

SKRIPSI
ANALISIS USER EXPERIANCE PADA APLIKASI
SAKUSAHA DENGAN METODE DESIGN THINKING



Diajukan kepada:

Program S1 Sistem Informasi Universitas Merdeka Malang

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan

Dalam Mencapai Gelar Sarjana Komputer (S.Kom)

Oleh :

Alfin Rendra Setyawan

NIM : 19083000146

S1 Sistem Informasi

UNIVERSITAS MERDEKA MALANG
FAKULTAS TEKNOLOGI DAN INFORMASI
2023

**ANALISIS USER EXPERIANCE PADA APLIKASI
SAKUSAHA DENGAN METODE DESIGN THINKING**



Diajukan kepada:

Program S1 Sistem Informasi Universitas Merdeka Malang

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan

Dalam Mencapai Gelar Sarjana Komputer (S.Kom)

Oleh :

Alfin Rendra Setyawan

NIM : 19083000146

S1 Sistem Informasi

**UNIVERSITAS MERDEKA MALANG
FAKULTAS TEKNOLOGI DAN INFORMASI
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Alfin Rendra Setyawan
NIM : 19083000146
Universitas : Universitas Merdeka Malang
Fakultas : Teknologi Informasi
Program Studi : S1 Sistem Informasi
Judul Skripsi : Analisis User Experience Pada Aplikasi
Sakusaha Dengan Metode Design
Thinking

Malang, 25 Juli 2023

DISETUJUI DAN DITERIMA :

Ketua Program Studi Sistem Informasi

Dosen Pembimbing

Galandaru Swalaganata, S. Si, M. Si.

Galandaru Swalaganata S Si, M. Si.

Dekan Fakultas Teknologi Informasi



Dr. Mardiana Andarwati, M.Si.

LEMBAR PENGESAHAN

Dipersiapkan dan disusun oleh

Nama : Alfin Rendra Setyawan
NIM : 19083000146
Judul : Analisis User Experience Pada Aplikasi
Sakusaha Dengan Metode Design Thinking

Telah dipertahankan di depan Dosen Penguji pada,

Hari : Selasa
Tanggal : 25 Juli 2023
Tempat : Fakultas Teknologi Informasi Universitas
Merdeka Malang

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji

Sekretaris Penguji



Firnanda Al Islama Achyunda
Putra, S.Kom., M.Kom.



Galandaru Swalaganata S Si, M. Si.

Anggota Penguji



Bambang Nurdewanto, S.Kom., M.Kom.

Skripsi ini Telah Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Sistem Informasi



Malang, 25 Juli 2023
Dekan Fakultas Teknologi Informasi
Universitas Merdeka Malang
Dr. Mardiana Andarwati, M.Si.

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Alfin Rendra Setyawan
NIM : 19083000146
Program Studi : S1 Sistem Informasi
Bidang Kajian : UI/UX Desainer
Judul Tugas Akhir : Analisis User Experience Pada Aplikasi Sakusaha Dengan Metode Design Thinking

Alamat Rumah : Jl. CitroSumo RT01/RW04 Kepanjen Malang
Asal Jawa Timur
No. Telp/Email : 082244536282
: alfinzoey@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa saya benar-benar melakukan penelitian dan penulisan skripsi tersebut di atas benar-benar karya saya dan tidak melakukan plagiasi. Jika saya melakukan plagiasi maka saya bersedia untuk dicabut gelar akademik saya.

Demikian surat pernyataan ini di buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 25 Juli 2023

Peneliti,



Alfin Rendra Setyawan

MOTTO

*“The scary news is you’re on your own now. But the cool news is you’re
on your own now.”*

-Taylor Swift

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan untuk keluarga dan kedua orang tua yang sudah memberi dukungan penuh bagi penulis dari masih kecil hingga sekarang, yang sudah dengan susah payah dalam pengorbanan, doa, usaha hingga cinta dan kasih sayang yang telah diberikan. Serta tak lupa untuk semua teman dekat penulis yang ikut membantu dalam memberi dukungan kepada penulis. Terima kasih banyak penulis ucapkan kepada seluruh orang – orang yang telah memberikan dukungan penuh.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahNya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul “Analisis User Experience pada Aplikasi Sakuusaha dengan Metode Design Thingking dalam Mempermudah Sistem Pinjam Uang Online”.

