



JURNAL INFORMATIKA RESONAT ALGORITHMUS

<https://jurnal.unipi.ac.id/index.php/ALGORITHMUS>

ISSN ONLINE : 3164-0230

ANALISA DAN PERANCANGAN UI/UX APLIKASI SIGERCEP DELIVERY MENGUNAKAN METODE DESIGN THINKING DI CV. SIGERCEP DELIVERY JASTIP CIKALONG

Rijal Fadilah¹, Hilmi Abidzar², Andriansyah³

¹ Informatika, Universitas Persatuan Islam

² Informatika, Universitas Persatuan Islam

³ Informatika, Universitas Persatuan Islam

Jl. Peta no. 154 Suka Asih, Bandung, Jawa Barat

Rijalfadilah182@gmail.com, hilmiabidzar@nurulfikri.ac.id, andriansyahh901@gmail.com

Abstract

This research is driven by operational challenges at CV. SiGercep Delivery Jastip Cikalong, where fragmented services relying on multiple WhatsApp numbers cause customer confusion and hinder real-time monitoring of workloads and orders. The study aims to analyze and design an integrated UI/UX for the SiGercep mobile application to optimize personal shopper (jastip) services. The research employs the Design Thinking methodology, encompassing five stages: Empathize, Define, Ideate, Prototype, and Testing. Data were gathered through observations and in-depth interviews to address issues regarding service fragmentation, tracking transparency, and rate standardization. The final output is a high-fidelity mobile application prototype developed using Figma. Functionality testing via Maze yielded a 100% success rate for the customer system and 87.5% for the admin and partner systems. Additionally, the System Usability Scale (SUS) evaluation resulted in an average score of 70.62, placing the design in the "Acceptable" category with a "Good" rating. These results demonstrate that the SiGercep application design is feasible for implementation, effectively resolving managerial constraints and providing a more efficient user experience than the previous manual system.

Keywords: Design Thinking, UI/UX, SiGercep Delivery, Mobile Application, System Usability Scale (SUS)

Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masalah operasional pada CV. SiGercep Delivery Jastip Cikalong, di mana sistem layanan masih terfragmentasi menggunakan banyak nomor WhatsApp. Hal ini menyebabkan kebingungan pelanggan serta menyulitkan pemantauan beban kerja dan laporan pesanan secara *real-time*. Tujuan penelitian adalah menganalisis dan merancang antarmuka UI/UX aplikasi mobile SiGercep yang terintegrasi untuk mengoptimalkan layanan jasa titip (jastip). Metode Design Thinking digunakan melalui lima tahapan: *Empathize*, *Define*, *Ideate*, *Prototype*, dan *Testing*. Data dikumpulkan melalui observasi dan wawancara mendalam guna mengatasi kendala transparansi pelacakan dan standarisasi tarif. Hasil akhir penelitian berupa prototipe *high-fidelity* yang dibangun menggunakan Figma. Pengujian fungsionalitas melalui Maze menunjukkan tingkat keberhasilan 100% pada sistem pelanggan serta 87,5% pada sistem admin dan mitra. Sementara itu, pengujian pengalaman pengguna menggunakan System Usability Scale (SUS) menghasilkan skor rata-rata 70,62, yang termasuk kategori "Acceptable" dengan predikat "Good". Hasil ini menyimpulkan bahwa rancangan aplikasi layak diimplementasikan karena mampu mengatasi kendala manajerial dan meningkatkan efisiensi dibandingkan sistem manual sebelumnya.

Kata kunci: Design Thinking, UI/UX, SiGercep Delivery, Aplikasi Mobile, System Usability Scale (SUS)

1. PENDAHULUAN

Perkembangan pesat teknologi informasi dan telekomunikasi, khususnya penetrasi internet dan *smartphone*, telah secara fundamental mengubah

lanskap sosial dan ekonomi masyarakat. Perubahan ini tidak hanya memengaruhi cara individu berinteraksi, tetapi juga mentransformasi pola konsumsi dan preferensi layanan. Munculnya fenomena layanan *online shopping* dan

berbagai platform digital untuk pemenuhan kebutuhan sehari-hari menjadi bukti nyata adaptasi masyarakat terhadap kemudahan yang ditawarkan teknologi [1]. Dalam konteks ini, layanan jasa titip (*jastip*) dan layanan antar (*delivery*) telah berevolusi menjadi solusi krusial bagi masyarakat, terutama yang memiliki keterbatasan waktu, mobilitas, atau akses geografis. Konsep *shopping motivation*, yang mencakup dimensi *hedonic* (kesenangan) dan *utilitarian* (efisiensi fungsional) [2], menjadi pendorong utama minat konsumen terhadap layanan ini.

