

**PERANCANGAN ULANG UI/UX APLIKASI MOBILE PT.
GUNUNG HARTA MENGGUNAKAN METODE DESIGN
THINKING**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai derajat Sarjana
Program Studi S1-Informatika



disusun oleh

THORIQ BINNAR FAREZKY

19.11.3006

Kepada

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA**

2023

**PERANCANGAN ULANG UI/UX APLIKASI MOBILE PT.
GUNUNG HARTA MENGGUNAKAN METODE DESIGN
THINKING**

SKRIPSI

untuk memenuhi salah satu syarat mencapai derajat Sarjana
Program Studi S1-Informatika



disusun oleh

THORIQ BINNAR FAREZKY

19.11.3006

Kepada

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA**

YOGYAKARTA

2023

SKRIPSI

**PERANCANGAN ULANG UI/UX APLIKASI MOBILE PT. GUNUNG
HARTA MENGGUNAKAN METODE DESIGN**

yang disusun dan diajukan oleh

Thoriq Binnar Farezky

19.11.3006

telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Skripsi
pada tanggal 25 Mei 2023

Dosen Pembimbing


Ali Mustopa, M.Kom

NIK: 190302192

HALAMAN PENGESAHAN
SKRIPSI

**PERANCANGAN ULANG UI/UX APLIKASI MOBILE PT. GUNUNG
HARTA MENGGUNAKAN METODE DESIGN THINKING**

yang disusun dan diajukan oleh

Thoriq Binnar Farezky

19.11.3006

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 25 Mei 2023

Susunan Dewan Penguji

Nama Penguji

Tanda Tangan

Mohamad Andri Kr. Jr. M.Kom

NIK. 190302011

Supriatin. M.Kom

NIK. 190302239

Ali Mustopa. M.Kom

NIK. 190302192



Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer
Tanggal 25 Mei 2023

DEKAN FAKULTAS ILMU KOMPUTER



Hanif Al Fatta, S.Kom., M.Kom.

NIK. 1910302096

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini,

Nama mahasiswa : Thoriq Binnar Farezky

NIM : 19.11.3006

Menyatakan bahwa Skripsi dengan judul berikut:

PERANCANGAN ULANG UI/UX APLIKASI MOBILE PT. GUNUNG HARTA MENGGUNAKAN METODE DESIGN THINKING

Dosen Pembimbing: Ali Mustopa, M.Kom

1. Karya tulis ini adalah benar-benar **ASLI** dan **BELUM PERNAH** diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas AMIKOM Yogyakarta maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini merupakan gagasan, rumusan dan penelitian **SAYA** sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari Dosen Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan disebutkan dalam Daftar Pustaka pada karya tulis ini.
4. Perangkat lunak yang digunakan dalam penelitian ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab **SAYA**, bukan tanggung jawab Universitas AMIKOM Yogyakarta.
5. Pernyataan ini **SAYA** buat dengan sesungguhnya, apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka **SAYA** bersedia menerima **SANKSI AKADEMIK** dengan pencabutan gelar yang sudah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Yogyakarta, 25 Mei 2023

