



**ANALISIS *USER EXPERIENCE* DAN *REDESIGN USER INTERFACE* PADA
WEBSITE LEMBAGA PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK (LPPA)
MENGUNAKAN METODE *DESIGN THINKING* DAN *HEURISTIC EVALUATION***

SKRIPSI

Vanka Putriana Ariningtiyas

1910512108

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN

JAKARTA

2024



**ANALISIS *USER EXPERIENCE* DAN *REDESIGN USER INTERFACE* PADA
WEBSITE LEMBAGA PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK (LPPA)
MENGUNAKAN METODE *DESIGN THINKING* DAN *HEURISTIC EVALUATION***

SKRIPSI

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

DISUSUN OLEH :

Vanka Putriana Ariningtiyas

1910512108

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN

JAKARTA

2024

PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan semua sumber referensi baik yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Vanka Putriana Ariningtiyas

NIM : 1910512108

Tanggal : 29 November 2023

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia untuk dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 29 November 2023

Yang Menyatakan,



(Vanka Putriana Ariningtiyas)

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Vanka Putriana Ariningtyas

NIM : 1910512108

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 EXPERIENCE DAN REDESIGN USER INTERFACE PADA WEBSITE LEMBAGA PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK (LPPA) MENGGUNAKAN METODE DESIGN THINKING DAN HEURISTIC EVALUATION

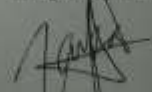
Beserta Perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta berhak menyimpan,
mengalih data/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*),
merawat dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya
sebagai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

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 29 November 2023

Yang menyatakan,



(Vanka Putriana Ariningtyas)

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

Dengan ini dinyatakan bahwa Skripsi berikut:

Nama : Vanka Putriana Ariningtiyas
NIM : 1910512108
Program Studi : S1 – Sistem Informasi
Judul Skripsi : Analisis *User Experience* dan *Redesign User Interface* pada Website
Lembaga Perlindungan Perempuan dan Anak (LPPA) Menggunakan
Metode *Design Thinking* dan *Heuristic Evaluation*

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


Dr. Bambang Saras Yulistiawan, S.T., M.Kom.
Penguji I


Ika Nurhalla Isnainiyah, S.Kom., M.Sc.
Penguji II


Ery Krisnanik, S.Kom., MM
Pembimbing



Prof. Dr. Ir. Subiyanto, ST., M.Sc., IPM
Dekan


Anita Mullawati, S.Kom., MTL
Ketua Program Studi

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : 04 Januari 2024

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT atas berkat, rahmat dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik. Penyusunan Tugas Akhir ini dibuat sebagai syarat proses dalam penyelesaian perkuliahan. Dalam penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya campur tangan dari pihak – pihak yang ada. Maka dari itu, peneliti ingin memberikan ucapan rasa terimakasih atas segala kepercayaan, bantuan dan kontribusi yang telah diberikan kepada peneliti. Tidak lupa peneliti mengucapkan terimakasih kepada pihak – pihak yang terlibat:

1. Kepada Allah Yang Maha Esa, atas berkat dan rahmat – Nya.
2. Kedua Orang Tua yang telah bekerja keras dalam memberikan dukungannya kepada saya.
3. Bening Lintang yang telah menjadi salah satu alasan peneliti bertahan hidup didunia.
4. Prof. Dr. Ir. Supriyanto, ST., M.Sc., IPM selaku dekan Fakultas Ilmu Komputer.
5. Ibu Anita Muliawati, S.Kom., MTI. Selaku Ketua Program Studi Sarjana Jurusan Sistem Informasi.
6. Ibu Erly Krisnanik, S.Kom., MM selaku Dosen Pembimbing.
7. Lembaga Perlindungan Perempuan dan Anak, selaku tempat penelitian.
8. Pak Rindo Manurung selaku Ketua LPPA.
9. Firda Baithalasky Nesa, Karina Kusumawardhani Sudrajat Putri, dan Farisa Azzahra selaku pelindung mental yang telah ada semenjak bangku SMP.
10. Teman – teman angkatan Sistem Informasi S – 1 2019, khususnya Dina Aulia, Shaffanisa Aulia, Wulan Zulkhikmah dan yang tidak terlupakan teman grup Ghibah.
11. Serta keseluruhan pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu per satu namanya tanpa mengurangi rasa hormat.

