

LAPORAN TUGAS AKHIR
ANALISIS DAN *REDESIGN USER INTERFACE* DAN *USER*
***EXPERIENCE* PADA APLIKASI TOCO MENGGUNAKAN**
METODE *DESIGN THINKING*

PUBLIKASI

Diajukan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan
Teknologi Rekayasa Multimedia



Disusun oleh:

AKHYARIS ROYAN FATKHU ROKHMAT

NIM. 21240011

PROGRAM STUDI TEKNOLOGI REKAYASA MULTIMEDIA
JURUSAN DESAIN
POLITEKNIK NEGERI MEDIA KREATIF
JAKARTA
2025

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Judul Tugas Akhir : Analisis *User Interface* dan *User Experience* Aplikasi Toco Menggunakan Metode Design Thinking
Penulis : Akhyaris Royan Fatkhu Rokhmat
NIM : 21240011
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 Kamis, 17 Juli 2025

Disahkan oleh:
Ketua Penguji,



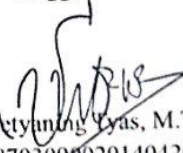
Deni Kuswoyo, S.Kom., M.Kom
NIP. 198803012019031011

Anggota 1



Eka Desy Asgawanti, S.S., M.Pd
NIP 198712072023212031

Anggota 2



Sari Setyaning Tyas, M.Ti
NIP 19870309002014042001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Desain



Tri Fajar Yurmana Supiyanti, S.Kom., M.T
NIP. 198011122010122003

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TUGAS AKHIR

Judul Tugas Akhir : : Analisis *User Interface* dan
User Experience Aplikasi Toco
Menggunakan Metode Design
Thinking
Penulis : : Akhyaris Royan Fatkhu Rokhmat
NIM : 21240011
Program Studi : Teknologi Rekayasa
Multimedia (Konsentrasi:)
Jurusan : Desain

Tugas Akhir ini telah diperiksa dan disetujui untuk disidangkan.
Ditandatangani di Jakarta, 18 Juni 2025

Pembimbing I

Pembimbing II


Sari Setyaning Tyas, M.Ti
NIP 19870309002014042001


Muhamad Ridwan, S.I.Kom, MM
NIP 198603272019031013

Mengetahui,
Koordinator Program Studi Teknologi Rekayasa
Multimedia


Sanjaya Pinem, S.Kom., M.Sc
NIP 198902262020121007

PERNYATAAN ORIGINALITAS TUGAS AKHIR DAN BEBAS PLAGIARISME

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Akhyaris Royan Fatkhu Rokmat

NIM : 21240011

Program Studi : Teknologi Rekayasa Multimedia

Jurusan : Desain

Tahun Akademik : 2024/2025

dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir saya dengan judul:

ANALISIS USER INTERFACE (UI) DAN USER EXPERIENCE (UX) APLIKASI TOCO MENGGUNAKAN METODE DESIGN THINKING

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, 6 Juli 2025

Yang menyatakan,



Akhyaris Royan Fatkhu Rokhmat

NIM: 21240011

PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

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

Nama : Akhyaris Royan Fatkhu Rokhmat
NIM : 21240011
Program Studi : Teknologi Rekayasa Multimedia
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 *User Interface* dan *User Experience* Aplikasi Toco Menggunakan Metode Design Thinking” 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, 6 Juli 2025
Yang menvatakan,

