

Analisa dan Perancangan Desain *UI/UX* Dengan Metode *Design Thinking* Pada Website PT. Ridho Makmur Sentosa

UI/UX Design Analysis and Design Using The Design Thinking Method On PT. Ridho Makmur Sentosa Website

Aldhan Wicaksono Putra
Sistem Informasi, Universitas Nusa Mandiri
E-mail: aldhanputra7@gmail.com

Received: November 22, 2024 | Revised: March 1, 2025 | Accepted: March 9, 2025

Abstrak

Perkembangan teknologi informasi menuntut perusahaan menghadirkan layanan digital yang efisien dan mudah digunakan. PT. Ridho Makmur Sentosa, sebagai penyedia layanan logistik, menghadapi kendala dalam penyampaian informasi pengiriman barang melalui situs web yang antarmukanya kurang optimal serta kurang mendukung pengalaman pengguna. Penelitian ini bertujuan menganalisis serta merancang ulang tampilan *UI/UX* situs Ridho Logistics dengan pendekatan *Design Thinking* yang berfokus pada kebutuhan pengguna. Metode ini diterapkan melalui lima tahap, yaitu empati, definisi, ideasi, prototipe, dan pengujian. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan kuesioner yang melibatkan 30 responden. Evaluasi kegunaan antarmuka menggunakan *System Usability Scale* (SUS). Hasil penelitian menunjukkan peningkatan skor rata-rata dari 52,4 (kategori *Marginal-Low*) sebelum desain ulang menjadi 80,8 (kategori *Excellent*) setelah desain ulang. Peningkatan signifikan ini membuktikan bahwa penerapan *Design Thinking* mampu meningkatkan kualitas desain antarmuka situs web serta berdampak positif pada kepuasan pengguna.

Kata kunci: *ui/ux, design thinking, website, usability, ridho logistics*

Abstract

The development of information technology demands that companies provide efficient and user-friendly digital services. PT. Ridho Makmur Sentosa, as a logistics service provider, faces challenges in delivering shipping information through a website with a suboptimal interface and poor user experience. This study aims to analyze and redesign the *UI/UX* of the Ridho Logistics website using a *Design Thinking* approach that focuses on user needs. This method is implemented through five stages: empathy, definition, ideation, prototyping, and testing. Data collection was conducted through observation, interviews, and questionnaires involving 30 respondents. Interface usability evaluation used the *System Usability Scale* (SUS). The results showed an increase in the average score from 52.4 (*Marginal-Low* category) before the redesign to 80.8 (*Excellent* category) after the redesign. This significant increase proves that the application of *Design Thinking* can improve the quality of website interface design and has a positive impact on user satisfaction.

Keywords: *ui/ux, design thinking, website, usability, ridho logistics*

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital saat ini berdampak signifikan terhadap berbagai aspek kehidupan, termasuk industri jasa logistik[1]. Layanan logistik berbasis website tidak lagi hanya berfungsi sebagai media informasi, tetapi juga menjadi sarana utama interaksi antara perusahaan dan pelanggan. Pengguna menuntut pengalaman digital yang efisien, mudah dipahami, serta dapat memberikan informasi pengiriman barang secara real-time[2]. Sayangnya, banyak perusahaan logistik masih menghadapi tantangan dalam menyediakan antarmuka website yang optimal. Salah satu contoh kasus adalah PT. Ridho Makmur Sentosa, yang sistem websitenya belum mampu memberikan pengalaman pengguna (user experience) yang memadai, sehingga pelanggan kesulitan mengakses informasi pengiriman dengan cepat dan nyaman.

Pentingnya peran *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX) dalam mendukung kepuasan pengguna telah banyak dibuktikan melalui penelitian sebelumnya. Perancangan UI/UX yang baik dapat meningkatkan efektivitas layanan digital sekaligus menurunkan tingkat ketidakpuasan pengguna[3], [4]. Sejumlah studi menggunakan pendekatan *Design Thinking* untuk merancang ulang sistem digital di berbagai sektor. Misalnya, penelitian oleh [5] menunjukkan bahwa penerapan metode *Design Thinking* pada sistem e-learning berhasil meningkatkan skor *System Usability Scale* (SUS) hingga 80,3, masuk kategori “excellent”. Penelitian serupa dilakukan pada aplikasi pelayanan publik [6], yang menunjukkan peningkatan signifikan dalam kenyamanan pengguna setelah redesign antarmuka. Sementara itu, penelitian di sektor pemerintahan juga berhasil meningkatkan skor *usability* dari 45,28 menjadi 88,78 setelah penerapan *Design Thinking* [7].