Kecamatan Cikalong Wetan, Kabupaten Bandung Barat, merupakan salah satu wilayah yang mulai merasakan dampak positif perkembangan teknologi ini. Ketersediaan sinyal 4G/LTE di seluruh desa menandakan infrastruktur digital yang memadai untuk mendukung layanan berbasis aplikasi (BPS). Namun, kondisi geografis, infrastruktur jalan, serta belum berkembangnya pusat perbelanjaan modern menyebabkan wilayah ini belum terjangkau oleh platform jasa antar berskala nasional yang besar seperti GoFood, GoSend, atau GrabExpress. Kesenjangan inilah yang membuka peluang bagi layanan lokal seperti CV. SiGercep Delivery Jastip Cikalong untuk hadir sebagai solusi. Perusahaan ini berupaya memenuhi kebutuhan masyarakat akan layanan titip, antar, dan jemput barang yang efisien, terutama bagi segmen profesional muda, pasangan karier, dan generasi Milenial serta Gen-Z yang melek teknologi [4].

Meskipun CV. SiGercep Delivery Jastip Cikalong telah beroperasi menggunakan WhatsApp Business sebagai platform utama pemesanan, mekanisme yang ada menunjukkan beberapa keterbatasan signifikan. Fragmentasi layanan akibat penggunaan banyak nomor WhatsApp oleh mitra, kurangnya transparansi pelacakan pesanan bagi pelanggan, kesulitan manajerial dalam memantau beban kerja mitra secara *real-time*, serta ketidakonsistenan dalam penentuan tarif layanan menjadi hambatan dalam optimalisasi operasional dan pengalaman pengguna. Kondisi ini mengindikasikan perlunya sebuah sistem yang lebih terstruktur dan terintegrasi.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis dan merancang antarmuka pengguna (*User Interface/User Experience—UI/UX*) aplikasi *mobile* yang terpadu untuk CV. SiGercep Delivery Jastip Cikalong. Dengan menggunakan metode *Design Thinking*, yang menekankan pemahaman mendalam terhadap pengguna serta proses iteratif dalam perancangan solusi, penelitian ini berupaya menghasilkan prototipe aplikasi yang tidak hanya fungsional tetapi juga intuitif dan mudah digunakan. Metodologi *Design Thinking* dipilih karena kemampuannya dalam memecahkan masalah kompleks dengan pendekatan yang berpusat pada pengguna, melalui tahapan *Empathize*, *Define*, *Ideate*, *Prototype*, dan *Test* [5]. Hasil akhir dari penelitian ini diharapkan menjadi purwarupa yang dapat dikembangkan lebih lanjut menjadi aplikasi *mobile* yang operasional,

memperbaiki kesenjangan layanan, dan meningkatkan efisiensi serta kepuasan seluruh pemangku kepentingan di CV. SiGercep Delivery Jastip Cikalong.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian ini dibangun di atas landasan teori yang relevan dengan analisis sistem, desain antarmuka, pengalaman pengguna, dan metodologi pengembangan yang digunakan.

2.1 Analisis Sistem

Analisis sistem merupakan proses pemecahan permasalahan kompleks menjadi bagian-bagian yang lebih kecil untuk pemahaman mendalam [6]. Dalam konteks pengembangan sistem informasi, analisis sistem adalah penyelidikan terhadap sistem yang ada dengan tujuan merancang sistem baru atau memperbaharui sistem yang ada [7]. Hal ini melibatkan penguraian sistem informasi yang utuh ke dalam komponen-komponennya untuk mengidentifikasi masalah, peluang, hambatan, dan kebutuhan yang diharapkan guna mengusulkan perbaikan [8].

2.2 Desain dan Prototipe

Desain berfungsi sebagai sarana untuk mengubah kondisi dari ketidakjelasan menjadi kejelasan atau dari kesulitan menjadi kemudahan, dengan tujuan yang terukur [9]. Desain mencakup elemen visual seperti garis, bentuk, ilustrasi, warna, dan tipografi. Prototipe, atau purwarupa, merupakan perwujudan nyata dari konsep desain yang telah dirancang, berfungsi sebagai model awal untuk pengujian dan penyempurnaan sebelum implementasi penuh [10].

