggunakan Metode Lean UX*” oleh (Billah Arifin, Pramudya Putra Prasetya and Nirwana, 2022) memiliki tujuan untuk menciptakan desain yang baru untuk aplikasi *website* Yulibo.com agar meningkatnya *user experience* pengguna. Adapun redesain ini didasari oleh permasalahan pada UI/UX *website* Yulibo.com. Hasil dari penelitian yaitu Aplikasi Yulibu.com masih memiliki sistem yang belum sederhana, masih banyak fitur yang terlalu kompleks dan berpotensi besar membuat pengguna tidak nyaman.

Pada penelitian dengan judul “*Pendekatan Metode User-Centered Design dan System Usability Scale dalam Redesain dan Evaluasi Antarmuka Website*” oleh

(Puspita Eugenia *et al.*, 2022), Peneliti ini ingin melakukan pembaharuan pada tampilan antarmuka *website* sebagai rekomendasi rancangan *website* di masa mendatang, Adapun pembaharuan tersebut yaitu *website* yang *responsive* dan *user friendly* agar dapat menampilkan informasi yang lebih efektif, *useful*, nyaman dan mudah digunakan di semua kalangan di setiap perangkat. Penelitian ini memiliki tujuan yaitu mendapatkan *website* hasil redesain yang *powerful* dan memenuhi kebutuhan pengguna. Adapun hasil dari penelitian ini yaitu perancangan ulang tidak dilakukan untuk keseluruhan, sehingga pengguna tidak menguji dan menilai keseluruhan *mockup* desain, dan hasil pengujian awal memiliki *grade* F kemudian menjadi *grade* C.

Pada penelitian dengan judul “Peningkatan Pengalaman Pengguna melalui Redesain UI/UX Aplikasi Cincin Stasiun Menggunakan Pendekatan *Design Thinking*” dilakukan oleh (Falahuddin dkk, 2023). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *design thinking* melalui tahap *emphasize*, *define*, *ideate*, *prototype*, dan *testing*. Perancangan ulang ini dilakukan untuk memberikan solusi terhadap masalah yaitu pada informasi setiap menu, fitur pembelian via aplikasi baik *pick up* maupun *delivery*, serta fitur lokasi toko. Kesimpulan dari penelitian ini adalah desain ulang UI/UX pada Aplikasi Cincin Stasiun belum dapat diterima dan diperlukan banyak perbaikan untuk mencapai keunggulan, selain itu responden merasa bingung, rumit, belum familiar dan memerlukan bantuan saat menggunakan aplikasi.

Pada penelitian dengan judul “Perancangan UI/UX Sistem Monitoring Pengangkutan Sampah Berbasis *Activity Centered Design*” oleh (Ratnasari *et al.*, 2024), penelitian ini didasari oleh permasalahan armada truk yang sering terlambat untuk menjemput sampah dari TPS ke TPA sehingga menyebabkan penumpukan sampah di TPS, selain itu kurangnya armada truk juga menjadi masalah utama. Oleh karena itu, untuk mengatasi permasalahan tersebut peneliti ini bertujuan untuk merancang sistem yang dapat memonitoring pengangkutan sampah di setiap TPS agar lebih terjadwal dan mempermudah pihak pemerintah dalam pelaporan jumlah sampah yang terkumpul di TPS dengan penekanan pada desain UI/UX menggunakan metode ACD. Hasil dari penelitian ini adalah terdapat beberapa fitur

dimana pengguna kurang puas, yang mana pengguna mengalami kesulitan terhadap fitur dan merasa antarmuka perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kenyamanan dan kecepatan pengguna.

Berdasarkan penelitian terdahulu, pada penelitian ini peneliti akan melakukan desain ulang UI/UX aplikasi SiCepat Express pada Pengecekan Ongkos Kirim dan Pelacakan paket dengan menggunakan metode *design thinking* yang terdiri dari lima tahapan yaitu: *Empathize*, *Define*, *Ideate*, *Prototype*, dan *Testing*. Penelitian ini bertujuan untuk menghasilkan tampilan UI/UX yang baru pada aplikasi SiCepat Express pengecekan ongkir dan pelacakan paket yang mudah digunakan. Adapun penelitian ini dilakukan berdasarkan observasi ulasan pengguna di Google Playstore pada saat menggunakan aplikasi tersebut serta dilakukan penyebaran kuesioner. Hasil perancangan ulang desain ini dilakukan pengujian dengan melibatkan pengguna melalui aplikasi maze pada *usability testing* untuk menjalankan skenario pada aplikasi dan juga dilakukan penyebaran kuesioner untuk melakukan pengujian A/B dengan membandingkan desain lama dan desain baru.

## 2.2 Profil PT SiCepat Express

SiCepat Express adalah perusahaan ekspedisi yang berfokus pada solusi praktis *e-commerce*, *market place* dan toko online yang menawarkan layanan kebutuhan pelaku bisnis online dengan sistem teknologi terkini. SiCepat Express didirikan pada tahun 2014 oleh Rudy Darwin Swigo. Berdirinya perusahaan ini diawali dengan Rudy Darwin yang tertarik untuk memulai bisnis sendiri, Ia menemukan harapan dalam bisnis kargo terutama pengiriman barang elektronik lainnya ke berbagai daerah (Nurlaela, 2022).

Sering kali orang mengeluh saat pengiriman barang ke berbagai daerah. Berdasarkan pengalaman yang terjadi, Ia memanfaatkan kesempatan tersebut untuk membangun Sentral Cargo (SC) yang bertempat di ITC Roxy Mas, Jakarta. Pembangunan SC berhasil meluas ke berbagai wilayah di Indonesia dengan 20 cabang SC hasil kerja sama dan 11 cabang milik Rudy. SC ini tersebar di berbagai Ibukota Provinsi dan memiliki 4 cabang di daerah Jakarta. Cakupan SC ini masih terbilang kecil dibandingkan dengan perusahaan logistik lainnya. Namun Rudy

mencari peluang dan manfaat yang dapat meningkatkan SC ini menjadi lebih baik (Nurlaela, 2022).

SC mengutamakan aspek kecepatan dan keamanan pengiriman, dan juga berfokus pada pengiriman barang elektronik dan berbagai aksesorisnya. Setelah SC terkenal sebagai jasa ekspedisi atau kargo yang handal dan cepat, Rudy mulai membangun layanan baru dengan nama SiCepat Express yang memiliki target yaitu toko Online. Perbedaan SC dengan SiCepat Express terletak pada ukuran produknya, SC ditujukan untuk produk berukuran besar sedangkan SiCepat Express dapat digunakan untuk pengiriman barang dalam jumlah kecil (Nurlaela, 2022).

Penelitian ini menggunakan SiCepat Express karena memiliki rating yang rendah dibandingkan ekspedisi lain. SiCepat Express merupakan perusahaan ekspedisi yang menawarkan layanan kebutuhan berupa pengiriman barang antar wilayah yang dibangun oleh Rudy Darwin Swigo pada tahun 2014. Ekspedisi ini memiliki aplikasi untuk mengecek ongkos kirim dan melacak paket yang dapat dilakukan dimanapun. Adapun ekspedisi lainnya yang memiliki peran seperti SiCepat Express, antara lain J&T, JNE, Antaraja, dan Ninja Express. Rating penilaian per tanggal 5 Maret 2024 seperti tabel 2.2.

Tabel 2. 2 Perbandingan *Rating* Ekspedisi

No	Nama Ekspedisi	Rating
1	J&T	2.0
2	JNE	1.5
3	SiCepat Express	1.3
4	Antaraja	1.8
5	Ninja Express	1.4

### 2.3 Populasi dan Sampel

Populasi merujuk pada suatu kelompok yang memiliki karakteristik tertentu yang ingin diteliti. Populasi bisa terdiri dari individu, objek, kejadian, atau apapun yang relevan dengan penelitian yang dilakukan (Asrulla, Jailani and Jeka, 2023). Sedangkan menurut (Millah and Suryana, 2020), Populasi adalah wilayah

generalisasi yang terdiri atas abyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan diambil kesimpulannya.

Menurut (Asrulla, Jailani and Jeka, 2023), Sampel adalah bagian dari populasi atau wakil populasi yang diteliti dan diambil sebagai sumber data serta dapat mewakili seluruh populasi, atau sampel adalah sebagian dari jumlah dan karateristik yang dimiliki oleh populasi. Sedangkan menurut (Millah and Suryana, 2020), Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Adapun cara pengambilan sampel ini menggunakan rumus slovin seperti berikut:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2} \text{-----}2.1$$

Keterangan:

$n$  = Jumlah target sampel

$N$  = Jumlah keseluruhan populasi

$e$  = Jumlah persen ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditolerir

Berdasarkan data pada Play Store terkait aplikasi SiCepat Ekpress per tanggal 5 Maret 2024, terdapat 100.000 yang mengunduh aplikasi.

#### 2.4 Aplikasi *Mobile*

Aplikasi adalah perangkat lunak yang dapat digunakan untuk memudahkan manusia dalam memecahkan masalah-masalah tertentu yang dihadapi *user* dengan menggunakan sebuah komputer (Hari Utami, 2022). Salah satu jenis aplikasi yang umum digunakan adalah Aplikasi *Mobile* yang dapat dijalankan pada perangkat *mobile* seperti *smartphone*. Aplikasi *Mobile* merupakan aplikasi yang dapat diunduh melalui situs tertentu seperti Google *PlayStore*.

Menurut (Sari, Yani and Suryani, 2021), Aplikasi *mobile* terdiri dari dua kata, yaitu aplikasi dan *mobile*. Secara istilah, aplikasi adalah program siap pakai yang dibuat untuk menjalankan fungsi pengguna atau aplikasi lain, sedangkan *mobile* adalah perpindahan dari satu tempat ke tempat yang lain. Secara lebih lengkap, aplikasi *mobile* adalah program siap pakai yang menjalankan fungsi tertentu yang dipasang pada perangkat *mobile*.

Menurut (Darmawan, 2021), Aplikasi *mobile* adalah aplikasi yang dapat digunakan dengan mudah walaupun pengguna berpindah dari satu tempat ketempat lain tanpa terjadi pemutusan konektivitas atau terputusnya komunikasi. Perangkat *mobile* memiliki karakteristik seperti ukuran kecil, memori kecil yaitu *primary* (RAM) dan *secondary* (disk), daya pemrosesan terbatas dibandingkan desktop, konsumsi daya rendah, dan dapat diandalkan.

Aplikasi *mobile* merupakan perangkat lunak yang dirancang untuk menjalankan fungsi tertentu yang ada pada perangkat *mobile*. Pada android, aplikasi dapat diunduh melalui *Google Playstore*, sedangkan pada iOS dapat diunduh melalui *Apple Appstore*. Aplikasi *mobile* memiliki beberapa fungsi salah satunya adalah untuk layanan. Layanan tersebut dapat membantu memudahkan pengguna sesuai dengan fungsi tertentu. Keunggulan aplikasi *mobile* dapat digunakan dimana saja sehingga membuat komunikasi terputus, selain itu aplikasi *mobile* juga memiliki fungsional khusus dengan memanfaatkan fitur fitur yang ada.

## 2.5 Aplikasi SiCepat Express

Aplikasi SiCepat Express pengecekan ongkir dan pelacakan paket merupakan aplikasi yang dapat digunakan untuk mengetahui biaya ongkos kirim dan pemantauan pengiriman paket (Nurlaela, 2022). Rudy mengembangkan sistem IT yang memungkinkan untuk mengawasi pengiriman paket yang dapat diunduh melalui *Google Playstore* dan *Appstore*. Melalui aplikasi ini, pengguna dapat memantau pengiriman paketnya menggunakan kode resi pengiriman, Selain itu pengguna dapat mengetahui biaya ongkos kirim dengan menambahkan lokasi penerima atau pengiriman. Namun, pada aplikasi pengecekan ongkir dan pelacakan paket saat ini memiliki rating rendah pada aplikasi, dimana pengguna mengeluhkan

terkait tampilan warna yang kurang, tampilan tidak di *update*, dan fitur tidak terintegrasi dengan baik.

## 2.6 UI (*User Interface*)

*User Interface* merupakan bagian dari UX (*User Experience*) yang merupakan representasi visual dari desain suatu sistem. Tampilan ini memungkinkan pengguna untuk menghubungkan dan mengoperasikan produk. *User Interface* tidak hanya sebagai penghubung, namun juga berfungsi untuk memperindah tampilan yang meningkatkan kepuasan pengguna. *User Interface* dirancang tidak hanya untuk keindahan, tetapi juga fokus pada kemudahan pengguna. (Umiga, 2022).

UI (*User Interface*) merupakan desain antarmuka berfokus pada keindahan tampilan, seperti pemilihan warna yang sesuai dan tepat untuk membuat tampilan menjadi lebih menarik. UI (*User Interface*) berfokus pada interaksi pengguna melalui desain yang menarik. UI biasanya dibuat setelah UX (*User Experience*) selesai dengan menentukan desain dari *layout*, logo, warna, *typography*, dan hal lainnya. *User Interface* adalah apa yang terlihat selama pengoperasian suatu program (Dafitri dkk, 2023).

Beberapa elemen dalam *User Interface* seperti warna, tombol, ikon, tipografi, tema, *layout* dan animasi.

### a. Warna

Warna melengkapi gambar dan mewakili suasana komunikasi. Warna juga merupakan elemen yang sangat tajam untuk menyentuh pengelihatannya, sehingga dapat merangsang munculnya emosi (Kartika Virgantara *et al.*, 2024).

### b. Ikon

Ikon pada *user interface* harus mudah dipahami dan dibaca dalam berbagai ukuran, dan proporsinya harus sesuai dengan grid yang sudah ditentukan (Anggita *et al.*, 2021).

### c. Tipografi

Tipografi adalah sebagai proses mendesain publikasi dengan menggunakan huruf cetak. Oleh karena itu, mendesain bentuk huruf cetak dan menyusunnya

dalam komposisi yang tepat dapat memperoleh efek tampilan yang diinginkan (Muhyidin dkk, 2020).

d. Logo

Logo merupakan suatu unsur grafis yang berupa ideogram, simbol, ikon atau tanda yang digunakan sebagai lambang suatu *brand*. Logo adalah fitur paling penting yang terlihat secara fisik dari sebuah *brand* (Bayu *et al.*, 2021).

e. Tata Letak

Tata letak komponen interface ditentukan oleh *breakpoint system* mengenai ukuran margin, isi, dan jumlah kolom (Anggita *et al.*, 2021).

Peranan UI tidak bisa dianggap remeh di era digital saat ini, karena UI merupakan tampilan sebuah produk yang dilihat oleh pengguna. Tampilan UI dapat berupa warna, logo, tombol, ikon, tema, *layout*, animasi dan visual lainnya yang ditampilkan pada produk.

## 2.7 UX (*User Experience*)

UX (*User Experience*) adalah pengalaman pengguna pada proses interaksi dengan suatu aplikasi atau perangkat lunak untuk memberikan pengalaman pengguna yang memuaskan. Pengalaman tersebut dapat dilihat dari kemudahan pengguna dalam menggunakan produk tersebut. Serta, memiliki kemampuan untuk memanfaatkan semua aspek, seperti fitur, desain, dan konten untuk membantu pengguna mencapai tujuan saat berinteraksi dengan aplikasi. UX (*User Experience*) yang baik juga didukung dengan antarmuka yang baik (Kridalukmana and Pertiwi Windasari, 2023).

UX (*User Experience*) adalah suatu desain yang memiliki tujuan untuk meningkatkan kepuasan pengguna melalui kesenangan dan kegunaan interaksi antara pengguna dengan produk. UX ini dirancang untuk membuat aplikasi yang lebih mudah dan tidak membingungkan pengguna. UX dapat digambarkan sebagai keseluruhan elemen termasuk susunan, struktur, dan navigasi yang memudahkan perpindahan dari satu halaman ke halaman lainnya. *User Experience* adalah apa

yang dirasakan oleh pengguna saat menggunakan suatu program (Dafitri dkk. 2023).

*User Experience* mengacu pada pengalaman pengguna saat berinteraksi dalam menggunakan aplikasi. Pengalaman ini dapat diukur dan diverifikasi dari seberapa mudah pengguna menjalankan suatu aplikasi. *User Experience* yang baik tidak membuat pengguna kesulitan dalam berinteraksi dan menggunakan sebuah aplikasi (Sutanto, 2022). Adapun, komponen UX mencakup semua aspek fungsional yang disediakan oleh produk, struktur desain, navigasi penggunaan produk, aspek visual desain, dan interaksi dengan pengguna.

Menurut (Yudarmawan dkk, 2020), dengan memahami komponen akan membantu dalam mengimplementasikan desain UX dengan baik dan menciptakan produk yang lebih baik dibandingkan produk lainnya. Terdapat enam komponen penting yang perlu diketahui dalam *user experience* (UX) yaitu *usability*, *interaction design*, *visual design*, *information architecture*, *content strategy*, dan *user research*. Adapun menurut (Yudarmawan *et al.*, 2020b), komponen UX seperti berikut:

a. *Usability*

*Usability* adalah hal pertama yang harus dipertimbangkan. *Usability* memiliki tujuan untuk mengetahui sejauh mana pengguna dapat menggunakan suatu aplikasi untuk mencapai tujuan tertentu dan juga kepuasan pengguna pada saat menggunakan aplikasi.

b. *Interaction Design*

*Interaction design* merupakan desain interaksi antara pengguna dengan aplikasi. *Interaction Design* memiliki tujuan utama yaitu untuk memudahkan pengguna mengakses aplikasi tanpa kebingungan atau kesulitan.

c. *Visual Design*

Fokus komponen ini adalah pada berbagai elemen tampilan visual mulai dari garis, rupa, pilihan warna, tekstur visual, tipografi, hingga bentuk tampilan animasi. Setiap elemen harus memberikan pengalaman yang menyenangkan ketika pengguna berinteraksi dengan aplikasi.

d. *Information architecture*

*Information architecture* adalah struktur informasi dalam suatu produk yang membantu memudahkan pengguna untuk memahaminya. *Information architecture* memudahkan pengguna ketika mengakses dan mendapatkan hasil maksimal dari aplikasi.

e. *Content Strategy*

Fokus *content strategy* terletak pada perencanaan, pembuatan, penerapan, dan pengelolaan aplikasi. *Content strategy* memiliki tujuan untuk menciptakan konten yang bermakna dan menarik.

f. *User Research*

*User research* adalah tindakan wawancara dengan pengguna atau calon pengguna suatu aplikasi untuk menentukan serangkaian tujuan. *User research* dapat membantu menemukan kelemahan dalam aplikasi sebelum akhirnya diluncurkan.

Pengembangan desain aplikasi mobile yang *user friendly*, perlu menggunakan strategi desain UX yang efektif. Berikut beberapa langkah penting yang harus diambil dalam proses pengembangan menurut (Santoso, 2023):

- a. **Penelitian Pengguna:** Digunakan untuk memahami siapa pengguna dari aplikasi, apa tujuan mereka, dan tantangan apa yang mereka hadapi. Penelitian pengguna ini meliputi wawancara, survei, dan analisis perilaku pengguna yang ada.
- b. **Persona Pengguna:** Digunakan untuk memahami siapa pengguna yang akan menggunakan aplikasi. Persona ini mencakup karakteristik demografi, preferensi, dan masalah yang terkait dengan pengguna.
- c. **Prototipe:** Pembuatan prototipe interaktif pada suatu aplikasi adalah cara untuk menguji konsep desain sebelum mengembangkan aplikasi yang sebenarnya. Selain itu, prototipe digunakan untuk mendapatkan umpan balik awal dari pengguna dan membuat perubahan yang diperlukan.
- d. **Desain Responsif:** Aplikasi harus dirancang untuk beradaptasi dengan perangkat, ukuran layar, dan orientasi yang beragam. Desain yang responsif adalah aspek penting dari UX yang baik.

- e. **Konsistensi Desain:** Kunci utama dari konsistensi desain adalah konsistensi tata letak, warna, dan elemen desain lainnya. Pengguna harus merasakan aplikasi yang konsisten dalam semua aspeknya.
- f. **Navigasi yang Intuitif:** Navigasi pada suatu aplikasi harus mudah dipahami dan intuitif. Pengguna dapat dengan cepat menemukan apa yang mereka cari tanpa merasa bingung.
- g. **Pengujian Pengguna:** Menguji aplikasi dengan pengguna yang sebenarnya merupakan langkah yang penting dalam memvalidasi desain UX. Pengujian pengguna dapat membantu mengidentifikasi potensi masalah dan memastikan kenyamanan pengguna saat menggunakannya.
- h. **Iterasi Desain:** Pengembang harus bersedia melakukan iterasi dan memperbaiki desain aplikasi berdasarkan hasil pengujian pengguna. Proses ini harus berkelanjutan selama pengembangan.
- i. **Optimisasi Kinerja:** Aplikasi harus dirancang agar bisa berjalan dengan cepat dan responsif. Waktu muat yang lama dan respon yang buruk merupakan masalah kinerja yang dapat mempengaruhi pengalaman pengguna.
- j. **Pemantauan Penggunaan:** Setelah aplikasi diluncurkan, penting untuk melakukan pemantauan pada penggunaan. Hal ini dapat memberikan wawasan yang bermanfaat tentang bagaimana pengguna berinteraksi dengan aplikasi dan memungkinkan adanya perbaikan.

## 2.8 Figma

Figma adalah aplikasi desain yang berbasis *cloud* dan alat pembuatan *prototyping* untuk proyek digital. Figma dirancang untuk memudahkan penggunanya berkolaborasi dalam proyek dan bekerja dalam bentuk tim di mana saja. Figma membantu berkolaborasi dengan memberi komentar, saran, bahkan perubahan rencana desain yang ada secara bersamaan, sehingga dapat menghemat waktu untuk melakukan verifikasi desain (Pramudita dkk, 2021).

Figma adalah salah satu alat desain yang digunakan untuk membuat tampilan aplikasi baik mobile, desktop, website dan lain-lain. Figma dapat digunakan pada sistem operasi Windows, Linux ataupun Mac dengan koneksi internet. Keunggulan

dari Figma yaitu memungkinkan banyak orang untuk bekerja sama pada tugas yang sama meskipun berada di lokasi yang berbeda. Keunggulan yang dimiliki oleh Figma, menjadikan Figma dipilih oleh desainer UI/UX untuk membuat *prototype* aplikasi karena kemampuan yang dimiliki tersebut (Al-Faruq dkk, 2022).

Figma merupakan aplikasi yang digunakan untuk membuat tampilan aplikasi yang dapat digunakan oleh banyak orang berkolaborasi dalam mengerjakan pekerjaan yang ada dan dapat dilakukan dimanapun tanpa harus berada di lokasi yang sama.

## 2.9 Evaluasi Heuristik

Pendekatan heuristik ini berdasarkan pada pemilihan strategi yang mungkin menghasilkan solusi yang baik dalam jangka waktu yang terbatas, namun tidak ada jaminan bahwa solusi tersebut optimal. Metode heuristik mengabaikan pemrosesan atau analisis menyeluruh dan sistematis yang diperlukan untuk metode yang akurat. Sebaliknya, pendekatan heuristik mencari solusi yang "cukup baik" atau "cukup memadai" dalam konteks masalah tertentu. Metode heuristik ini dikembangkan oleh Jacob Nielsen dan Rolf Molich dan telah menjadi salah satu alat evaluasi yang paling banyak digunakan dalam bidang desain interaksi manusia dan komputer (Rosiana dkk 2023).

Metode heuristik mengacu pada pendekatan atau teknik yang digunakan untuk memecahkan masalah berdasarkan pengalaman, pengetahuan terbatas, atau penilaian aturan praktis. Metode heuristik digunakan ketika solusi yang lengkap tidak memungkinkan dicapai dalam waktu yang wajar. (Bahariyani *et al.*, 2020) menyatakan terdapat 10 aturan heuristik untuk *usability* yang dikemukakan oleh Nielsen untuk evaluasi, Adapun menurut (Rosiana dkk, 2023) aturan heuristik tersebut sebagai berikut:

a. *Visibility of system status* (Visibilitas status sistem)

Sistem harus menginformasikan dengan jelas kepada pengguna mengenai apa yang terjadi dalam bentuk umpan balik yang sesuai.

b. *Match between system and the real world* (Kesesuaian antara sistem dan dunia nyata)

Membantu pengguna agar dapat memahami dan menggunakan sistem, konsep yang digunakan pada antarmuka harus konsisten dan akrab dengan dunia nyata pengguna.

c. *User control and freedom* (Kebebasan dan kontrol pengguna)

Pengguna harus berinteraksi dengan sistem dan memiliki kendali penuh atas sistem dengan kemampuan untuk membatalkan atau menghentikan tindakan yang tidak diinginkan.

d. *Consistency and standards* (Konsisten dan standar)

Tampilan antarmuka pengguna harus konsisten dan sesuai dengan standar desain secara umum, sehingga pengguna dapat memahami dan mengingat cara menggunakan elemen antarmuka.

e. *Error prevention* (Pencegahan kesalahan)

Sistem dirancang dengan cermat untuk menghindari kesalahan dengan memberikan konfirmasi sebelum mengambil tindakan.

f. *Recognition rather than recall* (Pengenalannya daripada mengingat)

Antarmuka dirancang untuk membantu pengguna mengenali elemen dan pilihan tanpa harus mengingat setiap informasi. Misalnya penggunaan ikon dapat membantu dalam pengenalan.

g. *Flexibility and efficiency of use* (Fleksibilitas dan efisiensi)

Pengguna dapat mengatur sistem dan menyesuaikan dengan tindakan yang sering mereka lakukan.

h. *Aesthetic and minimalist design* (Estetika dan desain minimalis)

Desain antarmuka harus memiliki keindahan yang baik dan menghindari tampilan yang buruk.

i. *Help users recognize, diagnose, and recover from errors* (Membantu pengguna mengenali, mendiagnosis, dan menyelesaikan kesalahan)

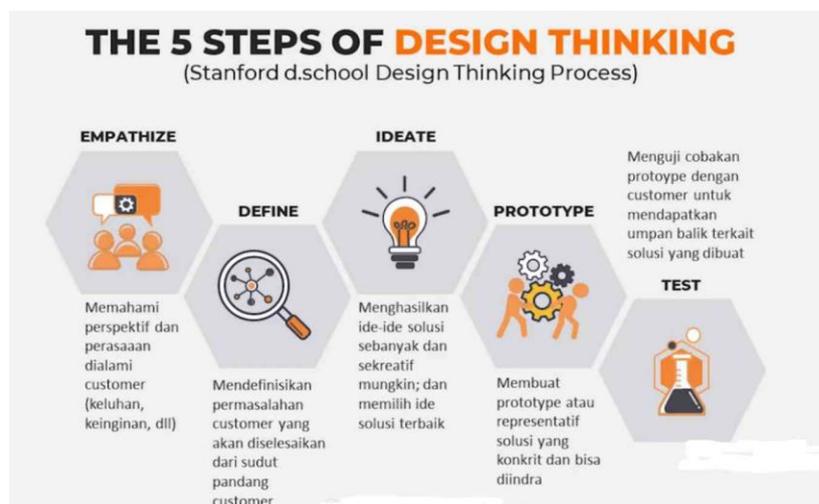
Ketika terjadi kesalahan, sistem harus memberikan pesan yang jelas, deskriptif dan sederhana untuk mengatasi kesalahan tersebut.

j. *Help and documentation* (Bantuan pengguna dan dokumentasi)

Tampilan harus memberikan bantuan dan dokumentasi yang mudah ditemukan atau diakses oleh pengguna. Bantuan ini harus jelas dan relevan dengan tugas pengguna dengan memberikan instruksi atau langkah langkah.

## 2.10 Design Thinking

*Design Thinking* merupakan metode kolaborasi yang mengumpulkan banyak ide dari disiplin ilmu untuk mendapatkan solusi. *Design thinking* tidak hanya berfokus pada apa yang dapat dilihat dan dirasakan, tetapi juga pada pengalaman pengguna. *Design thinking* digunakan untuk mencari solusi yang paling efektif dan efisien untuk memecahkan masalah yang kompleks (Sari dkk, 2020). Adapun *design thinking* ini dipilih karena dapat membantu mendorong ide-ide inovatif selama peneliti berada pada fase inspirasi, ideasi, dan implementasi. Proses metode ini juga dapat dilakukan pengulangan yang memungkinkan siklus berulang ketika mengembangkan ide-ide baru dan mengeksplorasi solusi baru hingga solusi dan desain yang sesuai tercapai. *Design thinking* terdiri dari lima tahapan yaitu: *Empathize*, *Define*, *Ideate*, *Prototype*, dan *Testing*. Tahapan dari *Design Thinking* dapat dilihat pada Gambar 2.1.



Gambar 2. 1 Design Thinking (Fauziah Surya Inayatun, 2023)

### 2.10.1 Empathize

Tahap *empathize* (empati) memiliki tujuan untuk memahami kebutuhan konsumen. Fokus pada tahap ini adalah pengumpulan data untuk memahami

kebutuhan pengguna melalui wawancara, observasi, tanya jawab dan survei. Tujuan utama dari tahap ini adalah untuk mengidentifikasi secara menyeluruh terkait masalah yang dihadapi pengguna dan memahami keinginan dan kebutuhan mereka untuk mengarahkan desain dan pengembangan sistem di masa depan (Nursamsiatun and Ismail, 2024). Pada tahapan *Empathize* ini menggunakan teknik observasi. Menurut (Supriadi, Sani and Putra Setiawan, 2020), Observasi adalah pengumpulan data yang dilakukan dengan melalui pengamatan dengan menggunakan pencatatan yang sistematis, pengamatan dilakukan dengan cara ikut serta dalam proses perolehan data.

### 2.10.2 *Define*

Pada tahap *Define*, dilakukan analisis dan memahami hasil yang telah dilakukan pada proses *Emphatize*. Tujuannya adalah untuk menentukan permasalahan sebagai *point of view* atau perhatian utama pada penelitian (Sari dkk, 2020). Pada *Define* menggunakan *Affinity Diagram*, *Pain Point*, *How Might We*, *User Persona*, dan *User Journey Map*. Adapun (Nabil dkk, 2024) menjelaskan mengenai *Affinity Diagram*, *Pain Point*, *How Might We* dan *User Persona*, *User Journey Map* menurut (Aziza, 2021) adalah seperti berikut:

a. *Affinity diagram*

*Affinity Diagram* yang bertujuan untuk mengelompokkan fitur-fitur yang telah dibuat pada tahap sebelumnya berdasarkan kesamaan di setiap fitur-fiturnya.

b. *Pain Point*

*Pain Point* berisikan tentang beberapa keluhan yang didapat dari hasil observasi.

c. *How Might We*

*How Might We* adalah membuat pernyataan solusi berdasarkan tahap *Pain Point*.

d. *User Persona*

*User Persona* digunakan untuk memahami perilaku pengguna terkait permasalahan yang ada.

e. *User Journey Map*

*User Journey Map* digunakan untuk mendeskripsikan aktivitas yang dilakukan pengguna, memahami permasalahan pada setiap aktivitas dan menemukan solusi berupa fitur yang akan dimasukkan.

### 2.10.3 *Ideate*

*Ideate* adalah menghasilkan sebanyak mungkin ide atau solusi untuk mengatasi masalah yang telah diidentifikasi. Tahap ini dilakukan melalui proses *brainstorming* dan pembuatan *mindmap* untuk memunculkan ide-ide kreatif (Rifa and Darso, 2024). Menurut (Saputra and Kania, 2022b), *ideate* adalah proses yang berfokus pada penciptaan solusi berdasarkan penelitian atau data yang telah dikumpulkan selama fase *empathize* dan *define*.

### 2.10.4 *Prototype*

Pada tahap ini, proses desain UI ini dimulai dengan membuat gambar untuk setiap bagian dalam bentuk *low-fidelity wireframe*, dan kemudian membuat desain *prototype* untuk *interface* akhir dalam bentuk *high-fidelity wireframe* (Achyani and Andini, 2024). Pada *prototype* ini membuat representasi visual berupa *wireframe*, menurut (Fadilah and Sweetania, 2023), *Wireframe* merupakan sebuah kerangka desain suatu aplikasi untuk penataan item-item pada halaman aplikasi sebelum proses desain sesungguhnya dimulai. Secara visual, *wireframe* berupa garis dan kotak yang mengatur tata letak elemen-elemen pada aplikasi. *Wireframe* terbagi menjadi dua jenis yaitu *wireframe low-fidelity* dan *high-fidelity*

a. *Low Fidelity*

*Low Fidelity Prototyping* yaitu metode *Prototyping* dengan tingkat ketelitian yang rendah, perancangan lebih fokus kepada konsep dan *layout* layar, menggunakan perangkat konvensional dalam pembuatan prototipe seperti *storyboard* dan sketsa (Firdaus, Kusumo and Selviandro, 2024).

b. *High Fidelity*

*High Fidelity* merupakan desain yang memiliki tingkat presisi tinggi. Warna, ukuran, jarak, dan bentuk elemen dibuat dengan sangat memperhatikan detail. *High Fidelity* dapat dikatakan sebagai penyempurnaan dari *Low Fidelity Design*. Pembuatan *High Fidelity design* ini diawali dengan memasukan elemen warna, *icon*, *typograph*, dan desain grafis (Riyan Maulana dkk, 2023).

#### 2.10.5 *Test*

*Test* adalah proses pengujian *prototype* untuk memastikan suatu produk atau aplikasi telah sesuai dan bersifat *user friendly* atau mudah digunakan oleh pengguna (Ginjar and Sukoco, 2022). Suatu produk dapat dikatakan *user friendly* jika memiliki ciri ciri mudah digunakan, mudah dipahami dan praktis. Kemudahan penggunaan ini bisa dilihat dari kemudahan ketika mengakses fitur-fiturnya kemudian penggunaan istilah-istilah umum yang mudah dipahami juga dapat memberikan kemudahan bagi para penggunanya (Masida and Fauzi, 2022).

### 2.11 *A/B Testing*

Pengujian *A/B Testing* dilakukan dengan cara membandingkan dua *prototype* atau antarmuka. Tujuan dari *A/B Testing* adalah untuk menemukan solusi desain yang paling efisien (Ibrahim & Lestari, 2023). Menurut (Ernowo dkk, 2021), *A/B Testing* atau dikenal *split testing* digunakan untuk mengevaluasi elemen desain pada sebuah aplikasi, dimana metode *A/B Testing* melakukan uji coba pada pengguna dengan menampilkan varian versi antarmuka, perbedaan setiap versi hanya terletak pada satu elemen saja.

Pengujian *A/B* dikenal sebagai *split testing* merupakan proses membandingkan dua versi perangkat lunak atau perangkat keras untuk menentukan versi mana yang lebih baik. Pada *A/B testing* dilakukan pengembangan untuk membuat versi modifikasi dari versi sebelumnya yang telah dibuat. Terdapat dua versi yaitu versi asli (*control*) dan versi modifikasi (*variasi*). Setiap pengujian menggunakan *A/B testing* yang perlu diperhatikan adalah pada pengukuran dan analisa hasil pengujian untuk menentukan apakah perubahan yang dilakukan

berdampak positif, negatif, atau tidak berdampak sama sekali terhadap pengujian (Aulia Taqwa dkk, 2020). *A/B testing* merupakan metode pengujian yang digunakan untuk membandingkan 2 varian yaitu varian asli dan varian modifikasi yang memiliki guna untuk menentukan kinerja mana yang lebih baik.

### 2.12 SUS (*System Usability Scale*)

Metode SUS merupakan salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengukur kegunaan suatu sistem. Metode SUS bersifat "quick and dirty". Metode ini menggunakan kuesioner yang terdiri dari 10 pertanyaan dan bentuk tanggapan berupa skala *Likert* dengan 5 skor penilaian dari skala "Sangat Tidak Setuju" hingga skala "Sangat Setuju" pada masing-masing pertanyaan (Kesuma, 2020). Adapun daftar pertanyaan kuesioner SUS seperti pada tabel 2.3 berikut.

Tabel 2. 3 Pertanyaan Kuesioner SUS

No.	Pertanyaan
1.	Saya berpikir akan menggunakan sistem ini lagi
2.	Saya merasa sistem ini rumit untuk digunakan
3.	Saya merasa sistem ini mudah untuk digunakan
4.	Saya membutuhkan bantuan orang lain/teknisi ketika menggunakan sistem ini
5.	Saya merasa fitur-fitur sistem ini berjalan dengan semestinya
6.	Saya merasa ada banyak hal yang tidak konsisten pada sistem ini
7.	Saya merasa orang lain akan memahami cara menggunakan sistem ini dengan cepat
8.	Saya merasa sistem ini membingungkan
9.	Saya merasa tidak ada hambatan ketika menggunakan sistem ini
10.	Saya perlu membiasakan diri terlebih dahulu sebelum menggunakan sistem ini

Sumber: Balafif (2022)

Adapun untuk jawaban dari pertanyaan kuesioner adalah skor 1-5 seperti tabel 2.4 berikut.

Tabel 2. 4 Skor Jawaban Kuesioner

Jawaban	Skor
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Ragu-ragu (RG)	3
Setuju (S)	4
Sangat Setuju (SS)	5

Sumber: Yoga Pudya Ardhana (2022)

Menurut (Nur Kholifah *et al.*, 2023), cara perhitungan menggunakan SUS adalah sebagai berikut:

- a. Pernyataan ganjil, yaitu: 1, 3, 5, 7, dan 9 skor yang diberikan oleh responden dikurangi dengan 1

$$\sum Px - 1 \text{ -----} 2.2$$

Keterangan:

Px = Jumlah pernyataan ganjil

- b. Pernyataan genap, yaitu 2, 4, 6, 8, dan 10 skor yang diberikan oleh responden digunakan untuk mengurangi 5

$$\sum 5 - Pn \text{ -----} 2.3$$

Keterangan:

Pn = Jumlah pernyataan genap

- c. Hasil dari konversi tersebut selanjutnya dijumlahkan untuk setiap responden kemudian dikalikan dengan 2,5 agar mendapatkan rentang nilai antara 0 –100

$$(\sum \text{skor ganjil} + \sum \text{skor genap}) \times 2,5 \text{ -----} 2.4$$

Keterangan:

Skor ganjil = total keseluruhan dari pernyataan ganjil

Skor genap = total keseluruhan dari pernyataan genap

- d. Mencari skor rata-rata dengan cara menjumlahkan semua hasil skor dan dibagi dengan jumlah responden yang ada menggunakan rumus berikut

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{n} \text{-----2.5}$$

Keterangan:

$\bar{X}$  = Skor rata – rata

$\sum x$  = Total skor SUS

n = Jumlah responden

Berikut SUS *Score* dari semua hasil dapat dilihat pada tabel 2.5.

Tabel 2. 5 SUS Score

Grade	Score	Adjective Rating
A	>80,3	Excellent
B	68 – 80,3	Good
C	68	Ok
D	51 – 68	Poor
F	<51	Awful

Sumber:Yoga Pudya Ardhana (2022)

### 2.13 *Usability Testing*

*Usability testing* adalah pengujian yang dilakukan untuk memastikan bahwa produk interaktif mudah dipelajari, efektif digunakan, dan menyenangkan dari sudut pandang pengguna. Hal ini mengenai pengoptimalan interaksi antara pengguna dengan produk atau halaman yang digunakan (Mirza, Lusita and Diana, 2023). Menurut (Larasati, 2020), *Usability Testing* adalah salah satu metode evaluasi kegunaan yang mengevaluasi sebuah produk dengan mengujinya langsung kepada pengguna. Tujuannya adalah untuk mengidentifikasi masalah pada pengujian seperti, mengumpulkan data kualitatif dan kuantitatif, mengukur kemudahan, mengukur efisiensi dan menentukan kepuasan pengguna terkait produk.

Terdapat beberapa teknik evaluasi yang berbeda dalam *usability testing*. Adapun teknik pada *usability testing* yaitu teknik yang mengukur keberhasilan, kinerja, dan kecepatan dalam menyelesaikan tugas, atau teknik pengukuran kinerja. Selain itu, terdapat teknik yang memungkinkan responden mengungkapkan perasaan, pemikiran, dan opininya saat berinteraksi dengan aplikasi. Kedua, teknik ini mudah digunakan dan dapat mengukur aspek penting dalam *usability* yaitu efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna (Utami *et al.*, 2020).

*Usability testing* adalah proses mengevaluasi produk dengan menguji secara langsung dengan pengguna. Tujuan *usability testing* yaitu untuk mengidentifikasi masalah pada desain yang telah dibuat dengan memahami bagaimana interaksi pengguna dengan produk, dan melakukan perbaikan apabila ditemukan kekurangan atau ketidaksesuaian untuk meningkatkan pengalaman pengguna. Pada *usability testing* ini melibatkan pengamatan dan analisis mengenai pengguna dalam menyelesaikan tugas-tugas tertentu ketika menggunakan produk yang diuji.

## BAB 3. METODE PENELITIAN

### 3.1 Waktu dan Tempat Pelaksanaan

Penelitian dengan judul “Implementasi Metode *Design Thinking* Dalam Perancangan Ulang UI/UX Pada Pengecekan Ongkir Dan Lacak Paket Aplikasi Sicepat Express” dilaksanakan selama 6 bulan yang dimulai pada akhir bulan Desember 2024 hingga Mei 2025, dan lokasi tempat penelitian di Kampus 3 Politeknik Negeri Jember PSDKU Nganjuk yang berlokasi di Jalan Gatot Subroto No. 2 Kauman, Nganjuk dan kantor SiCepat Express cabang Nganjuk yang berlokasi di Jalan Jenderal Gatot Subroto RT001/RW005, Kauman, Nganjuk.

### 3.2 Alat dan Bahan

Adapun alat dan bahan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 3.2.1 Alat

Alat yang digunakan pada penelitian ini berdasarkan pada kebutuhan spesifikasi. Peneliti menentukan alat yang sesuai dengan kebutuhan spesifik, namun penggunaan spesifikasi lainnya dapat juga digunakan untuk menjalankan perangkat lunak yang diperlukan dan tidak dibatasi harus menggunakan spesifikasi yang sama. Adapun pada penelitian ini terdiri dari 2 macam, yaitu perangkat keras (*Hardware*) dan perangkat lunak (*Software*).

#### a. Perangkat Keras (*Hardware*)

Perangkat Keras yang digunakan untuk melakukan penelitian yaitu

- 1) Laptop dengan spesifikasi sebagai berikut
  - a. *Processor* 13th Gen Intel(R) core(TM) i5-13500H
  - b. RAM 16 GB
  - c. SSD 512 GB
- 2) *Smartphone* dengan spesifikasi sebagai berikut
  - a. Android 14
  - b. RAM 8 GB
  - c. *Memory* 256 GB

b. Perangkat Lunak (*Software*)

Perangkat Lunak yang digunakan untuk melakukan penelitian yaitu

- 1) Sistem Operasi Windows 11
- 2) Web Browser (Google Chrome)
- 3) Figma Browser
- 4) Draw.io
- 5) Microsoft Word
- 6) Mendeley Reference Manager
- 7) Google Playstore
- 8) Figma Mirror
- 9) Maze

### 3.2.2 Bahan

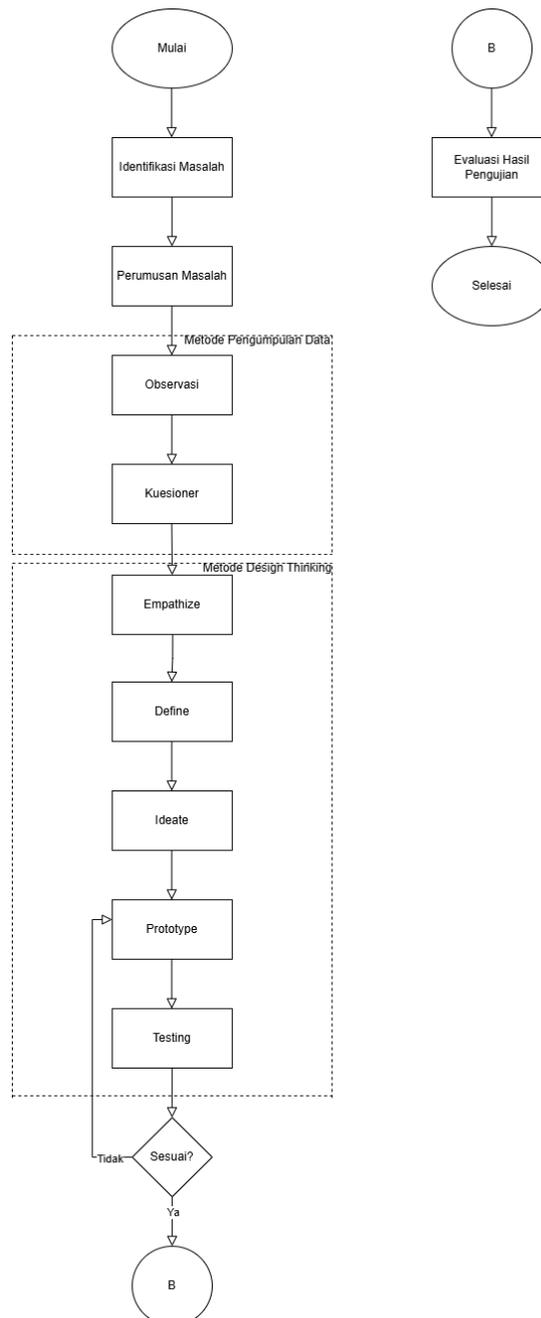
Bahan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Aplikasi SiCepat Express Pengecekan Ongkos Kirim dan Pelacakan Paket, pengguna aplikasi dan data-data yang dikumpulkan berupa observasi ulasan, kuesioner dan kebutuhan pengguna yang kemudian diolah untuk mendapatkan hasil yang diharapkan. Adapun data yang digunakan sebagai referensi dalam penelitian yaitu data yang diperoleh dari studi literatur berupa dokumen terkait topik penelitian seperti jurnal dan beberapa sumber lainnya yang berhubungan dengan penelitian.

