

LAPORAN TUGAS AKHIR
***REDESIGN* ANTARMUKA DAN PENGALAMAN PENGGUNA APLIKASI**
GOPAY DENGAN PENDEKATAN *DESIGN THINKING*

SKRIPSI

Diajukan sebagai syarat penulisan Tugas Akhir jenjang Sarjana Terapan



Disusun Oleh
RIDHO AL AMIN
NIM: 21240117

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

LAPORAN TUGAS AKHIR
***REDESIGN* ANTARMUKA DAN PENGALAMAN PENGGUNA APLIKASI**
GOPAY DENGAN PENDEKATAN *DESIGN THINKING*

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan



Disusun Oleh
RIDHO AL AMIN
NIM: 21240117

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

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Judul Tugas Akhir : *Redesign Antarmuka dan Pengalaman Pengguna Aplikasi GoPay dengan Pendekatan Design Thinking*

Penulis : Ridho Al Amin

NIM : 21240117

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.

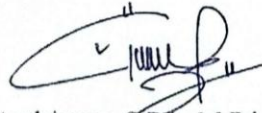
Disahkan oleh:

Ketua Penguji,



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

Anggota 1



Andriyana, S.Pd., M.Pd
NIP. 199312162020121007

Anggota 2



Muhammad Ridwan, S.Ikom., MM
NIP. 198603272019031013

Mengetahui,
Ketua Jurusan Desain



Trifajar Yumama Supiyanti, S.Kom., M.T
NIP. 198011122010122003

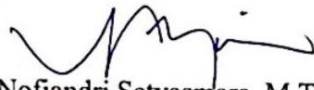
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TUGAS AKHIR

Judul Tugas Akhir : *Redesign* Antarmuka dan Pengalaman
Pengguna Aplikasi GoPay dengan Pendekatan *Design Thinking*
Penulis : Ridho Al Amin
NIM : 21240117
Program Studi : Teknologi Rekayasa Multimedia (Konsentrasi: ...)
Jurusan : Desain

Tugas Akhir ini telah diperiksa dan disetujui untuk disidangkan.

Ditandatangani di ..*Jakarta*..., ..*20 April*..2025....

Pembimbing 1



Nofiandri Setyasmara, M.T.
NIP. 19781120200505011005

Pembimbing 2



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

Mengetahui,
Koordinator Program Studi
Teknologi Rekayasa Multimedia



Sanjaya Pinem, S.Kom., M.Sc.
NIP: 1989022620201210007

**PERNYATAAN ORIGINALITAS TUGAS AKHIR DAN BEBAS
PLAGIARISME**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ridho Al Amin
NIM : 21240117
Program Studi : Teknologi Rekayasa Multimedia (Konsentrasi ...)
Jurusan : Desain
Tahun Akademik : 2024 / 2025

dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir saya dengan judul:

"Redesign Antarmuka dan Pengalaman Pengguna Aplikasi GoPay dengan Pendekatan 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 sebenarnya.

Jakarta, 20 Juni 2025



Ridho Al Amin
NIM: 21240117

PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

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

Nama : Ridho Al Amin
NIM : 21240117
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:

“Redesign Antarmuka dan Pengalaman Pengguna Aplikasi GoPay dengan Pendekatan Design Thinking” beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Politeknik Negeri Media Kreatif berhak menyimpan, mengalihkan, 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



Ridho Al Amin
NIM: 21240117

ABSTRAK

Aplikasi GoPay menghadapi tantangan terkait pengalaman pengguna (UX) dan antarmuka (UI), yang dikonfirmasi oleh keluhan pengguna serta skor *User Experience Questionnaire* (UEQ) yang rendah pada aspek Daya Tarik dan Kebaruan. Penelitian ini bertujuan untuk merancang ulang UI/UX aplikasi GoPay dengan menerapkan metode *Design Thinking* yang terdiri dari lima tahap: *Empathize*, *Define*, *Ideate*, *Prototype*, dan *Test*. Hasil dari penelitian ini adalah sebuah prototipe interaktif *high-fidelity* yang divalidasi melalui *usability testing* dan evaluasi UEQ lanjutan terhadap 32 responden. Hasil pengujian menunjukkan peningkatan signifikan pada seluruh aspek, di mana skor Daya Tarik meningkat dari kategori *Below Average* (1.002) menjadi *Excellent* (1.839), dan Kebaruan dari *Below Average* (0.678) menjadi *Excellent* (1,234). Ini membuktikan bahwa pendekatan *Design Thinking* efektif dalam meningkatkan kepuasan pengguna.