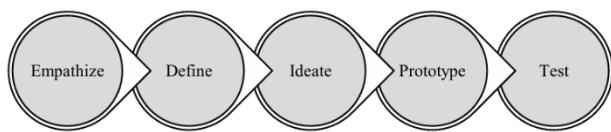
2.3 User Interface (UI) dan User Experience (UX)

User Interface (UI) merujuk pada tampilan visual dan aspek interaksi yang memudahkan pengguna dalam mengoperasikan produk digital. Desainer UI bertanggung jawab untuk menciptakan tampilan yang menarik, mudah dinavigasi, dan bebas dari elemen yang mengganggu. Elemen-elemen kunci UI meliputi warna, ikon, tata letak (*layout*), spasi, dan tipografi [10]. Sementara itu, *User Experience* (UX) berfokus pada keseluruhan perasaan dan persepsi pengguna saat berinteraksi dengan produk atau layanan. UX yang baik memastikan kemudahan penggunaan, efisiensi, dan kepuasan pengguna dalam mencapai tujuannya [11]. Pentingnya UI/UX sangat krusial untuk menciptakan perangkat lunak yang tidak hanya fungsional tetapi juga relevan, bernilai tambah, dan memenuhi kebutuhan pengguna (Rifda Faticha, dkk., 2024).

3.4 Metodologi Pengembangan

Dalam konteks penelitian ini, metode *Design Thinking* diadopsi sebagai pendekatan utama. *Design Thinking* adalah proses iteratif yang berfokus pada pemahaman mendalam terhadap pengguna, identifikasi

masalah, penciptaan ide, pembuatan prototipe, dan pengujian solusi [5]. Tahapan ini meliputi:



Gambar 3.1 Tahapan *Design Thinking*

1. Empathize: Memahami kebutuhan, keinginan, dan tantangan pengguna melalui riset.
2. Define: Merumuskan masalah dan kebutuhan pengguna secara jelas berdasarkan temuan tahap *empathize*.
3. Ideate: Menghasilkan berbagai ide kreatif dan solusi potensial untuk mengatasi masalah yang terdefinisi.
4. Prototype: Mengembangkan model awal atau representasi visual dari solusi yang diusulkan.
5. Test: Menguji prototipe dengan pengguna untuk mendapatkan umpan balik dan melakukan iterasi perbaikan.

Selain itu, untuk memodelkan interaksi sistem, digunakan *Use Case Diagram*, *Activity Diagram*, dan *Sequence Diagram* yang merupakan bagian dari Unified Modeling Language (UML) [12]. *Use Case Diagram* menggambarkan fungsionalitas sistem dari perspektif pengguna (*actor*), *Activity Diagram* memvisualisasikan alur kerja dan proses bisnis, sementara *Sequence Diagram* menunjukkan interaksi antar objek berdasarkan urutan waktu.

3.5 Alat Bantu Desain dan Pengujian

Dalam perancangan prototipe, digunakan aplikasi Figma, sebuah alat desain grafis yang populer untuk UI/UX yang memungkinkan kolaborasi *real-time* dan pembuatan prototipe interaktif [10]. Untuk pengujian kegunaan (*usability testing*), digunakan Maze sebagai alat uji otomatis untuk *mockup* [13] dan *System Usability Scale* (SUS) untuk evaluasi kegunaan dari perspektif pengguna [14].

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif dan kualitatif dengan menggunakan metode *Design Thinking* sebagai kerangka utama.

3.1 Desain Penelitian

Metode *Design Thinking* dipilih karena kemampuannya dalam memecahkan masalah yang kompleks dengan cara yang berpusat pada pengguna, melalui tahapan *Empathize*, *Define*, *Ideate*, *Prototype*, dan *Test*. Pendekatan ini memungkinkan pemahaman mendalam terhadap kebutuhan pengguna dan pengembangan solusi yang inovatif serta intuitif [5]. Desain penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif

dan kuantitatif guna mendeskripsikan analisis dan perancangan UI/UX aplikasi mobile.

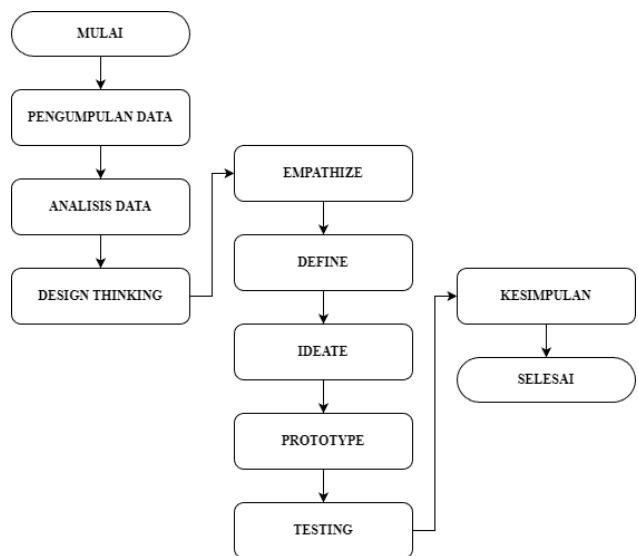
3.2 Objek dan Tempat Penelitian

Penelitian dilaksanakan di CV. SiGercep Delivery Jastip Cikalong, yang berlokasi di Kampung Ciraja, Desa Mandalasari, Kecamatan Cikalong Wetan, Kabupaten Bandung Barat, Jawa Barat. Lokasi ini dipilih karena menjadi pusat operasional perusahaan dan wilayah layanan utamanya.