Yang Menyatakan,



Thoriq Binnar Farezky

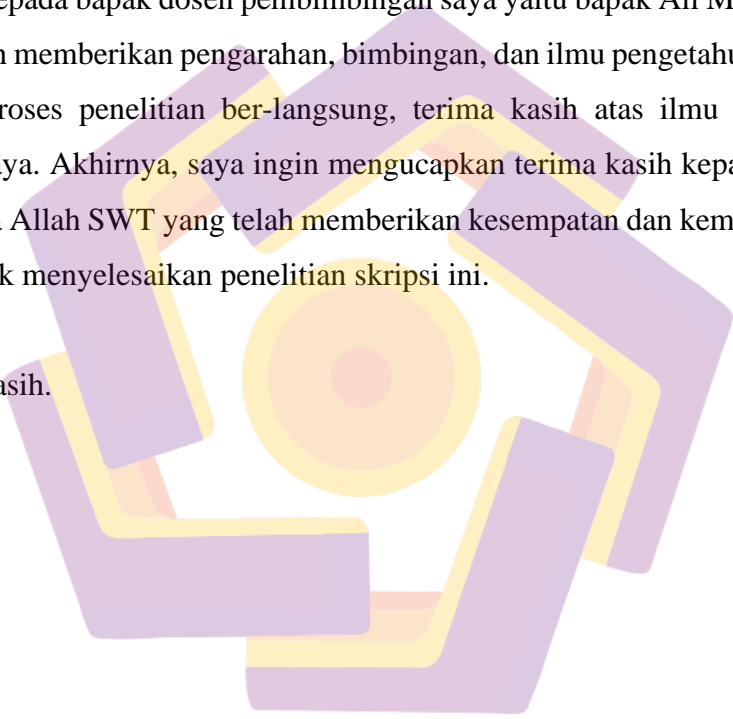
HALAMAN PERSEMBAHAN

Dedikasi ini saya persembahkan kepada ayah saya yang tercinta Edi Haryono, dan ibu saya Siti Kumariah, yang selalu memberikan dukungan moril dan materil, cinta, dan juga doa dalam setiap langkah hidup saya. Kalian adalah pilar kuat dalam hidup saya dan saya tidak akan pernah bisa meraih apa pun tanpa kalian.

Saya juga ingin menyampaikan terima kasih kepada keluarga besar saya yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada saya. Terima kasih juga kepada semua teman yang membantu saya dalam proses penelitian skripsi ini, kalian telah memberikan bantuan dan saran yang sangat berharga.

Kepada bapak dosen pembimbingan saya yaitu bapak Ali Mustopa. M.Kom yang telah memberikan pengarahan, bimbingan, dan ilmu pengetahuan kepada saya selama proses penelitian ber-langsung, terima kasih atas ilmu yang diberikan kepada saya. Akhirnya, saya ingin mengucapkan terima kasih kepada Tuhan yang Maha Esa Allah SWT yang telah memberikan kesempatan dan kemampuan kepada saya untuk menyelesaikan penelitian skripsi ini.

Terima kasih.



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji bagi Allah SWT atas berkat rahmat dan hidayah – Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Perancangan Ulang UI/UX Aplikasi Mobile PT. Gunung Harta Menggunakan Metode Design Thinking” sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S.Kom) di Program Studi Infomatika Fakultas Ilmu Komputer Universitas Amikom Yogyakarta. Saya juga menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih banyak kekurangannya, akan tetapi semoga dengan skripsi ini dapat membantu dan bermanfaat untuk ilmu pengetahuan dan perkembangan teknologi kedepannya.

Saya sebagai peneliti juga menyadari bahwa selama berlangsungnya penelitian ini banyak pihak yang telah membantu saya dalam skripsi ini. Dengan hal ini teriringi do'a dan ucapan terimakasih yang mendalam saya sampaikan kepada:

1. Kedua orang tua saya, Ayah dan Ibu yang selalu memberikan do'a dan dukungan moril maupun juga dukungan materil dalam perjalanan saya menuntut ilmu sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Saudara dan saudariku yang telah memberikan saya nasihat atau petuah yang bermanfaat pada saat proses penelitian berlangsung.
3. Bapak Ali Mustopa. M.Kom selaku dosen pembimbing penyusunan skripsi
4. Teman-teman satu angkatan dan teman-teman yang selalu memberikan dorongan motivasi dan rasa semangat
5. Seluruh pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah khasanah ilmu pengetahuan. Amin yaa robbal alamiin.

Yogyakarta, 3 Mei 2023

Thoriq Binnar Farezky
NIM: 19.11.3006

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIP.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
DAFTAR LAMBANG DAN SINGKATAN.....	xvii
DAFTAR ISTILAH.....	xviii
INTISARI.....	xix
ABSTRACT.....	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	15
1.1 Latar Belakang.....	15
1.2 Rumusan Masalah.....	17
1.3 Batasan Masalah.....	17
1.4 Tujuan Penelitian.....	17
1.5 Manfaat Penelitian.....	17
1.6 Sistematika Penulisan	19
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	20

