

SKRIPSI



**ANALISIS DAN PERANCANGAN UI/UX APLIKASI JASA EKSPEDISI
BERBASIS WEBSITE PADA PT. YUNITA SETIA ABADI DENGAN METODE
DESIGN THINKING**

**MIFTAHUL JANNAH
NIM. 1910512132**

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
TAHUN 2023**

SKRIPSI



**ANALISIS DAN PERANCANGAN UI/UX APLIKASI JASA EKSPEDISI
BERBASIS WEBSITE PADA PT. YUNITA SETIA ABADI DENGAN METODE
DESIGN THINKING**

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

**DISUSUN OLEH:
MIFTAHUL JANNAH
NIM. 1910512132**

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
TAHUN 2023**

PERNYATAAN ORIGINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Miftahul Jannah

NIM ; 1910512132

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah benar hasil karya saya sendiri bukan hasil karya orang lain. Nama dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah dinyatakan dengan benar. Apabila dikemudian hari, ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka dengan ini saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya tanda tangani demi tegaknya etika akademik di UPN Veteran Jakarta.

Jakarta, 23 Maret 2024

Yang menyatakan,

A handwritten signature in black ink is written over a 10000 Rupiah postage stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text '10000', 'UPN VETERAN JAKARTA', and 'METERAI TEMPEL'. The serial number 'P461AALY072686672' is visible at the bottom of the stamp.

Miftahul Jannah

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : Miftahul Jannah
NIM. : 1910512132
Fakultas : Ilmu Komputer
Program Studi : Sistem Informasi S-1

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 saya yang berjudul:

**ANALISIS DAN PERANCANGAN UI/UX APLIKASI JASA EKSPEDISI BERBASIS
WEBSITE PADA PT. YUNITA SETIA ABADI DENGAN METODE DESIGN
THINKING**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalih media atau memformatkan, 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 saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta,
Pada tanggal : 23 Maret 2024
Yang Menyatakan,



(Miftahul Jannah)

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PERSETUJUAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Miftahul Jannah

NIM. : 1910512132

Program Studi : ~~Informatika~~/Sistem Informasi Program Sarjana/Diploma-3 (*Coret yang tidak perlu)

Judul Skripsi/TA. : Analisis dan Perancangan UI/UX Aplikasi Jasa Ekspedisi Berbasis Website pada PT. Yunita Setia Abadi dengan Metode Design Thinking

Dinyatakan telah memenuhi syarat dan menyetujui untuk mengikuti ujian sidang skripsi/tugas akhir.

Jakarta, 30 November 2023

Menyetujui,

Dosen Pembimbing I,



Rudhy Ho Purabaya, SE., MMSI

Mengetahui,

Ketua Program Studi,



Anita Muliawati, S.Kom., MTI.


LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Miftahul Jannah
NIM : 1910512132
Program Studi : S1 Sistem Informasi
Judul Tugas Akhir : Analisis dan Perancangan UI/UX Aplikasi Jasa Ekspedisi Berbasis Website Pada PT. Yunita Setia Abadi Dengan Metode Design Thinking

Telah Berhasil dipertahankan di hadapan 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.



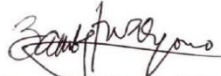
Rudhy Ho Purabava, S.E., M.MSI.
Dosen Pembimbing I



M. Octaviano, S.Kom., M.Kom.
Dosen Pembimbing II



Rio Wirawan, S.Kom., MMSI.
Dosen Penguji I



Bambang Tri Wahyono, S.Kom., M.Si.
Dosen Penguji II



Prof. Dr. Ir. Supriyanto, ST., M.Sc., IPM.
Dekan FIK UPN Veteran Jakarta



Anita Muliawati, S.Kom., M.TI.
Koordinator Program Studi Sistem Informasi

Ditetapkan di : Jakarta
Tanggal Ujian : 8 Januari 2024

ABSTRAK

Era digital atau era globalisasi telah berpengaruh secara signifikan terhadap hampir seluruh aspek kehidupan, termasuk dunia bisnis. Era digital yang ditandai dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi menjadi salah satu daya dukung peningkatan bisnis. Saat ini hampir seluruh perusahaan telah memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk mendukung proses bisnisnya, termasuk bisnis pengiriman barang atau jasa ekspedisi. Terkait dengan bisnis pengiriman barang atau jasa ekspedisi, PT. Yunita Setia Abadi merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa ekspedisi. Hanya saja, PT. Yunita Setia Abadi belum memanfaatkan teknologi informasi secara optimal, sehingga proses transaksi seperti pencatatan pelanggan, pengiriman invoice sampai penyampaian informasi terkait proses transaksi bisnis sering terjadi kesalahan. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul perancangan UI/UX aplikasi jasa ekspedisi berbasis website pada PT. Yunita Setia Abadi dengan menggunakan metode design thinking. Penelitian ini telah menghasilkan rancangan UI/UX aplikasi jasa ekspedisi berbasis website yang memiliki manfaat memudahkan pengguna dalam mendapatkan informasi terkait jasa ekspedisi PT. Yunita Setia Abadi, dan meningkatkan efisiensi dan efektivitas sistem transaksi jasa ekspedisi.

Kata Kunci: Analisis, Perancangan, *UI/UX*, *Website*, *Design Thinking*

ABSTRACT

The digital era or the era of globalization has significantly influenced almost every aspect of life, including the business world. The digital era, marked by advances in information and communication technology, is a key driver for business improvement. Currently, almost every company has utilized information and communication technology to support its business processes, including the business of shipping goods or expedition services. In relation to the shipping or expedition service business, PT. Yunita Setia Abadi is a company engaged in expedition services. However, PT. Yunita Setia Abadi has not fully optimized information technology, resulting in frequent errors in transaction processes such as customer records, invoice delivery, and communication related to business transaction processes. Therefore, the author is interested in conducting research with the title "Designing a UI/UX Expedition Service Application Based on a Website at PT. Yunita Setia Abadi Using the Design Thinking Method." This research aims to produce a UI/UX design for a website-based expedition service application that benefits users in obtaining information about the services of PT. Yunita Setia Abadi and improves the efficiency and effectiveness of the expedition service transaction system.