Kata Kunci: UI/UX, GoPay, *Design Thinking*, Perancangan Ulang, *User Experience Questionnaire* (UEQ)

The GoPay application faces challenges related to its user experience (UX) and user interface (UI), confirmed by user complaints and low User Experience Questionnaire (UEQ) scores in Attractiveness and Novelty. This research aims to redesign the GoPay UI/UX by implementing the Design Thinking method, which consists of five stages: Empathize, Define, Ideate, Prototype, and Test. The output of this research is a high-fidelity interactive prototype, validated through usability testing and a follow-up UEQ evaluation with 32 respondents. The test results demonstrate a significant improvement across all aspects, with the Attractiveness score increasing from the Below Average category (1.002) to Excellent (1.839), and Novelty increasing from Below Average (0.678) to Excellent (1,234). This proves that the Design Thinking approach is effective in enhancing user satisfaction.

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

PRAKATA

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas pemberian kekuatan, keterampilan, dan kesabaran yang diberikan-Nya kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Tujuan penulisan skripsi ini adalah memenuhi salah satu persyaratan bagi mahasiswa untuk dapat menyelesaikan pendidikan Sarjana Terapan Program Studi Teknologi Rekayasa Multimedia di Politeknik Negeri Media Kreatif.

Skripsi ini tidak akan selesai dengan baik tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari orang-orang yang berada di sekitar peneliti. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih 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, ST., M.T. Pembimbing I
7. Muhammad Ridwan, S.Kom., M.M. Pembimbing II
8. Para dosen dan tenaga kependidikan Politeknik Negeri Media Kreatif yang telah melayani mahasiswa selama penulis menempuh pendidikan di sini.
9. Ibu penulis, serta keluarga penulis yang selalu memberikan dukungan, doa, dan motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan proposal tugas akhir dengan baik.
10. Adham, Arif, Adit, Ben, Rai, Rizqi, Syahel, sebagai teman yang selalu memberikan doa, motivasi, arahan, dan dukungan untuk berkembang menjadi pribadi yang lebih baik lagi.
11. Teman – teman di Kantor Parentalk yang senantiasa membantu mendukung proses penelitian.

12. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan namanya satu persatu, yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk pengembangan penelitian ini di masa mendatang. Peneliti juga berharap bahwa skripsi ini dapat bermanfaat, baik bagi penulis maupun pembaca.

Jakarta, 29 Januari 2025

Penulis,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Ridho Al Amin', written over a light gray rectangular background.

Ridho Al Amin

NIM 21240117

DAFTAR ISI

ABSTRAK	vi
PRAKATA.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah.....	11
C. Batasan Masalah.....	12
D. Rumusan Masalah	13
E. Tujuan Penulisan	13
F. Manfaat Penulisan.....	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	15
A. Kajian Teori.....	15
1. Perancangan	15
2. <i>User Interface (UI)</i>	15
3. <i>User Experience (UX)</i>	18
4. <i>Metode Design Thinking</i>	20
5. <i>Heuristic Evaluation</i>	22
6. <i>User Experience Questionnaire</i>	22
7. <i>UEQ Data Analysis Tool</i>	24
8. <i>User Persona</i>	25
9. <i>Wireframe</i>	26
B. Hasil Penelitian yang Relevan	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	29
A. Pendekatan Penelitian	29
1. Kuantitatif	29
2. Kualitatif	30
B. Desain Pengembangan	30
1. <i>Emphasize</i>	31

