

**PERANCANGAN *USER INTERFACE*
PADA APLIKASI OKEJEK MENGGUNAKAN
METODE *DESIGN THINKING***

SKRIPSI



FAJAR ANURAGA PRATAMA

NIM. 1957201012

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS ISLAM RADEN RAHMAT MALANG

MALANG

2024

**PERANCANGAN *USER INTERFACE*
PADA APLIKASI OKEJEK MENGGUNAKAN
METODE *DESIGN THINKING***

**diajukan kepada
UNIVERSITAS ISLAM RADEN RAHMAT
untuk memenuhi salah satu persyaratan
dalam menyelesaikan program sarjana**



**FAJAR ANURAGA PRATAMA
NIM. 1957201012**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM RADEN RAHMAT MALANG
MALANG**

202

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Perancangan *User Interface* Pada Aplikasi Okejek
Menggunakan Metode *Design Thinking*

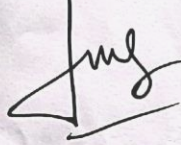
Penyusun : Fajar Anuraga Pratama

NIM : 1957201012

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji pada tanggal 11 Juni 2024

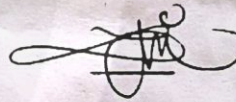
Disetujui oleh:

Pembimbing I,



Farid Wahyudi, S. Kom, MM
NIDN. 0705078807

Pembimbing II,



Zurriat Nyndia Rahmawati, M.Pd
NIDN. 0728059101

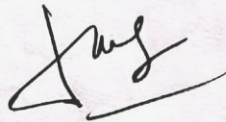
UNIVERSITAS ISLAM
RADEN RAHMAT

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Perancangan *User Interface* Pada Aplikasi Okejek Menggunakan
Metode *Design Thinking*
Penyusun : Fajar Anuraga Pratama
NIM : 1957201012

Skrripsi oleh Fajar Anuraga Pratama ini telah dipertahankan didepan dewan
penguji pada tanggal 11 Juni 2024 disetujui oleh:

Pembimbing I,



Farid Wahyudi, S. Kom, MM
NIDN. 0705078807

Penguji I,



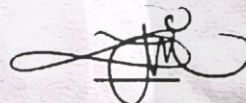
Novia Ratnasari, M.Pd
NIDN. 0701069301

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Sains dan Teknologi



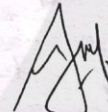
M. Si
NIDN. 0704018804

Pembimbing II,



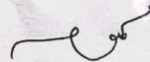
Zurriat Nyndia Rahmawati, M.Pd
NIDN. 0728059101

Penguji II,



Anisa Hudi Widaningrum, M.Kom
NIDN. 0726129603

Mengetahui,
Ketua Program Studi Sistem Informasi



Novia Ratnasari, M.Pd
NIDN. 0701069301

UNIVERSITAS ISLAM
RADEN RAHMAT

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fajar Anuraga Pratama

NIM : 19572010112

Program Studi : Sistem Informasi

Fakultas : Fakultas Sains dan Teknologi,
Universitas Islam Raden Rahmat Malang

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar tulisan saya, bukan merupakan plagiasi baik Sebagian atau seluruhnya.

Apabila dikemudian hari terbukti skripsi ini hasil plagiasi, baik Sebagian atau seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan saya dengan ketentuan yang berlaku.

Malang, 11 Juni 2023
Yang membuat pernyataan,



Fajar Anuraga Pratama
NIM. 1957201012

UNIVERSITAS ISLAM
RADEN RAHMAT

ABSTRAK

Fajar Anuraga Pratama -1957201012, Perancangan *User Interface* Pada Aplikasi Okejek Menggunakan Metode *Design Thinking* dibawah bimbingan **Farid Wahyudi, S. Kom, MM** dan **Zurriat Nyndia Rahmawati, M.Pd**

