

**PERANCANGAN ULANG TAMPILAN APLIKASI
OJEK *ONLINE* MENGGUNAKAN METODE
*DESIGN THINKING***

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai derajat
Sarjana Program Studi Sistem Informasi



Disusun oleh :

Rama Habib Alamsyah

21.12.1915

Kepada

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA**

2026

**PERANCANGAN ULANG TAMPILAN APLIKASI
OJEK *ONLINE* MENGGUNAKAN METODE
*DESIGN THINKING***

SKRIPSI

untuk memenuhi salah satu syarat mencapai derajat Sarjana
Program Studi Sistem Informasi



disusun oleh :

RAMA HABIB ALAMSYAH

21.12.1915

**FAKULAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA**

2026

HALAMAN PERSETUJUAN

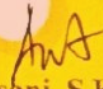
SKRIPSI

PERANCANGAN ULANG TAMPILAN APLIKASI
OJEK *ONLINE* MENGGUNAKAN METODE
DESIGN THINKING

yang disusun dan diajukan oleh
Rama Habib Alamsyah
21.12.1915

telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Skripsi
pada tanggal 19 Februari 2026

Dosen Pembimbing,



Atik Nurmasani, S.Kom., M.Kom.
NIK. 190302354

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

PERANCANGAN ULANG TAMPILAN APLIKASI OJEK *ONLINE*
MENGUNAKAN METODE *DESIGN THINKING*

yang disusun dan diajukan oleh

Rama Habib Alamsyah
21.12.1915

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 19 Februari 2026

Susunan Dewan Penguji

Nama Penguji

Tanda Tangan

Andriyan Dwi Putra, S.Kom., M.Kom.
NIK. 190302270



Ike Verawati, S.Kom., M.Kom.
NIK. 190302237



Atik Nurmasani, S.Kom., M.Kom.
NIK. 190302354



Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer
Tanggal 19 Februari 2026

DEKAN FAKULTAS ILMU KOMPUTER



Prof. Dr. Kusriani, S.Kom., M.Kom.
NIK. 190302106

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini,

Nama mahasiswa : Rama Habib Alamsyah
NIM : 21.12.1915

Menyatakan bahwa Skripsi dengan judul berikut:

**Perancangan Ulang Tampilan Aplikasi Ojek Online Menggunakan Metode
*Design Thinking***

Dosen Pembimbing : Atik Nurmasani, S.Kom., 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, 19 Februari 2026

Yang Menyatakan,



Rama Habib Alamsyah

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur dan hormat, skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Ayah dan Ibu, terima kasih atas cinta, dukungan, dan pengorbanan yang tiada henti. Tanpa bimbingan dan doa kalian, saya tidak akan pernah sampai pada tahap ini. Segala usaha dan keberhasilan ini merupakan bentuk rasa terima kasih saya untuk semua yang telah kalian berikan.
2. Kepada Ibu Atik Nurmasani, S.Kom., M.Kom, terima kasih atas bimbingan, waktu, serta ilmu yang telah Ibu curahkan selama proses penyusunan skripsi ini. Kehadiran dan arahan Ibu sangat berarti dalam membantu saya menyelesaikan penelitian ini dengan baik.
3. Untuk semua dosen yang telah mengajar dan membimbing selama masa perkuliahan, saya ucapkan terima kasih atas ilmu, inspirasi, dan motivasi yang telah diberikan. Bapak/Ibu adalah pilar penting dalam perjalanan akademik saya.
4. Tak lupa untuk para sahabat dan teman-teman tercinta terima kasih atas kebersamaan, dukungan, dan tawa yang telah kita lewati bersama. Kalian membuat perjalanan ini menjadi lebih ringan dan penuh warna. Skripsi ini bukan hanya hasil dari kerja keras saya, tetapi juga dari dukungan dan semangat yang kalian berikan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan yang Maha Esa, karena penyertaannya penulis bisa menyelesaikan skripsi dengan judul Perancangan Ulang Tampilan Aplikasi Ojek *Online* Menggunakan Metode *Design Thinking*. Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berperan serta dalam penulisan laporan skripsi ini, antara lain:

