

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai Analisa dan Perancangan Desain *UI/UX* dengan Metode *Design Thinking* pada *Website* PT. Ridho Makmur Sentosa, dapat disimpulkan bahwa kondisi awal *website* Ridho Logistics belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pengguna. Hasil observasi, wawancara, serta data dari kuesioner menunjukkan bahwa pengguna mengalami berbagai kesulitan saat mengakses layanan utama seperti pelacakan barang. Beberapa masalah yang ditemukan antara lain adalah tampilan antarmuka yang terlalu sederhana, tidak adanya petunjuk pengisian nomor resi, dan kurangnya fitur bantu seperti FAQ atau kontak yang mudah diakses. Selain itu, visual desain yang kurang modern juga turut menurunkan tingkat kepercayaan pengguna terhadap profesionalisme layanan digital yang disediakan perusahaan.

Penerapan metode *Design Thinking* dalam penelitian ini terbukti efektif dalam merancang ulang sistem antarmuka yang lebih baik. Melalui lima tahapan yaitu *empathize*, *define*, *ideate*, *prototype*, dan *test*, peneliti berhasil mengidentifikasi kebutuhan utama pengguna, mendefinisikan permasalahan dengan lebih terfokus, mengeksplorasi solusi desain yang relevan, hingga menguji prototipe yang dihasilkan menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)*. Desain ulang dilakukan menggunakan alat bantu Figma, yang menghasilkan antarmuka prototipe berbasis *website* dengan tampilan lebih menarik, navigasi lebih intuitif, dan fitur-fitur pendukung yang memperjelas alur penggunaan bagi pengguna baru maupun lama.

Berdasarkan hasil pengujian menggunakan SUS, diperoleh rata-rata skor sebesar 80,8 setelah desain ulang dilakukan, meningkat cukup signifikan dibanding skor sebelumnya sebesar 52,4. Skor awal tersebut menunjukkan bahwa tampilan lama masuk dalam kategori *Marginal Low* dan tidak sepenuhnya diterima dengan baik oleh pengguna. Sedangkan skor akhir setelah desain ulang berada pada kategori *Excellent* dan *Acceptable*, yang menunjukkan bahwa desain baru telah memberikan pengalaman pengguna yang jauh lebih baik. Hasil ini mengindikasikan bahwa desain *UI/UX* yang berorientasi pada pengguna, jika dilakukan secara sistematis dan berdasarkan data lapangan, dapat secara signifikan meningkatkan kualitas interaksi pengguna dengan sistem, serta meningkatkan citra profesional perusahaan.

5.2 Saran

Berdasarkan temuan dan kesimpulan yang telah dijelaskan, terdapat beberapa saran yang dapat diajukan untuk perbaikan dan pengembangan lebih lanjut. Pertama, kepada pihak PT. Ridho Makmur Sentosa disarankan agar segera mengimplementasikan hasil rancangan *UI/UX* yang telah dibuat ke dalam *website* resmi perusahaan. Hal ini penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan digital, mempercepat proses informasi pengiriman, serta memberikan kesan profesional yang lebih kuat kepada pelanggan. Dengan desain yang baru dan lebih *modern*, perusahaan dapat bersaing lebih kompetitif dalam era digital, khususnya di bidang jasa logistik.

Kedua, untuk pengembangan sistem ke depan, perlu dipertimbangkan penambahan fitur-fitur interaktif lainnya seperti *live chat*, pelacakan histori pengiriman, integrasi notifikasi, serta sistem *feedback* langsung dari pengguna. Penambahan fitur-fitur ini akan lebih memperkuat fungsi *website* tidak hanya sebagai

alat informasi, namun juga sebagai media komunikasi dua arah antara perusahaan dan pelanggan.

Ketiga, proses evaluasi sebaiknya dilakukan secara berkala melalui pengumpulan masukan dari pengguna aktif agar sistem dapat terus dikembangkan sesuai dengan perubahan kebutuhan pengguna dan dinamika pasar.

Terakhir, bagi peneliti selanjutnya yang tertarik pada topik serupa, diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini ke tahap implementasi sistem secara penuh atau melakukan studi lanjutan yang menggabungkan aspek *UI/UX* dengan performa teknis sistem seperti kecepatan akses, keamanan, dan integrasi sistem *backend*. Selain itu, metode *Design Thinking* yang telah terbukti berhasil dalam penelitian ini dapat menjadi pendekatan utama dalam merancang sistem informasi yang berfokus pada pengguna, tidak hanya di sektor logistik, tetapi juga pada bidang lain seperti layanan publik, *e-commerce*, dan edukasi digital.



UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI