



**PENERAPAN METODE DESIGN THINKING DALAM
PERANCANGAN UI/UX APLIKASI MOBILE PANGGIL TEKNISI**

LAPORAN PENELITIAN

DINDA LUSITA FRISTIANI ANISSA

191410115

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS SAINS TEKNOLOGI

UNIVERSITAS BINA DARMA

PALEMBANG

2023



**PENERAPAN METODE DESIGN THINKING DALAM
PERANCANGAN UI/UX APLIKASI MOBILE PANGGIL TEKNISI**

LAPORAN PENELITIAN

DINDA LUSITA FRISTIANI ANISSA

191410115

**Laporan Penelitian Ini Diajukan Sebagai Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Komputer**

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS SAINS TEKNOLOGI

UNIVERSITAS BINA DARMA

PALEMBANG

2023

HALAMAN PENGESAHAN

Penerapan Metode Design Thinking Dalam Perancangan UI/UX Aplikasi Mobile Panggil Teknisi

DINDA LUSITA FRISTIANI ANISSA

191410115

Telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi

Pembimbing



Ria Andryani, M.M., M.Kom.

Palembang, 25 Agustus 2023
Fakultas Sains Teknologi
Universitas Bina Darma
Dekan,


Universitas Bina Darma
Fakultas Sains Teknologi

Dr. Tata Sutabri, S.Kom., MMSI., MKM.

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul "Penerapan Metode Design Thinking Dalam Perancangan UI/UX Aplikasi Mobile Panggil Teknisi" Oleh "Dinda Lusita Fristiani Anissa", telah dipertahankan di depan komisi penguji pada hari Jumat tanggal 25 Agustus 2023.

Komisi Penguji

1. Ketua : Ria Andryani, M.M., M.Kom.
2. Anggota : Merry Agustina, M.M., M.Kom.
3. Anggota : Kiky Rizky Nova Wardani, M.Kom

(.....) 

(.....)  11/6 2023

(.....)  13/5 2023

Mengetahui,
Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Sains Teknologi
Universitas Bina Darma
Ketua,



Nita Rosa Damayanti, M.Kom., Ph.D.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dinda Lusita Fristiani Anissa

NIM : 191410115

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana) di Universitas Bina Darma atau perguruan tinggi lainnya ;
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya dengan arahan dari tim pembimbing ;
3. Di dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau di publikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan ke dalam daftar rujukan ;
4. Saya bersedia karya tulis ini di cek keasliannya menggunakan plagiarism checker serta di unggah ke internet, sehingga dapat diakses secara daring ;
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku ;

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 01 Agustus 2023

Yang membuat pernyataan,



DINDA LUSITA FRISTIANI ANISSA

NIM : 191410115

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

"Jangan hanya hidup untuk bertahan, tetapi hidupilah untuk meraih impianmu, menciptakan kenangan berharga, dan menjadi sumber inspirasi bagi orang lain."

"Mimpilah dengan mata terbuka, lakukan dengan hati tulus, dan nikmatilah setiap langkah dalam perjalananmu."

PERSEMBAHAN

Laporan penelitian ini ku persembahkan untuk:

1. Kedua Orang Tua saya dengan cinta dan rasa syukur tiada hentinya selalu memberikan dukungan terhadap semua perjalanan hidup yang saya lalui.
2. Untuk orang-orang yang selalu mendukung dan memberi semangat, terutama saudara-saudara, dan teman-temanku yang tak pernah lelah memberikan dorongan selama perjalanan menulis laporan penelitian ini.

ABSTRAK

Penggunaan peralatan elektronik tidak terlepas dari kehidupan masyarakat, dalam penggunaannya peralatan elektronik sering mengalami kerusakan namun penanganan kerusakan barang yang dialami pengguna masih minim dikarenakan kurangnya mendapatkan informasi mengenai teknisi yang relevan dan berkualitas, sulit mencari tempat *service* terpercaya serta pengguna harus membawa langsung barang yang ingin diperbaiki ke tempat *service* tersebut, maka dibutuhkan sebuah rancangan sistem yang dapat menghubungkan pengguna dengan teknisi untuk dapat memperbaiki peralatan elektronik yang rusak berupa aplikasi mobile. Dalam perancangan ini menerapkan metode *design thinking* yang memuat beberapa tahapan yaitu *empathize, define, ideate, prototype dan test*. Model desain aplikasi dibuat dengan mempertimbangkan target pengguna untuk memfasilitasi pertukaran informasi mengenai perbaikan kerusakan peralatan elektronik. Hasil dari penelitian ini memberikan sebuah rekomendasi rancangan UI/UX sistem aplikasi mobile panggil teknisi yang bernama Getfix, dengan menyediakan layanan pemesanan jasa *service* peralatan elektronik dan pemanggilan teknisi secara online.

Kata Kunci : Aplikasi, Design Thinking, UI/UX, Teknisi.

ABSTRACT

The use of electronic equipment is inseparable from people's lives, in its use electronic equipment often experiences damage but the handling of damaged goods experienced by users is still minimal due to the lack of getting information about relevant and qualified technicians, it is difficult to find a trusted service place and users must bring the items they want to repair directly to the service place, so a system design is needed that can connect users with technicians to be able to repair damaged electronic equipment in the form of mobile applications. In this design, the design thinking method is applied which contains several stages, namely empathize, define, ideate, prototype and test. The application design model is made by considering the target user to facilitate the exchange of information regarding the repair of electronic equipment damage. The results of this study provide a recommendation for the UI / UX design of a mobile application system to call a technician named Getfix, by providing electronic equipment service ordering services and calling technicians online.