Namun, studi-studi tersebut sebagian besar berfokus pada sektor pendidikan, pemerintahan, dan layanan publik. Penelitian yang secara khusus membahas penerapan metode *Design Thinking* dalam perancangan ulang UI/UX di sektor logistik masih sangat terbatas. Padahal, kebutuhan pengguna pada sektor ini berbeda, terutama dalam hal kecepatan akses informasi tarif, pelacakan status pengiriman, dan kemudahan navigasi sistem berbasis website. Dengan demikian, terdapat *knowledge gap* mengenai bagaimana metode *Design Thinking* dapat diterapkan secara efektif dalam meningkatkan kualitas layanan digital di bidang logistik.

Penelitian ini hadir untuk mengisi celah tersebut dengan menganalisis serta merancang ulang desain UI/UX website PT. Ridho Makmur Sentosa menggunakan metode *Design Thinking*. Fokus utama penelitian ini adalah menghadirkan solusi berbasis kebutuhan pengguna melalui lima tahapan: *empathize*, *define*, *ideate*, *prototype*, dan *test* [8]. Evaluasi dilakukan menggunakan *System Usability Scale* (SUS) [9], sehingga hasil penelitian dapat memberikan bukti empiris mengenai efektivitas metode ini dalam konteks layanan logistik. Dengan pendekatan tersebut, penelitian ini berkontribusi pada dua aspek utama: (1) memperluas penerapan *Design Thinking* ke sektor logistik yang sebelumnya kurang mendapat perhatian, dan (2) memberikan manfaat praktis bagi perusahaan dalam meningkatkan kualitas layanan berbasis website yang lebih ramah pengguna.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang didukung dengan metode *Design Thinking* untuk mengevaluasi dan merancang ulang antarmuka *website* Ridho Logistics. Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi akurat dan relevan mengenai kebutuhan dan pengalaman pengguna. Data yang dikumpulkan terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui observasi langsung terhadap tampilan dan fitur *website*,

wawancara dengan pihak PT. Ridho Makmur Sentosa untuk mendapatkan wawasan mengenai pengalaman dan harapan pengguna, serta penyebaran kuesioner untuk mengetahui persepsi pengguna terhadap desain antarmuka yang ada. Sementara itu, data sekunder diperoleh melalui studi literatur mengenai metode *Design Thinking*, prinsip *UI/UX*, serta instrumen evaluasi *System Usability Scale (SUS)*, dan referensi desain dari situs serupa yang digunakan sebagai tolak ukur.

2.1 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna aktif *website* Ridho Logistics yang berjumlah 52 pengguna dari 12 mitra perusahaan. Sampel dipilih menggunakan Teknik *purposive sampling* dipilih karena peneliti hanya melibatkan responden yang benar-benar pernah menggunakan *website* secara langsung, sehingga data yang diperoleh lebih relevan dan sesuai dengan tujuan evaluasi *usability*. Meskipun teknik ini efektif dalam mengidentifikasi permasalahan antarmuka secara spesifik, hasilnya tidak dapat digeneralisasi untuk seluruh populasi karena adanya keterbatasan dalam pemilihan sampel. [10]. Purposive sampling adalah suatu teknik pengambilan sumber data dengan penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Jumlah responden yang diambil sebanyak 30 orang, sesuai dengan standar praktik *evaluasi usability* yang efektif dalam mengidentifikasi permasalahan antarmuka pengguna [11]. distribusi usia menunjukkan bahwa mayoritas responden berada pada rentang usia 41–50 tahun, yakni sebesar 60% dari total responden. Sementara itu, masing-masing kelompok usia 20–25 tahun, 26–30 tahun, dan 31–40 tahun memiliki proporsi yang sama, yaitu sebesar 13,3%. Temuan ini mengindikasikan bahwa pengguna dengan usia 41–50 tahun mendominasi partisipasi dalam survei ini.

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar jumlah sampel diperbesar dan melibatkan variasi karakteristik pengguna yang lebih luas sehingga hasil penelitian dapat digeneralisasi dengan lebih baik. Selain itu, dapat digunakan metode *simple random sampling* atau *stratified sampling* untuk mengurangi bias pemilihan responden. Penelitian berikutnya juga dapat mengombinasikan metode kuantitatif dan kualitatif, seperti *think aloud testing* atau wawancara mendalam, agar diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai pengalaman pengguna. Selain itu, penggunaan uji statistik inferensial seperti *t-test* untuk membandingkan hasil sebelum dan sesudah desain ulang dapat menambah kekuatan analisis.