2.1	Studi Literatur	21
2.2	Dasar Teori.....	27
2.2.1	User Interface (UI)	27
2.2.2	User Experience (UX)	27
2.2.3	Design Thinking.....	28
2.2.3.1	Empathize.....	28
2.2.3.2	Define.....	29
2.2.3.3	Ideate.....	30
2.2.3.4	Prototype.....	30
2.2.3.5	Test.....	31
2.2.4	Figma.....	31
2.2.5	Aplikasi Mobile.....	32
2.2.6	Populasi dan Sample.....	32
2.2.6.1	Populasi Penelitian.....	32
2.2.6.2	Sampel Penelitian.....	33
2.2.6.2.1	Probability Sampling.....	33
2.2.6.2.2	Nonprobability Sampling.....	34
2.2.7	Usability Testing.....	35
2.2.7.1	Effectiveness.....	36
2.2.7.2	Efficiency.....	37
2.2.7.3	Satisfaction.....	38
2.2.8	System Usability Scale (SUS)	39
BAB III METODE PENELITIAN.....		43

3.1	Objek Penelitian.....	43
3.2	Populasi dan Sampel.....	43
3.3	Alur Penelitian.....	45
3.3.1	Studi Literatur	46
3.3.2	Riset Pengguna (Empathize)	46
3.3.3	Pengujian Usability TP.1.....	47
3.3.3.1	Task Scenario.....	47
3.3.3.2	Kuesioner SUS.....	47
3.3.4	Analisi Hasil Pengujian (Define)	47
3.3.5	Spesifikasi Kebutuhan Pengguna (Ideate)	48
3.3.6	Perancangan implementasi Prototype Design Solusi (Prototype).....	48
3.3.6.1	Sitemap.....	48
3.3.6.2	User Flow.....	48
3.3.6.3	Wireframe.....	49
3.3.6.4	Design System.....	49
3.3.6.5	Hi-Fi Design.....	49
3.3.6.6	Prototype.....	49
3.3.7	Pengujian Usability Testing TP.2 (Test)	50
3.3.8	Analisis Perbandingan Hasil Pengujian Design Awal & Design Solusi...	50
3.3.9	Kesimpulan dan Saran.....	50
3.4	Alat dan Bahan.....	50
3.4.1	Data Penelitian.....	50
3.4.2	Alat/Instrumen.....	51

3.4.2.1 Task Scenario Usability Testing TP.1 & TP.2.....	51
3.4.2.2 Kuesioner SUS TP.1 & TP.2.....	52
3.4.2.3 Kebutuhan Perangkat Lunak (Software).....	53
3.4.2.4 Kebutuhan Perangkat Keras (Hardware).....	53
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	54
4.1 Empathize.....	54
4.2 Define.....	61
4.3 Ideate.....	64
4.4 Prototype.....	65
4.4.1 Sitemap.....	65
4.4.2 User Flow.....	66
4.4.3 Wireframe.....	71
4.4.4 Design System.....	81
4.4.5 High-Fidelity Design (Hi-Fi)	81
4.5 Test.....	104
BAB V PENUTUP.....	114
5.1 Kesimpulan.....	114
5.2 Saran.....	115
REFERENSI.....	116
LAMPIRAN.....	120