Sebagai penyedia layanan berbasis aplikasi *mobile*, Okejek dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk menciptakan sistem transportasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Okejek mengutamakan *UI* dan *UX* untuk menciptakan sistem transportasi yang nyaman dan mudah digunakan. Memahami kebutuhan pengguna dan memberikan solusi adalah kunci untuk meningkatkan kualitas layanan dan mencapai keunggulan kompetitif. Perancangan *UI/UX* pada aplikasi Okejek menggunakan metode *design thinking*, yang berfokus pada empati dan inovasi berkelanjutan melalui lima fase: *Empathize*, *Define*, *Ideate*, *Prototype* dan *Test*. Pada tahap *empathize*, wawancara dan observasi dilakukan untuk memahami kebutuhan pengguna. Analisis data pada tahap *define* mengidentifikasi masalah utama. Tahap *ideate* melibatkan *brainstorming* untuk solusi kreatif, diikuti oleh pembuatan *prototype* dan testing untuk mengevaluasi kesesuaian rancangan. Peneliti menggunakan *User Experience Questionnaire (UEQ)* untuk mengukur tingkat *usability* dan kepuasan pengguna. Dari 33 responden, hasil *UEQ* menunjukkan nilai rata-rata tinggi pada semua aspek, seperti daya tarik (2,237), kejelasan (2,303), efisiensi (2,159), ketepatan (2,303), stimulasi (2,356), dan kebaruan (2,114). Analisis benchmark menunjukkan aplikasi Okejek mendapat nilai *excellent* pada semua aspek. Penerapan *design thinking* secara efektif menyelaraskan aplikasi dengan kebutuhan pengguna, meningkatkan kepuasan dan pengalaman pengguna. Disarankan agar umpan balik pengguna terus dipertahankan untuk memastikan peningkatan berkelanjutan dan adaptasi aplikasi sesuai harapan pengguna yang berkembang.

Kata Kunci : Desain *UI/UX*, Pemikiran Desain, Kuesioner Pengalaman Pengguna (*UEQ*)

ABSTRACK

Fajar Anuraga Pratama -1957201012, *Designing the User Interface of the Okejek Application Using the Design Thinking Method under the supervision of Farid Wahyudi, S. Kom, MM dan Zurriat Nyndia Rahmawati, M.Pd*

As a mobile application-based service provider, Okejek is influenced by various factors to create a transportation system that suits the needs of users. Okejek prioritizes UI and UX to create a convenient and easy-to-use transportation system. Understanding user needs and providing solutions is key to improving service quality and achieving competitive advantage. The UI/UX design of the Okejek application uses the design thinking method, which focuses on empathy and continuous innovation through five phases: Empathize, Define, Ideate, Prototype and Test. At the empathize stage, interviews and observations were conducted to understand user needs. Data analysis at the define stage identified key issues. The ideate stage involves brainstorming for creative solutions, followed by prototyping and testing to evaluate the suitability of the design. Researchers used the User Experience Questionnaire (UEQ) to measure the level of usability and user satisfaction. From 33 respondents, the UEQ results showed high average scores on all aspects, such as attractiveness (2.237), clarity (2.303), efficiency (2.159), accuracy (2.303), stimulation (2.356), and novelty (2.114). The benchmark analysis shows that the Okejek app scored excellent on all aspects. The application of design thinking effectively aligns the application with user needs, improving user satisfaction and experience. It is recommended that user feedback be maintained to ensure continuous improvement and adaptation of the application to evolving user expectations.

Keywords : *Design UI/UX, Design Thinking, User Experience Questionnaire (UEQ)*

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik. Shalawat serta salam tetap terlimpahkan kepada baginda Nabi Agung Muhammad SAW, juga keluarga dan sahabatnya. Karena beliaulah kita terselamatkan dari zaman jahiliyah menuju zaman yang terang benerang yakni Ahdinul Islam.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi Sebagian syarat guna mencapai gelar Sarjana (S1) khususnya pada prodi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Raden Rahmat Malang. Penyusunan skripsi ini dalam penelitian yang termuat dengan judul penelitian yaitu “Perancangan *User Interface* Pada Aplikasi Okejek Menggunakan Metode *Design Thinking*”.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa dukungan, bimbingan, dorongan, dan semangat dari berbagai pihak, baik secara moril maupun materil. Walaupun banyak sekali ditemui hambatan dan kesulitan dalam prosesnya. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, terutama kepada :

1. Allah SWT yang telah memberi kelancaran dalam penelitian dan penyusunan skripsi ini.
2. Do'a, motivasi dan semangat dari ayah dan ibu yang saya sayangi dan saya cintai.
3. Bapak H. Imron Rosyadi Hamid, S.E., MSi. Selaku Rektor Universitas Islam Raden Rahmat yang telah memberikan dukungan kepada seluruh mahasiswa, khususnya penulis sehingga dapat menyelesaikan kewajiban sebagai mahasiswa.
4. Bapak Dr. Zainal Abidin, M.Si selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi yang telah memberi dukungan penuh terhadap skripsi ini.
5. Ibu Novia Ratnasari, M.Pd, selaku kepala program studi sistem informasi yang telah memberika arahan, bimbingan dan dukungan yang luar biasa selama

proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas waktu, perhatian, serta kesabaran dalam membimbing saya hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