Peneliti sadar bahwa masih banyak kekurangan dalam Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, kritik dan saran dipersilahkan kepada pembaca untuk diberikan kepada peneliti mengingat kurangnya pengalaman peneliti.

Jakarta, 29 November 2023

Peneliti

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	2
1.3. Ruang Lingkup.....	3
1.4. Tujuan Penelitian.....	3
1.5. Manfaat Penelitian.....	4
1.6. Luaran yang Diharapkan	4
1.7. Sistematika Penulisan.....	5
BAB II.....	6
LANDASAN TEORI.....	6
2.1. User Interface dan User Experience.....	6
2.1.1. User Interface.....	6
2.1.2. User Experience	7
2.1.3. Website	7
2.2. Lembaga Perlindungan Perempuan dan Anak	8
2.3. Analisis.....	9
2.4. Usability Testing	9
2.5. Heuristic Evaluation.....	10
2.6. Design Thinking.....	12
2.7. Severity Rating.....	14
2.8. Uji Validitas	15
2.9. Uji Reliabilitas.....	16

2.10.	Figma	16
2.11.	Review Penelitian Terdahulu.....	17
BAB 3	24
METODE PENELITIAN	24
3.1.	Tahapan Penelitian	24
3.2.	Uraian Tahapan Penelitian	24
3.2.1.	Empathize	24
3.2.2.	Define.....	26
3.2.3.	Ideate.....	27
3.2.4.	Prototype	27
3.2.5.	Testing.....	27
3.3.	Alat dan Bahan yang Digunakan.....	28
3.4.	Tahapan Kegiatan.....	28
3.4.1.	Tempat dan Rentang Waktu Kegiatan	28
3.4.2.	Waktu Kegiatan	29
BAB 4	30
PEMBAHASAN	30
4.1.	Empathize.....	30
4.1.1.	Analisis Perusahaan	30
4.1.2.	Proses Bisnis Lembaga	36
4.1.3.	Identifikasi Aktor	37
4.1.4.	Use Case.....	37
4.1.5.	Tampilan Website Sebelumnya	38
4.1.6.	Pengujian Sistem Berjalan	43
4.1.7.	Daftar Poin Penilaian dan Skala Pengukuran	55
4.1.8.	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	59
4.1.9.	Perencanaan Heuristic Evaluation	62
4.2.	Define	63
4.2.1.	Pelaksanaan Heuristic Evaluation.....	63
4.2.2.	Analisis Permasalahan Keluhan User	65
4.2.3.	User Persona	69
4.2.4.	Pelaporan Heuristic Evaluation.....	70
4.3.	Ideate	95
4.3.1.	Analisis Solusi Permasalahan	95
4.4.	Prototype	100

4.4.1. Design System	100
4.4.2. High Fidelity Prototype.....	101
4.5. Test.....	107
4.5.1. Analisis Heuristic Evaluation Hasil Redesign	107
BAB 5	110
PENUTUP.....	110
5.1. Kesimpulan.....	110
5.2. Saran.....	110
DAFTAR PUSTAKA	111
LAMPIRAN 1. PERMOHONAN PENELITIAN	114
LAMPIRAN 2. PERIZINAN PENELITIAN	115
LAMPIRAN 3. LINK AFFINITY DIAGRAM.....	116
LAMPIRAN 4. KUESIONER UNTUK EVALUATOR (AHLI UI/UX)	116
LAMPIRAN 5. HASIL KUESIONER PARA EVALUATOR	121
LAMPIRAN 6. HASIL VALIDITAS.....	122
LAMPIRAN 7. HASIL RELIABILITAS	122
LAMPIRAN 8. RIWAYAT HIDUP PARA AHLI	123
LAMPIRAN 9. HASIL TURNITIN	130