2.2 Metode Pengujian

Metode pengujian dalam penelitian ini dilakukan menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)*. Tahapan pengujian dimulai dengan penyusunan instrumen kuesioner *SUS* yang terdiri dari 10 pernyataan dengan skala Likert 1 sampai 5 [12].

Tabel 1. Contoh Pertanyaan SUS

No	Pertanyaan	Skor
1	Saya merasa <i>website</i> Ridho Logistics akan sering saya gunakan.	1-5
2	Saya merasa <i>website</i> ini terlalu rumit (banyak hal yang tidak diperlukan).	1-5
3	Saya merasa <i>website</i> ini mudah digunakan.	1-5
4	Saya merasa perlu bantuan orang lain untuk bisa menggunakan <i>website</i> ini.	1-5
5	Fitur-fitur pada <i>website</i> ini sudah terintegrasi dengan baik.	1-5
6	Saya merasa ada terlalu banyak inkonsistensi (ketidakkonsistenan) dalam <i>website</i> ini.	1-5
7	Sebagian orang akan cepat belajar menggunakan <i>website</i> ini.	1-5
8	Saya merasa <i>website</i> ini membingungkan saat digunakan.	1-5

9	Saya merasa percaya diri saat menggunakan <i>website</i> ini.	1-5
10	Saya perlu mempelajari banyak hal sebelum bisa menggunakan <i>website</i> ini.	1-5

Baik sebelum maupun sesudah diperbarui dari situs web tersebut dievaluasi. Skor untuk setiap pertanyaan dikonversi, dengan pertanyaan bernomor ganjil dikurangi 1 dan pertanyaan bernomor genap dikurangi 5. Skor akhir, yang berkisar antara 0 hingga 100, dihitung dengan mengalikan skor total dengan 2,5. Skor 68 atau lebih dianggap sebagai kegunaan di atas rata-rata.

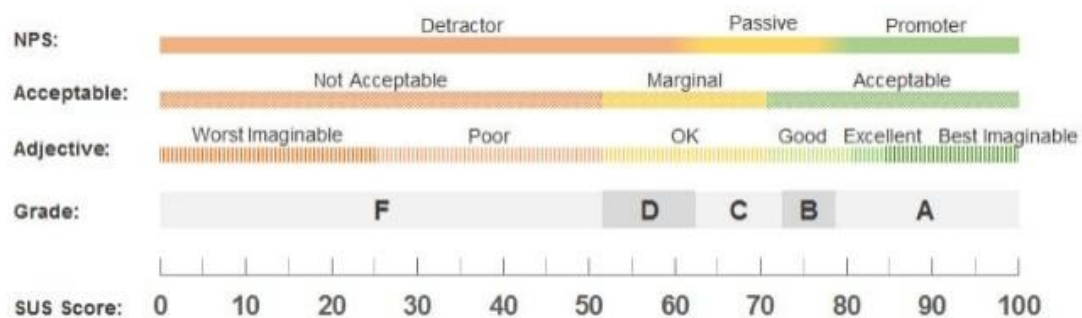
Untuk memastikan validitas dan reliabilitas instrumen, dengan menggunakan perangkat lunak SPSS, validitas dinilai menggunakan korelasi Pearson Product Moment. Suatu item dianggap valid jika r hitung melebihi r tabel (0,361 pada $n = 30$ dan $\alpha = 0,05$) [13]. Sedangkan reliabilitas diuji menggunakan nilai *Cronbach's Alpha*, dengan nilai $\alpha \geq 0,7$ menunjukkan bahwa instrumen dapat diandalkan [14]. Kedua pengujian ini dilakukan hanya pada kuesioner versi awal, mengingat struktur pertanyaan tetap sama pada kuesioner setelah desain ulang.

2.3 Prosedur Pengujian

Prosedur pengujian dalam penelitian ini dilakukan menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)*. Tahapan pengujian dimulai dengan penyusunan instrumen kuesioner *SUS* yang terdiri dari 10 pernyataan dengan skala Likert 1 sampai 5. Sebelum digunakan, instrumen tersebut diuji validitas dan reliabilitasnya menggunakan perangkat lunak SPSS. Uji validitas dilakukan dengan metode Pearson Product Moment, di mana item dinyatakan valid apabila nilai r hitung lebih besar dari r tabel (pada $n = 30$, r tabel = 0,361). Sementara itu, uji reliabilitas dilakukan dengan teknik Cronbach's Alpha, dengan hasil sebesar 0,777 yang menunjukkan bahwa instrumen tergolong reliabel.