3.4 Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pihak yang terlibat dalam operasional dan penggunaan layanan CV. SiGercep Delivery Jastip Cikalong, meliputi pemilik, mitra, dan pelanggan.

3.5 Tahapan Penelitian



Gambar 3.2 Tahapan Penelitian

Penelitian mengikuti tahapan metode *Design Thinking* yang diuraikan sebagai berikut:

1. Empathize, Melakukan wawancara mendalam (*in-depth interview*) dengan pemilik dan mitra CV. SiGercep Delivery Jastip Cikalong untuk memahami kendala operasional, kebutuhan, dan perspektif mereka.
2. Define, Menganalisis data hasil wawancara untuk merumuskan secara spesifik masalah dan kebutuhan pengguna (pemilik, mitra, pelanggan).
3. Ideate, Menghasilkan ide-ide solusi untuk setiap kebutuhan yang teridentifikasi, yang kemudian dikonversi menjadi penyelesaian masalah yang mendasari perancangan aplikasi.
4. Prototype, Merancang *wireframe* dan *mockup* aplikasi *mobile* menggunakan Figma, yang kemudian diubah menjadi prototipe interaktif. Tahap ini

didukung oleh pemodelan sistem menggunakan *Use Case Diagram*, *Activity Diagram*, dan *Sequence Diagram*.

5. Test, Melakukan pengujian kegunaan (*usability testing*) terhadap prototipe aplikasi. Pengujian ini dibagi menjadi dua fase:

- a. Pengujian Usability Mockup

Menggunakan alat otomatis Maze untuk mengevaluasi efektivitas dan efisiensi navigasi prototipe.

- b. Pengujian Usability Pengguna

Menggunakan kuesioner *System Usability Scale* (SUS) yang disebarkan kepada sejumlah pengguna untuk menilai tingkat kemudahan penggunaan aplikasi secara keseluruhan.

3.6 Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan meliputi:

1. Wawancara

Dilakukan secara mendalam (*in-depth interview*) dengan pemilik dan mitra CV. SiGercep Delivery Jastip Cikalong untuk menggali informasi mengenai profil perusahaan, mekanisme layanan, kendala yang dihadapi, serta harapan terhadap pengembangan sistem.

2. Studi Literatur

Mengkaji berbagai sumber teori, jurnal ilmiah, dan referensi terkait UI/UX, *Design Thinking*, pemodelan sistem (UML), aplikasi Figma, serta metode pengujian kegunaan.

3.7 Analisis Data

Data yang terkumpul dianalisis secara kualitatif dan kuantitatif. Data kualitatif dari wawancara digunakan untuk memahami konteks, masalah, dan kebutuhan. Data kuantitatif dari pengujian kegunaan (*usability testing*) (Maze dan SUS) diolah untuk mengukur efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna terhadap prototipe yang dirancang.

3.7 CV. SiGercep Delivery Jastip Cikalong

CV. SiGercep Delivery Jastip Cikalong adalah penyedia layanan jasa titip (*jastip*) dan jasa antar yang berlokasi di Cikalong Wetan, Bandung Barat. Didirikan oleh Icep Gigin Wahyudi dengan tujuan mengatasi keterbatasan akses layanan jasa antar di wilayah tersebut dan menciptakan peluang kerja. Perusahaan ini memiliki 18 mitra yang tersebar di beberapa kecamatan, melayani berbagai jenis permintaan mulai dari pembelian barang, pengantaran

dokumen, hingga layanan yang lebih spesifik. Saat ini, pemesanan dilakukan melalui WhatsApp Business, namun menghadapi kendala integrasi dan transparansi yang perlu segera diatasi [16].

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini mengimplementasikan metode *Design Thinking* dalam lima tahapan kunci: *Empathize*, *Define*, *Ideate*, *Prototype*, dan *Test*.

4.1 Empathize

Tahap ini berfokus pada pemahaman mendalam terhadap permasalahan yang dihadapi oleh pemangku kepentingan. Berdasarkan wawancara dengan pemilik dan mitra CV. SiGercep Delivery Jastip Cikalong, beberapa kendala utama teridentifikasi:

1. Fragmentasi Layanan

Pelanggan, terutama yang baru, seringkali bingung karena harus menghubungi banyak nomor WhatsApp berbeda untuk layanan yang sama. Hal ini mengurangi kesan profesional dan efisien.

