

LAPORAN TUGAS AKHIR
ANALISIS DESAIN *USER INTERFACE & USER EXPERIENCE* PADA
APLIKASI MAXIM MENGGUNAKAN METODE *LEAN UX*

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan



Disusun Oleh

RIZQI AHMAD FAHREZA

NIM: 21240121

PROGRAM STUDI TEKNOLOGI REKAYASA MULTIMEDIA

JURUSAN DESAIN

POLITEKNIK NEGERI MEDIA KREATIF

JAKARTA

2025

LAPORAN TUGAS AKHIR
ANALISIS DESAIN *USER INTERFACE & USER EXPERIENCE* PADA
APLIKASI MAXIM MENGGUNAKAN METODE *LEAN UX*

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan



Disusun Oleh

RIZQI AHMAD FAHREZA

NIM: 21240121

PROGRAM STUDI TEKNOLOGI REKAYASA MULTIMEDIA

JURUSAN DESAIN

POLITEKNIK NEGERI MEDIA KREATIF

JAKARTA

2025

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Judul Tugas Akhir : *Analisis User Interface & User Experience Pada Aplikasi Maxim Menggunakan Metode Lean UX*

Penulis : Rizqi Ahmad Fahreza

NIM : 21240121

Program Studi : Teknologi Rekayasa Multimedia

Jurusan : Desain

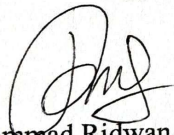
Tugas Akhir ini telah dipertanggungjawabkan di hadapan Tim Penguji Tugas Akhir di kampus Politeknik Negeri Media Kreatif pada hari Rabu, tanggal 2 Juli 2025

Disahkan oleh,
Ketua Penguji,



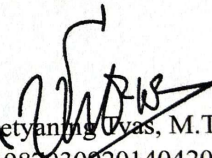
Nofiandri Setyasmara, M.T.
NIP. 197811202005011005

Anggota 1



Muhammad Ridwan, S.Kom., M.M.
NIP. 198603272019031013

Anggota 2



Sari Setyaning Uyas, M.Ti
NIP. 198703092014042001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Desain



Trifajar Yurmana Supriyanti, S.Kom., M.T.
NIP. 198011122010122003

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TUGAS AKHIR

Judul Tugas Akhir : ANALISIS DESAIN *USER INTERFACE & USER EXPERIENCE* PADA APLIKASI MAXIM MENGGUNAKAN METODE LEAN UX

Penulis : Rizqi Ahmad Fahreza

NIM : 21240121

Program Studi : Teknologi Rekayasa Multimedia (Konsentrasi: ...)

Jurusan : Desain

Tugas Akhir ini telah diperiksa dan disetujui untuk disidangkan.
Ditandatangani di ..Jakarta....., 19 Juni 2025

Pembimbing 1


Sari Sahapriyanti, S.Kom., M.Ti
NIP. 198703092014042001

Pembimbing 2


DEAN KUSWAYO
NIP. 198803012019031011

Mengetahui,
Koordinator Program Studi


Sanjaya Pinem, S.kom., M.Sc.,
.....

NIP. 198902262020121007

PERNYATAAN ORIGINALITAS TUGAS AKHIR DAN BEBAS PLAGIARISME

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rizqi Ahmad Fahreza
NIM : 21240121
Program Studi : Teknologi Rekayasa Multimedia (Konsentrasi ...)
Jurusan : Desain
Tahun Akademik : 2024/2025

dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir saya dengan judul:

“ANALISIS DESAIN *USER INTERFACE & USER EXPERIENCE* PADA
APLIKASI MAXIM MENGGUNAKAN METODE LEAN UX”

**adalah original, belum pernah dibuat oleh pihak lain, dan bebas dari
plagiarisme.**

Bilamana pada kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan
pernyataan ini, saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan
yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-
benarnya.

Jakarta, 20 Juni 2025

Yang menyatakan,

 Tanda tangan
Rizqi Ahmad Fahreza
NIM 21240121

PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Sebagai civitas academica Politeknik Negeri Media Kreatif, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rizqi Ahmad Fahreza
NIM : 21240121
Program Studi : Teknologi Rekayasa Multimedia (Konsentrasi)
Jurusan : Desain
Tahun Akademik : 2024/2025

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Media Kreatif **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: “ANALISIS DESAIN *USER INTERFACE & USER EXPERIENCE* PADA APLIKASI MAXIM MENGGUNAKAN METODE LEAN UX” beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Politeknik Negeri Media Kreatif berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Jakarta, 20 Juni 2025

Yang menyatakan,



Rizqi Ahmad Fahreza
NIM 21240121

ABSTRAK

Santika noted that Maxim will be the second most downloaded ride-hailing app in Indonesia by 2023 with 892 thousand downloads per month. However, according to Sarah et al. the high number of downloads does not guarantee good service quality. Previous research by Liwandouw et al. showed the UEQ score of Maxim app was below average and poor in some aspects. The design method used is Lean UX, and the approach used is Mixed method. The results showed significant improvement in all UEQ aspects: Attractiveness (0.23 to 2.22), Clarity (1.06 to 1.96), Efficiency (0.61 to 1.70), Accuracy (-0.83 to 1.80), Stimulation (0.60 to 1.80), and Novelty (-1.06 to 1.35). This proves the effectiveness of Lean UX in improving the quality of Maxim app user experience.

Keywords: Maxim App, User Interface, User Experience, Lean UX, User Experience Questionnaire.

Santika mencatat bahwa aplikasi Maxim menjadi aplikasi *ride-hailing* paling banyak diunduh kedua di Indonesia pada 2023 dengan unduhan mencapai 892 ribu unduhan per bulannya. Namun, menurut Sarah et al. jumlah unduhan tinggi tidak menjamin kualitas layanan yang baik. Penelitian sebelumnya oleh Liwandouw et al. menunjukkan skor UEQ aplikasi Maxim di bawah rata-rata dan buruk di beberapa aspek. Metode perancangan yang digunakan adalah *Lean UX*, dan pendekatan yang digunakan adalah *Mixed method*. Hasilnya menunjukkan peningkatan signifikan pada seluruh aspek UEQ: Daya Tarik (0.23 menjadi 2.22), Kejelasan (1.06 menjadi 1.96), Efisiensi (0.61 menjadi 1.70), Ketepatan (-0.83 menjadi 1.80), Stimulasi (0.60 menjadi 1.80), dan Kebaruan (-1.06 menjadi 1.35). Hal ini membuktikan efektivitas *Lean UX* dalam meningkatkan kualitas pengalaman pengguna aplikasi Maxim.

Kata kunci: Aplikasi Maxim, User Interface, User Experience, Lean UX, User Experience Questionnaire.

PRAKATA

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberi kekuatan, kemampuan, dan kesabaran kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal tugas akhir ini dengan baik. Tujuan penulisan proposal tugas akhir adalah memenuhi salah satu persyaratan bagi mahasiswa untuk dapat menyelesaikan pendidikan Sarjana Terapan Program Studi Teknologi Rekayasa Multimedia di Politeknik Negeri Media Kreatif.

Proposal tugas akhir ini tidak akan selesai dengan baik tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari orang-orang yang berada di sekitar penulis. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih banyak kepada:

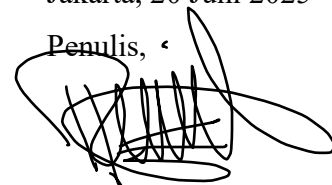
1. Dr. Tipri Rose Kartika, M.M., Direktur Politeknik Negeri Media Kreatif.
2. Dr. Handika Dany Rahmayanti, M.Si., Wakil Direktur Bidang Akademik.
3. Trifajar Yurmama Supiyanti, S.Kom., M.T., Ketua Jurusan Desain Politeknik Negeri Media Kreatif.
4. Lani Siti Noor Aisyah, S.Ds., M.Ds., Sekretaris Jurusan Desain Politeknik Negeri Media Kreatif.
5. Sanjaya Pinem, S.Kom., M.Sc., Koordinator Program Studi Teknologi Rekayasa Multimedia
6. Sari Setyaning Tyas M.TI, Pembimbing I
7. Deni Kuswoyo S.Kom., M.Kom, Pembimbing II
8. Para dosen dan tenaga kependidikan Politeknik Negeri Media Kreatif yang telah melayani mahasiswa selama penulis menempuh pendidikan di sini.
9. May Sumarno, ayahanda penulis yang selalu memberikan doa, motivasi, arahan, dan disiplin dalam menyelesaikan segala sesuatu.
10. Solaeli, ibunda penulis yang selalu memberikan doa, semangat dan motivasi agar selalu berkembang menjadi pribadi yang lebih baik lagi
11. Teh Novi, Teh Lidya, Teh Evi, Teh Dian, Teh Puput, saudara kandung penulis

- yang memberikan doa, dukungan dan nasihat untuk melangkah lebih jauh.
12. Jefandra Ayu, kekasih penulis yang telah memberikan doa, semangat dan motivasi untuk berkembang menjadi pribadi yang lebih baik lagi.
 13. Adham, Adit, Arif, Ben, Rai, Ridho, Syahel, sebagai teman yang selalu memberikan doa, motivasi, arahan, dan dukungan untuk berkembang menjadi pribadi yang lebih baik lagi.
 14. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan namanya satu persatu, yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam laporan tugas akhir ini. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun untuk tugas akhir ini ke depannya.

Jakarta, 20 Juni 2025

Penulis, ✶



Rizqi Ahmad Fahreza

NIM 21240121

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	vi
PRAKATA.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Batasan Masalah.....	6
D. Rumusan Masalah.....	7
E. Tujuan Penelitian.....	7
F. Manfaat Penelitian.....	8
a. Manfaat Teoretis.....	8
b. Manfaat Praktis.....	8
BAB II LANDASAN TEORI.....	9
A. Kajian Teori.....	9
1. <i>User Interface (UI)</i>	9
2. <i>User Experience (UX)</i>	11
3. <i>Lean UX</i>	13
4. <i>User Experience Questionnaire (UEQ)</i>	15
5. <i>User Persona</i>	17
6. <i>Wireframe</i>	17

7.	<i>Usability Testing</i>	18
8.	<i>Mixed method</i>	18
9.	<i>Non Probability Sampling</i>	19
B.	Hasil Penelitian yang Relevan	20
BAB III METODE PENELITIAN.....		23
A.	Pendekatan Penelitian	23
1.	Kuantitatif	23
2.	Kualitatif	23
B.	Desain Pengembangan	24
1.	<i>Declare Assumption</i>	25
2.	<i>Create an MVP</i>	26
3.	<i>Run an Experiment</i>	29
4.	<i>Feedback and Research</i>	30
C.	Tempat dan Waktu Penelitian	30
a.	Tempat Penelitian.....	30
b.	Waktu Penelitian	30
D.	Populasi dan Sampel Penelitian	31
E.	Definisi Operasional Variabel.....	31
F.	Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	33
1.	Studi Literatur	33
2.	Observasi.....	33
3.	Penyebaran kuesioner.....	34
G.	Teknik Analisis Data.....	35

1. Analisis Data Kuantitatif.....	35
2. Analisis Data Kualitatif.....	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	38
A. Hasil Penelitian	38
1. <i>Declare Assumption</i>	38
2. <i>Create an MVP</i>	48
3. <i>Run an Experiment</i>	68
4. <i>Feedback and Research</i>	69
B. Pembahasan.....	72
1. Interpretasi Temuan Kualitatif.....	72
2. Efektivitas Desain Baru Berdasarkan <i>Usability Testing</i>	80
C. Keterbatasan Penelitian.....	84
1. Subjektivitas Dalam Analisis Kualitatif.....	84
2. Penggunaan <i>Prototype</i> Sebagai Alat Uji.....	84
3. Fokus Terbatas Pada Hasil Kuesioner Kualitatif	84
BAB V PENUTUP.....	86
A. Kesimpulan	86
B. Implikasi.....	87
C. Saran.....	88
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN.....	94
A. Biodata Penulis	94
B. Lembar Pembimbingan TA.....	95