Pengujian dilakukan dalam dua tahap, yaitu sebelum dan sesudah desain ulang antarmuka. Tahap pertama dilakukan dengan penyebaran kuesioner *SUS* kepada pengguna untuk menilai tingkat kegunaan *website* Ridho Logistics sebelum perancangan ulang, dan diperoleh skor rata-rata sebesar 52,4. Selanjutnya, dilakukan proses *redesign* menggunakan aplikasi Figma hingga menghasilkan prototipe *high fidelity*. Setelah itu, tahap kedua dilakukan dengan menyebarkan kembali kuesioner *SUS* kepada responden yang sama untuk menilai desain baru, dan diperoleh skor rata-rata sebesar 80,8. Data hasil pengujian kemudian diolah dengan perhitungan standar *SUS*, di mana skor tiap item dijumlahkan dan dikalikan dengan 2,5 untuk mendapatkan nilai total pada rentang 0–100. Hasil tersebut diinterpretasikan menggunakan *Acceptability Range*, *Grade Scale*, dan *Adjective Rating* guna menentukan tingkat penerimaan pengguna terhadap desain yang dihasilkan.

2.4 Kriteria Penilaian SUS



Gambar 1. Interpretasi Skor SUS

Interpretasi skor *SUS* dilakukan berdasarkan tiga pendekatan, yaitu *Acceptability Ranges* untuk menilai sejauh mana sistem diterima oleh pengguna, *Grade Scale (A–F)* untuk menilai kualitas usability secara umum, dan *Adjective Rating* yang menggambarkan persepsi pengguna secara subjektif, seperti “*Poor*”, “*Good*”, atau “*Excellent*” [15]. Penilaian ini digunakan untuk membandingkan skor sebelum dan sesudah desain ulang serta untuk menentukan apakah perubahan antarmuka memberikan dampak positif terhadap kebergunaan *website* Ridho Logistics.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini diawali dengan penyebaran kuesioner kepada 30 pengguna situs Ridho Logistics guna memahami persepsi mereka terhadap desain dan fungsi *website* yang ada. Hasilnya menunjukkan bahwa mayoritas responden berada pada rentang usia 41–50 tahun sebanyak 60% dan didominasi oleh laki-laki sebesar 63,3%. Data ini menjadi acuan dalam proses analisis dan pengembangan desain ulang *website* yang lebih sesuai dengan karakteristik pengguna.

3.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Sebelum desain ulang dilakukan, pengujian awal terhadap *website* dilakukan dengan metode uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas menunjukkan bahwa seluruh 10 item dalam kuesioner memiliki nilai *r*-hitung lebih besar dari *r*-tabel (0,361), sehingga dinyatakan valid.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Pertanyaan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
P1	0.371	0.361	Valid
P2	0.381	0.361	Valid
P3	0.391	0.361	Valid
P4	0.401	0.361	Valid
P5	0.411	0.361	Valid
P6	0.421	0.361	Valid
P7	0.431	0.361	Valid
P8	0.441	0.361	Valid
P9	0.451	0.361	Valid
P10	0.461	0.361	Valid

Sementara itu, uji reliabilitas dengan Cronbach’s Alpha sebesar 0,777 menunjukkan bahwa kuesioner memiliki konsistensi internal yang tinggi dan dapat diandalkan.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