### 3.3 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan untuk perancangan ulang UI/UX pada penelitian ini adalah Metode *Design Thinking*. Metode *Design Thinking* terdapat 5 tahapan yaitu: *Empathize*, *Define*, *Ideate*, *Prototype*, dan *Test*. Pada setiap tahapan tersebut saling berkaitan antara tahap satu dengan yang lain. Setelah itu, pengujian dilakukan dengan menggunakan *A/B testing* dan *Usability Testing* dengan menggunakan *System Usability Scale* (SUS).

### 3.4 Tahap Penelitian

Tahapan kegiatan ini berisi langkah- langkah yang digunakan untuk membuat rancangan ulang UI/UX pada Aplikasi SiCepat Pengecekan Ongkos Kirim dan Pelacakan Paket dengan menggunakan metode *Design Thinking*. Berikut langkah- langkah yang akan dilakukan, seperti gambar 3.1 berikut.



Gambar 3. 1 Tahap Penelitian (modifikasi dari Febri, 2019)

### 3.4.1 Identifikasi Masalah

Tahap awal dalam penelitian ini adalah mengidentifikasi masalah yang ada pada Aplikasi SiCepat Pengecekan Ongkos Kirim dan Pelacakan Paket. Peneliti harus memiliki pemahaman mengenai masalah yang akan diteliti, untuk mengidentifikasi permasalahan adalah dengan cara observasi di kantor SiCepat Ekspres, dan melihat ulasan pada aplikasi *Playstore*.

### 3.4.2 Perumusan Masalah

Pada tahap ini, peneliti mencatat permasalahan apa saja yang ada berdasarkan observasi di kantor SiCepat serta permasalahan yang didapat dari aplikasi *Playstore*. Pada perumusan masalah ini menghasilkan permasalahan apa saja yang dialami pengguna.

### 3.4.3 Metode Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi dan kuesioner sebagai berikut:

#### a. Observasi

Observasi dilakukan dengan mengamati objek yang sedang diteliti. Pelaksanaan observasi digunakan untuk mendapatkan data yang sesuai, sehingga peneliti mendapatkan informasi. Pada kegiatan observasi ini, peneliti melakukan observasi ke kantor SiCepat Ekspres dan menganalisis dari rating dan ulasan dari aplikasi SiCepat Express melalui Google *Playstore*.

#### b. Kuesioner

Pada tahap ini, Kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data berupa informasi mengenai kebutuhan pengguna yang nantinya digunakan untuk perancangan ulang UI/UX. Adapun kuesioner ini diberikan kepada pengguna yang menggunakan aplikasi SiCepat Express. Pengumpulan data kuesioner ini menggunakan rumus slovin pada rumus 2.1.

#### 3.4.4 Metode *Design Thinking*

Metode *design thinking* terdiri dari lima tahapan yaitu *Empathize*, *Define*, *Ideate*, *Prototype*, dan *Test* seperti berikut:

a. *Empathize*

Pada tahap ini, *Empathize* digunakan untuk memahami permasalahan dan kebutuhan pengguna secara lebih mendalam. Tahapan ini memiliki tujuan untuk memahami kebutuhan pengguna atau permasalahan yang terjadi. Pada tahap ini peneliti melakukan pengumpulan data berupa penyebaran kuesioner ke 100 responden dan ulasan tentang keluhan terkait dengan UI/UX dari pengguna yang mengunduh aplikasi SiCepat Express pengecekan ongkir dan pelacakan paket.

b. *Define*

Pada tahapan ini digunakan untuk mendefinisikan permasalahan mengenai informasi yang telah didapatkan sebelumnya. Peneliti menganalisis data yang sudah diperoleh pada tahap *Empathize* agar permasalahan tersebut lebih jelas dan terstruktur. Pada tahap ini, didapatkan sebuah informasi yang digunakan untuk perancangan ulang terhadap sistem terkait fitur yang dapat menjadi solusi bagi permasalahan yang terjadi. Permasalahan ini digambarkan dengan menggunakan *Affinity Diagram* yang akan mengelompokkan data yang telah diperoleh, tahap ini juga mendefinisikan *pain point* atau permasalahan yang ada dan juga target dari permasalahan. Selanjutnya membuat *How Might We* yang digunakan untuk mencari solusi dari permasalahan, *How Might We* ini didapat dari *pain point* yang telah disusun sebelumnya, dan kemudian membuat *User Persona* dan *User Journey Map*. Tahapan ini, dilakukan dengan mencatat hasilnya menggunakan Figjam.

c. *Ideate*

Tahapan *Ideate* ini, peneliti melakukan *brainstorming* untuk menghasilkan ide atau solusi untuk menyelesaikan permasalahan yang didapatkan pada tahap sebelumnya. *Brainstorming* ini dimulai berdasarkan *How Might We* yang telah dibuat. Adapun Ide yang dihasilkan harus terfokus untuk menyelesaikan masalah yang dialami oleh pengguna, dimana jumlah ide tersebut tidak dibatasi. Ide ini

nantinya akan digunakan untuk perancangan ulang UI/UX pada sistem. Selanjutnya pada tahap ini juga dilakukan pembuatan *user flow* untuk mengidentifikasi alur yang dilakukan pengguna dalam menggunakan aplikasi.

d. *Prototype*

Pada tahap ini, membuat rancangan desain antarmuka untuk menyelesaikan masalah yang terjadi. Peneliti akan membuat *Prototype* dengan menyusun ulang antarmuka sistem sesuai dengan ide atau solusi yang diberikan. *Prototype* ini digunakan untuk memvisualisasikan ide-ide yang dibuat oleh peneliti, pada tahap ini peneliti akan melakukan perancangan dengan membuat *wireframe* yang dimulai dari *low-fidelity* yang mana belum adanya warna, teks, tombol dan lain-lainnya. Kemudian dari *low-fidelity* tersebut akan diubah ke *high-fidelity* yang mana sudah memiliki warna, teks, tombol, dan elemen lainnya. Setelah *high-fidelity* selesai kemudian menambahkan interaksi ke dalam *prototype* untuk memberikan transisi antara halaman tampilan dapat ditekan sesuai dengan fungsinya, sehingga tampilan aplikasi akan menjadi lebih hidup. Pada pembuatan *prototype* ini peneliti menggunakan aplikasi Figma untuk menghasilkan *user interface* dan *user experience* yang baik dan sesuai kebutuhan pengguna.

e. *Test*

Tahapan terakhir pada *Design Thinking* adalah pengujian pada solusi yang diperoleh. Pengujian ini dilakukan pada *prototype high-fidelity* yang sudah dibuat sebelumnya yang berkaitan dengan tampilan antarmuka, fungsionalitas dan pengalaman pengguna. Pada tahap ini, pengujian *Usability Testing* dilakukan menggunakan Maze pada *prototype* yang dibuat serta mencatat umpan balik yang diberikan oleh pengguna. Pengujian *Usability Testing* ini, pengguna menjalankan aplikasi dan peneliti memberikan skenario kepada pengguna. Umpan balik digunakan untuk mengetahui apakah solusi desain yang sesuai atau tidak dengan kebutuhan dan permasalahan yang dialami pengguna. Pada tahap ini juga dilakukan pengujian *A/B Testing* dengan menggunakan *System Usability Scale* (SUS), dan

pengguna akan diberikan kuesioner menggunakan Google Form yang mana akan membandingkan desain sebelumnya dengan desain yang dirancang ulang.

#### 3.4.5 Evaluasi Hasil Pengujian

Pada tahap ini, peneliti melakukan evaluasi dengan menganalisis dari hasil pengujian dan membuat kesimpulan dari pengujian desain aplikasi Sicepat Express pengecekan ongkir dan pelacakan paket.

### 3.5 Pelaksanaan Penelitian

Berikut merupakan waktu pelaksanaan pada tahapan penelitian dengan rentang waktu 6 bulan yang digambarkan dengan diagram pada tabel 3.1

Tabel 3. 1 Pelaksanaan Penelitian

No	Kegiatan	Bulan					
		1	2	3	4	5	6
1	Identifikasi Masalah	■					
2	Perumusan Masalah	■					
3	Observasi		■				
4	<i>Empathize</i>		■				
5	<i>Define</i>		■	■			
6	<i>Ideate</i>		■	■	■		
7	<i>Prototype</i>			■	■	■	
8	<i>Testing</i>				■	■	■
9	Evaluasi Hasil Pengujian						■

## BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Identifikasi Masalah

Tahap awal yang dilakukan adalah identifikasi masalah, pada tahap ini telah dilakukan analisa untuk mendapatkan informasi berupa permasalahan yang dihadapi oleh pengguna aplikasi SiCepat Express. Permasalahan yang ada tersebut diperoleh dari hasil observasi di kantor, ulasan *Play Store* terhadap ulasan pengguna pada Aplikasi SiCepat Express, beberapa ulasan yang didapatkan peneliti antara lain pada tampilan yang tidak di update, kurang kesesuaian warna dan kontras, terdapat juga fitur yang tidak bisa digunakan dengan baik seperti tertera pada lampiran 2. Berdasarkan permasalahan yang ada, digunakan untuk penyusunan perbaikan dengan perancangan ulang pada aplikasi menggunakan metode *Design Thinking* untuk memenuhi kebutuhan pengguna.

### 4.2 Perumusan Masalah

Permasalahan yang telah ditemukan pada aplikasi SiCepat Express menunjukkan perlu adanya perbaikan pada aplikasi dengan perancangan ulang UI/UX aplikasi SiCepat Express. Adapun permasalahan keseluruhan dikumpulkan dan dirangkum pada tabel 4.1 berikut.

Tabel 4. 1 Permasalahan pada Ulasan Aplikasi

No	Sumber	Ulasan
1	Ulasan <i>Play Store</i>	Tidak ada informasi atau pesan yang ditampilkan untuk memberikan pemahaman kepada pengguna
2	Ulasan <i>Play Store</i>	Aplikasi tidak ada informasi ketika sedang loading
3	Ulasan <i>Play Store</i>	Ketika menginput data atau mengetik tidak terlihat tulisannya karena tulisan putih, <i>background</i> putih

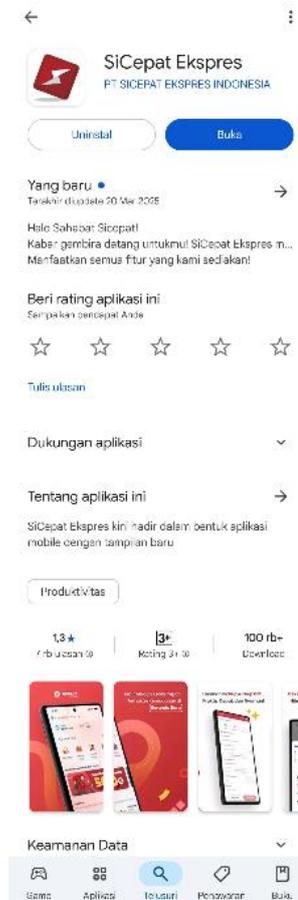
No	Sumber	Ulasan
4	Ulasan <i>Play Store</i>	Tidak ditampilkan nomor kurir untuk dihubungi
5	Ulasan <i>Play Store</i>	Tidak ada tombol untuk hapus resi ketika sudah memasukkan inputan
6	Ulasan <i>Play Store</i>	Tampilan deskripsi pengiriman paket tidak lengkap
7	Ulasan <i>Play Store</i>	Warnanya kurang tepat kurang kuat, kontrasnya rendah
8	Ulasan <i>Play Store</i>	Tampilan tidak di update
9	Ulasan <i>Play Store</i>	Tidak ada notifikasi yang memberitahukan pengguna

### 4.3 Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah obsersevasi dan kuesioner sebagai berikut:

#### 4.3.1 Observasi

Peneliti melakukan observasi ulasan pada aplikasi SiCepat Express di Play Store sebanyak 100 ribu pengguna, dan 7 ribu ulasan serta pada kantor SiCepat Ekspres di cabang Nganjuk. Data observasi ini diambil per tanggal 5 Maret 2024, dengan menggunakan 300 ulasan. Adapun beberapa ulasan yang didapatkan peneliti antara lain pada tampilan warna dan kontras yang kurang, dan terdapat juga fitur yang tidak bisa digunakan dengan baik. Jumlah pengguna, ulasan serta rating dapat dilihat pada gambar 4.1 berikut.



Gambar 4. 1 Jumlah Pengguna, Ulasan pada Playstore

#### 4.3.2 Kuesioner

Selain melalui observasi, peneliti melakukan penyebaran kuesioner menggunakan *Google Form* dimulai pada tanggal 23 Februari 2025 untuk mengetahui pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi SiCepat Express. Peneliti melakukan analisa terkait dengan data dari responden yang menggunakan aplikasi SiCepat Express. Hasil selengkapnya terkait kuesioner di deskripsikan pada tahap *empathize* (kuesioner).

#### 4.4 Metode *Design Thinking*

Metode *design thinking* terdiri dari lima tahapan yaitu *Empathize*, *Define*, *Ideate*, *Prototype* dan *Test* seperti berikut:

#### 4.4.1 Tahap *Empathize*

Pada tahapan *Empathize* ini mengidentifikasi terkait permasalahan dan juga kebutuhan pengguna. Pengumpulan data terkait kebutuhan pengguna ini dilakukan dengan menggunakan observasi pada ulasan aplikasi di *Play Store* serta dengan penyebaran kuesioner.

##### a. Observasi Ulasan

Peneliti melakukan observasi dengan menggunakan 7 ribu ulasan pengguna yang menggunakan aplikasi SiCepat Express serta mengakses pada aplikasi tersebut. Observasi ini dilakukan untuk menganalisis kebutuhan pengguna, dan menemukan masalah. Permasalahan ini membantu peneliti untuk merancang perbaikan atau merancang ulang tampilan aplikasi untuk meningkatkan pengalaman dan menyesuaikan kebutuhan pengguna. Adapun permasalahan yang peneliti temukan pada aplikasi tersebut, yaitu:

- 1) Fitur tidak saling terhubung: Terdapat fitur pada aplikasi yang tidak dapat berfungsi atau terhubung dengan fitur lainnya sehingga tidak membantu pengguna ketika mengakses fitur tersebut.
- 2) Umpan Balik: Permasalahan tidak adanya umpan balik berupa informasi dapat membuat pengguna bingung atau tidak mengetahui apa yang terjadi pada aplikasi
- 3) Warna dan Kontras: Penggunaan warna pada teks dan latar belakang yang serupa maupun kurang sesuai dapat membuat pengguna kesulitan dalam membaca, sehingga pengguna tidak mengetahui apa yang diketikkan dan dapat memungkinkan terjadinya kesalahan dalam input.
- 4) Kontrol pengguna: Pengguna dapat mengendalikan aplikasi sesuai yang diinginkan termasuk menghapus atau mengedit pada inputan yang dimasukkan
- 5) Kelengkapan informasi: Informasi digunakan pengguna untuk terhindar dari kebingungan, informasi yang lengkap dan jelas dapat membantu pengguna dalam memahami atau mengetahui suatu fitur tanpa harus mencari.

b. Kuesioner

Penyebaran kuesioner ini menggunakan Google Form yang mana pertanyaan pada kuesioner telah di validasi oleh validator pada lampiran 2. penggunaan *Google Form* ini digunakan karena dapat memudahkan peneliti dalam mengumpulkan data yang mana jawaban dari responden akan otomatis tersimpan pada *Google Spreadsheet* dan hasilnya berbentuk grafik. Kuesioner ini dibagikan menggunakan link kepada responden yang menggunakan aplikasi SiCepat Express untuk mengetahui pengalaman pengguna serta saran mengenai aplikasi. Jumlah responden sebanyak 100. Pengambilan responden tersebut menggunakan rumus slovin pada rumus 2.1 dengan perhitungan responden seperti berikut

$$n = \frac{100.000}{1+100.000 (0,10)^2}$$

$$n = \frac{100.000}{1+100.000 \times 0,01}$$

$$n = \frac{100.000}{1.001}$$

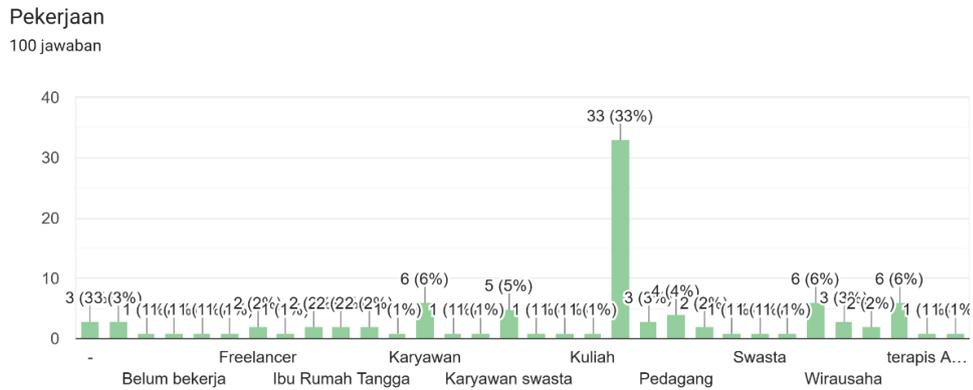
$$n = 99,9$$

$$n = 100$$

Adapun data terkait responden adalah sebagai berikut:

1) Pekerjaan

Hasil jawaban mengenai pekerjaan responden yaitu 8 orang belum bekerja, 1 orang buruh harian lepas, 2 orang sebagai freelance, 1 orang sebagai *graphic design*, 2 orang sebagai guru, 4 orang ibu rumah tangga, 1 orang intern, 6 orang sebagai karyawan, 2 orang sebagai karyawan pabrik, 7 orang sebagai karyawan swasta, 1 orang sebagai karyawan toko, 43 orang sebagai mahasiswa, 4 orang pedagang, 2 orang bekerja di pertambangan, 1 orang sebagai QC inspector, 6 orang sebagai wiraswasta, 3 orang sebagai wirausaha, 5 orang sebagai admin dan terapis ABK 1 orang. Berdasarkan data grafik tersebut, kebanyakan responden yang menggunakan aplikasi adalah mahasiswa. Grafik untuk pekerjaan responden dapat dilihat pada gambar 4.2 berikut.



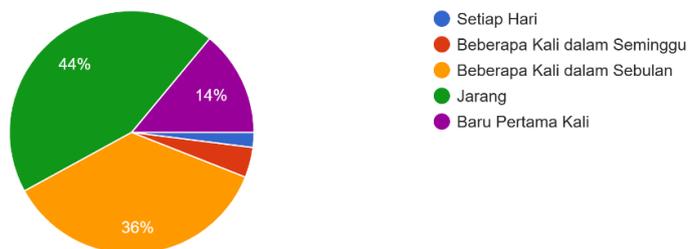
Gambar 4. 2 Data Pekerjaan Responden

2) Pertanyaan terkait seberapa sering responden menggunakan aplikasi

Hasil jawaban dari responden terkait seberapa sering menggunakan aplikasi yaitu 44% (44 orang) jarang menggunakan aplikasi, 14% (14 orang) baru pertama kali dalam menggunakan aplikasi, 2% (2 orang) setiap hari menggunakan aplikasi, 4 % (4 orang) menggunakan aplikasi dalam beberapa minggu dan 36% (36 orang) menggunakan aplikasi beberapa kali dalam satu bulan.

Berdasarkan data grafik tersebut, kebanyakan responden jarang menggunakan aplikasi SiCepat Ekspres. Grafik jawaban ini dapat dilihat pada gambar 4.3 berikut.

Seberapa sering Anda menggunakan aplikasi SiCepat Express?  
100 jawaban

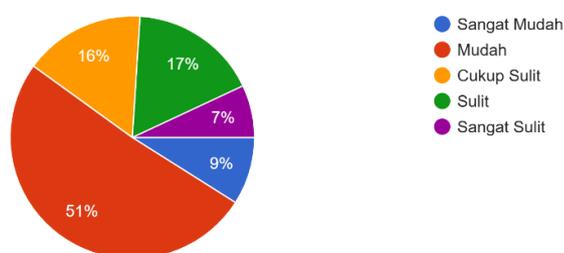


Gambar 4. 3 Data Keseringan Responden Menggunakan Aplikasi

- 3) Pertanyaan terkait seberapa mudah responden menemukan fitur pelacakan paket

Hasil jawaban dari responden terkait seberapa mudah menemukan fitur pelacakan paket yaitu 16% (16 orang) cukup sulit menemukan, 17% (17 orang) sulit menemukan, 7% (7 orang) sangat sulit untuk menemukan, 9% (9 orang) sangat mudah menemukan, dan 51% (51 orang) mudah menemukan fitur tersebut. Berdasarkan data grafik tersebut, kebanyakan responden mudah menemukan tata letak pelacakan paket. Grafik jawaban ini dapat dilihat pada gambar 4.4 berikut.

Seberapa mudah Anda menemukan fitur pelacakan paket di aplikasi SiCepat?  
100 jawaban

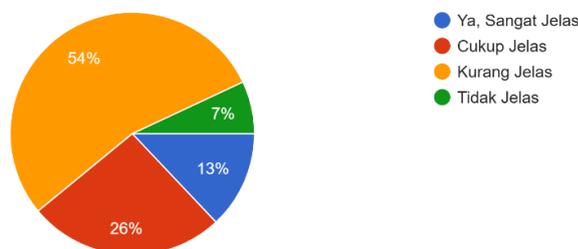


Gambar 4. 4 Data Kemudahan Responden

- 4) Pertanyaan terkait informasi pelacakan paket jelas dan mudah dipahami

Hasil jawaban dari responden terkait informasi pelacakan paket pada aplikasi yaitu 26% (26 orang) cukup jelas, 54% (54 orang) kurang jelas, 7% (7 orang) tidak jelas, dan 13% (13 orang) sangat jelas. Berdasarkan data grafik tersebut, kebanyakan responden kurang jelas dengan informasi yang disajikan aplikasi SiCepat Ekspres. Grafik jawaban ini dapat dilihat pada gambar 4.5 berikut.

Apakah informasi pelacakan paket yang disajikan dalam aplikasi sudah jelas dan mudah dipahami?  
100 jawaban

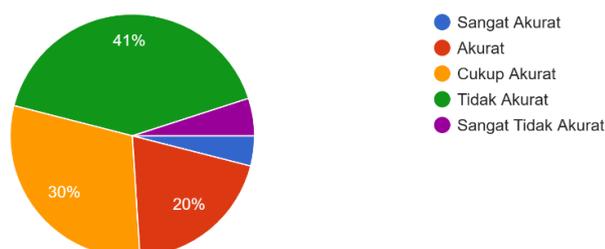


Gambar 4. 5 Data Kejelasan Informasi Pelacakan Paket

5) Pertanyaan terkait seberapa akurat informasi pelacakan paket

Hasil jawaban dari responden terkait seberapa akurat informasi pelacakan paket yaitu 30% (30 orang) cukup akurat, 41% (41 orang) tidak akurat, 5% (5 orang) sangat tidak akurat, 4% (4 orang) sangat akurat dan 20% (20 orang) akurat. Berdasarkan data grafik tersebut, kebanyakan responden merasa informasi pada aplikasi SiCepat Ekspres tidak akurat. Grafik jawaban ini dapat dilihat pada gambar 4.6 berikut.

Seberapa akurat informasi pelacakan yang Anda dapatkan di aplikasi?  
100 jawaban



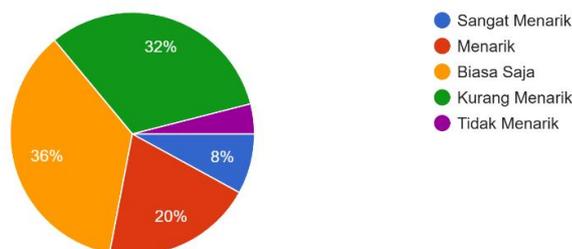
Gambar 4. 6 Data Keakurat Informasi Pelacakan Paket

6) Pertanyaan terkait tampilan desain aplikasi

Hasil jawaban dari responden terkait tampilan desain aplikasi yaitu 20% (20 orang) menarik, 36% (36 orang) biasa saja, 32% (32 orang) kurang menarik, 4% (4 orang) tidak menarik dan 8% (8 orang) sangat menarik. Berdasarkan data grafik

tersebut, kebanyakan responden merasa tampilan aplikasi SiCepat Ekspres biasa saja. Grafik jawaban ini dapat dilihat pada gambar 4.7 berikut.

Bagaimana menurut Anda tampilan desain aplikasi SiCepat?  
100 jawaban

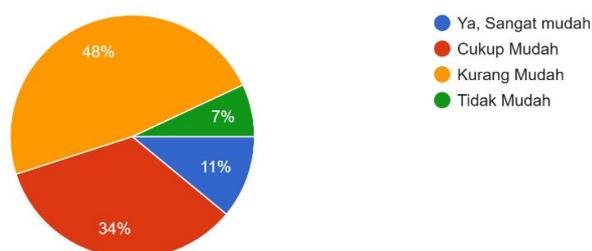


Gambar 4. 7 Data Tampilan Aplikasi

#### 7) Pertanyaan terkait ukuran teks dan ikon

Hasil jawaban dari responden terkait ukuran teks dan ikon yaitu 34% (34 orang) cukup mudah, 48% (48 orang) kurang mudah, 7% (7 orang) tidak mudah dan 11% (11 orang) sangat mudah. Berdasarkan data grafik tersebut, kebanyakan responden merasa teks dan ikon aplikasi SiCepat Ekspres kurang mudah dibaca dan digunakan. Grafik jawaban ini dapat dilihat pada gambar 4.8 berikut.

Apakah ukuran teks dan ikon dalam aplikasi mudah dibaca dan digunakan?  
100 jawaban



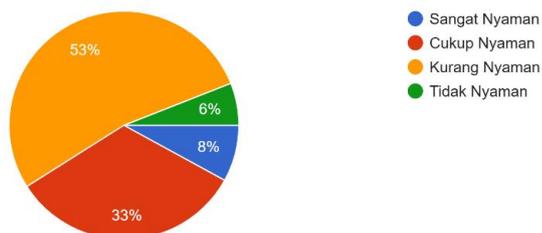
Gambar 4. 8 Data Kemudahan Teks dan Ikon

#### 8) Pertanyaan terkait warna dan tata letak aplikasi

Hasil jawaban dari responden terkait warna dan tata letak aplikasi yaitu 33% (33 orang) cukup nyaman, 53% (53 orang) kurang nyaman, 6% (6 orang) tidak nyaman dan 8% (8 orang) sangat nyaman. Berdasarkan data grafik tersebut,

kebanyakan responden merasa warna dan tata letak aplikasi SiCepat Ekspres kurang nyaman dilihat dalam waktu lama. Grafik jawaban ini dapat dilihat pada gambar 4.9 berikut.

Apakah warna dan tata letak pada aplikasi nyaman untuk dilihat dalam waktu lama?  
100 jawaban

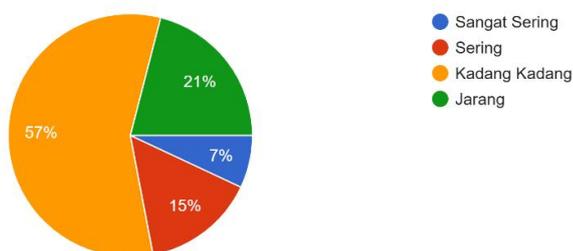


Gambar 4. 9 Data Kenyamanan Warna dan Tata Letak

9) Pertanyaan terkait seberapa sering menggunakan fitur pengecekan ongkir

Hasil jawaban dari responden terkait seberapa sering menggunakan fitur pengecekan ongkir aplikasi yaitu 57% (57 orang) kadang kadang, 21% (21 orang) jarang, 7% (7 orang) sangat sering, dan 15% (15 orang) sering menggunakan fitur pengecekan ongkir. Berdasarkan data grafik tersebut, kebanyakan responden kadang kadang menggunakan aplikasi SiCepat Ekspres untuk pengecekan ongkir. Grafik jawaban ini dapat dilihat pada gambar 4.10 berikut.

Seberapa sering Anda menggunakan fitur pengecekan ongkir di aplikasi?  
100 jawaban

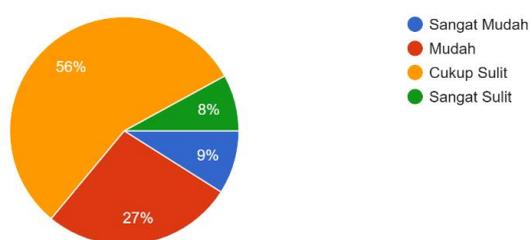


Gambar 4. 10 Data Keseringan Fitur Cek Ongkir

10) Pertanyaan terkait kemudahan proses pengecekan ongkir

Hasil jawaban dari responden terkait seberapa proses pengecekan ongkir yaitu 27% (27 orang) mudah, 56% (56 orang) cukup sulit, 8% (8 orang) sangat sulit dan 9% (9 orang) sangat mudah. Berdasarkan data grafik tersebut, kebanyakan responden merasa fitur pengecekan ongkir aplikasi SiCepat Ekspres cukup sulit. Grafik jawaban ini dapat dilihat pada gambar 4.11 berikut.

Apakah proses pengecekan ongkir di aplikasi mudah dilakukan?  
100 jawaban

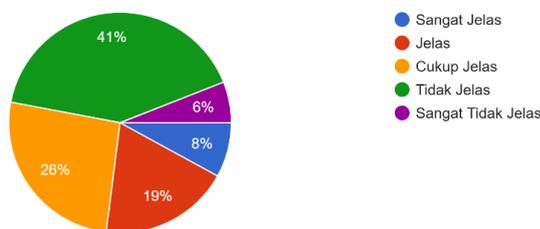


Gambar 4. 11 Data Kemudahan Ongkir

11) Pertanyaan terkait informasi ongkir

Hasil jawaban dari responden terkait informasi ongkir yang ditampilkan pada aplikasi yaitu 26% (26 orang) cukup jelas, 41% (41 orang) tidak jelas, 6% (6 orang) sangat tidak jelas, 8% (8 orang) sangat jelas, dan 19% (19 orang) jelas. Berdasarkan data grafik tersebut, kebanyakan responden merasa informasi ongkir pada aplikasi SiCepat Ekspres tidak jelas. Grafik jawaban ini dapat dilihat pada gambar 4.12 berikut.

Seberapa jelas informasi ongkir yang ditampilkan? (Misalnya: estimasi harga, layanan, waktu pengiriman)  
100 jawaban



Gambar 4. 12 Data Kejelasan Informasi Ongkir

## 12) Pertanyaan terkait kendala pada saat menggunakan aplikasi

Hasil jawaban dari responden terkait kendala ketika menggunakan aplikasi yaitu 43% (43 orang) informasi kurang akurat, 61% (61 orang) antarmuka sulit dipahami dan dioperasikan, 26% (26 orang) proses pencarian lambat, 1% (1 orang) penggabungan warna kurang menarik. Berdasarkan data grafik tersebut, kebanyakan responden merasa antarmuka aplikasi SiCepat Ekspres sulit dipahami dan dioperasikan. Grafik jawaban ini dapat dilihat pada gambar 4.13 berikut.



Gambar 4. 13 Data Kendala Utama Penggunaan Aplikasi

## 13) Pertanyaan terkait perbaikan pada aplikasi

Hasil jawaban dari responden perbaikan pada aplikasi yaitu 44% (44 orang) notifikasi yang memberikan pemahaman kepada pengguna, 72% (72 orang) informasi yang lebih detail, 41% (41 orang) tampilan yang lebih mudah digunakan, dan 1% (1 orang) tampilan yang minimalis dan Paduan warna yang tidak mencolok.

Berdasarkan data grafik tersebut, kebanyakan responden menginginkan peningkatan pada informasi yang lebih detail pada aplikasi SiCepat Ekspres. Grafik jawaban ini dapat dilihat pada gambar 4.14 berikut.



Gambar 4. 14 Data Saran Peningkatan Fitur

Berdasarkan pengumpulan data menggunakan kuesioner, dapat diambil kesimpulan bahwa kebanyakan responden adalah mahasiswa, dengan penggunaan aplikasi jarang dikarenakan merasa tampilan aplikasi kurang nyaman tanpa notifikasi yang membantu pengguna, pengguna juga merasa mudah menemukan fitur pelacakan dikarenakan fitur tersebut tampil di halaman beranda. Responden merasa informasi yang disajikan kurang jelas, serta merasa informasi dalam pelacakan tidak akurat karena tidak sesuai dengan pelacakan aplikasi *marketplace* dan tidak ada nomor kurir untuk dihubungi.

Adapun tampilan menurut responden terkait tampilan aplikasi adalah biasa saja dikarenakan warna yang kurang sesuai dan kontras, selain itu merasa ukuran teks dan ikon kurang mudah dibaca karena ukuran yang sedikit lebih kecil, serta tata letak dan warna kurang nyaman dilihat karena kurangnya kontras. Responden juga kadang kadang dalam menggunakan fitur ongkos kirim karena merasa pengecekan ongkir cukup sulit dikarenakan pada bagian alamat ketika pengguna sudah memasukkan alamat namun tidak bisa dan harus memilih pada opsi yang muncul.

Selain itu pengguna merasa informasi mengenai ongkos kirim tidak jelas. Kebanyakan responden mengalami kendala yaitu pada antarmuka sulit dipahami

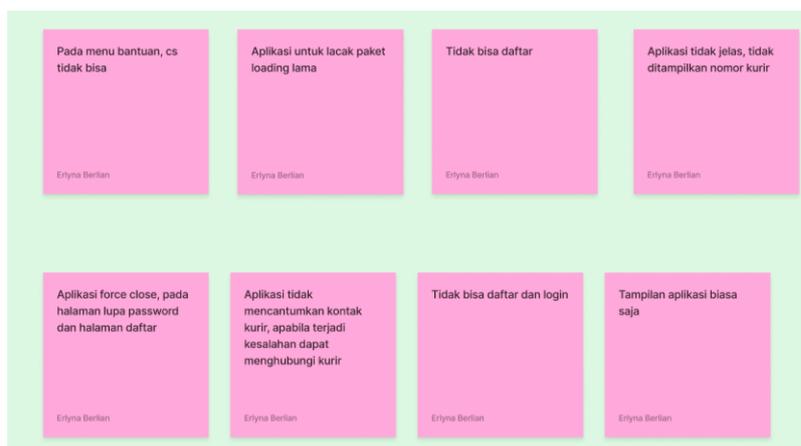
dan dioperasikan, karena ketika pengguna memasukkan inputan warna kolom dan inputan sama dan juga ketika pengguna sudah memasukkan semua inputan, namun tombol tidak aktif dan tidak ada notifikasi yang memberitahukan pengguna. Adapun yang perlu ditingkatkan menurut responden adalah informasi yang detail, karena tidak adanya informasi dapat membuat pengguna kebingungan ketika terdapat kesalahan.

#### 4.4.2 Tahap *Define*

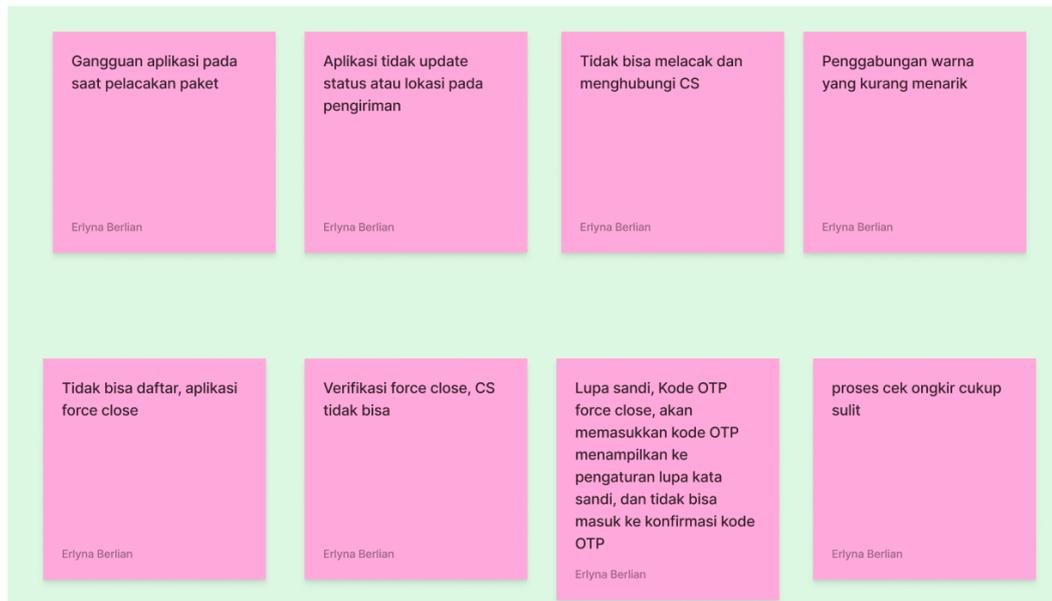
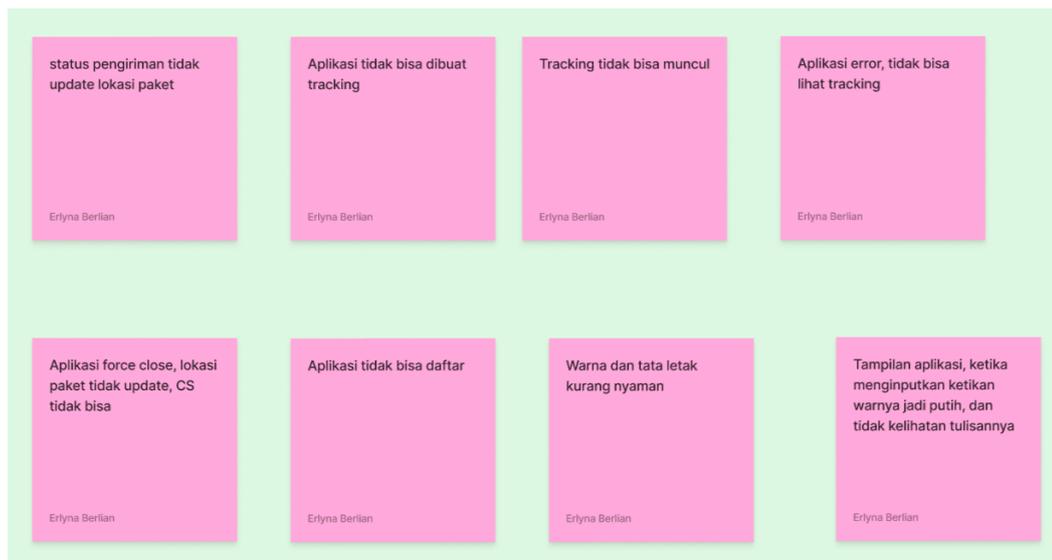
Pada tahapan *define* ini, penulis menentukan permasalahan apa saja yang dialami oleh pengguna aplikasi SiCepat Express. Permasalahan ini didapatkan menggunakan ulasan dan penyebaran kuesioner pada tahap *empathize* yang kemudian didefinisikan ke dalam bentuk *pain point* dan *how might we*.

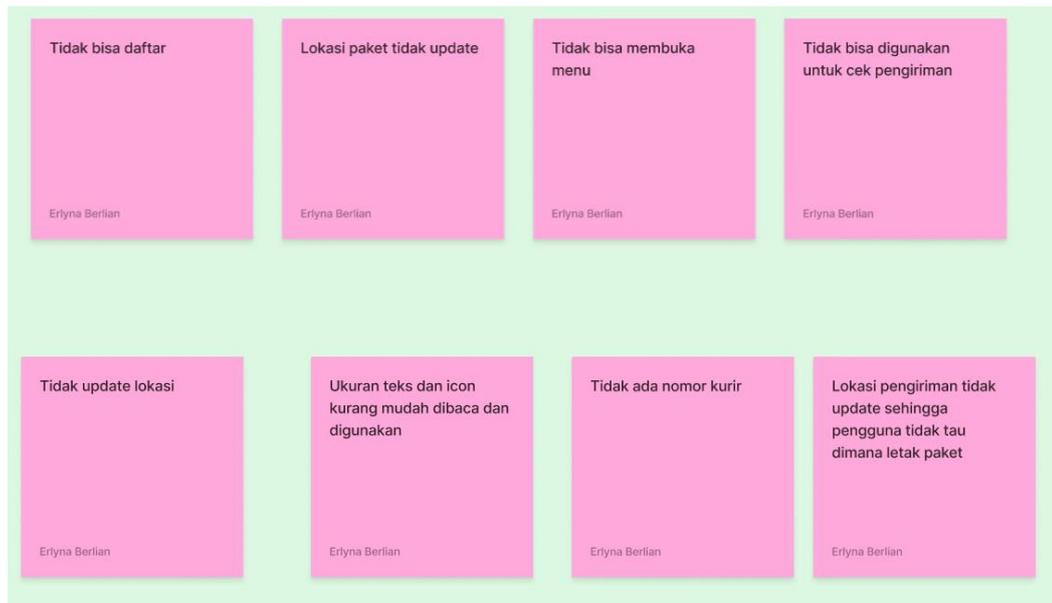
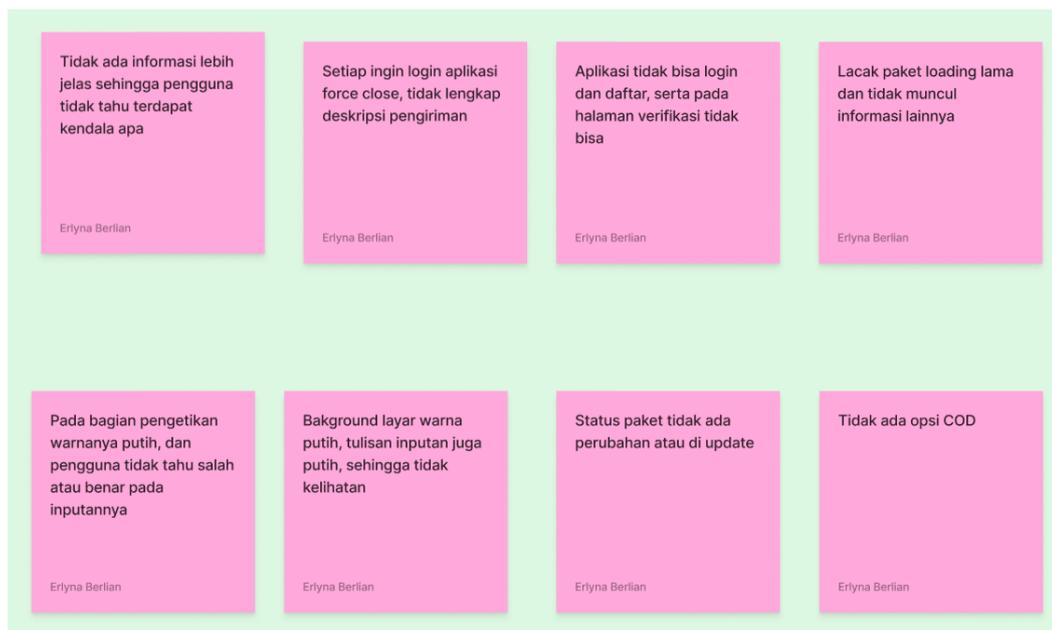
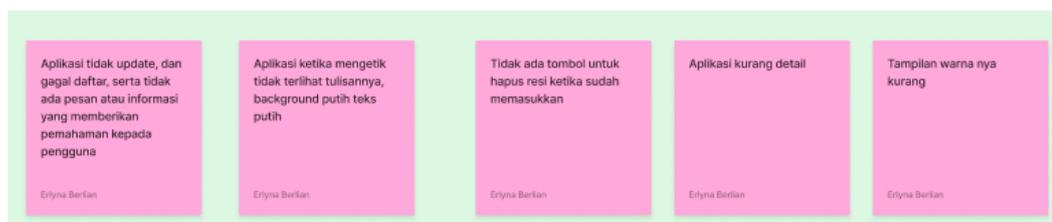
##### a. *Pain Point*

*Pain point* digunakan untuk mengidentifikasi permasalahan yang dihadapi oleh pengguna dengan didokumentasikan menggunakan Figjam untuk memahami masalah yang harus diselesaikan. Adapun hasil dari *pain point* tertera pada gambar 4.15 berikut.



