



### PERANCANGAN UI/UX APLIKASI PEMESANAN TIKET BIRD PARK PALEMBANG BERBASIS WEBSITE

Cindy Patricia Kadir<sup>a\*</sup>, Michelle Patricia Wijaya<sup>b</sup>, Monalisa Effendy<sup>c</sup>, Ahmad Farisi<sup>d</sup>, Nora Hafildah<sup>e</sup>

<sup>a</sup> Ilmu Komputer dan Rekayasa / Sistem Informasi; [cindypatrickakadir\\_2327240008@mhs.mdp.ac.id](mailto:cindypatrickakadir_2327240008@mhs.mdp.ac.id), Universitas Multi Data Palembang; Kota Palembang, Provinsi Sumatera Selatan

<sup>b</sup> Ilmu Komputer dan Rekayasa / Sistem Informasi; [michellepatriciawijaya\\_2327240047@mhs.mdp.ac.id](mailto:michellepatriciawijaya_2327240047@mhs.mdp.ac.id), Universitas Multi Data Palembang; Kota Palembang, Provinsi Sumatera Selatan

<sup>c</sup> Ilmu Komputer dan Rekayasa / Sistem Informasi; [monalisaeffendy\\_2327240014@mhs.mdp.ac.id](mailto:monalisaeffendy_2327240014@mhs.mdp.ac.id), Universitas Multi Data Palembang; Kota Palembang, Provinsi Sumatera Selatan

<sup>d</sup> Ilmu Komputer dan Rekayasa / Sistem Informasi; [ahmadfarisi@mdp.ac.id](mailto:ahmadfarisi@mdp.ac.id), Universitas Multi Data Palembang; Kota Palembang, Provinsi Sumatera Selatan

<sup>e</sup> Ilmu Komputer dan Rekayasa / Sistem Informasi; [nora.hafildah@mdp.ac.id](mailto:nora.hafildah@mdp.ac.id), Universitas Multi Data Palembang; Kota Palembang, Provinsi Sumatera Selatan

\* Penulis Korespondensi: Cindy Patricia Kadir

#### ABSTRACT

*This study aims to design the user interface and user experience (UI/UX) of a web-based ticket booking system for Bird Park Palembang. Currently, the ticket purchasing process is still conducted manually at the ticket counter, which results in long queues, limited access to information, and inefficient services, particularly during weekends and public holidays. In addition, Bird Park does not yet have an official website that provides centralized information regarding ticket prices and operating hours. This research employs a qualitative approach using the Design Thinking method, which consists of five stages: empathize, define, ideate, prototype, and test. Data were collected through direct interviews with Bird Park employees and visitors, field observations of the ticket purchasing process, and documentation of the promotional media used. The empathize stage was carried out to identify user problems and needs, which were then formulated in the define stage. Design solutions were developed during the ideate stage and implemented in the form of a UI/UX website prototype. Furthermore, the test stage involved users to evaluate ease of use, clarity of information, and interface comfort. The results indicate that the proposed UI/UX design is able to improve the efficiency of the ticket booking process and provide a better user experience compared to the manual system. Therefore, the application of the Design Thinking method is effective in producing a UI/UX design that meets user needs and supports improvements in service quality at Bird Park Palembang.*

**Keywords:** UI/UX; design thinking; tourism website; e-ticketing

#### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk merancang user interface dan user experience (UI/UX) pada sistem pemesanan tiket Bird Park Palembang berbasis website. Saat ini, proses pembelian tiket masih dilakukan secara manual melalui loket, sehingga menyebabkan antrean panjang, keterbatasan akses informasi, serta pelayanan yang kurang efisien, terutama pada akhir pekan dan hari libur. Selain itu, Bird Park belum memiliki website resmi yang menyajikan informasi secara terpusat mengenai harga tiket dan jam operasional. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode Design Thinking yang terdiri dari lima tahapan, yaitu empathize, define, ideate, prototype, dan test. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara langsung dengan karyawan dan pengunjung Bird Park, observasi lapangan terhadap proses pembelian tiket, serta dokumentasi media promosi yang digunakan. Tahap empathize dilakukan untuk