Keywords: Analysis, Design, UI/UX, Website, Design Thinking

KATA PENGANTAR

Puji beserta syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, karena atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang berjudul “Analisis dan Perancangan UI/UX Aplikasi Jasa Ekspedisi Berbasis Website Pada PT. Yunita Setia Abadi dengan Metode Design Thinking” yang tidak lain merupakan syarat untuk menyelesaikan program studi Strata Satu di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.

Dengan selesainya Laporan Tugas Akhir ini, penulis ingin mengungkapkan rasa terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua dan seluruh anggota keluarga yang telah memberikan doa, dukungan serta motivasi yang tak terhingga.
2. Bapak Rudhy Ho Purabaya, SE., MMSI. Selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan banyak bimbingan dan dukungan selama pembuatan Laporan Tugas Akhir.
3. Bapak M. Octaviano, S.Kom., M.Kom. Selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan dukungan selama pembuatan Laporan Tugas Akhir.
4. Ibu Yunita Setia Putri, S.E. Selaku direktur utama dari PT. Yunita Setia Abadi yang membantu dan mengizinkan penulis melakukan penelitian di perusahaannya.
5. Teman-teman mahasiswa seperjuangan yang telah memberikan dukungan, motivasi, serta masukan dalam pembuatan Laporan Tugas Akhir.

Penulis menyadari bahwa penyusunan Skripsi/Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Akhir kata penulis berharap semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca, dan penulis mengucapkan terima kasih.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL.....	x
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	2
1.3. Tujuan Penelitian.....	3
1.4. Manfaat Penelitian.....	3
1.5. Batasan Masalah.....	3
1.6. Luaran yang Diharapkan	4
BAB II.....	5
TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1. Kajian Literatur	5
2.2. Landasan Teori	8
BAB III	13
METODE PENELITIAN.....	13
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	13
3.2. Proses Bisnis.....	13
3.3. Diagram Alir Penelitian.....	14
BAB IV	15
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	15
4.1. Tahapan Design Thinking	15
4.2. Hasil Analisa Pengujian	38
BAB V.....	39

SIMPULAN DAN SARAN	39
5.1. Simpulan.....	39
5.2. Saran.....	39
DAFTAR PUSTAKA	40
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	43
LAMPIRAN.....	44
HASIL PLAGIARISME	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Company Profile PT. Yunita Setia Abadi.....	10
Gambar 2.2 Fase Design Thinking.....	10
Gambar 3.1 Proses Bisnis PT. Yunita Setia Abadi.....	13
Gambar 3.2 Alur Penelitian.....	14
Gambar 4.1 User Persona.....	16
Gambar 4.2 How Might We.....	17
Gambar 4.3 User Journey Map.....	18
Gambar 4.4 Information Architecture.....	19
Gambar 4.5 Userflow Menu Pengiriman Barang.....	19
Gambar 4.6 Userflow Menu Pelacakan Pesanan.....	20
Gambar 4.7 Wireframe Halaman Home.....	20
Gambar 4.8 Wireframe Halaman Layanan.....	21
Gambar 4.9 Wireframe Halaman Data Pengiriman.....	21
Gambar 4.10 Wireframe Halaman Data Penerima.....	21
Gambar 4.11 Wireframe Halaman Rincian Pengiriman.....	22
Gambar 4.12 Wireframe Notifikasi Pesanan Diterima.....	22
Gambar 4.13 Wireframe Halaman Lacak.....	22
Gambar 4.14 Wireframe Halaman Armada.....	23
Gambar 4.15 Wireframe Halaman Tentang.....	23
Gambar 4.16 Wireflow Interaksi Menu Layanan.....	24
Gambar 4.17 Wireflow Interaksi Menu Layanan.....	24
Gambar 4.18 Moodboard.....	25
Gambar 4.19 Layout Grid.....	26
Gambar 4.20 Colour System.....	26
Gambar 4.21 Typography.....	27
Gambar 4.22 Hi-Fi Design Halaman Home.....	28
Gambar 4.23 Hi-Fi Design Halaman Layanan.....	29
Gambar 4.24 Hi-Fi Design Halaman Data Pengiriman.....	29
Gambar 4.25 Hi-Fi Design Halaman Data Penerima.....	30
Gambar 4.26 Hi-Fi Design Halaman Rincian Pengiriman.....	30
Gambar 4.27 Hi-Fi Design Halaman Status Pengiriman.....	31

Gambar 4.28 Halaman Status Pengiriman Barang Selesai.....	31
Gambar 4.29 Hi-Fi Design Halaman Sewa Armada.....	32
Gambar 4.30 Hi-Fi Design Halaman Tentang.....	33
Gambar 4.31 Rencana Pengujian.....	34
Gambar 4.32 Skenario Pengujian.....	35
Gambar 4.33 Heatmaps.....	36
Gambar 4.34 Pertanyaan Positif Skala 1-5.....	36
Gambar 4.35 Daftar <i>Feedback User</i>	38

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kajian Literatur	5
Tabel 3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	13
Tabel 4.1 Point Of View	16
Tabel 4.2 Daftar Pertanyaan SUS.....	37
Tabel 4.3 Hasil Penilaian SUS.....	37

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Melakukan Penelitian