1. Bapak Prof. Dr. M. Suyanto, M.M sebagai Rektor Universitas Amikom Yogyakarta, yang telah memberikan arahan dan dukungan kepada penulis.
 2. Bapak Anggit Dwi Hartanto, M.Kom sebagai Kaprodi Sistem Informasi Universitas Amikom Yogyakarta.
 3. Ibu Atik Nurmasani, S.Kom., M.Kom, sebagai Dosen pembimbing saya dalam menyelesaikan skripsi di Universitas Amikom Yogyakarta yang telah memberikan banyak arahan dan dukungan terhadap penulis.
 4. Seluruh Dosen dan Staf Prodi Sistem Informasi yang telah menjalankan sistem perkuliahan di Universitas Amikom Yogyakarta
 5. Teman-teman mahasiswa Universitas Amikom Yogyakarta
- Akhirnya dengan kerendahan hati penulis menyadari bahwa penulisan tesis ini masih banyak kekurangan, sehingga kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan.

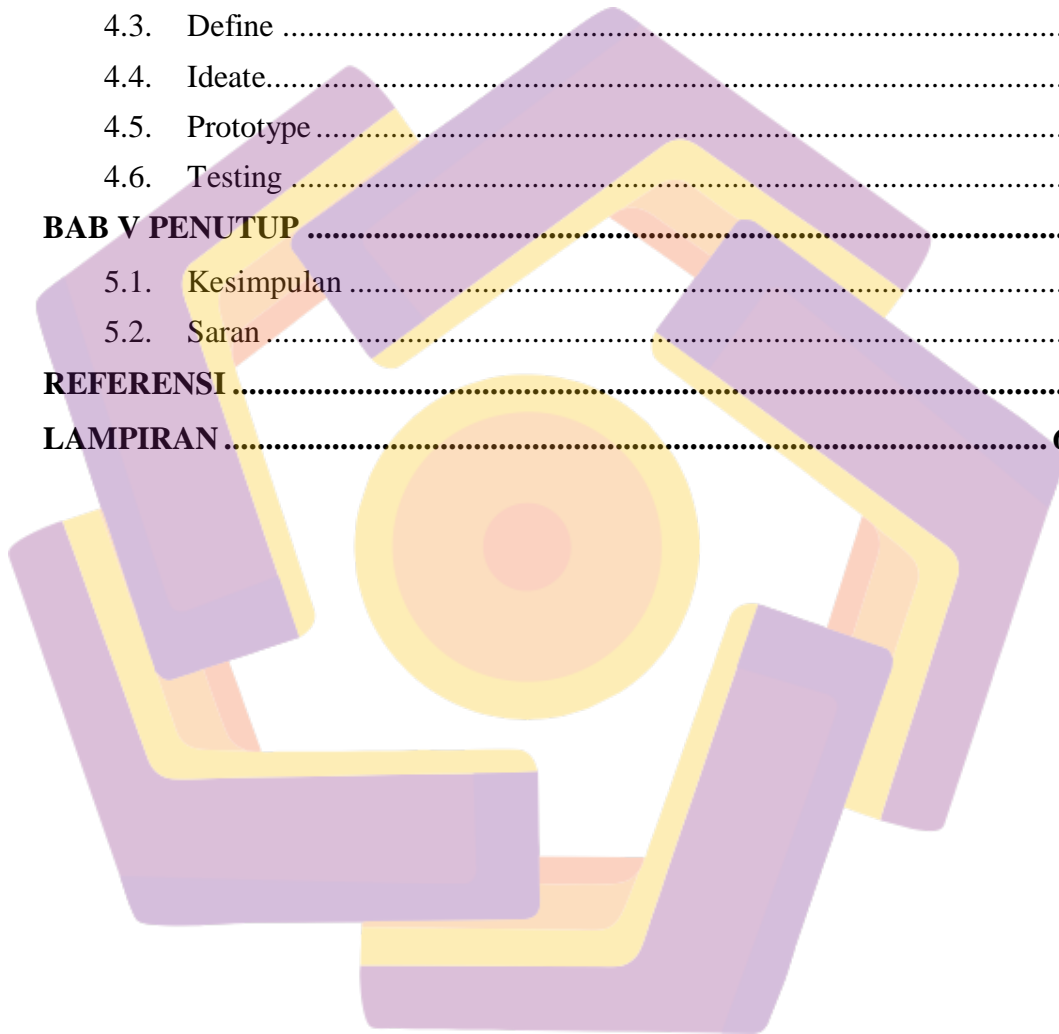
Yogyakarta, 11 Februari 2026

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
DAFTAR LAMBANG DAN SINGKATAN	xii
DAFTAR ISTILAH	xiii
INTISARI	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	2
1.3. Batasan Masalah	3
1.4. Tujuan Penelitian	3
1.5. Manfaat Penelitian	4
1.6. Sistematika Penulisan	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1. Studi Literatur	6
2.2. Dasar Teori	9
2.2.1. Analisis Sistem	9
2.2.2. User Experience	10
