

LAPORAN TUGAS AKHIR

**ANALISIS *USER EXPERIENCE* & *USER INTERFACE* PADA APLIKASI
CINEPOLIS CINEMAS INDONESIA MENGGUNAKAN METODE
*DOUBLE DIAMOND***

PUBLIKASI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan



Disusun Oleh :

RAKA IRFANSABIL EFENDI

21240111

PROGRAM STUDI TEKNOLOGI REKAYASA MULTIMEDIA

JURUSAN DESAIN

POLITEKNIK NEGERI MEDIA KREATIF

JAKARTA

2025

LAPORAN TUGAS AKHIR

**ANALISIS *USER EXPERIENCE & USER INTERFACE* PADA APLIKASI
CINEPOLIS CINEMAS INDONESIA MENGGUNAKAN METODE
*DOUBLE DIAMOND***

PUBLIKASI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan



Disusun Oleh :

RAKA IRFANSABIL EFENDI

21240111

PROGRAM STUDI TEKNOLOGI REKAYASA MULTIMEDIA

JURUSAN DESAIN

POLITEKNIK NEGERI MEDIA KREATIF

JAKARTA

2025

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Judul Tugas Akhir : “ANALISIS *USER EXPERIENCE* & *USER INTERFACE* PADA APLIKASI CINEPOLIS CINEMAS INDONESIA MENGGUNAKAN METODE *DOUBLE DIAMOND*”

Penulis : Raka Irfansabil Efendi

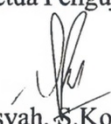
NIM : 21240111

Program Studi : Teknologi Rekayasa Multimedia

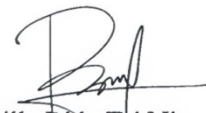
Jurusan : Desain Grafis

Tugas Akhir ini telah dipertanggungjawabkan di hadapan Tim Penguji Tugas Akhir di kampus Politeknik Negeri Media Kreatif pada hari Jumat, 18 Juli 2025

Disahkan oleh:
Ketua Penguji,


Nur Rahmansyah, S.Kom., M.Kom
NIP 198405092019031011

Anggota 1


Nabilla Rida Tri Nisa, S.Stat., M.Stat
NIP 199705012024062002

Anggota 2


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



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

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG AKHIR

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TUGAS AKHIR

Judul Tugas Akhir : ANALISIS USER EXPERIENCE & USER INTERFACE PADA
APLIKASI CINEPOLIS CINEMAS INDONESIA
MENGUNAKAN METODE DOUBLE DIAMOND

Penulis : Raka Irfansabil Efendi

NIM : 21240111

Program Studi : Teknologi Rekayasa Multimedia

Jurusan : Desain

Tugas Akhir ini telah diperiksa dan disetujui untuk disidangkan.

Ditandatangani di Jakarta, 19 Juni 2025

Pembimbing 1



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

NIP. 198902262020121007

Pembimbing 2



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

NIP. 198712072023212031

Mengetahui,

Koordinator Program Studi
Teknologi Rekayasa Multimedia



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

NIP. 198902262020121007

PERNYATAAN ORIGINALITAS TUGAS AKHIR DAN BEBAS PLAGIARISME

PERNYATAAN ORIGINALITAS TUGAS AKHIR DAN BEBAS PLAGIARISME

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Raka Irfansabil Efendi
NIM : 21240111
Program Studi : Teknologi Rekayasa Multimedia
Jurusan : Desain
Tahun Akademik : 2024/2025

dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir saya dengan judul:

ANALISIS USER EXPERIENCE & USER INTERFACE PADA APLIKASI CINEPOLIS
CINEMAS INDONESIA MENGGUNAKAN METODE DOUBLE DIAMOND **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, 18 Juni 2025

Yang menyatakan,



Raka Irfansabil Efendi

21240111

PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

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

Nama : Raka Irfansabil Efendi
NIM : 21240111
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 EXPERIENCE & USER INTERFACE PADA APLIKASI CINEPOLIS CINEMAS INDONESIA MENGGUNAKAN METODE DOUBLE DIAMOND” 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, 18 Juni 2025

Yang menyatakan,


Raka Irfansabil Efendi

21240111

ABSTRAK

This research analyzes and redesigns the User Interface (UI) and User Experience (UX) of the Cinepolis Cinemas Indonesia application due to its low usability. Initial System Usability Scale (SUS) evaluation revealed an average score of 21, categorized as 'Worst Imaginable'. Utilizing the Double Diamond method, the redesign was conducted and validated. Post-redesign SUS testing showed a significant increase, with an average score of 78, categorized as 'Good', marking an improvement of 57 points. This empirically proves the redesign's effectiveness in substantially enhancing user satisfaction. This research contributes to improving ticket booking application design, potentially boosting user loyalty and brand image.

Keywords: Cinepolis Cinemas Indonesia App, Double Diamond, System Usability Scale (SUS), User Experience, User Interface.

Penelitian ini menganalisis dan meredesain UI/UX aplikasi Cinepolis Cinemas Indonesia akibat *usability* yang rendah (skor SUS awal 21, '*Worst Imaginable*'). Menggunakan metode *Double Diamond*, redesain dilakukan dan divalidasi. Hasilnya, skor SUS pasca-redesain meningkat signifikan menjadi 78 ('*Good*'), yaitu peningkatan 57 poin. Ini membuktikan efektivitas redesain dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Kontribusi riset ini terletak pada peningkatan desain aplikasi pemesanan tiket, berpotensi meningkatkan loyalitas pengguna dan citra merek.