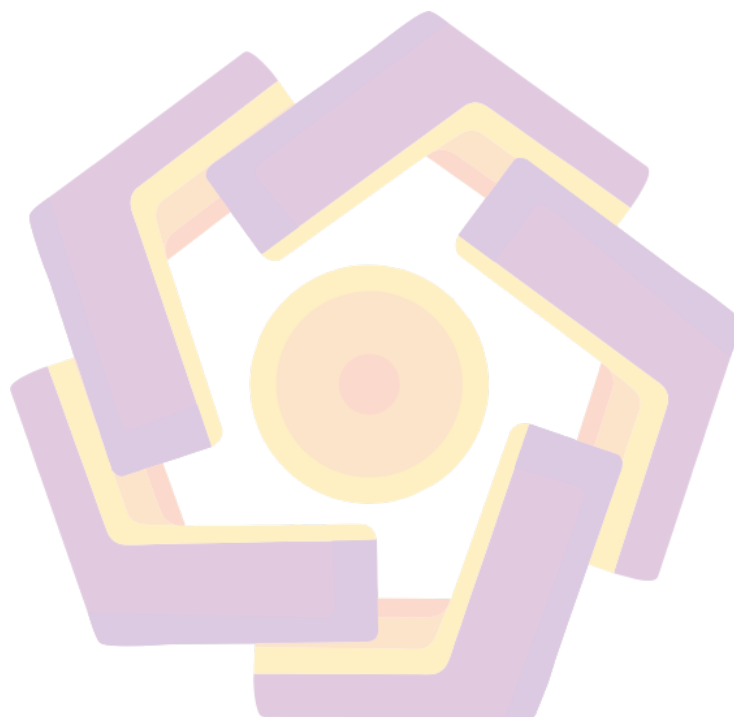
DAFTAR TABEL

TABEL 2. 1 KEASLIAN PENELITIAN.....	23
TABEL 2. 2 TABLE EFFECTIVENESS.....	37
TABEL 2. 3 TABLE EFFICIENCY.....	38
TABEL 2. 4 SKALA PENILAIAN SKOR.....	39
TABEL 2. 5 ACCEPTABILITY RANGE.....	42
TABEL 2. 6 SUS SCORE PERCENTILE RANK.....	42
TABEL 3. 1 TASK SCENARIO USABILITY TESTING.....	51
TABEL 3. 2 KUESIONER SUS.....	52
TABEL 3. 3 PERANGKAT KERAS.....	53
TABEL 4. 1 HASIL PENGUMPULAN DATA ASPEK EFFECTIVENESS.....	54
TABEL 4. 2 HASIL PENGUMPULAN DATA ASPEK EFFICIENCY (SATUAN DETIK)	55
TABEL 4. 3 HASIL PENGUMPULAN DATA ASPEK SATISFACTION (SUS)	56
TABEL 4. 4 HASIL PENGUKURAN ASPEK EFFECTIVENESS.....	57
TABEL 4. 5 HASIL PENGUKURAN ASPEK EFFECTIVENESS.....	59
TABEL 4. 6 HASIL PENGUKURAN ASPEK SATISFACTION (SUS).....	59
TABEL 4. 7 HASIL PENGUJIAN ASPEK EFFECTIVENESS.....	104
TABEL 4. 8 HASIL PENGUJIAN ASPEK EFFICIENCY (SATUAN DETIK).....	105
TABEL 4. 9 HASIL PENGUJIAN ASPEK SATISFACTION (SUS).....	106