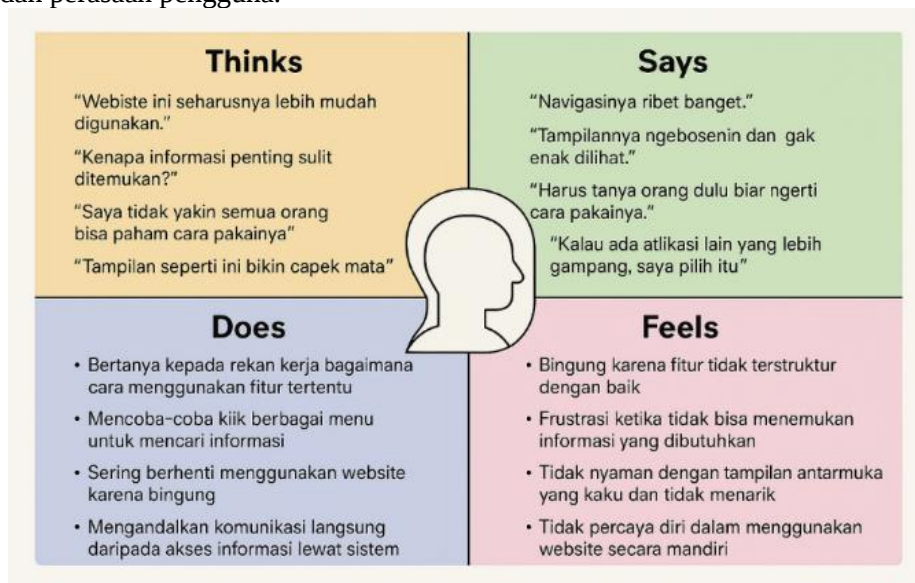
Cronbach’s Alpha ^a	N of Items
0,777	10

3.2 Analisis Kebutuhan Pengguna

Melalui wawancara dengan pihak PT. Ridho Makmur Sentosa dan analisis kuesioner awal, ditemukan berbagai masalah pada *website*, antara lain tampilan yang terlalu sederhana, fitur yang membingungkan, dan ketiadaan panduan penggunaan. Beberapa responden juga menyarankan penambahan fitur bantuan seperti *FAQ* dan peningkatan estetika visual agar *website* tampak lebih profesional dan *modern*. Temuan ini menjadi dasar utama dalam merancang ulang tampilan dan fungsionalitas situs.

3.3 Pendekatan *Design Thinking*

Pendekatan *Design Thinking* diterapkan dalam tiga tahap awal, yaitu *Empathize*, *Define*, dan *Ideate*. Pada tahap *empathize*, peneliti membuat *empathy map* untuk memahami kebutuhan, pikiran, dan perasaan pengguna.



Gambar 2. *Emphaty Map*

Tahap *define* menghasilkan beberapa problem statement utama seperti sulitnya navigasi, kurangnya fitur pendukung, dan tampilan yang tidak menarik. *Problem statement* ini dikembangkan menjadi pertanyaan "*How Might We*" (*HMW*) untuk memicu solusi kreatif. Tahap *ideate* kemudian menghasilkan ide-ide solusi yang dievaluasi dengan *Now-How-Wow Matrix* untuk menentukan prioritas implementasi.

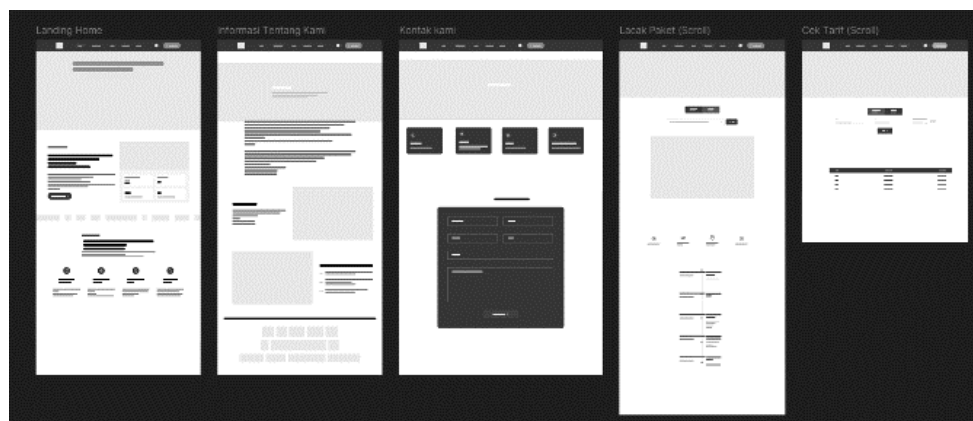


Gambar 3. Now How Wow Matrix

3.4 Desain dan Implementasi UI/UX

Setelah mengidentifikasi kebutuhan dan masalah pengguna, langkah selanjutnya adalah merancang *UI/UX website* Ridho Logistics. Proses perancangan dilakukan menggunakan Figma dengan menerapkan prinsip *user-centered design* untuk menciptakan tampilan yang mudah diakses, efisien, dan menyenangkan bagi berbagai kalangan pengguna. Perancangan menghasilkan *wireframe* dan desain akhir (*high fidelity*).

Wireframe merupakan kerangka visual awal yang digunakan untuk menentukan elemen utama dan alur navigasi situs Ridho Logistics sebelum masuk ke tahap desain *high fidelity*.