Akhyaris Royan Fatkhu Rokhmat
NIM: 21240011

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan meningkatkan kualitas *User Interface* (UI) dan *USER EXPERIENCE* (UX) pada aplikasi Toco dengan menerapkan metode *Design Thinking* dan evaluasi *System Usability Scale* (SUS). Berdasarkan hasil observasi awal terhadap 32 responden melalui kuesioner daring, ditemukan berbagai keluhan pengguna, seperti tampilan aplikasi yang monoton, tidak adanya fitur promo yang menonjol, serta masalah pada jarak antar elemen dan kombinasi warna. Skor awal SUS menunjukkan angka 56,95 yang mengindikasikan bahwa aplikasi memiliki tingkat kegunaan yang belum efektif dan perlu perbaikan dari segi desain. Melalui lima tahapan *Design Thinking*, yaitu *empathize*, *Define*, *Ideate*, *prototype*, dan *test*, penelitian ini berhasil merancang solusi berdasarkan kebutuhan dan umpan balik pengguna. Perbaikan berfokus pada desain halaman utama, penambahan fitur promo, dan penyederhanaan alur belanja. Evaluasi ulang dengan metode SUS menunjukkan adanya peningkatan signifikan pada skor *Usability* menjadi 86,29, yang berada pada kategori baik. Hasil ini membuktikan bahwa pendekatan iteratif berbasis pengguna mampu memberikan dampak nyata terhadap peningkatan kualitas UI dan UX. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa kombinasi metode *Design Thinking* dan SUS merupakan strategi efektif untuk mengidentifikasi, mengembangkan, dan mengukur perbaikan desain aplikasi secara komprehensif.

Kata Kunci : *User Interface, User Experience, Design Thinking, System Usability Scale, Aplikasi Toco*

This study aims to analyze and improve the quality of the User Interface (UI) and USER EXPERIENCE (UX) of the Toco application by applying the Design Thinking method and conducting a System Usability Scale (SUS) evaluation. Based on the initial observations of 32 respondents through an online questionnaire, various user complaints were identified, such as a monotonous interface, the absence of a prominent promotional feature, as well as issues with element spacing and color combinations. The initial SUS score was 56.95, indicating that the app's Usability was still low and required design improvements. Through the five stages of Design Thinking — empathize, Define, Ideate, prototype, and test — this research successfully developed solutions based on user needs and feedback. Improvements focused on the homepage design, the addition of a promotional feature, and the simplification of the shopping flow. A re-evaluation using the SUS method showed a significant increase in the Usability score to 86.29, placing it in the good category. These results demonstrate that a user-centered iterative approach can have a tangible impact on improving UI and UX quality. This research also indicates that the combination of Design Thinking and SUS is an effective strategy for identifying, developing, and measuring design improvements for an application in a comprehensive manner.

Keywords: *User Interface, User Experience, Design Thinking, System Usability Scale, Toco App*

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, Selaku Dosen Pembimbing I
7. Muhamad Ridwan, S.I.Kom, M.M, Selaku Dosen Pembimbing II
8. Para dosen dan tenaga kependidikan Politeknik Negeri Media Kreatif yang telah melayani mahasiswa selama penulis menempuh pendidikan di sini.
9. Kedua orang tua penulis, Bapak Akhmad Tasroni dan Ibu Sumarni, serta keluarga penulis yang selalu memberikan dukungan, doa, dan motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan proposal tugas akhir dengan baik.
10. Semua teman-teman yang tidak bisa disebutkan namanya satu persatu, yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung.

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

Jakarta, 29 Juni 2025

Penulis,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Akhyaris', with a stylized flourish at the end.

Akhyaris Royan Fatkhu Rokhmat

NIM: 21240011

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	ii
PERNYATAAN ORIGINALITAS TUGAS AKHIR	iii
DAN BEBAS PLAGIARISME	iii
PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	iv
ABSTRAK	v
PRAKATA.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Batasan Masalah.....	7
1.4 Rumusan Masalah	8
1.5 Tujuan Penelitian.....	9
1.6 Manfaat Penelitian	9
1.6.1 Manfaat Akademik	9
1.6.2 Manfaat Praktis	10
1.6.3 Manfaat Sosial-Ekonomi.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA / KAJIAN TEORI	11
2.1 Dasar Teori	11
2.1.1 <i>User Interface (UI) dan User Experience(UX)</i>	11
2.1.2 <i>Design Thinking</i>	12
2.1.3 <i>System Usability Scale (SUS)</i>	13
2.2 Penelitian Terdahulu.....	15
2.3 Kerangka Pemikiran.....	16
2.4 Pertanyaan Penelitian	19
BAB III METODE PENELITIAN.....	22
3.1 Jenis Penelitian.....	22
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	23
3.3 Objek Penelitian	23
3.4 Teknik Pengumpulan Data	24
3.5 Definisi Operasional Variabel	24