Tugas akhir ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis pengalaman pengguna (user experience) pada Aplikasi Sakusaha, khususnya pada sistem pinjam uang online. Metode Design Thingking digunakan dalam mengidentifikasi masalah dan mencapai solusi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Dalam tugas akhir ini, penulis melakukan penelitian dengan menggunakan metode survei dan wawancara untuk mengumpulkan data dari pengguna Aplikasi Sakusaha. Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan metode kualitatif untuk menghasilkan temuan dan rekomendasi perbaikan pada Aplikasi Sakusaha.

Usaha dalam menyelesaikan tugas akhir ini, penulis menyadari akan keterbatasan waktu, pengetahuan, dan biaya tanpa adanya bimbingan dan bantuan dari semua pihak terkait tidak mungkin bisa berhasil dan lancar. Oleh karena itu penulis menyampaikan rasa hormat dan terimakasih sebesar besarnya sehingga dapat terselesaikanya skripsi ini, diantaranya :

1. Allah Swt. Yang telah memberikan kesehatan, kesempatan maupun kesabaran yang begitu melimpah kepada penulis,
2. Ibu Dr. Mardiana Andarwati, M.Si selaku Dekan Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang,

3. Bapak Galandaru Swalaganata, S.Si., M.Si selaku Ketua Program S1 Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang atas arahan dan bimbingan dalam proses penyusunan tugas akhir ini,
4. Bapak Galandaru Swalaganata S.Si., M.Si. selaku dosen pembimbing yang senantiasa meluangkan waktu dalam mengarahkan dan membimbing penulis dan berkenan membantu selama penyusunan tugas akhir sampai selesai dengan baik sampai ujian akhir,
5. Bapak/Ibu dosen Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang yang telah banyak memberi ilmu kepada penulis selama masa perkuliahan,
6. Bapak/Ibu penulis yang selalu memberikan dukungan untuk menyelesaikan tugas akhir ini,
7. Bapak/Ibu staff karyawan Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang yang telah membantu dalam proses kebutuhan pemberkasan surat akademik.
8. Teman penulis, Rizky Alfiansyah, Fathur Rahman Al-Fajri, Fajriwati Qoyyum Rizqini, Ihza Aulya Nanda, dan Alif Ahmad A yang selalu memberikan motivasi untuk semangat mengerjakan skripsi, selalu ada di saat penulis dalam keadaan senang maupun susah serta mendengarkan curhatan dan keluh kesah, terima kasih atas semua perlotangan kalian kepada penulis, penulis berharap bisa membalas kebaikan yang kalian berikan,
9. Terima Kasih juga kepada diriku sendiri yang sudah berjuang mengikuti program kampus merdeka magang dan mau mengerjakan tugas akhir ini.

Mengakui penulis juga memiliki keterbatasan kemampuan, oleh karena itu penulis menyadari tugas akhir ini jauh dari kata sempurna, maka penulis berharap

mendapatkan saran dan kritik yang membuat tugas akhir ini bisa mendekati kesempurnaan, Harapan penulis, tugas akhir ini dapat memberikan kontribusi dan masukan yang berguna bagi pengembangan Aplikasi Sakusaha serta meningkatkan kualitas pengalaman pengguna dalam menggunakan layanan pinjam uang online.

Malang, Maret 2023

A handwritten signature in black ink, featuring a stylized 'A' followed by 'R' and 'S'.

