

Perancangan Antarmuka dan Pengalaman Pengguna Aplikasi Aretha Tour dan Travel Menggunakan Metode Design Thinking

Alif Yoga Pratama^{1*}, Muhammad Faisal²

¹ Informatika; Universitas Nusa Mandiri; Jl. Jatiwaringin Raya No. 02, Cipinang Melayu, Makasar, Jakarta Timur 13620, [085290004243](tel:085290004243); e-mail: alfyogaprt@gmail.com

² Informatika; Universitas Nusa Mandiri; Jl. Jatiwaringin Raya No. 02, Cipinang Melayu, Makasar, Jakarta Timur 13620, [081284562320](tel:081284562320); e-mail: faisal.mal@nusamandiri.ac.id

* Korespondensi: e-mail: faisal.mal@nusamandiri.ac.id

Diterima: 13 November 2025; Review: 28 November 2025; Disetujui: 22 Desember 2025

Cara sitasi: Pratama A, Faisal M, Penulis. 2025. Perancangan Antarmuka dan Pengalaman Pengguna Aplikasi Aretha Tour dan Travel Menggunakan Metode Design Thinking. Information Management for Educators and Professionals. Vol 10 (2): 153-162

Abstrak: Kemajuan teknologi digital telah membawa perubahan besar di berbagai bidang, termasuk pada sektor perjalanan ibadah haji dan umrah. Meski demikian, masih terdapat banyak agen travel yang belum memanfaatkan teknologi secara optimal, khususnya dalam pengembangan desain antarmuka pengguna (UI) dan pengalaman pengguna (UX). Aretha Tour & Travel merupakan salah satu perusahaan yang hingga kini belum memiliki aplikasi mobile dengan rancangan UI/UX yang modern dan responsif. Penelitian ini bertujuan untuk merancang desain antarmuka dan pengalaman pengguna aplikasi Aretha Tour & Travel dengan menggunakan pendekatan Design Thinking. Berbeda dengan pendekatan *User-Centered Design* yang menekankan usability secara teknis Metode ini bersifat adaptif karena setiap tahap dalam design thinking tidak wajib dijalankan secara linear, melainkan dapat diulang dan disesuaikan sesuai kebutuhan proses pengembangan [1], yang mencakup lima tahapan, yaitu empathize, define, ideate, prototype, dan test. Proses pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, serta penyebaran kuesioner System Usability Scale (SUS) kepada 30 responden. Dari hasil tahapan empathize dan define diperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai kebutuhan pengguna, sedangkan tahap ideate dan prototype digunakan untuk menghasilkan rancangan visual yang interaktif. Pada tahap pengujian, diperoleh nilai rata-rata SUS sebesar 76, yang tergolong dalam kategori “baik” dan “dapat diterima”. Nilai tersebut menunjukkan bahwa desain yang dihasilkan mampu memberikan pengalaman pengguna yang optimal serta memenuhi aspek kemudahan, efisiensi, dan kenyamanan. Penelitian ini berkontribusi dalam pengembangan sistem digital yang lebih berfokus pada kebutuhan pengguna, khususnya di bidang layanan perjalanan ibadah.

Kata kunci: UI/UX, Design Thinking, Aplikasi Travel, Aretha Tour & Travel, System Usability Scale.

Abstract: The advancement of digital technology has brought significant changes across various fields, including the Hajj and Umrah pilgrimage travel sector. However, many travel agencies have not yet utilized technology optimally, particularly in developing user interface (UI) and user experience (UX) designs. Aretha Tour & Travel is one such company that currently lacks a mobile application with a modern and responsive UI/UX design. This study aims to design the user interface and user experience of the Aretha Tour & Travel application using the Design Thinking approach, which consists of five stages: empathize, define, ideate, prototype, and test. Data collection was conducted through interviews, observations, and the distribution of the System Usability Scale (SUS) questionnaire to 30 respondents. The results of the

empathize and define stages provided a deeper understanding of user needs, while the ideate and prototype stages were used to create interactive visual designs. During the testing stage, the average SUS score obtained was 76, categorized as “good” and “acceptable.” This score indicates that the resulting

design provides an optimal user experience and meets aspects of usability, efficiency, and comfort. This research contributes to the development of digital systems that are more user-oriented, particularly in the context of pilgrimage travel services.

Keywords: *Design Thinking, UI/UX Design, Aretha Tour & Travel, System Usability Scale*

1. Pendahuluan

Kemajuan teknologi digital telah membawa pengaruh yang besar terhadap pertumbuhan industri pariwisata, baik di tingkat global maupun nasional, termasuk di Indonesia. Berdasarkan laporan World Tourism Organization (UNWTO, 2023), digitalisasi menjadi faktor krusial dalam pemulihan industri pariwisata dunia, dengan peningkatan sebesar 65% pasca pandemi. Di sisi lain, Indonesia tercatat sebagai negara pengirim jemaah haji terbanyak di kawasan Asia pada tahun 2024, dengan kuota mencapai 241.000 jemaah. Namun demikian, banyak aplikasi perjalanan masih menghadapi kendala dalam bidang User Interface (UI) dan User Experience (UX), yang menyebabkan rendahnya tingkat interaksi pengguna di tengah kompetisi yang semakin ketat [1].