Gambar 4.15a *Pain Point*

Gambar 4.15b *Pain Point*Gambar 4.15c *Pain Point*

Gambar 4.15d *Pain Point*Gambar 4.15e *Pain Point*Gambar 4.15f *Pain Point*

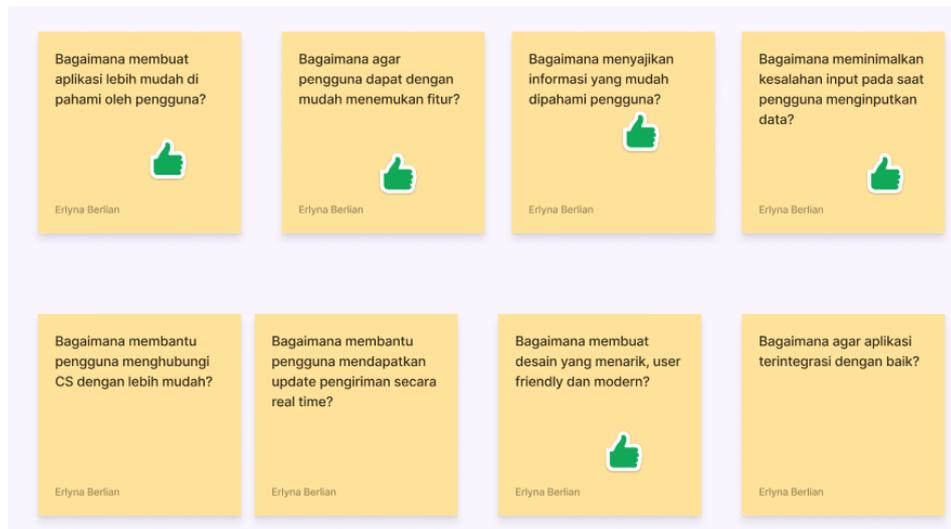
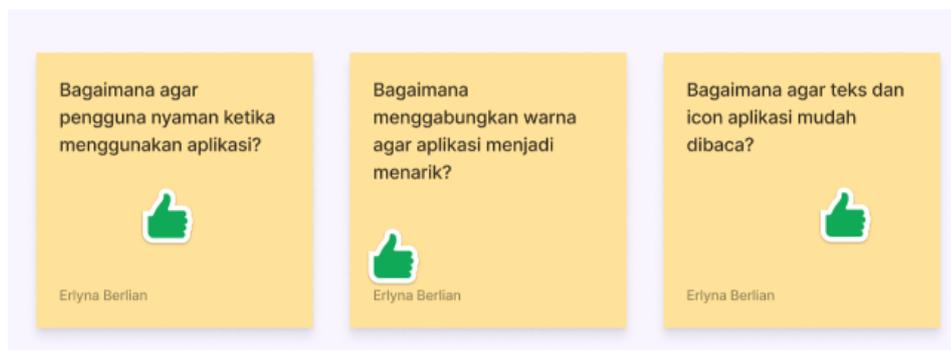
Berdasarkan data *Pain Points* tersebut, peneliti mengelompokkan permasalahan yang sesuai dengan penelitian penulis. Adapun penjelasan *pain points* terdapat pada tabel 4.2 berikut.

Tabel 4. 2 Penjelasan *Pain Points*

No	<i>Pain Points</i>	Detail
1	Penggunaan warna dan <i>background</i>	Pemilihan warna menggunakan kombinasi warna yang sesuai dengan mencerminkan branding, serta warna teks pada saat input tidak sama dengan warna <i>background</i>
2	Informasi yang kurang detail	Tampilan informasi yang detail dapat membantu pengguna memberikan informasi lebih mendalam mengenai data, fitur pada aplikasi
3	Tidak ada notifikasi pemberitahuan	Notifikasi membantu memberikan pemberitahuan atau peringatan kepada pengguna
4	Fitur yang tidak terhubung	Aplikasi yang terhubung akan membuat pengguna dapat berinteraksi dengan aplikasi. Ketika pengguna menggunakan fitur tersebut maka dapat beralih pada halaman selanjutnya
5	Konsistensi penggunaan <i>icon</i>	Penggunaan icon pada inputan tidak konsisten, yang mana pada inputan sebelumnya menggunakan icon, dan selanjutnya hanya teks

b. *How Might We*

*How Might We* ini merupakan pertanyaan berdasarkan hasil identifikasi pada *pain points*. Pertanyaan ini digunakan untuk brainstorming yang mana hasil dari *how might we* ini merupakan solusi dan dapat dilihat pada gambar 4.16 berikut.

Gambar 4.16a *How Might We*Gambar 4.16b *How Might We*

Berdasarkan *how might we* tersebut, penulis memilih pertanyaan yang relevan dengan topik penelitian. Penulis mengambil 8 pertanyaan yang relevan dari 11 pertanyaan, Adapun pertanyaan *how might we* tersebut dijelaskan pada tabel 4.3 berikut.

Tabel 4. 3 Penjelasan *How Might We*

No	Pertanyaan	Tujuan
1	Bagaimana membuat aplikasi lebih mudah di pahami oleh pengguna?	Tujuan dari pertanyaan ini adalah untuk menciptakan pengalaman pengguna yang intuitif, mengurangi kebingungan

No	Pertanyaan	Tujuan
		pengguna, serta mengurangi kesalahan pengguna.
2	Bagaimana agar pengguna dapat dengan mudah menemukan fitur?	Tujuan pertanyaan ini adalah mengurangi waktu atau usaha ketika pengguna mengoperasikan aplikasi ini serta membantu memahami aplikasi ketika pertama kali digunakan.
3	Bagaimana menyajikan informasi yang mudah dipahami pengguna?	Tujuan dari pertanyaan ini adalah untuk membantu pengguna memahami informasi tanpa harus kebingungan atau bertanya.
4	Bagaimana meminimalkan kesalahan input pada saat pengguna menginputkan data?	Tujuan dari pertanyaan ini adalah untuk mengurangi kesalahan input sehingga membuat pengguna tidak mengulang pada saat pengisian
5	Bagaimana membuat desain yang menarik, user friendly, dan modern?	Tujuan dari pertanyaan ini adalah untuk menciptakan antarmuka dan pengalaman pengguna yang mudah digunakan sesuai dengan tren desain, selain itu untuk meningkatkan daya tarik tampilan aplikasi dan membuat pengguna merasa nyaman
6	Bagaimana agar pengguna nyaman ketika menggunakan aplikasi?	Tujuan dari pertanyaan ini adalah untuk menciptakan pengalaman yang menyenangkan, lancar dan tidak membingungkan serta mengurangi frustrasi ketika pengguna menggunakan aplikasi
7	Bagaimana menggabungkan warna agar aplikasi menjadi menarik?	Tujuan dari pertanyaan ini adalah untuk meningkatkan daya tarik visual sehingga meningkatkan keterbacaan dan kenyamanan mata yang menciptakan identitas merek

No	Pertanyaan	Tujuan
8	Bagaimana agar teks dan icon aplikasi mudah dibaca?	Tujuan dari pertanyaan ini adalah untuk mengurangi kesalahan pengguna yang diakibatkan salah memahami ikon atau teks dan memastikan pengguna bisa memahami terkait aplikasi

c. *User Persona*

*User persona* ini merepresentasikan dari salah satu pengguna kuesioner yang mana pada *user persona* ini berisikan profil singkat, perilaku, permasalahan yang dihadapi, tujuan dan kebutuhan. Pemilihan *user persona* ini dikarenakan pada responden memiliki perilaku menggunakan aplikasi beberapa kali dalam sebulan, sering menggunakan fitur ongkir, serta memiliki permasalahan dan kebutuhan yang relevan dengan tujuan perancangan ulang. *User persona* pada penelitian ini dapat dilihat pada gambar 4.17 berikut.

### User Persona



Nama : Vita Septian  
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga  
Umur : 28

Vita adalah seorang ibu rumah tangga, Vita menggunakan aplikasi beberapa kali dalam sebulan. Vita sering menggunakan fitur pengecekan ongkir akan tetapi vita merasa fitur tersebut cukup sulit ketika dioperasikan, selain itu tampilan aplikasi menurut Vita kurang menarik.

#### Perilaku

- Menggunakan aplikasi beberapa kali dalam sebulan
- Sering menggunakan fitur pengecekan ongkir

#### Permasalahan yang di hadapi

- Aplikasi tidak berintegrasi dengan baik
- Informasi pelacakan kurang jelas
- Tampilan aplikasi kurang menarik, dan sulit dipahami dan dioperasikan
- Icon dan teks kurang mudah dibaca dan digunakan
- Warna dan tata letak kurang nyaman
- Proses pengecekan ongkir cukup sulit
- Informasi kurang akurat

#### Tujuan

- Ingin mendapatkan informasi yang akurat dan jelas
- Ingin mengoperasikan aplikasi dengan mudah tanpa kebingungan
- Ingin mendapatkan tampilan yang nyaman
- Ingin aplikasi yang terintegrasi

#### Kebutuhan

- Antarmuka yang tidak membingungkan
- Tampilan yang nyaman
- Kejelasan informasi
- Aplikasi yang dapat terintegrasi

Gambar 4. 17 *User Persona*

d. *User Journey Map*

*User journey map* berisi langkah-langkah yang diambil oleh salah satu pengguna ketika menggunakan aplikasi. *User journey map* membantu memahami pengalaman pengguna dan mengidentifikasi masalah yang dihadapi serta solusi yang dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pengguna. *User Journey Map* dapat dilihat pada gambar 4.18 berikut.



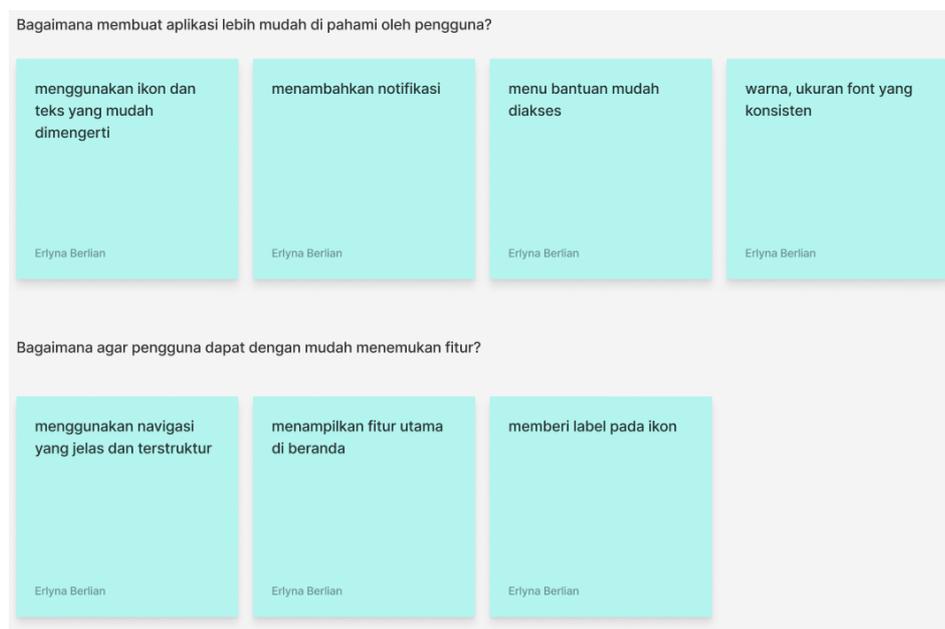
Gambar 4. 18 *User Journey Map*

#### 4.4.3 Tahap *Ideate*

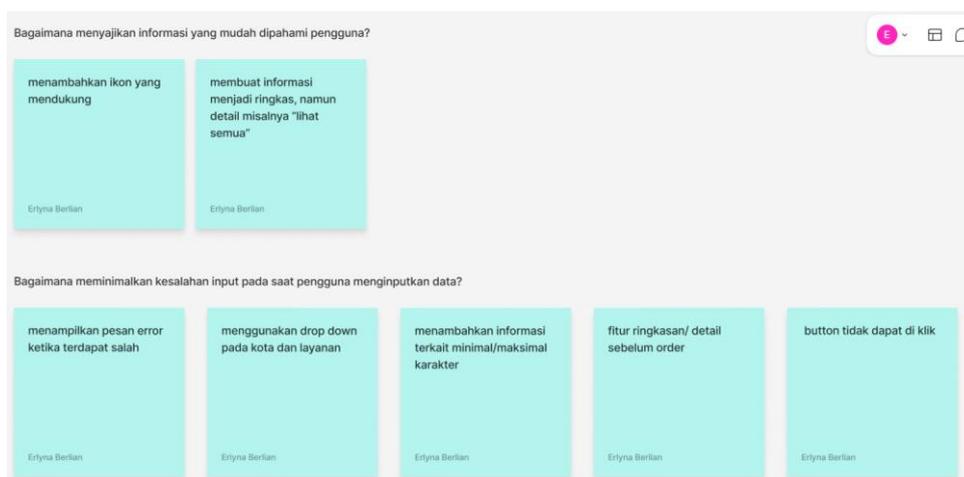
Pada tahapan ini, dihasilkan beberapa ide atau solusi untuk menyelesaikan permasalahan yang telah didapatkan sebelumnya.

##### a. *Solution Idea*

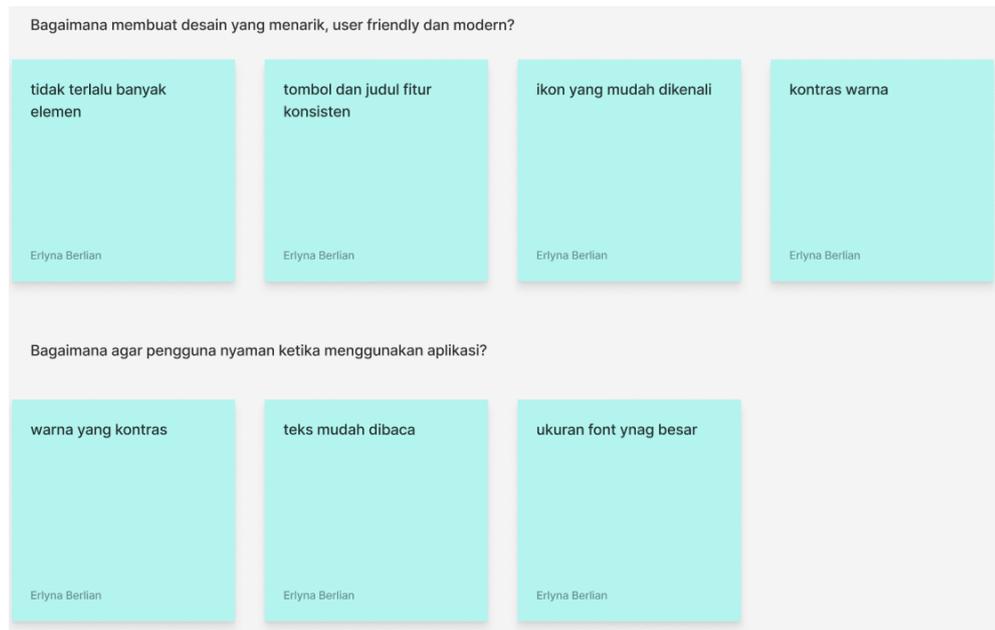
*Solution idea* berikut digunakan untuk menjawab permasalahan yang sudah didapatkan sebelumnya. *Solution idea* merupakan hasil dari proses *brainstorming* yang mana digunakan untuk menciptakan fitur yang dapat menyelesaikan masalah. *Solution idea* dapat dilihat pada gambar 4.19 berikut.



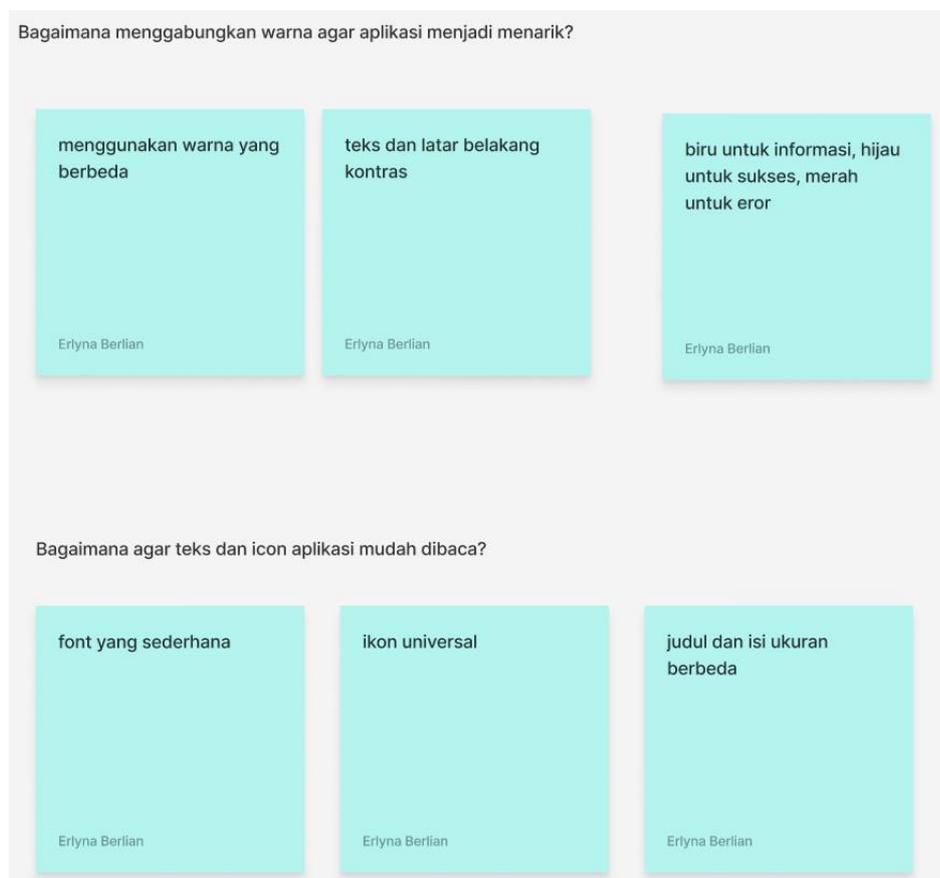
Gambar 4.19a *Solution Idea*



Gambar 4.19b *Solution Idea*



Gambar 4.19c *Solution Idea*



Gambar 4.19d *Solution Idea*

b. *User Flow*

*User Flow* ini digunakan untuk menggambarkan semua langkah-langkah yang diikuti pengguna ketika menggunakan aplikasi. Tujuan dibuatnya *user flow* ini untuk mempermudah pengguna mengetahui alur pada setiap fitur di aplikasi. Perancangan *user flow* ini dilakukan pada setiap fitur, agar pengguna lebih rinci dan dapat dengan mudah dipahami. *User Flow* untuk aplikasi SiCepat Ekspres seperti berikut

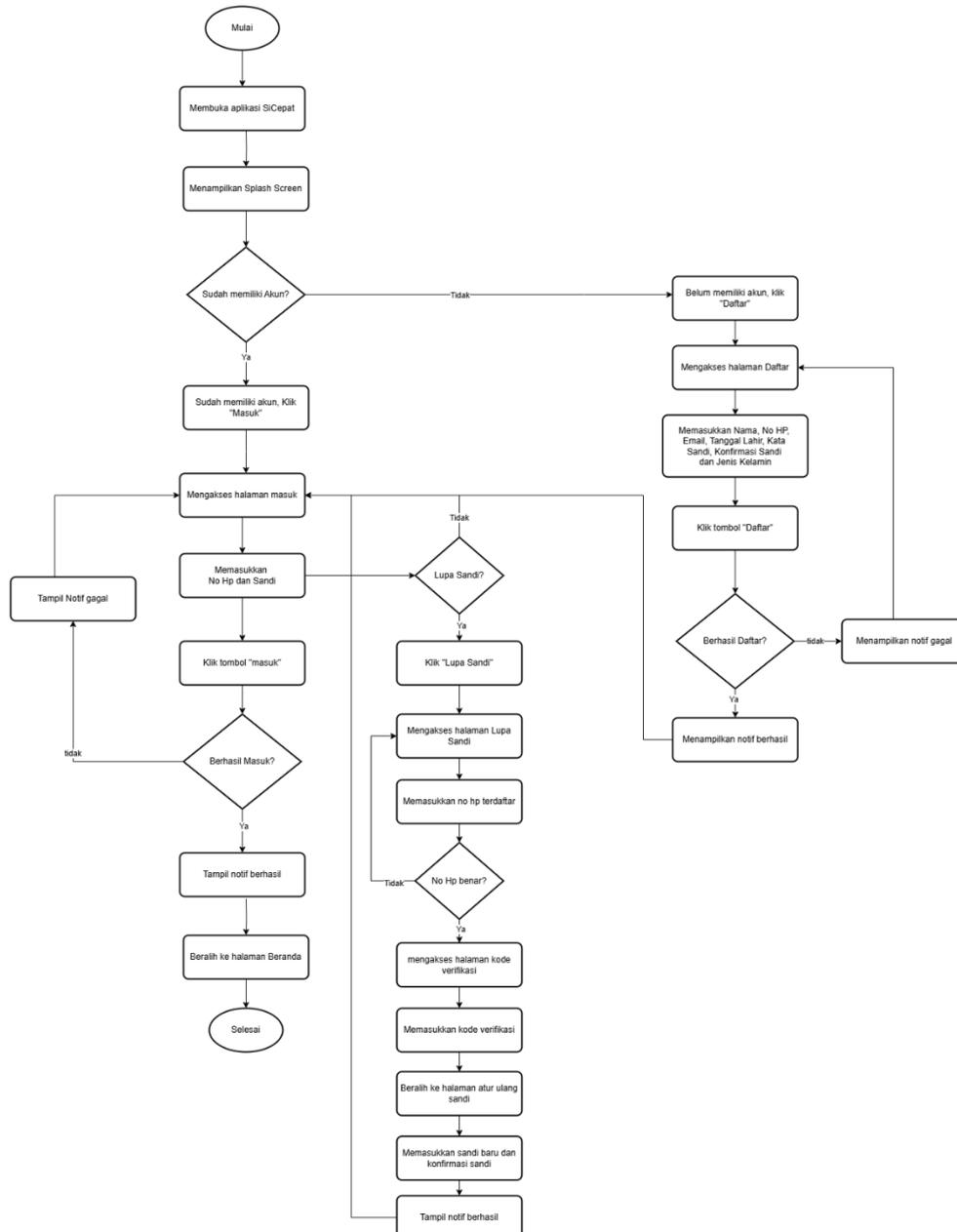
1) *User Flow* Masuk, Lupa Sandi dan Daftar

Pada *user flow* halaman masuk dan daftar ini dimulai dengan pengguna membuka aplikasi SiCepat, kemudian menampilkan halaman *splash screen*, lalu terdapat opsi yaitu masuk atau daftar. Untuk masuk digunakan apabila pengguna sudah memiliki akun, pengguna dapat klik tombol “Masuk” dan kemudian diarahkan pada halaman masuk. Pada halaman masuk pengguna memasukkan no hp dan kata sandi yang telah terdaftar kemudian dapat klik tombol “Masuk”. Apabila inputan pengguna cocok, maka akan menampilkan notifikasi berhasil dan akan beralih halaman ke beranda, namun apabila inputan tidak cocok atau salah maka akan menampilkan notifikasi gagal dan diminta untuk memasukkan inputan yang cocok.

Apabila pengguna lupa mengenai kata sandi yang terdapat, maka dapat klik pada “Lupa Kata Sandi” dan akan dialihkan ke halaman lupa sandi yang mana pengguna memasukkan nomor hp yang terdaftar. Jika nomor hp benar maka akan mendapatkan kode verifikasi yang dikirimkan melalui SMS dan beralih ke halaman kode verifikasi. Pada halaman kode verifikasi, pengguna memasukkan kode yang didapatkan dari SMS, dan kemudian beralih ke halaman untuk atur ulang sandi. Pada halaman atur ulang sandi, pengguna memasukkan kata sandi baru dan konfirmasi kata sandi baru, dan kemudian akan mendapatkan notifikasi dan beralih ke halaman masuk.

Selanjutnya pada fitur daftar, fitur ini digunakan apabila belum memiliki akun, maka dapat menekan tombol “Daftar” dan diarahkan ke halaman daftar. Pada halaman daftar pengguna memasukkan nama, no hp, email, tanggal lahir, kata sandi, konfirmasi kata sandi dan jenis kelamin, kemudian dapat klik tombol

“Daftar”. Apabila inputan pengguna cocok, maka akan menampilkan notifikasi berhasil dan akan beralih halaman ke masuk, namun apabila inputan tidak cocok atau salah maka akan menampilkan notifikasi gagal dan diminta untuk memasukkan inputan yang cocok. *User Flow* pada halaman masuk dan daftar dapat dilihat pada gambar 4.20 berikut.

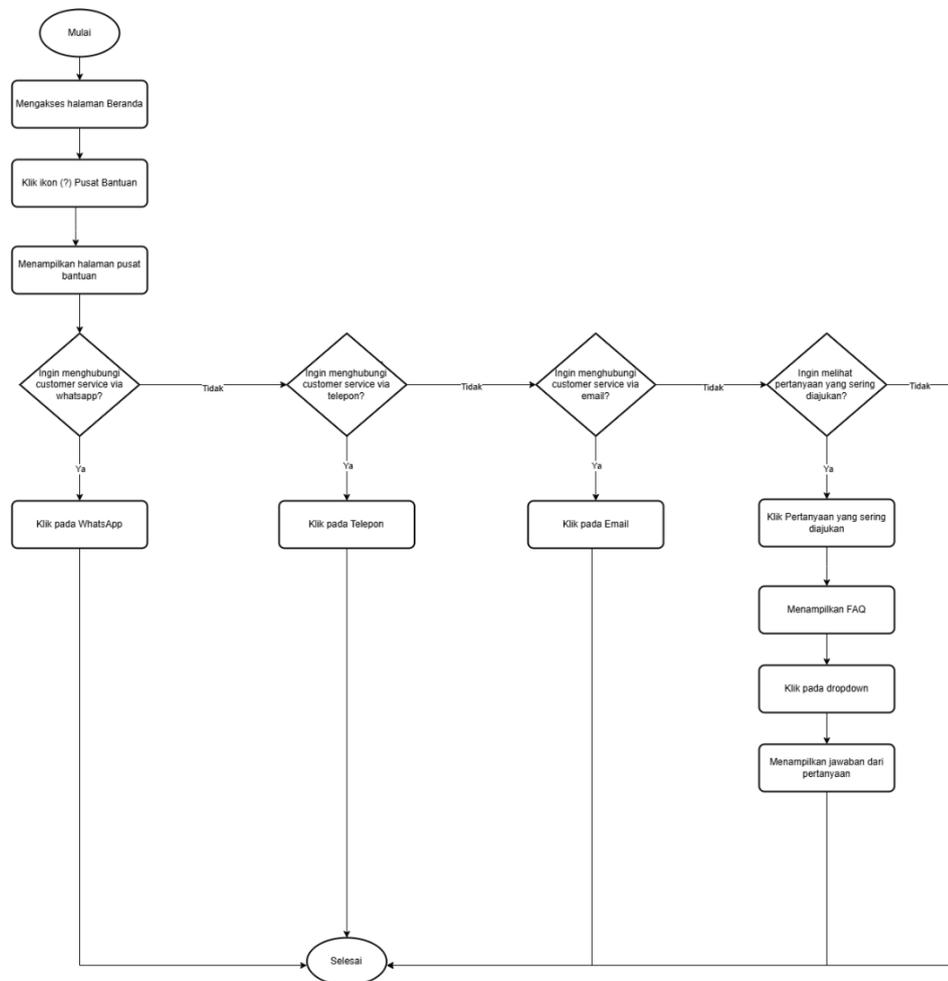


Gambar 4. 20 *User Flow* Masuk, Lupa Sandi, dan Daftar

## 2) *User Flow* Pusat Bantuan

Pada *user flow* halaman pusat bantuan ini dimulai dari halaman beranda, dimana pengguna sudah masuk menggunakan akun yang terdaftar. Pada halaman beranda terdapat ikon (?) yang mana merupakan pusat bantuan. Ketika pengguna menekan ikon tersebut, maka akan menampilkan halaman pusat bantuan. Adapun pusat bantuan terdapat beberapa cara yaitu menghubungi menggunakan WhatsApp, untuk menghubungi dengan WhatsApp ini pengguna dapat mengklik pada pilihan WhatsApp dan kemudian beralih ke aplikasi WhatsApp. Kemudian dapat menggunakan Email, untuk menghubungi dengan Email pengguna dapat mengklik pada pilihan Email dan kemudian beralih ke Email.

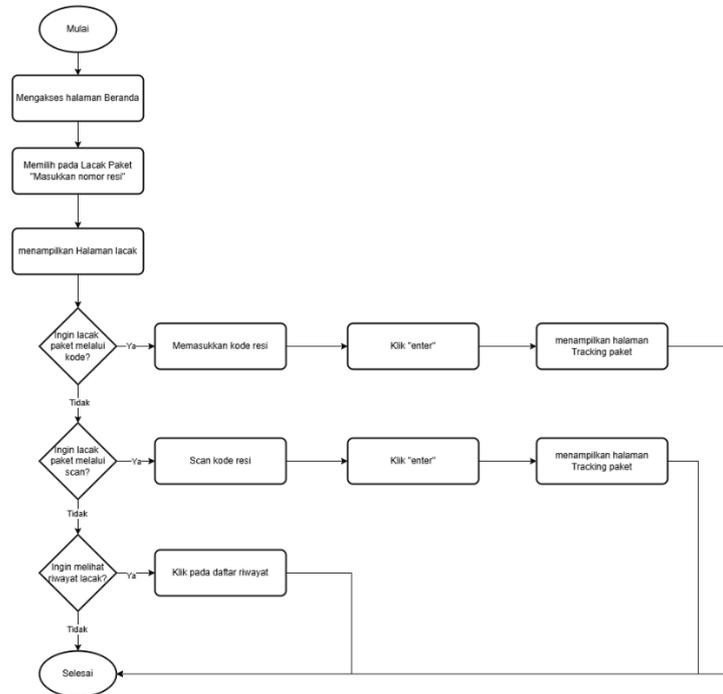
Selain menggunakan WhatsApp dan Email dapat juga dilakukan dengan Telepon, pengguna dapat mengklik Telepon maka akan dialihkan ke Telepon. Selanjutnya juga dapat membaca melalui “FAQ”, pengguna dapat mengklik pada “Pertanyaan yang sering diajukan” dan akan menampilkan halaman FAQ yang berisi pertanyaan pertanyaan. Untuk mengetahui jawaban dari pertanyaan tersebut, pengguna dapat mengklik pada dropdown sesuai dengan pertanyaan. *User Flow* pada halaman pusat bantuan dapat dilihat pada gambar 4.21 berikut.



Gambar 4. 21 *User Flow* Pusat Bantuan

### 3) *User Flow* Lacak Paket

Pada *user flow* halaman lacak paket ini dimulai dari halaman beranda, dimana pengguna sudah masuk menggunakan akun yang terdaftar. Pada halaman beranda terdapat masukkan resi yang mana merupakan halaman untuk lacak paket. Ketika pengguna memilih pada “Masukkan Nomor Resi”, maka pengguna dapat memasukkan kode resi dan klik “Enter” kemudian akan menampilkan halaman lacak paket sesuai kode yang dimasukkan. Selain itu pada halaman lacak ini juga menampilkan riwayat pencarian, pengguna dapat klik pada salah satu daftar riwayat pencarian dan akan beralih ke halaman lacak paket. *User Flow* pada halaman lacak paket dapat dilihat pada gambar 4.22 berikut.



Gambar 4. 22 *User Flow* Lacak Paket

#### 4) *User Flow* Cek Ongkir, *Pick Up*, *Drop Off*, dan Layanan

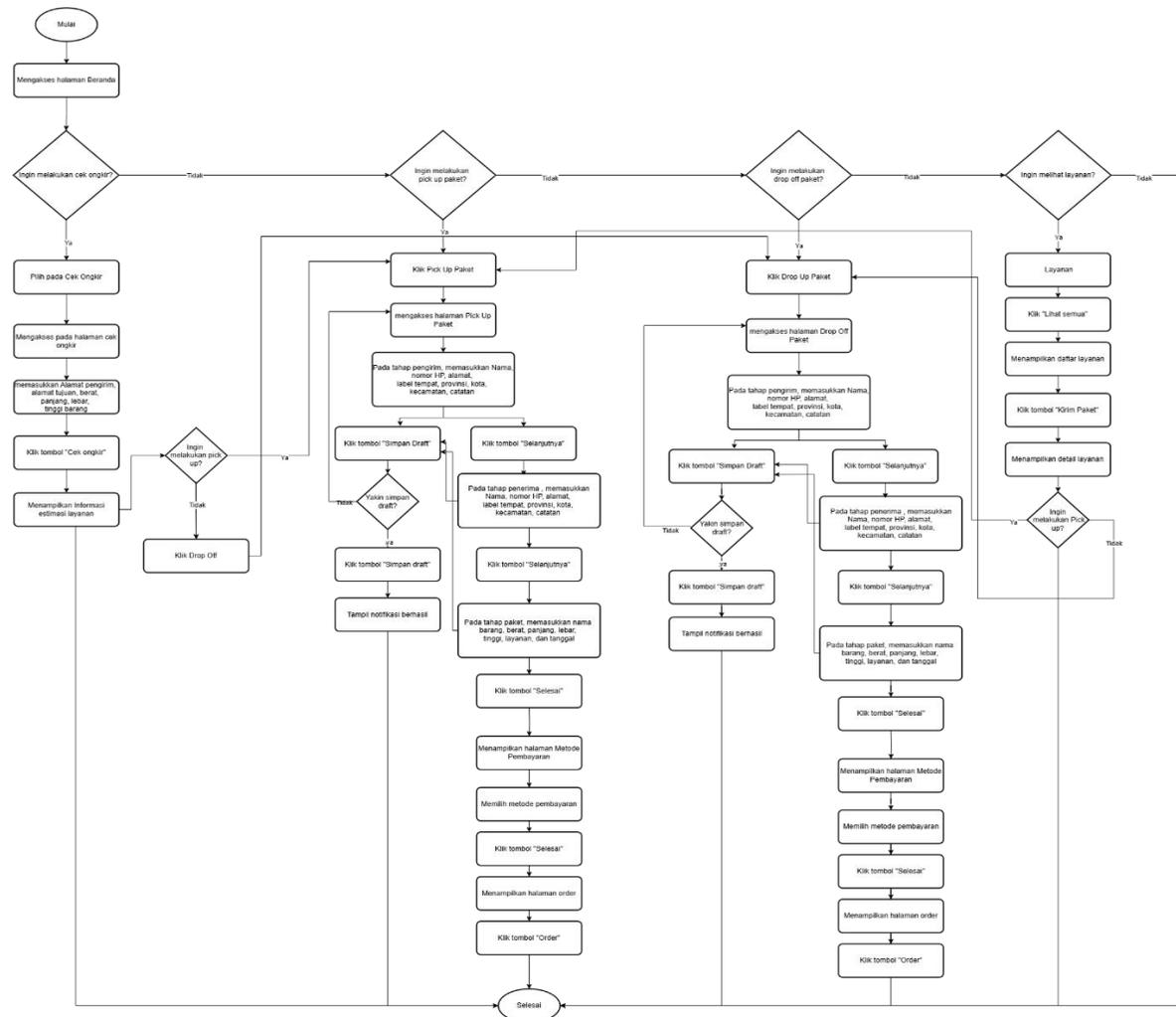
Pada *user flow* halaman cek ongkir dimulai dari halaman beranda, dimana pengguna sudah masuk menggunakan akun yang terdaftar. Pada halaman beranda terdapat ikon dan label cek ongkir yang mana merupakan halaman untuk mengecek ongkos kirim paket. Ketika pengguna mengklik pada cek ongkir maka akan menampilkan halaman cek ongkir dan pengguna memasukkan alamat pengirim, alamat tujuan, berat, panjang, lebar, dan tinggi barang lalu klik tombol “Cek Ongkir” dan akan menampilkan informasi estimasi layanan. Pada estimasi layanan terdapat opsi *pick up* atau *drop off*, pengguna dapat memilih *pick up* atau *drop off* yang ketika di klik akan menampilkan halaman *pick up* atau *drop off*.

Selain dari halaman estimasi layanan, halaman *pick up* dan *drop off* dapat diakses dari beranda. Pada bagian pengirim, pengguna memasukkan nama, no hp, alamat, label tempat, provinsi, dan catatan. Pada halaman ini terdapat 2 tombol yaitu “Simpan Draft” dan “Selanjutnya”. Jika sudah mengisi semuanya, namun pengguna belum ingin melanjutkan maka dapat menekan pada tombol “Simpan Draft” yang nantinya akan muncul konfirmasi “Yakin ingin simpan draft?” jika

pengguna yakin, dapat mengklik tombol “Simpan Draft” dan akan menampilkan notifikasi berhasil, apabila tidak maka menampilkan halaman *pick up* seperti sebelumnya. Pada tombol “Selanjutnya” digunakan jika pengguna sudah mengisi semuanya, dan akan melanjutkan maka dapat mengklik pada tombol “Selanjutnya” dan mengarah ke bagian penerima. Pada bagian penerima ini inputan dan fungsi tombol sama seperti bagian pengirim yang mana pengguna memasukkan nama, nama, no hp, alamat, label tempat, provinsi, dan catatan. Selanjutnya pada tahap paket, setelah mengklik tombol “Selanjutnya” pada bagian penerima, maka akan menampilkan pada bagian paket.

Bagian paket pada *pick up* dan *drop off* memiliki perbedaan yaitu pada tanggal *pick up* (pada *drop off* tidak menggunakan tanggal *pick up*). Pada bagian paket, pengguna memasukkan nama barang, berat, Panjang, lebar, tinggi, layanan dan tanggal pada *pick up*. Setelah mengisi semua inputan maka dapat mengklik tombol “Selesai”, dan akan dialihkan pada halaman metode pembayaran dan pengguna memilih metode pembayaran yang akan digunakan, jika sudah memilih maka dapat mengklik tombol “Selesai” dan dialihkan ke halaman order dan pengguna dapat klik tombol “Order”.

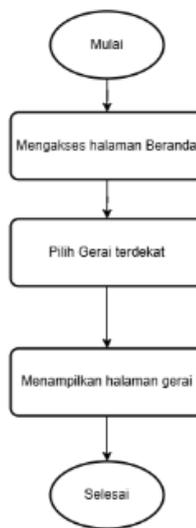
Selanjutnya pada bagian fitur layanan, fitur ini dapat diakses pada halaman beranda. Pada halaman beranda terdapat layanan, yang mana pada layanan terdapat “Lihat Semua”. Pengguna dapat menekan “Lihat Semua” untuk menampilkan daftar layanan yang ada. Pengguna juga dapat mengklik tombol “Kirim Paket” pada layanan tersebut dan nantinya akan menampilkan halaman detail dari layanan tersebut serta menampilkan opsi *pick up* atau *drop off*. *User Flow* pada halaman cek ongkir, *pick up*, *drop off*, dan layanan dapat dilihat pada gambar 4.23 berikut.



Gambar 4. 23 User Flow Cek Ongkir, Pick Up, Drop Off, dan Layanan

### 5) *User Flow* Gerai Terdekat

Pada *user flow* gerai terdekat dimulai dari halaman beranda, dimana pengguna sudah masuk menggunakan akun yang terdaftar. Pada halaman beranda terdapat ikon serta label yang menunjukkan gerai terdekat. Pada label tersebut, pengguna dapat memilih dengan mengklik dan kemudian akan menampilkan daftar gerai terdekat yang ada. *User Flow* pada halaman gerai terdekat dapat dilihat pada gambar 4.24 berikut.



Gambar 4. 24 *User Flow* Gerai Terdekat

### 6) *User Flow* Berita

Pada *user flow* berita dimulai dari halaman beranda, dimana pengguna sudah masuk menggunakan akun yang terdaftar. Pada halaman beranda terdapat berita, yang mana terdapat “Lihat Semua”. Pengguna dapat menekan “Lihat Semua” untuk menampilkan daftar berita yang ada. Setelah itu, dapat di klik pada berita tersebut dan nantinya akan menampilkan halaman detail dari berita tersebut. *User Flow* pada halaman berita dapat dilihat pada gambar 4.25 berikut.

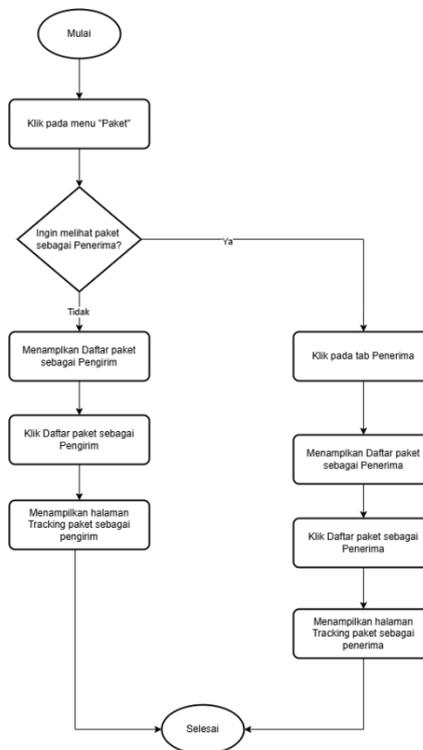


Gambar 4. 25 *User Flow* Berita

#### 7) *User Flow* Menu Paket

Pada *user flow* menu paket dimulai ketika pengguna sudah masuk menggunakan akun yang terdaftar, kemudian menekan pada menu “Paket”. Pada menu ini terdapat 2 tab yaitu Pengirim dan Penerima. Untuk melihat pada tab pengirim, pengguna dapat mengklik pada “Pengirim” kemudian akan menampilkan daftar paket pada tab pengirim. Pengguna dapat menekan pada daftar paket tersebut dan kemudian menampilkan halaman lacak paket.

Selanjutnya pada tab penerima, pengguna dapat mengklik pada “Penerima” kemudian akan menampilkan daftar paket pada tab penerima. Pengguna dapat menekan pada daftar paket tersebut dan kemudian menampilkan halaman lacak paket. *User Flow* pada halaman menu paket dapat dilihat pada gambar 4.26 berikut.

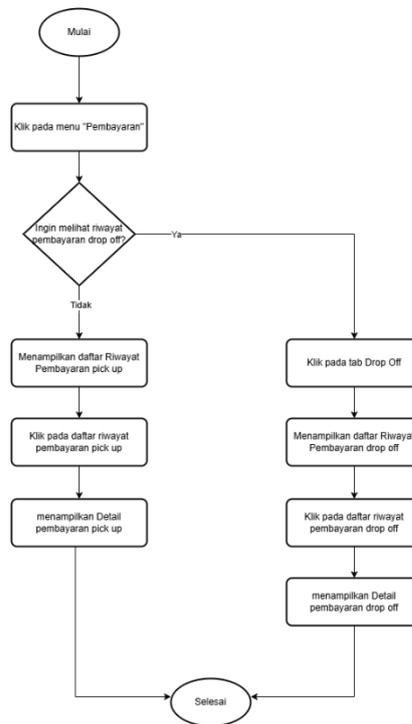


Gambar 4. 26 *User Flow* Menu Paket

#### 8) *User Flow* Menu Pembayaran

Pada *user flow* menu pembayaran dimulai ketika pengguna sudah masuk menggunakan akun yang terdaftar, kemudian menekan pada menu “Pembayaran”. Pada menu ini terdapat 2 tab yaitu *Pick Up* dan *Drop Down*. Untuk melihat pada tab *pick up*, pengguna dapat mengklik pada “*Pick Up*” kemudian akan menampilkan daftar riwayat pembayaran pada tab *pick up*. Ketika pengguna menekan pada daftar riwayat pembayaran tersebut akan menampilkan halaman detail pembayaran.

Selanjutnya pada tab *drop off*, pengguna dapat mengklik pada “*drop off*” kemudian akan menampilkan daftar riwayat pembayaran pada tab *drop off*. Pengguna dapat menekan pada daftar riwayat pembayaran tersebut dan kemudian menampilkan halaman detail pembayaran. *User Flow* pada halaman menu pembayaran dapat dilihat pada gambar 4.27 berikut.



Gambar 4. 27 *User Flow* Menu Pembayaran

#### 9) *User Flow* Edit Profil

Pada *user flow* edit profil dimulai ketika pengguna sudah masuk menggunakan akun yang terdaftar, kemudian menekan pada menu “Profil”. Pada halaman profil ini akan menampilkan beberapa fitur, pengguna menekan pada ikon edit profil. Setelah menekan edit profil, pengguna dapat mengubah foto profil, atay mengubah nama, tanggal lahir, jenis kelamin, alamat, dan provinsi. Setelah mengedit profil dapat menekan tombol “Simpan” dan kemudian apabila berhasil akan menampilkan notifikasi berhasil, namun apabila gagal mengedit maka akan menampilkan notifikasi gagal dan pengguna diminta untuk memasukkan inputan yang sesuai. *User Flow* pada halaman edit profil dapat dilihat pada gambar 4.28 berikut.