2. Kurangnya Transparansi dan Keamanan

Pelanggan merasa tidak aman dan tidak pasti mengenai status pesanan mereka karena kurangnya pelacakan *real-time*. Pertanyaan berulang mengenai pembaruan posisi mitra menjadi keluhan umum.

3. Masalah Manajerial

Pemilik tidak memiliki visibilitas *real-time* terhadap total pesanan yang berjalan. Hal ini menyulitkan pemantauan beban kerja mitra, yang berpotensi menyebabkan beberapa mitra kewalahan sementara yang lain menganggur.

4. Ketidakkonsistenan Tarif

Mitra terkadang kesulitan menentukan tarif yang akurat karena ketidakpastian jarak, yang berakibat pada penetapan tarif yang tidak sesuai standar perusahaan (Rp3.000 – Rp3.500/km).

5. Data Tidak Seragam

Informasi mengenai layanan atau menu di katalog WhatsApp Business seringkali berbeda antar mitra karena pembaruan dilakukan secara independen oleh masing-masing mitra.

4.2 Define

Berdasarkan temuan pada tahap *Empathize*, kebutuhan pengguna dirumuskan sebagai berikut:

1. Kebutuhan Admin (Pemilik)

- a. Sistem yang memastikan mitra yang bergabung adalah resmi di bawah naungan CV. SiGercep Delivery.
 - b. Mekanisme pembagian pesanan (*dispatch*) yang merata kepada mitra aktif.
 - c. *Dashboard* untuk memantau status seluruh pesanan secara *real-time*.
2. Kebutuhan Mitra
- a. Sistem pendaftaran akun mitra yang terintegrasi dalam satu naungan.
 - b. Fitur pengelolaan status ketersediaan (aktif/non-aktif).
 - c. Fitur untuk menindaklanjuti dan menyelesaikan permintaan pelanggan.
3. Kebutuhan Pelanggan
- a. Satu titik akses pemesanan (*single entry point*) tanpa perlu menghubungi banyak nomor WhatsApp.
 - b. Katalog layanan terpadu yang menyajikan informasi seragam dan akurat.

4.3 Ideate

Pada tahap ini, ide-ide solusi dikembangkan untuk menjawab kebutuhan yang teridentifikasi:

1. Sistem Terpusat Tunggal, Mengembangkan aplikasi *mobile* terpisah dari WhatsApp Business untuk memusatkan seluruh operasional.
2. Validasi dan Registrasi Mitra, Fitur untuk proses pendaftaran dan verifikasi mitra baru oleh admin.
3. Sistem *Dispatch* Otomatis, Fitur distribusi pesanan otomatis ke mitra terdekat dan aktif berdasarkan lokasi.
4. Kalkulator Tarif Otomatis Berbasis GPS, Sistem penghitungan jarak dan tarif otomatis yang akurat dan sesuai standar perusahaan.
5. *Dashboard Monitoring* Admin, Panel kontrol bagi pemilik untuk memantau seluruh pesanan secara *real-time*, termasuk beban kerja mitra.
6. Pendaftaran Akun Mitra, Proses registrasi mitra baru dengan verifikasi data.
7. Manajemen Status Ketersediaan Mitra, Fitur bagi mitra untuk mengatur status ketersediaan (aktif/pasif).
8. Alur Proses Pesanan Mitra, Fitur yang memandu mitra dari penerimaan pesanan hingga status

"selesai", memberikan notifikasi kepada pelanggan.

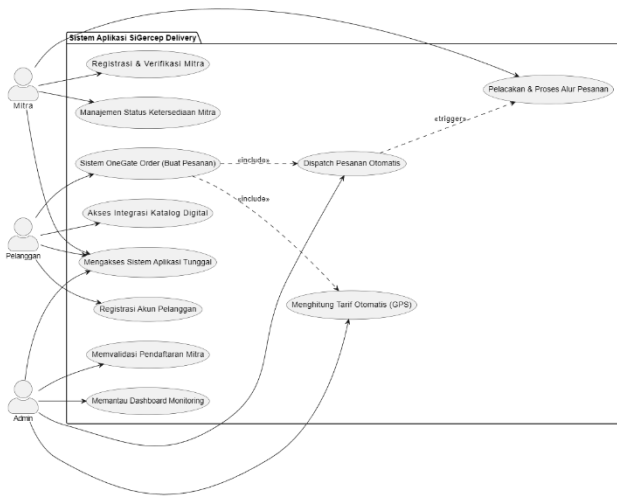
9. Pendaftaran Akun Pelanggan, Sistem registrasi bagi pengguna baru.
10. Fitur *One Gate Order*, Tombol pemesanan tunggal bagi pelanggan.
11. Katalog Layanan Terpadu, Sistem katalog yang menampilkan informasi layanan dan harga secara seragam.