mengidentifikasi permasalahan dan kebutuhan pengguna, yang kemudian dirumuskan pada tahap define. Solusi desain dikembangkan pada tahap ideate dan diwujudkan dalam bentuk prototype UI/UX website. Selanjutnya, tahap test melibatkan pengguna untuk mengevaluasi kemudahan penggunaan, kejelasan informasi, dan kenyamanan antarmuka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rancangan UI/UX yang diusulkan mampu meningkatkan efisiensi proses pemesanan tiket serta memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik dibandingkan sistem manual. Dengan demikian, penerapan metode Design Thinking efektif dalam menghasilkan rancangan UI/UX yang sesuai dengan kebutuhan pengguna dan mendukung peningkatan kualitas pelayanan Bird Park Palembang.

**Kata Kunci:** Masukkan UI/UX; design thinking; website wisata; e-ticket

## 1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat mendorong berbagai sektor, termasuk sektor pariwisata, untuk mengadopsi sistem digital guna meningkatkan kualitas pelayanan dan pengalaman pengguna. Salah satu aspek penting dalam pengembangan sistem informasi adalah perancangan user interface (UI) dan user experience (UX), yang berperan dalam menentukan kemudahan pengguna dalam mengakses informasi serta berinteraksi dengan sistem [1][2]. Perancangan UI/UX yang baik tidak hanya berfokus pada tampilan visual, tetapi juga pada aspek kegunaan, efisiensi, dan kepuasan pengguna.

Bird Park Palembang merupakan salah satu destinasi wisata yang menawarkan pengalaman edukasi dan rekreasi melalui berbagai koleksi burung dan hewan lainnya. Namun, proses pemesanan tiket di Bird Park Palembang masih dilakukan secara manual melalui loket. Kondisi ini sering menimbulkan antrean panjang, terutama pada akhir pekan dan hari libur, serta membatasi akses pengunjung terhadap informasi terkait harga tiket dan jam operasional [3]. Selain itu, belum tersedianya website resmi yang menyebabkan informasi masih tersebar melalui media yang tidak terkelola secara optimal dan berpotensi tidak diperbarui secara berkala.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa penerapan sistem e-ticket berbasis website yang didukung oleh perancangan UI/UX yang baik mampu meningkatkan efisiensi pelayanan dan kepuasan pengguna [4][5]. Sistem pemesanan tiket digital memungkinkan pengguna memperoleh informasi secara lebih cepat, mengurangi waktu tunggu, serta meningkatkan efektivitas proses operasional. Oleh karena itu, perancangan sistem pemesanan tiket berbasis website dengan pendekatan UI/UX yang berorientasi pada pengguna menjadi kebutuhan penting untuk menjawab permasalahan yang dihadapi Bird Park Palembang.

Penelitian ini bertujuan untuk merancang UI/UX pada sistem pemesanan tiket Bird Park Palembang berbasis website dengan menggunakan metode Design Thinking. Metode ini dipilih karena menekankan pada pemahaman kebutuhan dan permasalahan pengguna melalui tahapan yang sistematis, yaitu empathize, define, ideate, prototype, dan test [6]. Dengan penerapan metode tersebut, diharapkan rancangan UI/UX yang dihasilkan mampu meningkatkan efisiensi proses pemesanan tiket serta memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1. User Interface dan User Experience

User Interface (UI) merupakan komponen dalam sistem yang berfungsi sebagai media interaksi antara pengguna dan sistem [1]. UI berperan dalam menyajikan informasi serta menyediakan elemen visual yang memungkinkan pengguna melakukan tindakan tertentu secara mudah dan intuitif. Perancangan UI yang baik harus memperhatikan konsistensi tampilan, kejelasan informasi, serta kemudahan navigasi agar pengguna dapat berinteraksi dengan sistem secara efektif.

User Experience (UX) berkaitan dengan pengalaman dan persepsi pengguna selama menggunakan suatu sistem [2]. UX mencakup aspek kemudahan pengguna, kenyamanan, efisiensi, dan kepuasan pengguna. Perancangan UX yang optimal bertujuan untuk memastikan bahwa setiap tahapan interaksi pengguna berjalan dengan lancar dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. UI dan UX merupakan dua aspek yang saling berkaitan dan tidak dapat dipisahkan dalam pengembangan sistem informasi berbasis pengguna.