2.2.3. Metode <i>User Experience Questionnaire</i> (UEQ)	14
2.2.4. Analisis Hasil Pengukuran UEQ	17
2.2.5. Pengertian dan Proses <i>Design Thinking</i>	17
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	19

3.1. Objek Penelitian	19
3.2. Alat dan Bahan	20
3.3. Alur Penelitian.....	21
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	25
4.1. Pengumpulan Data.....	25
4.2. Empathize	34
4.3. Define	37
4.4. Ideate.....	39
4.5. Prototype	41
4.6. Testing	56
BAB V PENUTUP	62
5.1. Kesimpulan	62
5.2. Saran	63
REFERENSI	64
LAMPIRAN	646



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Keaslian Penelitian	8
Tabel 4.1. Skala penilaian rata-rata pada kuesioner (Schrepp, 2019).....	29
Tabel 4.2. Hasil Analisis Statistik Deskriptif Variabel <i>Attractiveness</i>	29
Tabel 4.3. Hasil Evaluasi Variabel <i>Perspucuity</i>	30
Tabel 4.4. Hasil Evaluasi Variabel <i>Efficiency</i>	30
Tabel 4.5. Hasil Evaluasi Variabel <i>Dependability</i>	31
Tabel 4.6. Hasil Evaluasi Variabel <i>Stimulation</i>	31
Tabel 4.7. Hasil Evaluasi Variabel <i>Novelty</i>	32
Tabel 4.9. Hasil Wawancara.....	34
Tabel 4.10. Poin of View	37
Tabel 4.11. How Might We.....	39
Tabel 4.12. Interpretasi Aspek UEQ.....	59
Tabel 4.13. Perbandingan hasil Benchmark UEQ awal dan Benchmark UEQ setelah perbaikan	60