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Tahapan Design Thinking	13
Gambar 2 Alur Penelitian	24
Gambar 3 Struktur Organisasi	35
Gambar 4 Use Case.....	38
Gambar 5 Beranda	38
Gambar 6 Tentang Kami.....	39
Gambar 7 Program Kerja	39
Gambar 8 Visi Misi.....	40
Gambar 9 Hak Anak	40
Gambar 10 Laman Struktur Organisasi	40
Gambar 11 Profil Pengurus.....	41
Gambar 12 Mitra.....	41
Gambar 13 Galeri.....	42
Gambar 14 Berita.....	42
Gambar 15 Pengaduan Publik.....	43
Gambar 16 Hasil Data Jenis Kelamin.....	46
Gambar 17 Hasil Data Rentang Umur	46
Gambar 18 Penilaian Desain Tampilan	47
Gambar 19 Penilaian Konsep Dasar	48
Gambar 20 Penilaian Tampilan Permintaan Bantuan	48
Gambar 21 Data Pendapat Kelengkapan Informasi Website.....	49
Gambar 22 Penilaian Tampilan Bermasalah.....	49
Gambar 23 Penilaian Kinerja Link Sosial Media	50
Gambar 24 Penilaian Tindakan Pelaporan.....	50
Gambar 25 Evaluasi Heuristic Evaluation Ahli-1	64
Gambar 26 Evaluasi Heuristic Evaluation Ahli-2	64
Gambar 27 Evaluasi Heuristic Evaluation Ahli-3	65
Gambar 28 Evaluasi Heuristic Evaluation Ahli-4	65
Gambar 29 Tampilan User Persona	69
Gambar 30 Information Architecture Before.....	96
Gambar 31 Information Architecture After	96
Gambar 32 Task Flow Diagram 'Donasi'	97
Gambar 33 Task Flow Diagram 'Pengaduan Publik'	98

Gambar 34 Mood Board	99
Gambar 35 Color Palette.....	100
Gambar 36 Typography	101
Gambar 37 Tampilan Before-After Redesign Beranda	101
Gambar 38 Tampilan Before-After Redesign Profil 'Tentang Kami'	102
Gambar 39 Tampilan Before-After Redesign Profil 'Program Kerja'.....	102
Gambar 40 Tampilan Before-After Redesign Profil 'Visi Misi'	103
Gambar 41 Tampilan Hak Perempuan.....	103
Gambar 42 Tampilan Hak Anak	104
Gambar 43 Tampilan Before-After Redesign Profil 'Struktur Organisasi'	104
Gambar 44 Tampilan Before-After Redesign Profil 'Profil Pengurus'	105
Gambar 45 Tampilan Before-After Redesign Mitra	105
Gambar 46 Tampilan Before-After Redesign Galeri.....	106
Gambar 47 Tampilan Before-After Redesign Berita	106
Gambar 48 Tampilan Fitur Tambahan 'Donasi'	107
Gambar 49 Tampilan Before-After Redesign Pengaduan Publik.....	107

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penjelasan Indikator Heuristic Evaluation.....	10
Tabel 2 Penjelasan Skor Severity Rating.....	15
Tabel 3 Review Penelitian Terdahulu.....	17
Tabel 4 Waktu Kegiatan	29
Tabel 5 Deskripsi Aktor Use Case.....	37
Tabel 6 Pertanyaan Kuesioner Pra Penelitian Bagian Satu	43
Tabel 7 Pertanyaan Kuesioner Pra Penelitian Bagian Dua	44
Tabel 8 Kritik dan Saran Responden	51
Tabel 9 Indikator H1 - Visibility of System Status.....	56
Tabel 10 Indikator H2 - Match Between System and The Real World.....	56
Tabel 11 Indikator H3 - User Control and Freedom.....	56
Tabel 12 Indikator H4 - Consistency and Standards	56
Tabel 13 Indikator H5 - Error Prevention.....	57
Tabel 14 Indikator H6 - Recognition Rather Than Recall.....	57
Tabel 15 Indikator H7 - Flexibility and Efficiency of Use	57
Tabel 16 Indikator H8 - Aesthetic and Minimalist Design.....	58
Tabel 17 Indikator H9 - Help User Recognize, Diagnose, and Recovers.....	58
Tabel 18 Indikator H10 - Help and Documentation	58
Tabel 19 Skala Pengukuran	59
Tabel 20 Hasil Uji Validitas	60
Tabel 21 Hasil Uji Reliabilitas.....	62
Tabel 22 Data Evaluator Ahli UI/UX	62
Tabel 23 Insight Card Skala Heuristic Evaluation.....	66
Tabel 24 Temuan Permasalahan Ahli 1	70
Tabel 25 Temuan Permasalahan Ahli 2	78
Tabel 26 Temuan Permasalahan Ahli 3	85
Tabel 27 Temuan Permasalahan Ahli 4	90
Tabel 28 Perhitungan Heuristic Evaluation Para Ahli	94
Tabel 29 Hasil Penilaian Redesign Website LPPA Oleh Evaluator	108