Gambar 4. 28 *User Flow* Edit Profil

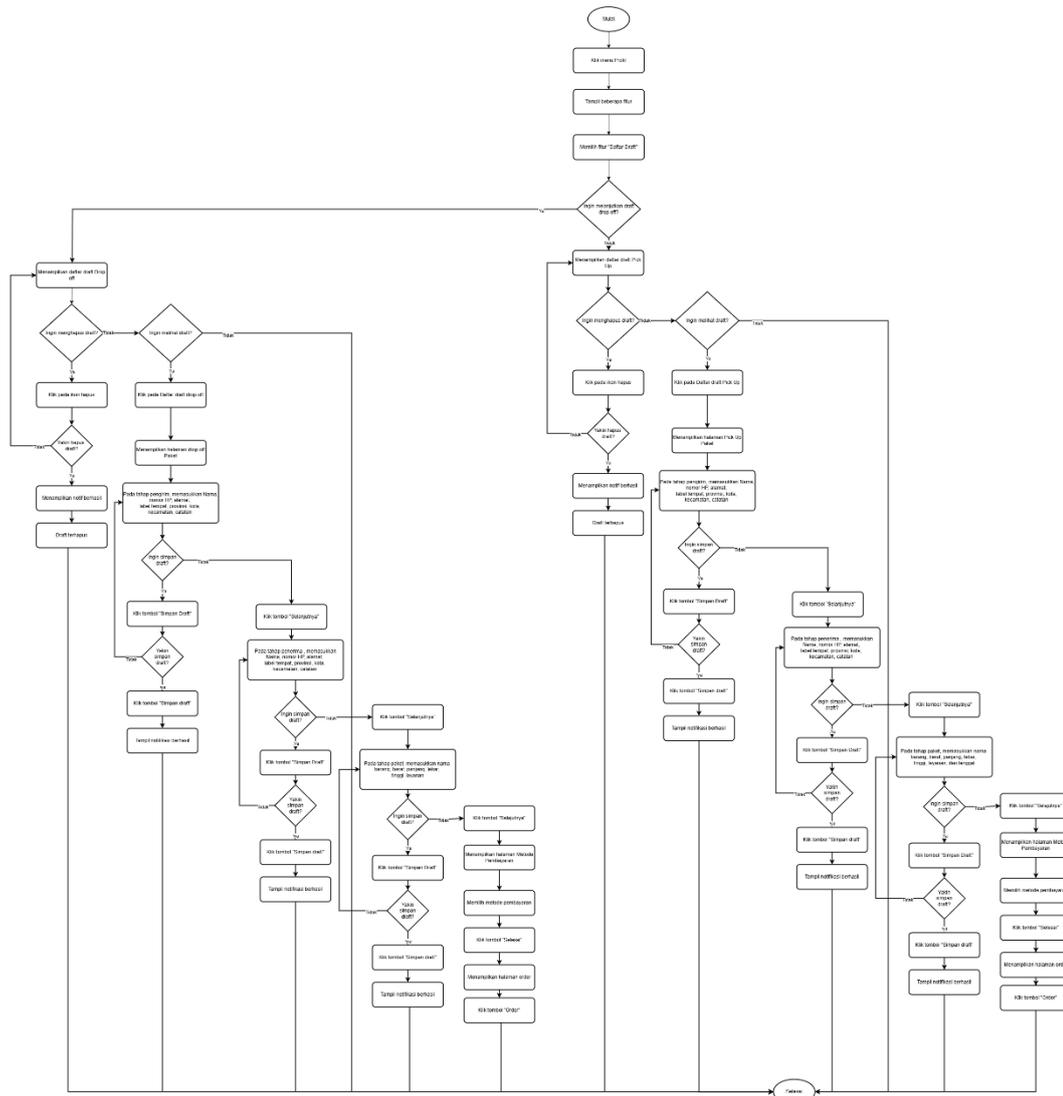
#### 10) *User Flow Draft*

Pada *user flow draft* ini dimulai ketika pengguna sudah masuk menggunakan akun yang terdaftar, kemudian menekan pada menu “Profil”. Pada halaman profil ini akan menampilkan beberapa fitur, pengguna menekan pada fitur “*Draft*”. Pada *Draft* ini terdapat 2 tab yaitu *draft pick up* dan *draft drop off*. Pengguna menekan pada tab *draft pick up* atau *draft drop off* maka akan menampilkan daftar *draft*. Pada *draft* tersebut pengguna dapat melihat detail *draft* atau menghapus *draft*. Untuk menghapus daftar *draft* pada *pick up* atau *drop off*, pengguna dapat menekan ikon hapus pada daftar dan kemudian akan menampilkan konfirmasi “Yakin ingin hapus

*draft?*”, apabila tidak maka akan tetap menampilkan daftar *draft*, namun jika iya maka akan menampilkan notifikasi berhasil hapus dan *draft* terhapus.

Apabila pengguna ingin melihat detail dari *draft*, maka dapat klik pada daftar *draft* dan selanjutnya menampilkan halaman *pick up* atau *drop off* paket. Pada bagian pengirim, pengguna memasukkan nama, no hp, alamat, label tempat, provinsi, dan catatan. Pada halaman ini terdapat 2 tombol yaitu “Simpan *Draft*” dan “Selanjutnya”. Jika sudah mengisi semuanya, namun pengguna belum ingin melanjutkan maka dapat menekan pada tombol “Simpan *Draft*” yang nantinya akan muncul konfirmasi “Yakin ingin simpan *draft?*” jika pengguna yakin, dapat mengklik tombol “Simpan *Draft*” dan akan menampilkan notifikasi berhasil, apabila tidak maka menampilkan halaman *pick up* seperti sebelumnya. Pada tombol “Selanjutnya” digunakan jika pengguna sudah mengisi semuanya, dan akan melanjutkan maka dapat mengklik pada tombol “Selanjutnya” dan mengarah ke bagian penerima. Pada bagian penerima ini inputan dan fungsi tombol sama seperti bagian pengirim yang mana pengguna memasukkan nama, no hp, alamat, label tempat, provinsi, dan catatan. Selanjutnya pada tahap paket, setelah mengklik tombol “Selanjutnya” pada bagian penerima, maka akan menampilkan pada bagian paket.

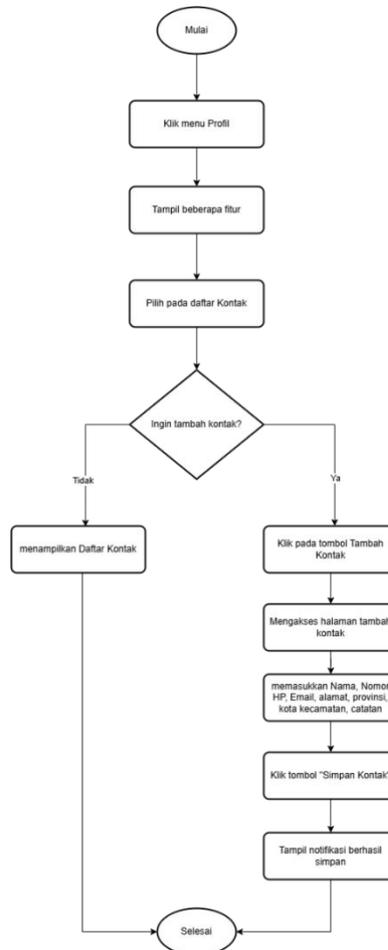
Bagian paket pada *pick up* dan *drop off* memiliki perbedaan yaitu pada tanggal *pick up* (pada *drop off* tidak menggunakan tanggal *pick up*). Pada bagian paket, pengguna memasukkan nama barang, berat, panjang, lebar, tinggi, layanan dan tanggal pada *pick up*. Setelah mengisi semua inputan maka dapat mengklik tombol “Selesai”, dan akan dialihkan pada halaman metode pembayaran dan pengguna memilih metode pembayaran yang akan digunakan, jika sudah memilih maka dapat mengklik tombol “Selesai” dan dialihkan ke halaman order dan pengguna dapat klik tombol “Order”. *User Flow* pada *draft* dapat dilihat pada gambar 4.29 berikut.

Gambar 4. 29 *User Flow Draft*

### 11) *User Flow* Daftar Kontak

Pada *user flow* daftar kontak dimulai ketika pengguna sudah masuk menggunakan akun yang terdaftar, kemudian menekan pada menu “Profil”. Pada halaman profil ini akan menampilkan beberapa fitur, pengguna menekan pada fitur “Daftar Kontak”. Setelah menekan daftar kontak, akan menampilkan halaman daftar kontak. Pada halaman daftar kontak ini pengguna juga dapat menekan tombol “Tambah Kontak”, lalu akan diarahkan kehalaman tambah kontak dan pengguna memasukkan nama, no hp, email, alamat, provinsi, dan catatan. Setelah pengguna memasukkan inputan dapat menekan tombol “Simpan Kontak” dan kemudian

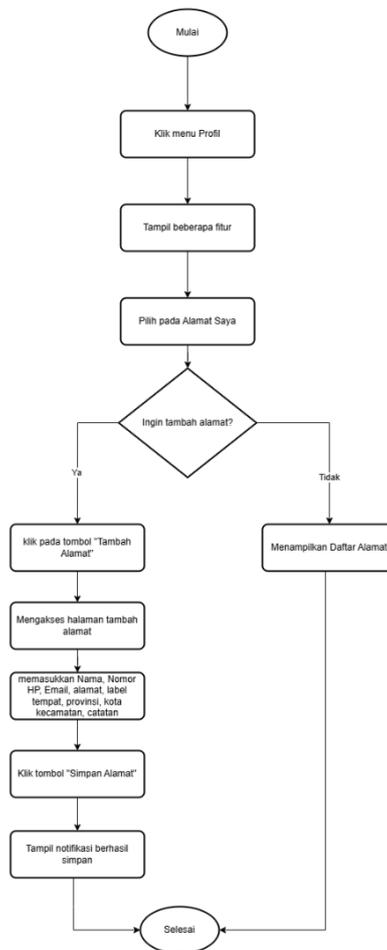
menampilkan notifikasi. *User Flow* pada halaman daftar kontak dapat dilihat pada gambar 4.30 berikut



Gambar 4. 30 *User Flow* Daftar Kontak

## 12) *User Flow* Alamat Saya

Pada *user flow* alamat saya dimulai ketika pengguna sudah masuk menggunakan akun yang terdaftar, kemudian menekan pada menu “Profil”. Pada halaman profil ini akan menampilkan beberapa fitur, pengguna menekan pada fitur “Alamat Saya”. Setelah menekan fitur tersebut, akan menampilkan halaman alamat saya. Pada halaman ini, pengguna juga dapat menekan tombol “Tambah Alamat”, yang akan diarahkan ke halaman tambah alamat dan pengguna memasukkan nama, no hp, email, alamat, provinsi, dan catatan. Setelah pengguna memasukkan inputan dapat menekan tombol “Simpan Alamat” dan kemudian menampilkan notifikasi. *User Flow* pada halaman alamat saya dapat dilihat pada gambar 4.31 berikut.



Gambar 4. 31 *User Flow* Alamat Saya

### 13) *User Flow* Notifikasi

Pada *user flow* notifikasi dimulai ketika pengguna sudah masuk menggunakan akun yang terdaftar, kemudian menekan pada menu “Profil”. Pada halaman profil ini akan menampilkan beberapa fitur, pengguna menekan pada fitur “Notifikasi”. Setelah menekan fitur, maka menampilkan daftar notifikasi, pengguna dapat mengklik pada daftar notifikasi tersebut dan akan menampilkan ke halaman lacak paket. *User Flow* pada halaman notifikasi dapat dilihat pada gambar 4.32 berikut.



Gambar 4. 32 *User Flow* Notifikasi

#### 14) *User Flow* Tagihan Kurang Bayar

Pada *user flow* tagihan kurang bayar dimulai ketika pengguna sudah masuk menggunakan akun yang terdaftar, kemudian menekan pada menu “Profil”. Pada halaman profil ini akan menampilkan beberapa fitur, pengguna menekan pada fitur “Tagihan Kurang Bayar”. Setelah menekan fitur tersebut, maka akan menampilkan halaman dari tagihan. *User Flow* pada halaman tagihan kurang bayar dapat dilihat pada gambar 4.33 berikut.



Gambar 4.33 *User Flow* Tagihan Kurang Bayar

15) *User Flow* Syarat dan ketentuan

Pada *user flow* syarat dan ketentuan dimulai ketika pengguna sudah masuk menggunakan akun yang terdaftar, kemudian menekan pada menu “Profil”. Pada halaman profil ini akan menampilkan beberapa fitur, pengguna menekan pada fitur “Syarat dan Ketentuan”. Setelah menekan syarat dan ketentuan, maka akan menampilkan halaman detail dari syarat dan ketentuan. *User Flow* pada halaman syarat dan ketentuan dapat dilihat pada gambar 4.34 berikut.



Gambar 4. 34 *User Flow* Syarat dan Ketentuan

16) *User Flow* Kebijakan Privasi

Pada *user flow* kebijakan privasi dimulai ketika pengguna sudah masuk menggunakan akun yang terdaftar, kemudian menekan pada menu “Profil”. Pada halaman profil ini akan menampilkan beberapa fitur, pengguna menekan pada fitur “Kebijakan Privasi”. Setelah menekan fitur tersebut, maka akan menampilkan halaman detail dari kebijakan privasi. *User Flow* pada halaman kebijakan privasi dapat dilihat pada gambar 4.35 berikut.



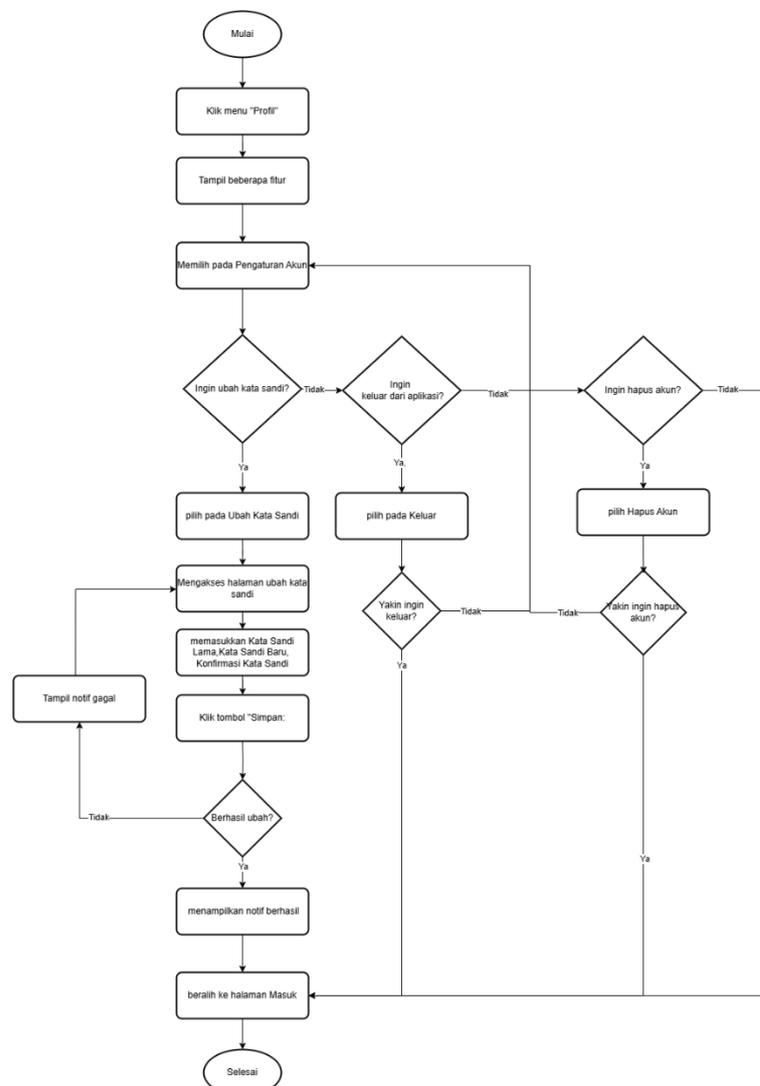
Gambar 4. 35 *User Flow* Kebijakan Privasi

17) *User Flow* Ubah Kata Sandi, Hapus Akun, Keluar

Pada *user flow* ubah kata sandi, hapus akun dan keluar ini dimulai ketika pengguna sudah masuk menggunakan akun yang terdaftar, kemudian menekan pada menu “Profil”. Pada halaman profil ini akan menampilkan beberapa fitur, pengguna menekan pada fitur “Pengaturan Akun”. Pada pengaturan akun ini terdiri dari ubah kata sandi, pengguna dapat mengklik pada “Ubah Kata Sandi” untuk mengubah kata sandi. Setelah klik fitur tersebut maka akan menampilkan halaman ubah kata sandi, yang mana pengguna memasukkan kata sandi lama, kata sandi baru, dan konfirmasi kata sandi baru. Setelah mengisi semua inputan maka dapat klik tombol “Simpan”. Apabila pengguna berhasil mengubah sandi maka akan menampilkan notifikasi berhasil, namun apabila tidak berhasil maka akan menampilkan notifikasi gagal dan diminta untuk memasukkan inputan yang sesuai.

Selain ubah kata sandi, terdapat juga fitur hapus akun. Untuk hapus akun ini pengguna mengklik pada “Hapus Akun” dan kemudian akan muncul konfirmasi

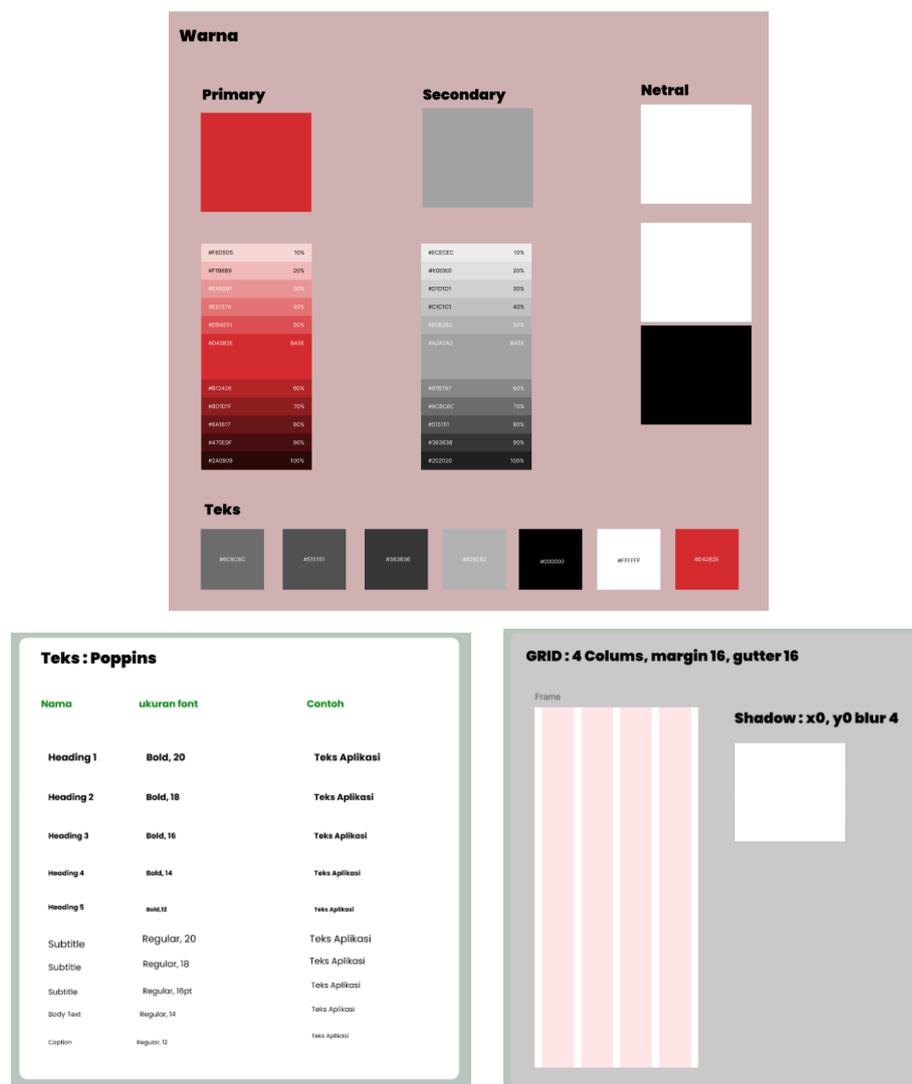
“Apakah yakin ingin hapus akun?”, jika pengguna yakin maka dapat menekan tombol “Ya” lalu beralih ke halaman masuk, namun apabila klik tombol “Tidak” maka akan menampilkan halaman pengaturan akun. Kemudian terdapat juga fitur keluar, pada fitur ini apabila pengguna ingin keluar dapat menekan “Keluar” lalu akan muncul konfirmasi “Yakin ingin keluar?”, Jika pengguna yakin maka dapat menekan tombol “Ya” lalu akan beralih ke halaman masuk, namun apabila klik tombol “Tidak” maka akan menampilkan halaman pengaturan akun. *User Flow* pada ubah kata sandi, hapus akun dan keluar dapat dilihat pada gambar 4.36 berikut.



Gambar 4. 36 *User Flow* Ubah Kata Sandi, Hapus Akun dan Keluar

#### 4.4.4 Prototype

Pada tahap *prototype* ini sebagai representasi awal dari ide atau solusi yang telah dibuat untuk menguji dan memvalidasi ide dengan pengguna. Adapun pembuatan desain ini menggunakan design system yang terdiri dari warna, teks, dan grid system. *Design system* yang digunakan untuk membuat desain ini dapat dilihat pada gambar 4.37 berikut.



Gambar 4. 37 *Design System*

Berdasarkan *design system* pada gambar 4.37 tersebut memiliki makna pada penggunaannya, Makna penggunaan dari masing masing komponen adalah sebagai berikut:

a. Warna

Pada bagian warna terdapat warna primary, secondary dan neutral. Pada warna primary menggunakan warna merah dengan kode #D42B2E, kemudian pada warna secondary menggunakan warna abu abu dengan kode #A2A2A2. Pemilihan warna merah ini selain merupakan identitas dari SiCepat, juga memiliki makna yaitu kuat, kebahagiaan, kemenangan, berani, menarik perhatian dan penuh semangat (Karja, 2021). Sedangkan pada warna abu abu bermakna untuk memberi ketenangan, dan kebijaksanaan (Dafrina, Abadi and Purnama Lisa, 2022). Pada warna netral terdapat hitam dan putih, yang mana pada warna putih sebagai *background*, menurut (Dafrina, Abadi and Purnama Lisa, 2022), warna putih memiliki makna cahaya, kesucian, kejujuran, ketulusan, bersih.

Pengguna warna abu abu dengan kode #6C6C6C digunakan sebagai deskripsi pada teks agar terlihat jelas. Pada warna abu abu dengan kode #515151 ini digunakan sebagai inputan yang sudah terisi. Kemudian pada warna abu abu kode #B2B2B2 digunakan sebagai inputan yang belum terisi. Pada kode warna #363636 digunakan untuk judul halaman. Selanjutnya penggunaan teks berwarna hitam kode #000000 digunakan untuk notifikasi baik notifikasi gagal maupun berhasil yang makna memiliki makna tegas. Warna putih kode #FFFFFF, penggunaan warna ini digunakan pada halaman yang memiliki background merah. Warna merah kode #D42B2E pada teks digunakan disesuaikan dengan warna primary dan digunakan untuk aksi.

Berdasarkan karakteristik responden yang ada, kebanyakan berusia 20 tahunan yang mana pada perpaduan warna merah, putih dan abu abu dapat memberikan kesan desain yang bersih, menarik perhatian dan energik sesuai dengan karakteristik usia responden yang cenderung aktif.

b. Tipografi

Pada pembuatan desain ini menggunakan teks “Poppins”. Menurut (Fitri, Andreas Rio Adriyanto and Jiwa Utama, 2024), Teks Poppins merupakan font jenis sans-serif, yang dalam bahasa Prancis memiliki makna tidak memiliki kait pada ujung bagian hurufnya. dengan tingkat keterbacaan yang tinggi. Selain itu menurut (Tri Atmaji *et al.*, 2024), font ini memiliki bentuk modern, minimalis dan tidak

terlalu tebal namun tegas dengan tingkat ketebalan yang dapat digunakan yaitu *Bold*, *Medium*, *Regular* dan *Light*. Adapun aplikasi yang menggunakan font Poppins antara lain aplikasi Auto Kirim, Borobudur Marathon, Borzo, Kasir Warung, dan Mr Speedy.

c. Grid

Penggunaan grid ini membantu memudahkan posisi atau tata letak agar rapi dan konsisten selain itu untuk menjaga jarak antar elemen lainnya. Penggunaan grid pada mobile menggunakan 4 Column, Margin 16 dan Gutter 16, agar tidak terlalu dekat dengan tepi layar (Tri Atmaji *et al.*, 2024).

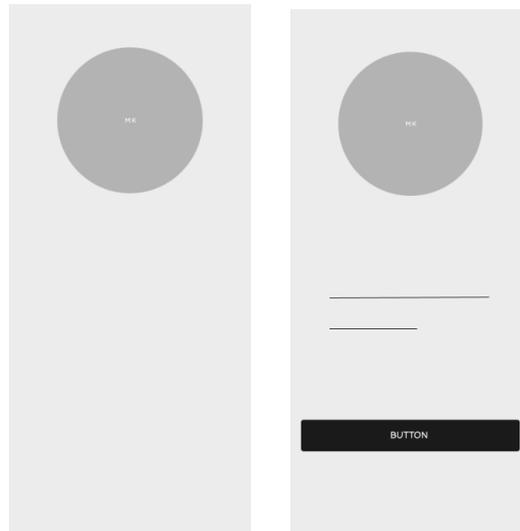
Pada tahap *prototype*, terdapat 2 tahapan yaitu *low fidelity* dan *high fidelity*. Pada tahap *Low Fidelity* peneliti membuat tampilan kasar atau sketsa tanpa warna, sedangkan pada tahap *High Fidelity* sudah terdapat warna.

a. *Low Fidelity*

Pada tahapan *low fidelity* ini, peneliti membuat tampilan kerangka awal dengan sederhana tanpa ada warna atau menggunakan warna abu abu dengan bentuk kotak, garis dan lingkaran untuk mewakili tombol, teks dan gambar. Berikut untuk tampilan *low fidelity*.

1) Halaman *Splash Screen*

Pada halaman *splash screen* terdapat lingkaran yang mana sebagai logo dari SiCepat, garis sebagai teks *tagline* dan terdapat tombol. Tampilan *low fidelity* halaman *splash screen* dapat dilihat pada gambar 4.38 berikut.



Gambar 4. 38 *Low Fidelity Splash Screen*

## 2) Halaman Masuk

Pada halaman masuk terdapat inputan no hp dan kata sandi, dan teks lupa sandi serta terdapat tombol masuk. Terdapat juga tombol untuk masuk dengan opsi lain, serta terdapat untuk klik daftar. Tampilan *low fidelity* halaman *splash screen* dapat dilihat pada gambar 4.39 berikut.



Gambar 4. 39 *Low Fidelity Masuk*

## 3) Halaman Lupa Sandi

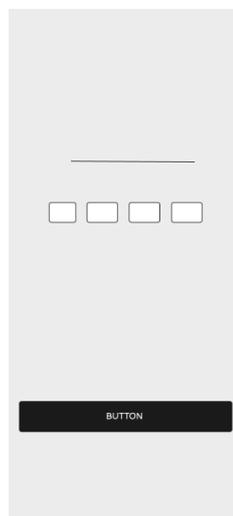
Pada halaman lupa sandi ini, terdapat judul halaman, kemudian terdapat informasi mengenai sandi. Selain itu terdapat inputan no hp dan terdapat tombol. Tampilan *low fidelity* halaman lupa sandi dapat dilihat pada gambar 4.40 berikut.



Gambar 4. 40 *Low Fidelity* Lupa Sandi

4) Halaman Kode Verifikasi

Pada halaman kode verifikasi ini, terdapat perintah untuk memasukkan kode, kemudian 4 inputan untuk kode verifikasi. Selain itu terdapat tombol untuk melanjutkan. Tampilan *low fidelity* halaman kode verifikasi dapat dilihat pada gambar 4.41 berikut.



Gambar 4. 41 *Low Fidelity* Kode Verifikasi

5) Halaman Atur Sandi Baru

Pada halaman atur sandi, terdapat judul halaman, informasi mengenai sandi. Selain itu juga terdapat inputan sandi baru dan konfirmasi sandi baru, serta tombol

untuk simpan. Tampilan *low fidelity* halaman atur ulang sandi baru dapat dilihat pada gambar 4.42 berikut.

A low fidelity wireframe of a password reset screen. It features a header with a horizontal line, a large rectangular box containing three horizontal lines, a central area with two input fields, and a dark button labeled 'BUTTON' at the bottom.

Gambar 4. 42 *Low Fidelity* Atur Ulang Sandi

6) Halaman Daftar

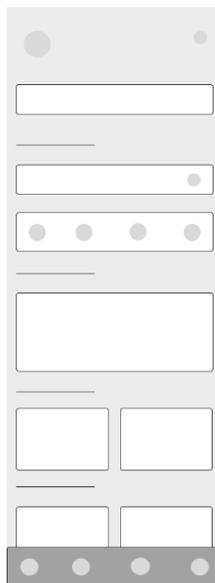
Pada halaman daftar, terdapat inputan yaitu nama, no hp, email, tanggal lahir, jenis kelamin, kata sandi, dan konfirmasi kata sandi. Kemudian terdapat tombol untuk daftar dan opsi daftar cara lain, serta untuk klik masuk. Tampilan *low fidelity* halaman daftar dapat dilihat pada gambar 4.43 berikut.

A low fidelity wireframe of a registration screen. It features a header with a horizontal line, a central area with seven input fields, a dark button labeled 'BUTTON' at the bottom, and a footer with a horizontal line and a large rectangular box.

Gambar 4. 43 *Low Fidelity* Daftar

### 7) Halaman Beranda

Pada halaman beranda terdapat icon untuk profil dan pusat bantuan, kotak untuk informasi gopay dan poin, lacak paket, cek ongkir, pick up, drop off, dan gerai terdekat. Kemudian terdapat promo, berita, lihat semua pada berita, layanan dan lihat semua pada layanan. Tampilan *low fidelity* halaman beranda dapat dilihat pada gambar 4.44 berikut.



Gambar 4. 44 *Low Fidelity* Beranda

### 8) Halaman Pusat Bantuan

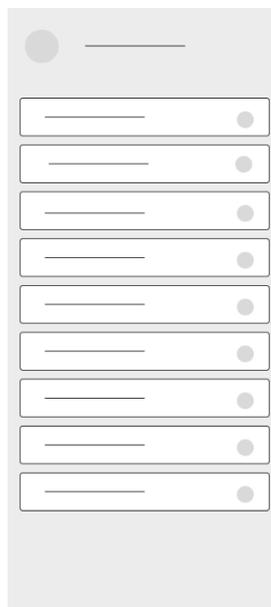
Pada halaman pusat bantuan terdapat lingkaran untuk logo, judul halaman, bantuan WhatsApp, bantuan email, bantuan telepon, dan pertanyaan yang sering diajukan. Tampilan *low fidelity* halaman bantuan dapat dilihat pada gambar 4.45 berikut.



Gambar 4. 45 *Low Fidelity* Pusat Bantuan

9) Halaman Pertanyaan yang sering diajukan

Pada halaman pertanyaan yang sering diajukan, terdapat icon untuk kembali, judul halaman, pertanyaan dan icon untuk jawabana. Tampilan *low fidelity* halaman pertanyaan yang sering diajukan dapat dilihat pada gambar 4.46 berikut.



Gambar 4. 46 *Low Fidelity* FAQ

10) Halaman Lacak Paket

Pada halaman lacak paket terdapat icon untuk kembali, kemudian *search bar* dan *icon scan*, serta menampilkan daftar riwayat lacak apabila pengguna sudah

melakukan lacak sebelumnya. Ketika pengguna memasukkan kode resi atau melakukan scan pada kode, maka akan menampilkan halaman *tracking* yang memberitahukan lokasi, alamat pengiriman, nama barang, nama kurir dan status pengiriman. Tampilan *low fidelity* halaman lacak paket dapat dilihat pada gambar 4.47 berikut.



Gambar 4. 47 *Low Fidelity* Lacak Paket

#### 11) Halaman Cek Ongkir

Pada halaman cek ongkir, terdapat inputan yaitu alamat asal, alamat tujuan panjang, lebar, tinggi, dan berat barang serta tombol untuk cek ongkir. Tampilan *low fidelity* halaman cek ongkir dapat dilihat pada gambar 4.48 berikut.



Gambar 4. 48 *Low Fidelity* Cek Ongkir

12) Halaman *Pick Up*

Pada halaman *pick up*, terdapat 3 bagian untuk inputan yaitu pengirim, penerima, dan paket.

a) Pengirim

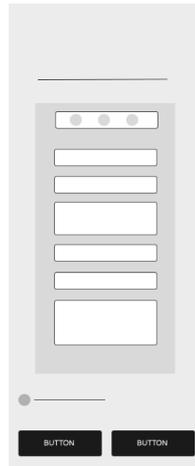
Pada bagian pengirim, terdapat langkah atau tahapan, nama, no hp, alamat pengirim, label tempat, provinsi, kota, kecamatan dan catatan. Serta terdapat tombol simpan *draft* dan selanjutnya. Tampilan *low fidelity* halaman *pick up* pengirim dapat dilihat pada gambar 4.49 berikut.



Gambar 4. 49 *Low Fidelity* *Pick Up* (Pengirim)

b) Penerima

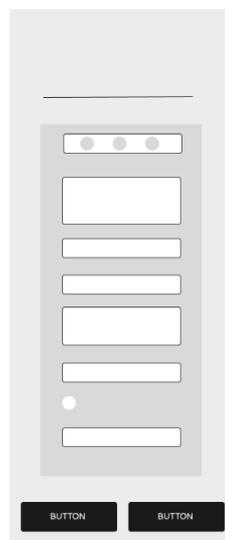
Pada bagian penerima, terdapat langkah atau tahapan, nama, no hp, alamat penerimaan, label tempat, provinsi, kota, kecamatan dan catatan. Serta terdapat tombol simpan *draft* dan selanjutnya. Tampilan *low fidelity* halaman *pick up* penerima dapat dilihat pada gambar 4.50 berikut.



Gambar 4. 50 *Low Fidelity Pick Up* (Penerima)

c) Paket

Pada bagian paket, terdapat langkah atau tahapan, nama, berat, panjang, lebar, tinggi barang, layanan, dan tanggal *pick up*. Serta terdapat tombol simpan *draft* dan tombol selesai. Tampilan *low fidelity* halaman *pick up* paket dapat dilihat pada gambar 4.51 berikut.



Gambar 4. 51 *Low Fidelity Pick Up* (Paket)

### 13) Halaman Detail *Pick Up*

Pada halaman detail *pick up*, terdapat informasi mengenai nama, no hp dan alamat pengirim maupun penerima, nama barang, waktu pick up, layanan, voucher, metode pembayaran dan rincian pembayaran, serta terdapat tombol order. Tampilan *low fidelity* halaman detail *pick up* dapat dilihat pada gambar 4.52 berikut



Gambar 4. 52 *Low Fidelity* Detail *Pick Up*

### 14) Halaman Voucher

Pada halaman voucher, Halaman voucher terdapat 2 tab yaitu voucherku dan hadiah poin. Pada bagian voucherku, terdapat untuk inputan kode voucher serta tombol pakai, terdapat judul, keterangan dan tanggal berlaku serta *radio button* dan tombol gunakan. Bagian hadiah poin menampilkan informasi poin, judul, keterangan tanggal berlaku, *radio button* dan tombol gunakan. Tampilan *low fidelity* halaman voucher dapat dilihat pada gambar 4.53 berikut.



Gambar 4. 53 *Low Fidelity Voucher*

15) Halaman *Drop Off*

Pada halaman *drop off*, terdapat 3 bagian untuk inputan yaitu pengirim, penerima, dan paket.

a) Pengirim

Pada bagian pengirim, terdapat langkah atau tahapan, nama, no hp, alamat pengirim, label tempat, provinsi, kota, kecamatan dan catatan. Serta terdapat tombol simpan *draft* dan selanjutnya. Tampilan *low fidelity* halaman *drop off* pengirim dapat dilihat pada gambar 4.54 berikut.



Gambar 4. 54 *Low Fidelity Drop Off (Pengirim)*

b) Penerima

Pada bagian penerima, terdapat langkah atau tahapan, nama, no hp, alamat penerima, label tempat, provinsi, kota, kecamatan dan catatan. Serta terdapat tombol simpan *draft* dan selanjutnya. Tampilan *low fidelity* halaman *drop off* penerima dapat dilihat pada gambar 4.55 berikut.



Gambar 4. 55 *Low Fidelity Drop Off* (Penerima)

c) Paket

Pada bagian paket, terdapat langkah atau tahapan, nama, berat, panjang, lebar, tinggi, dan layanan. Serta terdapat tombol simpan *draft* dan selesai. Tampilan *low fidelity* halaman *drop off* paket dapat dilihat pada gambar 4.56 berikut.



Gambar 4. 56 *Low Fidelity Drop Off* (Paket)

#### 16) Halaman Detail *Drop Off*

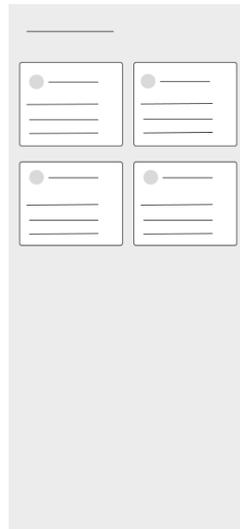
Pada halaman detail *drop off*, terdapat informasi mengenai nama, alamat pengirim dan nama, alamat penerima, nama barang, layanan, voucher, metode pembayaran dan rincian pembayaran, serta terdapat tombol order. Tampilan *low fidelity* halaman detail *drop off* dapat dilihat pada gambar 4.57 berikut.



Gambar 4. 57 *Low Fidelity Detail Drop Off*

#### 17) Halaman Gerai Terdekat

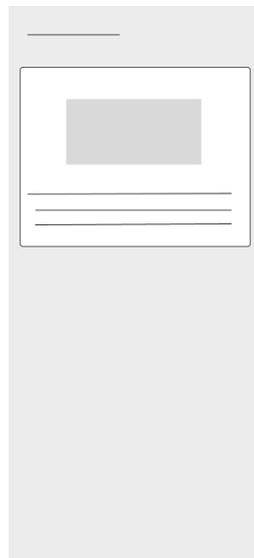
Halaman gerai terdapat judul halaman, dan daftar gerai yang mana pada daftar terdapat ikon lokasi, judul, dan keterangan. Tampilan *low fidelity* halaman gerai terdekat dapat dilihat pada gambar 4.58 berikut.



Gambar 4. 58 *Low Fidelity* Gerai Terdekat

#### 18) Halaman Berita

Halaman gerai terdapat judul halaman, foto berita, judul, keterangan berita dan baca selengkapnya. Tampilan *low fidelity* halaman berita dapat dilihat pada gambar 4.59 berikut.



Gambar 4. 59 *Low Fidelity* Berita

#### 19) Halaman Detail Berita

Pada halaman detail berita, terdapat judul halaman, foto berita, judul dan isi berita. Tampilan *low fidelity* halaman detail berita dapat dilihat pada gambar 4.60 berikut.



Gambar 4. 60 *Low Fidelity* Detail Berita

## 20) Halaman Layanan

Halaman layanan terdapat judul halaman, dan daftar layanan yang mana pada daftar terdapat logo layanan, judul, *tagline* dan tombol kirim paket. Tampilan *low fidelity* halaman layanan dapat dilihat pada gambar 4.61 berikut.



Gambar 4. 61 *Low Fidelity* Layanan

## 21) Halaman Menu Paket

Pada halaman menu paket ini terbagi menjadi 2 tab, yaitu pengirim dan penerima

### a) Pengirim

Pada bagian pengirim, menampilkan kode resi, nama barang, status pengiriman, dan tanggal pengiriman. Tampilan *low fidelity* halaman paket tab pengirim dapat dilihat pada gambar 4.62 berikut.



Gambar 4. 62 *Low Fidelity* Menu Paket (Pengirim)

### b) Penerima

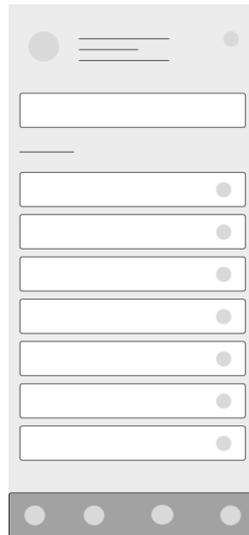
Pada bagian penerima, menampilkan *marketplace*, kode resi, status pengiriman, dan tanggal pengiriman. Tampilan *low fidelity* halaman paket tab penerima dapat dilihat pada gambar 4.63 berikut.



Gambar 4. 63 *Low Fidelity* Menu Paket (Penerima)

## 22) Halaman Menu Profil

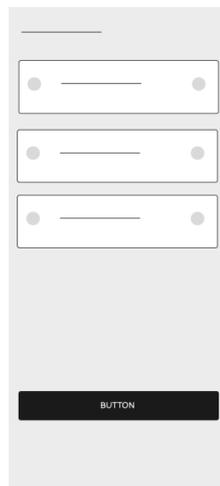
Pada bagian menu profil, menampilkan ikon profil, nama profil, no ho, dan email. Selain itu terdapat fitur lainnya yaitu edit profil, pengaturan akun, daftar draft, daftar kontak, tagihan kurang bayar, alamat saya, notifikasi, syarat dan ketentuan, dan kebijakan privasi. Tampilan *low fidelity* halaman menu profil dapat dilihat pada gambar 4.64 berikut.



Gambar 4. 64 *Low Fidelity* Menu Profil

## 23) Halaman Pengaturan Akun

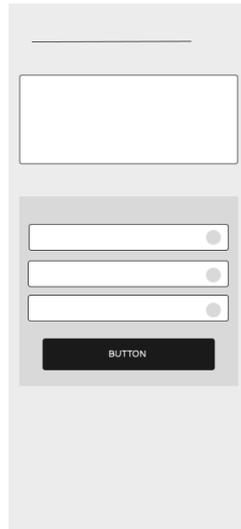
Pada halaman pengaturan akun, terdapat fitur ubah kata sandi, keluar dan hapus akun. Tampilan *low fidelity* halaman pengaturan akun dapat dilihat pada gambar 4.65 berikut.



Gambar 4. 65 *Low Fidelity* Pengaturan Akun

#### 24) Halaman Ubah Kata Sandi

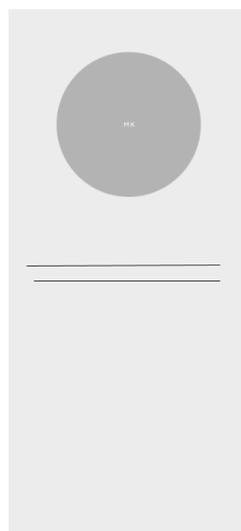
Pada halaman ubah kata sandi, menampilkan judul, informasi terkait ubah sandi, inputan sandi lama, kata sandi baru, dan konfirmasi kata sandi serta tombol untuk simpan. Tampilan *low fidelity* halaman ubah kata sandi dapat dilihat pada gambar 4.66 berikut.



Gambar 4. 66 *Low Fidelity* Ubah Kata Sandi

#### 25) Halaman Tagihan Kurang Bayar

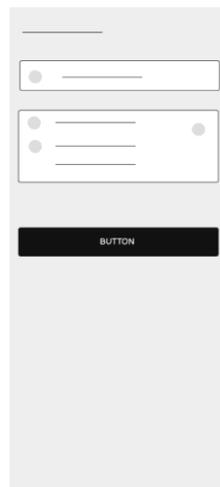
Pada halaman tagihan kurang bayar, menampilkan logo, dan informasi terkait tagihan kurang bayar. Tampilan *low fidelity* halaman tagihan kurang bayar dapat dilihat pada gambar 4.67 berikut.



Gambar 4. 67 *Low Fidelity* Tagihan Kurang Bayar

## 26) Halaman Daftar Kontak

Pada halaman daftar kontak, menampilkan judul halaman, search bar dan daftar kontak yang sudah disimpan. Pada daftar kontak menampilkan nama, no hp dan alamat serta ikon opsi untuk ubah dan hapus kontak serta tombol untuk tambah kontak. Tampilan *low fidelity* halaman daftar kontak dapat dilihat pada gambar 4.68 berikut.