DAFTAR GAMBAR

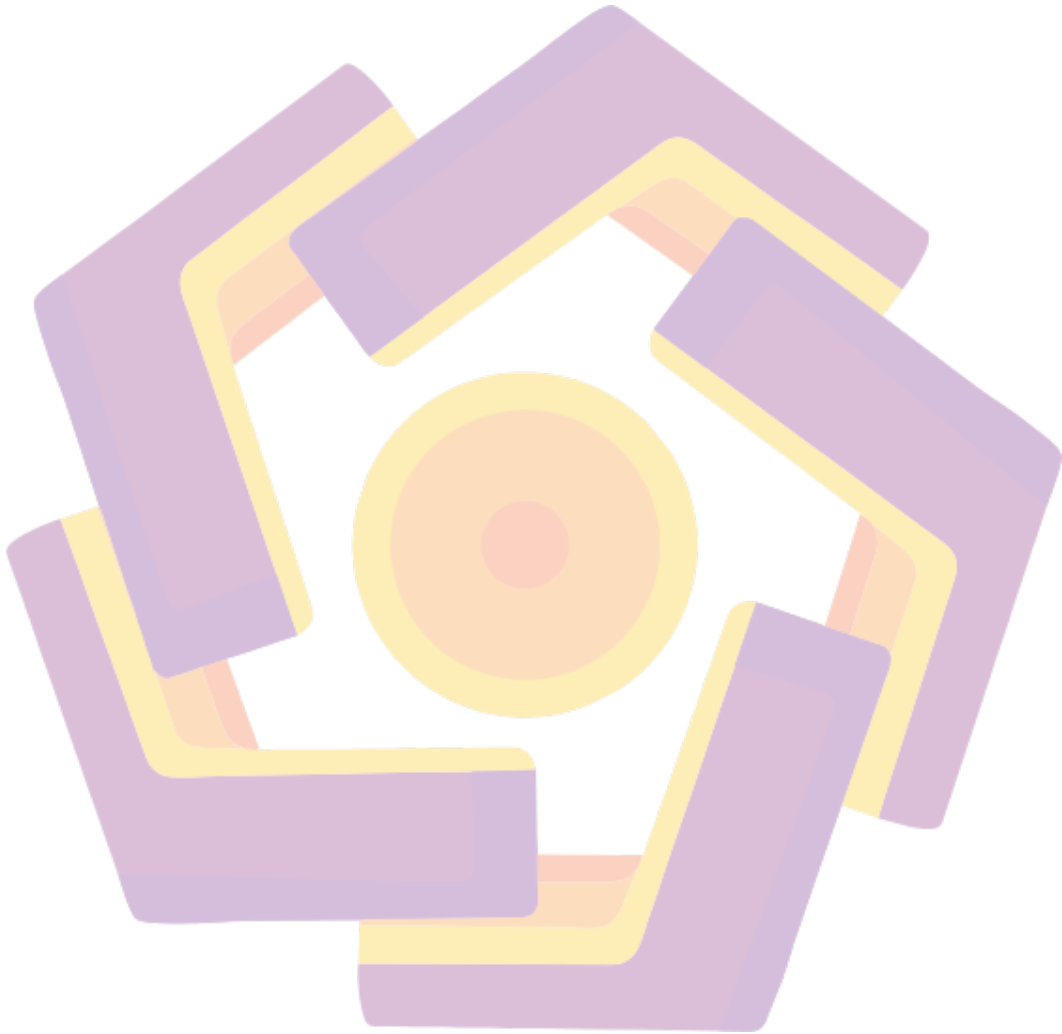
Gambar 2.1. UX mempunyai lima elemen dasar sebagai berikut (Garrett, 2002)	13
Gambar 2.2. Skala Pengukuran UEQ (Schrepp, 2015).....	14
Gambar 2.3. User Experience.....	16
Gambar 2.4. Alur proses design Thinking (Source: NNGROUP.COM).....	18
Gambar 3.1. Alur Penelitian.....	21
Gambar 4.1. Diagram Jenis Kelamin	26
Gambar 4.2. Diagram Usia.....	27
Gambar 4.3. Diagram Pendidikan Terakhir	27
Gambar 4.4. Diagram Domisili	28
Gambar 4.5. Diagram Lama Penggunaan	28
Gambar 4.6. Nilai skala UEQ aplikasi Jogjakita	33
Gambar 4.7. Hasil Benchmark Nilai skala UEQ aplikasi Jogjakita	33
Gambar 4.8. User Persona.....	36
Gambar 4.8. Userflow Aplikasi JogjaKita	37
Gambar 4.9. Perbandingan Tampilan Desain Lama dan Baru Pada Menu Home	42
Gambar 4.10. Perbandingan Tampilan Desain Lama dan Baru Pada Menu Chat.	44
Gambar 4.11. Perbandingan Tampilan Desain Lama dan Baru Pada Menu Vidio	46
Gambar 4.12. Menu Posting Vidio	49
Gambar 4.13. Perbandingan Tampilan Desain Lama dan Baru Pada Menu Buat Vidio	51
Gambar 4.14. Perbandingan Tampilan Desain Lama dan Baru Pada Menu Jogjaride	53
Gambar 4.15. Perbandingan Tampilan Desain Lama dan Baru Pada Menu Jogjafood.....	54
Gambar 4.16. Perbandingan Tampilan Desain Lama dan Baru Pada Menu Jogjakurir.....	56
Gambar 4.17. Rata-rata dari hasil pengukuran UEQ setelah dievaluasi.....	57

