



**ANALISIS *USER INTERFACE* DAN *USER EXPERIENCE* SERTA  
*REDESIGN* APLIKASI MAXIM MENGGUNAKAN METODE *DESIGN*  
*THINKING***

**SKRIPSI**

**DISUSUN OLEH:**

**Livia Ramadhani    1910512126**

**PROGRAM STUDI S1-SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN  
JAKARTA  
2023**



**ANALISIS *USER INTERFACE* DAN *USER EXPERIENCE* SERTA  
*REDESIGN* APLIKASI MAXIM MENGGUNAKAN METODE *DESIGN*  
*THINKING***

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
Komputer**

**DISUSUN OLEH:**

**Livia Ramadhani 1910512126**

**PROGRAM STUDI S1-SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN  
JAKARTA  
2023**

## LEMBAR PERSETUJUAN

Dengan ini dinyatakan bahwa skripsi berikut:

Nama : Livia Ramadhani  
Nim : 1910512126  
Program Studi : S1 Sistem Informasi  
Judul : *Analisis User Interface dan User Experience serta Redesign Aplikasi Maxim Menggunakan Metode Design Thinking*

Sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk mengikuti ujian Sidang I Tugas Akhir/Skripsi pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

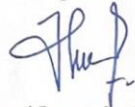
Menyetujui,



**Helena Nurramdhani Irmanda, S.Pd., M.Kom**

Dosen Pembimbing I

Mengetahui,



**Helena Nurramdhani Irmanda, S.Pd., M.Kom**

Ketua Program Studi

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Persetujuan : 2 Juni 2023

### PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas akhir ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang menjadi rujukan telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Livia Ramadhani  
Nim : 1910512126  
Tanggal : 2 Juni 2023

Bila dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini maka saya bersedia bertanggung jawab secara penuh dan di tuntutan secara serta diproses secara ketentuan yang berlaku .

Jakarta, 2 Juni 2023  
Yang menyatakan



( Livia Ramadhani )

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK  
KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Livia Ramadhani  
NIM : 1910512126  
Fakultas : Ilmu Komputer  
Program Studi : S1 - Sistem Informasi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah yang berjudul:

**ANALISIS USER INTERFACE DAN USER EXPERIENCE SERTA  
REDESIGN APLIKASI MAXIM MENGGUNAKAN METODE DESIGN  
THINKING**

Beserta Perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta berhak menyimpan, mengalih data/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya.

Dibuat di : Jakarta  
Pada Tanggal : 02 Juni 2023

Yang menyatakan,



(Livia Ramadhani)

## LEMBAR PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Livia Ramadhani  
NIM : 1910512126  
Program Studi : Sistem Informasi  
Judul : Analisis *User Interface* dan *User Experience* serta *Redesign*  
Aplikasi Maxim Menggunakan Metode *Design Thinking*

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian dari persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer pada Program Studi S1 Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.



Ati Zaidah, S.Kom, MTI.  
Penguji I



Catur Nugrahaeni Puspita Dewi, S.Kom,  
M.Kom  
Penguji II



Helena Nurramdhani Irmanda, S.Pd.,  
M.Kom  
Pembimbing



Dr. Ernata, M.Kom  
Dekan



Helena Nurramdhani Irmanda, S.Pd.,  
M.Kom  
Kepala Program Studi

Ditetapkan di : Jakarta  
Tanggal Ujian : 19 Juni 2023



## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb

Bismillahirrahmanirrahim

Puji dan syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT atas izin serta karunia-Nya saya sebagai peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan lancar. Shalawat serta salam tak lupa saya panjatkan kepada Rasulullah SAW sebagai Nabi Besar kita.

Tugas Akhir yang berjudul ‘Analisis *User Interface* dan *User Experience* serta *Redesign* Aplikasi Maxim Menggunakan Metode *Design Thinking*’ dengan tujuan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana komputer Program Studi S1 Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta alhamdulillah dapat terselesaikan.