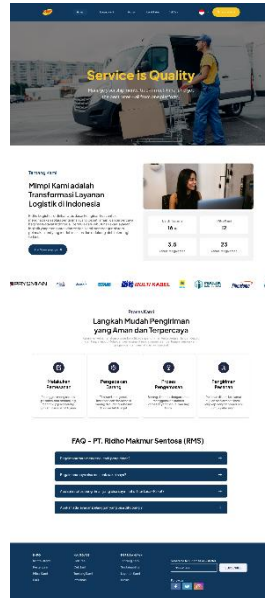


Gambar 4. Wireframe Website Ridho Logistics

Berdasarkan kerangka atau *wireframe* yang telah dibuat, *wireframe* ini menjadi dasar untuk desain *high fidelity*. Berikut ini adalah desain *interface* dari *website* Ridho Logistics setelah dilakukan desain ulang.

a. Halaman Beranda (*Home*)

Halaman utama Ridho Logistics didesain modern dan responsif dengan warna biru tua dan aksen kuning, dilengkapi menu navigasi utama, banner slogan, informasi perusahaan, proses pengiriman empat langkah, FAQ, serta footer berisi kontak, tautan penting, newsletter, dan media sosial untuk memudahkan akses informasi dan layanan.



Gambar 5. Tampilan Halaman Home

b. Halaman Tentang Kami

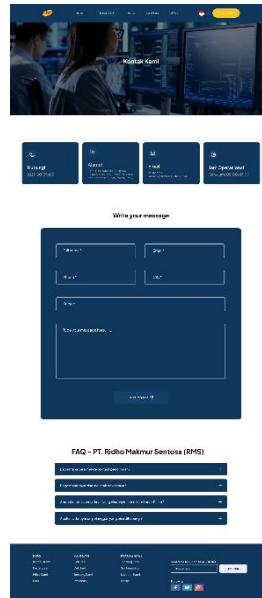
Halaman "Tentang Kami" Ridho Logistics menampilkan visual truk ekspedisi, informasi perusahaan, visi-misi bergambar, logo mitra, serta footer berisi navigasi tambahan, formulir email, dan ikon media sosial dalam tata letak rapi dan profesional.



Gambar 6. Tampilan Halaman Tentang Kami

c. Halaman Kontak Kami

Halaman “Kontak Kami” Ridho Logistics menampilkan informasi kontak utama dalam kartu rapi, formulir pesan lengkap, segmen FAQ, serta footer dengan navigasi tambahan, email, dan media sosial, didesain profesional dengan tema biru tua untuk memudahkan komunikasi dua arah yang efektif.



Gambar 7. Tampilan Halaman Kontak Kami

d. Halaman Lacak Paket

Halaman Lacak Paket Ridho Logistics memiliki navigasi sederhana, fitur pencarian resi, dan tampilan status pengiriman dalam timeline vertikal lengkap dengan ilustrasi, memberikan informasi pelacakan real-time yang mudah dipahami.



Gambar 8. Tampilan Halaman Lacak Paket

e. Halaman Cek Tarif

Halaman Cek Tarif Ridho Logistics menyediakan form sederhana untuk menghitung biaya kirim berdasarkan alamat asal, tujuan, dan berat barang, menampilkan hasil dalam tabel informatif dengan desain responsif bernuansa biru tua yang profesional.

Gambar 9. Tampilan Halaman Cek Tarif

3.5 Hasil Pengujian Metode SUS

Pengujian usability dilakukan menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)*. Sebelum desain ulang, rata-rata skor SUS adalah 52,4 (kategori D – *Marginal-Low*), menunjukkan bahwa *website* belum memuaskan pengguna.

Tabel 4. Hasil Pengujian SUS Sebelum Desain Ulang

Responden	Skor Hasil Perhitungan SUS										Jumlah	Nilai (Jumlah * 2.5)
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10		
R1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	50.0
R2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	27	67.5
R3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	26	65.0
R4	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	22	55.0
R5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	50.0
R6	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	27	67.5
R7	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	21	52.5
R8	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	50.0
R9	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	15	37.5
R10	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	15	37.5
R11	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	50.0
R12	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	27	67.5
R13	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	50.0

R14	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	50.0
R15	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	22	55.0
R16	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	17	42.5
R17	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	50.0
R18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	75.0
R19	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	50.0
R20	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	11	27.5
R21	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	50.0
R22	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	24	60.0
R23	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	50.0
R24	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	50.0
R25	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	50.0
R26	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	50.0
R27	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	50.0
R28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	75.0
R29	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	50.0
R30	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	15	37.5
Rata - Rata Score												52.4

Setelah desain ulang, skor meningkat signifikan menjadi 80,8 (kategori B – *Excellent*), yang termasuk dalam kategori “*acceptable*” menurut interpretasi *SUS*. Hasil ini membuktikan bahwa desain ulang berhasil meningkatkan kegunaan (*usability*), kenyamanan, dan kepuasan pengguna dalam mengakses *website* Ridho Logistics.