## 2.2. Sistem E-Ticketing berbasis Website

Sistem e-ticketing merupakan sistem pemesanan tiket yang dilakukan secara elektronik melalui media digital, seperti website. Sistem ini memungkinkan pengguna untuk memperoleh informasi terkait tiket, melakukan pemesanan, serta menyelesaikan transaksi tanpa harus datang ke lokasi [6][7]. Penerapan sistem e-ticketing berbasis website memberikan kemudahan akses informasi, mengurangi antrean, serta meningkatkan efisiensi pelayanan.

Dalam konteks pariwisata, sistem e-ticketing berbasis website berperan penting dalam meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman pengunjung. Website yang dirancang dengan baik mampu menyajikan informasi secara terstruktur dan mudah dipahami, sehingga pengguna dapat merencanakan kunjungan dengan lebih efektif. Selain itu, sistem ini juga membantu pengelola dalam mengelola data pemesanan dan meningkatkan efektivitas operasional.

## 2.3. Metode Design Thinking

Design Thinking merupakan metode perancangan yang berfokus pada pemecahan masalah dengan pendekatan yang berorientasi pada pengguna. Metode ini menekankan pemahaman mendalam terhadap kebutuhan, perilaku, dan permasalahan pengguna sebagai dasar dalam merancang solusi. Design Thinking terdiri dari lima tahapan utama, yaitu *empathize*, *define*, *ideate*, *prototype*, dan *test*.

Tahap *empathize* bertujuan untuk memahami kondisi dan permasalahan yang dialami pengguna melalui observasi dan wawancara. Tahap *define* digunakan untuk merumuskan permasalahan utama berdasarkan temuan pada tahap sebelumnya. Selanjutnya, tahap *ideate* berfokus pada pengembangan berbagai alternatif solusi yang relevan dengan kebutuhan pengguna. Solusi yang terpilih kemudian diwujudkan dalam bentuk *prototype* pada tahap *prototype*. Tahap terakhir, yaitu *test*, dilakukan untuk mengevaluasi solusi yang telah dirancang dengan melibatkan pengguna secara langsung. Penerapan metode Design Thinking dinilai efektif dalam perancangan UI/UX karena mampu menghasilkan solusi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna dan konteks permasalahan.

## 3. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tujuan untuk memahami permasalahan, kebutuhan, dan pengalaman pengguna dalam proses pemesanan tiket di Bird Park Palembang. Pendekatan Kualitatif dipilih karena mampu menggali informasi secara mendalam berdasarkan perspektif pengguna dan pihak pengelola, sehingga menghasilkan rancangan UI/UX yang sesuai dengan kondisi dan kebutuhan nyata di lapangan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Design Thinking, yaitu metode perancangan yang berorientasi pada pengguna dan berfokus pada pemecahan masalah secara sistematis. Metode Design Thinking terdiri dari lima tahapan utama, yaitu *empathize*, *define*, *ideate*, *prototype*, dan *test*. Penelitian dilaksanakan di Bird Park Palembang pada bulan November 2025 dengan melibatkan pengunjung dan karyawan sebagai subjek penelitian.

### 3.1. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini meliputi pengunjung dan karyawan Bird Park Palembang yang terlibat langsung dalam proses pembelian tiket. Pengunjung berperan sebagai pengguna sistem, sedangkan karyawan berperan sebagai pihak pengelola yang memahami alur pelayanan dan permasalahan operasional. Objek penelitian adalah sistem pemesanan tiket Bird Park Palembang yang saat ini masih dilakukan secara manual serta rancangan UI/UX website pemesanan tiket yang diusulkan.

### 3.2. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui beberapa teknik, yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan secara langsung kepada karyawan dan pengunjung Bird Park Palembang untuk memperoleh informasi terkait permasalahan yang dihadapi dalam proses pemesanan tiket serta kebutuhan pengguna terhadap sistem digital. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung proses pembelian tiket di lokasi, termasuk alur antrean dan penyampaian informasi kepada pengunjung. Selain itu, dokumentasi dilakukan terhadap media promosi yang digunakan oleh Bird Park sebagai data pendukung penelitian.