Dalam terselesaikannya penelitian ini, peneliti ingin mengucapkan banyak terima kasih atas bantuan dari berbagai pihak. Tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak, peneliti menyadari bahwa penelitian ini tidak akan dapat berjalan dengan baik dan lancar. Ucapan terima kasih peneliti sampaikan teruntuk pihak-pihak berikut ini, diantaranya:

1. Ibu Dr. Ermatita, M.Kom selaku dekan di Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta
2. Ibu Helena Nurramdhani Irmanda, S.Pd, M.Kom selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta dan juga selaku Dosen pembimbing yang selalu memberi arahan, masukan, serta dukungan dalam penelitian ini.
3. PT. Teknologi Perdana Indonesia (Maxim Indonesia) selaku perusahaan yang telah bersedia untuk menjadi objek dari penelitian ini.
4. Kedua orang tua dan keluarga yang selalu memberikan dukungan baik secara moril maupun materil.

5. Teman-teman seperjuangan S1 Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta yang selalu memberikan dukungan dalam menyelesaikan penelitian ini.
6. Pihak-pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu dalam kelancaran penelitian ini.

Peneliti menyadari bahwa tanpa adanya bantuan dari pihak-pihak tersebut penelitian ini tidak dapat berjalan dengan baik. Penelitian ini masih jauh dari kata sempurna. Namun, peneliti berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca. Kritik serta saran yang membangun sangat peneliti terima sebagai evaluasi dan mendorong penelitian ini menjadi sempurna.

Wassalamualaikum Wr.Wb

Jakarta, 27 Juni 2023



Peneliti



**ANALISIS *USER INTERFACE* DAN *USER EXPERIENCE* SERTA  
*REDESIGN* APLIKASI MAXIM MENGGUNAKAN METODE *DESIGN*  
*THINKING***

**Livia Ramadhani**

**ABSTRAK**

Perkembangan teknologi saat ini yang mendorong masyarakat semakin meningkat dalam menggunakan aplikasi, sehingga melatarbelakangi perusahaan transportasi untuk membuat sebuah sistem transportasi *online* untuk memudahkan *customer* dalam menggunakannya. Maxim merupakan aplikasi transportasi *online* yang memberikan pelayanan kepada *customer* dalam bidang transportasi dan *delivery*. Berdasarkan *rating* di *App Store*, aplikasi Maxim memiliki *rating* yang cukup tinggi yaitu 4,9 dari 5. Namun, berdasarkan isi *review* cukup banyak pengguna yang merasa kesulitan dan mengeluh dalam menggunakan aplikasi Maxim, seperti, tampilan yang membingungkan, *design* yang kurang menarik dan sebagainya. Oleh karena itu, dalam penelitian ini dilakukan pengukuran untuk mengetahui kualitas *user interface* dan *user experience* terhadap aplikasi Maxim yang sudah berjalan dan dilakukan *redesign* terhadap *design* aplikasi untuk mengatasi permasalahan yang dialami oleh *user* serta meningkatkan fungsi dan juga pengembangan dalam kegunaan aplikasi Maxim. Peneliti menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) untuk analisis *user interface* dan *user experience* aplikasi yang sudah berjalan dan menggunakan metode *design thinking* untuk *redesign* aplikasi Maxim. Berdasarkan penelitian pada analisis sistem berjalan mendapatkan nilai 42,1 dan setelah dilakukannya *redesign*, nilai tersebut meningkat menjadi 74,5 dengan kenaikan sebesar 32,4%. Dengan kenaikan hasil ini diharapkan dapat membuat aplikasi menjadi lebih baik dan memenuhi kebutuhan pengguna serta mengatasi kesulitan yang dihadapi oleh pengguna aplikasi Maxim.