2.	<i>Define</i>	31
3.	<i>Ideate</i>	31
4.	<i>Prototype</i>	32
5.	<i>Test</i>	34
C.	Tempat dan Waktu Penelitian	34
1.	Tempat Penelitian	34
2.	Waktu Penelitian	34
D.	Populasi dan Sampel Penelitian	35
E.	Definisi Operasional Variabel	35
F.	Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	37
1.	Studi Literatur	37
2.	Observasi	37
3.	Kuesioner	37
4.	Penyebaran Kuesioner	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		39
A.	Hasil Penelitian	39
1.	<i>Emphatize</i>	39
2.	<i>Define</i>	44
3.	<i>Ideate</i>	47
4.	<i>Prototype</i>	54
5.	<i>Test</i>	61
BAB V PENUTUP		67
A.	Kesimpulan	67
B.	Implikasi	68
C.	Saran	69
DAFTAR PUSTAKA		71
LAMPIRAN		74
A.	Biodata Penulis	74
B.	Lembar Pembimbingan TA	75
C.	Dokumen Pendukung Penyusun TA	77
D.	Dokumentasi Kegiatan <i>User Testing</i>	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Keluhan Pengguna pada Laman Download GoPay di App Store	2
Gambar 2. Keluhan Pengguna pada Laman Download GoPay di App Store	2
Gambar 3. Keluhan Pengguna pada Laman Download GoPay di App Store	3
Gambar 4. Keluhan Pengguna pada Laman Download GoPay di App Store	3
Gambar 5. Grafik Hasil Pengujian UEQ Aplikasi OVO.....	4
Gambar 6. Grafik Hasil Pengujian UEQ Aplikasi GoPay.....	5
Gambar 7. Grafik Perbandingan UEQ Scale Means OVO dan GoPay.....	7
Gambar 8. Laman Download GoPay pada App Store.....	7
Gambar 9. Laman Download Gopay Pada Laman Playstore.....	8
Gambar 10. Aplikasi Dompot Digital ShopeePay di Playstore.....	8
Gambar 11. Aplikasi Dompot Digital DANA di Playstore	8
Gambar 12. Aplikasi Dompot Digital ShopeePay di App Store	9
Gambar 13. Aplikasi Dompot Digital DANA di App Store	9
Gambar 14. Design Thinking: a Non-Linear Process	20
Gambar 15. Aspek-Aspek UEQ	22
Gambar 16. UEQ Data Analysis Tool	24
Gambar 17. Daftar Pertanyaan UEQ versi Bahasa Indonesia.....	38
Gambar 18. Tampilan Beranda Aplikasi GoPay Sebelum <i>Redesign</i>	42
Gambar 19. Grafik Hasil Pengujian UEQ Aplikasi	44
Gambar 20. <i>User Persona</i>	46
Gambar 21. <i>How Might We Statement</i>	48
Gambar 22. <i>Flowchart</i> Baru ke Halaman Aktivitas.....	50
Gambar 23. <i>Flowchart</i> Transfer <i>E-Wallet</i>	51
Gambar 24. <i>Flowchart</i> Transfer Antar GoPay	51
Gambar 25. <i>Flowchart</i> Transfer ke Bank.....	51
Gambar 26. <i>Flowchart</i> Baru ke Halaman Aktivitas.....	52
Gambar 27. <i>Wireframe</i> Halaman Utama	52
Gambar 28. <i>Wireframe</i> Halaman Aktifitas	53
Gambar 29. <i>Wireframe</i> Alur Transaksi Bank	54
Gambar 30. Halaman <i>Login</i> Sebelum <i>Redesign</i>	57
Gambar 31. Halaman <i>Login</i> Setelah <i>Redesign</i>	57

Gambar 32. Halaman Beranda Sebelum dan Setelah Diperbaiki	58
Gambar 33. Implementasi <i>High-fidelity Tab Bar</i> Navigasi.....	59
Gambar 34. Desain <i>Prototype Tab</i> Aktivitas.....	59
Gambar 35. Desain <i>Prototype</i> Transfer ke Bank Sebelum <i>Redesign</i>	60
Gambar 36 Implementasi <i>High-fidelity</i> Transfer ke Bank.....	61
Gambar 37 Grafik Hasil UEQ Aplikasi GoPay Setelah <i>Redesign</i>	63

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Hasil Dataset UEQ Aplikasi GoPay	6
Tabel 2. Hasil Dataset UEQ Aplikasi OVO	6
Tabel 3. Variabel dan Indikator UEQ	36
Tabel 4. Hasil Pengujian Kualitatif Aplikasi GoPay	62
Tabel 5. <i>Benchmark</i> Sesudah <i>Redesign</i>	64
Tabel 6. Variabel dan Indikator UEQ Sebelum dan Sesudah <i>Redesign</i>	65