DAFTAR LAMPIRAN

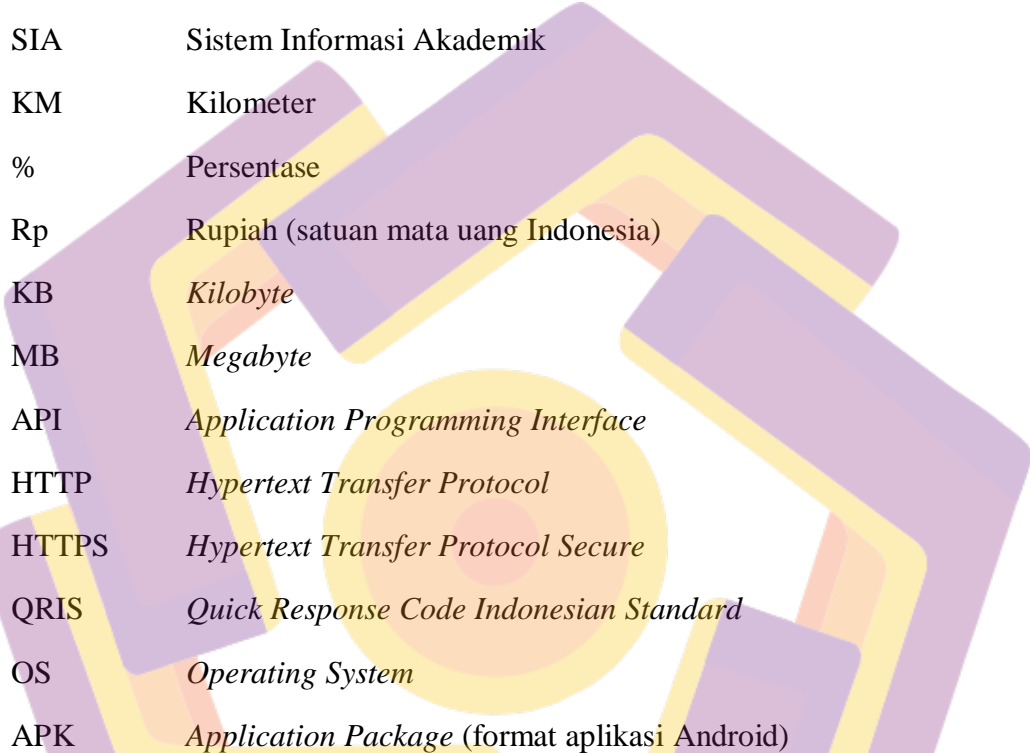
Lampiran 1 - Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 – Karakteristik Responden

Lampiran 3 – Tabulasi Karakteristik Responden



DAFTAR LAMBANG DAN SINGKATAN



UX	<i>User Experience</i> (pengalaman pengguna)
UI	<i>User Interface</i> (antarmuka pengguna)
UEQ	<i>User Experience Questionnaire</i> (instrumen evaluasi pengalaman pengguna)
SIA	Sistem Informasi Akademik
KM	Kilometer
%	Persentase
Rp	Rupiah (satuan mata uang Indonesia)
KB	<i>Kilobyte</i>
MB	<i>Megabyte</i>
API	<i>Application Programming Interface</i>
HTTP	<i>Hypertext Transfer Protocol</i>
HTTPS	<i>Hypertext Transfer Protocol Secure</i>
QRIS	<i>Quick Response Code Indonesian Standard</i>
OS	<i>Operating System</i>
APK	<i>Application Package</i> (format aplikasi Android)