Salah satu penyedia jasa perjalanan di Indonesia, Aretha Tour & Travel, memfokuskan layanannya pada penyelenggaraan ibadah haji dan umrah. Sayangnya, hingga saat ini perusahaan tersebut belum memiliki aplikasi mobile yang dirancang dengan standar UI/UX modern. Dengan mempertimbangkan kondisi yang telah diuraikan sebelumnya, penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan utama untuk merancang serta meningkatkan tampilan desain *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX) dari aplikasi mobile Aretha Tour & Travel. Aplikasi ini akan memuat fitur-fitur seperti pengelolaan informasi paket perjalanan serta sistem registrasi bagi calon jemaah haji dan umrah. Pengembangan ini diharapkan dapat menjadi solusi atas keterbatasan proses manual yang selama ini digunakan serta mempermudah pengelolaan layanan secara digital [2]. Selain itu pada penelitian sebelumnya pendekatan mixed methods, yaitu menggabungkan penelitian kualitatif dan kuantitatif.

Penelitian sebelumnya telah mengkaji pengembangan sistem layanan digital sebagai solusi atas proses manual yang kurang efisien [2]. Namun, sebagian penelitian tersebut masih berfokus pada aspek implementasi sistem dan belum secara mendalam menempatkan pengalaman pengguna sebagai pusat perancangan. Selain itu, pendekatan yang digunakan cenderung linier sehingga kurang responsif terhadap umpan balik pengguna. Berbeda dengan penelitian terdahulu, penelitian ini mengadopsi metode *design thinking* yang bersifat iteratif dan berorientasi pada user experience, sehingga solusi yang dihasilkan lebih adaptif dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Urgensi penelitian ini berakar pada pentingnya meningkatkan kenyamanan pengguna dan mendorong tingkat konversi pemesanan melalui desain UI/UX yang dirancang secara efektif dan optimal. Pada studi ini, diterapkan metode *Design Thinking*, pendekatan yang menekankan pada kreativitas dan kolaborasi yang berfokus pada pemenuhan kebutuhan pengguna. Pendekatan ini tidak semata-mata menekankan aspek visual, melainkan juga memperhatikan pengalaman dan cara pengguna berinteraksi dengan produk atau layanan [3].

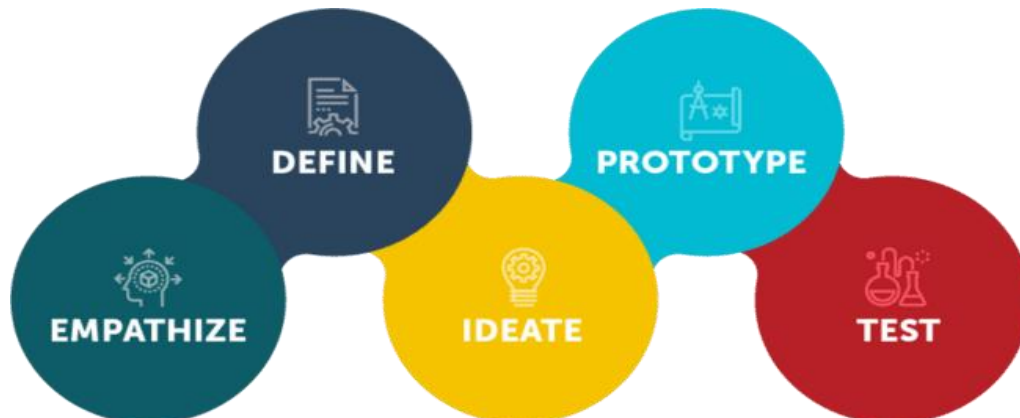
Tujuan utama penelitian ini adalah merumuskan rancangan antarmuka serta pengalaman pengguna pada aplikasi Aretha Tour & Travel dengan menerapkan metode *Design Thinking*. Proses pelaksanaan penelitian ini mengikuti lima tahap utama yang menjadi dasar dalam metode yang digunakan, yaitu menggali kebutuhan pengguna melalui observasi dan wawancara (Empathize), mendefinisikan masalah desain (Define), mengeksplorasi berbagai ide solusi (Ideate), merancang prototipe awal (Prototype), dan melakukan pengujian terhadap kegunaan aplikasi (Test). Hasil akhir yang diharapkan adalah sebuah desain aplikasi yang tidak sekadar berfokus pada fungsi, namun juga mampu menciptakan pengalaman yang menyenangkan bagi pengguna dan memudahkan pengguna, serta berkontribusi terhadap perkembangan digital Aretha Tour & Travel [4].

2. Metode Penelitian

Pendekatan *Design Thinking* adalah sebuah pendekatan yang digunakan dalam mengembangkan antarmuka dan pengalaman pengguna (UI/UX) melalui mengintegrasikan beragam gagasan sebagai upaya menghadirkan solusi inovatif yang selaras dengan keperluan pengguna. Metode ini dipilih oleh peneliti karena setiap tahapannya sejalan dengan prinsip

pengembangan berbasis pengguna (*user-centered development*), yang meliputi lima proses utama: *empathize*, *define*, *ideate*, *prototype*, dan *test*. Selain memberikan pemahaman secara lebih mendalam mengenai keperluan pengguna, pendekatan ini juga membantu peneliti dalam mengidentifikasi permasalahan secara terarah, menggali berbagai alternatif solusi, serta melakukan evaluasi terhadap *prototype* sebelum tahap implementasi sistem dilaksanakan[5]

Metode Design Thinking dipilih dalam penelitian ini karena memiliki karakteristik yang berorientasi pada pengguna (*user-centered*) dan bersifat iteratif, sehingga mampu menggali kebutuhan pengguna secara mendalam sebelum solusi dirancang. Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa Design Thinking efektif digunakan dalam pengembangan layanan dan aplikasi digital di sektor travel, khususnya pada layanan haji dan umrah, karena mampu mengidentifikasi permasalahan pengguna yang tidak terakomodasi dalam proses manual maupun sistem konvensional [1][3].



Sumber: Hasil Penelitian (2025)

Gambar 1 Perancangan *Design Thinking*

Empathize

Tahap *Empathize* berfokus pada memahami perspektif pengguna melalui pendekatan langsung. Aktivitas seperti observasi dan wawancara dilakukan guna mengenali dan memahami kebutuhan yang dibutuhkan pengguna serta keinginan pengguna mengenai sistem yang akan dikembangkan [6].

Define

Define adalah tahapan kedua pada mekanisme penerapan design thinking yang menekankan pada perumusan masalah berdasarkan hasil identifikasi kebutuhan pengguna dari tahap *Empathize*[7].

Ideate

Ideate, yaitu tahapan ketiga pada metode Design Thinking, dilakukan proses pengembangan ide-ide kreatif untuk merancang solusi. Hasil dari tahap ini berupa berbagai usulan, pendapat, dan konsep inovatif yang berfungsi menyelesaikan masalah yang ditemukan sebelumnya pada tahap *Empathize*[8].

Prototype

Prototype pada dasarnya berfungsi sebagai contoh awal atau versi percobaan dari suatu produk yang dibuat untuk mensimulasikan fungsi maupun tampilan aslinya. Bentuk *prototype* dapat berupa sketsa, *paper mockup*, *digital mockup*, atau media visual lainnya [9].

Test

Tahap Test dilakukan dengan menguji aplikasi yang telah selesai kepada pengguna secara acak. Dari hasil penggunaan tersebut, pengguna memberikan pendapat dan saran yang kemudian menjadi bahan evaluasi untuk memperbaiki serta menyempurnakan aplikasi agar lebih baik dan sesuai kebutuhan [10]

3. Hasil dan Pembahasan.

Temuan penelitian diperoleh melalui penerapan metode *Design Thinking* yang diselaraskan dengan tahapan pelaksanaan riset. Proses ini mencakup sejumlah langkah, dimulai dari pemahaman mendalam terhadap kebutuhan pengguna hingga pengujian prototipe guna memastikan solusi yang dihasilkan sesuai dengan ekspektasi serta keperluan pengguna. Penerapan *Design Thinking* yang meliputi lima proses utama, yaitu *empathize*, *define*, *ideate*, *prototype*, dan *test*. Setiap fase tersebut dirancang untuk menjamin bahwa penyelesaian yang

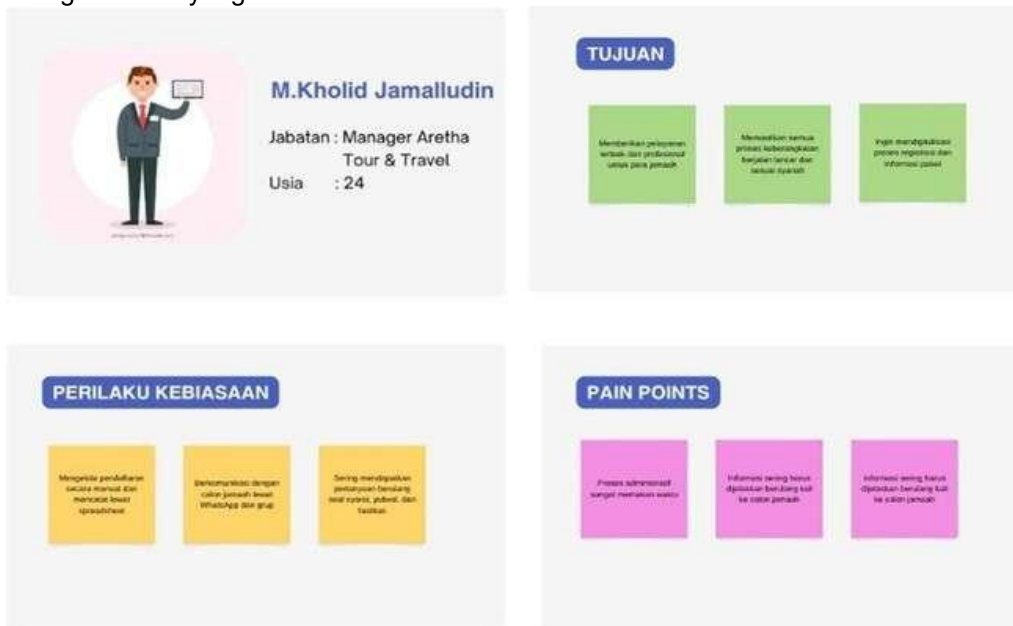
dikembangkan benar-benar merepresentasikan kebutuhan pengguna serta efektif dalam mencapai tujuan penelitian.