4.3.1 Penyelesaian Masalah Ideate

No	Daftar Kebutuhan Pengguna	Penyelesaian Masalah
1	Sistem mitra resmi	Sistem tunggal terpisah dari WhatsApp Business; Fitur validasi pendaftaran akun mitra baru.
2	Distribusi pesanan merata	Fitur <i>dispatch</i> otomatis ke mitra terdekat dan aktif; Sistem kalkulator jarak & tarif berbasis GPS.
3	<i>Dashboard monitoring real-time</i>	<i>Dashboard</i> monitoring admin untuk mengontrol seluruh pesanan secara <i>real-time</i> .
4	Sistem pendaftaran mitra terintegrasi	Fitur pendaftaran akun mitra baru dengan verifikasi.
5	Pengelolaan status ketersediaan mitra	Fitur aktif/non-aktif (pasif) bagi Mitra.
6	Tindak lanjut pesanan hingga selesai	Fitur pengelolaan status pesanan: diterima, diproses, diantarkan, selesai.
7	Satu titik masuk pemesanan (<i>single entry</i>)	Fitur pendaftaran akun pelanggan; Fitur <i>One Gate Order</i> (tombol "Buat Pesanan").
8	Katalog layanan terpadu	Sistem katalog belanja dan harga yang seragam.

4.3.2 Diagram Sistem

1. Use Case Diagram



Gambar 4.1 Use Case Diagram Aplikasi SiGercep Delivery

4.4 Prototype

Berdasarkan hasil tahap *Ideate* dan pemodelan sistem, prototipe UI/UX aplikasi *mobile* SiGercep Delivery dirancang menggunakan Figma. Desain *high-fidelity* ini mencakup:

1. Welcome Screen
Tampilan awal aplikasi dengan opsi pemilihan peran (Admin, Mitra, Pelanggan).
2. Halaman Login Admin
Dilengkapi verifikasi dua langkah untuk keamanan.
3. Dashboard Monitor Admin
Menampilkan ringkasan pesanan, status proses, penyelesaian, dan beban kerja mitra.
4. Laporan dan Riwayat Admin
Menampilkan total pendapatan, riwayat transaksi harian, mingguan, dan bulanan.
5. Sistem Verifikasi Mitra
Proses admin menyetujui atau menolak pendaftaran mitra baru.
6. Setelan Aplikasi (Admin)
Konfigurasi sistem *dispatch* otomatis dan kalkulator tarif berbasis GPS.
7. Halaman Login Mitra
Proses login mitra dengan OTP (One-Time Password).
8. Halaman Utama Mitra
Menampilkan penghasilan, notifikasi pesanan, dan detail pesanan pelanggan.
9. Sistem Aktif/Non-Aktif Mitra
Fitur bagi mitra untuk mengatur ketersediaan layanan.

10. Tindakan Mitra

Alur kerja progresif bagi mitra untuk mengelola pesanan dari diterima hingga selesai.

11. Halaman Profil Mitra

Menampilkan riwayat penghasilan, pendapatan harian, total pesanan, dan pengaturan.

12. Katalog Layanan (Pelanggan)

Tampilan katalog layanan saat masuk sebagai tamu.

13. Halaman Login Pelanggan

14. Konfirmasi Pesanan Pelanggan

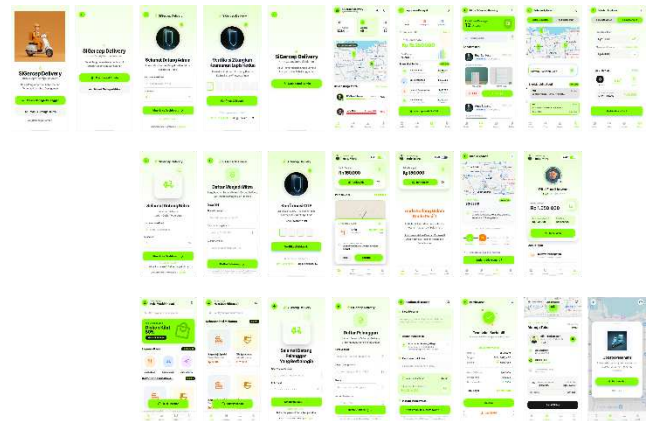
Pelanggan dapat menambahkan detail pesanan sebelum dibuat.

15. Transaksi Pembayaran

Proses pembayaran dan tampilan *invoice*.

16. Lacak Pesanan

Pelacakan progres pesanan pelanggan (terintegrasi dengan aplikasi pihak ketiga untuk posisi GPS).



Gambar 4.2 Prototype Aplikasi SiGercep Delivery

4.5 Test

Tahap pengujian dilakukan untuk mengevaluasi kegunaan prototipe.