Tabel 5. Hasil Pengujian *SUS* Sesudah Desain Ulang

Responden	Skor Hasil Perhitungan <i>SUS</i>										Jumlah	Nilai (Jumlah * 2.5)
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10		
R1	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	32	80.0
R2	3	4	4	3	4	3	3	2	3	4	33	82.5
R3	4	2	3	3	3	4	3	3	3	1	29	72.5
R4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	37	92.5
R5	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	30	75.0
R6	4	3	4	3	4	4	2	4	3	3	34	85.0
R7	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	34	85.0
R8	3	2	4	3	4	3	4	3	4	3	33	82.5
R9	4	1	4	1	4	2	3	2	4	3	28	70.0
R10	3	2	2	4	3	3	2	3	4	3	29	72.5
R11	4	3	4	3	4	3	4	1	4	4	34	85.0
R12	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	32	80.0
R13	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	31	77.5
R14	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	33	82.5
R15	2	2	4	4	3	4	4	4	3	3	33	82.5

R16	3	3	4	4	3	3	3	2	4	4	33	82.5
R17	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	37	92.5
R18	3	3	4	4	2	4	3	2	3	3	31	77.5
R19	3	2	3	3	4	3	3	2	4	4	30	75.0
R20	4	4	4	1	4	2	4	2	4	4	32	80.0
R21	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	30	75.0
R22	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	35	87.5
R23	4	4	3	3	3	3	4	3	2	1	30	75.0
R24	3	3	3	2	4	3	3	3	4	3	31	77.5
R25	3	4	4	3	3	4	2	3	3	2	31	77.5
R26	4	3	4	3	4	4	3	3	3	2	33	82.5
R27	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	37	92.5
R28	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	33	82.5
R29	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	31	77.5
R30	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	34	85.0
Rata - Rata Score												80.8

4. KESIMPULAN

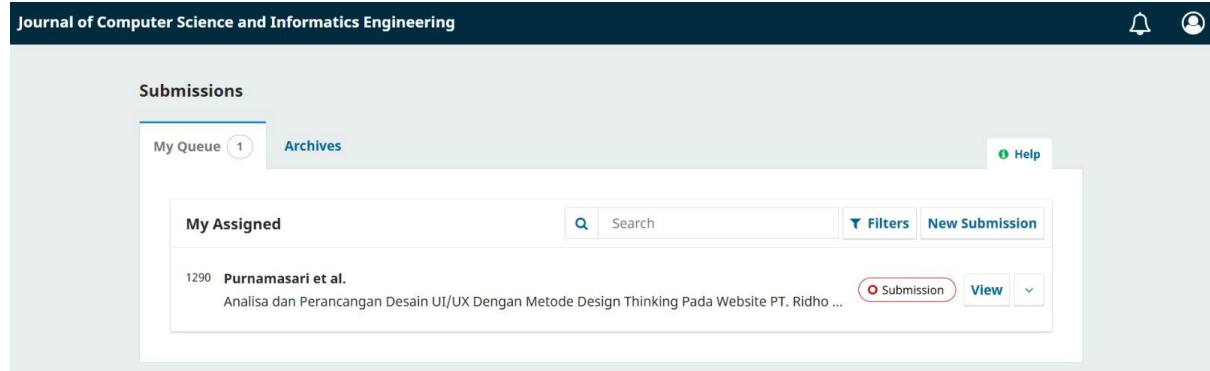
Berdasarkan hasil penelitian mengenai analisis dan perancangan desain *UI/UX* dengan metode *Design Thinking* pada *website* PT. Ridho Makmur Sentosa, dapat disimpulkan bahwa kondisi awal *website* belum mampu memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pengguna, khususnya dalam aspek antarmuka, navigasi, dan kelengkapan fitur pendukung. Penerapan metode *Design Thinking* yang meliputi tahapan *empathize*, *define*, *ideate*, *prototype*, dan *test* menghasilkan rancangan ulang antarmuka berbasis Figma dengan tampilan yang lebih *modern*, navigasi yang lebih intuitif, serta fitur-fitur yang lebih informatif. Hasil pengujian menggunakan *System Usability Scale (SUS)* menunjukkan peningkatan skor signifikan dari 52,4 (kategori *Marginal Low*) menjadi 80,8 (kategori *Excellent* dan *Acceptable*), yang menandakan peningkatan substansial dalam pengalaman pengguna sekaligus citra profesional perusahaan. Temuan ini memperkuat argumentasi bahwa perancangan *UI/UX* yang berorientasi pada pengguna, jika dilakukan secara sistematis dan berbasis data empiris, mampu meningkatkan kualitas interaksi pengguna dengan sistem serta mendukung keunggulan kompetitif perusahaan di era transformasi digital.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] D. A. Rabbani, "Pengaruh Perkembangan Teknologi terhadap Kehidupan dan Interaksi Sosial Masyarakat Indonesia." [Online]. Available: <https://www.researchgate.net/publication/375525102>
- [2] R. W. Purwitasari, P. D. Y. Nainggolan, N. Rahmawati, F. D. Adhinata, and N. G. Ramadhan, "Perancangan UI/UX Webinar Booking Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Design Thinking," *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, vol. 8, no. 6, p. 350, Dec. 2021, doi: 10.30865/jurikom.v8i6.3700.
- [3] S. R. Cholil, *Berkembang dengan Desain Digital: Memahami UI, UX, Dan Figma Secara Komprehensif*. Deepublish, 2024. [Online]. Available: <https://books.google.co.id/books?id=vUA9EQAAQBAJ>

