

**PERANCANGAN *USER INTERFACE* FITUR *USER LOYALTY*
PROGRAM PADA APLIKASI SUPERAPP MENGGUNAKAN
METODE *DESIGN THINKING***

Tugas Akhir

Diajukan untuk memenuhi persyaratan mencapai derajat Sarjana Sistem Informasi



Yohani Baptista Hendy

NPM : 211711020

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2024

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Berjudul

PERANCANGAN USER INTERFACE FITUR NEW USER JOURNEY DAN USER LOYALTY PROGRAM PADA
APLIKASI SUPERAPP MENGGUNAKAN METODE DESIGN THINKING

yang disusun oleh

Yohani Baptista Hendy

211711020

dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 16 Januari 2025

		Keterangan
Dosen Pembimbing 1	: Generosa Lukhayu Pritalia, S.T., M.Eng.	Telah Menyetujui
Dosen Pembimbing 2	: Dr.Fl. Spty Rahayu, ST., M.Kom.	Telah Menyetujui
Tim Penguji		
Penguji 1	: Generosa Lukhayu Pritalia, S.T., M.Eng.	Telah Menyetujui
Penguji 2	: Yohanes Priadi Wibisono, S.T., M.M.	Telah Menyetujui
Penguji 3	: Emanuel Ristian Handoyo, S.T., M.Eng.	Telah Menyetujui

Yogyakarta, 16 Januari 2025

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Teknologi Industri

Dekan

ttd.

Dr. Ir. Parama Kartika Dewa SP., S.T., M.T.

Dokumen ini merupakan dokumen resmi UAJY yang tidak memerlukan tanda tangan karena dihasilkan secara elektronik oleh Sistem Bimbingan UAJY. UAJY bertanggung jawab penuh atas informasi yang tertera di dalam dokumen ini

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Lengkap : Yohani Baptista Hendy

NPM : 211711020

Program Studi : Sistem Informasi

Fakultas : Teknologi Industri

Judul Penelitian : PERANCANGAN *USER INTERFACE* FITUR *USER LOYALTY PROGRAM* PADA APLIKASI SUPERAPP MENGGUNAKAN METODE *DESIGN THINKING*

Menyatakan dengan ini :

1. Skripsi ini adalah benar merupakan hasil karya sendiri dan tidak merupakan salinan atau keseluruhan dari karya orang lain.
2. Memberikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta, berupa Hak Bebas Royalti non eksklusif (*Non-Exclusive-Royalty-Free Right*) atas penelitian ini, dan berhak menyimpan, mengelola dalam pangkalan data, mendistribusikan, serta menampilkan untuk kepentingan akademis, tanpa perlu meminta izin selama tetap mencantumkan nama penulis.
3. Bersedia menanggung secara pribadi segala bentuk tuntutan hukum yang mengikuti atas pelanggaran Hak Cipta dalam pembuatan Skripsi ini.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 20 Desember 2024

Yang menyatakan,



Yohani Baptista Hendy

211711020

LEMBAR PERNYATAAN

Persetujuan dari Instansi Asal Penelitian

(Jika penelitian membutuhkan akses data organisasi eksternal)

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Lengkap Pembimbing : Danick Haryadji Tanuwidjaja

Jabatan : Project Management Manager

Menyatakan dengan ini :

Nama Lengkap : Yohani Baptista Hendy

NPM : 211711020

Program Studi : Sistem Informasi

Fakultas : Teknologi Industri

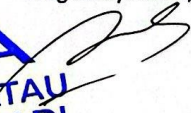
Judul Penelitian : PERANCANGAN USER INTERFACE FITUR NEW USER JOURNEY
DAN REFERRAL PROGRAM APLIKASI SUPERAPP
MENGUNAKAN METODE DESIGN THINKING

1. Penelitian telah selesai dilaksanakan pada perusahaan, dan telah diaplikasikan pada sistem terkait.
2. Perusahaan telah melakukan sidang internal berupa kelayakan penelitian ini dan akan mencantumkan lembar penilaian secara tertutup kepada pihak universitas sebagai bagian dari nilai akhir mahasiswa.
3. Memberikan kepada perusahaan berupa Hak Bebas Royalti non eksklusif (*Non-Exclusive-Royalty-Free Right*) atas penelitian ini, dan berhak menyimpan, mengelola dalam pangkalan data, tanpa perlu meminta izin selama tetap mencantumkan nama penulis.

Demikian pernyataan ini dibuat dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 16 Desember 2024

Yang menyatakan,


KKA
PT. KRATAU
KARYA ABADI

Danick Haryadji Tanuwidjaja
Project Management Manager

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, rahmat, kasih, dan karunia-Nya, memungkinkan saya menyelesaikan penelitian tugas akhir yang berjudul “Perancangan *User Interface* Fitur *User Loyalty Program* Pada Aplikasi SuperApp Menggunakan Metode *Design Thinking*”. Selama proses penyusunan skripsi ini, terdapat banyak pihak yang telah memberikan arahan, dukungan, serta bantuan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Maka dari itu, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus, yang senantiasa memberikan kekuatan, kesehatan, kelancaran, dan menyertai penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Keluarga penulis yang senantiasa mendukung, mendoakan, memberi semangat, serta kasih sayang yang menjadi sumber kekuatan dan inspirasi bagi penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
3. Ibu Generosa Lukhayu Pritalia, S.T., M.Eng., selaku dosen pembimbing satu yang telah memberikan bimbingan, dukungan, waktu, saran, dan kritik berharga selama pengerjaan tugas akhir.
4. Ibu Dr. Flourensia Spty Rahayu, S.T., M.Kom., selaku dosen pembimbing dua yang telah memberikan bimbingan, dukungan, waktu, saran, dan kritik berharga selama pengerjaan tugas akhir.
5. Seluruh anggota Tim Project Management dan Tim Product Management, selaku rekan kerja yang senantiasa memberikan banyak pengalaman, pengetahuan, bantuan, serta masukan selama proses magang dan penyusunan tugas akhir.
6. Grup *Rich Onty* yang selalu hadir sebagai penyemangat dan pendukung setia, serta menjadi tempat bagi penulis untuk berkeluh kesah dan berbagi cerita selama masa perkuliahan.
7. Teman – teman seperjuangan perkuliahan yang telah menemani, membantu, mendukung, dan berdinamika bersama dalam suka dan duka dari awal semester hingga saat ini.
8. Yohani Baptista Hendy, diri saya sendiri. Terima kasih atas dedikasi, ketekunan, dan semangat untuk terus melangkah bahkan ketika jalan terasa sulit dan penuh

tantangan. Terima kasih telah percaya bahwa setiap usaha dan perjuangan ini akan membawa hasil yang membanggakan.

ABSTRAK

Aplikasi SuperApp merupakan sarana utama perusahaan PT. Krakatau Karya Abadi dalam menyediakan informasi dan layanan kepada pengguna. Perusahaan menyajikan informasi, fitur, produk dan layanan, dan berbagai hal lainnya kepada pengguna melalui aplikasi SuperApp. Diketahui aplikasi belum mencapai target *monthly active users* selama quarter tiga, sehingga perusahaan berencana menambahkan fitur baru pada aplikasi yaitu *new user journey* dan *referral program*. Pengembangan dua fitur ini memerlukan tampilan *user interface* yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna. Namun, tampilan *user interface* untuk dua fitur ini belum ada, sehingga tujuan dari penelitian ini adalah untuk merancang *user interface* fitur *new user journey* dan *referral program* yang menarik dan *user-friendly*. Metode yang digunakan yaitu *design thinking* dengan pendekatan pada manusia berdasarkan karakteristik, psikologis, dan persepsi manusia. Hasil dari penelitian ini adalah *prototype* yang telah diuji dan dievaluasi menggunakan *Single Ease Question* dengan rata – rata nilai lebih dari 6 yang menunjukkan bahwa desain dapat dikategorikan mudah digunakan dan pengguna merasa puas dengan desain *prototype* yang telah dibuat.

Kata Kunci : *Perancangan UI, SuperApp, Design Thinking, Single Ease Question*

ABSTRACT

The SuperApp application is the main tool used by PT Krakatau Karya Abadi to provide information and services to users. The company presents information, features, products and services, and various other things to users through the SuperApp application. It is known that the application has not reached the target of monthly active user during the third quarter, so the company plans to add new features to the application, namely the new user journey and referral program. The development of these two features requires a user interface that meets the needs and expectations of users. However, the user interface for both features does not yet exist, so the purpose of this research is to design an attractive and user friendly user interface for the new user journey and referral program features. The method used is design thinking with a human approach based on human characteristics, psychology, and perception. The result of this research is a prototype that has been tested and evaluated using the Single Ease Question with an average value of more than 6 which shows that the design can be categorized as easy to use and users are satisfied with the prototype design that has been made.

Keywords : UI Design, SuperApp, Design Thinking, Single Ease Question

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
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. Perumusan Masalah	3
1.3. Pertanyaan Penelitian	3
1.4. Tujuan.....	3
1.5. Batasan Masalah	4
1.6. Manfaat Penelitian.....	4
1.7. Bagan Keterkaitan	4
BAB II.....	5
TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1. Studi Sebelumnya	5
2.2. Dasar Teori	10
2.2.1 User Interface.....	10
2.2.2 Metode Perancangan	11
2.2.3 <i>Design Thinking</i>	14
2.2.4 Evaluasi	16
BAB III.....	17
METODOLOGI PENELITIAN.....	17
3.1. Waktu Penelitian.....	17
3.2. Lokasi Penelitian	17

3.3.	Metode Penelitian	17
3.4.	Tahapan Penelitian.....	18
3.4.1	<i>Emphatize</i>	18
3.4.2	<i>Define</i>	19
3.4.3	<i>Ideate</i>	19
3.4.4	<i>Prototype</i>	21
3.4.5	<i>Test</i>	21
BAB IV		24
HASIL DAN PEMBAHASAN		24
4.1.	<i>Literature Studies</i>	24
4.2.	<i>Interview</i>	24
4.3.	<i>Problem Definiton</i>	26
4.4.	<i>Brainstorming</i>	29
4.5.	<i>Sitemap</i>	33
4.6.	Use Case Specification	34
4.6.1	<i>Use Case Specification Input Kode Referral</i>	34
4.6.2	<i>Use Case Specification Melihat Halaman Referral</i>	35
4.7.	<i>Activity Diagram</i>	36
4.7.1	<i>Activity Diagram Input Kode Referral</i>	36
4.7.2	<i>Activity Diagram Melihat Reward Scheme</i>	38
4.7.3	<i>Activity Diagram Melihat Tracking Status</i>	39
4.7.4	<i>Activity Diagram Membagikan Kode Referral</i>	40
4.8.	<i>UI Style Guide</i>	41
4.9.	<i>Wireframe Design</i>	43
4.9.1	<i>Wireframe Izinkan Lokasi</i>	43
4.9.2	<i>Wireframe Beranda</i>	44
4.9.3	<i>Wireframe Produk Rekomendasi</i>	46
4.9.4	<i>Wireframe Produk Spesial Kami</i>	47
4.9.5	<i>Wireframe Daftar Akun</i>	48
4.9.6	<i>Wireframe Butuh Bantuan</i>	50
4.9.7	<i>Wireframe Area Super</i>	52
4.9.8	<i>Wireframe Menu Akun</i>	54

4.9.9	<i>Wireframe Referral</i>	55
4.9.10	<i>Wireframe Input Kode Referral</i>	61
4.10.	<i>Prototyping</i>	64
4.10.1	<i>Prototype Izinkan Lokasi</i>	64
4.10.2	<i>Prototype Beranda</i>	64
4.10.3	<i>Prototype Daftar Akun</i>	69
4.10.4	<i>Prototype Butuh Bantuan</i>	71
4.10.5	<i>Prototype Area Super</i>	73
4.10.6	<i>Prototype Menu Akun</i>	74
4.10.7	<i>Prototype Referral</i>	75
4.10.8	<i>Prototype Input Kode Referral</i>	81
4.10.9	<i>Prototype</i>	84
4.11.	<i>Test</i>	86
4.11.1	Hasil Pengujian <i>Single Ease Question</i> Desain Awal	86
4.11.2	Hasil Iterasi Desain	91
4.11.3	Hasil Pengujian <i>Single Ease Question</i> Desain Akhir	116
4.11.4	Perbandingan Hasil Pengujian Desain Awal dan Desain Akhir	120
BAB V		122
KESIMPULAN DAN SARAN		122
5.1	Kesimpulan	122
5.2	Saran	122
DAFTAR PUSTAKA		123
LAMPIRAN		128

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Bagan Keterkaitan	4
Gambar 2. 1 Tahapan <i>Design Thinking</i>	14
Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian	18
Gambar 4. 1 Sitemap	33
Gambar 4. 2 Activity Diagram Input Kode Referral	36
Gambar 4. 3 Activity Diagram Melihat Reward Scheme	38
Gambar 4. 4 Activity Diagram Melihat Tracking Status	39
Gambar 4. 5 Activity Diagram Membagikan Kode Referral	40
Gambar 4. 6 Tipografi	41
Gambar 4. 7 Primary Color Pallete	41
Gambar 4. 8 Secondary Color Palette 1	42
Gambar 4. 9 Secondary Color Pallete 2	43
Gambar 4. 10 Wireframe Izinkan Lokasi	44
Gambar 4. 11 Wireframe Beranda Sebelum Login/Register Area Super	44
Gambar 4. 12 Wireframe Beranda Setelah Login/Register Area Super	45
Gambar 4. 13 Wireframe Beranda Sebelum Login/Register Luar Area Super	45
Gambar 4. 14 Wireframe Beranda Setelah Register Luar Area Super	46
Gambar 4. 15 Wireframe Produk Rekomendasi	47
Gambar 4. 16 Wireframe Produk Spesial Kami	48
Gambar 4. 17 Wireframe Daftar Akun	49
Gambar 4. 18 Wireframe Informasi PIN SuperApp	49
Gambar 4. 19 Wireframe Informasi Kode Referral	50
Gambar 4. 20 Wireframe Butuh Bantuan	51
Gambar 4. 21 Wireframe Sub Bantuan Cara Masuk	52
Gambar 4. 22 Wireframe Sub Bantuan Cara Daftar	52
Gambar 4. 23 Wireframe Peringatan Area Jangkauan	53
Gambar 4. 24 Wireframe Area Super	54
Gambar 4. 25 Wireframe List Area Super	54
Gambar 4. 26 Wireframe Menu Akun	55
Gambar 4. 27 Wireframe Pop up Verifikasi KTP	56
Gambar 4. 28 Wireframe Referral	57
Gambar 4. 29 Wireframe Keunggulan Referral	57
Gambar 4. 30 Wireframe Cara Penggunaan Kode Referral	58
Gambar 4. 31 Wireframe Bagikan Kode Referral	58
Gambar 4. 32 Wireframe Kode berhasil disalin	59
Gambar 4. 33 Wireframe Detail Reward	59
Gambar 4. 34 Wireframe Detail Reward 2	60
Gambar 4. 35 Wireframe Detail Reward 3	60
Gambar 4. 36 Wireframe Syarat & Ketentuan	61
Gambar 4. 37 Wireframe Input Kode Referral Saat Register	62
Gambar 4. 38 Wireframe Input Kode Referral Pada Menu Referral	63
Gambar 4. 39 Wireframe Kode Referral Berhasil Digunakan	63
Gambar 4. 40 Wireframe Kode Referral Gagal Digunakan	63
Gambar 4. 41 Tampilan Izinkan Lokasi	64
Gambar 4. 42 Tampilan Beranda Sebelum Login	65

Gambar 4. 43 Tampilan Beranda Setelah Login	66
Gambar 4. 44 Tampilan Beranda Luar Area Super Sebelum Login	67
Gambar 4. 45 Tampilan Beranda Luar Area Super Setelah Login	67
Gambar 4. 46 Tampilan Etalase Produk Rekomendasi	68
Gambar 4. 47 Tampilan Etalase Produk Spesial Kami	68
Gambar 4. 48 Tampilan Formulir Daftar Akun	69
Gambar 4. 49 Tampilan Informasi PIN	70
Gambar 4. 50 Tampilan Syarat dan Ketentuan Referral.....	70
Gambar 4. 51 Tampilan Halaman Bantuan	71
Gambar 4. 52 Tampilan Bantuan Cara Masuk	72
Gambar 4. 53 Tampilan Bantuan Cara Daftar	72
Gambar 4. 54 Tampilan Area Super	73
Gambar 4. 55 Tampilan Daftar Area Super	74
Gambar 4. 56 Tampilan Menu Akun	75
Gambar 4. 57 Prototype Pop up Verifikasi KTP.....	76
Gambar 4. 58 Tampilan Referral	77
Gambar 4. 59 Tampilan Keunggulan Referral	77
Gambar 4. 60 Tampilan Cara Penggunaan Kode Referral	78
Gambar 4. 61 Tampilan Bagikan Kode Referral.....	79
Gambar 4. 62 Tampilan Kode Berhasil Disalin	79
Gambar 4. 63 Tampilan Detail Reward	80
Gambar 4. 64 Tampilan Detail Reward 2	80
Gambar 4. 65 Tampilan Syarat dan Ketentuan	81
Gambar 4. 66 Tampilan Input Kode Referral Saat Register.....	82
Gambar 4. 67 Tampilan Input Kode Referral Pada Menu Referral.....	82
Gambar 4. 68 Tampilan Kode Referral Berhasil Digunakan	83
Gambar 4. 69 Tampilan Kode Referral Gagal Digunakan	83
Gambar 4. 70 Prototype New User Journey Area Super	84
Gambar 4. 71 Prototype New User Journey Luar Area Super	84
Gambar 4. 72 Prototype Referral Flow	84
Gambar 4. 73 Prototype Registrasi Dengan Kode.....	85
Gambar 4. 74 Prototype Pakai Kode di Menu Referral	85
Lampiran 1 Wawancara.....	128
Lampiran 2 Brainstorming.....	128
Lampiran 3 Evaluasi Desain.....	128
Lampiran 4 Wawancara & Usability Testing Desain Awal	129
Lampiran 5 Wawancara dan Usability Testing Desain Awal.....	129
Lampiran 6 Wawancara dan Usability Testing Desain Awal.....	130
Lampiran 7 Wawancara dan Usability Testing Desain Akhir	130
Lampiran 8 Wawancara dan Usability Testing Desain Akhir	131
Lampiran 9 SEQ Desain Awal	133
Lampiran 10 Evaluasi Desain Awal.....	136
Lampiran 11 SEQ Desain Akhir.....	138
Lampiran 12 Evaluasi Desain Akhir	141

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Perbandingan Studi Sebelumnya.....	8
Tabel 2. 2 Perbandingan Metode Perancangan	12
Tabel 3. 1 Daftar Pertanyaan <i>Single Ease Question</i>	23
Tabel 3. 2 Daftar Pertanyaan Evaluasi	23
Tabel 4. 1 Hasil Wawancara	25
Tabel 4. 2 Pendefinisian Masalah.....	27
Tabel 4. 3 Hasil Brainstorming.....	29
Tabel 4. 4 Use Case Specification Input Kode Referral.....	34
Tabel 4. 5 Use Case Specification Melihat Halaman Referral.....	35
Tabel 4. 6 Hasil Single Ease Question Desain Awal	86
Tabel 4. 7 Hasil Form Evaluasi Desain Awal	88
Tabel 4. 8 Hasil Wawancara Evaluasi.....	90
Tabel 4. 9 Hasil Iterasi Desain Wireframe	92
Tabel 4. 10 Hasil Iterasi Desain Prototype	104
Tabel 4. 11 Hasil Single Ease Question Desain Akhir	116
Tabel 4. 12 Hasil Form Evaluasi Desain Akhir.....	118
Tabel 4. 13 Perbandingan Hasil Pengujian Single Ease Question Desain Awal dan Desain Akhir	120
Tabel 4. 14 Perbandingan Hasil Evaluasi Desain Awal dan Desain Akhir	120
Tabel Lampiran 1 Transkrip Wawancara Tahap Empathize	141
Tabel Lampiran 2 Transkrip Wawancara Brainstorming.....	148
Tabel Lampiran 3 Transkrip Iterasi Desain	153
Tabel Lampiran 4 Tabel Perbaikan Laporan.....	156