

LAPORAN TUGAS AKHIR

PERANCANGAN ULANG *USER INTERFACE* DAN *USER EXPERIENCE* APLIKASI VIU DENGAN METODE *DESIGN THINKING* MENGGUNAKAN *SYSTEM USABILITY SCALE*

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar
Sarjana Terapan**



Disusun Oleh

ALIF WISNU PRAMUDYA

NIM: 21240013

PROGRAM STUDI TEKNOLOGI REKAYASA MULTIMEDIA

JURUSAN DESAIN

POLITEKNIK NEGERI MEDIA KREATIF

JAKARTA

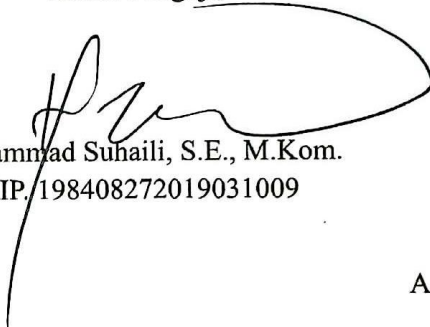
2025

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Judul Tugas Akhir : Perancangan Ulang *User Interface* Dan *User Experience*
Aplikasi Viu Dengan Metode *Design Thinking*
Menggunakan *System Usability Scale*
Penulis : Alif Wisnu Pramudya
NIM : 21240013
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 Selasa, tanggal 15 Juli 2025.

Disahkan Oleh,
Ketua Penguji,


Muhammad Suhaili, S.E., M.Kom.
NIP. 198408272019031009

Anggota 1


Herly Nurrahmi, S.Si., M.Kom.
NIP. 198602052019032009

Anggota 2


Nofiandri Setyasmara, M.T.
NIP. 197811202005011005

Mengetahui,
Ketua Jurusan Desain


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

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TUGAS AKHIR

Judul Tugas Akhir : Perancangan Ulang *User Interface* Dan
User Experience Aplikasi Viu Dengan
Metode *Design Thinking* Menggunakan
System Usability Scale
Penulis : Alif Wisnu Pramudya
NIM : 21240013
Program Studi : Teknologi Rekayasa Multimedia(Konsentrasi:)
Jurusan : Desain

Tugas Akhir ini telah diperiksa dan disetujui untuk disidangkan.

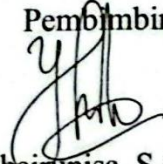
Ditandatangani di *Jakarta*, *7 Mei 2025*

Pembimbing 1



Nofiandri Setyasmara, M.T.
NIP 197811202005011005

Pembimbing 2



Yuyun Khairunisa, S.Si., M.Kom.
NIP 198612282010122005

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 : Alif Wisnu Pramudya
NIM : 21240013
Program Studi : Teknologi Rekayasa Multimedia (Konsentrasi ...)
Jurusan : Desain
Tahun Akademik : 2024/2025

dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir saya dengan judul:

Perancangan Ulang *User Interface* Dan *User Experience* Aplikasi Viu Dengan Metode *Design Thinking* Menggunakan *System Usability Scale* 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, 10 Juli 2025

Yang menyatakan,



Alif Wisnu Pramudya

NIM: 21240013

PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

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

Nama : Alif Wisnu Pramudya

NIM : 21240013

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: “Perancangan Ulang *User Interface* Dan *User Experience* Aplikasi Viu Dengan Metode *Design Thinking* Menggunakan *System Usability Scale*” 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, 10 Juli 2025

Yang menyatakan,



The image shows a blue official stamp of Politeknik Negeri Media Kreatif. The stamp includes the institution's name in Indonesian and English, a logo, and a serial number 70AMX369285126. A handwritten signature in black ink is written over the stamp.

Alif Wisnu Pramudya

NIM: 21240013

ABSTRACT

This study aims to analyze and redesign the User Interface (UI) and User Experience (UX) of the Viu application using the Design Thinking approach and the System Usability Scale (SUS). Problems were identified through Google Play Store reviews and an initial questionnaire, showing a SUS score of 51.5, which is below the average standard of 68 and categorized as *Not Acceptable*. The research followed five stages of Design Thinking: Empathize, Define, Ideate, Prototype, and Test. A total of 25 respondents were involved using SUS questionnaires and open-ended questions. After a redesign based on user findings and retesting, the SUS score improved to 79.1 and was categorized as *Acceptable* with an “Excellent” grade. These results indicate a significant improvement in usability. This study provides user data-based UI/UX improvement recommendations to increase user satisfaction and application loyalty.