TABEL 4. 10 HASIL PERBANDINGAN ASPEK EFFECTIVENESS.....107

TABEL 4. 11 HASIL PERBANDINGAN ASPEK EFFICIENCY.....109

TABEL 4. 12 HASIL PERBANDINGAN ASPEK SATISFACTION (SUS)...110

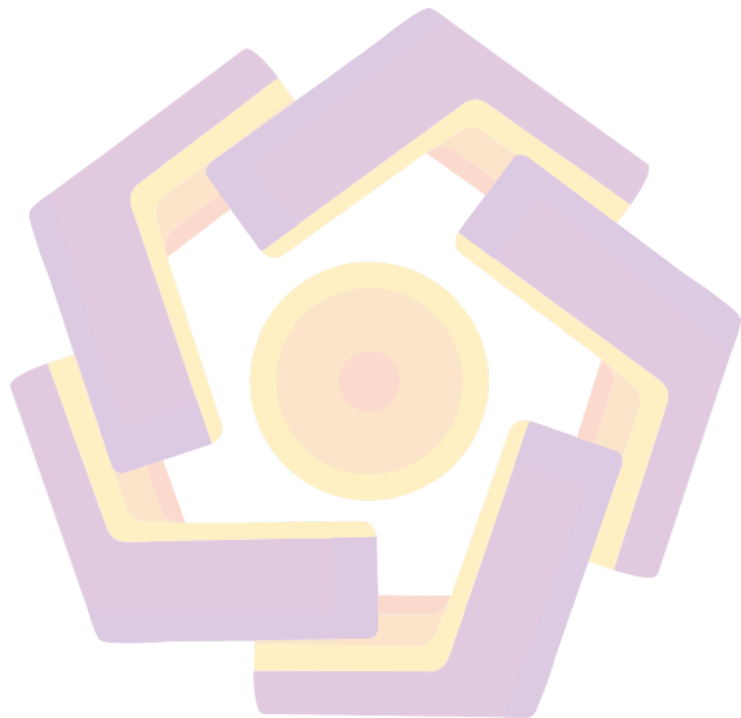


DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 2. 1 TAHAPAN DALAM DESIGN THINKING	28
GAMBAR 2. 2 APLIKASI FIGMA	32
GAMBAR 2. 3 RUMUS PERHITUNGAN <i>EFFECTIVENESS</i>	36
GAMBAR 2. 4 RUMUS PERHITUNGAN <i>EFFICIENCY</i>	37
GAMBAR 2. 5 PERSAMAAN NILAI GANJIL	40
GAMBAR 2. 6 PERSAMAAN NILAI GENAP	40
GAMBAR 2. 7 PERSAMAAN NILAI GANJIL DAN GENAP.....	40
GAMBAR 2. 8 RUMUS PERHITUNGAN SKOR INDIVIDU.....	41
GAMBAR 2. 9 <i>ACCEPTABILITY RANGE</i>	42
GAMBAR 3. 1 APLIKASI MOBILE APPS PT. GUNUNG HARTA	43
GAMBAR 3. 2 ALUR TAHAPAN PENELITIAN	45
GAMBAR 3. 3 <i>USER PERSONA</i>	46
GAMBAR 4. 1 SUS SCORE.....	61
GAMBAR 4. 2 <i>USER JOURNEY</i>	62
GAMBAR 4. 3 IDEATE	64
GAMBAR 4. 4 SITEMAP ONBOARDING	65
GAMBAR 4. 5 SITEMAP HOMEPAGE.....	66
GAMBAR 4. 6 <i>USER FLOW LOGIN</i>	67
GAMBAR 4. 7 <i>USER FLOW BOOKING</i> TIKET.....	68
GAMBAR 4. 8 <i>USER FLOW RUTE</i>	68
GAMBAR 4. 9 <i>USER FLOW</i> TIKET AKTIF	69
GAMBAR 4. 10 <i>USER FLOW APPLY PROMO</i>	69
GAMBAR 4. 11 <i>USER FLOW EDIT PROFILE</i>	70
GAMBAR 4. 12 <i>USER FLOW LOG-OUT</i>	70
GAMBAR 4. 13 <i>WIREFRAME LOGIN</i>	71
GAMBAR 4. 14 <i>WIREFRAME REGISTER</i>	72
GAMBAR 4. 15 <i>WIREFRAME BOOKING</i> TIKET 1	73
GAMBAR 4. 16 <i>WIREFRAME BOOKING</i> TIKET 2	74
GAMBAR 4. 17 <i>WIREFRAME BOOKING</i> TIKET 3	75
GAMBAR 4. 18 <i>WIREFRAME BOOKING</i> TIKET 4	76
GAMBAR 4. 19 <i>WIREFRAME RUTE</i>	77