6. Bapak Farid Wahyudi, S.Kom, MM selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan motivasi, ilmu, arahan, serta bimbingan terhadap penelitian dan penyusunan skripsi ini.
7. Ibu Novia Ratnasari, M.Pd, selaku ketua pengujiyang telah memberikan masukan dan kritik yang konstruktif untuk penyempurnaan skripsi ini. Terimakasih atas waktu dan perhatian yang telah diberikan dalam proses pengujian.
8. Ibu Anisa Hudi Widaningrum, M.Kom selaku dosen penguji 1 yang telah memberikan masukan dan kritik yang konstruktif untuk penyempurnaan skripsi ini. Terimakasih atas waktu dan perhatian yang telah diberikan dalam proses pengujian.
9. Ibu Zurriat Nyndia Rahmawati, M.Pd selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan motivasi, ilmu, arahan, serta bimbingan terhadap penelitian dan penyusunan skripsi ini.
10. Terima kasih kepada Bapak Rachmad Imam Tarecha, M.Kom yang telah meluangkan waktunya dan bersedia menjadi penguji tampilan aplikasi okejek sebagai *expert person*.
11. Dosen-dosen program studi sistem informasi SAINTEK UNIRA yang telah memberikan ilmu pengetahuan serta bimbingan kepada penulis selama mengikuti perkuliahan, semoga ilmu yang telah Bapak dan Ibu berikan mendapat manfaat dan keberkahan dari Allah SWT.
12. Kepada segenap pihak PT Okejek Kreasi Indonesia yang telah memberikan izin dalam penelitian dan berkerja sama dalam kelancaran penelitian ini.
13. Teman-teman seperjuangan mahasiswa prodi sistem informasi angkatan 2019 yang saling mendukung sampai terselesaikannya skripsi ini.

14. Terima kasih banyak kepada para respondens yang telah bersedia bekerja sama dan meluangkan waktunya dalam penelitian ini, sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.

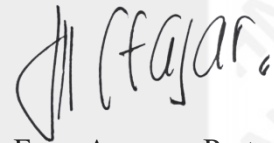
15. Semua pihak yang telah membantu penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Sebagai ucapan terima kasih, penulis hanya mampu berdoa semoga bantuan yang telah diberikan kepada penulis diterima serta mendapat imbalan dari Allah SWT. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca pada umumnya dan bagi penulis khususnya, Aamiin.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarokatuh.

Malang, 21 Juni 2024

Penyusun,



Fajar Anuraga Pratama
1957201012



UNIVERSITAS ISLAM
RADEN RAHMAT

DAFTAR ISI

SKRIPSI.....	1
ABSTRAK.....	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Batasan Masalah.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Perancangan	9
2.2 Aplikasi <i>Mobile</i>	9
2.3 <i>Design Thinking</i>	10
2.3.1 <i>Emphasize</i>	11
2.3.2 <i>Define</i>	12
2.3.3 <i>Ideate</i>	13
2.3.4 <i>Prototype</i>	13
2.3.5 <i>Test</i>	15

2.4	<i>User Interface (UI)</i>	15
2.5	<i>User Experience (UX)</i>	16
2.6	Okejek	17
2.6.1	Tampilan Aplikasi Okejek.....	19
2.7	Figma.....	22
2.8	<i>Style Guide</i>	23
2.9	<i>Wireframe</i>	24
2.10	<i>User Experience Questionnaire (UEQ)</i>	25
2.11	Penelitian Terdahulu.....	26
2.12	Kerangka Berfikir.....	37
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		40
3.1	Pendekatan	40
3.2	Tempat dan Waktu	40
3.3	Bahan dan Alat	41
3.4	Tahapan Penelitian	42
3.5	Metode Pengumpulan Data	43
3.6	Metode Perancangan Aplikasi Okejek	44
3.7	<i>UEQ Test</i>	46
3.7.1	Analisa skor <i>UEQ</i>	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		51
4.1	<i>Emphatize</i>	51
4.2	<i>Define</i>	54
4.2.1	<i>User persona</i>	55
4.2.2	<i>Paint Point</i>	58