Fase Empathize

Tahap empathize dimaksudkan untuk mengetahui kebutuhan, motivasi, dan tantangan yang dialami oleh pengguna. Tahapan ini melibatkan kegiatan wawancara guna memperoleh data, di mana responden berfungsi sebagai penyedia data dan keterangan penting. Pengumpulan data melalui wawancara dilakukan kepada pihak-pihak terkait, seperti Manager dan konsumen aktif Aretha Tour & Travel. Hasil dari tahap empathize ini disusun dalam bentuk empathy map dan user persona yang memberikan gambaran terkait karakteristik dan kebutuhan dari masing-masing pengguna.

Fase Define

Tahap Define dilakukan dengan fokus utama untuk merumuskan masalah dengan cara yang jelas dan terfokus setelah memahami perspektif pengguna melalui pengguna melalui tahap empathize. Tahap ini melibatkan identifikasi point of view (POV) untuk setiap persona yang mencakup kebutuhan inti dan wawasan mendalam. Hal ini membantu peneliti untuk memahami permasalahan dari sudut pandang pengguna dan menjadi panduan dalam pengembangan solusi yang relevan.



Sumber: Hasil Penelitian (2025)

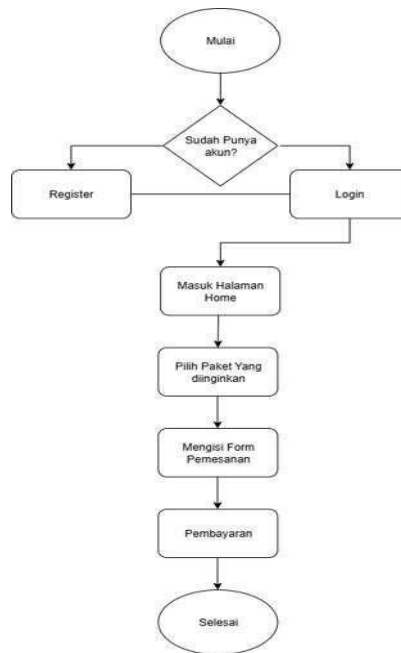
Gambar 2 User Persona

Fase Ideate

Tahap ideate bertujuan untuk mengeksplorasi dan mengembangkan berbagai ide yang dapat memenuhi kebutuhan dan mengatasi permasalahan yang sebelumnya diidentifikasi pada tahap define. Di fase ini, peneliti berfokus pada kreativitas dan inovasi untuk menghasilkan solusi yang dapat meningkatkan pengalaman pengguna dan efisiensi Aplikasi Aretha Tour & Travel. Setelah semua ide dikumpulkan, tahap selanjutnya adalah menyusun *user flow*. *User flow* sendiri merupakan representasi visual yang menggambarkan urutan Langkah yang harus ditempuh pengguna agar dapat memenuhi sasaran atau menuntaskan tugas yang ada saat menggunakan aplikasi Aretha Tour & Travel, yang divisualisasikan dalam bentuk diagram *user flow*.

Fase Prototype

Tahap prototype merupakan proses pembuatan model atau purwarupa secara detail berdasarkan ide dan rancangan yang telah dikembangkan pada tahap ideate. Purwarupa ini berfungsi sebagai sarana untuk melakukan pengujian dan evaluasi desain sebelum tahap implementasi final. Proses diawali dengan pembuatan low- fidelity prototype, yaitu purwarupa awal dengan tingkat detail minimal yang digunakan untuk menguji konsep dasar, alur interaksi pengguna, serta memvalidasi ide sebelum pengembangan detail lebih lanjut dilakukan.


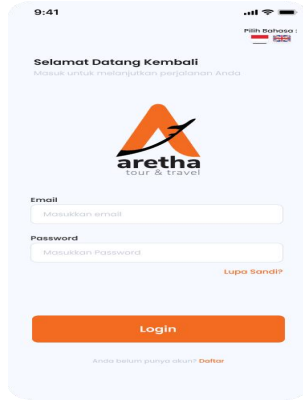


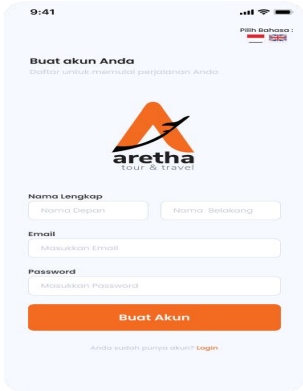
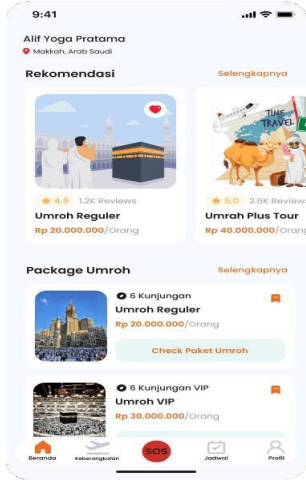

Sumber: Hasil Penelitian (2025)

Gambar 3 User Flow Diagram

Selanjutnya, dikembangkan high-fidelity prototype yang memiliki detail lebih lengkap dan fungsional, mencakup elemen- elemen UI/UX yang dirancang secara khusus untuk memenuhi kebutuhan pengguna. Pada tahap ini, desain UI dimulai dengan pembuatan ilustrasi setiap bagian aplikasi dalam bentuk low-fidelity prototype, kemudian dilanjutkan dengan perancangan antarmuka akhir dalam bentuk high-fidelity prototype.

Tabel 2 High Fidelity Prototype

Nama Halaman	Gambar	Keterangan
Halaman Home		<p>Halaman Home pada High Fidelity Prototype ini menampilkan sambutan pengguna dengan lokasi dan waktu sholat di bagian atas. Di bawahnya terdapat menu Pelayanan berisi ikon fitur utama seperti Paket Umrah, Lokasi Jamaah, Waktu Sholat, dan Social Media. Selanjutnya terdapat bagian Berita yang menampilkan informasi terkini seputar kegiatan ibadah. Di bagian bawah terdapat navigasi utama dengan menu Beranda, Keberangkatan, SOS, Jadwal, dan Profil. Tampilan ini dibuat informatif dan mudah diakses oleh pengguna.</p>
Halaman Register		<p>Halaman Register pada High Fidelity Prototype ini menampilkan tampilan pendaftaran dengan desain modern dan sederhana. Di bagian atas terdapat opsi pilihan bahasa untuk menyesuaikan tampilan aplikasi. Terdapat logo Aretha Tour & Travel sebagai identitas aplikasi, diikuti dengan teks sambutan "Selamat Datang Kembali". Di bawahnya terdapat dua kolom input untuk mengisi email dan password, serta tautan "Lupa Sandi?" untuk pemulihan akun. Bagian bawah terdapat tombol Login sebagai aksi utama dan teks "Daftar" bagi pengguna baru yang belum memiliki akun. Halaman ini berfungsi sebagai pintu masuk utama bagi pengguna sebelum mengakses fitur aplikasi.</p>

Nama Halaman	Gambar	Keterangan
<p>Halaman Login</p>		<p>Halaman Login pada High Fidelity Prototype ini menampilkan tampilan masuk pengguna dengan desain yang sederhana dan informatif. Di bagian atas terdapat opsi pilihan bahasa untuk menyesuaikan tampilan aplikasi. Terdapat logo Aretha Tour & Travel sebagai identitas utama aplikasi, diikuti dengan teks instruksi untuk membuat akun. Di bawahnya tersedia kolom input nama lengkap, email, dan password untuk mengisi data pengguna. Bagian bawah terdapat tombol "Buat Akun" sebagai aksi utama untuk menyimpan data pendaftaran, serta tautan "Login" bagi pengguna yang sudah memiliki akun. Halaman ini berfungsi untuk proses pembuatan akun sebelum pengguna mengakses fitur aplikasi.</p>
<p>Halaman Pemilihan Paket Tour</p>		<p>Halaman Paket Tour pada High Fidelity Prototype ini menampilkan informasi lengkap mengenai berbagai paket umrah. Di bagian atas terdapat identitas pengguna beserta lokasi dan status keberadaannya. Selanjutnya terdapat bagian Rekomendasi, yang menampilkan paket populer seperti Umroh Reguler dan Umroh Plus Tour lengkap dengan gambar, rating, jumlah ulasan, dan harga per orang. Di bawahnya terdapat bagian Package Umroh, yang berisi daftar paket seperti Umroh Reguler dan Umroh VIP disertai informasi jumlah kunjungan, harga, serta tombol "Check Paket Umroh" untuk melihat detail lebih lanjut. Di bagian bawah terdapat menu navigasi utama seperti Beranda, Keberangkatan, SOS, Jadwal, dan Profil untuk memudahkan perpindahan antarhalaman. Tampilan ini dirancang agar pengguna dapat dengan mudah memilih dan membandingkan paket perjalanan sesuai kebutuhan.</p>
<p>Halaman Form Pemesanan</p>		<p>Halaman Form Pemesanan pada High Fidelity Prototype ini menampilkan detail pemesanan paket Umroh Reguler. Di bagian atas terdapat judul halaman dan ikon kembali untuk navigasi. Di bawahnya terdapat gambar destinasi sebagai ilustrasi paket yang dipilih. Selanjutnya ditampilkan informasi paket umroh, termasuk tanggal keberangkatan, jumlah orang, harga per orang, serta total biaya yang dihitung otomatis. Di bagian bawah terdapat tombol "Pesan" sebagai aksi utama untuk melanjutkan proses pemesanan. Selain itu, di bagian bawah layar juga terdapat menu navigasi utama seperti Beranda, Keberangkatan, SOS, Jadwal, dan Profil untuk memudahkan pengguna berpindah halaman. Halaman ini berfungsi untuk meninjau detail dan melakukan konfirmasi pemesanan paket umroh.</p>