Gambar 4. 68 *Low Fidelity* Daftar Kontak

## 27) Halaman Tambah Kontak

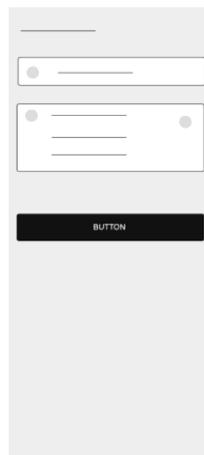
Pada halaman tambah kontak, menampilkan judul halaman, nama lengkap, nomor hp, email, alamat, provinsi, kota, kecamatan dan catatan, serta tombol untuk simpan kontak. Tampilan *low fidelity* halaman tambah kontak dapat dilihat pada gambar 4.69 berikut.



Gambar 4. 69 *Low Fidelity* Tambah Kontak

## 28) Halaman Alamat Saya

Pada halaman alamat saya, menampilkan judul halaman, search bar dan daftar alamat yang sudah disimpan. Pada daftar alamat menampilkan nama, dan alamat serta ikon opsi untuk simpan alamat sebagai utama, ubah dan hapus alamat serta tombol untuk tambah alamat. Tampilan *low fidelity* halaman tambah alamat dapat dilihat pada gambar 4.70 berikut.



Gambar 4. 70 *Low Fidelity* Alamat Saya

## 29) Halaman Tambah Alamat

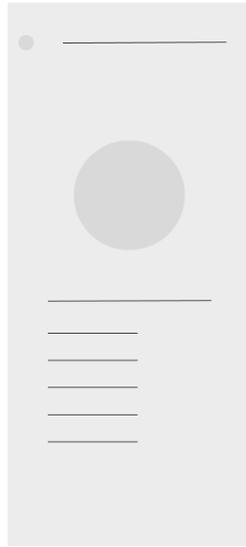
Pada halaman tambah alamat, menampilkan judul halaman, nama pengirim, nomor hp, alamat, label tempat, provinsi, kota, kecamatan dan catatan, serta tombol untuk simpan alamat. Tampilan *low fidelity* halaman tambah alamat dapat dilihat pada gambar 4.71 berikut.



Gambar 4. 71 *Low Fidelity* Tambah Alamat

### 30) Halaman Syarat dan Ketentuan

Pada halaman syarat dan ketentuan ini, menampilkan ikon kembali, judul halaman, logo dan informasi syarat dan ketentuan. Tampilan *low fidelity* halaman syarat dan ketentuan dapat dilihat pada gambar 4.72 berikut.



Gambar 4. 72 *Low Fidelity* Syarat dan Ketentuan

### 31) Halaman Kebijakan Privasi

Pada halaman kebijakan privasi ini, menampilkan ikon kembali, judul halaman, dan informasi kebijakan privasi. Tampilan *low fidelity* halaman kebijakan privasi dapat dilihat pada gambar 4.73 berikut.



Gambar 4. 73 *Low Fidelity* Kebijakan Privasi

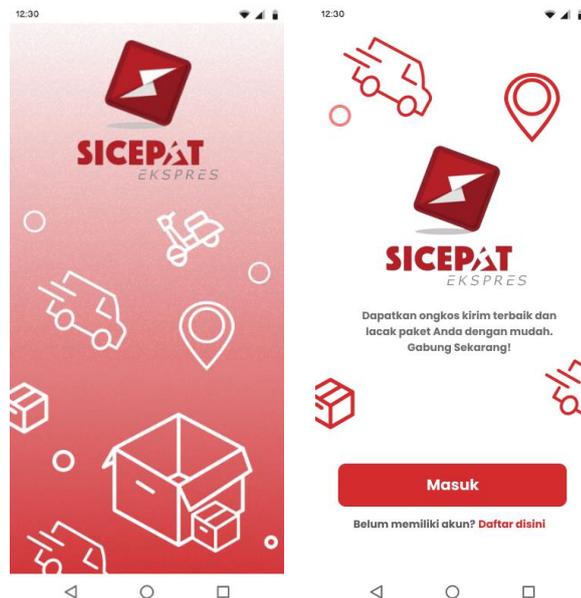
b. *High Fidelity*

Pada tahapan *high fidelity* ini, peneliti membuat tampilan visual dilengkapi warna dan disertai interaksi antar halaman. Berikut untuk link *prototype* pada desain:

<https://figma.fun/pzWqOA>

1) Halaman *Splash Screen*

Halaman *Splash Screen* merupakan halaman pertama yang muncul ketika pengguna menjalankan aplikasi. Pada halaman ini memiliki latar belakang gradasi merah dengan menampilkan logo, nama, dan ikon aplikasi. Setelah beberapa detik akan menampilkan halaman untuk memulai aplikasi dengan menampilkan logo, nama, ikon, *tagline* serta tombol masuk atau daftar. Pada tombol masuk ini memiliki latar belakang merah dan teks berwarna putih, sementara pada bagian daftar hanya ditampilkan teks berwarna merah. Tampilan halaman *Splash Screen* dapat dilihat pada gambar 4.74 berikut.

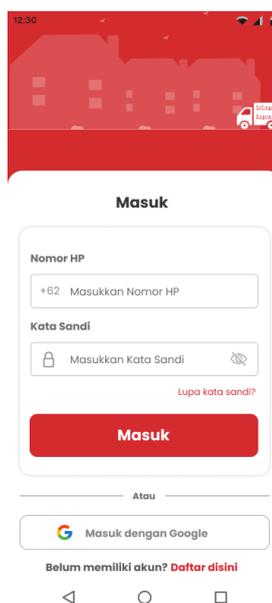


Gambar 4. 74 *High Fidelity Splash Screen*

2) Halaman Masuk

Pada halaman masuk ini, menampilkan latar belakang berwarna merah dan terdapat *card* berwarna putih yang berisi elemen-elemen yaitu judul halaman, dua

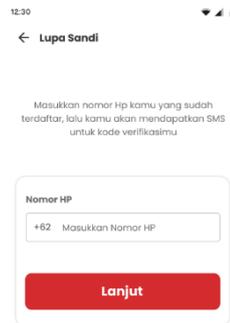
kolom *textfield* untuk inputan nomor hp dan kata sandi serta ikon untuk melihat kata sandi, selain itu juga terdapat teks untuk lupa sandi yang berwarna merah. Adapun tombol masuk ini memiliki latar belakang merah dan teks berwarna putih, selain itu terdapat tampilan opsi untuk masuk menggunakan google. Pada bagian bawah terdapat teks untuk melakukan daftar dengan warna merah untuk ajakan mendaftar. Tampilan halaman masuk dapat dilihat pada gambar 4.75 berikut.



Gambar 4. 75 *High Fidelity* Masuk

### 3) Halaman Lupa Sandi

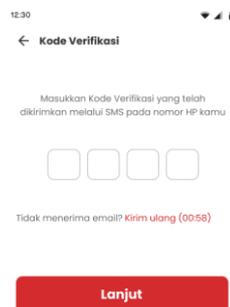
Halaman lupa sandi ini, di bagian atas terdapat ikon untuk *back* dan juga judul halaman. Selanjutnya terdapat teks keterangan untuk memberitahukan pengguna bahwa harus memasukkan nomor hp yang sudah terdaftar, kemudian terdapat satu kolom *textfield* di dalam *card* untuk memasukkan inputan nomor hp. Pada bagian bawah terdapat tombol untuk melanjutkan dengan latar belakang berwarna merah dan teks berwarna putih. Tampilan halaman Splash Screen dapat dilihat pada gambar 4.76 berikut.



Gambar 4. 76 *High Fidelity* Lupa Sandi

#### 4) Halaman Kode Verifikasi

Halaman kode verifikasi ini terdapat ikon untuk *back*, serta judul halaman. Selanjutnya di bawah judul halaman terdapat keterangan singkat untuk memberitahukan pengguna untuk memasukkan kode yang telah didapatkan melalui SMS pada nomor hp dan terdapat 4 card untuk memasukkan kode verifikasi tersebut. Setelah card tersebut terdapat tombol teks “Kirim Ulang” serta waktu kadaluwarsa kode dengan warna merah. Kemudian terdapat tombol “Lanjut” dengan latar belakang berwarna merah dan teks berwarna putih. Tampilan halaman kode verifikasi dapat dilihat pada gambar 4.77 berikut.



Gambar 4. 77 *High Fidelity* Kode Verifikasi

### 5) Halaman Atur Ulang Kata Sandi

Bagian atas halaman ini terdapat tombol untuk kembali dan judul halaman, kemudian terdapat sebuah card berwarna biru yang berisi ikon informasi dan informasi terkait ketentuan kata sandi baru yaitu kombinasi huruf, angka, simbol dan minimal karakter. Selanjutnya terdapat card yang berisi dua kolom *textfield* untuk kata sandi baru dan konfirmasi kata sandi serta ikon untuk melihat kata sandi. Bagian bawah halaman ini terdapat tombol simpan dengan latar belakang merah dan teks putih. Tampilan halaman atur ulang sandi dapat dilihat pada gambar 4.78 berikut.



Gambar 4. 78 *High Fidelity* Atur Ulang Sandi

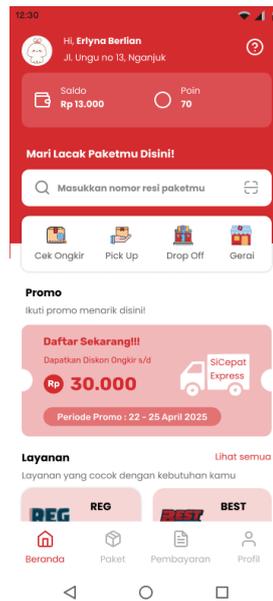
### 6) Halaman Daftar

Halaman daftar ini menampilkan latar belakang berwarna merah dan terdapat *card* berwarna putih yang berisi elemen-elemen yaitu judul halaman, enam kolom *textfield* untuk inputan nama lengkap, nomor hp, email, tanggal lahir, kata sandi dan konfirmasi kata sandi serta ikon untuk melihat kata sandi. Terdapat juga tombol “Daftar” yang memiliki latar belakang merah dan teks berwarna putih, selain itu terdapat tampilan opsi untuk daftar menggunakan google. Pada bagian bawah terdapat teks untuk melakukan masuk dengan warna merah untuk ajakan masuk apabila sudah memiliki akun. Tampilan halaman daftar dapat dilihat pada gambar 4.79 berikut.

Gambar 4. 79 *High Fidelity* Daftar

#### 7) Halaman Beranda

Halaman beranda merupakan halaman yang tampil setelah pengguna berhasil masuk. Pada halaman ini menampilkan foto profil, nama pengguna, lokasi dan ikon untuk batuan. Kemudian terdapat *card* yang berisi ikon saldo, teks saldo, jumlah saldo, ikon poin, teks poin dan jumlah poin. Selanjutnya terdapat *card* untuk melakukan lacak paket dengan memasukkan nomor resi dan juga ikon untuk scan, selain itu terdapat *card* yang berisikan ikon dan teks fitur yaitu untuk cek ongkir, *pick up*, *drop off*, dan gerai terdekat. Kemudian terdapat juga *card* yang berisikan mengenai promo dengan menampilkan keterangan, jumlah, dan tanggal, terdapat juga layanan dengan menampilkan *card* yang berisikan judul layanan dan tombol “Kirim Paket” serta terdapat teks berwarna merah untuk lihat semua dari layanan. Selain itu di bagian bawah terdapat berita dengan menampilkan *card* yang berisikan foto, judul berita dan terdapat teks berwarna merah untuk lihat semua dari berita. Tampilan halaman beranda dapat dilihat pada gambar 4.80 berikut.



Gambar 4. 80 *High Fidelity* Beranda

#### 8) Halaman Pusat Bantuan

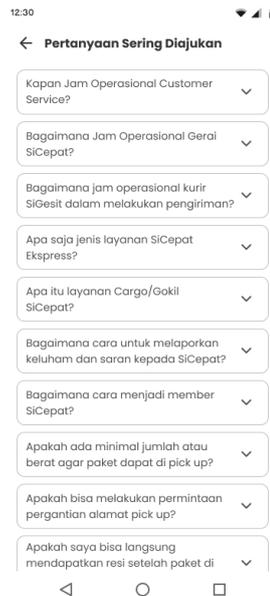
Pada halaman ini menampilkan ikon untuk *back*, logo *customer service*, nama pengguna, dan pertanyaan terkait bantuan. Selanjutnya menampilkan judul halaman, fitur bantuan dengan menampilkan ikon dari masing masing bantuan yaitu WhatsApp, Email, Telepon atau pertanyaan yang sering diajukan. Tampilan halaman pusat bantuan dapat dilihat pada gambar 4.81 berikut.



Gambar 4. 81 *High Fidelity* Pusat Bantuan

### 9) Halaman Pertanyaan yang sering diajukan

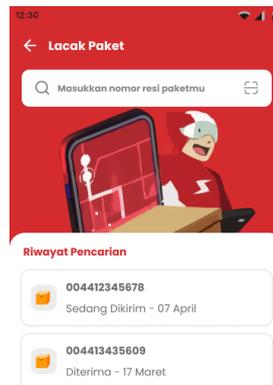
Pada halaman ini menampilkan ikon untuk *back*, judul halaman dan card berisi pertanyaan yang sering diajukan, beserta ikon drop down untuk melihat jawaban dari pertanyaan tersebut. Tampilan halaman pertanyaan yang sering ditanyakan dapat dilihat pada gambar 4.82 berikut.



Gambar 4. 82 *High Fidelity* FAQ

### 10) Halaman Lacak Paket

Halaman lacak ini menampilkan ikon untuk *back*, judul halaman dan kolom untuk inputan nomor resi yang terdapat ikon untuk pencarian dan scan resi. Selain itu terdapat logo *tracking* dan *card* putih yang berisikan elemen-elemen yaitu judul riwayat pelacakan, ikon paket, kode resi, status paket, dan tanggal. Tampilan halaman kode resi lacak paket dapat dilihat pada gambar 4.83 berikut.



Gambar 4. 83 *High Fidelity* Lacak Paket

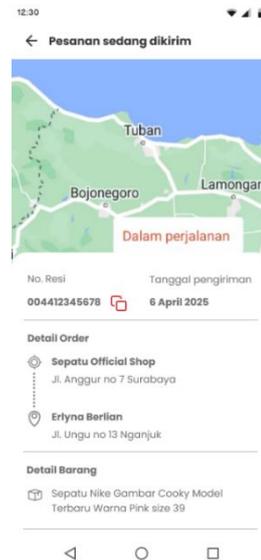
Selain pengguna memasukkan kode resi, pengguna juga dapat melakukan pencarian dengan scan kode resi. Pada halaman scan ini menampilkan ikon untuk *back*, judul halaman keterangan singkat untuk pengambilan gambar resi. Tampilan halaman scan kode lacak paket dapat dilihat pada gambar 4.84 berikut.



Gambar 4. 84 *High Fidelity* Scan Kode Resi

Setelah pengguna memasukkan atau mengscan kode, maka selanjutnya akan diarahkan ke halaman lacak paket untuk mengetahui posisi paket. Pada halaman ini menampilkan ikon untuk *back*, judul halaman, gambar peta atau lokasi paket, kode

resi, tanggal pengiriman, detail pengirim, detail barang, kurir dan status pengiriman. Tampilan halaman lacak paket dapat dilihat pada gambar 4.85 berikut.



Gambar 4. 85 *High Fidelity* Lacak Paket

#### 11) Halaman Cek Ongkir

Pada halaman cek ongkir, menampilkan ikon untuk kembali dan logo terkait paket dengan latar belakang merah. Kemudian terdapat *card* putih yang berisikan judul halaman, *textfield* untuk alamat pengiriman dan informasi barang serta tombol untuk cek ongkir dengan latar belakang merah dan teks berwarna putih. Tampilan halaman cek ongkir dapat dilihat pada gambar 4.86 berikut.



Gambar 4. 86 *High Fidelity* Cek Ongkir

Setelah pengguna memasukkan alamat dan barang, maka akan menampilkan estimasi biaya, dan pilihan pengiriman. Pada halaman ini menampilkan judul halaman dan ikon untuk batal, selain itu menampilkan ikon dan teks terkait alamat pengiriman dan detail barang. Terdapat juga pilihan pengantaran dengan menampilkan logo layanan, harga, dan *card* berwarna biru untuk estimasi waktu pengiriman. Bagian bawah terdapat *card* untuk pilihan kirim paket *pick up* atau *drop off*. Tampilan halaman estimasi biaya dan pengiriman dapat dilihat pada gambar 4.87 berikut.



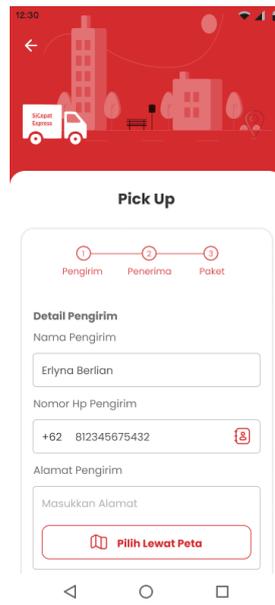
Gambar 4. 87 *High Fidelity* Estimasi Biaya

## 12) Halaman *Pick Up*

Pada halaman *pick up* ini terdapat 3 tahapan, yaitu pada pengirim, penerima dan paket.

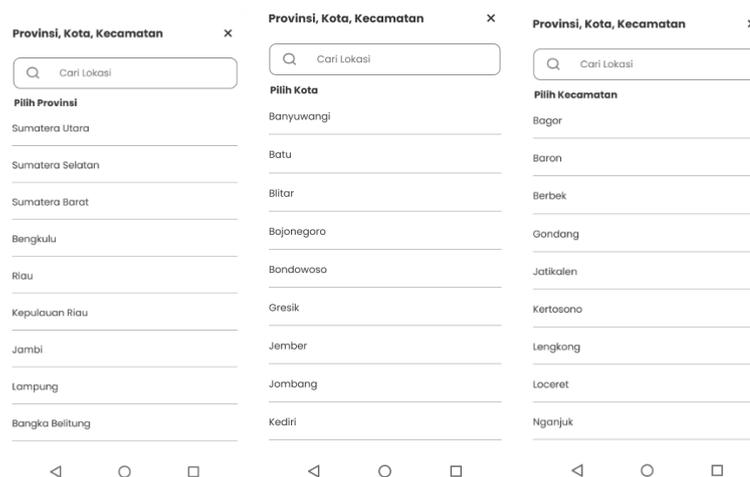
### a) Pengirim

Bagian pengirim ini, menampilkan ikon untuk kembali, ilustrasi pengiriman dengan latar belakang merah, dan terdapat *card* putih yang berisikan judul halaman, alur tahapan, serta *card* untuk inputan yaitu nama pengirim, nomor hp, alamat pengirim, label tempat, provinsi, kota, kecamatan dengan ikon *drop down* dan catatan. Tampilan halaman *pick up* pengirim dapat dilihat pada gambar 4.88 berikut.



Gambar 4. 88 *High Fidelity Pick Up (Pengirim)*

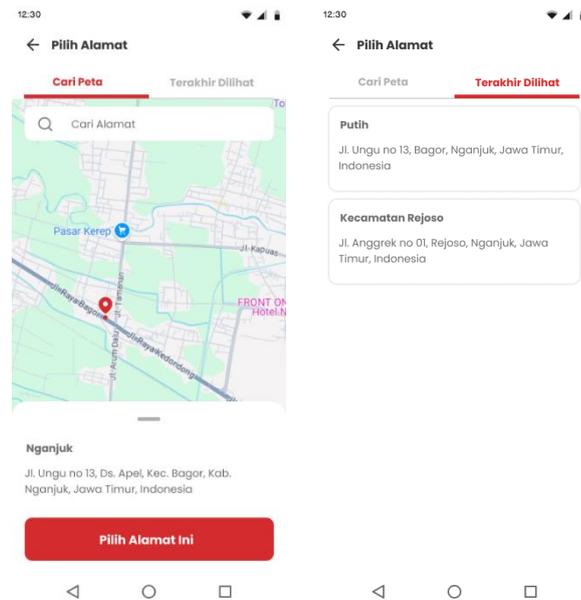
Jika pengirim memasukkan alamat secara manual, maka dapat memilih provinsi, kota, kecamatan menggunakan *drop down* dan akan menampilkan *bottom sheet* yang berisikan judul halaman, ikon batal, *card* untuk mencari lokasi dan daftar provinsi, kota, kecamatan yang terdapat SiCepat Ekspres. Tampilan halaman *drop down* provinsi, kota, kecamatan dapat dilihat pada gambar 4.89 berikut.



Gambar 4. 89 *High Fidelity Provinsi, Kota, dan Kecamatan*

Apabila pengirim memasukkan alamat secara otomatis dengan menggunakan peta, maka dapat menekan tombol “Pilih lewat peta” dan akan dialihkan ke halaman

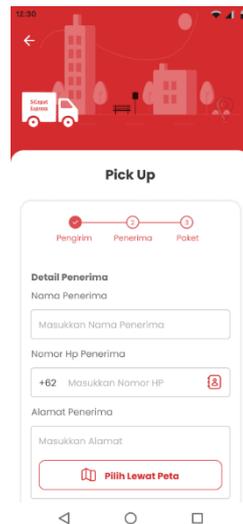
pilih peta. Pada halaman pilih peta ini menampilkan 2 tab yaitu cari peta dan terakhir dilihat. Pada tab cari peta akan menampilkan *card* untuk mencari alamat, gambar peta dan *bottom sheet* yang menampilkan kota dan alamat sesuai yang dipilih. Sedangkan tab terakhir dilihat menampilkan *card* yang berisikan kota dan alamat lengkap. Tampilan halaman pilih peta dapat dilihat pada gambar 4.90 berikut.



Gambar 4. 90 *High Fidelity* Pilih Alamat

#### b) Penerima

Bagian penerima ini, bisa diakses setelah bagian pengirim sudah terisi. Halaman ini menampilkan ikon untuk kembali, ilustrasi pengiriman dengan latar belakang merah, dan terdapat *card* putih yang berisikan judul halaman, alur tahapan, serta *card* untuk inputan yaitu nama penerima, nomor hp, alamat penerima, label tempat, provinsi, kota, kecamatan dengan ikon *drop down* dan catatan. Pada alur tahapan bagian penerima, bagian tahapan pengirim berwarna merah pada lingkarannya dan terdapat *ceklist* berwarna putih. Tampilan halaman *pick up* penerima dapat dilihat pada gambar 4.91 berikut.



Gambar 4. 91 *High Fidelity Pick Up* (Penerima)

c) Paket

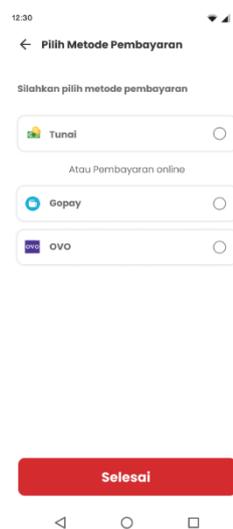
Bagian paket ini, bisa diakses setelah bagian pengirim dan penerima sudah terisi. Halaman ini menampilkan ikon untuk kembali, ilustrasi pengiriman dengan latar belakang merah, dan terdapat *card* putih yang berisikan judul halaman, alur tahapan, serta *card* untuk inputan yaitu nama barang, berat barang, panjang, lebar, tinggi barang serta layanan yang terdapat ikon *drop down*, dan tanggal *pick up*. Pada alur tahapan bagian paket, bagian tahapan pengirim dan penerima berwarna merah pada lingkarannya dan terdapat *ceklis* berwarna putih. Tampilan halaman *pick up* paket dapat dilihat pada gambar 4.92 berikut.



Gambar 4. 92 *High Fidelity Pick Up* (Paket)

### 13) Halaman Metode Pembayaran

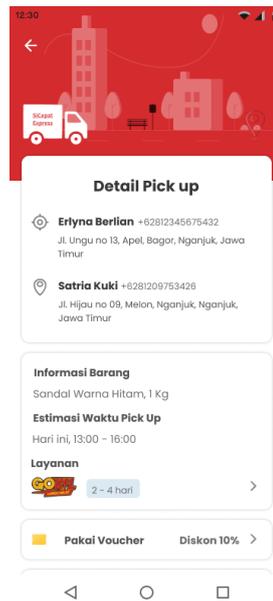
Setelah pengguna memasukkan semua inputan pada bagian pengirim, penerima dan paket maka selanjutnya akan dialihkan ke halaman metode pembayaran. Pada halaman pembayaran ini menampilkan ikon *back*, judul halaman dibagian atas dan kemudian terdapat keterangan untuk memilih metode pembayaran. Kemudian terdapat *card* dan berisi opsi pilihan pembayaran yaitu tunai, Gopay, OVO dan *radio button*. Tampilan halaman metode pembayaran dapat dilihat pada gambar 4.93 berikut.



Gambar 4. 93 *High Fidelity* Metode Pembayaran

### 14) Halaman Detail Order *Pick Up*

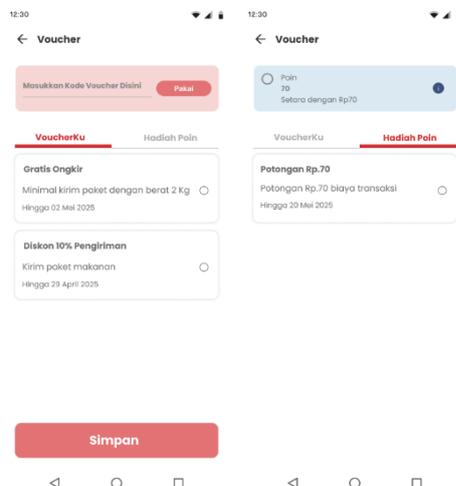
Selanjutnya setelah pengguna sudah memilih metode pembayaran, maka akan menampilkan detail order *pick up*. Halaman ini pada bagian atas menampilkan ikon *back*, ilustrasi pengiriman dengan latar belakang merah dan kemudian terdapat *card* putih yang menampilkan informasi mengenai detail *pick up* yaitu alamat asal, alamat tujuan, nama barang, waktu pick up, layanan yang menampilkan logo dan card berisi estimasi waktu, voucher, metode pembayaran, dan rincian pembayaran, serta terdapat tombol “Order” dengan latar belakang merah dan teks putih. Tampilan halaman detail order *pick up* dapat dilihat pada gambar 4.94 berikut.



Gambar 4. 94 *High Fidelity Detail Pick Up*

#### 15) Halaman Voucher

Pada halaman ini, menampilkan daftar voucher yang tersedia. Pada bagian atas terdapat ikon untuk kembali dan judul halaman. Kemudian terdapat *card* untuk memasukkan kode voucher dan tombol “Pakai” dengan latar belakang warna merah teks putih. Selanjutnya menampilkan *card* yang berisikan voucher dengan judul voucher, keterangan, waktu dan *radio button*. Bagian “Hadiah Poin” menampilkan *card* berwarna biru dengan ikon info, dan jumlah poin. Tampilan halaman voucher dapat dilihat pada gambar 4.95 berikut



Gambar 4. 95 *High Fidelity Voucher*

Icon informasi poin akan menampilkan pertanyaan terkait poin dengan menampilkan *card* yang berisi pertanyaan dan *drop down* untuk melihat jawab pertanyaan. Tampilan halaman FAQ poin dapat dilihat pada gambar 4.96 berikut.



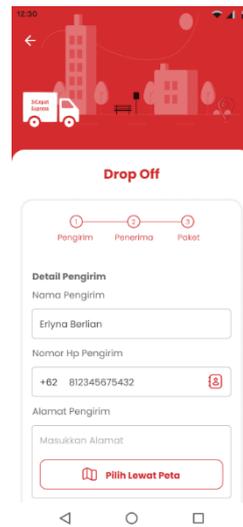
Gambar 4. 96 *High Fidelity* FAQ poin

#### 16) Halaman *Drop Off*

Pada halaman *drop off* ini terdapat 3 tahapan, yaitu pada pengirim, penerima dan paket.

##### a) Pengirim

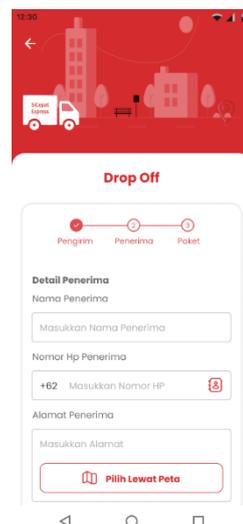
Bagian pengirim ini, menampilkan ikon untuk kembali, ilustrasi pengiriman dengan latar belakang merah, dan terdapat *card* putih yang berisikan judul halaman, alur tahapan, serta *card* untuk inputan yaitu nama pengirim, nomor hp, alamat pengirim, label tempat, provinsi, kota, kecamatan dengan ikon *drop down* dan catatan. Tampilan halaman *drop off* pengirim dapat dilihat pada gambar 4.97 berikut.



Gambar 4. 97 *High Fidelity Drop Off* (Pengirim)

b) Penerima

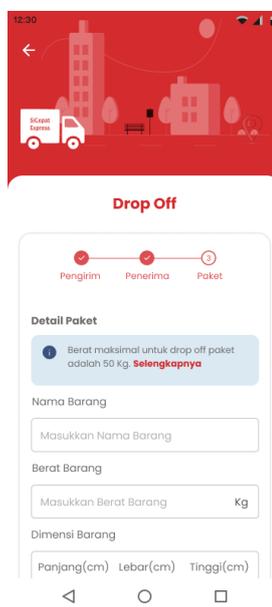
Bagian penerima ini, bisa diakses setelah bagian pengirim sudah terisi. Halaman ini menampilkan ikon untuk kembali, ilustrasi pengiriman dengan latar belakang merah, dan terdapat *card* putih yang berisikan judul halaman, alur tahapan, serta *card* untuk inputan yaitu nama penerima, nomor hp, alamat penerima, label tempat, provinsi, kota, kecamatan dengan ikon *drop down* dan catatan. Pada alur tahapan bagian penerima, bagian tahapan pengirim berwarna merah pada lingkarannya dan terdapat *ceklis* berwarna putih. Tampilan halaman *drop off* penerima dapat dilihat pada gambar 4.98 berikut.



Gambar 4. 98 *High Fidelity Drop Off* (Penerima)

b. Paket

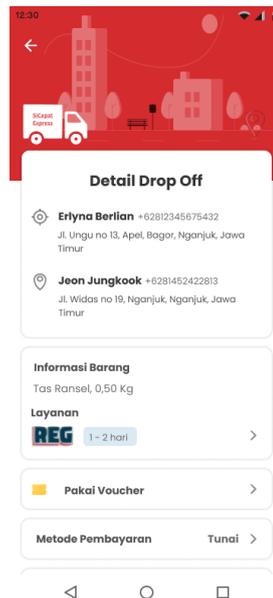
Bagian paket ini, bisa diakses setelah bagian pengirim dan penerima sudah terisi. Halaman ini menampilkan ikon untuk kembali, ilustrasi pengiriman dengan latar belakang merah, dan terdapat *card* putih yang berisikan judul halaman, alur tahapan, serta *card* untuk inputan yaitu nama barang, berat barang, panjang, lebar, tinggi barang serta layanan yang terdapat ikon *drop down*. Pada alur tahapan bagian paket, bagian tahapan pengirim dan penerima berwarna merah pada lingkarannya dan terdapat *ceklist* berwarna putih. Tampilan halaman *drop off* paket dapat dilihat pada gambar 4.99 berikut.



Gambar 4. 99 *High Fidelity Drop Off (Paket)*

17) Halaman Detail Order *Drop Off*

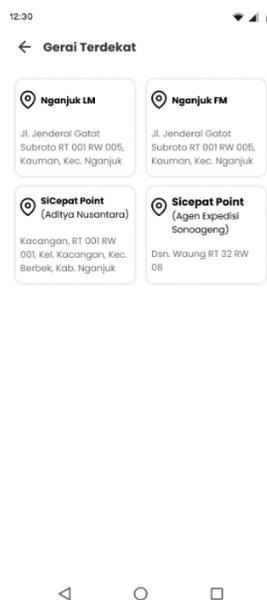
Selanjutnya setelah pengguna sudah memilih metode pembayaran, maka akan menampilkan detail order *pick up*. Halaman ini pada bagian atas menampilkan ikon *back*, ilustrasi pengiriman dengan latar belakang merah dan kemudian terdapat *card* putih yang menampilkan informasi mengenai detail *drop off* yaitu alamat asal, alamat tujuan, nama barang, layanan yang menampilkan logo dan *card* berisi estimasi waktu, voucher, metode pembayaran, dan rincian pembayaran, serta terdapat tombol “Order” dengan latar belakang merah dan teks putih. Tampilan halaman detail order *drop off* dapat dilihat pada gambar 4.100 berikut.



Gambar 4. 100 *High Fidelity* Detail Drop Off

#### 18) Halaman Gerai Terdekat

Halaman gerai terdekat ini menampilkan ikon *back* dan judul pada bagian atas halaman. Kemudian menampilkan *card* yang berisikan ikon lokasi, nama gerai, dan lokasi gerai. Tampilan halaman gerai terdekat dapat dilihat pada gambar 4.101 berikut.



Gambar 4. 101 *High Fidelity* Gerai Terdekat

### 19) Halaman Berita

Halaman berita ini menampilkan ikon kembali dan judul halaman di bagian atas halaman. Selanjutnya menampilkan *card* daftar berita yang berisikan foto berita, judul, keterangan singkat berita dan teks “Baca Selengkapnya” sebagai tombol dengan warna merah. Tampilan halaman berita dapat dilihat pada gambar 4.102 berikut.



Gambar 4. 102 *High Fidelity* Berita

### 20) Detail Berita

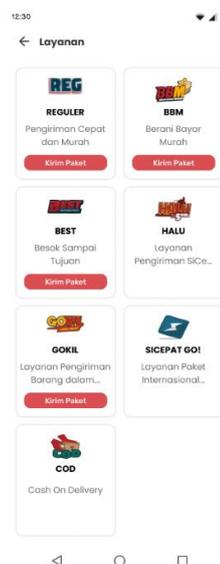
Halaman detail ini menampilkan ikon kembali dan judul halaman di bagian atas halaman. Selain itu menampilkan gambar berita, judul, dan keterangan lengkap dari berita tersebut. Tampilan halaman detail berita dapat dilihat pada gambar 4.103 berikut.



Gambar 4. 103 *High Fidelity* Detail Berita

## 21) Halaman Layanan

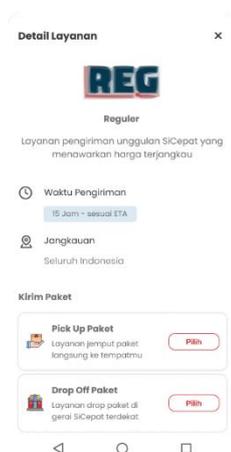
Pada halaman layanan ini, menampilkan daftar layanan yang ada pada SiCepat Ekspres. Bagian atas halaman terdapat ikon *back* dan judul halaman. Kemudian pada halaman ini terdapat *card* yang berisikan logo layanan, judul, *tagline* dan tombol kirim paket yang memiliki latar belakang merah dan teks berwarna putih. Tampilan halaman layanan dapat dilihat pada gambar 4.104 berikut.



Gambar 4. 104 *High Fidelity* Layanan

## 22) Halaman Detail Layanan

Setelah pengguna menekan pada daftar layanan tersebut, maka akan menampilkan detail dari layanan tersebut. Pada halaman detail ini menampilkan, *bottom sheet* yang berisikan judul halaman, ikon batal, logo layanan, nama layanan, keterangan, ikon waktu serta *card* warna biru untuk estimasi waktu, jangkauan, dan opsi pengiriman paket (*Pick Up* atau *Drop Off*). Pada opsi pengiriman paket ini terdapat *card* yang berisikan pilihan pengiriman, ikon, serta tombol dengan latar belakang putih dan teks berwarna merah. Tampilan halaman detail layanan dapat dilihat pada gambar 4.105 berikut.



Gambar 4. 105 *High Fidelity* Detail Layanan

## 23) Halaman Menu Paket

Pada halaman menu paket menampilkan daftar dari semua paket yang sedang atau telah di proses. Halaman ini terdiri dari 2 tab, yaitu Pengirim dan Penerima

### a) Pengirim

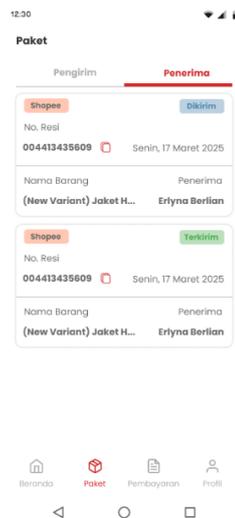
Pada tab pengirim ini menampilkan daftar paket yang dikirimkan oleh pengguna. Selain itu, halaman ini menampilkan *card* yang terdapat informasi kode resi pengiriman, ikon *copy* kode, status pengiriman, nama barang, tanggal pengiriman, nama dan alamat pengirim, serta nama dan alamat penerima. Tampilan halaman paket tab pengirim dapat dilihat pada gambar 4.106 berikut.



Gambar 4. 106 *High Fidelity* Menu Paket (Pengirim)

b) Penerima

Pada tab penerima ini menampilkan daftar paket yang diterima oleh pengguna. Selain itu, halaman ini menampilkan *card* yang berisi informasi *marketplace*, kode resi pengiriman, ikon *copy* kode, status pengiriman, tanggal pengiriman, nama barang, dan nama penerima. Tampilan halaman paket tab penerima dapat dilihat pada gambar 4.107 berikut.



Gambar 4. 107 *High Fidelity* Menu Paket (Penerima)

#### 24) Halaman Menu Pembayaran

Pada halaman menu pembayaran ini menampilkan semua riwayat pembayaran pada layanan pengiriman. Terdapat 2 tab yaitu *Pick Up* dan *Drop Off*.

##### a) *Pick Up*

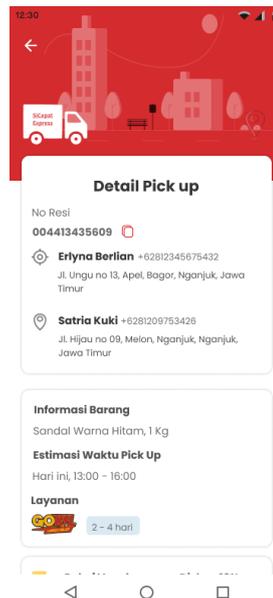
Pada halaman riwayat pembayaran tab *pick up* ini menampilkan judul halaman dibagian atas. Halaman ini menampilkan *card* yang berisi informasi terkait metode pembayaran, total pembayaran, deskripsi dan nama barang. Tampilan halaman riwayat pembayaran tab *pick up* dapat dilihat pada gambar 4.108 berikut.



Gambar 4. 108 *High Fidelity* Menu Pembayaran (*Pick Up*)

##### b) Detail Pembayaran *Pick Up*

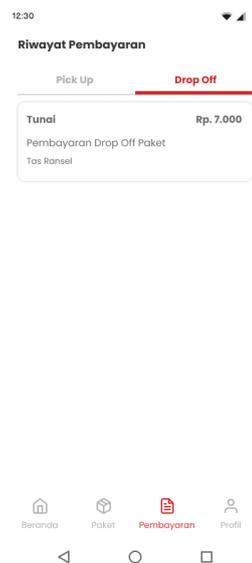
Halaman ini menampilkan detail dari pembayaran. Detail pembayaran ini menggunakan latar belakang merah yang terdapat ilustrasi pengiriman dan ikon *back*. Kemudian terdapat *card* putih yang berisikan kode resi, ikon *copy* kode, alamat pengirim dan penerima, nama barang, waktu pick up, layanan yang menampilkan logo layanan dan *card* biru berisikan estimasi waktu, voucher, metode pembayaran, dan rincian pembayaran. Tampilan halaman detail pembayaran detail *pick up* dapat dilihat pada gambar 4.109 berikut.



Gambar 4. 109 *High Fidelity* Detail Pick Up

c) *Drop Off*

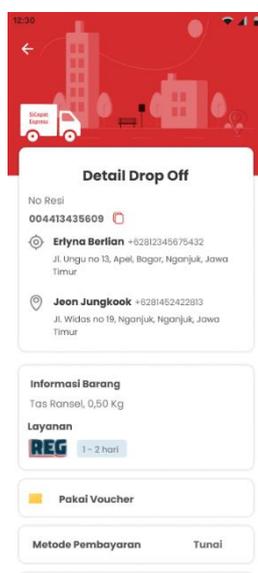
Pada halaman riwayat pembayaran tab *drop off* ini menampilkan judul halaman dibagian atas. Halaman ini menampilkan *card* yang berisi informasi terkait metode pembayaran, total pembayaran, deskripsi dan nama barang. Tampilan halaman riwayat pembayaran tab *drop off* dapat dilihat pada gambar 4.110 berikut.



Gambar 4. 110 *High Fidelity* Menu Pembayaran (*Drop Off*)

#### d) Detail Pembayaran *Drop Off*

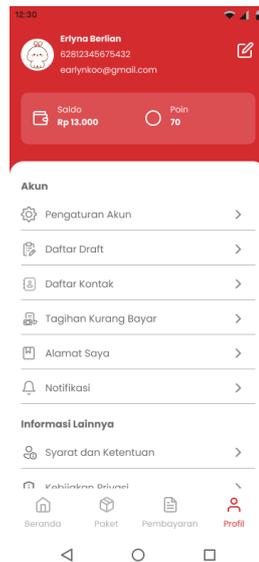
Halaman ini menampilkan detail dari pembayaran. Detail pembayaran ini menggunakan latar belakang merah yang terdapat ilustrasi pengiriman dan ikon *back*. Kemudian terdapat *card* putih yang berisikan kode resi, ikon *copy* kode, alamat pengirim dan penerima, nama barang, layanan yang menampilkan logo layanan dan *card* biru berisikan estimasi waktu, voucher, metode pembayaran, dan rincian pembayaran. Tampilan halaman detail pembayaran *drop off* dapat dilihat pada gambar 4.111 berikut.



Gambar 4. 111 *High Fidelity* Detail *Drop Off*

#### 25) Halaman Menu Profil

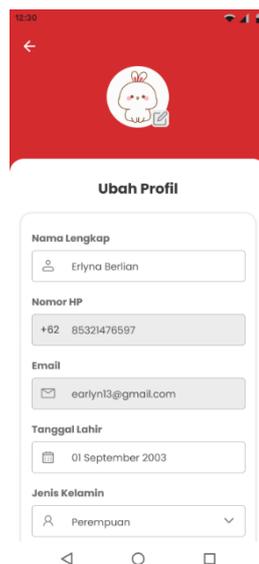
Halaman menu profil memiliki latar belakang merah dan *card* putih yang berisikan fitur lainnya. Pada bagian atas menampilkan foto profil, nama, no hp, email pengguna, dan ikon untuk edit profil. Selain itu terdapat *card* berwarna merah yang lebih muda yang berisikan saldo dan poin pengguna. Bagian *card* putih menampilkan beberapa fitur dilengkapi dengan ikon yang sesuai dan *drop down*. Adapun fitur tersebut yaitu pengaturan akun, daftar *draft*, daftar kontak, tagihan kurang bayar, alamat saya, notifikasi, syarat dan ketentuan, serta kebijakan privasi. Tampilan halaman menu profil dapat dilihat pada gambar 4.112 berikut.



Gambar 4. 112 *High Fidelity* Profil

## 26) Halaman Ubah Profil

Halaman ubah profil memiliki latar belakang merah dan terdapat *card* putih untuk *textfield*. Pada bagian latar belakang merah terdapat ikon untuk kembali dan foto profil serta ikon untuk mengedit. Pada bagian *card* putih terdapat untuk inputan nama lengkap, nomor hp (*disable*), email (*disable*), tanggal lahir, jenis kelamin dengan *drop down*, alamat, dan provinsi, kota, kecamatan disertai *drop down*. Tampilan halaman ubah profil dapat dilihat pada gambar 4.113 berikut.



Gambar 4. 113 *High Fidelity* Ubah Profil

## 27) Halaman Pengaturan Akun

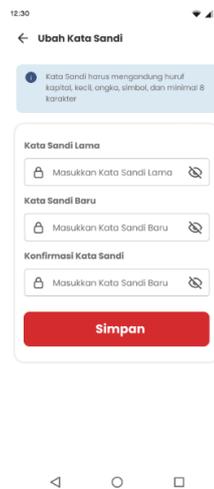
Halaman ini menampilkan ikon untuk kembali dan halaman judul di bagian atas halaman. Kemudian menampilkan fitur yang dilengkapi dengan ikon dan *drop down*. Adapun fitur tersebut yaitu ubah kata sandi, keluar, dan hapus akun. Tampilan halaman pengaturan akun dapat dilihat pada gambar 4.114 berikut.