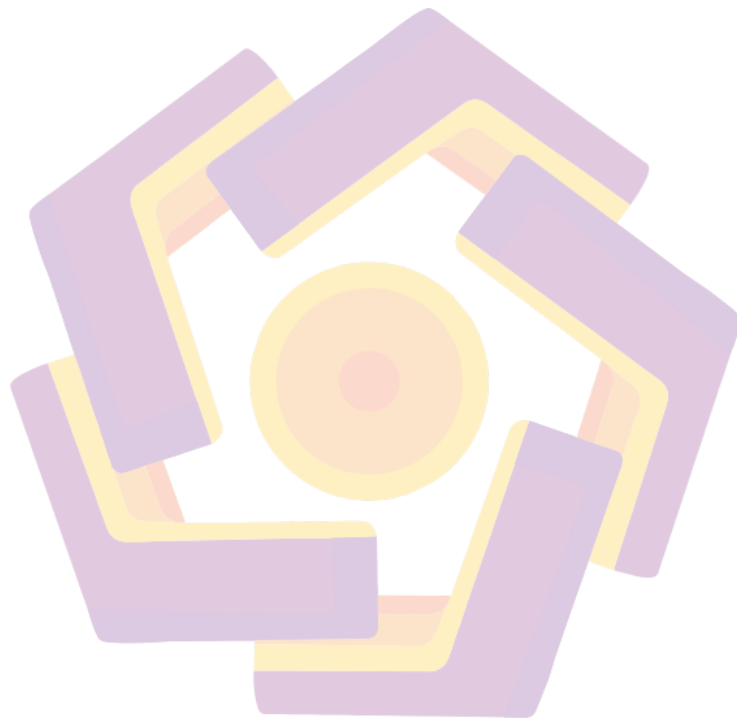
GAMBAR 4. 20 <i>WIREFRAME</i> TIKET AKTIF	78
GAMBAR 4. 21 <i>WIREFRAME</i> <i>PROMO</i>	79
GAMBAR 4. 22 <i>WIREFRAME</i> <i>EDIT PROFILE</i>	80
GAMBAR 4. 23 <i>WIREFRAME</i> <i>LOGOUT</i>	80
GAMBAR 4. 24 <i>DESIGN</i> SYSTEM	81
GAMBAR 4. 25 <i>DESIGN</i> <i>SOLUSI</i> <i>ONBOARDING</i>	82
GAMBAR 4. 26 <i>DESIGN</i> AWAL <i>LOGIN</i>	83
GAMBAR 4. 27 <i>DESIGN</i> <i>SOLUSI</i> <i>LOGIN</i>	84
GAMBAR 4. 28 <i>DESIGN</i> AWAL <i>REGISTER</i>	84
GAMBAR 4. 29 <i>DESIGN</i> <i>SOLUSI</i> <i>REGISTER</i>	85
GAMBAR 4. 30 <i>DESIGN</i> AWAL <i>BOOKING</i> TIKET	86
GAMBAR 4. 31 <i>DESIGN</i> AWAL <i>DAFTAR</i> BUS	87
GAMBAR 4. 32 <i>DESIGN</i> AWAL <i>DAFTAR</i> BUS <i>PILIH</i> KURSI & <i>DATA</i> PENUMPANG ...	88
GAMBAR 4. 33 <i>DESIGN</i> AWAL <i>METODE</i> PEMBAYARAN	88
GAMBAR 4. 34 <i>DESIGN</i> AWAL <i>BOOKING</i> BERHASIL	89
GAMBAR 4. 35 <i>DESIGN</i> <i>SOLUSI</i> <i>HOMEPAGE</i> DAN <i>BOOKING</i> TIKET	90
GAMBAR 4. 36 <i>DESIGN</i> <i>SOLUSI</i> <i>DAFTAR</i> BUS <i>BOOKING</i> TIKET	91
GAMBAR 4. 37 <i>DESIGN</i> <i>SOLUSI</i> <i>DETAIL</i> BUS & <i>PILIH</i> KURSI <i>BOOKING</i> TIKET	92
GAMBAR 4. 38 <i>DESIGN</i> <i>SOLUSI</i> <i>METODE</i> PEMBAYARAN	93
GAMBAR 4. 39 <i>DESIGN</i> <i>SOLUSI</i> <i>BOOKING</i> TIKET	94
GAMBAR 4. 40 <i>DESIGN</i> AWAL <i>RUTE</i> BUS	95
GAMBAR 4. 41 <i>DESIGN</i> <i>SOLUSI</i> <i>RUTE</i> BUS	96
GAMBAR 4. 42 <i>DESIGN</i> AWAL TIKET AKTIF	97
GAMBAR 4. 43 <i>DESIGN</i> <i>SOLUSI</i> TIKET AKTIF	98
GAMBAR 4. 44 <i>DESIGN</i> AWAL <i>PROMO</i>	99
GAMBAR 4. 45 <i>DESIGN</i> <i>SOLUSI</i> <i>PROMO</i>	100
GAMBAR 4. 46 <i>DESIGN</i> AWAL <i>EDIT</i> <i>PROFILE</i>	101
GAMBAR 4. 47 <i>DESIGN</i> <i>SOLUSI</i> <i>EDIT</i> <i>PROFILE</i>	102
GAMBAR 4. 48 <i>DESIGN</i> AWAL <i>LOGOUT</i>	103
GAMBAR 4. 49 <i>DESIGN</i> <i>SOLUSI</i> <i>LOGOUT</i>	104
GAMBAR 4. 50 <i>DIAGRAM</i> HASIL PERBANDINGAN ASPEK <i>EFFECTIVENESS</i>	108
GAMBAR 4. 51 <i>DIAGRAM</i> HASIL PERBANDINGAN ASPEK <i>EFFICIENCY</i>	110