-
- [4] D. Susanti and P. Adab, *Desain User Interface (UI)/User Experience (UX) Menggunakan Figma*. Penerbit Adab. [Online]. Available: <https://books.google.co.id/books?id=y6c4EQAAQBAJ>
 - [5] A. A. Chairunnisa, S. Widodo, N. Wachid, A. Majid, and K. Kunci, “PERANCANGAN DESAIN UI/UX SISTEM E-LEARNING MENGGUNAKAN METODE DESIGN THINKING.”
 - [6] P. Aplikasi, M.-P. Khoirunnisa, and I. Faqihuddin Hanif, “BULLETIN OF COMPUTER SCIENCE RESEARCH Perancangan Ulang UI/UX Dengan Penerapan Metode Design Thinking,” *Media Online*, vol. 5, no. 4, pp. 503–512, 2025, doi: 10.47065/bulletincsr.v5i4.596.
 - [7] I. Kadek Tribuana Tungga Wibowo and dan I. Putu Agus Eka Pratama, “EVALUASI DAN RANCANG ULANG TAMPILAN ANTARMUKA WEBSITE MENGGUNAKAN METODE SYSTEM USABILITY SCALE DAN DESIGN THINKING (Studi Kasus: Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gianyar),” *Jurnal Informatika dan Komputer*, vol. 271, no. 2, pp. 271–278, 2023, doi: 10.35508/jicon.v11.i2.12654.
 - [8] A. S. Hussein, *Metode Design Thinking untuk Inovasi Bisnis*. Universitas Brawijaya Press, 2018. [Online]. Available: <https://books.google.co.id/books?id=nNWFdWAAQBAJ>
 - [9] T. Wahyuningrum, *Buku Referensi Kuesioner dalam Pengukuran Usability*. Deepublish, 2023. [Online]. Available: <https://books.google.co.id/books?id=E-NMEQAAQBAJ>
 - [10] D. Raihan Batara *et al.*, “Langkah-langkah Menentukan Populasi dan Sampel yang Tepat dalam Penelitian.” [Online]. Available: <https://jpion.org/index.php/jpi682> Situswebjurnal: <https://jpion.org/index.php/jpi>
 - [11] A. Asrulla, “Populasi dan Sampling (Kuantitatif), Serta Pemilihan Informan Kunci (Kualitatif) dalam Pendekatan Praktis.” [Online]. Available: <https://www.researchgate.net/publication/386875018>
 - [12] S. Tifani and R. Amalia, “Implementasi Sistem Usability Scale dalam Evaluasi Usability Tiktok 1,” *JSAI: Journal Scientific and Applied Informatics*, vol. 8, no. 1, 2025, doi: 10.36085.
 - [13] I. Septi, L. 1*, P. Susongko, D. A. Nafiati,) Pedagogi, and U. P. Tegal, “Desain Instrumen Tes Capaian Pembelajaran Matematika Dengan Uji Validitas Pearson Correlation,” 2024.
 - [14] Rizky Fatmawati Pudjo Wita and Minto Waluyo, “Analisis Kepuasan Pelayanan PT. SAK Dengan Metode Uji Validitas dan Reliabilitas,” *Jupiter: Publikasi Ilmu Keteknikan Industri, Teknik Elektro dan Informatika*, vol. 2, no. 1, pp. 253–261, Jan. 2024, doi: 10.61132/jupiter.v2i1.80.
 - [15] F. Fariyono and W. Sanjaya, “Penerapan Metode System Usability Scale untuk Analisis UI/UX Website UMKM Lancar Jaya Food,” *JITU : Journal Informatic Technology And Communication*, vol. 7, no. 1, pp. 59–71, May 2023, doi: 10.36596/jitu.v7i1.1020.

Bukti Submit/Publish Artikel Ilmiah



Link Jurnal:

<https://journal.aira.or.id/>