**Kata Kunci:** Aplikasi Maxim, *User Interface* (UI), *User Experience* (UX), *Redesign*, *Design Thinking*, *System Usability Scale* (SUS)

***ANALYSIS OF USER INTERFACE AND USER EXPERIENCE AND  
REDESIGN OF THE MAXIM APPLICATION USING THE DESIGN  
THINKING METHOD***

**Livia Ramadhani**

***ABSTRACT***

*The current technological advancements have led to an increased societal use of applications, prompting transport companies to devise online transport systems for the convenience of customers. Maxim is an online transport application that provides services in the realm of transport and delivery. Based on its App Store ratings, Maxim has a notably high rating of 4.9 out of 5. However, a significant number of user reviews suggest difficulties and complaints while using the Maxim application, such as a confusing interface and unappealing design among other issues. Thus, this study was conducted to assess the quality of the user interface (UI) and user experience (UX) of the current Maxim application and to redesign its application design to address user challenges, enhance its functionalities, and foster its utility. The System Usability Scale (SUS) method was employed for the analysis of the current application's UI and UX, and the design thinking method was adopted for the redesign of the Maxim application. According to the study, the analysis of the current system scored 42.1, and after the redesign, the score increased to 74.5, indicating an improvement of 32.4%. This significant increase is anticipated to refine the application further, fulfilling user requirements and resolving issues faced by Maxim application users.*

***Keywords: Maxim application, User Interface (UI), User Experience (UX), Redesign, Design Thinking, System Usability Scale (SUS)***

## DAFTAR ISI

<i>LEMBAR PERSETUJUAN</i> .....	3
<i>PERNYATAAN ORISINALITAS</i> .....	4
<i>PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</i> .....	5
<i>LEMBAR PENGESAHAN</i> .....	6
<i>ABSTRAK</i> .....	9
<i>DAFTAR ISI</i> .....	11
<i>DAFTAR GAMBAR</i> .....	14
<i>DAFTAR TABEL</i> .....	15
<b>BAB I</b> <i>PENDAHULUAN</i> .....	16
1.1 Latar Belakang .....	16
1.2 Rumusan Masalah .....	18
1.3 Batasan Masalah .....	18
1.4 Tujuan Penelitian .....	19
1.5 Manfaat Penelitian .....	19
1.6 Luaran yang diharapkan .....	19
1.7 Sistematika Penulisan .....	20
<b>BAB II</b> <i>TINJAUAN PUSTAKA</i> .....	21
2.1 Analisis .....	21
2.2 <i>User Interface</i> .....	21
2.3 <i>User Experience</i> .....	22
2.4 <i>Redesign</i> .....	22
2.5 <i>Aplikasi Mobile</i> .....	23
2.6 <i>Aplikasi Figma</i> .....	23
2.7 <i>Aplikasi Maxim</i> .....	23

<b>2.8 Design Thinking</b> .....	<b>24</b>
<b>2.9 Usability</b> .....	<b>26</b>
2.9.1. <i>Usability Testing</i> .....	26
<b>2.10 System Usability Scale (SUS)</b> .....	<b>27</b>
<b>2.11 Penelitian Terdahulu</b> .....	<b>30</b>
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>33</b>
<b>3.1 Alur Penelitian</b> .....	<b>33</b>
<b>3.2 Tahapan Penelitian</b> .....	<b>33</b>
3.2.1. Studi Literatur.....	34
3.2.2. Analisis Aplikasi yang Berjalan.....	34
3.2.3. <i>Design Thinking</i> .....	35
3.2.4. Analisis Hasil <i>Testing</i> .....	36
3.2.5. Kesimpulan dan Saran.....	37
<b>3.3 Alat dan Bahan yang digunakan</b> .....	<b>37</b>
<b>3.4 Tahapan Kegiatan</b> .....	<b>37</b>
3.4.1. Tempat dan Waktu Kegiatan .....	38
3.4.2. <i>Timeline</i> Penelitian.....	38
<b>BAB IV PEMBAHASAN</b> .....	<b>39</b>
<b>4.1 Studi Literatur</b> .....	<b>39</b>
4.1.1. Profil Perusahaan .....	39
4.1.2. Visi dan Misi Perusahaan .....	40
<b>4.2 Analisis Aplikasi yang Berjalan</b> .....	<b>40</b>
4.2.1. Proses Penggunaan Aplikasi Maxim.....	40
4.2.2. Tampilan Aplikasi Saat Ini.....	41
4.2.3. Responden .....	46
4.2.4. Perhitungan Analisis Kuesioner <i>System Usability Scale (SUS)</i> .....	47
<b>4.3 Tahapan Design Thinking</b> .....	<b>49</b>
4.3.1. <i>Empathize</i> .....	49
4.3.2. <i>Define</i> .....	51
4.3.3. <i>Ideate</i> .....	53
4.3.4. <i>Prototype</i> .....	64