DAFTAR ISTILAH

User Experience (UX)	Sudut pandang dan respons pengguna saat berinteraksi dengan aplikasi, mencakup kenyamanan, efektivitas, kemudahan, hingga kepuasan.
User Interface (UI)	Tampilan visual yang digunakan pengguna untuk berinteraksi dengan aplikasi, seperti menu, ikon, tombol, warna, dan layout.
UEQ (User Experience Questionnaire)	Instrumen evaluasi terstandar untuk mengukur pengalaman pengguna berdasarkan enam aspek: attractiveness, perspicuity, efficiency, dependability, stimulation, dan novelty.
Benchmark UEQ	Perbandingan hasil evaluasi UX suatu aplikasi dengan kumpulan data standar dari produk lain untuk menentukan kategori kualitas (bad, below average, above average, dll).
Design Thinking	Metode pemecahan masalah berbasis pengguna yang terdiri dari tahap empathize, define, ideate, prototype, dan test.
Prototype	Model tampilan aplikasi yang digunakan untuk simulasi dan pengujian sebelum aplikasi sebenarnya dikembangkan.
Kuesioner	Instrumen pengumpulan data berupa daftar pertanyaan untuk responden.
Responden	Pengguna yang berpartisipasi memberikan penilaian terhadap aplikasi melalui kuesioner.
Aplikasi On-Demand	Aplikasi layanan digital yang menyediakan jasa sesuai kebutuhan pengguna secara real-time (transportasi, pesan antar, kurir, dll).
Usability	Tingkat kemudahan aplikasi digunakan pengguna untuk mencapai tujuan secara cepat, efektif, dan nyaman.
Perspicuity	Kemudahan pengguna dalam memahami dan mempelajari cara kerja aplikasi.
Efficiency	Seberapa cepat dan praktis aplikasi digunakan untuk menyelesaikan tugas.
Dependability	Tingkat keandalan aplikasi dalam mendukung pengguna, memenuhi harapan, dan memberikan rasa aman.
Stimulation	Sejauh mana aplikasi menarik, menyenangkan, dan memotivasi pengguna untuk terus menggunakannya.
Novelty	Tingkat inovasi, kreativitas, dan kesegaran tampilan atau fitur aplikasi dibanding aplikasi lain.

INTISARI

Aplikasi JogjaKita sebagai media layanan informasi dan pengaduan masyarakat masih memiliki permasalahan pada aspek tampilan antarmuka dan pengalaman pengguna. Beberapa pengguna mengalami kesulitan dalam memahami alur navigasi, menemukan fitur tertentu, serta membaca informasi secara cepat dan jelas. Kondisi ini berdampak pada menurunnya tingkat kenyamanan dan efektivitas penggunaan aplikasi, sehingga berpotensi mengurangi partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital yang disediakan.

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan perancangan ulang tampilan aplikasi JogjaKita menggunakan metode *Design Thinking*. Metode ini diterapkan melalui lima tahapan, yaitu *empathize* untuk memahami kebutuhan pengguna, *define* untuk merumuskan permasalahan utama, *ideate* untuk menghasilkan solusi desain, *prototype* untuk membuat rancangan antarmuka baru, dan *testing* untuk menguji hasil perancangan kepada pengguna. Responden sebanyak 102 orang. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan penyebaran kuesioner kepada responden yang telah menggunakan aplikasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa desain ulang yang dihasilkan lebih sederhana, konsisten, dan mudah dipahami dibandingkan tampilan sebelumnya. Pengujian terhadap pengguna menunjukkan peningkatan pada aspek kemudahan penggunaan, kejelasan informasi, dan kenyamanan visual. Penelitian ini memberikan kontribusi dalam pengembangan desain antarmuka berbasis kebutuhan pengguna serta dapat dimanfaatkan oleh pengembang aplikasi dan instansi terkait dalam meningkatkan kualitas layanan digital. Penelitian selanjutnya dapat menambahkan pengukuran *usability* secara kuantitatif untuk memperoleh hasil evaluasi yang lebih komprehensif.

Kata kunci : *Design Thinking, User Interface, User Experience, Aplikasi JogjaKita, Perancangan Ulang.*

ABSTRACT

The JogjaKita app, a public information and complaint service, still faces issues with its interface and user experience. Some users experience difficulty understanding the navigation flow, finding specific features, and reading information quickly and clearly. This reduces the app's user experience and effectiveness, potentially reducing public participation in utilizing the digital services provided.

This study aimed to redesign the JogjaKita application's interface using the Design Thinking method. This method was implemented through five stages: empathize to understand user needs, define to formulate key problems, ideate to generate design solutions, prototype to create a new interface design, and test to validate the design results with users. A total of 102 respondents participated. Data were collected through observation, interviews, and questionnaires distributed to respondents who had used the application.

The results showed that the resulting redesign was simpler, more consistent, and easier to understand than the previous interface. User testing demonstrated improvements in ease of use, information clarity, and visual comfort. This research contributes to the development of user-centered interface design and can be utilized by application developers and relevant agencies to improve the quality of digital services. Future research could include quantitative usability measurements for more comprehensive evaluation results.

Keywords: Design Thinking, User Interface, User Experience, JogjaKita Application, Redesign.