C.	Dokumen Pendukung Penyusun TA	97
D.	Dokumentasi Kegiatan <i>User Testing</i>	98

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. <i>Banner</i> aplikasi Maxim	2
Gambar 2. <i>Rating</i> aplikasi <i>ride-hailing</i> pada Play Store.....	3
Gambar 3. Skor analisis aplikasi Maxim	4
Gambar 4. Tahapan pada <i>Lean UX</i>	13
Gambar 5. Struktur Aspek UEQ	16
Gambar 6. <i>User Persona</i>	17
Gambar 7. <i>Wireframe</i>	18
Gambar 8. Alur desain pengembangan penelitian	24
Gambar 9. <i>Sitemap</i> aplikasi Maxim	27
Gambar 10. <i>User Flow</i> pemesanan layanan <i>bike</i> pada aplikasi Maxim	28
Gambar 11. Tampilan UI/UX pada aplikasi Maxim.....	29
Gambar 12. Daftar pertanyaan UEQ versi Bahasa Indonesia	35
Gambar 13. <i>UEQ Data Analysis Tool</i>	36
Gambar 14. <i>User Persona</i>	47
Gambar 15. <i>User Journey Map</i>	48
Gambar 16. <i>Sitemap</i>	49
Gambar 17. <i>User Flow</i> – Layanan <i>Bike</i>	50
Gambar 18. <i>User Flow</i> – Layanan <i>Car</i>	51
Gambar 19. <i>Wireframe Low-Fidelity</i> – Halaman <i>login</i>	52
Gambar 20. <i>Wireframe Low-Fidelity</i> – Halaman beranda, aktivitas, pesan, dan profil	52

Gambar 21. <i>Wireframe Low-Fidelity</i> – Halaman pencarian lokasi, konfirmasi titik jemput, pemesanan layanan, dan perjalanan	53
Gambar 22. <i>Wireframe Low-Fidelity</i> – Halaman metode pembayaran, voucher promo	53
Gambar 23. <i>Wireframe Low-Fidelity</i> – Halaman Maxim Fast, autentikasi driver, perjalanan, selesai perjalanan.....	54
Gambar 24. <i>Wireframe Low-Fidelity</i> – Halaman <i>chatbot</i>	54
Gambar 25. Halaman login - <i>Existing</i>	55
Gambar 26. Halaman <i>login</i> – Rancang ulang	56
Gambar 27. Halaman beranda – <i>Existing</i> & Rancang ulang.....	57
Gambar 28. Tata letak referensi – Gojek & Grab	58
Gambar 29. Halaman pencarian lokasi - <i>Existing</i>	59
Gambar 30. Halaman pencarian lokasi, atur titik lokasi – Rancang ulang	60
Gambar 31. Halaman pemesanan dan perjalanan – <i>Existing</i>	62
Gambar 32. Halaman pemesanan, perjalanan, dan selesai perjalanan – Rancang ulang	62
Gambar 33. Halaman metode pembayaran dan <i>voucher</i> promo	63
Gambar 34. Halaman Maxim Fast dan autentikasi <i>driver</i>	65
Gambar 35. Halaman pencarian & terkoneksi dengan <i>driver</i>	66
Gambar 36. Halaman <i>chatbot</i>	67
Gambar 37. Skor UEQ aplikasi hasil <i>redesign</i>	70
Gambar 38. Skor UEQ aplikasi <i>existing</i>	71
Gambar 39. Skor perbandingan desain versi <i>existing</i> dan rancang ulang.....	71

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Definisi Operasional UEQ	32
Tabel 2. Contoh tabel <i>Thematic Analysis</i>	36
Tabel 3. Hasil Penemuan.....	38
Tabel 4. Asumsi dan Hipotesis	41
Tabel 5. Skenario testing.....	68