4.2.3	HMW (<i>How Might We</i>)	58
4.3	<i>Ideate</i>	60
4.3.1	<i>Sketching</i>	60
4.3.2	<i>Wireframe</i>	63
4.3.3	<i>Design System</i>	68
4.4	<i>Prototype</i>	70
4.4.1	Menu Utama Aplikasi Okejek	71
4.4.2	Fitur <i>Okeride</i> Aplikasi Okejek	73
4.4.3	Fitur Belanja Aplikasi Okejek	74
4.4.4	Fitur <i>Okefood</i> Aplikasi Okejek	76
4.5	<i>Testing</i>	78
4.5.1	Pengujian terhadap <i>expert person</i>	81
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		83
5.1	Kesimpulan	83
5.2	Saran	84
DAFTAR PUSTAKA		85
LAMPIRAN		91
Lampiran I. Kuesioner <i>User Experience Questionnaire (UEQ)</i>		91
Lampiran II. Data responden		98
Lampiran III. Hasil kuesioner responden		99
Lampiran IV. Pengujian aplikasi kepada <i>expert person</i>		100
Lampiran V. Kartu kendali bimbingan skripsi		101
LAMPIRAN VI		103
RIWAYAT HIDUP PENELITI		103

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Pertanyaan untuk wawancara	44
Tabel 4. 1 Jawaban pengguna 1	52
Tabel 4. 2 Jawaban pengguna 2	52
Tabel 4. 3 Jawaban pengguna 3	53
Tabel 4. 4 Jawaban pengguna 4	53
Tabel 4. 5 Jawaban pengguna 5	54
Tabel 4. 6 <i>How Might We</i>	58
Tabel 4. 7 Hasil perhitungan nilai rata-rata	79



UNIVERSITAS ISLAM
RADEN RAHMAT

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Kutipan keluhan aplikasi Okejek	4
Gambar 2. 1 Proses <i>Design Thinking</i>	11
Gambar 2. 2 Contoh <i>user persona</i>	12
Gambar 2. 3 Gambar logo perusahaan okejek	17
Gambar 2. 4 Gambar Tampilan beranda okejek.....	19
Gambar 2. 5 Tampilan menu riwayat okejek	19
Gambar 2. 6 Tampilan menu berita	20
Gambar 2. 7 Tampilan menu profil	21
Gambar 2. 8 Fitur layanan okejek.....	21
Gambar 2. 9 Contoh <i>style guide</i>	23
Gambar 2. 10 Contoh <i>wireframe</i>	25
Gambar 2. 11 Kerangka berfikir	38
Gambar 3. 1 Tahapan penelitian.....	42
Gambar 3. 2 Kuesioner <i>UEQ</i>	47
Gambar 3. 3 hasil uji validitas.....	48
Gambar 3. 4 hasil uji reabilitas	48
Gambar 3. 5 Tampilan <i>analysis tools</i> pada lembar kerja data.....	49
Gambar 3. 6 Tampilan lembar kerja “DT”	49
Gambar 3. 7 Tampilan lembar kerja “Result”	50
Gambar 4. 1 Gambar <i>user persona</i> 1	55
Gambar 4. 2 Gambar <i>user persona</i> 2	56
Gambar 4. 3 Gambar <i>user persona</i> 3	56
Gambar 4. 4 Gambar <i>user persona</i> 4	57
Gambar 4. 5 Gambar <i>user persona</i> 5	57
Gambar 4. 6 Sketsa menu utama tampilan okejek	61
Gambar 4. 7 Sketsa fitur <i>okeride</i> tampilan aplikasi okejek	61
Gambar 4. 8 Sketsa fitur belanja tampilan aplikasi okejek.....	62
Gambar 4. 9 Sketsa fitur <i>okefood</i> tampilan aplikasi okejek.....	62
Gambar 4. 10 Wireframe menu utama aplikasi okejek	63