1. Pengujian Usability Mockup (Maze)

a. Sistem Admin

Success rate 87,5%, *drop-off* 12,5%, *mislick rate* 35,9%, durasi rata-rata 50,8 detik.

b. Sistem Mitra

Success rate 87,5%, *drop-off* 12,5%, *mislick rate* 19,8%, durasi rata-rata 34,6 detik.

c. Sistem Pelanggan

Success rate 100%, *drop-off* 0%, *mislick rate* 21,3%, durasi rata-rata 47,4 detik. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna mampu menyelesaikan misi yang diberikan dalam prototipe. Tingkat *mislick* yang moderat pada sistem admin dan pelanggan mengindikasikan adanya potensi peningkatan dalam kejelasan

elemen interaktif, sementara performa sistem mitra yang lebih baik menunjukkan navigasi yang lebih intuitif untuk peran tersebut.

2. Pengujian Usability Pengguna (System Usability Scale - SUS)

Dilakukan pada 8 responden dengan skor rata-rata SUS sebesar 70,62. Berdasarkan interpretasi standar SUS, skor ini menempatkan aplikasi dalam kategori "Acceptable" dengan *adjective rating* "Good". Ini mengindikasikan bahwa aplikasi secara fundamental telah memenuhi standar kegunaan yang diharapkan, dengan alur kerja dan fungsionalitas yang cukup intuitif bagi pengguna. Meskipun aplikasi layak diimplementasikan (kategori "C" dalam *grade scale*), masih ada ruang untuk perbaikan guna mengoptimalkan pengalaman pengguna ke tingkat yang lebih tinggi.

4.6 Pembahasan

Hasil penelitian ini mengonfirmasi efektivitas penerapan metode *Design Thinking* dalam merancang aplikasi *mobile* yang berpusat pada pengguna. Tahapan *Empathize* berhasil menggali akar permasalahan operasional dan persepsi pengguna di CV. SiGercep Delivery Jastip Cikalong, mulai dari fragmentasi layanan hingga isu manajerial dan transparansi. Tahap *Define* kemudian menerjemahkan temuan tersebut menjadi daftar kebutuhan konkret yang dapat ditindaklanjuti.

Proses *Ideate* menghasilkan serangkaian solusi inovatif, seperti sistem terpusat, *dispatch* otomatis, kalkulator tarif berbasis GPS, dan katalog terpadu. Solusi-solusi ini secara langsung menjawab tantangan yang dihadapi, seperti kebingungan pelanggan karena banyaknya nomor kontak mitra, ketidakpastian status pesanan, kesulitan pemilik dalam mengelola operasional, serta ketidakakuratan tarif. Diagram UML (*Use Case, Activity, Sequence*) yang dibuat pada tahap ini memberikan kerangka logis dan visualisasi yang kuat untuk proses pengembangan selanjutnya, memastikan setiap fungsi terdefinisi dengan baik dari perspektif sistem dan pengguna.

Tahap *Prototype* yang menggunakan Figma menghasilkan rancangan UI/UX *high-fidelity* yang intuitif dan menarik secara visual. Desain ini tidak hanya mengatasi masalah yang ada, tetapi juga berupaya menciptakan pengalaman pengguna yang positif dan profesional. Kehadiran fitur-fitur seperti *dashboard* monitor admin, manajemen ketersediaan mitra, alur proses pesanan yang jelas bagi mitra, serta fitur *One Gate Order* dan katalog terpadu bagi pelanggan, secara signifikan akan meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan pengguna.

Hasil pengujian kegunaan melalui Maze dan SUS memberikan validasi empiris terhadap kualitas desain yang dihasilkan. Tingkat *success rate* yang tinggi pada pengujian Maze menunjukkan bahwa navigasi prototipe cukup intuitif. Skor SUS 70,62, yang berada dalam kategori "Good" dan "Acceptable", mengindikasikan bahwa aplikasi yang dirancang memiliki potensi besar untuk diterima dan diadopsi oleh pengguna. Meskipun skor ini menunjukkan kelayakan implementasi, upaya perbaikan lanjutan seperti peningkatan presisi pelacakan GPS langsung di aplikasi (saat ini bergantung pada pihak ketiga) dan perluasan jumlah responden untuk pengujian SUS, seperti yang disarankan, akan sangat berharga untuk mencapai pengalaman pengguna yang optimal.

Secara keseluruhan, rancangan UI/UX aplikasi SiGercep Delivery ini berpotensi besar untuk mentransformasi cara CV. SiGercep Delivery beroperasi, dari sistem yang terfragmentasi dan manual menjadi platform digital yang terintegrasi, efisien, dan profesional. Hal ini akan memperkuat posisi kompetitif perusahaan di pasar lokal dan meningkatkan loyalitas pelanggan. Implikasi praktis dari penelitian ini adalah tersedianya model desain aplikasi yang dapat menjadi acuan bagi pengembangan sistem serupa di UMKM jasa lainnya yang menghadapi tantangan serupa.