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

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan merancang ulang *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX) aplikasi Viu dengan metode *Design Thinking* dan alat ukur *System Usability Scale* (SUS). Permasalahan ditemukan melalui ulasan pengguna di Google Play Store dan kuesioner awal, yang menunjukkan skor SUS sebesar 51,5, berada di bawah standar rata-rata 68 dan tergolong *Not Acceptable*. Penelitian dilakukan melalui lima tahap *Design Thinking: Empathize, Define, Ideate, Prototype, dan Test*. Sebanyak 25 responden dilibatkan dengan menggunakan kuesioner SUS dan pertanyaan esai. Setelah dilakukan perancangan ulang berbasis temuan pengguna dan diuji kembali, skor SUS meningkat menjadi 79,1 dan tergolong *Acceptable* dengan predikat “*Excellent*”. Hasil ini menunjukkan peningkatan signifikan dalam aspek *usability*. Penelitian ini memberikan rekomendasi perbaikan UI/UX berbasis data pengguna guna meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna aplikasi.

Kata kunci: *Design Thinking, System Usability Scale, User Experience, User Interface, Viu*

PRAKATA

Dengan memanjatkan puja dan puji syukur kehadirat Allah SWT. yang telah melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal tugas akhir ini yang berjudul “*PERANCANGAN ULANG USER INTERFACE DAN USER EXPERIENCE PADA APLIKASI VIU DENGAN METODE DESIGN THINKING MENGGUNAKAN SYSTEM USABILITY SCALE*”. Tujuan penulisan 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.

Penulis menyadari bahwa penulisan proposal 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, 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. Nofiandri Setyasmara, M.T., Pembimbing I.
7. Yuyun Khairunisa, S.Si., 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. Kedua Orang tua penulis, serta keluarga penulis yang selalu memberikan dukungan, doa, dan motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan proposal TA dengan baik.
10. Tandhika, Axelcis, Ghoyaturridho, Avian, Risal, dan Teman-teman Bucin Gaes, yang selalu mendukung dan membantu penulis dalam pengerjaan tugas akhir.

11. Teman-teman TRM 2021 yang saling memberikan dukungan satu sama lain selama tahap penyusunan laporan tugas akhir ini.
12. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan namanya satu persatu, yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung.

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

Jakarta,2025

Penulis,

Alif Wisnu Pramudya

NIM. 21240013

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TUGAS AKHIR	iii
PERNYATAAN ORIGINALITAS TUGAS AKHIR DAN BEBAS PLAGIARISME	iv
PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	v
ABSTRAK	vi
PRAKATA.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	4
C. Batasan Masalah	4
D. Rumusan Masalah.....	4
E. Tujuan Penelitian	5
F. Manfaat Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORI	6
A. Kajian Teori	6
1. <i>User Interface (UI)</i>	6
2. <i>User Experience (UX)</i>	8
3. <i>Design Thinking</i>	10
4. <i>System Usability Scale (SUS)</i>	12
5. <i>User Persona</i>	15
6. <i>Wireframe</i>	16
7. <i>Prototype</i>	17
B. Hasil Penelitian Relevan.....	17
BAB III METODE PENELITIAN	22
A. Jenis Penelitian	22
B. Desain Analisis dan Pengembangan	22
1. <i>Literature Review</i>	23
2. Observasi Awal.....	25