Gambar 4. 11 <i>Wireframe</i> fitur <i>okeride</i>	65
Gambar 4. 12 <i>Wireframe</i> fitur belanja.....	66
Gambar 4. 13 <i>Wireframe</i> menu <i>okefood</i>	67
Gambar 4. 14 Palet warna	69
Gambar 4. 15 <i>Typografi</i>	69
Gambar 4. 16 Gambar Icon.....	70
Gambar 4. 17 Hasil perancangan menu utama.....	71
Gambar 4. 18 Hasil perancangan fitur <i>okeride</i>	73
Gambar 4. 19 Hasil perancangan fitur belanja.....	75
Gambar 4. 20 Hasil perancangan fitur <i>okefood</i>	77
Gambar 4. 21 Keterangan pengguna	79
Gambar 4. 22 Grafik nilai mean skala <i>UEQ</i>	80
Gambar 4. 23 Diagram <i>Benchmark UEQ</i>	81
Gambar 4. 24 Hasil perbandingan <i>Benchmark UEQ</i>	81



UNIVERSITAS ISLAM
RADEN RAHMAT

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner <i>User Experience Questionnaire (UEQ)</i>	97
Lampiran 2 Data responden	98
Lampiran 3 Hasil kuesioner responden	99
Lampiran 4 Pengujian aplikasi kepada <i>expert person</i>	100
Lampiran 5 Riwayat hidup peneliti	103



UNIVERSITAS ISLAM
RADEN RAHMAT

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era modern sekarang ini, masyarakat mempunyai aktivitas yang beragam dan untuk memenuhi aktivitas tersebut masyarakat memerlukan adanya transportasi. Transportasi dapat berupa mobil pribadi, *taxi*, angkutan umum, kereta api, kapal laut bahkan pesawat terbang yang dapat mempermudah seseorang mencapai tujuan dengan waktu yang relatif singkat dan cepat. Maka dari itu transportasi sangatlah dibutuhkan untuk mempermudah dalam segala aktivitas sehari-hari. Masyarakat kerap memanfaatkan jasa transportasi khususnya transportasi darat, jenis transportasi darat yang sering digunakan salah satunya adalah ojek sepeda motor yang mana pada saat ini sudah menggunakan sistem online atau yang biasa kita sebut ojek *online*.

Kehadiran ojek *online* telah membuka peluang bagi masyarakat yang tidak memiliki kuasa terhadap manajemen pelayanan publik untuk mengatasi masalah dan resiko terhadap transportasi publik (Rana dkk., 2022). Hal ini memperlihatkan bahwa pengguna layanan ojek *online* mampu meminimalisir resiko dalam hal waktu, kemudahan, biaya dan keamanan. Menurut (Rana dkk., 2022, h. 213) Ojek *online* dapat menjadi layanan transportasi alternatif untuk menghindari kemacetan yang selalu terjadi di kota-kota besar dan tentunya memberikan dampak bagi kehidupan di perkotaan khususnya pada aspek transportasi dan mobilitas perkotaan, hal ini sependapat dengan (Kurnianti, 2017, h. 72) bahwa ojek *online* memberikan solusi akan kekhawatiran masyarakat tentang kemacetan yang sering terjadi di kota-kota besar dan tentang jaminan keamanan penumpang yang menggunakan armada transportasi umum atau *konvensional*.

Transportasi *online* yang beraneka ragam, dimulai dari Gojek, Grab dan Uber yang melayani mulai dari pengantaran satu orang atau lebih, makanan dan bahkan pengantaran barang (Liana, 2021, h. 54). Dalam setiap pelayanannya memiliki kelebihan dan kekurangannya masing-masing. (Simbolon, 2020, h. 2) Tingginya minat konsumen terhadap transportasi *online* membuat perusahaan berbasis jasa transportasi *online* tersebut berlomba-lomba menciptakan inovasi untuk menarik konsumen dan memberikan pelayanan yang sama serta biaya mengantarkan orang yang berbeda, namun dengan dengan sistem pemesanan yang sama yaitu pemesanan melalui aplikasi pada *smartphone*.

Kini telah muncul ide baru perusahaan atau bisnis jasa transportasi yang berbasis *online* yaitu Okejek. (Pangaribuan, 2021) menjelaskan bahwa Okejek merupakan *platform* yang didirikan oleh PT. Okejek Kreasi Indonesia yang didirikan oleh Yusuf Budiman Raharjo bersama seorang rekannya mengeluarkan Okejek pada Desember 2015. Okejek bebarengan dengan ekspansi Gojek, Okejek pun mengubah model layanan. Awalnya berasal dari Kota Malang, pesanan pelanggan hanya lewat *Whatsapp* dan *Blackberry Messenger*, dan berkembang hingga dapat diunduh dalam sebuah aplikasi dengan *smartphone*.