### 3.3. Tahapan Metode Design Thinking

Tahapan pertama adalah *empathize*, yang bertujuan untuk memahami permasalahan dan kebutuhan pengguna melalui hasil wawancara dan observasi. Pada tahap ini, peneliti mengidentifikasi kendala yang dialami pengunjung dan pengelola dalam proses pemesanan tiket.

Tahap kedua adalah *define*, yaitu merumuskan permasalahan utama berdasarkan temuan pada tahap *empathize*. Permasalahan yang dirumuskan menjadi dasar dalam menentukan arah perancangan UI/UX website pemesanan tiket.

Tahap ketiga adalah *ideate*, yaitu proses pengembangan ide dan solusi desain berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan. Pada tahap ini, peneliti menyusun konsep fitur, struktur halaman, dan alur pemesanan tiket yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Tahap keempat adalah *prototype*, yaitu pembuatan rancangan UI/UX website pemesanan tiket dalam bentuk prototype. Prototype dirancang menggunakan perangkat lunak Figma sebagai alat bantu visualisasi desain antarmuka dan alur pengguna.

Tahap kelima adalah *test*, yaitu pengujian prototype dengan melibatkan pengguna untuk mengevaluasi kemudahan penggunaan, kejelasan informasi, dan kenyamanan antarmuka. Masukan dari pengguna digunakan sebagai bahan evaluasi terhadap rancangan UI/UX yang dihasilkan.

## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas hasil penelitian berupa rancangan user interface dan user experience (UI/UX) website pemesanan tiket Bird Park Palembang yang dikembangkan menggunakan metode Design Thinking. Pembahasan difokuskan pada hasil setiap tahapan perancangan serta keterkaitan antara permasalahan yang ditemukan dengan solusi desain yang diusulkan. Hasil penelitian disajikan dalam bentuk prototype UI/UX yang merepresentasikan alur utama pemesanan tiket secara daring.

### 4.1. Hasil Analisis Kebutuhan Pengguna

Hasil analisis kebutuhan pengguna diperoleh dari tahap *empathize* melalui wawancara dan observasi langsung di Bird Park Palembang. Berdasarkan hasil wawancara dengan pengunjung, diketahui bahwa proses pembelian tiket secara manual menyebabkan antrean panjang, terutama pada akhir pekan dan hari libur. Selain itu, pengunjung mengalami kesulitan dalam memperoleh informasi mengenai harga tiket, jam operasional, dan fasilitas karena belum tersedianya website resmi sebagai pusat informasi.

Dari sisi pengelola, sistem manual dinilai kurang efisien karena memperlambat proses pelayanan dan menyulitkan pencatatan data pengunjung. Berdasarkan temuan tersebut, dirumuskan kebutuhan utama pengguna, yaitu kemudahan akses informasi, proses pemesanan tiket yang cepat dan sederhana, serta tampilan antarmuka yang mudah dipahami oleh berbagai kalangan.

Selain itu, hasil analisis kebutuhan pengguna juga menunjukkan pentingnya perancangan sistem pemesanan tiket yang tidak hanya berfokus pada fungsi, tetapi juga pada kenyamanan dan kemudahan interaksi pengguna. Beberapa aspek penting yang perlu diperhatikan yaitu tampilan antarmuka yang sederhana, alur pemesanan yang jelas, serta penggunaan bahasa yang mudah dipahami agar proses pemesanan dapat dilakukan tanpa kebingungan, termasuk oleh pengguna yang belum terbiasa menggunakan sistem digital.

Dengan mempertimbangkan kebutuhan tersebut, rancangan UI/UX website pemesanan tiket diharapkan mampu memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik, meningkatkan kepuasan pengunjung, serta mendukung efektivitas pelayanan di Bird Park Palembang.