Sumber: Hasil Penelitian (2025)

Fase Test

Pada tahap penutup penelitian ini, penulis menerapkan metode pengujian System Usability Scale (SUS) guna menilai efektivitas desain yang telah dikembangkan. Penelitian ini melibatkan 30 orang responden, di mana masing-masing diminta untuk mengisi kuesioner berisi 10 butir pertanyaan yang dirancang untuk menilai berbagai aspek kegunaan serta kenyamanan sistem. Setiap responden memberikan tanggapan menggunakan skala penilaian lima poin, dengan poin 1 mewakili jawaban "sangat tidak setuju" dan poin 5 menandakan "sangat setuju." Adapun daftar sepuluh pertanyaan tersebut disajikan untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam terkait persepsi pengguna terhadap sistem yang diuji.

Tabel 3 Pertanyaan Kuesioner SUS

No	Pertanyaan	Penilaian
1.	Saya merasa sering ingin menggunakan aplikasi ini	1 Sampai 5
2.	Saya merasa aplikasi ini terlalu rumit.	1 Sampai 5
3.	Saya merasa aplikasi ini mudah digunakan.	1 Sampai 5
4.	Saya merasa perlu bantuan teknis untuk menggunakan aplikasi ini.	1 Sampai 5
5.	Saya merasa berbagai fitur dalam sistem ini terintegrasi dengan baik.	1 Sampai 5
6.	Saya merasa ada terlalu banyak inkonsistensi dalam sistem ini.	1 Sampai 5
7.	Saya yakin bahwa sebagian besar orang akan cepat belajar menggunakan sistem ini.	1 Sampai 5
8.	Saya merasa sistem ini terasa sangat membingungkan saat digunakan.	1 Sampai 5
9.	Saya merasa percaya diri saat menggunakan sistem ini.	1 Sampai 5
10.	Saya harus belajar banyak hal sebelum bisa menggunakan sistem ini.	1 Sampai 5

Sumber: Hasil Penelitian (2025)

Berdasarkan kuesioner di atas, responden memberikan beragam variasi penilaian terhadap desain yang dibuat. Adapun jumlah total responden yang memberikan jawaban sebanyak 30 orang sebagai berikut.

Tabel 4 Hasil Perolehan Skor Asli Kuesioner

Responden	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
1	5	2	4	1	4	1	5	2	5	2
2	4	2	3	2	5	2	4	2	4	2
3	5	1	5	1	5	3	3	3	3	3
4	4	2	4	2	5	2	4	2	5	3
5	4	2	4	2	5	2	4	2	4	1
6	5	1	3	2	3	2	4	2	4	2
7	3	2	5	1	4	2	3	1	4	2
8	4	2	4	2	3	2	4	2	4	1
9	4	2	4	1	5	3	5	2	4	2
10	4	2	4	2	5	3	4	3	5	2
11	5	1	5	3	4	3	4	2	4	3
12	5	1	3	3	5	2	3	2	4	2
13	5	1	5	1	4	2	4	3	2	3
14	4	2	5	2	3	2	4	2	4	2
15	5	1	5	3	3	2	4	3	4	2
16	3	1	3	1	4	1	3	2	5	3
17	5	1	5	2	4	2	3	3	4	3
18	5	1	4	2	4	2	4	3	3	2
19	5	2	3	1	4	1	3	2	4	3
20	5	2	4	2	5	3	4	3	4	2
21	3	2	5	2	4	2	4	1	3	2
22	4	2	4	2	4	3	5	2	4	2
23	5	1	5	3	4	3	3	2	4	2
24	5	2	4	3	4	2	4	3	5	2
25	5	2	5	2	3	2	4	3	4	2
26	5	1	4	3	4	3	4	1	3	2
27	5	3	4	2	4	2	3	2	4	1
28	5	3	4	2	5	3	4	2	4	2
29	4	1	3	2	5	2	4	2	3	2
30	4	2	5	2	5	2	4	2	5	3