Okejek merupakan aplikasi yang terbilang cukup sederhana, efektif dan efisien secara waktu. Para pelanggan tidak perlu lagi menunggu dipinggir jalan ataupun berjalan terlebih dahulu untuk mendatangi pangkalan ojek. Cara pemesanan di aplikasi okejek ini cukup mudah, tinggal pilih layanan yang akan dibutuhkan. pengemudi okejek akan siap mengantar kapan saja dan dimana saja, bahkan bukan hanya untuk mengantar penumpang tapi juga melayani *Oke food*, *shop*, pengantaran barang, *Oke car* dan lain sebagainya. ★★ ★

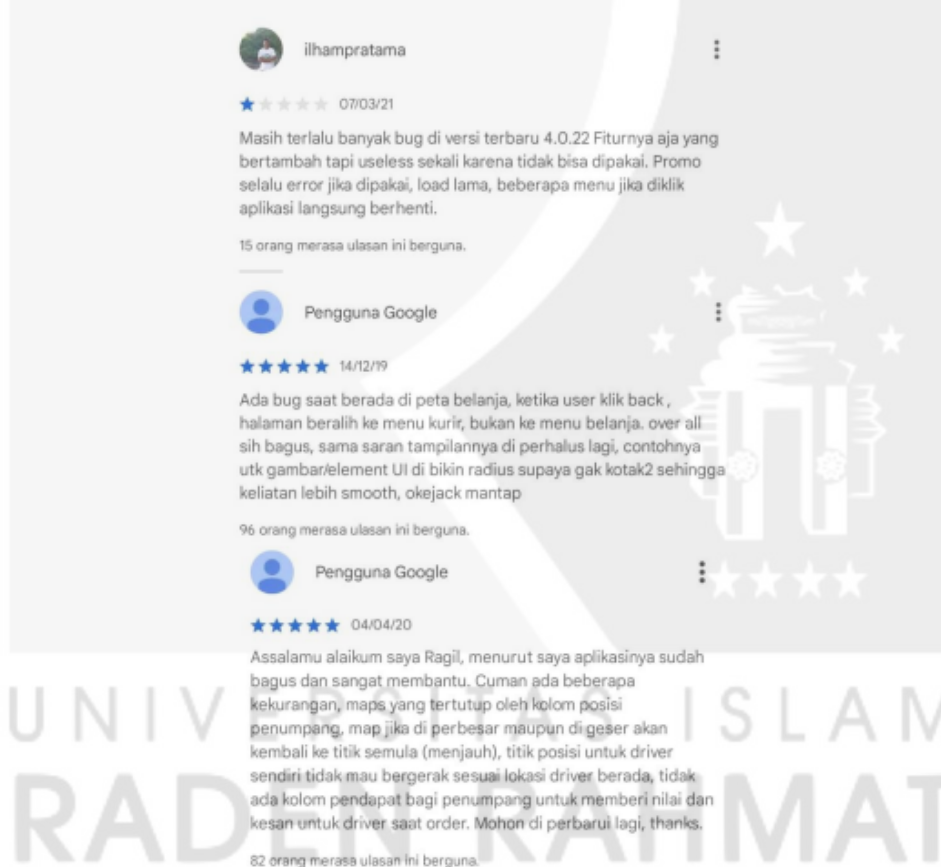
Sebagai penyedia layanan jasa berbasis aplikasi *mobile*, umumnya *customer* Okejek (yang termasuk golongan pelajar/mahasiswa, wiraswasta, pegawai dll.) karena masyarakat yang sekarang dinilai lebih cepat menyesuaikan diri dengan hal yang baru, walaupun terbilang baru tetapi sudah banyak masyarakat yang menggunakan jasa Okejek, meskipun tidak dalam penggunaan rutin. Dalam hal ini, semakin banyaknya jasa transportasi *online* yang bermunculan akan dapat memberikan dampak pada ketatnya persaingan yang berakibat menjadikan konsumen akan semakin selektif untuk memilihnya.