GAMBAR 4. 52 SUS SCORE.....112
GAMBAR 4. 53 DIAGRAM HASIL PERBANDINGAN ASPEK *SATISFACTION* (SUS)113



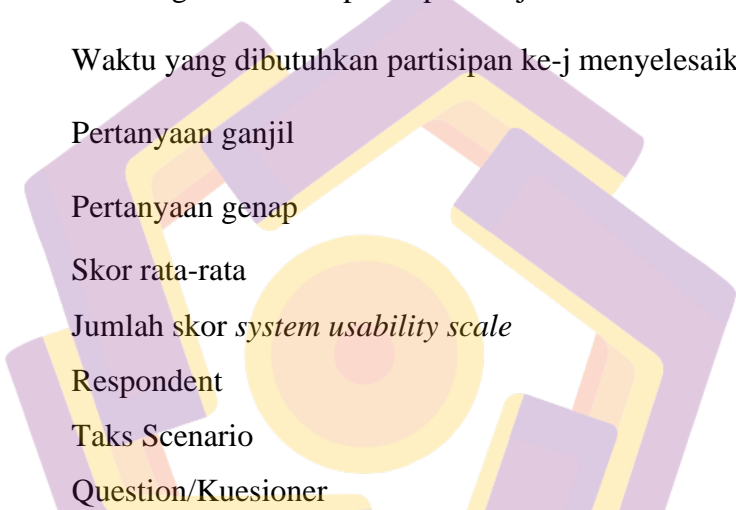
DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1. 1 TABEL LANGKAH – LANGKAH TAKS SCENARIO	120
---	-----

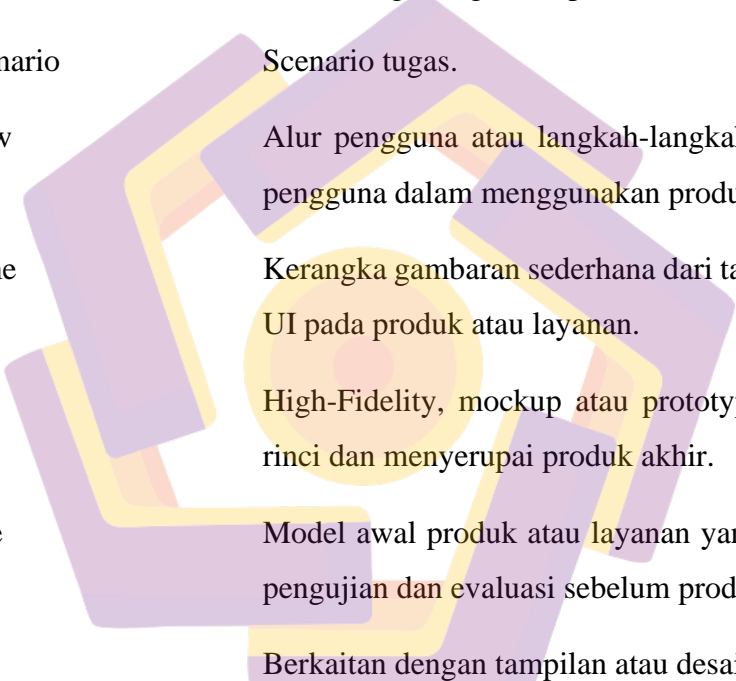


DAFTAR LAMBANG DAN SINGKATAN

Σ	Simbol Penjumlahan
R	Jumlah Responden
N	Total Tugas
STS	Sangat Tidak Setuju
TS	Tidak Setuju
RG	Ragu – Ragu
S	Setuju
SS	Sangat Setuju
n_{ij}	Hasil tugas ke-i oleh partisipan ke-j
t_{ij}	Waktu yang dibutuhkan partisipan ke-j menyelesaikan tugas ke-i
p_x	Pertanyaan ganjil
p_n	Pertanyaan genap
X	Skor rata-rata
Σx	Jumlah skor <i>system usability scale</i>
RN	Respondent
TS	Taks Scenario
Q	Question/Kuesioner