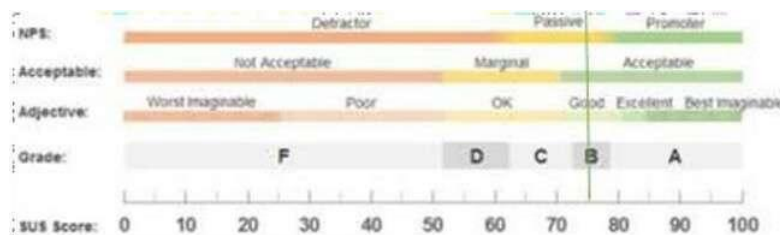
Sumber: Hasil Penelitian (2025)

Tabel 5 menampilkan jawaban skor asli dari sebanyak 30 partisipan yang sudah memberikan tanggapan tentang kuesioner yang di berikan, berikut adalah bagian dari perhitungan metode system usability scale:

Tabel 5 Hasil Skor Perhitungan Menggunakan SUS

Responden	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	Skor
1	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	87.5
2	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	75
3	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	75
4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	2	77.5
5	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	80
6	4	4	2	3	2	3	3	3	3	3	75
7	2	3	4	4	3	3	2	4	3	3	77.5
8	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	75
9	3	3	3	4	4	2	4	3	3	3	80
10	3	3	3	3	4	2	3	2	4	3	75
11	4	4	4	2	3	2	3	3	3	2	75
12	4	4	2	2	4	3	2	3	3	3	75
13	4	4	4	4	3	3	3	2	1	2	75
14	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	75
15	4	4	4	2	2	3	3	2	3	3	75
16	2	4	2	4	3	4	2	3	4	2	75
17	4	4	4	3	3	3	2	2	3	2	75
18	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3	75
19	4	3	2	4	3	4	2	3	3	2	75
20	4	3	3	3	4	2	3	2	3	3	75
21	2	3	4	3	3	3	3	4	2	3	75
22	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	75
23	4	4	4	2	3	2	2	3	3	3	75
24	4	3	3	2	3	3	3	2	4	3	75
25	4	3	4	3	2	3	3	2	3	3	75
26	4	4	3	2	3	2	3	4	2	3	75
27	4	2	3	3	3	3	2	3	3	4	75
28	4	2	3	3	4	2	3	3	3	3	75
29	3	4	2	3	4	3	3	3	2	3	75
30	3	3	4	3	4	3	3	3	4	2	80
											75,96667

Sumber: Hasil Penelitian (2025)



Sumber: Hasil Penelitian (2025)

Gambar 4 Hasil Presentasi Skor SUS

Penggunaan benchmark usability pada penelitian ini sejalan dengan praktik penelitian terkini. Prastomo et al. [11] menggunakan System Usability Scale (SUS) dengan klasifikasi acceptability, grade scale, dan adjective rating untuk mengevaluasi kegunaan sistem. Hasil penelitian tersebut

menunjukkan bahwa skor SUS sebesar 50,198 masih tergolong marginal namun acceptable. Mengacu pada benchmark Bangor et al., skor SUS ≥ 70 dikategorikan acceptable dan ≥ 80 sebagai excellent. Dengan skor SUS sebesar 76, sistem Aretha Tour & Travel berada pada kategori good, melampaui ambang batas penerimaan usability, serta menunjukkan kualitas kegunaan yang lebih baik dibandingkan penelitian sejenis. Skor ini menunjukkan bahwa sistem memiliki tingkat kegunaan yang baik. Berikut interpretasi secara rinci dari skor tersebut: 1). NPS (Net Promoter Score): Dengan skor 76, sistem ini termasuk dalam kategori Promoter. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna cukup puas. 2). Acceptable: Skor ini dianggap Acceptable, yang berarti bahwa sistem memenuhi harapan pengguna dalam hal kegunaan. 3). Adjective: Dalam deskripsi sifat, skor 76 dikategorikan sebagai Good, mengindikasikan bahwa pengguna merasa sistem ini cukup baik. 4). Grade: Sistem ini mendapatkan nilai B, yang menunjukkan tingkat kegunaan cukup baik. 5). SUS Score: Dengan posisi di bagian atas skala SUS, yang berkisar dari 0 hingga 100, skor 76 menandakan bahwa ini memiliki performa yang cukup baik dalam hal kegunaan.