Kata kunci: Aplikasi Cinepolis Cinemas Indonesia, Double Diamond, System Usability Scale (SUS), User Experience, User Interface.

PRAKATA

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberi kekuatan, kemampuan, dan kesabaran kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik. Tujuan penulisan tugas akhir adalah memenuhi salah satu persyaratan bagi mahasiswa untuk dapat menyelesaikan pendidikan Diploma-4/Sarjana Terapan Program Studi Teknologi Rekayasa Multimedia di Politeknik Negeri Media Kreatif. Penulis menyusun laporan TA berjudul “ANALISIS *USER EXPERIENCE & USER INTERFACE* PADA APLIKASI CINEPOLIS CINEMAS INDONESIA MENGGUNAKAN METODE *DOUBLE DIAMOND*”.

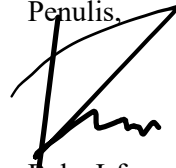
Laporan TA ini tidak akan selesai dengan baik tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari orang-orang yang berada di sekitar penulis. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih banyak kepada:

1. Dr. Tipri Rose Kartika, MM., selaku Direktur Politeknik Negeri Media Kreatif Jakarta.
2. Dr. Handika Dany Rahmayanti, M, Si., Wakil Direktur Bidang Akademik Politeknik Negeri Media Kreatif.
3. Tri Fajar Yurmama Supiyati, S.Kom, MT., selaku 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., selaku Ketua Koordinator Program Studi Teknologi Rekayasa Multimedia Politeknik Negeri Media Kreatif Jakarta sekaligus sebagai Dosen Pembimbing I yang telah memberikan pengarahan dan bantuan dalam penyusunan tugas akhir ini.
6. Eka Desy Asgawanti, S.S., M.Pd., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan pengarahan dan bantuan dalam penyusunan tugas akhir ini.
7. Para dosen dan tenaga kependidikan Politeknik Negeri Media Kreatif yang telah melayani mahasiswa selama penulis menempuh pendidikan di sini.
8. Terima kasih kepada kedua orangtua yang tidak henti-hentinya memberikan doa, dukungan, dan cinta tanpa syarat. Terima kasih atas segala pengorbanan, semangat, dan motivasi yang telah diberikan sepanjang perjalanan pendidikan ini.
9. Teman-teman “B Kecil” yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah berjuang bersama, saling mendukung, dan turut menghibur penulis dalam setiap keresahan yang dihadapi.

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

Jakarta, 8 Juli 2025

Penulis,

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'R' followed by a series of loops and a horizontal line.

Raka Irfansabil Efendi
NIM. 21240111

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG AKHIR.....	iii
PERNYATAAN ORIGINALITAS TUGAS AKHIR DAN BEBAS	
PLAGIARISME	iv
PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	v
ABSTRAK	vi
PRAKATA.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Batasan Masalah.....	6
D. Rumusan Masalah	7
E. Tujuan Penelitian	8
F. Manfaat Penelitian	8
BAB II LANDASAN TEORI	10
A. Kajian Teori	10
1. Aplikasi <i>Mobile</i>	10
2. Aplikasi Cinepolis Cinemas Indonesia	11
3. <i>User Interface</i> (UI).....	11
4. <i>User Experience</i> (UX).....	12
5. <i>System Usability Scale</i> (SUS)	13
6. <i>Double Diamond</i>	15
7. Figma.....	16
8. <i>User Persona</i>	17
9. <i>User Journey Map</i>	18
10. <i>User Flow</i>	20
11. <i>Wireframe</i>	21
12. <i>Prototype</i>	22

B. Penelitian Terdahulu	23
C. Kerangka Berpikir	27
D. Hipotesis Pertanyaan Penelitian	28
BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Jenis dan Desain Penelitian	29
B. Tempat dan Waktu Penelitian	35
C. Populasi dan Sampel Penelitian	36
D. Definisi Operasional Variabel	36
E. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	37
F. Teknik Analisis Data	39
1. Analisis Data Kuantitatif (Skor SUS)	39
2. Analisis Data Kualitatif (<i>Feedback</i> Pengguna)	39
G. Validitas dan Reliabilitas Instrumen	40
1. Validitas Instrumen	40
2. Reliabilitas Instrumen	41
DAFTAR PUSTAKA	54

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Yang Relevan.....	23
Tabel 2. Nilai Responsive	32
Tabel 3. Definisi Variable SUS.....	36
Tabel 4. Uji Validitas Instrumen SUS.....	41
Tabel 5. Uji Realibilitas Instrumen SUS.....	41

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Jumlah Unduhan Aplikasi Cinepolis.....	3
Gambar 2. Rating dan Ulasan Aplikasi Cinepolis	3
Gambar 3. Rating dan Ulasan Aplikasi Cinepolis	4
Gambar 4. Logo Cinepolis Cinemas Indonesia.....	11
Gambar 5. Skor SUS	14
Gambar 6. Metode <i>Double Diamond</i>	15
Gambar 7. Logo Figma	16
Gambar 8. Contoh <i>User Persona</i>	18
Gambar 9. Contoh <i>User Journey Map</i>	19
Gambar 10. Contoh <i>User Flow</i>	20
Gambar 11. Kerangka Penelitian	30
Gambar 12 Daftar Pertanyaan SUS.....	32
Gambar 13. Rumus Perhitungan SUS.....	33