Pengguna akan memilih salah diantara pilihan alternatif tersebut sesuai dengan keinginannya. (Candra Wardana & Gusti Lanang Putra Eka Prisma, 2022) menyatakan bahwa di dalam sebuah aplikasi terdapat komponen seperti *UI/UX* yang berperan penting dalam sebuah penggunaan aplikasi itu sendiri. Mengingat sebuah aplikasi akan dapat mudah digunakan oleh pengguna apabila dalam pengembangan aplikasi tersebut pengguna menjadi prioritas utama. Hal ini juga dijelaskan oleh (Haryuda dkk., 2021, h. 111) bahwa *UI* dan *UX* adalah elemen yang berperan penting untuk meningkatkan kenyamanan dan kemudahan pengguna dalam menggunakan produk atau jasa. Artinya *UI/UX* adalah elemen yang berperan penting untuk mendapatkan pengalaman yang terbaik ketika pengguna menggunakan media/*platform* tersebut.

Aplikasi Okejek dipengaruhi beberapa faktor untuk menghasilkan system transportasi yang sesuai dengan kebutuhan penggunanya. Meskipun demikian, tidak dapat diabaikan bahwa sejumlah pengguna mungkin merasa kecewa dengan pengalaman mereka. Melalui tinjauan singkat di *google play store*, terungkap bahwa sebagian besar kritik dari pengguna berfokus pada beberapa aspek, seperti desain antarmuka yang dianggap kaku, adanya bug yang masih cukup banyak, dan tampilan peta yang terkadang terhalang oleh kolom posisi penumpang.

Dengan temuan ini, Okejek dihadapkan pada tantangan untuk memahami perilaku dan persepsi pengguna terhadap layanan yang mereka kembangkan. Kritik yang konstruktif dari pengguna harus dijadikan sebagai peluang untuk perbaikan. Oleh karena itu, Okejek perlu melakukan evaluasi menyeluruh terhadap aplikasinya, merespon masukan dari pengguna, dan mengimplementasikan perbaikan yang diperlukan.

Pentingnya memahami kebutuhan pengguna dan memberikan solusi atas masalah yang dihadapi pengguna menjadi kunci dalam meningkatkan efektivitas dan kualitas layanan. Dengan demikian, Okejek dapat mencapai keunggulan kompetitif dengan menyediakan pengalaman pengguna yang lebih baik, lebih lancar, dan lebih memuaskan. Proses ini bukan hanya sekadar perbaikan teknis, tetapi juga melibatkan pemahaman mendalam terhadap harapan dan preferensi pengguna.



Gambar 1. 1 Kutipan keluhan aplikasi Okejek (Google Play Store, 2023)

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dapat dilakukan penelitian mengenai perancangan *UI/UX* aplikasi Okejek dengan tujuan untuk memaksimalkan penggunaan aplikasi. Perancangan sistem informasi tersebut diperlukan sebuah metode yang tepat. Ada berbagai metode yang bisa digunakan, yaitu metode *user centered design*, metode *activity centered design*, metode *keep it simple stupid* dan metode *goal directed design*. Adapun metode yang akan digunakan untuk mengatasi permasalahan tersebut yaitu metode *design thinking*. (Ananda dkk., 2022, h. 191) menyatakan bahwa *design thinking* adalah suatu proses berpikir menyeluruh yang berfokus menciptakan solusi yang diawali dengan proses empati terhadap suatu kebutuhan tertentu yang berpusat pada manusia (*human centered*) menuju inovasi yang berkelanjutan berdasarkan kebutuhan penggunanya. Hal ini juga disampaikan oleh Kelley & Hussein (dalam Fariyanto and Ulum 2021) *design thinking* merupakan metode inovasi yang berpusat pada manusia yang menggunakan alat desain untuk mengintegrasikan kebutuhan orang-orang.

Penelitian yang berjudul “Perancangan *UI & UX* Menggunakan Metode *Design Thinking* Pada Aplikasi Siakadu Mahasiswa Berbasis *Mobile*”, pernah dilakukan oleh (Candra Wardana & Gusti Lanang Putra Eka Prisma, 2022, p. 12) dengan hasil penelitian yang didapatkan adalah desain baru aplikasi Siakadu Mahasiswa dan terdapat beberapa perubahan dasar seperti *font*, warna, tata letak konten dan desain konten. Dengan menggunakan metode *design thinking* peneliti tersebut mampu menghasilkan desain *prototype* aplikasi Siakadu Mahasiswa yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Penelitian ini memiliki perbedaan dalam hal metode pada evaluasi perancangan. Penelitian mengukur dan mengevaluasi pengalaman pengguna menggunakan *User Experience Questionnaire (UEQ)* yang mencakup kepuasan, stimulasi, ketegangan, ketertarikan, keaslian, dan daya tarik.