Gambar 4. 114 *High Fidelity* Pengaturan Akun

## 28) Halaman Ubah Kata Sandi

Halaman ubah kata sandi ini pada bagian atas menampilkan ikon *back* dan judul halaman. Selanjutnya terdapat *card* berwarna biru yang berisikan ikon informasi, dan informasi mengenai ketentuan kata sandi, kemudian terdapat *card* putih yang berisikan untuk inputan kata sandi lama, kata sandi baru, dan konfirmasi kata sandi serta ikon untuk melihat kata sandi. Bagian bawah *card* tersebut terdapat tombol untuk “Simpan” perubahan kata sandi dengan warna merah pada latar belakang dan teks warna putih. Tampilan halaman ubah kata sandi dapat dilihat pada gambar 4.115 berikut.



Gambar 4. 115 *High Fidelity* Ubah Kata Sandi

### 29) Notifikasi Konfirmasi Keluar

Halaman konfirmasi keluar ini berupa *dialog pop up* yang menampilkan ilustrasi tanya dengan teks berupa pertanyaan terkait pengguna yakin ingin keluar. Kemudian terdapat dua tombol yaitu “Ya, Keluar” dan “Tidak”. Pada tombol “Tidak” memiliki latar belakang putih dan teks merah, sedangkan untuk tombol “Ya, Keluar” memiliki latar belakang merah dengan teks berwarna putih. Tampilan halaman notifikasi konfirmasi keluar dapat dilihat pada gambar 4.116 berikut.



Gambar 4. 116 *High Fidelity* Notifikasi Keluar

### 30) Notifikasi Konfirmasi Hapus Akun

Halaman konfirmasi hapus akun ini berupa *dialog pop up* yang menampilkan ilustrasi tanya dengan teks berupa pertanyaan terkait pengguna yakin ingin hapus akun. Kemudian terdapat informasi mengenai hapus akun dan terdapat dua tombol yaitu “Hapus Akun” dan “Tidak”. Pada tombol “Tidak” memiliki latar belakang putih dan teks merah, sedangkan untuk tombol “Hapus Akun” memiliki latar

belakang merah dengan teks berwarna putih. Tampilan halaman notifikasi konfirmasi hapus akun dapat dilihat pada gambar 4.117 berikut.



Gambar 4. 117 *High Fidelity* Hapus Akun

### 31) Halaman *Draft*

Halaman *draft* berisikan pengiriman yang belum selesai namun disimpan sebagai *draft* baik pada *pick up* maupun *drop off*. Halaman ini terdapat 2 tab yaitu *pick up* dan *drop off*.

#### a) *Pick Up*

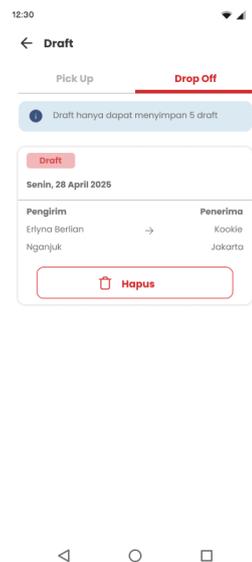
*Draft pick up* ini menampilkan daftar *draft* yang belum diselesaikan atau dilanjutkan oleh pengguna dengan menampilkan *card* berwarna biru dan berisikan ikon info dan informasi mengenai *draft*. Kemudian halaman ini menampilkan *card* yang berisi status pengisian pengiriman, tanggal pengisian, nama dan alamat pengirim serta nama dan alamat penerima. Selanjutnya juga terdapat tombol untuk menghapus *draft* dengan tombol berwarna putih dan teks berwarna merah. Tampilan halaman *draft pick up* dapat dilihat pada gambar 4.118 berikut.



Gambar 4. 118 *High Fidelity Draft (Pick Up)*

b) *Drop Off*

*Draft drop off* ini menampilkan daftar *draft* yang belum diselesaikan atau dilanjutkan oleh pengguna dengan menampilkan *card* berwarna biru dan berisikan ikon info dan informasi mengenai *draft*. Kemudian halaman ini menampilkan *card* yang berisi status pengisian pengiriman, tanggal pengisian, nama dan alamat pengirim serta nama dan alamat penerima. Selanjutnya juga terdapat tombol untuk menghapus *draft* dengan tombol berwarna putih dan teks berwarna merah. Tampilan halaman *draft drop off* dapat dilihat pada gambar 4.119 berikut.



Gambar 4. 119 *High Fidelity Draft (Drop Off)*

### 32) Halaman Notifikasi

Halaman notifikasi ini menampilkan ikon untuk kembali dan judul halaman pada bagian atas halaman. Kemudian menampilkan ikon dan pemberitahuan terkait pengiriman paket baik *pick up* maupun *drop off* dimana menampilkan keterangan dan kode resi pengiriman. Tampilan halaman notifikasi dapat dilihat pada gambar 4.120 berikut.



Gambar 4. 120 *High Fidelity* Notifikasi

### 33) Halaman Tagihan Kurang Bayar

Halaman ini menampilkan daftar tagihan pembayaran yang belum lunas atau kurang. Bagian atas halaman ini menampilkan ikon kembali dan judul halaman, kemudian menampilkan logo maskot SiCepat Ekspres disertai teks keterangan. Tampilan halaman kurang bayar dapat dilihat pada gambar 4.128 berikut.



Gambar 4. 121 *High Fidelity* Tagihan Kurang Bayar

#### 34) Halaman Daftar Kontak

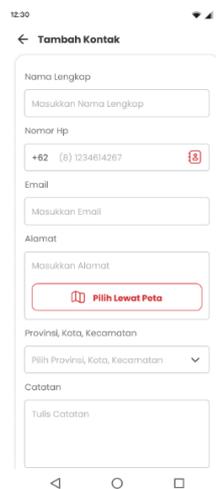
Pada halaman daftar kontak ini di bagian atas menampilkan ikon kembali dan judul halaman. Selanjutnya menampilkan *card* disertai ikon untuk melakukan pencarian, dan logo ilustrasi tidak ada data. Halaman ini juga menampilkan keterangan dan tombol untuk tambah kontak, dimana pada tombol ini memiliki latar belakang merah dan teks berwarna putih. Tampilan halaman daftar kontak dapat dilihat pada gambar 4.122 berikut.



Gambar 4. 122 *High Fidelity* Daftar Kontak

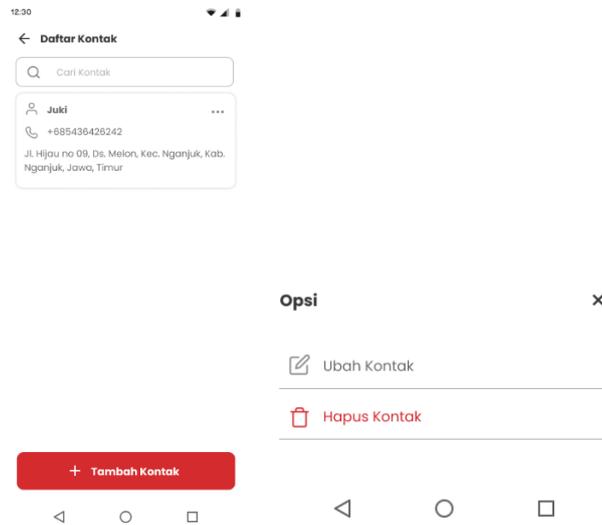
### 35) Halaman Tambah Kontak

Halaman tambah kontak ini menampilkan ikon kembali dan judul halaman. Selain itu juga menampilkan *card* yang berisikan inputan yaitu nama lengkap, nomor hp, email, alamat, provinsi, kota, kecamatan dilengkapi dengan *drop down*, serta catatan dan tombol simpan. Tampilan halaman tambah kontak dapat dilihat pada gambar 4.123 berikut.



Gambar 4. 123 *High Fidelity* Tambah Kontak

Setelah pengguna menyimpan kontak, maka pada halaman daftar kontak akan menampilkan *card* yang berisikan ikon dan informasi nama, nomor hp dan alamat serta ikon dan *bottom sheet opsi* yang menampilkan ikon dan aksi untuk ubah kontak dan hapus kontak. Tampilan halaman daftar kontak menampilkan opsi dapat dilihat pada gambar 4.124 berikut.



Gambar 4. 124 *High Fidelity* Opsi Daftar Kontak

### 36) Halaman Alamat Saya

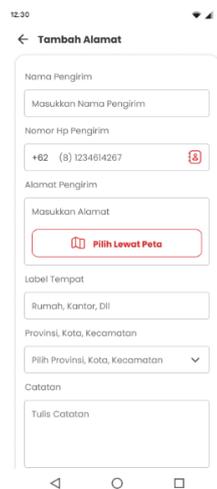
Pada halaman alamat saya, di bagian atas menampilkan ikon kembali dan judul halaman. Selanjutnya menampilkan *card* disertai ikon untuk melakukan pencarian, dan logo ilustrasi tidak ada data. Halaman ini juga menampilkan keterangan dan tombol untuk tambah alamat, dimana pada tombol ini memiliki latar belakang merah dan teks berwarna putih. Tampilan halaman alamat saya dapat dilihat pada gambar 4.125 berikut.



Gambar 4. 125 *High Fidelity* Alamat Saya

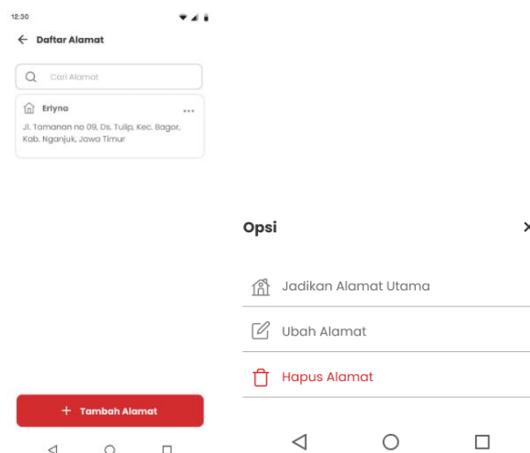
### 37) Halaman Tambah Alamat

Halaman tambah alamat ini menampilkan ikon kembali dan judul halaman. Selain itu juga menampilkan *card* yang berisikan inputan yaitu nama pengirim, nomor hp, alamat, label tempat, provinsi, kota, kecamatan dilengkapi dengan *drop down*, serta catatan dan tombol simpan. Tampilan halaman tambah alamat dapat dilihat pada gambar 4.126 berikut.



Gambar 4. 126 *High Fidelity* Tambah Alamat

Setelah pengguna menyimpan alamat, maka pada halaman daftar alamat akan menampilkan *card* yang berisikan ikon dan informasi nama, dan alamat serta ikon dan *bottom sheet opsi* yang menampilkan ikon dan aksi untuk jadikan alamat utama, ubah alamat dan hapus alamat. Tampilan halaman daftar alamat menampilkan opsi dapat dilihat pada gambar 4.134 berikut



Gambar 4. 127 *High Fidelity* Opsi Daftar Alamat

### 38) Halaman Syarat dan Ketentuan

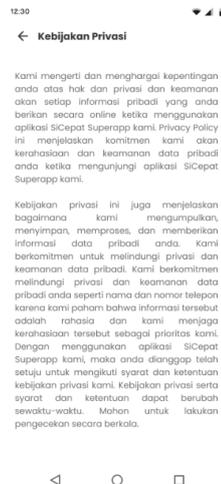
Halaman ini menampilkan ikon kembali dan judul halaman pada bagian atas halaman. Kemudian menampilkan logo mengenai aturan dan kebijakan serta menampilkan informasi mengenai penggunaan. Tampilan halaman syarat dan ketentuan dapat dilihat pada gambar 4.128 berikut.



Gambar 4. 128 *High Fidelity* Syarat dan Ketentuan

### 39) Halaman Kebijakan Privasi

Halaman ini menampilkan ikon kembali dan judul halaman dibagian atas halaman dan kemudian menampilkan terkait informasi mengenai bagaimana data dikumpulkan, disimpan, dan diproses. Tampilan halaman kebijakan privasi dapat dilihat pada gambar 4.136 berikut.



Gambar 4. 129 *High Fidelity* Kebijakan Privasi

#### 4.4.5 Testing

Pada tahap *testing* ini dilakukan pengujian pada desain untuk memastikan fitur-fitur telah berjalan dengan benar, sistem sesuai dengan kebutuhan pengguna, memberikan penilaian terkait pengalaman pengguna, untuk menemukan kesalahan atau kekurangan serta mengumpulkan masukan dari pengguna. Peneliti melakukan testing dimulai dengan *usability testing* menggunakan *tools* Maze. Setelah didapatkan hasil testing dari Maze, kemudian dilanjutkan pengujian A/B yang berisikan pertanyaan SUS dengan membandingkan desain lama dan desain baru.

##### 1) Pengujian Maze

Pada pengujian ini, pengguna diberikan *link* untuk melakukan pengujian, dan peneliti memberikan skenario untuk pengguna menjalankan aplikasi. Tujuan pengujian ini digunakan untuk memastikan bahwa sistem telah bekerja sebagaimana mestinya dan juga untuk mengumpulkan umpan balik langsung dari pengguna. Berikut untuk skenario pengujian pada maze dapat dilihat pada tabel 4.4 berikut.

Tabel 4. 4 *Task* dan *Skenario* Maze

No	Task	Skenario
1	Halaman Masuk - Beranda	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Splashscreen</i> klik tombol masuk</li> <li>2. Masukkan nomor hp dan kata sandi (klik nomor hp)</li> <li>3. Klik tombol Masuk</li> <li>4. Tampil halaman beranda</li> </ol>
2	Halaman Beranda - Pusat Bantuan	<p>Pada halaman beranda</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. klik <i>icon</i> pusat bantuan, dan menampilkan halaman pusat bantuan</li> <li>2. Klik pada "pertanyaan yang sering diajukan", lalu menampilkan halaman pertanyaan yang sering diajukan</li> </ol>

No	Task	Skenario
3	Halaman Beranda - Layanan	<p>3. Klik <i>drop down</i> pada pertanyaan "kapan jam operasional <i>customer service</i>?"</p> <p>Pada halaman beranda di bagian "Layanan"</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Klik "lihat lainnya" kemudian menampilkan halaman layanan</li> <li>2. Klik tombol "kirim paket" pada bagian layanan "REG" dan menampilkan detail layanan</li> </ol>
4	Halaman Beranda - Berita	<p>Pada halaman beranda di bagian "Berita"</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Scroll</i> pada halaman beranda dan klik "lihat lainnya" pada "Berita" kemudian menampilkan halaman berita</li> <li>2. Klik "baca selengkapnya", maka akan menampilkan halaman detail berita</li> </ol>
5	Beranda - Lacak Paket	<p>Cara 1 scan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Klik masukkan nomor resi pada halaman beranda atau klik <i>icon</i> scan</li> <li>2. Jika klik <i>icon</i>, Beralih ke halaman scan icon</li> <li>3. Jika klik pada masukkan nomor resi menampilkan daftar riwayat kemudian klik icon scan</li> <li>4. Tampilan scan, klik kamera dan menampilkan lacak</li> </ol> <p>Cara 2 dari riwayat:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Klik masukkan nomer resi</li> <li>2. Klik daftar pada riwayat, menampilkan lacak</li> </ol>

No	Task	Skenario
6	Beranda - <i>Pick Up</i> (Pengirim)	Pada beranda klik " <i>Pick Up</i> " Pengirim: 1. Menampilkan halaman <i>pick up</i> , Klik "pilih lewat peta", menampilkan peta lalu klik "pilih alamat ini" 2. Klik <i>form</i> label tempat, klik <i>drop down</i> provinsi, kota, kecamatan ( <i>scroll</i> pilih Jawa Timur - Nganjuk - Bagor), lalu klik <i>form</i> catatan dan klik <i>button</i> "selanjutnya"
7	Beranda - <i>Pick Up</i> (Penerima)	Setelah bagian pengirim Penerima: 1. Menampilkan halaman <i>pick up</i> , klik form nama, lalu Klik "pilih lewat peta", menampilkan peta dan klik "pilih alamat ini" 2. Klik <i>form</i> label tempat, klik <i>drop down</i> provinsi, kota, kecamatan ( <i>scroll</i> pilih Jawa Timur - Nganjuk - Nganjuk), lalu klik <i>button</i> "selanjutnya" dan menampilkan bagian paket.
8	Beranda <i>Pick Up</i> (Paket)	Setelah <i>pick up</i> penerima Paket : 1. Menampilkan halaman <i>pick up</i> , Klik "nama barang" 2. Klik <i>drop down</i> layanan (pilih cargo), dan klik <i>drop down</i> waktu/tanggal (pilih hari ini) lalu klik tombol selesai, dan menampilkan pilihan metode pembayaran. 3. Pilih "Tunai" pada metode pembayaran, dan klik tombol "Selesai" kemudian beralih

No	Task	Skenario
9	Beranda - <i>Drop Off</i> (Pengirim)	<p>ke halaman detail <i>pick up</i> dan klik tombol "order"</p> <p>Pada beranda klik "<i>Drop Off</i>"</p> <p>Pengirim:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menampilkan halaman <i>drop off</i>, Klik "pilih lewat peta", menampilkan peta lalu klik "pilih alamat ini"</li> <li>2. Klik <i>drop down</i> provinsi, kota, kecamatan (<i>scroll</i> pilih Jawa Timur - Nganjuk - Bagor), lalu klik <i>form</i> catatan dan klik <i>button</i> "selanjutnya" dan beralih ke bagian penerima</li> </ol>
10	Beranda - <i>Drop Off</i> (Penerima)	<p>Setelah bagian pengirim</p> <p>Penerima:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menampilkan halaman <i>drop off</i>, klik <i>form</i> nama, lalu Klik "pilih lewat peta", menampilkan peta dan klik "pilih alamat ini"</li> <li>2. Klik <i>form</i> label tempat, klik <i>drop down</i> provinsi, kota, kecamatan (<i>scroll</i> pilih Jawa Timur - Nganjuk - Nganjuk), lalu klik <i>button</i> "selanjutnya" dan menampilkan bagian paket.</li> </ol>
11	Beranda - <i>Drop Off</i> (Paket)	<p>Setelah <i>drop off</i> penerima</p> <p>Paket:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menampilkan halaman <i>drop off</i>, Klik "nama barang"</li> <li>2. Klik <i>drop down</i> layanan (pilih reg), lalu klik tombol selesai, dan menampilkan pilihan metode pembayaran.</li> </ol>

No	Task	Skenario
12	Paket	<p>3. Pilih "Tunai" pada metode pembayaran, dan klik tombol "Selesai" kemudian beralih ke halaman detail <i>drop off</i> dan klik tombol "order"</p> <p>Pada halaman beranda klik menu paket, lalu menampilkan 2 tab pengirim dan penerima</p> <p>Pengirim:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menampilkan halaman daftar paket yang dikirimkan oleh pengguna</li> <li>2. Klik pada <i>card</i>, dan beralih ke halaman lacak paket</li> </ol>
13	Paket	<p>Pada halaman paket, menampilkan 2 tab pengirim dan penerima, pilih tab penerima</p> <p>Penerima:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menampilkan halaman daftar paket yang diterima oleh pengguna</li> <li>2. Klik pada <i>card</i>, dan beralih ke halaman lacak paket</li> </ol>
14	Pembayaran	<p>Pada halaman beranda, klik menu pembayaran, maka menampilkan 2 tab <i>Pick Up</i> dan <i>Drop Off</i>.</p> <p><i>Pick Up</i>:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menampilkan halaman daftar <i>pick up</i></li> <li>2. Klik pada <i>card</i>, dan beralih ke halaman detail <i>pick up</i></li> </ol>
15	Pembayaran	<p>Pada halaman riwayat pembayaran tab <i>pick up</i>, klik tab <i>Drop Off</i>. <i>Drop Off</i>:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menampilkan halaman daftar <i>drop off</i></li> <li>2. Klik pada <i>card</i>, dan beralih ke halaman detail <i>drop off</i></li> </ol>

No	Task	Skenario
16	Profil - ubah profil	<p>Pada halaman beranda, klik menu profil</p> <ol style="list-style-type: none"> <li data-bbox="791 416 1353 506">1. Menampilkan halaman profil, klik edit profil</li> <li data-bbox="791 528 1353 831">2. Menampilkan halaman ubah profil, Untuk menghapus foto klik <i>icon</i> edit pada foto kemudian menampilkan <i>bottom sheet</i> opsi, klik hapus foto profil, dan menampilkan konfirmasi, klik hapus agar foto hilang</li> <li data-bbox="791 853 1353 943">3. Setelah hapus foto profil, klik <i>form</i> nama lengkap, kemudian klik tombol simpan</li> </ol>
17	Profil - Pengaturan akun	<p>Pada halaman profil bagian pengaturan akun - Ubah Kata Sandi</p> <ol style="list-style-type: none"> <li data-bbox="791 1077 1353 1167">1. Klik ubah kata sandi, menampilkan halaman kata sandi</li> <li data-bbox="791 1189 1353 1267">2. Klik pada <i>form</i> ubah kata sandi lama, klik simpan dan beralih ke halaman login</li> </ol>
18	Profil - Daftar Kontak	<p>Pada halaman profil bagian Daftar Kontak</p> <ol style="list-style-type: none"> <li data-bbox="791 1357 1353 1547">1. Klik daftar kontak, menampilkan halaman daftar kontak kemudian klik tombol "tambah kontak" dan beralih ke halaman input kontak</li> <li data-bbox="791 1570 1353 1760">2. Klik pada <i>form</i> nama, lalu klik "pilih lewat peta" dan klik "pilih alamat ini" kemudian klik tombol "Simpan" dan beralih ke halaman daftar kontak</li> </ol>
19	Profil - Daftar Alamat	<p>Pada halaman profil bagian Alamat Saya</p> <ol style="list-style-type: none"> <li data-bbox="791 1850 1353 1984">1. Klik alamat saya, menampilkan halaman daftar alamat, kemudian klik tombol "tambah alamat" dan beralih ke halaman</li> </ol>

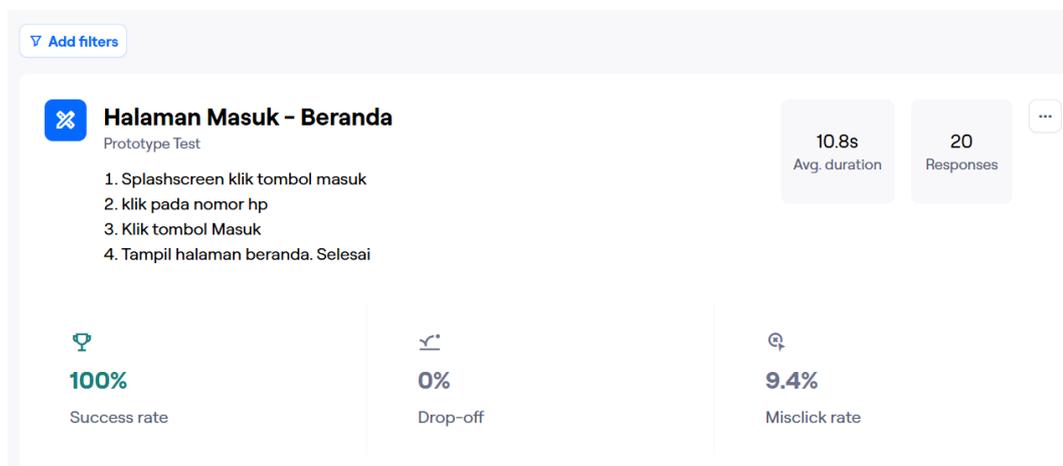
No	Task	Skenario
		input alamat 2. Klik pada form nama, lalu klik "pilih lewat peta" dan klik "pilih alamat ini" kemudian klik tombol "Simpan" dan beralih ke halaman daftar alamat

## 2) Hasil Pengujian Maze

Adapun hasil Pengujian Maze pada task berdasarkan skenario adalah sebagai berikut

### a. Halaman Masuk - Beranda

Pada *task* masuk ke beranda ini, responden yang melakukan pengujian sebanyak 20 dengan *avg. duration* (rata rata waktu) 10,8s. Hasil dari pengujian yaitu pada *success rate* (tingkat keberhasilan) memiliki skor 100%, skor *drop off* (responden yang tidak menyelesaikan) sebanyak 0%, dan skor *missclick* (kesalahan klik) 9,4%. Pengujian pada halaman masuk ke beranda dapat dilihat pada gambar 4.130 berikut

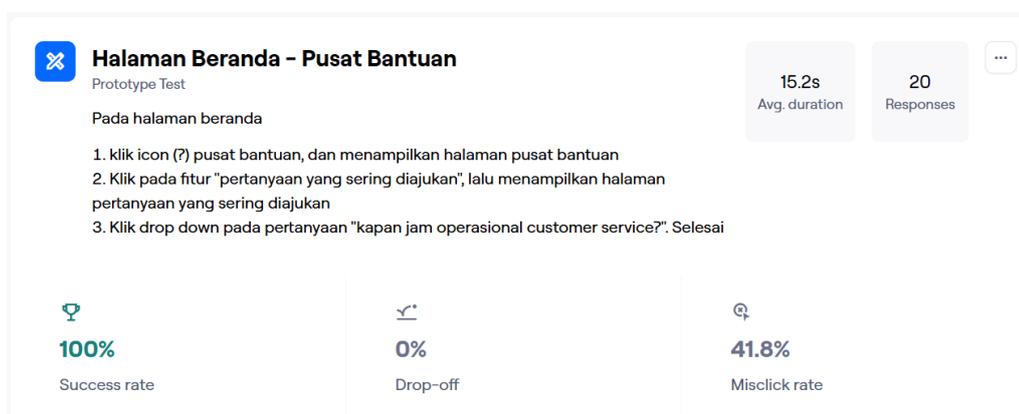


Gambar 4. 130 Pengujian Maze Masuk - Beranda

Pada task ini, kesalahan klik yang dilakukan responden adalah menekan notifikasi setelah responden memasukkan inputan dan menekan tombol masuk sehingga ketika menekan notifikasi tersebut, akan kembali ke halaman masuk dan harus menginputkan inputan kembali. Kemudian terdapat juga pengguna yang menekan tombol masuk tanpa mengisi inputan.

b. Halaman Beranda - Pusat Bantuan

Pada *task* beranda pusat bantuan ini, responden yang melakukan pengujian sebanyak 20 dengan *avg. duration* (rata rata waktu) 15,2s. Hasil dari pengujian yaitu pada *success rate* (tingkat keberhasilan) memiliki skor 100%, skor *drop off* (responden yang tidak menyelesaikan) sebanyak 0%, dan skor *missclick* (kesalahan klik) 41,8%. Pengujian pada halaman beranda ke pusat bantuan dapat dilihat pada gambar 4.131 berikut.

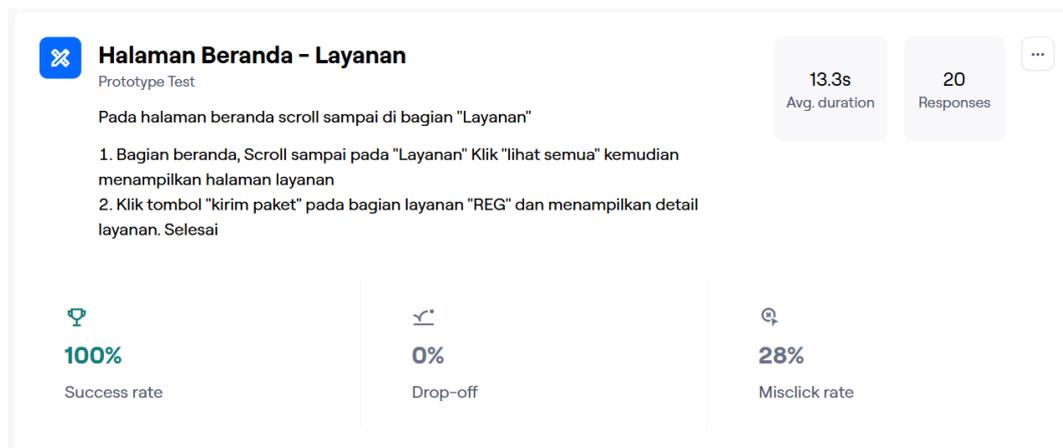


Gambar 4. 131 Pengujian Maze Beranda - Pusat Bantuan

Pada *task* ini, kesalahan klik yang dilakukan responden adalah menekan pada fitur selain pertanyaan yang sering diajukan, dan terdapat responden yang menekan pada layanan di beranda sehingga menampilkan halaman layanan.

c. Halaman Beranda – Layanan

Pada *task* beranda layanan ini, responden yang melakukan pengujian sebanyak 20 dengan *avg. duration* (rata rata waktu) 13,3s. Hasil dari pengujian yaitu pada *success rate* (tingkat keberhasilan) memiliki skor 100%, skor *drop off* (responden yang tidak menyelesaikan) sebanyak 0%, dan skor *missclick* (kesalahan klik) 28%. Pengujian pada halaman beranda ke layanan dapat dilihat pada gambar 4.132 berikut.

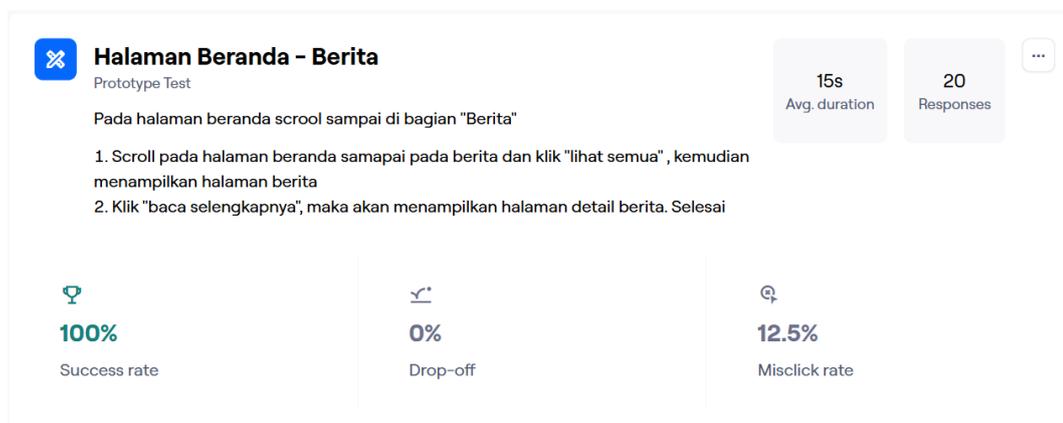


Gambar 4. 132 Pengujian Maze Beranda - Layanan

Pada task ini, kesalahan klik yang dilakukan responden adalah menekan pada bagian layanan di beranda secara langsung, tanpa di klik pada "Lihat Semua".

d. Halaman Beranda – Berita

Pada *task* beranda berita ini, responden yang melakukan pengujian sebanyak 20 dengan *avg. duration* (rata rata waktu) 15s. Hasil dari pengujian yaitu pada *success rate* (tingkat keberhasilan) memiliki skor 100%, skor *drop off* (responden yang tidak menyelesaikan) sebanyak 0%, dan skor *misclick* (kesalahan klik) 12,5%. Pengujian pada halaman beranda ke berita dapat dilihat pada gambar 4.133 berikut.

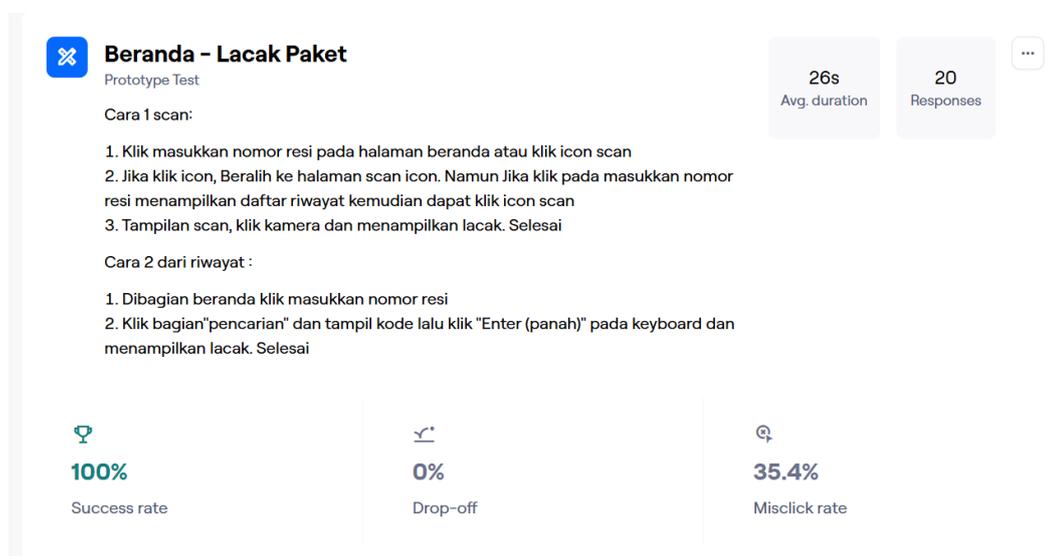


Gambar 4. 133 Pengujian Maze Beranda - Berita

Pada task ini, kesalahan klik yang dilakukan responden adalah menekan pada layanan di beranda sehingga menampilkan halaman layanan.

e. Halaman Beranda - Lacak Paket

Pada *task* beranda lacak paket ini, responden yang melakukan pengujian sebanyak 20 dengan *avg. duration* (rata rata waktu) 26s. Hasil dari pengujian yaitu pada *success rate* (tingkat keberhasilan) memiliki skor 100%, skor *drop off* (responden yang tidak menyelesaikan) sebanyak 0%, dan skor *missclick* (kesalahan klik) 35,4%. Pengujian pada halaman beranda ke lacak paket dapat dilihat pada gambar 4.134 berikut.



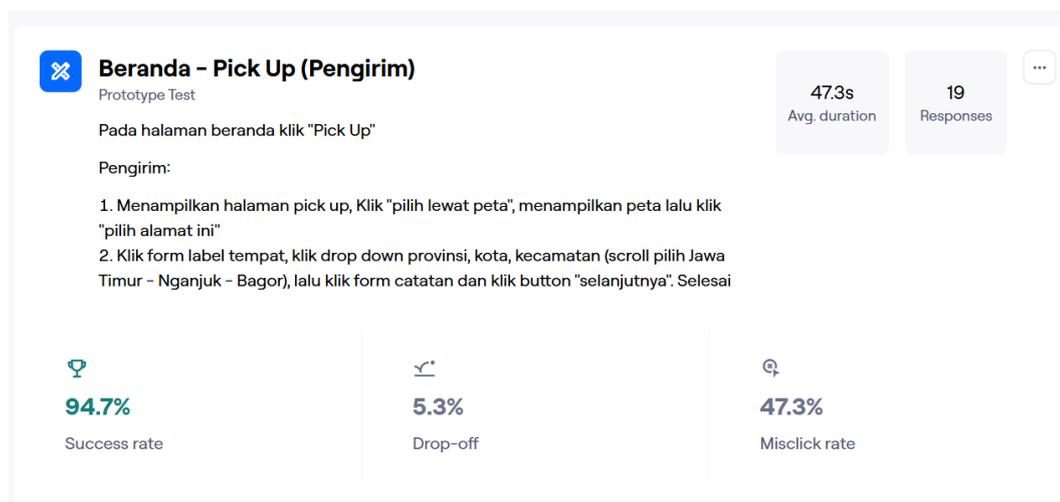
Gambar 4. 134 Pengujian Maze Beranda - Lacak Paket

Pada cara 1 yaitu scan pada lacak, kesalahan klik yang dilakukan responden adalah pada saat bagian pengambilan gambar kode, pengguna menekan tombol kembali, yang mana seharusnya responden menekan pada tombol untuk mengambil gambar. Kemudian kesalahan lainnya yaitu pengguna langsung menekan pada riwayat lacak bukan pada bagian *card* pencarian.

f. Halaman Beranda - *Pick Up* (Pengirim)

Pada *task* beranda *pick up* pengirim ini, terdapat lebih banyak *flow*. Responden yang melakukan pengujian halaman ini sebanyak 19 dengan *avg.*

*duration* (rata rata waktu) 47,3s. Hasil dari pengujian yaitu pada *success rate* (tingkat keberhasilan) memiliki skor 94,7%, skor *drop off* (responden yang tidak menyelesaikan) sebanyak 5,3%, dan skor *missclick* (kesalahan klik) 47,3%. Pengujian pada halaman beranda ke *pick up* (pengirim) dapat dilihat pada gambar 4.135 berikut.

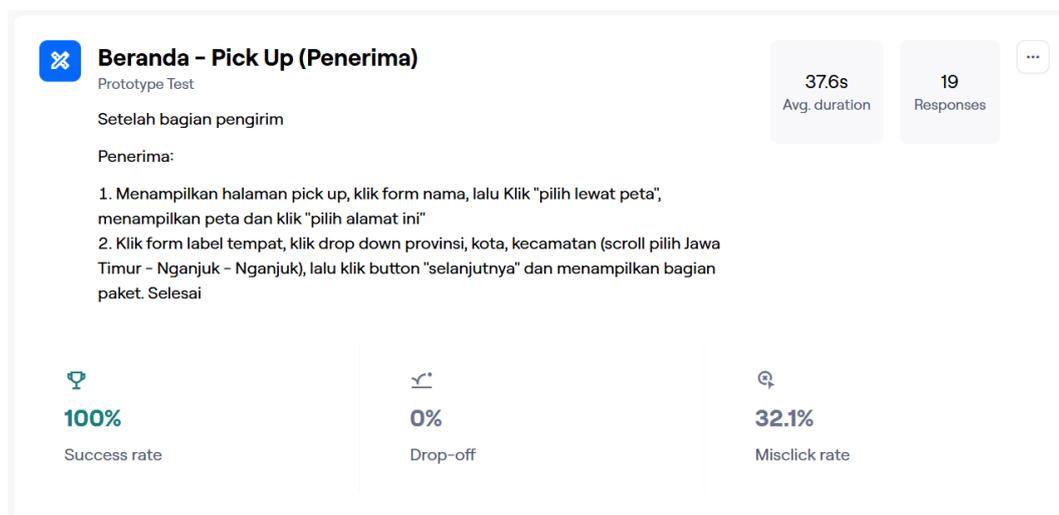


Gambar 4. 135 Pengujian Maze Beranda - *Pick Up* (Pengirim)

Pada task ini, kesalahan klik yang dilakukan responden adalah di bagian alamat pilih peta pengguna menekan pada tab lain yaitu “Terakhir dilihat” dan menekan pada *card* di bagian tab terakhir dilihat, yang mana seharusnya langsung menekan tombol “Pilih Alamat ini” setelah menekan alamat pada peta. Selanjutnya kesalahan klik yaitu menekan pada peta lokasi di halaman alamat ini. Kesalahan klik lainnya yaitu pada inputan pemilihan provinsi, kota, kecamatan yang tidak disesuaikan dengan skenario.

g. Halaman Beranda - *Pick Up* (Penerima)

Pada *task* beranda *pick up* penerima ini, terdapat lebih banyak *flow*. Responden yang melakukan pengujian sebanyak 19 dengan *avg. duration* (rata rata waktu) 37,6s. Hasil dari pengujian yaitu pada *success rate* (tingkat keberhasilan) memiliki skor 100%, skor *drop off* (responden yang tidak menyelesaikan) sebanyak 0%, dan skor *missclick* (kesalahan klik) 32,1%. Pengujian pada halaman beranda ke *pick up* (penerima) dapat dilihat pada gambar 4.136 berikut.

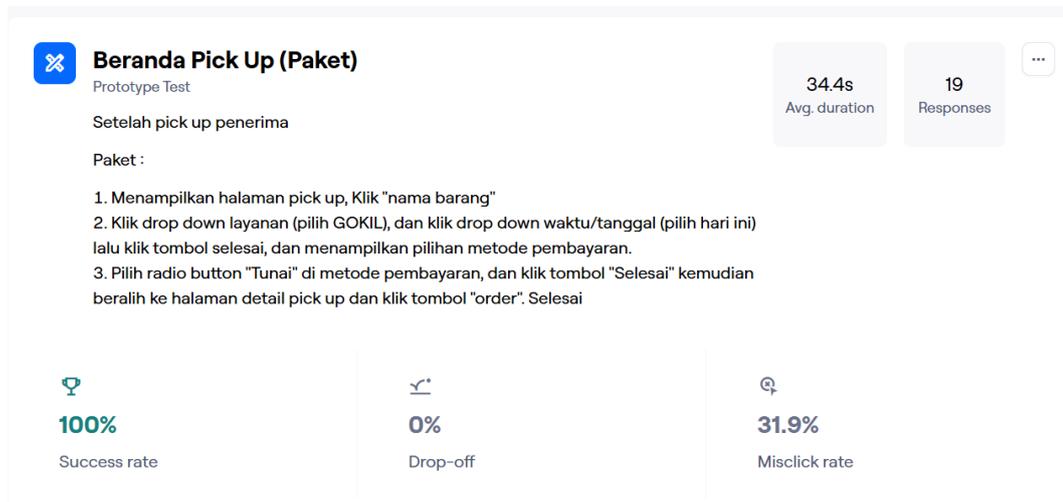


Gambar 4. 136 Pengujian Maze Beranda – *Pick Up* (Penerima)

Pada skenario pertama, kesalahan klik yang dilakukan responden adalah langsung menekan di bagian inputan alamat penerima, kemudian menekan pada kolom lainnya selain kolom pilih peta dan terdapat pengguna yang menekan *checkbox*. Pada bagian scenario kedua, terdapat pengguna yang langsung menekan pada drop down provinsi, kota, kecamatan dan memilih provinsi, kota, kecamatan tidak disesuaikan dengan skenario kedua.

#### h. Halaman Beranda - *Pick Up* (Paket)

Pada *task* beranda *pick up* paket ini, terdapat lebih banyak *flow*. Responden yang melakukan pengujian sebanyak 19 dengan *avg. duration* (rata rata waktu) 34,4s. Hasil dari pengujian yaitu pada *success rate* (tingkat keberhasilan) memiliki skor 100%, skor *drop off* (responden yang tidak menyelesaikan) sebanyak 0%, dan skor *missclick* (kesalahan klik) 31,9%. Pengujian pada halaman beranda ke *pick up* (paket) dapat dilihat pada gambar 4.137 berikut.



Gambar 4. 137 Pengujian Maze Beranda - *Pick Up* (Paket)

Pada task ini, kesalahan klik yang dilakukan responden adalah memilih layanan selain yang disebutkan dalam skenario, selain itu, terdapat pengguna yang menekan *checkbox* dan memilih tanggal *pick up*. Kemudian terdapat responden yang menekan voucher pada detail *pick up*.

i. Halaman Beranda - *Drop Off* (Pengirim)

Pada *task* beranda *drop off* pengirim ini terdapat lebih banyak *flow*, dan responden yang melakukan pengujian sebanyak 19 dengan *avg. duration* (rata rata waktu) 39,5s. Hasil dari pengujian yaitu pada *success rate* (tingkat keberhasilan) memiliki skor 100%, skor *drop off* (responden yang tidak menyelesaikan) sebanyak 0%, dan skor *missclick* (kesalahan klik) 19,5%. Pengujian pada halaman beranda ke drop off (pengirim) dapat dilihat pada gambar 4.138 berikut.

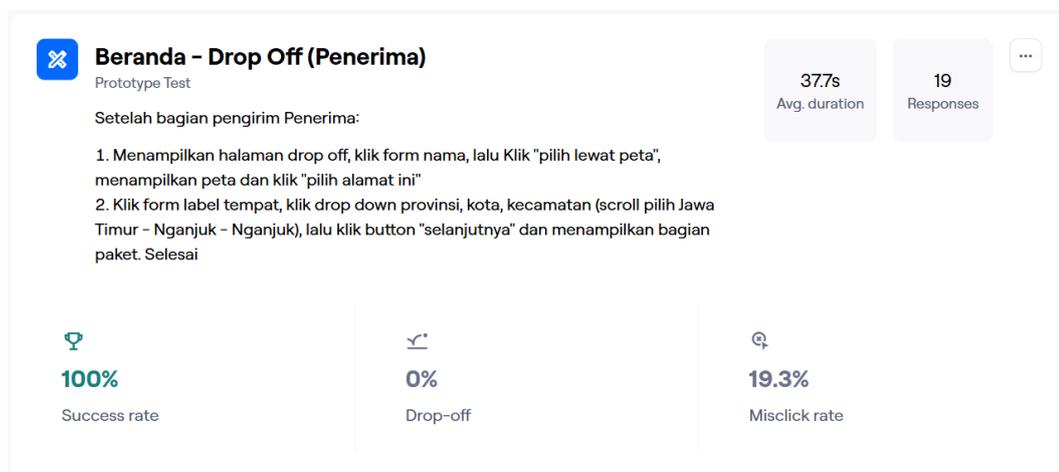


Gambar 4. 138 Pengujian Maze Beranda – *Drop Off* (Pengirim)

Kesalahan klik yang dilakukan responden adalah menekan pada bagian menu paket sehingga menampilkan halaman paket. Kemudian kesalahan klik yang dilakukan yaitu pada pemilihan provinsi, kota, kecamatan yang tidak disesuaikan dengan skenario kedua. Terdapat juga responden yang menekan pada alur tahapan dan *checkbox*.

j. Halaman Beranda - *Drop Off* (Penerima)

Pada *task* beranda *drop off* penerima ini terdapat lebih banyak *flow*, responden yang melakukan pengujian sebanyak 19 dengan *avg. duration* (rata rata waktu) 37,7s. Hasil dari pengujian yaitu pada *success rate* (tingkat keberhasilan) memiliki skor 100%, skor *drop off* (responden yang tidak menyelesaikan) sebanyak 0%, dan skor *missclick* (kesalahan klik) 19,3%. Pengujian pada halaman beranda ke *drop off* (penerima) dapat dilihat pada gambar 4.139 berikut.