Alfin Rendra Setyawan

DAFTAR ISI

SKRIPSI.....	i
COVER.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xix
ABSTRAK	xx
ABSTRACT	xxi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3

1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Penelitian	3
1.5 Manfaat Penelitian	3
BAB II	5
KAJIAN PUSTAKA	5
2.1 Landasan Teori.....	5
2.1.1 Aplikasi Sakusaha.....	5
2.1.2 <i>User Experience</i>	5
2.1.3 <i>User Interface</i>	6
2.1.4 <i>Design Thinking</i>	7
2.2 Penelitian Terdahulu	17
BAB III.....	20
METODE PENELITIAN	20
3.1 Desain Penelitian.....	20
3.1.1 Pendefinisian Proyek	20
3.1.2 Riset dan Pengumpulan Data	22
3.1.3 Perancangan dan Implementasi.....	22
3.1.4 Pengujian dan Hasil Implementasi.....	23
3.2 Pelaksanaan dan Pengembangan Proyek	24
3.2.1 Empathize	24
3.2.2 Define.....	25
3.2.3 Ideate.....	29
3.3 Lokasi Penelitian.....	37
BAB IV	38

HASIL DAN PEMBAHASAN	38
4.1 Hasil Perancangan Desain <i>Sakusaha</i> (Tahap Prototype)	38
4.1.1 Design System	38
4.1.2 Wireframe (Low-Fidelity)	42
4.1.3 Low-Fidelity	43
4.1.4 High-Fidelity	44
4.1.5 Prototype	46
4.2 Uji Coba Produk (<i>Testing</i>)	76
4.2.1 Task Assigned.	77
4.2.2 Hasil Maze Design	87
4.2.3 System Usability Scale.	88
4.2.4 <i>Feedback User</i>	90
4.3 Report Desain kepada Mentor	90
4.4 Pembahasan	90
BAB V	92
PENUTUP	92
5.1 Kesimpulan	92
5.2 Saran	92
DAFTAR PUSTAKA	94
Lampiran I	97

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	19
Tabel 4. 1 Daftar Pertanyaan.....	89
Tabel 4. 2 Nilai SUS	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Alur Design Thinking.....	8
Gambar 2.2 Contoh Empaty Map	9
Gambar 2.3 Contoh Information Architecture	12
Gambar 2.4 Contoh Crazy's 8.....	13
Gambar 2.5 Contoh Moodboard	14
Gambar 2.6 Contoh Wireframe	15
Gambar 2.7 Contoh Wireframe Low-fidelity.....	16
Gambar 2. 8 Contoh Wireframe hight-fidelity.....	17
Gambar 3.1 Tampilan aplikasi Figma.....	21
Gambar 3.2 Tampilan aplikasi Figjam.....	22
Gambar 3.3 Maze Design.....	24
Gambar 3.4 Empathy Map	25
Gambar 3.5 User Persona.....	26
Gambar 3.6 User Journey Map	27

Gambar 3.7 Point Of View.....	28
Gambar 3.8 How Might We.....	29
Gambar 3.9 Competitor Analysis.....	30
Gambar 3.10 Affinity Diagram	31
Gambar 3.11 Information Architecture.....	32
Gambar 3.12 Userflow	35
Gambar 3.13 Crazy'8s	36
Gambar 3.14 Moodboard	37
Gambar 4.1 Design System Typography	38
Gambar 4.2 Design System Colors Style.....	39
Gambar 4.3 Design System Card	40
Gambar 4.4 Design System Icons dan Ilustrations.....	40
Gambar 4.5 Design System Navbar	41
Gambar 4.6 Design System Button.....	41
Gambar 4.7 Design System Input Fields.....	42
Gambar 4.8 Wireframe.....	43
Gambar 4. 9 low-fidelity	44
Gambar 4. 10 High-Fidelity	45
Gambar 4.11 Prototype	47
Gambar 4.12 Halaman Onboarding	48
Gambar 4.13 Prototype Login.....	49
Gambar 4.14 Prototype Login Google	49