Penelitian ini juga memperkenalkan pendekatan inovatif dalam desain ulang antarmuka pengguna (*UI*) aplikasi ojek online dengan menerapkan metode *Design Thinking* yang belum banyak digunakan dalam konteks ini. Melalui pendekatan ini, penelitian berfokus pada pemahaman mendalam terhadap kebutuhan pengguna dan literasi *prototype* untuk menciptakan *UI* yang lebih intuitif. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan pengalaman pengguna dalam penggunaan aplikasi ojek online.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk melakukan perancangan desain pada aplikasi Okejek dengan judul **“Perancangan User Interface Pada Aplikasi Okejek Menggunakan Metode *Design Thinking*”**. Peneliti berharap bahwa hasil perancangan ini dapat menjadi suatu produk yang berharga bagi pihak perusahaan Okejek. Dengan menyajikan hasil evaluasi dan referensi yang komprehensif, diharapkan perusahaan dapat memanfaatkannya sebagai panduan strategis untuk meningkatkan kualitas layanan mereka, secara khusus sesuai dengan kebutuhan dan harapan yang diutarakan oleh pengguna.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka dapat dirumuskan bahwa permasalahan yang akan dibahas pada penelitian kali ini sebagai berikut :

1. Bagaimanakah merancang desain *user interface* pada aplikasi Okejek menggunakan metode *design thinking*?
2. Bagaimanakah mengukur pengalaman pengguna dari rancangan *user interface* dengan menggunakan *user experience questionnaire (UEQ)*?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah yang sudah disampaikan, Adapun tujuan dari penelitian ini, yaitu:

1. Melakukan perancangan *user interface* menggunakan metode *design thinking* untuk aplikasi Okejek.

2. Menganalisis hasil pengukuran pengalaman pengguna dari rancangan *user interface* dengan menggunakan *user experience questionnaire* (UEQ) untuk aplikasi Okejek.

1.4 Batasan Masalah

Untuk mempermudah pemecahan masalah serta mencapai penelitian dengan baik, maka dari itu peneliti membatasi ruang lingkup permasalahan.

Adapun Batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Objek penelitian ini adalah aplikasi okejek yang merupakan aplikasi jasa penyedia layanan transportasi *online* yang ada di wilayah malang raya.
2. Responden dari penelitian ini adalah pengguna aplikasi okejek.
3. Penelitian ini menggunakan pendekatan metode *design thinking*, metode ini menggunakan 5 tahap, yaitu: *emphatize*, *defne*, *ideate*, *prototype*, dan *testing*.
4. Pengujian terhadap *usability* menggunakan *user experience questionnaire* (UEQ).
5. *Tools* yang digunakan dalam membuat perancangan aplikasi adalah figma.

1.5 Manfaat Penelitian

Penulis membuat penelitian ini bukan hanya sekedar menyelesaikan kewajiban tugas akhir, tapi juga ingin ada manfaat yang bisa didapatkan oleh penulis sendiri ataupun orang lain. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti Lain
 - a. Skripsi ini dapat memberikan contoh konkret tentang bagaimana menerapkan metodologi penelitian tertentu.
 - b. Penelitian ini dapat menjadi sumber referensi bagi peneliti lain yang tertarik pada topik atau metode penelitian yang sama.
 - c. Peneliti lain dapat menggunakan data atau metode yang digunakan dalam skripsi sebagai dasar untuk penelitian mereka sendiri.

- d. Penelitian ini dapat membantu peneliti lain meningkatkan ketrampilan penelitian mereka dengan melihat cara peneliti sebelumnya merancang dan melaksanakan studi.
2. Bagi Pengguna Aplikasi
 - a. Membuat antarmuka pengguna (*UI*) menjadi lebih intuitif dan mudah digunakan, sehingga pengguna dapat menavigasi aplikasi dengan lebih lancar dan efisien.
 - b. Dapat mempermudah menemukan fitur atau informasi yang mereka butuhkan tanpa harus melalui banyak langkah atau menu.
3. Bagi Instansi Okejek
 - a. Membantu memberikan solusi terhadap permasalahan yang dihadapi bagi pengguna aplikasi Okejek terutama pada desain antarmuka (*user interface*).
 - b. Membantu mendapatkan ide-ide guna mengembangkan aplikasi Okejek.