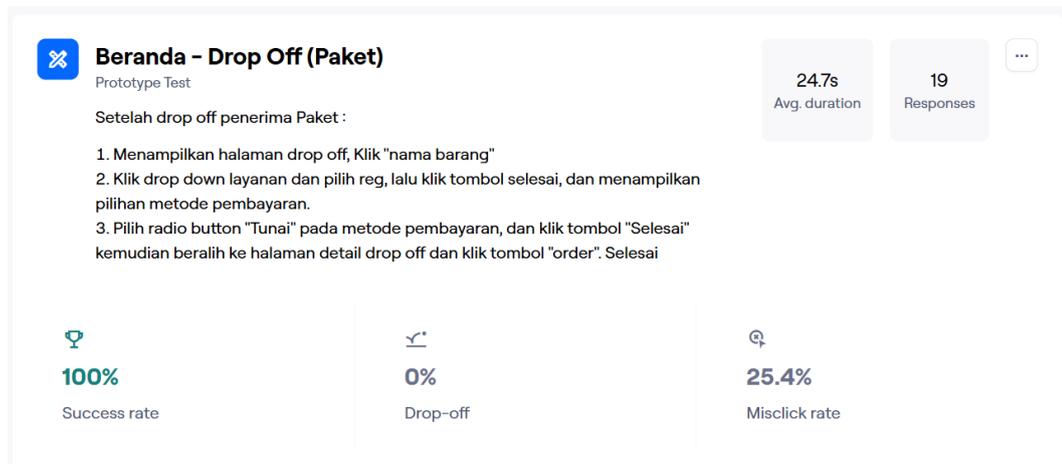


Gambar 4. 139 Pengujian Maze Beranda - *Drop Off* (Penerima)

Pada skenario pertama terdapat pengguna yang langsung menekan pada “Pilih Lewat Peta” dan belum menekan pada inputan nama. Kemudian pada skenario kedua, responden langsung menekan pada bagian pemilihan provinsi, kota, kecamatan, pada pemilihan ini juga terdapat responden yang memilih tidak disesuaikan dengan skenario kedua.

k. Halaman Beranda - *Drop Off* (Paket)

Pada *task* beranda *drop off* paket ini terdapat lebih banyak *flow*, responden yang melakukan pengujian sebanyak 19 dengan *avg. duration* (rata rata waktu) 24,7s. Hasil dari pengujian yaitu pada *success rate* (tingkat keberhasilan) memiliki skor 100%, skor *drop off* (responden yang tidak menyelesaikan) sebanyak 0%, dan skor *missclick* (kesalahan klik) 25,4%. Pengujian pada halaman beranda ke *drop off* (paket) dapat dilihat pada gambar 4.140 berikut.

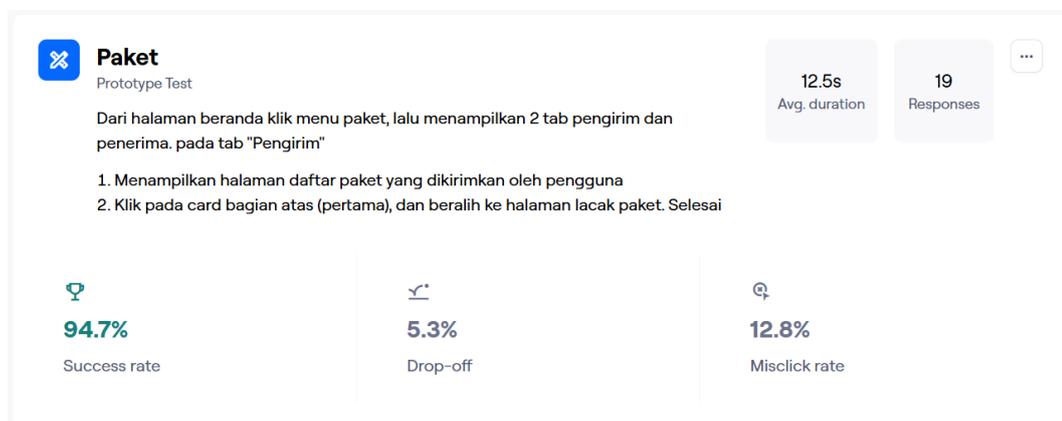


Gambar 4. 140 Pengujian Maze Beranda - *Drop Off* (Paket)

Pada skenario kedua, kesalahan klik yang dilakukan responden adalah menekan di bagian layanan lainnya yang tidak disebutkan pada skenario. Pada skenario ketiga, responden menekan pada metode pembayaran lainnya kemudian menekan tombol kembali dan membuka halaman *pick up*.

#### 1. Halaman Paket (Tab Pengirim)

Pada *task* halaman menu paket di tab pengirim, responden yang melakukan pengujian sebanyak 19 dengan *avg. duration* (rata rata waktu) 12,5s. Hasil dari pengujian yaitu pada *success rate* (tingkat keberhasilan) memiliki skor 94,7%, skor *drop off* (responden yang tidak menyelesaikan) sebanyak 5,3%, dan skor *missclick* (kesalahan klik) 12,8%. Pengujian pada halaman paket tab pengirim dapat dilihat pada gambar 4.141 berikut.

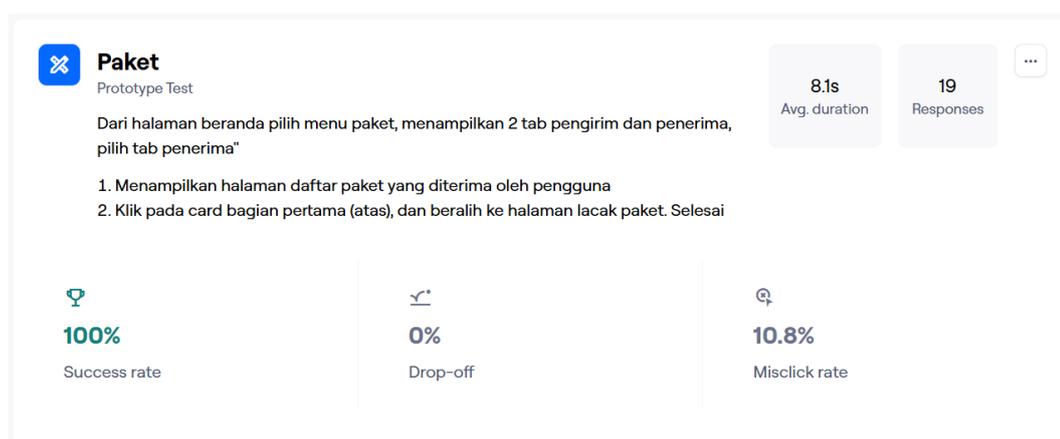


Gambar 4. 141 Pengujian Maze Paket (Pengirim)

Kesalahan klik yang dilakukan yaitu pada halaman ini menekan tab bagian penerima bukan pengirim. Selain itu, terdapat pengguna yang menekan pada bagian fitur lacak, sehingga pengguna tidak menyelesaikan fitur paket (tab pengirim)

m. Halaman Paket (Tab Penerima)

Pada *task* halaman menu paket di tab penerima, responden yang melakukan pengujian sebanyak 19 dengan *avg. duration* (rata rata waktu) 8,1s. Hasil dari pengujian yaitu pada *success rate* (tingkat keberhasilan) memiliki skor 100%, skor *drop off* (responden yang tidak menyelesaikan) sebanyak 0%, dan skor *missclick* (kesalahan klik) 10,8%. Pengujian pada halaman paket tab penerima dapat dilihat pada gambar 4.142 berikut.

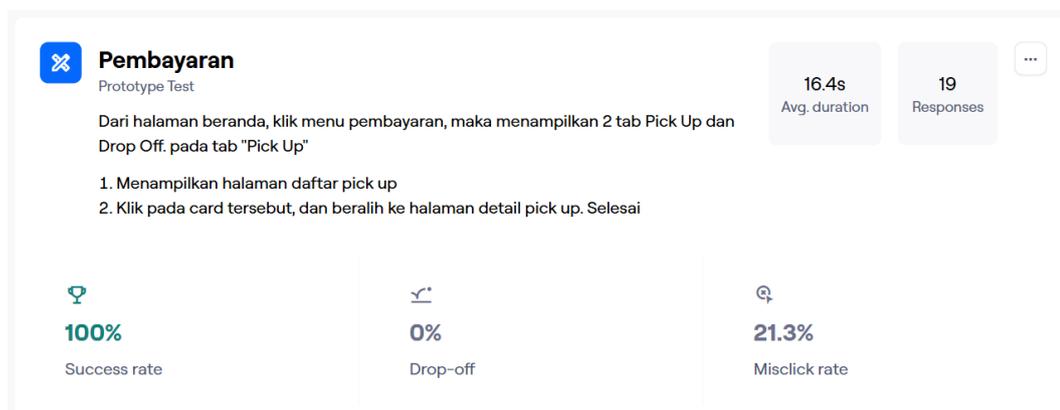


Gambar 4. 142 Pengujian Maze Paket (Penerima)

Kesalahan klik yang dilakukan responden adalah menekan di bagian tab pengirim bukan tab penerima.

n. Halaman Pembayaran

Pada *task* pembayaran tab *pick up*, responden yang melakukan pengujian sebanyak 19 dengan *avg. duration* (rata rata waktu) 16,4s. Hasil dari pengujian yaitu pada *success rate* (tingkat keberhasilan) memiliki skor 100%, skor *drop off* (responden yang tidak menyelesaikan) sebanyak 0%, dan skor *missclick* (kesalahan klik) 21,3%. Pengujian pada halaman pembayaran tab *pick up* dapat dilihat pada gambar 4.143 berikut.

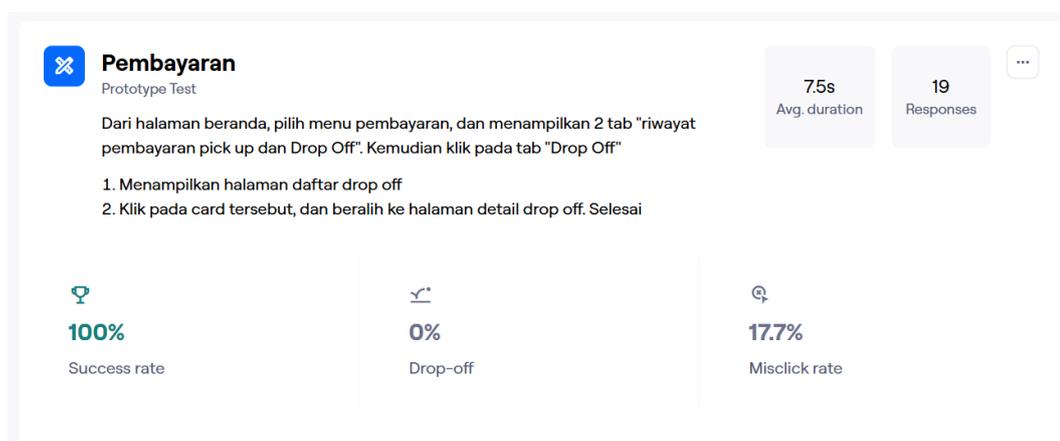


Gambar 4. 143 Pengujian Maze Pembayaran (*Pick Up*)

Pada *task* ini, kesalahan klik yang dilakukan responden yaitu setelah menekan menu paket dan menampilkan daftar paket, terdapat pengguna yang menekan menu pembayaran. Kesalahan klik lainnya yaitu menekan pada *pick up* sehingga menampilkan halaman *pick up* dan menekan batal pada halaman *pick up*.

o. Halaman Pembayaran

Pada *task* pembayaran tab *drop off*, responden yang melakukan pengujian sebanyak 19 dengan *avg. duration* (rata rata waktu) 7,5s. Hasil dari pengujian yaitu pada *success rate* (tingkat keberhasilan) memiliki skor 100%, skor *drop off* (responden yang tidak menyelesaikan) sebanyak 0%, dan skor *missclick* (kesalahan klik) 17,7%. Pengujian pada halaman pembayaran tab *drop off* dapat dilihat pada gambar 4.144 berikut.

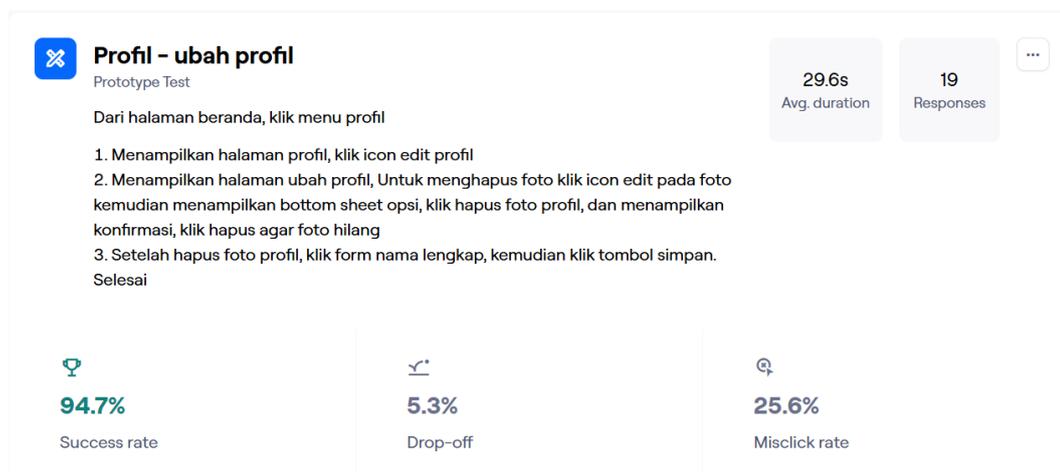


Gambar 4. 144 Pengujian Maze Pembayaran (*Drop Off*)

Pada skenario pertama, terdapat kesalahan klik yang dilakukan responden yaitu menekan pada tab *pick up* dan menekan pada *card* tab *pick up* sehingga menampilkan detail dari *pick up*. Kemudian terdapat juga pengguna yang menekan di menu paket dan profil.

p. Halaman Profil - Ubah Profil

Pada *task* profil bagian ubah profil ini, terdapat lebih banyak *flow*, responden yang melakukan pengujian sebanyak 19 dengan *avg. duration* (rata rata waktu) 29,6s. Hasil dari pengujian yaitu pada *success rate* (tingkat keberhasilan) memiliki skor 94,7%, skor *drop off* (responden yang tidak menyelesaikan) sebanyak 5,3%, dan skor *missclick* (kesalahan klik) 25,6%. Pengujian pada halaman profil bagian ubah profil dapat dilihat pada gambar 4.145 berikut.

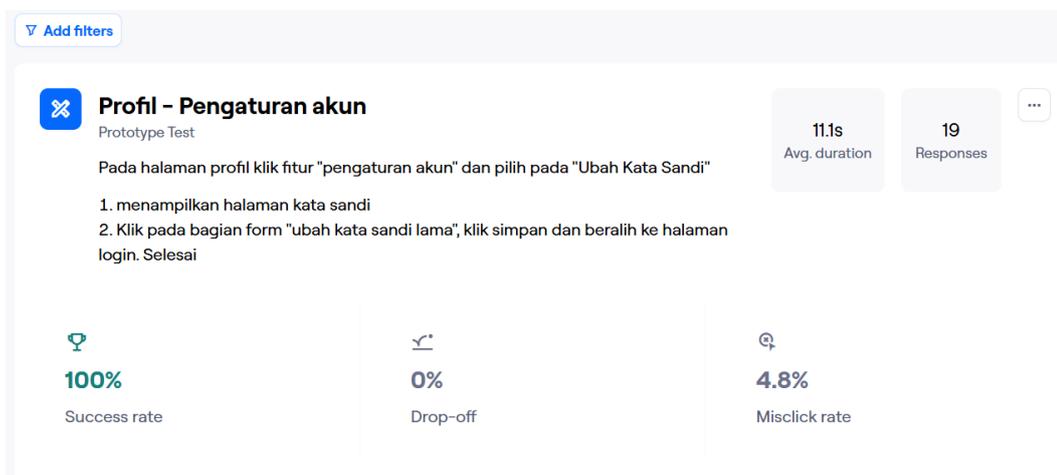


Gambar 4. 145 Pengujian Maze Profil - Ubah Profil

Kesalahan klik yang dilakukan responden yaitu ketika berada di halaman menu profil menekan pada pengaturan akun kemudian menekan tombol kembali dan juga terdapat pengguna yang menekan foto profil bukan pada ikon edit profil. Pada skenario 2, kesalahan klik yaitu pengguna memilih opsi pilih dari galeri. Terdapat pengguna yang mana setelah berhasil edit profil menekan pada notifikasi dan juga tidak mengedit pada nama seperti yang tertera pada skenario 3.

q. Halaman Profil - Pengaturan Akun

Pada *task* profil bagian pengaturan akun ini, responden yang melakukan pengujian sebanyak 19 dengan *avg. duration* (rata rata waktu) 11,1s. Hasil dari pengujian yaitu pada *success rate* (tingkat keberhasilan) memiliki skor 100%, skor *drop off* (responden yang tidak menyelesaikan) sebanyak 0%, dan skor *missclick* (kesalahan klik) 4,8%. Pengujian pada halaman profil bagian pengaturan akun dapat dilihat pada gambar 4.146 berikut.

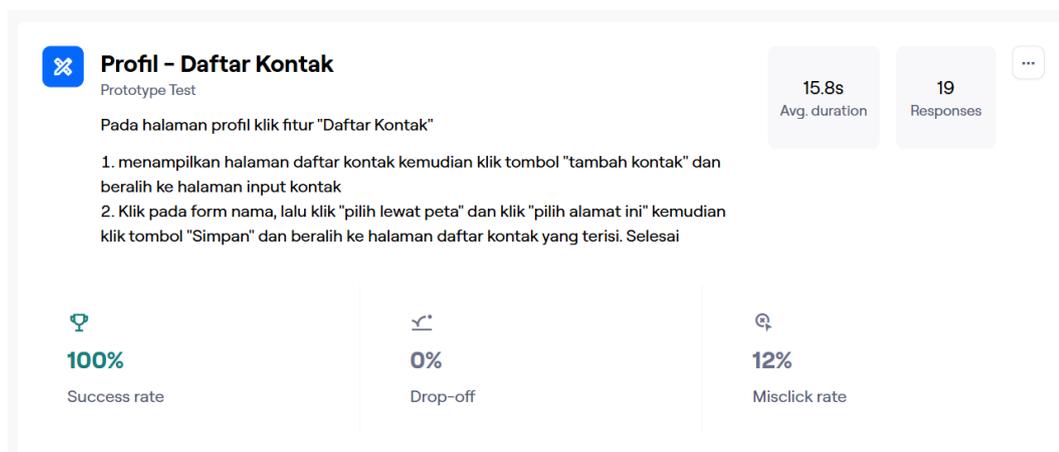


Gambar 4. 146 Pengujian Maze Profil - Pengaturan Akun

Kesalahan klik yang dilakukan responden yaitu setelah menampilkan halaman ubah kata sandi, pengguna langsung menekan tombol dan tidak menekan di inputan kata sandi lama. Terdapat juga pengguna yang menekan notifikasi setelah mengubah sandi, dan menekan fitur notifikasi pada halaman profil.

r. Halaman Profil - Daftar Kontak

Pada *task* profil bagian daftar kontak ini, responden yang melakukan pengujian sebanyak 19 dengan *avg. duration* (rata rata waktu) 15,8s. Hasil dari pengujian yaitu pada *success rate* (tingkat keberhasilan) memiliki skor 100%, skor *drop off* (responden yang tidak menyelesaikan) sebanyak 0%, dan skor *missclick* (kesalahan klik) 12%. Pengujian pada halaman profil bagian daftar kontak dapat dilihat pada gambar 4.147 berikut.

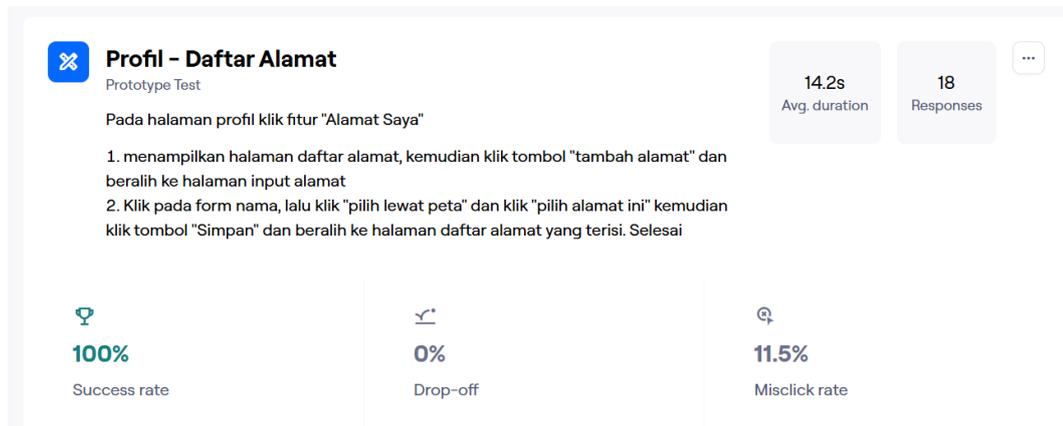


Gambar 4. 147 Pengujian Maze profil – Daftar Kontak

Kesalahan klik yang dilakukan oleh responden yaitu menekan pada daftar draft, selain itu terdapat pengguna yang mana setelah menampilkan halaman daftar kontak menekan pada *card* pencarian. Kemudian terdapat kesalahan klik oleh pengguna pada saat menambahkan kontak yaitu langsung menekan pada alamat dan belum mengisi inputan nama, serta pada saat pemilihan alamat terdapat pengguna yang menekan pada peta lokasi. Pada saat pengguna berhasil menambahkan kontak, pengguna menekan notifikasi berhasil.

s. Halaman Profil - Alamat Saya

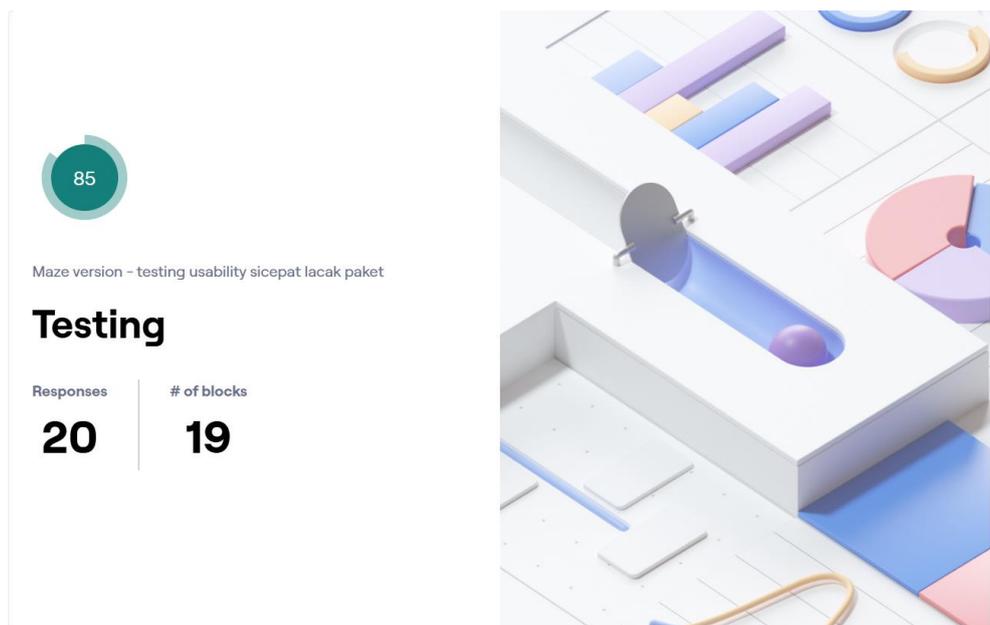
Pada *task* profil bagian alamat saya ini, responden yang melakukan pengujian sebanyak 19 dengan *avg. duration* (rata rata waktu) 14,2s. Hasil dari pengujian yaitu pada *success rate* (tingkat keberhasilan) memiliki skor 100%, skor *drop off* (responden yang tidak menyelesaikan) sebanyak 0%, dan skor *missclick* (kesalahan klik) 11,5%. Pengujian pada halaman profil bagian alamat saya dapat dilihat pada gambar 4.148 berikut.



Gambar 4. 148 Pengujian Maze Profil – Alamat Saya

Pada skenario pertama, kesalahan klik yang dilakukan responden adalah menekan di inputan alamat dan inputan lainnya.

Berdasarkan hasil pengujian menggunakan Maze, didapatkan skor rata rata yaitu 85 yang artinya terdapat beberapa kendala yang dialami oleh responden, seperti kesalahan klik (*misclick*) atau terdapat responden yang keluar ketika melakukan pengujian. Selain itu terdapat juga responden yang sudah melakukan pengujian, namun pengujian tersebut tidak masuk ke maze peneliti. Adapun skor rata rata pengujian dapat dilihat pada gambar 4.149 berikut.



Gambar 4. 149 Skor Pengujian Maze

### 3) Pengujian A/B

Peneliti melakukan pengujian A/B untuk membandingkan antara desain lama dan desain yang baru. Peneliti menyebarkan kuesioner kepada responden untuk mengumpulkan tanggapan dan penilaian responden. Penyusunan kuesioner ini menggunakan pertanyaan SUS dan skala *Likert*. Adapun pertanyaan SUS dapat dilihat pada tabel 2.3 dan skor jawaban kuesioner dapat dilihat pada tabel 2.4.

#### a. Hasil Perbandingan Desain Sebelum dan Sesudah

Berikut merupakan tampilan aplikasi sebelum di desain ulang (A) dan sesudah di desain ulang (B), dapat dilihat pada tabel 4.5 berikut.

Tabel 4. 5 Perbandingan Desain A dan B

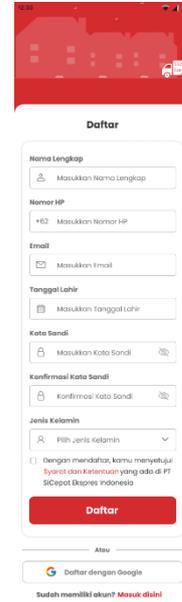
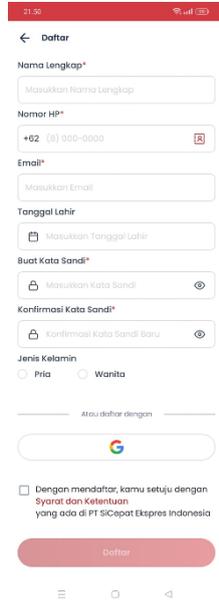
Halaman	Desain Sebelum (A)	Desain Sesudah (B)
Masuk		

Halaman

Desain Sebelum (A)

Desain Sesudah (B)

Daftar



Beranda

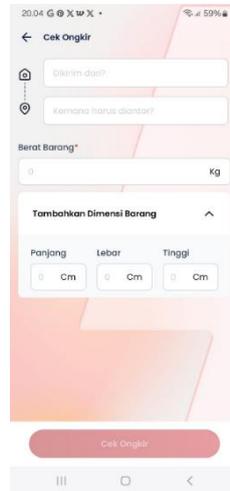


Halaman

Desain Sebelum (A)

Desain Sesudah (B)

Cek Ongkir



Lacak Paket



Halaman

Desain Sebelum (A)

Desain Sesudah (B)

Pick Up

The screenshot shows a mobile app interface for the 'Pick Up' step. At the top, there's a progress indicator with three steps: 'Pengirim' (1), 'Penerima' (2), and 'Detail Paket' (3). Below this, the 'Detail Pengirim' section includes a 'Nama Pengirim\*' field with the value 'Eryna Berlian prasasti', a 'Nomor HP Pengirim\*' field with '+62 81259681623', and a 'Daftar kontak Pengirim' button. The 'Alamat Pengirim\*' section has a 'Masukkan Alamat:' field and a 'Pilih lewat peta' button. The 'Label Tempat\*' section includes a 'Rumah, Kantor, dll' field, a 'Kota/Kecamatan\*' dropdown menu, and a 'Kode POS' field. There's also a 'Catatan' field with 'Tulis Catatan' and a 'Simpan Alamat ini' checkbox. At the bottom, there's a 'Simpan Sebagai Draft' button and a 'Selanjutnya' button.

The screenshot shows the redesigned 'Pick Up' form. It features a red-themed header with a truck icon and a progress indicator. The 'Detail Pengirim' section is more compact, with the 'Nama Pengirim' field containing 'Eryna Berlian' and the 'Nomor HP Pengirim' field containing '+62 812345678432'. The 'Alamat Pengirim' section has a 'Masukkan Alamat:' field and a 'Pilih Lewat Peta' button. The 'Label Tempat' section includes a 'Rumah, Kantor, dll' field, a 'Kota/Kecamatan' dropdown menu, and a 'Catatan' field with 'Tulis Catatan'. At the bottom, there's a 'Simpan Alamat ini' checkbox, a 'Simpan Draft' button, and a 'Selanjutnya' button.

Drop Off

The screenshot shows a mobile app interface for the 'Drop Off' step. It has the same layout as the 'Pick Up' form, including the progress indicator, 'Detail Pengirim' section with 'Eryna Berlian prasasti' and '+62 81259681623', 'Alamat Pengirim\*' section, 'Label Tempat\*' section with 'Rumah, Kantor, dll', 'Kota/Kecamatan\*', and 'Kode POS' fields, and a 'Catatan' field. The 'Simpan Sebagai Draft' and 'Selanjutnya' buttons are at the bottom.

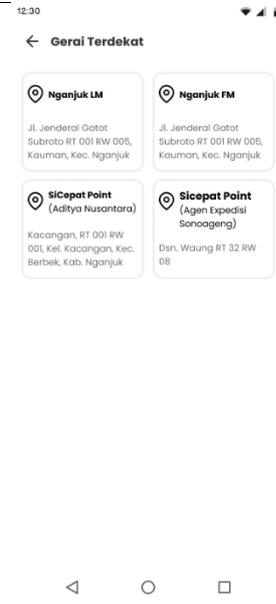
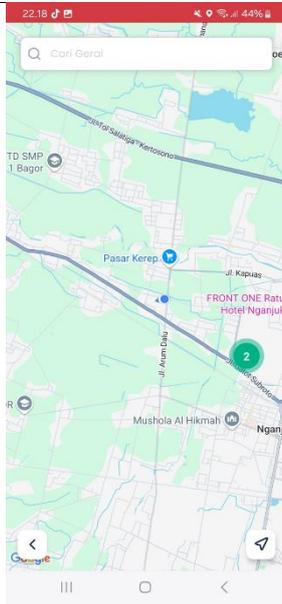
The screenshot shows the redesigned 'Drop Off' form. It features a red-themed header with a truck icon and a progress indicator. The 'Detail Pengirim' section is more compact, with the 'Nama Pengirim' field containing 'Eryna Berlian' and the 'Nomor HP Pengirim' field containing '+62 812345678432'. The 'Alamat Pengirim' section has a 'Masukkan Alamat:' field and a 'Pilih Lewat Peta' button. The 'Label Tempat' section includes a 'Rumah, Kantor, dll' field, a 'Kota/Kecamatan' dropdown menu, and a 'Catatan' field with 'Tulis Catatan'. At the bottom, there's a 'Simpan Alamat ini' checkbox, a 'Simpan Draft' button, and a 'Selanjutnya' button.

Halaman

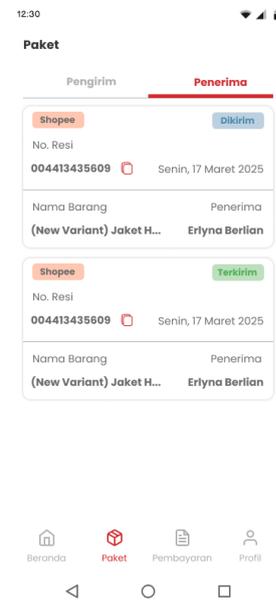
Desain Sebelum (A)

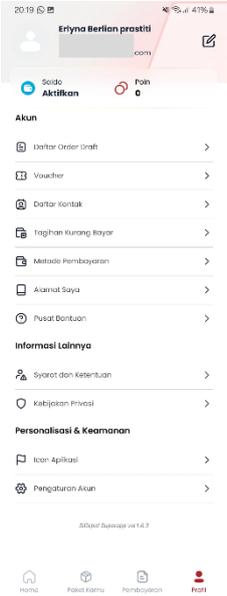
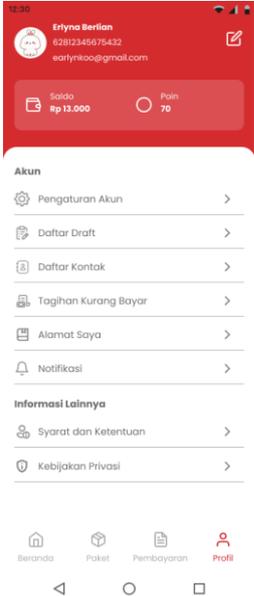
Desain Sesudah (B)

Gerai  
Terdekat



Paket  
Kamu  
(Penerima)



Halaman	Desain Sebelum (A)	Desain Sesudah (B)
Profil		

Pada desain lama (desain A) dan desain baru (desain B) pada halaman masuk memiliki perbedaan dalam aspek visual, hierarki elemen, dan pendekatan branding. Desain A menggunakan *background* gradasi merah muda dan oranye, sedangkan desain B menggunakan warna merah dan putih yang identik dengan identitas SiCepat. Pada desain B memberikan kejelasan dan informasi bagi pengguna dengan menampilkan tombol login Google dengan teks "Masuk dengan Google" serta menampilkan ajakan untuk "Daftar disini" dengan warna merah yang lebih tegas dibandingkan dengan desain A yang memiliki warna tipis dan minim informasi.

Pada desain halaman daftar, terdapat ajakan teks "Masuk di sini" yang berwarna merah pekat, dan membantu meningkatkan daya tarik visual pada desain B. Selain itu desain B menggunakan dropdown pada bagian "Jenis Kelamin" agar menampilkan tampilan yang lebih rapi, berbeda dengan desain A yang menggunakan *radio button*. Desain B menampilkan inputan di dalam *card* agar memberikan kesan yang lebih terstruktur dan profesional. Tombol daftar Google dalam desain B dilengkapi dengan label teks yang jelas ("Daftar dengan Google"), sementara pada desain A hanya tersedia dalam bentuk ikon, yang mana kurang jelas bagi beberapa pengguna.

Perbedaan dari desain A dan desain B pada halaman beranda yaitu pada bagian atas desain A menampilkan informasi pengguna, ikon notifikasi, kemudian saldo dan poin dalam susunan *card* yang menyatu, sedangkan desain B menampilkan profil pengguna, dengan sapaan yang memberikan kesan interaktif, alamat, dan ikon pusat bantuan. Adapun saldo, dan poin berada dalam satu *card*. Kemudian kolom pencarian resi pada desain A lebih menyatu dengan latar belakang, sedangkan desain B menggunakan *card* dan teks ajakan “Mari Lacak Paketmu Disini!”. Perbedaan lainnya pada tampilan fitur layanan "Cek Ongkir," "Pick Up," "Drop Off," dan "Gerai." Desain A menggunakan latar belakang bulat di atas teks, sementara desain B ikon di dalam kotak putih agar lebih rapi dan seragam, selain itu pada bagian gerai menampilkan daftar lokasi gerai terdekat sedangkan pada desain A menampilkan peta dan pengguna harus mencari titik gerai pada lokasi. Bagian promo juga lebih menonjol di desain B dan informatif, dibandingkan desain A yang hanya berupa banner kecil.

Perbedaan pada halaman cek ongkir yaitu pada desain A menggunakan latar belakang gradasi warna merah muda dan oranye, sedangkan desain B menggunakan latar atas berwarna merah dengan ilustrasi karakter maskot yang memperkuat identitas merek SiCepat. Pada desain A, form dimensi barang disembunyikan dalam drop down. sedangkan Desain B langsung menampilkan semua kolom input seperti panjang, lebar, tinggi, dan berat secara terbuka sehingga lebih informatif di awal dengan langsung terlihat.

Pada tampilan desain A dan desain B pada detail pengiriman paket memiliki perbedaan yaitu desain A menggunakan latar belakang gradasi merah muda, dan di bagian atas terdapat informasi mengenai no resi, penerima, layanan, dan status pengiriman yang disusun dalam satu area ringkas. Sementara itu, desain B menggunakan latar belakang putih dan teks yang lebih besar, serta menyertakan peta lokasi di bagian atas untuk memberikan visualisasi posisi paket saat ini. Penyampaian informasi desain A lebih singkat dan penggunaan bahasa yang kurang, sedangkan desain B lebih informatif.

Pada halaman *pick up* dan *drop off* ini hampir sama, yang mana desain A (kiri) dan desain B (kanan) terdapat beberapa perbedaan yaitu menampilkan beberapa

perbedaan dari segi tampilan visual. Dalam hal input data, kedua desain menyajikan informasi yang serupa, tetapi pada desain A terdapat tombol “Daftar Kontak Pengirim” yang tidak ada di desain B dikarenakan memiliki fungsi yang sama. Pada tata letak untuk tombol “Simpan Sebagai Draft” dan “Selanjutnya” di desain B juga berbeda, dimana letak tombol "Simpan draft" sejajar dengan tombol "Selanjutnya” dan untuk kembali ke tahap selanjutnya dapat menekan pada alur tahapan tersebut.

Perbedaan desain A dan desain B pada halaman paket tab penerima adalah desain A penggunaan ukuran *font*, *marketplace* dan status pengiriman terlihat kecil di bagian atas dan kanan kartu. Sedangkan desain B menyajikan informasi dengan ukuran yang lebih besar dan penggunaan warna latar yang berbeda.

Perbedaan desain A (kiri) dan desain B (kanan) pada tampilan profil yaitu desain A menggunakan latar belakang putih dengan sentuhan warna muda, yang mana tampilan saldo serta poin di dalam *card* tidak terlalu mencolok dan menyatu dengan latar belakang. Sementara itu, desain B memiliki tampilan yang lebih modern dengan latar belakang merah di bagian atas dan menampilkan saldo dan poin dalam *card* yang berbeda warna dengan latar belakang.

b) Hasil Perbandingan Data Responden pada Desain Sebelum dan Sesudah

Pengambilan data ini menggunakan kuesioner yang menyajikan 10 pertanyaan pada desain sebelumnya dan desain sesudahnya. Pada penyebaran kuesioner ini terdapat 100 responden. Responden diminta untuk melakukan perbandingan dan memberikan nilai terkait desain sebelum dan sesudah. Adapun data yang didapatkan dari kuesioner pada desain sebelumnya dapat dilihat pada tabel 4.6 berikut.

Tabel 4. 6 Hasil Skor Awal Desain A (Sebelum)

	Q1	Q2	Q3	...	Q8	Q9	Q10
R1	5	2	5		1	5	2
R2	3	1	4		1	4	4
R3	5	1	5		1	5	2
R4	4	2	4		3	4	2
R5	5	1	5		1	5	1

	Q1	Q2	Q3	...	Q8	Q9	Q10
.							
.							
<b>R96</b>	3	5	1		5	1	5
<b>R97</b>	3	5	1		5	2	4
<b>R98</b>	1	4	1		4	1	4
<b>R99</b>	2	4	2		4	2	4
<b>R100</b>	2	3	3		4	3	4

Keterangan:

Q = Merepresentasikan *question* (pertanyaan)

R = Merepresentasikan Responden

Berdasarkan tabel 4.6, responden 1 (R1) memberikan skor jawaban 5 pada pertanyaan 1 (Q1), kemudian untuk pertanyaan 2 (Q2) responden memberikan skor 2. Kemudian pada pertanyaan 3 (Q3) responden memberikan nilai 5, dan untuk pertanyaan ke 8 (Q8) diberikan skor 1 oleh responden. Pada pertanyaan ke 9 (Q9) responden memberikan skor 5 dan skor 2 untuk pertanyaan ke 10 (Q10). Berdasarkan data tersebut, selanjutnya dilakukan perhitungan menggunakan cara perhitungan SUS sesuai dengan rumus 2.1 dan rumus 2.2 yang mana pada pertanyaan ganjil akan dikurangi dengan 1, dan pada pertanyaan genap 5 – skor. Berikut data hasil perhitungan pada desain lama dapat dilihat pada tabel 4.7 berikut.

Tabel 4. 7 Hasil Skor Desain A Perhitungan SUS

	Q1	Q2	Q3	...	Q8	Q9	Q10
<b>R1</b>	4	3	4		4	4	3
<b>R2</b>	2	4	3		4	3	1
<b>R3</b>	4	4	4		4	4	3
<b>R4</b>	3	3	3		2	3	3
<b>R5</b>	4	4	4		4	4	4
.							
.							
.							
<b>R96</b>	2	0	0		0	0	0
<b>R97</b>	2	0	0		0	1	1

	Q1	Q2	Q3	...	Q8	Q9	Q10
<b>R98</b>	0	1	0		1	0	1
<b>R99</b>	1	1	1		1	1	1
<b>R100</b>	1	2	2		1	2	1

Keterangan:

Q = Merepresentasikan *question* (pertanyaan)

R = Merepresentasikan Responden

Berdasarkan tabel 4.7, setelah dilakukan perhitungan menggunakan pernyataan SUS, maka didapatkan skor yaitu pada responden 1 (R1) total skor pada pertanyaan 1 (Q1) menghasilkan jumlah skor 4, kemudian untuk pertanyaan 2 (Q2) menghasilkan skor 3. Kemudian pada pertanyaan 3 (Q3) menghasilkan skor 4, dan untuk pertanyaan ke 8 (Q8) menghasilkan skor 4. Pada pertanyaan ke 9 (Q9) responden menghasilkan skor 4 dan skor 3 untuk pertanyaan ke 10 (Q10). Kemudian menghitung jumlah skor ganjil dan skor genap sesuai rumus 2.3 dengan mengalikan dengan 2,5 dan dilanjutkan menjumlahkan semua hasil dari perkalian 2,5 tersebut. Hasil perhitungan ini, dapat dilihat pada tabel 4.8 berikut.

Tabel 4. 8 Hasil Setelah Penjumlahan Skor pada Desain A

	Hasil penjumlahan skor	(*2,5)
<b>R1</b>	35	87,5
<b>R2</b>	29	72,5
<b>R3</b>	33	82,5
<b>R4</b>	25	62,5
<b>R5</b>	34	85
.		
.		
.		
<b>R96</b>	3	7,5
<b>R97</b>	11	27,5
<b>R98</b>	5	12,5
<b>R99</b>	10	25
<b>R100</b>	16	40
<b>Total</b>		4507,5

Berdasarkan tabel 4.8, didapatkan hasil jumlah skor pada responden 1 (R1) yaitu 35. Hasil skor ini didapatkan dari penjumlahan skor dari Q1 hingga Q10. Setelah mendapatkan hasil penjumlahan dari skor yang dikalikan 2,5, kemudian mencari skor rata rata dengan cara menambahkan hasil penjumlahan tersebut dan kemudian dibagi jumlah responden sesuai dengan rumus 2.4. Hasil rata rata dapat dilihat pada perhitungan berikut

$$\begin{aligned} & \frac{4507,5}{100} \\ & = 45,075 \\ & = 45 \end{aligned}$$

Skor rata rata pada desain yang belum di desain ulang yaitu 45. Selanjutnya dilakukan perhitungan untuk desain yang baru dengan cara perhitungan yang sama seperti pada desain sebelumnya. Perhitungan pada desain baru dapat dilihat pada tabel 4.9 berikut.

Tabel 4. 9 Hasil Skor Awal Desain B (Sesudah)

	Q1	Q2	Q3	...	Q8	Q9	Q10
<b>R1</b>	5	1	5		1	5	1
<b>R2</b>	3	1	5		1	3	4
<b>R3</b>	5	1	5		1	5	2
<b>R4</b>	4	2	4		1	5	3
<b>R5</b>	5	1	4		1	5	1
.							
.							
.							
<b>R96</b>	5	1	5		1	5	1
<b>R97</b>	5	1	5		1	5	1
<b>R98</b>	4	1	4		1	4	1
<b>R99</b>	4	2	4		2	4	2
<b>R100</b>	4	2	4		2	4	2

Keterangan:

Q = Merepresentasikan *question* (pertanyaan)

R = Merepresentasikan Responden

Berdasarkan tabel 4.9, responden 1 (R1) memberikan skor jawaban 5 pada pertanyaan 1 (Q1), kemudian untuk pertanyaan 2 (Q2) responden memberikan skor 1. Kemudian pada pertanyaan 3 (Q3) responden memberikan nilai 5, dan untuk pertanyaan ke 8 (Q8) diberikan skor 1 oleh responden. Pada pertanyaan ke 9 (Q9) responden memberikan skor 5 dan skor 1 untuk pertanyaan ke 10 (Q10). Berdasarkan data tersebut, selanjutnya dilakukan perhitungan menggunakan cara perhitungan SUS sesuai dengan rumus 2.1 dan rumus 2.2 yang mana pada pertanyaan ganjil akan dikurangi dengan 1, dan pada pertanyaan genap 5 – skor. Berikut data hasil perhitungan pada desain baru dapat dilihat pada tabel 4.10 berikut.