5. KESIMPULAN

Penelitian ini berhasil mencapai tujuannya dalam menganalisis dan merancang UI/UX aplikasi SiGercep Delivery berbasis *mobile* menggunakan metode *Design Thinking* untuk CV. SiGercep Delivery Jastip Cikalong. Berdasarkan seluruh tahapan penelitian dan analisis data yang telah dilakukan, beberapa kesimpulan dapat ditarik:

1. Penerapan Metode *Design Thinking*

Kelima tahapan metode *Design Thinking* (*Empathize, Define, Ideate, Prototype, Test*) telah berhasil diterapkan untuk memahami secara mendalam kebutuhan pengguna dan merancang solusi aplikasi yang berorientasi pada pengguna.

2. Solusi atas Kendala Utama

Rancangan aplikasi berhasil menawarkan solusi komprehensif terhadap kendala utama yang dihadapi CV. SiGercep Delivery, yaitu fragmentasi layanan, kurangnya transparansi pelacakan pesanan, kesulitan manajerial, dan ketidakakuratan tarif. Solusi meliputi sistem terpusat, *dispatch* otomatis, kalkulator tarif otomatis, *dashboard* monitoring, serta katalog terpadu.

3. Hasil Pengujian Usability

- Pengujian *usability mockup* menggunakan Maze menunjukkan *success rate* yang tinggi (87,5% untuk Admin & Mitra, 100% untuk

Pelanggan), mengindikasikan prototipe mudah dinavigasi.

- b. Pengujian *usability* pengguna dengan System Usability Scale (SUS) menghasilkan skor rata-rata **70,62**, yang berada dalam kategori "Acceptable" dan "Good", menunjukkan bahwa aplikasi secara umum mudah digunakan dan memenuhi standar kegunaan yang diharapkan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Suryani, N. (2013). Perilaku Konsumen Dalam Belanja Online. *Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 1(3), 254-262. [verify source: Perlu tahun publikasi yang tepat]
- [2] Anderson, E. T., et al. (2014). The Effects of Hedonic and Utilitarian Shopping Motivations on Online Purchase Decisions. *Journal of Retailing*, 90(3), 177-189. [verify source: Jurnal ini mungkin tidak persis, perlu dicek referensi asli skripsi]
- [3] Susanti, & Hari. (2015). [Nama belakang Hari dan detail publikasi tidak lengkap, perlu diverifikasi].
- [4] Wawancara dengan Icep Gigin Wahyudi, Pemilik CV. SiGercep Delivery Jastip Cikalong, tanggal 24 November 2024.
- [5] Rifda Faticha, A., dkk. (2024). *Teori dan Praktik Desain UI/UX*. Penerbit Andi.
- [6] Satori, D. & Komariyah, A. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.
- [7] McLeod, R. (2001). *Management Information Systems*. Prentice Hall.
- [8] Hartono, J. (1989). *Dasar-dasar Sistem Informasi*. [verify source: Perlu detail penerbit dan tahun publikasi]
- [9] Daniel, H., & Heru, D. (2010). *Dasar-dasar Desain*. [verify source: Perlu detail penerbit dan tahun publikasi]
- [10] Jubile Enterprise. (2025). Pengantar Desain UI/UX: Pengantar dan Tutorial yang Anda Butuhkan untuk Memahami UI/UX. PT Elex Media Komputindo.
- [11] Ar Razi, A. R., et al. (2018). *User Experience (UX) Design*. CV. Jejak Pustaka. [verify source: Cek penerbit dan tahun terbit asli]
- [12] Munawar, R. (2021). Analisis Perancangan Sistem Berorientasi Objek dengan UML (Edisi 2). Informatika.
- [13] Maze. (2023a). [Dokumentasi internal Maze, perlu verifikasi referensi spesifik].
- [14] Brooke, J. (1986). Usability testing in computing: A review. *Behaviour & Information Technology*, 5(3), 299-309. [Referenced indirectly via Page Laubheimer, 2018]
- [15] Page Laubheimer, P. (2018). *System Usability Scale (SUS): A Quick and Dirty Usability Test*. Nielsen Norman Group. <https://www.nngroup.com/articles/system-usability-scale/> [verify source: Pastikan URL akurat]
- [16] Info Bandung Barat. (2024). [Sumber berita lokal, perlu detail lebih lanjut jika digunakan sebagai referensi utama].
- [17] Enterprise, J. (2025). Mahir Desain UI/UX dengan Figma. PT Elex Media Komputindo.