3.6	Teknik Analisis Data	25
BAB IV PEMBAHASAN.....		27
4.1	Hasil Observasi Awal dan Evaluasi UI/UX.....	27
4.2	Implementasi Metode <i>Design Thinking</i> dalam Evaluasi UI/UX.....	30
4.3	Hasil Evaluasi SUS Pasca Perbaikan	54
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		56
5.1	Kesimpulan	56
5.2	Implikasi Penelitian.....	58
5.3	Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA		61
LAMPIRAN.....		63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1. Logo Aplikasi Toco	2
Gambar 2. 1. Kerangka Berpikir	18
Gambar 3. 1. Tahapan Penelitian	22
Gambar 3. 2. Rumus Menghitung SUS.....	26
Gambar 3. 3. Keterangan Rumus SUS.....	26
Gambar 3. 4. Gambar Score SUS	26
Gambar 4. 1. User Persona	32
Gambar 4. 2. Wireframe Tampilan Halaman Rekomendasi Produk	33
Gambar 4. 3. Wireframe Tampilan Detail Produk	34
Gambar 4. 4. Wireframe Halaman Utama.....	34
Gambar 4. 5. Wireframe Tampilan Halaman Voucher Promo.....	35
Gambar 4. 6. Wireframe Tampilan Halaman Keranjang/Troli.....	35
Gambar 4. 7. Wireframe Tampilan Halaman Checkout	36
Gambar 4. 8. Tampilan Halaman Utama Sebelum Perbaikan.....	37
Gambar 4. 9. Tampilan Detail Produk Sebelum Perbaikan.....	38
Gambar 4. 10. Tampilan Halaman Rekomendasi Produk Sebelum Perbaikan	38
Gambar 4. 12. Tampilan Halaman Voucher Promo Sebelum Perbaikan.....	39
Gambar 4. 11. Tampilan Halaman Keranjang Sebelum Perbaikan	39
Gambar 4. 13. Tampilan Halaman Utama.....	40
Gambar 4. 14. Tampilan Halaman Rekomendasi Produk Favorit Toco.....	41
Gambar 4. 15. Tampilan Halaman Detail Produk Favorit Toco.....	42
Gambar 4. 16. Tampilan Halaman Produk Rekomendasi Toco Dipilih Khusus Untukmu.....	43
Gambar 4. 17. Tampilan Halaman Detail Produk rekomendasi Toco	44
Gambar 4. 18. Tampilan Halaman Rekomendasi Produk Pendatang Baru.....	45
Gambar 4. 19. Tampilan Halaman Detail Produk Rekomendasi.....	46
Gambar 4. 20. Tampilan Halaman Keranjang Produk	47
Gambar 4. 21. Tampilan Halaman Checkout	48
Gambar 4. 22. Tampilan Halaman Pilih Metode Pengiriman	49
Gambar 4. 23. Tampilan Halaman Metode Pembayaran	50
Gambar 4. 24. Tampilan Halaman Pembayaran.....	51
Gambar 4. 25. Icon Button Voucher Promo	52
Gambar 4. 26. Tampilan Halaman Voucher	52

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1. Tabel Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3. 1. Tabel Definisi Operasional Variabel.....	24
Tabel 4. 1. Nilai SUS Sebelum Perbaikan.....	28
Tabel 4. 2. Hasil Nilai SUS Sebelum Perbaikan	29
Tabel 4. 3. Tabel Nilai SUS Setelah Perbaikan	56
Tabel 4. 4. Tabel Hasil Nilai SUS Setelah Perbaikan.....	57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Biodata Penulis	63
Lampiran 2. Lembar Bimbingan Dosen Pembimbing I	64
Lampiran 3. Lembar Bimbingan Dosen Pembimbing II.....	65
Lampiran 4. Tanda Terima Laporan PI	66
Lampiran 5. LoA Jurnal Publikasi	67
Lampiran 6. Dokumen Pendukung Tugas Akhir.....	68