Keywords: Application, Design Thinking, UI/UX, Technician.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya yang telah dilimpahkan kepada penulis. Dengan rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini dengan judul **“Penerapan Metode Design Thinking Dalam Perancangan UI/UX Aplikasi Mobile Panggil Teknisi.”**

Laporan ini diajukan untuk memenuhi persyaratan dalam menempuh pendidikan sarjana strata-1 Sistem Informasi Universitas Bina Darma. Terdapat banyak perjuangan serta usaha untuk menyelesaikan penulisan ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M. selaku Rektor Universitas Bina Darma.
2. Dr. Tata Sutabri, S.Kom., MMSI., MKM selaku Dekan Fakultas Sains Teknologi Universitas Bina Darma.
3. Dosen pembimbing, Ibu Ria Andryani, M.M., M.Kom. atas semua saran dan masukan terhadap penulisan ini
4. Keluarga, sahabat, teman dan semua pihak yang telah membantu dan tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Penulis juga menyadari bahwa dalam penyusunan laporan ini masih banyak kekurangan, untuk itu penulis mengharapkan atas kritik dan saran yang membangun dari pembaca. Semoga Laporan ini dapat bermanfaat untuk kita semua.

Palembang, Agustus 2023

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PENGESAHAN	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	2
1.4 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah	2
1.5 Manfaat Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	4
2.1 Aplikasi <i>Mobile</i>	4
2.2 Teknisi.....	4
2.3 <i>Design Thinking</i>	5
2.4 <i>User Experience</i>	6
2.5 <i>User Interface</i>	6
2.6 Perancangan	7
2.7 Figma	7
2.8 <i>System Usability Scale</i>	8
2.9 <i>Maze Design</i>	8
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	9
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	9
3.2 Populasi dan Sampel	9
3.2.1 Populasi	9
3.2.2 Sampel.....	9
3.3 Metode Penelitian.....	10
3.3.1 <i>Empathize</i> : Pengumpulan Data	11
3.3.2 <i>Define</i> : Analisis Permasalahan.....	12
3.3.3 <i>Ideate</i> : Pengembangan Ide.....	13
3.3.4 <i>Prototype</i> : Perancangan Antarmuka Pengguna	14
3.3.5 <i>Test</i> (Uji Coba).....	14
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	15
4.1 <i>Empathize</i>	15
4.2 <i>Define</i>	16

4.2.1 <i>How Might We</i>	16
4.2.2 <i>User Journey Map</i>	17
4.2.3 <i>Identifikasi User Level</i>	18
4.2.4 <i>Use Case Diagram</i>	18
4.3 <i>Ideate</i>	19
4.3.1 <i>User Flow</i>	19
4.3.2 <i>Sitemap</i>	20
4.3.3 <i>Class Diagram</i>	21
4.4 <i>Prototype</i>	22
4.4.1 <i>Halaman Splash Screen, Sign Up dan Login</i>	22
4.4.2 <i>Halaman Home</i>	23
4.4.3 <i>Halaman Pemilihan Teknisi</i>	24
4.4.4 <i>Halaman Booking</i>	25
4.4.5 <i>Halaman Pemesanan</i>	26
4.4.6 <i>Halaman Chat</i>	27
4.4.7 <i>Halaman Profile Teknisi</i>	28
4.4.8 <i>Halaman Notifikasi</i>	29
4.4.9 <i>Halaman Riwayat Pemesanan</i>	30
4.4.10 <i>Halaman Profile Pengguna</i>	31
4.4.11 <i>Halaman Teknisi</i>	32
4.5 <i>Testing</i>	33
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	37
5.1 <i>Kesimpulan</i>	37
5.2 <i>Saran</i>	37
DAFTAR PUSTAKA	39
LAMPIRAN	42

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tahapan <i>Design Thinking</i>	5
Gambar 3.2 Alur Penelitian.....	10
Gambar 4.1 <i>Emphaty Map</i>	16
Gambar 4.2 <i>How Might We</i>	17
Gambar 4.3 <i>Use Case</i> Aplikasi Panggil Teknisi	18
Gambar 4.4 <i>User Flow</i>	19
Gambar 4.5 <i>Sitemap</i>	20
Gambar 4.6 Class Diagram	21
Gambar 4.7 Halaman <i>Splash, Sign in dan Sign Up</i>	22
Gambar 4.8 Halaman <i>Home</i> Aplikasi Panggil Teknisi.....	23
Gambar 4.9 Halaman Pemilihan Teknisi	24
Gambar 4.10 Halaman <i>Booking</i> Teknisi.....	25
Gambar 4.11 Halaman Riwayat Pemesanan dan Detail Pemesanan	26
Gambar 4.12 Halaman <i>Chat</i>	27
Gambar 4.13 Halaman Teknisi	28
Gambar 4.14 Halaman Notifikasi.....	29
Gambar 4.15 Halaman Riwayat Pemesanan dan Halaman <i>Review</i>	30
Gambar 4.16 Halaman Profile Pengguna.....	31
Gambar 4. 17 Halaman Teknisi	32

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 <i>User Journey Maps</i>	17
Tabel 4.2 Tugas <i>Usability Testing</i>	33
Tabel 4.3 Matriks Hasil <i>Usability Testing</i>	34
Tabel 4.4 Tabel Pertanyaan <i>System Usability Scale</i>	36
Tabel 4.5 Hasil Perhitungan SUS	36