3. Perumusan Masalah.....	26
4. Pengujian Aplikasi.....	26
5. Redesain (<i>Design Thinking</i>)	27
a. <i>Empathize</i>	29
b. <i>Define</i>	30
c. <i>Ideate</i>	31
d. <i>Prototype</i>	32
e. <i>Test</i>	33
C. Tempat dan Waktu Penelitian	34
D. Populasi dan Sampel.....	34
E. Definisi Operasional Variabel.....	35
F. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data.....	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	37
A. Hasil Penelitian.....	37
1. <i>Literature Review</i>	37
a. Ringkasan Konsep dan Teori	37
b. <i>Research Gap</i>	41
2. Observasi Awal.....	44
3. Perumusan Masalah.....	53
4. Pengujian Aplikasi.....	55
5. Redesain (<i>Design Thinking</i>)	61
a. <i>Empathize</i>	62
b. <i>Define</i>	65
c. <i>Ideate</i>	70
d. <i>Prototype</i>	74
e. <i>Test</i>	89
B. Pembahasan	93
C. Keterbatasan	95
BAB V PENUTUP	97
A. Kesimpulan.....	97
B. Saran	98
DAFTAR PUSTAKA.....	99
LAMPIRAN.....	102
Biodata Penulis:.....	102

Lembar Pembimbingan TA	104
Dokumen Pendukung Penyusunan TA	106
Dokumen Foto Kegiatan TA.....	107

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Tabel Interpretasi <i>System Usability Scale</i> (SUS)	14
Tabel 2. Hasil <i>Research Gap</i>	41
Tabel 3. Hasil Penelusuran Ulasan Google Play Store	45
Tabel 4. Daftar Pertanyaan SUS Pengujian Aplikasi Viu.....	57
Tabel 5. Skor SUS Pengguna Pengujiam Aplikasi Viu	58
Tabel 6. Penghitungan Skor Rata-Rata SUS Aplikasi Viu	59
Tabel 7. Interpretasi Skor SUS Pengujian Aplikasi Viu.....	60
Tabel 8. Daftar Pertanyaan <i>System Usability Scale</i> (SUS)	63
Tabel 9. Daftar Permasalahan Pengguna.....	64
Tabel 10. Pertanyaan SUS Pengujian <i>Prototype</i> Aplikasi Viu	90
Tabel 11. Skor SUS Responden Uji <i>Prototype</i>	91
Tabel 12. Penghitungan Skor SUS <i>Prototype</i>	92
Tabel 13. Interpretasi Skor SUS Pengujian <i>Prototype</i> Aplikasi Viu	93

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Rating Aplikasi <i>Streaming</i> Populer di Indonesia	2
Gambar 2. Ulasan Pengguna di Google Play Store.....	2
Gambar 3. 5 Tahapan <i>Design Thinking</i>	10
Gambar 4. Interpretasi Metode SUS Menurut Sauro (2018)	13
Gambar 5. Contoh <i>User Persona</i>	16
Gambar 6. Contoh <i>Wireframe</i>	17
Gambar 7. Alur Analisis dan Pengembangan.....	23
Gambar 8. Alur Tahapan <i>Design Thinking</i>	28
Gambar 9. Contoh <i>Affinity Map</i>	30
Gambar 10. Contoh <i>Prioritization Map</i>	32
Gambar 11. Rumus <i>System Usability Scale</i> (SUS)	40
Gambar 12. Wawancara Informal	53
Gambar 13. <i>Affinity Map</i> Permasalahan Yang Ditemukan.....	67
Gambar 14. User Persona 1	69
Gambar 15. User Persona 2.....	70
Gambar 16. <i>Prioritization Map</i> Ide Solusi.....	74
Gambar 17. <i>User Flow</i> Mencari Konten Gratis. Premium, Premium+	76
Gambar 18. <i>User Flow</i> Fitur Lanjut Nonton.....	76
Gambar 19. <i>User Flow</i> Fitur "Filter Pencarian"	76
Gambar 20. <i>User Flow</i> Fitur "Kategori Konten"	77
Gambar 21. <i>User Flow</i> Menu Jadwal Tayang.....	77
Gambar 22. <i>Wireframe Prototype</i> Aplikasi Viu	79
Gambar 23. Halaman Beranda Sebelum Perbaikan	81
Gambar 24. Halaman Beranda Setelah Perbaikan	82
Gambar 25. Halaman Pencarian Sebelum Perbaikan.....	84
Gambar 26. Halaman Pencarian Setelah Perbaikan.....	85
Gambar 27. Perbandingan Halaman Kategori	86
Gambar 28. Halaman Jadwal Tayang.....	87
Gambar 29. Perbandingan Halaman Favorit dan Profil	88