4. Kesimpulan

Berdasarkan temuan penelitian dan proses perancangan yang telah dilaksanakan, dapat menunjukkan bahwa penerapan metode Design Thinking terbukti efektif dalam menghasilkan rancangan UI/UX untuk aplikasi Aretha Tour & Travel. Pendekatan ini memberikan peluang bagi peneliti untuk menggali kebutuhan pengguna secara mendalam melalui tahap empathize dan define, serta merumuskan solusi yang inovatif dan relevan pada tahap ideate dan prototype. Purwarupa aplikasi yang dihasilkan mampu merepresentasikan kebutuhan dan preferensi pengguna, baik dari aspek kemudahan navigasi, kejelasan penyajian informasi, maupun kenyamanan dalam melakukan pendaftaran dan pembayaran. Hasil evaluasi menggunakan System Usability Scale (SUS) memperlihatkan skor rata-rata penilaian sebesar 76, yang mengindikasikan tingkat kegunaan yang baik. Capaian ini menunjukkan bahwa pengguna merasa puas serta nyaman dalam mengoperasikan aplikasi, sekaligus mendukung upaya digitalisasi layanan Aretha Tour & Travel secara menyeluruh. Penelitian ini masih terbatas pada tahap perancangan serta evaluasi usability menggunakan metode SUS, dan belum mencakup proses implementasi aplikasi secara langsung. Oleh sebab itu, direkomendasikan agar rancangan UI/UX yang telah dihasilkan dikembangkan lebih lanjut hingga tahap pembuatan aplikasi berbasis mobile yang terintegrasi dengan sistem. Selain itu, keterlibatan pengguna secara berkelanjutan dalam proses pengembangan berikutnya sangat penting untuk memastikan setiap fitur yang dihadirkan tetap relevan serta sesuai dengan kebutuhan mereka. Evaluasi UI/UX secara periodik juga disarankan, sehingga sistem dapat terus beradaptasi dengan kemajuan teknologi dan perubahan ekspektasi pengguna di masa yang akan datang.

Referensi

- [1] T. Muthia, A. Pramesti, H. Tolle, and B. Priyambadha, "PERANCANGAN PENGALAMAN PENGGUNA APLIKASI JASA HAJI DAN UMRAH BERBASIS WEBSITE MENGGUNAKAN METODE DESIGN THINKING (STUDI KASUS: PT GLOBAL TOUR & TRAVEL)," 2025. [Online]. Available: <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- [2] N. S. Ariani, T. Rochmadi, N. R. Dzakiyullah, and A. Ratnasari, "PERANCANGAN DESIGN UI/UX PEMESANAN TIKET TRAVEL BERBASIS WEB PADA PT.RMANJA MENGGUNAKAN METODE DESIGN THINKING," *Jurnal Informatika dan Teknik Elektro Terapan*, vol. 13, no. 1, Jan. 2025, doi: 10.23960/jitet.v13i1.5583.
- [3] H. Dharmawan, "Perancangan Proses Bisnis Travel Haji Umroh Menggunakan Pendekatan Metode Design Thinking Dalam Website Islamic Vibes," Dec. 2022. Accessed: Dec. 14, 2025. [Online]. Available: <https://dSPACE.uui.ac.id/handle/123456789/40623>
- [4] M. El-Khaeri and R. Herdian S, *Design Thinking UI/UX: Teori dan Praktik*. Serdang: PT Mifandi Mandiri Digital, 2024.
- [5] N. A. Azizah, I. N. T. A. Putra, A. Bendesa, S. Abdullah, and G. Y. Prakoso, "ANALISIS KEBUTUHAN UI/UX APLIKASI MOBILE TRAVEL PLANNER WONDERWORLD DENGAN DESIGN THINKING DAN SINGLE EASE QUESTION (SEQ)," *Jurnal Informatika dan Teknik Elektro Terapan*, vol. 13, no. 2, Apr. 2025, doi: 10.23960/jitet.v13i2.6460.
- [6] V. Wijaya, M. Fadli, Y. A. Dharmas, & Muhammad, and R. Pribadi, *MDP STUDENT CONFERENCE (MSC) 2022 Pengembangan UI/UX pada aplikasi Go-Print Dengan menggunakan metode design thinking*.
- [7] F. Kurniawan et al., *MDP STUDENT CONFERENCE (MSC) 2022 Penerapan Design Thinking Pada Perancangan User Interface Aplikasi Supplier Sayur*.

- [8] M. S. Khairy and G. G. Firmansyah, "JIP (Jurnal Informatika Polinema) PENERAPAN DESIGN THINKING PADA PERANCANGAN UI/UX MARKETPLACE SISTEM RANTAI PASOK 'PANEN-PANEN'".
- [9] M. Hamdandi, R. Chandra, F. Bachtiar, N. Lais, D. A. Sastika, and M. R. Pribadi, *MDP STUDENT CONFERENCE (MSC) 2022 Perancangan UI/UX Pada Aplikasi Bapakkost Dengan Metode Design Thinking*.
- [10] T. Buana Ayu and N. Wijaya, "2 ND MDP STUDENT CONFERENCE (MSC) 2023 PENERAPAN METODE DESIGN THINKING PADA PERANCANGAN PROTOTYPE APLIKASI PAYOPRINT BERBASIS ANDROID", [Online]. Available: <https://www.payoprint.id/>.
- [11] S. D. Prastomo, "PERANCANGAN PROTOTYPE UI/UX APLIKASI RESERVASI BARBERXPRIENCE MENGGUNAKAN METODE DESIGN THINK," *Jurnal Informatika dan Teknik Elektro Terapan*, vol. 13, no. 3, Jul. 2025, doi: 10.23960/jitet.v13i3.6890.