Gambar 4.15 Prototype Login Facebook	50
Gambar 4.16 Prototype Login Apple	50
Gambar 4.17 Prototype Register	52
Gambar 4.18 Prototype Verifikasi Akun	53
Gambar 4.19 Prototype Home.....	56
Gambar 4.20 Prototype Syarat Berkas	57
Gambar 4.21 Tata Cara Scan Berkas	58
Gambar 4.22 Prototype Scan KTP	59
Gambar 4.23 Prototype Selfie KTP	60
Gambar 4.24 Prototype Selfie Usaha	61
Gambar 4. 25 Prototype Identitas Usaha.....	63
Gambar 4.26 Prototype Progres Berkas	64
Gambar 4.27 Prototype Pihak Kedua.....	66
Gambar 4.28 Prototype Tracking.....	68
Gambar 4.29 Prototype Masukkan Rekening	69
Gambar 4.30 Prototype Notifikasi	70
Gambar 4.31 Prototype Tracking Gagal	71
Gambar 4.32 Prototype Hubungi Sakusaha	72
Gambar 4.33 Prototype Progres Cicilan.....	73
Gambar 4.34 Prototype Jatuh Tempo.....	74
Gambar 4.35 Prototype Bayar Cicilan	75
Gambar 4.36 Prototype Reward Pembayaran	75

Gambar 4.37 Prototype Riwayat Transaksi	76
Gambar 4.38 Heatmaps Buat Akun	78
Gambar 4.39 Heatmaps Mulai Meminjam.....	80
Gambar 4.40 Heatmaps Melihat Tracker	80
Gambar 4.41 Heatmaps Memasukkan Nomor Rekening.....	81
Gambar 4.42 Heatmaps Melihat Notifikasi	82
Gambar 4.43 Heatmaps Pembayaran Cicilan.....	84
Gambar 4. 44 Heatmaps Rating Aplikasi.....	85
Gambar 4. 45 Heatmaps Riwayat Pembayaran.....	86
Gambar 4. 46 Heatmaps Lihat Profile dan Artikel	87
Gambar 4. 47 User Feeling	87
Gambar 4. 48 Hasil Maze Design	88
Gambar 4. 49 Feedback Responder	90

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	97
------------------	----

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengalaman pengguna pada aplikasi Sakusaha dalam mempermudah sistem pinjam uang online menggunakan metode Design Thinking. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan Teknik pengumpulan data melalui wawancara, indepth interview, observasi. Responden penelitian adalah pengguna aplikasi Sakusaha yang telah menggunakan layanan pinjam online. Data yang diperoleh kemudian dianalisis dengan menggunakan Teknik analisis data kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi Sakusaha mampu mempermudah sistem pinjam uang online bagi pengguna. Namun, masih terdapat beberapa masalah yang dihadapi oleh pengguna seperti kurangnya informasi yang disajikan secara jelas mengenai ketentuan dan persyaratan pinjam. Selain itu, tampilan antarmuka aplikasi juga perlu ditingkatkan agar lebih mudah dipahami dan digunakan oleh pengguna.

Dalam menganalisis pengalaman pengguna pada aplikasi Sakusaha, metode Design Thinking dan Scrum dapat membantu untuk memahami kebutuhan pengguna secara lebih mendalam dan menghasilkan solusi yang lebih tepat untuk meningkatkan pengalaman pengguna. Oleh karena itu, pengguna metode Design Thinking sangat direkomendasikan dalam pengembangan aplikasi Sakusaha maupun aplikasi lainya untuk meningkatkan pengalaman pengguna.

Kata Kunci : *User Experience, Aplikasi Sakusaha, Design Thinking, Pinjam Uang Online*

ABSTRACT

This research aims to analyze the user experience of the Sakusaha application in simplifying the online money borrowing system using the Design Thinking method. The research method used is qualitative descriptive with data collection techniques through interviews, in-depth interviews, observation. Research respondents are Sakusaha application users who have used online lending services. The data obtained was then analyzed using qualitative data analysis techniques.

The research results show that the Sakusaha application is able to simplify the online money borrowing system for users. However, there are still several problems faced by users, such as the lack of information presented clearly regarding loan terms and conditions. Apart from that, the application interface also needs to be improved to make it easier for users to understand and use.

In analyzing the user experience of the Sakusaha application, the Design Thinking and Scrum methods can help to understand user needs in more depth and produce more appropriate solutions to improve the user experience. Therefore, users of the Design Thinking method are highly recommended in developing the Sakusaha application and other applications to improve the user experience.

Keywords : *User Interface, User Experience, Borrow Money Online.*