4.3.5. <i>Test</i> .....	71
<b>4.4 Analisis Hasil <i>Testing</i> .....</b>	<b>72</b>
4.4.1. Perbandingan <i>Design</i> Aplikasi Sebelum dan Sesudah <i>Redesign</i> .....	73
<b><i>BAB V PENUTUP</i>.....</b>	<b>80</b>
5.1 Kesimpulan .....	80
5.2 Saran .....	81
<b><i>DAFTAR PUSTAKA</i>.....</b>	<b>82</b>
<b><i>RIWAYAT HIDUP</i>.....</b>	<b>85</b>
<b><i>LAMPIRAN</i> .....</b>	<b>86</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Design Thinking .....	25
Gambar 2. 2 Penilaian System Usability Scale (SUS).....	29
Gambar 3. 1 Alur Penelitian.....	33
Gambar 4. 1 Halaman <i>Homepage</i> .....	42
Gambar 4. 2 Halaman <i>Motorcycles/Car</i> .....	43
Gambar 4. 3 Halaman <i>Motorcycles/Car</i> .....	44
Gambar 4. 4 Halaman <i>Delivery</i> .....	45
Gambar 4. 5 Halaman <i>Cancel</i> .....	46
Gambar 4. 6 <i>Affinity Diagram</i> .....	50
Gambar 4. 7 <i>Sitemap</i> .....	54
Gambar 4. 8 <i>Prototype Homepage</i> .....	55
Gambar 4. 9 <i>Prototype Motorcycles/Car</i> .....	56
Gambar 4. 10 <i>Prototype Motorcycles/Car</i> .....	57
Gambar 4. 11 <i>Prototype Delivery</i> .....	58
Gambar 4. 12 <i>Prototype Delivery</i> .....	59
Gambar 4. 13 <i>Prototype Delivery</i> .....	60
Gambar 4. 14 <i>Prototype Cancel</i> .....	61
Gambar 4. 15 <i>User Flow Homepage</i> .....	62
Gambar 4. 16 <i>User Flow Motorcycles/Car</i> .....	62
Gambar 4. 17 <i>User Flow Delivery</i> .....	63
Gambar 4. 18 <i>User Flow Cancel</i> .....	64
Gambar 4. 19 <i>Redesign Homepage</i> .....	65
Gambar 4. 20 <i>Redesign Motorcycles/Car</i> .....	66
Gambar 4. 21 <i>Redesign Motorcycles/Car</i> .....	67
Gambar 4. 22 <i>Redesign Delivery</i> .....	68
Gambar 4. 23 <i>Redesign Delivery</i> .....	69
Gambar 4. 24 <i>Redesign Delivery</i> .....	70
Gambar 4. 25 <i>Redesign Cancel</i> .....	71

## DAFTAR TABEL

Table 2. 1 Kuesioner SUS .....	27
Table 2. 2 Skala Likert .....	28
Table 2. 3 Penelitian Terdahulu .....	30
Table 3. 1 Timeline Penelitian .....	38
Table 4. 1 Kuesioner <i>System Usability Scale</i> (SUS) .....	47
Table 4. 2 Analisis Kuesioner <i>System Usability Scale</i> (SUS).....	49
Table 4. 3 Masalah Pengguna.....	51
Table 4. 4 <i>How Might We</i> (HMW) .....	52
Table 4. 5 Daftar Kebutuhan Pengguna .....	54
Table 4. 6 <i>Test</i> .....	71
Table 4. 7 Analisis Hasil <i>Testing</i> .....	72
Table 4. 8 Perbandingan <i>Design</i> Aplikasi Sebelum dan Sesudah <i>Redesign</i> .....	73