Tabel 4. 10 Hasil Skor Desain B Perhitungan SUS

	<b>Q1</b>	<b>Q2</b>	<b>Q3</b>	<b>...</b>	<b>Q8</b>	<b>Q9</b>	<b>Q10</b>
<b>R1</b>	4	4	4		4	4	4
<b>R2</b>	2	4	4		4	2	1
<b>R3</b>	4	4	4		4	4	3
<b>R4</b>	3	3	3		4	4	2
<b>R5</b>	4	4	3		4	4	4
.							
.							
<b>R96</b>	4	4	4		4	4	4
<b>R97</b>	4	4	4		4	4	4
<b>R98</b>	3	4	3		4	3	4
<b>R99</b>	3	3	3		3	3	3
<b>R100</b>	3	3	3		3	3	3

Keterangan:

Q = Merepresentasikan *question* (pertanyaan)

R = Merepresentasikan Responden

Berdasarkan tabel 4.10, setelah dilakukan perhitungan menggunakan pernyataan SUS, maka didapatkan skor yaitu pada responden 1 (R1) total skor pada pertanyaan 1 (Q1) menghasilkan jumlah skor 4, kemudian untuk pertanyaan 2 (Q2) menghasilkan skor 4. Kemudian pada pertanyaan 3 (Q3) menghasilkan skor 4, dan untuk pertanyaan ke 8 (Q8) menghasilkan skor 4. Pada pertanyaan ke 9 (Q9)

responden menghasilkan skor 4 dan skor 4 untuk pertanyaan ke 10 (Q10). Kemudian menghitung jumlah skor ganjil dan skor genap sesuai rumus 2.3 dan mengalikan dengan 2,5 dan dilanjutkan menjumlahkan semua hasil dari perkalian 2,5 tersebut. Hasil perhitungan ini, dapat dilihat pada tabel 4.11 berikut.

Tabel 4. 11 Hasil Setelah Penjumlahan Skor pada Desain B

	<b>Hasil penjumlahan skor</b>	<b>(*2,5)</b>
<b>R1</b>	37	92,5
<b>R2</b>	29	72,5
<b>R3</b>	37	92,5
<b>R4</b>	28	70
<b>R5</b>	38	95
.		
.		
.		
<b>R96</b>	40	100
<b>R97</b>	39	97,5
<b>R98</b>	35	87,5
<b>R99</b>	30	75
<b>R100</b>	31	77,5
<b>Total</b>		8125

Berdasarkan tabel 4.11, didapatkan hasil jumlah skor pada responden 1 (R1) yaitu 37. Hasil skor ini didapatkan dari penjumlahan skor dari Q1 hingga Q10. Setelah mendapatkan hasil penjumlahan dari skor yang dikalikan 2,5, kemudian mencari skor rata rata dengan cara menambahkan hasil penjumlahan tersebut dan kemudian dibagi jumlah responden sesuai dengan rumus 2.4. Hasil rata rata dapat dilihat pada perhitungan berikut

$$\begin{aligned} & \frac{8125}{100} \\ & = 81,25 \\ & = 81 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan pada perbandingan desain, didapatkan skor pada desain lama yaitu 45 sedangkan pada desain baru skor nya 81. Skor pada desain baru lebih tinggi dibandingkan dengan skor lama. Berdasarkan hasil

perhitungan pada desain baru, masuk pada kategori “Excellent” dengan grade yaitu A. SUS Score dapat dilihat pada tabel 2.5

#### 4.5 Evaluasi Hasil Pengujian

Berdasarkan pengujian yang sudah dilakukan, didapatkan evaluasi pengujian seperti berikut:

##### 4.5.1 Pada pengujian menggunakan Maze

Hasil rata rata dari pengujian menggunakan maze ini adalah 85, yang mana menunjukkan bahwa desain mampu dipahami oleh pengguna. Pengujian dilakukan dengan 20 responden dan terdapat 1 responden yang saat melakukan pengujian maze berhenti pada *task* beranda lacak paket, dan untuk *task* selanjutnya data tidak masuk sehingga untuk *task* setelah beranda lacak paket jumlah responden sebanyak 19. Terdapat juga pada bagian *task* alamat saya terdapat 1 responden lagi yang mana data pengujian tidak masuk, sehingga jumlah responden pada *task* alamat saya sebanyak 18. Adapun hasil yang paling rendah yaitu pada *task pick up* pengirim, menu paket (tab pengirim) dan ubah profil dengan *success rate* (tingkat keberhasilan) sebesar 94,7% dan *drop off* (responden yang tidak menyelesaikan) sebesar 5,3%. Pada *task pick up* pengirim terdapat 1 orang yang tidak menyelesaikan *task*, yang mana pada 1 responden ini pada bagian inputan alamat menekan pada tab “Terakhir Dilihat” sehingga menampilkan daftar alamat yang baru saja dilihat dan pengguna menekan pada daftar alamat tersebut. Selain itu, ketika pengguna menekan pada kolom inputan alamat, pengguna menekan pada bagian peta yang kemudian pengguna keluar dan tidak menyelesaikan *task* ini.

Selanjutnya pada *task* paket (tab pengirim) terdapat 1 pengguna yang keluar dan tidak menyelesaikan *task*, dikarenakan 1 pengguna ini menekan pada bagian lacak paket sehingga menampilkan halaman untuk melakukan lacak paket. Kemudian pada *task* ubah profil, terdapat 1 pengguna yang tidak menyelesaikan *task* dikarenakan pada halaman profil menekan pada fitur pengaturan akun dan menekan tombol kembali, setelah menekan tombol kembali pengguna menekan pada icon edit, pada edit foto profil ini pengguna menekan pada opsi “Pilih dari Galeri” serta ikon batal pada *bottom sheet* opsi dan keluar dari pengujian.

#### 4.5.2 Pengujian A/B

Hasil pada pengujian A/B ini menunjukkan bahwa desain baru lebih baik dengan skor yang lebih tinggi dibandingkan desain awal. Pada desain awal memiliki skor 45 sedangkan desain yang baru memiliki skor 81 yang artinya desain baru memiliki peningkatan dan memiliki perbedaan nilai sebesar 36 dari desain lama. Meskipun pada desain baru mengalami peningkatan, namun dengan skor 81 tersebut masih terdapat untuk perbaikan. Adapun pada pengujian A/B ini yang terdapat skor 0 ada pada Q2 (Saya merasa sistem ini rumit untuk digunakan), Q8 (Saya merasa sistem ini membingungkan), Q10 (Saya perlu membiasakan diri terlebih dahulu sebelum menggunakan sistem ini). Berdasarkan skor pada pertanyaan yang memiliki skor 0, adapun perbaikan yang dapat dilakukan yaitu menyederhanakan tampilan atau fitur, serta menggunakan bahasa atau informasi yang dapat dengan mudah dimengerti, selain itu menambahkan informasi pada saat pengguna membuka fitur sehingga pengguna tahu apa yang akan dilakukan

## **BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan implementasi metode *design thinking* yang terdiri dari tahapan *empathize, define, ideate, prototype* dan *testing* agar dapat memudahkan penggunaannya, maka didapatkan kesimpulan bahwa perancangan ulang desain aplikasi SiCepat Ekspres menggunakan dua pengujian yaitu pengujian usability testing menggunakan maze dan pengujian A/B dengan penyebaran kuesioner SUS. Pada pengujian maze ini diberikan skenario untuk melakukan pengujian, dan pengguna menjalankan sesuai dengan skenario. Hasil dari pengujian maze memiliki skor rata-rata 85. Selanjutnya pada pengujian A/B testing dilakukan penyebaran kuesioner untuk pengujian A/B yang bertujuan untuk mendapatkan hasil perbandingan antara desain awal dan desain baru. Adapun pada pengujian A/B ini didapatkan skor lebih tinggi yaitu 81, sedangkan desain awal didapatkan skor 45 yang menunjukkan bahwa desain baru lebih baik dengan selisih 36.

### **5.2 Saran**

Adapun saran yang dapat dilakukan adalah sebagai berikut:

- a. Melakukan iterasi desain sesuai dengan umpan balik berdasarkan pengalaman pengguna tanpa mengubah struktur yang sudah berhasil
- b. Mempertimbangkan informasi yang jelas dengan bahasa yang mudah dipahami agar pengguna dapat dengan mudah mengerti
- c. Melakukan cek kembali pada *task* di pengujian maze di bagian pengguna yang keluar atau tidak melanjutkan pengujian untuk mengetahui kesalahan yang dilakukan pengguna

## DAFTAR PUSTAKA

- Achyani, Y.E. and Andini, A.R. (2024) 'Perancangan UI/UX Aplikasi *Booking Self Photo Studio* Menggunakan Metode *Design Thinking*', *Jurnal Teknik Komputer*, 10(1), pp. 86–94. Available at: <https://doi.org/10.31294/jtk.v10i1.17006>.
- Aditya Firmansyah Putra, K. and Arwani, I. (2021) Pemanfaatan API RajaOngkir untuk Cek Ongkos Kirim Otomatis pada Pembangunan *Website E-Commerce* menggunakan *Framework Codeigniter (Studi Kasus: Jingga Hijab)*. Available at: <http://j-ptiik.ub.ac.id>.
- Albert, T., Nugroho, J.A. and Hapsari, R.W. (2021) 'Perancangan Ulang UI/ UX *Website* sebuah Perusahaan Farmasi'.
- Al-Faruq, M.N.M., Nur'aini, S. and Aufan, M.H. (2022) 'Perancangan UI/UX Semarang *Virtual Tourism* Dengan Figma', *Walisongo Journal of Information Technology*, 4(1), pp. 43–52. Available at: <https://doi.org/10.21580/wjit.2022.4.1.12079>.
- Anggita, M. *et al.* (2021) *Kajian User Interface Aplikasi Pesan Instan Berbasis Mobile*.
- Anshori, S. (2020) 'Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Sebagai Media Pembelajaran', '*Civic-Culture: Jurnal Ilmu Pendidikan PKn dan Sosial Budaya*' *Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Sebagai Media Pembelajaran*, pp. 88–100.
- Apridonal M, Y. and Muhazir, A. (2023) 'Sistem Informasi Pelacakan Paket Pada PT Grand Anugerah Surya Berbasis Webgis', *Jurnal CoSciTech (Computer Science and Information Technology)*, 4(2), pp. 445–450. Available at: <https://doi.org/10.37859/coscitech.v4i2.5356>.

- Asrulla, A., Jailani, M.S. and Jeka, F. (2023) Populasi dan Sampling (Kuantitatif), Serta Pemilihan Informan Kunci (Kualitatif) dalam Pendekatan Praktis. Available at: <https://www.researchgate.net/publication/386875018>.
- Aulia Taqwa, I. *et al.* (2020) Pengembangan *Smart Cat Feeder* Menggunakan Metode *A/B Testing Development Smart Cat Feeder Using Method A/B Testing*. Available at: [www.raspberrypi.org](http://www.raspberrypi.org).
- Aziza, R.F.A. (2021) ‘Analisis Kebutuhan Pengguna Aplikasi Menggunakan *User Persona* Dan *User Journey*’, *Information System Journal*, 3(2), pp. 6–10. Available at: <https://doi.org/10.24076/infosjournal.2020v3i2.420>.
- Bahariyani, M. *et al.* (2020) ‘Analisis Desain Antarmuka Portal Pembelajaran Online Menggunakan Evaluasi Heuristik’, *Jurnal IT CIDA*, 6(1).
- Balafif, S. (2022) ‘Analisis *Website* Menggunakan *Heuristic Evaluation* Berbasis *Severity Ratings* Dan *System Usability Scale*’, *Jurnal Informatika, Teknologi dan Sains*, 4(3), pp. 123–130. Available at: <https://doi.org/10.51401/jinteks.v4i3.1767>.
- Bayu, O. *et al.* (2021) Logo Sebagai Media Komunikasi Teknologi: Analisis Semiotika Pada Logo Meta. Available at: <https://journal.universitاسbumigora.ac.id/index.php/sasak>.
- Billah Arifin, taz, Pramudya Putra Prasetya, B. and Nirwana, A. (2022) Redesain *Website Marketplace Yulibu.Com* Untuk Meningkatkan *User Experience* Pengguna Menggunakan Metode Lean UX, *SAINSBERTEK Jurnal Ilmiah Sains & Teknologi*. DKV.
- Dafitri, H. *et al.* (2023) Pelatihan Desain UI/UX *Website* UMKM *Profile* Labscarpe Dengan Aplikasi Figma.
- Dafrina, A., Abadi, F. and Purnama Lisa, N. (2022) Kajian Makna Ornamen Dan Makna Warna Ornamen Umah Pitu Ruang (Studi Kasus Umah Pitu Ruang Di Desa Kemili, Aceh Tengah).

- Darmawan, D. (2021) 'Pemanfaatan Sig Untuk Sebaran Sistem Zonasi Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB)'.  
Ernowo, A.E., Julianto, E. and Handarkho, Y.D. (2021) Pengujian *Website* CGV Cinemas Berdasarkan Aspek IMK dengan Metode *A/B Testing*, *Jurnal Informatika Atma Jogja*.  
Fadilah, R.N. and Sweetania, D. (2023) 'Perancangan *Design Prototype* UI/UX Aplikasi Reservasi Restoran Dengan Menggunakan Metode *Design Thinking*', *JUIT*, 2(2).  
Falahuddin, I. *et al.* (2023) Peningkatan Pengalaman Pengguna melalui Redesain UI/UX Aplikasi Cincin Stasiun Menggunakan Pendekatan *Design Thinking*.  
Fatah, D.A. (2020) 'Evaluasi *Usability* dan Perbaikan Desain Aplikasi *Mobile* Menggunakan *Usability Testing* dengan Pendekatan *Human-Centered Design* (HCD)', *Rekayasa*, 13(2), pp. 130–143. Available at: <https://doi.org/10.21107/rekayasa.v13i2.6584>.  
Firdaus, M.A., Kusumo, D.S. and Selviandro, N. (2024) 'Implementasi Desain Antarmuka Pada *Website* Cafeasy Menggunakan React.Js (Studi Kasus: Café di Daerah Bandung)'.  
Fitri, L.M., Andreas Rio Adriyanto and Jiwa Utama (2024) 'Media Edukasi Sebagai Pengenalan Tentang Domba Garut', *Judikatif: Jurnal Desain Komunikasi Kreatif*, 6(1), pp. 74–79. Available at: <https://doi.org/10.35134/judikatif.v6i1.195>.  
Gani, R.P., Arum Puspita, I. and Tripiawan, W. (2021) 'Perancangan UI/UX *Design* Pada *Dashboard* Monitoring Proyek Menggunakan Metode *Design Thinking* Untuk Penerapan *Sistem Earned Value Management* Pada PT. XYZ *Designing of Dashboard Monitoring Project UI/UX Design Using Design Thinking Method for Implementation of Earned Value Management System in PT. XYZ*', 8(5), p. 8465.

- Ginancar, J. and Sukoco, I. (2022) Penerapan *Design Thinking* Pada Sayurbox, *JURISMA: Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*.
- Hari Utami, F. (2022) ‘Aplikasi Pelayanan Antrian Pasien Menggunakan Metode FCFS Menggunakan PHP dan MySQL’, *Jurnal Media Infotama*, 18(1), p. 341139.
- Ibrahim, A.A.-Z. and Lestari, I. (2023) ‘Perancangan UI/UX Pada *Website* Rumah Tahfidz Akhwat Menggunakan Metode *Design Thinking*’, *Teknika*, 12(2), pp. 96–105. Available at: <https://doi.org/10.34148/teknika.v12i2.599>.
- Jamaludin, A. *et al.* (2023) ‘Pengaruh Kecepatan Pengiriman dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen PT Sicepat Ekspres Jatisampurna Bekasi’, *Sosio e-Kons*, 15(3), p. 275. Available at: <https://doi.org/10.30998/sosioekons.v15i3.20801>.
- Jeka, F., Syahrani Jailani, M. and Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, U. (2023) Kajian Literatur dalam Menyusun Referensi Kunci, *State of the Art*, dan Keterbaharuan Penelitian (*Novelty*).
- Karja, I.W. (2021) Makna Warna. Available at: <https://en.wikipedia.org/>.
- Kartika Virgantara, S. *et al.* (2024) ‘Penerapan *Editing* Dimensi Ritmis Dan Warna Sepia Dalam Musik Video Bin Idris’. Available at: <https://jurnal2.isi.dps.ac.id/index.php/calaccitra>.
- Kesuma, D.P. (2020) *Evaluasi Usability* Pada Web Perguruan Tinggi XYZ Menggunakan *System Usability Scale Usability Evaluation of XYZ University Website Using System Usability Scale*, *JTSI*.
- Kridalukmana, R. and Pertiwi Windasari, I. (2023) ‘Perancangan Ulang *User Interface* Dan *User Experience* (UI/UX) *Website* PT Subur Makmur Migas Pratama Sebagai Media Monitoring Administrasi Menggunakan Metode *Human-Centered Design* (HCD)’, *Jurnal Teknik Komputer*, 2(1), pp. 53–66. Available at: <https://doi.org/10.14710/jtk.v2i1.38090>.

- Kristianto, M. and Yuono, D. (2023) 'Interaksi Manusia Dan AI Sebagai Pendekatan Desain Ruang Kreatif', *Jurnal Sains, Teknologi, Urban, Perancangan, Arsitektur (Stupa)*, 5(2), pp. 1699–1710. Available at: <https://doi.org/10.24912/stupa.v5i2.24310>.
- Larasati, I. (2020) Evaluasi Penggunaan *Website* Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta Dengan Menggunakan Metode *Usability Testing*, *Computatio: Journal of Computer Science and Information Systems*. Available at: [www.dictio.id](http://www.dictio.id).
- Masida, D. and Fauzi, A. (2022) Pengaruh Potongan Harga, Daya Tarik Iklan Dan *User Friendly* Pada Aplikasi Dompet Digital Terhadap Pembelian Impulsif Konsumen Generasi Milenial.
- Millah, H. and Suryana, H. (2020) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Alfamart di Desa Karangbong Kecamatan Pajarakan)'.
- Mirza, A., Lusita, M.D. and Diana, D. (2023) '*Design of UI/UX Applications for Mobile-Based E-Commerce Tech.An Gadgets Using the Design Method Thinking*', *Journal of Information System, Informatics and Computing*, 7(1), p. 58. Available at: <https://doi.org/10.52362/jisicom.v7i1.1085>.
- Muhyidin, M.A., Sulhan, M.A. and Sevtiana, A. (2020) 'Perancangan UI/UX Aplikasi My Cic Layanan Informasi Akademik Mahasiswa Menggunakan Aplikasi Figma', *Jurnal Digit*, 10(2), p. 208. Available at: <https://doi.org/10.51920/jd.v10i2.171>.
- Nabil, M. *et al.* (2024) 'Penerapan Metode *Design Thinking* Dalam Pembuatan UI/UX Aplikasi *Marketplace* Ikan Hias', *Jurnal Teknik Informatika dan Terapan* [Preprint], (2).
- Nugroho, D.P. and Sari, R. (2023) Analisis UI/UX menggunakan Metode *User Centered-Design* Pada Aplikasi TSP *Mobile*, *Jurnal Infortech*. Available at: <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/infortech>.

- Nur Kholifah, S. *et al.* (2023) Analisis *Usability* Pada Aplikasi Himfo Menggunakan Metode *System Usability Scale* (SUS) (Studi Kasus Himpunan Mahasiswa Teknik Informatika Unsika), *Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika*.
- Nurlaela, C. (2022) Analisis Peran Humas PT. Sicepat Express Dalam Memanfaatkan *Social Media* Sebagai Media Promosi. Available at: <https://www.researchgate.net/publication/361372478>.
- Nursamsiatun, N. and Ismail, I. (2024) ‘Rancang Bangun Sistem Pendataan Pengemudi di PT. Advancednet Indonesia berbasis *Mobile* dengan Metode *Design Thinking*’, *AVITEC*, 6(1), p. 31. Available at: <https://doi.org/10.28989/avitec.v6i1.2021>.
- Pramudita, R. *et al.* (2021) ‘Penggunaan Aplikasi Figma Dalam Membangun UI/UX Yang Interaktif Pada Program Studi Teknik Informatika Stmik Tasikmalaya’, *Shilka Dina Anwariya*, 3(1). Available at: [www.youtube.com](http://www.youtube.com),.
- Puspita Eugenia, M. *et al.* (2022) Pendekatan Metode *User-Centered Design* dan *System Usability Scale* dalam Redesain dan Evaluasi Antarmuka *Website* Studi Kasus *Website* Diseminasi Sensus Pertanian, Metode *User-Centered Design* dalam Redesain dan Evaluasi Antarmuka. Available at: <https://st2013.bps.go.id/>.
- Ratnasari, A.D. *et al.* (2024) ‘Perancangan UI/UX Sistem Monitoring Pengangkutan Sampah Berbasis *Activity Centered Design* UI/UX *Design of Waste Transportation Monitoring System Based on Activity Centered Design*’. Available at: <https://doi.org/10.57203/session.v3i1.2024.17-25>.
- Reynaldi, V.K. and Setiyawati, N. (2022) *Perancangan UI/UX Fitur Mentor on Demand* Menggunakan Metode *Design Thinking* Pada Platform Pendidikan Teknologi.

- Rifa, N.N. and Darso (2024) 'Perancangan Ulang UI/UX Design Facebook Lite App Menggunakan Metode *Design Thinking*'. Available at: <https://doi.org/10.55123>.
- Riyan Maulana, M. *et al.* (2023) 'SiDaur: Aplikasi Berbasis *Mobile* dan *Traceability* dalam Mengurangi Limbah Makanan di Indonesia', *JURNAL SWABUMI*, 11(1), pp. 54–62.
- Rosiana, P.S. *et al.* (2023) 'Analisis Aplikasi Tiktok Berdasarkan Prinsip Dan Paradigma Interaksi Manusia Dan Komputer Menggunakan Evaluasi *Heuristic*', *Jurnal Informatika dan Teknik Elektro Terapan*, 11(3). Available at: <https://doi.org/10.23960/jitet.v11i3.3271>.
- Salsabil, S., Kaniawulan, I. and Sri Andar Muni, L. (2023) '*Redesign User Interface (UI) Dan User Experience (UX) Website PT. Mulia Anugrah Container Dengan Metode User Center Design (UCD)*', *JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)*, 7(3), pp. 1958–1965. Available at: <https://doi.org/10.36040/jati.v7i3.6957>.
- Santoso, M.H. (2023) Pengembangan Aplikasi *Mobile* yang *User-Friendly*: Strategi Desain UX.
- Saputra, D. and Kania, R. (2022a) Implementasi *Design Thinking* untuk *User Experience* Pada Penggunaan Aplikasi Digital.
- Saputra, D. and Kania, R. (2022b) *Prosiding The 13th Industrial Research Workshop and National Seminar Bandung*.
- Sari, A.M., Yani, D. and Suryani, D. (2021) 'Implementasi Aplikasi *Mobile* Peta NKRI (Negara Kesatuan Republik Indonesia) Berbasis Android Menggunakan Metode *Prototype*'.
- Sari, I.P. *et al.* (2020a) 'Implementasi Metode Pendekatan *Design Thinking* dalam Pembuatan Aplikasi *Happy Class* Di Kampus UPI Cibiru', *Edsence: Jurnal Pendidikan Multimedia*, 2(1), pp. 45–55. Available at: <https://doi.org/10.17509/edsence.v2i1.25131>.

- Sari, I.P. *et al.* (2020b) 'Implementasi Metode Pendekatan *Design Thinking* dalam Pembuatan Aplikasi *Happy Class* Di Kampus UPI Cibiru', *Edsence: Jurnal Pendidikan Multimedia*, 2(1), pp. 45–55. Available at: <https://doi.org/10.17509/edsence.v2i1.25131>.
- Supriadi, Sani, A. and Putra Setiawan, I. (2020) 'Integrasi Nilai Karakter dalam Pembelajaran Keterampilan Menulis Siswa', *Journal of Management*, 3(3), pp. 84–93. Available at: <https://doi.org/10.2568/yum.v3i3.778>.
- Sutanto, R.P. (2022) 'Analisis *User Flow* pada *Website* Pendidikan: Studi Kasus *Website* DKV UK Petra', *Nirmana*, 22(1), pp. 41–51. Available at: <https://doi.org/10.9744/nirmana.22.1.41-51>.
- Tri Atmaji, L. *et al.* (2024) 'Perancangan Ulang *Website* PT Jari Solusi International Sebagai Media Informasi Bagi Pengunjung *Website*', *Journal of Scientech Research and Development*, 6(2). Available at: <https://idm.or.id/JSCR/in>.
- Umiga, M. (2022) 'Perancangan *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX) Aplikasi *e-Learning* Studi Kasus SMK N Jenawi dengan Pendekatan *User Centered Design*', *Jurnal Cakrawala Informasi*, 2(2), pp. 56–62. Available at: <https://doi.org/10.54066/jci.v2i2.242>.
- Utami, N.W. *et al.* (2020) Evaluasi *Usability* Pada *E-Learning* Universitas Pendidikan Ganesha Dengan Metode *Usability Testing*.
- Wulansari *et al.* (2021) 'Analisis Kepuasan Konsumen Ditinjau dari Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan (Studi Pada Ekspedisi Sicepat Express)', *Jurnal Administrasi Sosial dan Humaniora*, 4(3), p. 142. Available at: <https://doi.org/10.56957/jsr.v4i3.188>.
- Yoga Pudya Ardhana, V. (2022) *Evaluasi Usability E-Learning* Universitas Qamarul Huda Menggunakan *System Usability Scale* (SUS), *Journal of Informatics, Electrical and Electronics Engineering*. Available at: <https://djournals.com/jieee>.

Yudarmawan, R.A. *et al.* (2020a) Perancangan *User Interface* dan *User Experience* SIMRS pada Bagian Layanan, *JITTER-Jurnal Ilmiah Teknologi dan Komputer*.

Yudarmawan, R.A. *et al.* (2020b) Perancangan *User Interface* dan *User Experience* SIMRS pada Bagian Layanan, *JITTER-Jurnal Ilmiah Teknologi dan Komputer*.

## LAMPIRAN

### Lampiran 1 Surat Izin Penelitian



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,  
DAN TEKNOLOGI  
POLITEKNIK NEGERI JEMBER**

Jalan Mastrip Kotak Pos 164 Jember 68121 Telp. (0331) 333532-34  
Email : [politeknik@polije.ac.id](mailto:politeknik@polije.ac.id) Website : <https://www.polije.ac.id>

Nomor : **9271** /PL17/PP/2025  
Perihal : Permohonan Ijin Survei dan Pengambilan Data

**16 JUN 2025**

Kepada Yth.  
Koordinator Sicepat Ekspres Kantor Cabang Nganjuk  
Jl. Gatot Subroto RT 001 RW 005, Kel. Kauman, Kec. Nganjuk, Kab. Nganjuk Jawa Timur  
Di  
Tempat

Dalam rangka penyelenggaraan pendidikan Politeknik Negeri Jember yang berorientasi pada pendidikan profesional, mahasiswa wajib melaksanakan Tugas Akhir / Skripsi sebagai salah satu syarat kelulusan.

Sehubungan dengan hal tersebut mohon Bapak / Ibu berkenan mengizinkan mahasiswa kami dari Program Studi Sarjana Terapan – Teknik Informatika PSDKU Kabupaten Nganjuk melakukan survei guna mendapatkan data dan informasi yang kompeten sesuai dengan bidang kajiannya di Instansi / perusahaan yang Bapak / Ibu pimpin.

Adapun mahasiswa yang dimaksud adalah :

Nama Mahasiswa	NIM	Judul Skripsi
Erlyna Berlian Prastiti	E41211399	Implementasi Metode Design Thinking Dalam Perancangan Ulang Ui/Ux Pada Pengecekan Ongkir Dan Lacak Paket Aplikasi Sicepat Express

Konfirmasi kesediaan Bapak/Ibu untuk menerima ijin survei mahasiswa kami dapat disampaikan pada Sdri. Intan Sulistyningrum Sakkinah, S. Pd., M. Eng. dengan no Hp. 082148742004 selaku Koordinator Bidang Tugas Akhir/Skripsi Program Studi Sarjana Terapan – Teknik Informatika PSDKU Kabupaten Nganjuk Politeknik Negeri Jember.

Demikian atas kebijakan dan kerjasama yang baik dari Bapak/Ibu dalam turut serta menunjang peningkatan keterampilan anak didik kami, diucapkan terima kasih.



Direktur  
Direktur Bidang Akademik

Suratno, S.Kom, M.Kom  
NIP. 197907032003121001

Smart. Innovative. Professional 

## Lampiran 2 Observasi Kantor SiCepat Ekspres



### Lampiran 3 Ulasan Pengguna *Play Store*

-  Oscar Adhyaksa

★★★★★ 31/10/23

Aplikasi dan kurir sama-sama tidak jelas. Paket butuh 15 hari (itupun belum sampai rumah) dari Jabodetabek ke Sulawesi padahal pakai reguler yang harusnya dah sampai dari tanggal 15 dan sekarang tanggal 31. Sampai di daerah tujuan juga gak langsung diantar, sampai sekarang gak ada. Datang ke cabang yang disebut di App malah tutup padahal di gmaps bk statusnya. Tentang aplikasinya, gak ada pembaruan. Update nanti dah besar. Kalo gak niat mending gulung tikar. Kecewa berat sama pelayanan kurir ini
-  Meiliana Christin kurnia

★★★★★ 21/12/23

Tampilan aplikasinya kontras warnanya kurang, latar belakang dan card terlihat menyatu
-  Asep Sidik Permana

★★★★★ 08/11/23

Cukup bagus, hanya kurang update dikit lambat, gak ada tombol untuk hapus resi yg sudah diterima, tingkatkan pelayanan di setiap regional terutama pengiriman paket, jangan sampai beda halu dan reg dibedakan, jika paket udah nyampe dan waktu kerja masih ada, harus di kirim, jangan sampai tertahan di gudang sedangkan paket sdh di gudang dan waktu kerja masih ada, kecuali jam kerja habis. Maaf saya ngasi bintang 2, sebab beberapa kali pernah kejadian seperti di atas.
-  mama 3incess

★★★★★ 09/02/24

Aplikasi busuk...ngga bisa dipake buat cek resi pengirimannya jga sama busuk... Lama bnget
-  noob id

★★★★★ 29/02/24

Untuk pengetikan pesanan masa warnanya putih, mana kelihatan salah atau bener nya tuh alamat,, beresin lagi nih aplikasinya,,

## Lampiran 4a Lembar Validasi Kuesioner Awal

**Kuisisioner Kepada Pengguna Aplikasi SiCepat Express**

Petunjuk: Mohon beri tanda checklist (✓) pada kolom penilaian.

No	Pertanyaan	Keterangan		Catatan
		Valid	Tidak Valid	
<b>Identitas diri</b>				
a	Nama lengkap	✓		
b	Jenis kelamin	✓		
c	Umur	✓		
d	Jenis Pekerjaan	✓		
<b>Desain Visual</b>				
1	Apakah Anda pernah menggunakan Aplikasi SiCepat Express?	✓		
2	Seberapa sering Anda menggunakan aplikasi SiCepat Express?	✓		
3	Apakah tampilan antarmuka Aplikasi SiCepat Express secara keseluruhan menarik dan mudah dipahami?	✓		
4	Apakah desain Aplikasi SiCepat Express membuat Anda merasa nyaman saat digunakan?	✓		
5	Apakah navigasi Aplikasi SiCepat Express mudah dipahami dan digunakan tanpa kebingungan?	✓		
6	Apakah informasi yang disajikan pada aplikasi SiCepat Express lengkap dan memadai?	✓		
7	Apakah kontras antara teks dan latar belakang pada fitur Login cukup jelas untuk membaca informasi?	✓		

8	Apakah ukuran teks, ikon, dan tombol dalam fitur Login Aplikasi cukup jelas dan mudah dibaca?	✓		
9	Apakah kontras antara teks dan latar belakang pada fitur Pendaftaran Akun cukup jelas untuk membaca informasi?	✓		
10	Apakah ukuran teks, ikon, dan tombol dalam fitur Pendaftaran Akun pada Aplikasi cukup jelas dan mudah dibaca?	✓		
11	Apakah kontras antara teks dan latar belakang pada halaman Beranda cukup jelas untuk membaca informasi?	✓		
12	Apakah ukuran teks, ikon, dan tombol dalam halaman Beranda pada Aplikasi cukup jelas dan mudah dibaca?	✓		
13	Apakah kontras antara teks dan latar belakang pada fitur Pelacakan Paket cukup jelas untuk membaca informasi?	✓		
14	Apakah ukuran teks, ikon, dan tombol dalam fitur Pelacakan Paket pada Aplikasi cukup jelas dan mudah dibaca?	✓		
15	Apakah kontras antara teks dan latar belakang pada fitur Pengecekan Ongkir cukup jelas untuk membaca informasi?	✓		
16	Apakah ukuran teks, ikon, dan tombol pada fitur Pengecekan Ongkir pada Aplikasi cukup jelas dan mudah dibaca?	✓		
17	Apakah kontras antara teks dan latar belakang pada fitur Profil cukup jelas untuk membaca informasi?	✓		

18	Apakah ukuran teks, ikon, dan tombol dalam fitur Profil pada Aplikasi cukup jelas dan mudah dibaca?	✓		
19	Apakah ukuran teks, ikon, dan tombol dalam fitur Ubah Password pada Aplikasi cukup jelas dan mudah dibaca?	✓		
20	Apakah kontras antara teks dan latar belakang pada fitur Ubah Password cukup jelas untuk membaca informasi?	✓		
21	Apakah Anda mengalami kesulitan saat menggunakan aplikasi SiCepat Express?	✓		
22	Apakah fitur yang tersedia pada Aplikasi SiCepat Express telah memenuhi kebutuhan Anda?	✓		
23	Apakah desain Aplikasi SiCepat Express lebih modern dan sesuai dengan kebutuhan Anda?	✓		
24	Berikan masukan perbaikan pada tampilan aplikasi SiCepat Express!	✓		

Berdasarkan pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa instrument kuisioner

**Layak /~~Tidak Layak~~\*** untuk digunakan.

Catatan; (\*) *Coret yang tidak perlu*

Komentar dan Saran:

.....  
.....  
.....  
.....

Nganjuk, 28 Februari 2025

Validator



**Raditya Arief Pratama, S.Kom., M.Eng**

NIP. 199310092024061001

## Lampiran 4b Lembar Validasi Kuesioner Awal

**Kuisisioner Kepada Pengguna Aplikasi SiCepat Express**

Petunjuk: Mohon beri tanda checklist (✓) pada kolom penilaian.

Identitas diri		
a	Nama lengkap	✓
b	Jenis kelamin	✓
c	Umur	✓
d	Pekerjaan	✓

No	Pertanyaan	Jawaban	
		Ya	Tidak
<b>Desain Visual</b>			
1	Apakah Anda pernah menggunakan Aplikasi SiCepat Express?	✓	
2	Seberapa sering Anda menggunakan Aplikasi SiCepat Express?	✓	
3	Apakah tampilan antarmuka Aplikasi SiCepat Express secara keseluruhan menarik dan mudah dipahami?	✓	
4	Apakah desain Aplikasi SiCepat Express membuat Anda merasa nyaman saat digunakan?	✓	
5	Apakah navigasi Aplikasi SiCepat Express mudah dipahami dan digunakan tanpa kebingungan?	✓	
6	Apakah informasi yang disajikan pada aplikasi SiCepat Express lengkap dan memadai?	✓	
7	Apakah kontras antara teks dan latar belakang pada fitur Login cukup jelas untuk membaca informasi?	✓	
8	Apakah ukuran teks, ikon, dan tombol dalam fitur Login Aplikasi cukup jelas dan mudah dibaca?	✓	

9	Apakah kontras antara teks dan latar belakang pada fitur Pendaftaran Akun cukup jelas untuk membaca informasi?	✓	
10	Apakah ukuran teks, ikon, dan tombol dalam fitur Pendaftaran Akun pada Aplikasi cukup jelas dan mudah dibaca?	✓	
11	Apakah kontras antara teks dan latar belakang pada halaman Beranda cukup jelas untuk membaca informasi?	✓	
12	Apakah ukuran teks, ikon, dan tombol dalam halaman Beranda pada Aplikasi cukup jelas dan mudah dibaca?	✓	
13	Apakah kontras antara teks dan latar belakang pada fitur Pelacakan Paket cukup jelas untuk membaca informasi?	✓	
14	Apakah ukuran teks, ikon, dan tombol dalam fitur Pelacakan Paket pada Aplikasi cukup jelas dan mudah dibaca?	✓	
15	Apakah kontras antara teks dan latar belakang pada fitur Pengecekan Ongkir cukup jelas untuk membaca informasi?	✓	
16	Apakah ukuran teks, ikon, dan tombol pada fitur Pengecekan Ongkir pada Aplikasi cukup jelas dan mudah dibaca?	✓	
17	Apakah kontras antara teks dan latar belakang pada fitur Profil cukup jelas untuk membaca informasi?	✓	
18	Apakah ukuran teks, ikon, dan tombol dalam fitur Profil pada Aplikasi cukup jelas dan mudah dibaca?	✓	
19	Apakah ukuran teks, ikon, dan tombol dalam fitur Ubah Password pada Aplikasi cukup jelas dan mudah dibaca?	✓	
20	Apakah kontras antara teks dan latar belakang pada fitur Ubah Password cukup jelas untuk membaca informasi?	✓	
21	Apakah Anda mengalami kesulitan saat menggunakan aplikasi SiCepat Express?	✓	
22	Apakah fitur yang tersedia pada Aplikasi SiCepat Express telah memenuhi kebutuhan Anda?	✓	
23	Apakah desain Aplikasi SiCepat Express lebih modern dan sesuai dengan kebutuhan Anda?	✓	

**Masukan dan Saran**

Berikan masukan perbaikan pada tampilan aplikasi SiCepat Express!

**Jawaban:** .....

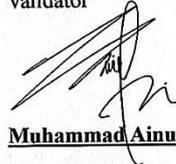
Berdasarkan pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa instrument kuisioner

**Layak /~~Tidak Layak~~\*** untuk digunakan.

Catatan; (\*) *Coret yang tidak perlu*

Nganjuk, 27 Februari 2025

Validator



**Muhammad Ainul Fikri, S.T., M.Eng.**

NIP. 199608192024061003

## Lampiran 5 Pertanyaan Kuesioner Awal

The image shows a survey application interface with two main sections: 'Bagian 1 dari 3' and 'Bagian 2 dari 3'.

**Bagian 1 dari 3:**

- Title:** Analisis Pengalaman Pengguna Aplikasi SiCepat Express
- Introduction:** Kuesioner ini sebagai pengumpulan data untuk penelitian dalam skripsi yang bertujuan untuk menganalisis pengalaman pengguna (UI/UX) pada aplikasi SiCepat Express khususnya fitur pelacakan paket dan pengecekan ongkir. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana kemudahan penggunaan, tampilan desain, serta kepuasan pengguna terhadap fitur-fitur utama dalam aplikasi SiCepat Express.
- Thank you note:** Terima kasih atas waktu dan kontribusi Anda dalam pengisian kuesioner penelitian ini.
- Form fields:**
  - Nama Lengkap \***: Teks jawaban panjang
  - Email \***: Teks jawaban panjang
  - No Telepon \***: Teks jawaban panjang
  - Jenis Kelamin \***:
    - Laki Laki
    - Perempuan
  - Usia \***: Teks jawaban singkat
  - Pekerjaan \***: Teks jawaban singkat

**Bagian 2 dari 3:**

- Title:** Pertanyaan Mengenai Tampilan Aplikasi
- Text:** Terdapat beberapa pertanyaan terkait aplikasi. Silahkan pilih salah satu jawaban yang paling relevan dengan pengalaman anda menggunakan aplikasi tersebut.
- Question 1:** Seberapa sering Anda menggunakan aplikasi SiCepat Express? \*
  - Setiap Hari
  - Beberapa Kali dalam Seminggu
  - Beberapa Kali dalam Sebulan
  - Jarang
  - Baru Pertama Kali
- Question 2:** Seberapa mudah Anda menemukan fitur pelacakan paket di aplikasi SiCepat? \*
  - Sangat Mudah
  - Mudah
  - Cukup Sulit
  - Sulit
  - Sangat Sulit
- Question 3:** Apakah informasi pelacakan paket yang disajikan dalam aplikasi sudah jelas dan mudah dipahami? \*
  - Ya, Sangat Jelas
  - Cukup Jelas
  - Kurang Jelas
  - Tidak Jelas
- Question 4:** Seberapa akurat informasi pelacakan yang Anda dapatkan di aplikasi? \*
  - Sangat Akurat
  - Akurat
  - Cukup Akurat
  - Tidak Akurat
  - Sangat Tidak Akurat

## Lampiran 6 *Link Figjam Pain Point, How Might We, User Persona, User Journey Map, Solution Idea*

<https://figma.fun/1E9ji7>

## Lampiran 7 *Link User Flow*

<http://bit.ly/4nr0j67>

Lampiran 8 Kuesioner Pengujian A/B

**Survei**

Halaman 1 dari 4

### Pengujian A/B Testing pada Desain Ulang Aplikasi SiCepat Ekspres

Masih bingung ...

Perkenalkan saya Erika (Siapa Perini), akan melakukan pengujian terkait hasil dan perubahan pada tingkat implementasi Metode Desain Thinking dalam Perancangan ulang UI/UX pada Pergerakan Ulang dan Lemah Pada Aplikasi SiCepat Ekspres. Kuesioner ini digunakan untuk mengetahui umpan balik pengujian terhadap desain aplikasi SiCepat Ekspres, dimana akan dibagikan untuk menjadi masukan terbaik.

Tetaplah kasih dan partisipasinya @ Ju.

NIK: ...

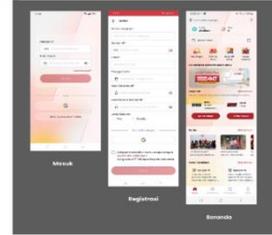
Tujuan 2 bagian pertama pada kuesioner ini, yang mana pada halaman awal dan akan terlihat aplikasi untuk diunduh dan desain ulang, dan pada halaman selanjutnya merupakan tampilan setelah di desain ulang.

Nama Lengkap \*

Jenis Kelamin \*

Usia \*

Selesai bagian 1 Lanjutkan ke bagian berikut



Saya merasa akan sering menggunakan aplikasi ini \*

Saya merasa aplikasi ini rumit digunakan \*

Saya merasa aplikasi ini mudah digunakan \*

Saya merasa membutuhkan bantuan orang lain untuk menggunakan aplikasi ini \*

Saya merasa fitur fitur pada aplikasi terintegrasi dengan baik \*

Saya merasa banyak ketidakkonsisten pada aplikasi ini \*

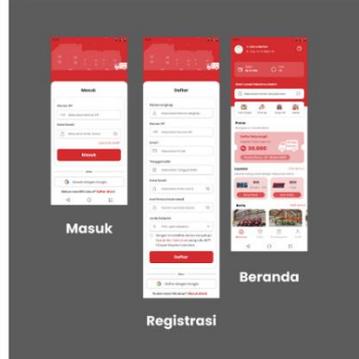
Saya merasa sebagian besar pengguna dapat mempelajari aplikasi dengan cepat \*

Saya merasa aplikasi ini membingungkan \*

Saya merasa percaya diri saat menggunakan aplikasi ini \*

Saya merasa perlu belajar banyak sebelum bisa menggunakan aplikasi ini \*

**Survei**



Saya merasa akan sering menggunakan aplikasi ini \*

Saya merasa aplikasi ini rumit digunakan \*

Saya merasa aplikasi ini mudah digunakan \*

Saya merasa membutuhkan bantuan orang lain untuk menggunakan aplikasi ini \*

Saya merasa fitur fitur pada aplikasi terintegrasi dengan baik \*

Saya merasa banyak ketidakkonsisten pada aplikasi ini \*

Saya merasa sebagian besar pengguna dapat mempelajari aplikasi dengan cepat \*

Saya merasa aplikasi ini membingungkan \*

Saya merasa percaya diri saat menggunakan aplikasi ini \*

Saya merasa perlu belajar banyak sebelum bisa menggunakan aplikasi ini \*

Lampiran 9 Link Skor Kuesioner A/B

<https://bit.ly/4jTPeaw>