### 4.2. Hasil Perancangan UI/UX Website Pemesanan Tiket

Berdasarkan hasil analisis kebutuhan pengguna pada tahap *define*, dilakukan perancangan UI/UX website pemesanan tiket Bird Park Palembang pada tahap *ideate* dan *prototype*. Perancangan difokuskan pada alur utama pemesanan tiket, mulai dari halaman beranda hingga proses pembayaran.

Prototype dirancang menggunakan aplikasi Figma sebagai alat visualisasi desain UI/UX. Pemilihan Figma bertujuan untuk mempermudah proses perancangan, pengujian, serta evaluasi desain antarmuka sebelum

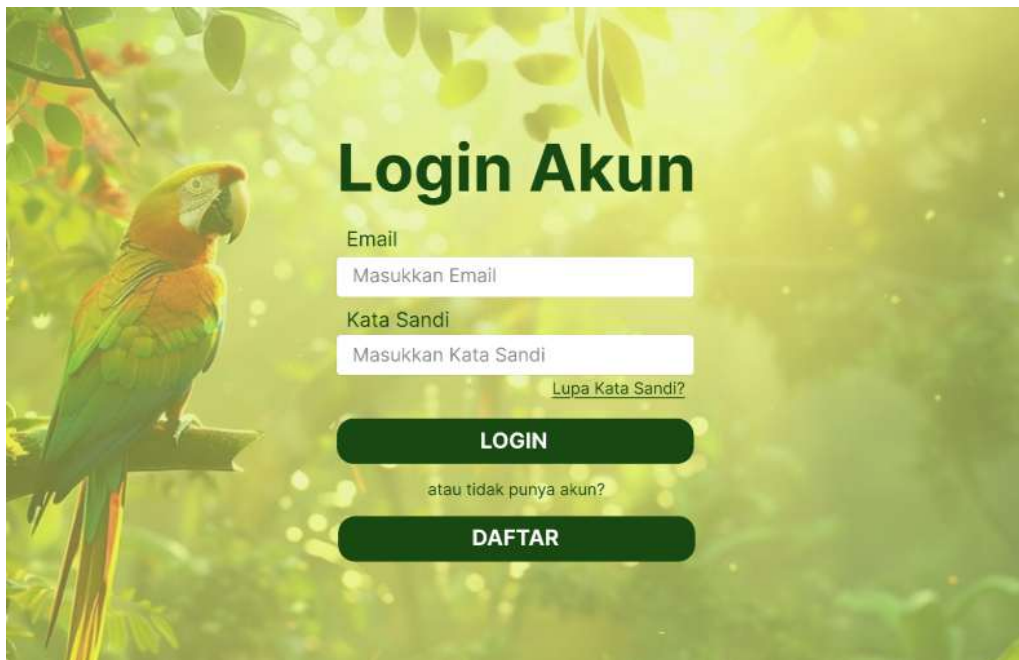
sistem dikembangkan lebih lanjut. Desain antarmuka dibuat dengan tampilan yang sederhana, konsisten, dan menyesuaikan karakter wisata alam Bird Park Palembang. Beberapa halaman utama yang dirancang dan ditampilkan dalam penelitian ini meliputi:

### 1. Halaman Beranda



Gambar 1. Halaman Beranda

### 2. Halaman Login



Gambar 2. Halaman Login

### 3. Halaman Pemilihan Tiket



Gambar 3. Halaman Pemilihan Tiket

### 4. Halaman Detail Pesanan



Gambar 4. Halaman Detail Pesanan

### 5. Halaman Pembayaran



Gambar 5. Halaman Pembayaran

Pemilihan halaman-halaman tersebut bertujuan untuk mempresentasikan alur inti sistem pemesanan tiket secara daring tanpa menampilkan seluruh fitur pendukung, sehingga pembahasan tetap fokus pada tujuan penelitian.