DAFTAR ISTILAH



Aplikasi mobile	Aplikasi yang dirancang untuk dijalankan pada perangkat seluler seperti smartphone atau tablet.
User Interface (UI)	Antarmuka pengguna atau tampilan produk
User Experience (UX)	Pengalaman pengguna.
User	Pengguna.
User Friendly	Mudah digunakan oleh pengguna.
Redesign	Merancang ulang suatu produk atau layanan.
Task Scenario	Scenario tugas.
User Flow	Alur pengguna atau langkah-langkah yang diambil pengguna dalam menggunakan produk atau layanan.
Wireframe	Kerangka gambaran sederhana dari tata letak elemen UI pada produk atau layanan.
HI-FI	High-Fidelity, mockup atau prototype yang sangat rinci dan menyerupai produk akhir.
Prototype	Model awal produk atau layanan yang dibuat untuk pengujian dan evaluasi sebelum produk akhir dirilis.
Visual	Berkaitan dengan tampilan atau desain.

INTISARI

Perkembangan teknologi internet memberikan pengaruh besar dalam kegiatan umat manusia. termasuk dalam transaksi online dan layanan transportasi. *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX) adalah elemen penting dalam perancangan aplikasi mobile, yang dapat memberikan kenyamanan, kemudahan, tampilan visual yang menarik, dan pengalaman pengguna yang memuaskan. PT. Gunung Harta merupakan perusahaan jasa layanan transportasi darat di Tabanan, Bali yang sudah memiliki aplikasi mobile akan tetapi masih banyak memiliki masalah pada tampilan UI/UX yang kurang *user friendly*, menurut pengguna aplikasi.

Penelitian ini menggunakan metodologi kuantitatif dengan pendekatan metode *design thinking* dan *System Usability Testing* standar ISO 9241-11 serta *System Usability Scale* (SUS) untuk meningkatkan *User Experience* (UX) aplikasi mobile PT. Gunung Harta. Metode *design thinking* digunakan untuk memperbaiki aplikasi mobile yang sudah ada sebelumnya dengan memperhatikan keinginan para pengguna. Dengan menggunakan *software* Figma, hasil dari penelitian ini berhasil mendapatkan perubahan pada aspek *usability*-nya.

Dari hasil pengujian, aplikasi mobile PT. Gunung Harta mengalami peningkatan nilai pada aspek *effectiveness*, *efficiency*, dan *satisfaction*. Aspek *effectiveness* meningkat dari 77% menjadi 86%, *efficiency* meningkat dari kategori lambat menjadi kategori cepat, dan *satisfaction* meningkat dari kategori *marginal* menjadi kategori *acceptable*. Penelitian ini memperluas kemungkinan penggunaan aplikasi mobile PT. Gunung Harta dan memberikan fitur-fitur yang dibutuhkan oleh para pengguna. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan metode yang berbeda untuk melihat sudut pandang yang berbeda dalam meningkatkan pengalaman pengguna aplikasi mobile PT. Gunung Harta.

Kata kunci: Teknologi *Internet*, *User Interface* (UI), *User Experience* (UX), Aplikasi Mobile, PT. Gunung Harta.

ABSTRACT

The development of internet technology has had a significant impact on human activities, including online transactions and transportation services. User Interface (UI) and User Experience (UX) are important elements in designing mobile applications that can provide comfort, convenience, attractive visual displays, and satisfying user experiences. PT. Gunung Harta is a ground transportation service company in Tabanan, Bali that already has a mobile application but still has many problems with UI/UX that are not user-friendly, according to users of the application.

This research uses quantitative methodology with a design thinking method approach and ISO 9241-11 standard System Usability Testing, as well as the System Usability Scale (SUS), to improve the User Experience (UX) of the PT. Gunung Harta mobile application. The Design Thinking method is used to improve the existing mobile application by considering the users' desires. By using the Figma software, this research successfully obtained changes in its usability aspects.

From the results of the testing, the PT. Gunung Harta mobile application experienced an increase in value in the aspects of effectiveness, efficiency, and satisfaction. The effectiveness aspect increased from 77% to 86%, efficiency increased from the slow category to the fast category, and satisfaction increased from the marginal category to the acceptable category. This research expands the possibilities for the use of the PT. Gunung Harta mobile application provides features needed by users. Subsequent research can use different methods to look at different perspectives in improving the user experience of the PT. Gunung Harta mobile application.

Keywords: *Internet Technology, User Interface (UI), User Experience (UX), Mobile Application, PT. Gunung Harta*