#### 4.3. Hasil Pengujian Prototype

Tahap *test* dilakukan dengan melibatkan beberapa pengunjung sebagai calon pengguna sistem. Pengujian dilakukan dengan meminta pengguna mencoba alur pemesanan tiket melalui *prototype* yang telah dirancang. Aspek yang diuji meliputi kemudahan penggunaan, kejelasan informasi, dan kenyamanan tampilan antarmuka.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa pengguna dapat memahami alur pemesanan tiket dengan baik dan menilai bahwa proses pemesanan melalui website lebih praktis dibandingkan dengan sistem manual, sejalan dengan penelitian sebelumnya terkait evaluasi usability sistem e-ticketing[8]. Informasi yang ditampilkan dinilai jelas dan mudah diakses. Beberapa masukan dari pengguna berkaitan dengan penyederhanaan bahasa pada beberapa elemen tampilan dan penambahan informasi pendukung. Secara keseluruhan, hasil pengujian menunjukkan bahwa rancangan UI/UX yang diusulkan telah sesuai dengan kebutuhan pengguna dan mampu meningkatkan efisiensi proses pemesanan tiket.

### 5. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menghasilkan rancangan user interface dan user experience (UI/UX) sistem pemesanan tiket Bird Park Palembang berbasis website dengan menggunakan metode Design Thinking. Berdasarkan hasil analisis kebutuhan pengguna, diketahui bahwa sistem pemesanan tiket yang masih dilakukan secara manual menimbulkan berbagai permasalahan, seperti antrean panjang, keterbatasan akses informasi, serta kurangnya efisiensi pelayanan. Melalui tahapan empathize, define, ideate, prototype, dan test, rancangan UI/UX dikembangkan dengan berfokus pada kemudahan penggunaan, kejelasan informasi, serta kenyamanan antarmuka. Hasil pengujian prototype menunjukkan bahwa rancangan yang diusulkan mampu membantu pengguna memahami alur pemesanan tiket dengan lebih baik, mempercepat proses pemesanan, serta memberikan pengalaman pengguna yang lebih efektif dibandingkan sistem manual. Dengan demikian, penerapan metode Design Thinking dinilai efektif dalam menghasilkan rancangan UI/UX yang sesuai dengan kebutuhan pengguna dan berpotensi mendukung peningkatan kualitas layanan pemesanan tiket di Bird Park Palembang.

#### SARAN

Rancangan UI/UX yang dihasilkan pada penelitian ini diharapkan dapat dikembangkan lebih lanjut ke tahap implementasi sistem secara nyata agar dapat digunakan langsung oleh pengunjung dan pengelola. Selain itu, pengembangan fitur tambahan seperti integrasi pembayaran digital, informasi fasilitas yang lebih lengkap, serta evaluasi usability dengan jumlah responden yang lebih banyak dapat dilakukan pada penelitian selanjutnya. Diharapkan pula penelitian ini dapat menjadi referensi bagi pengembangan sistem pemesanan tiket berbasis website pada objek wisata lainnya dengan karakteristik serupa.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] D. A. Norman, *The Design of Everyday Things: Revised and Expanded Edition*. New York, NY, USA: Basic Books, 2020.
- [2] M. Hassenzahl, "User experience (UX): Towards an experiential perspective on product quality," *Human-Computer Interaction*, vol. 36, no. 1, pp. 1–35, 2021.
- [3] R. A. Siregar, D. Kurniawan, and L. Fitriani, "Penerapan sistem e-ticketing berbasis website pada sektor pariwisata," *Jurnal Sistem Informasi*, vol. 18, no. 1, pp. 55–64, 2022.
- [4] M. R. Hidayat and S. Wahyuni, "Pengembangan sistem pemesanan tiket online berbasis website," *Jurnal Informatika Terapan*, vol. 5, no. 2, pp. 87–95, 2021.
- [5] N. K. Putri and I. M. Sudarma, "Analisis pengalaman pengguna pada website pemesanan tiket wisata," *Jurnal Informatika dan Rekayasa Perangkat Lunak*, vol. 4, no. 3, pp. 210–219, 2023.
- [6] T. Brown, "Design thinking," *Harvard Business Review*, 2020.

- [7] A. Ferreira, J. Silva, and R. Pereira, “Applying design thinking to improve user experience in web-based systems,” *International Journal of Human–Computer Interaction*, vol. 38, no. 5, pp. 421–433, 2022.
- A. Alimuddin, R. M. Saputro, and