

## ***User Interface Aplikasi Datangin Customer Berbasis Mobile Dengan Metode Design Thinking***

### ***Mobile-Based Datangin Customer Application User Interface Using Method Design Thinking***

**Mahdia Nisrina Maharani M<sup>\*1</sup>, Meida Cahyo Untoro<sup>1</sup>**

<sup>1</sup>Program Studi Teknik Informatika, Institut Teknologi Sumatera

e-mail: mahdia.118140025@student.itera.ac.id<sup>1</sup>, cahyo.untoro@if.itera.ac.id<sup>1</sup>

#### **Abstrak**

Perkembangan teknologi saat ini sudah sangat membantu dan mempermudah pekerjaan manusia. Hampir semua hal sudah bisa dikaitkan dengan teknologi internet terutama dalam hal bisnis seperti *on demand service* dan *Marketplace*. PT. Datangin Solusi Bersama merupakan perusahaan rintisan teknologi yang bergerak dalam bidang bisnis tersebut. Sehingga untuk mempermudah dan memperluas jangkauan bisnisnya dibutuhkan aplikasi berbasis *mobile*. Dengan adanya aplikasi *Datangin Customer*, pelanggan akan lebih mudah dalam memesan layanan/jasa yang ada pada *Datangin*. Dalam pembuatan aplikasi *Datangin Customer* berbasis *mobile* ini, tentu harus melalui tahap rancangan. Baik dari segi sistem maupun *design* tampilannya. *Design thinking* sangat berguna ketika berhadapan dengan masalah yang tidak jelas atau tidak diketahui, membingkai ulang masalah dengan cara yang berpusat pada manusia, melakukan *brainstorming* dan menggunakan pendekatan langsung untuk pembuatan prototipe dan pengujian serta mencoba berbagai konsep dan ide. Pada penelitian kali ini, penulis menggunakan metode *Design thinking* dan *tools* berupa Figma dalam menyelesaikan permasalahan yang ada. Pelanggan lebih mudah dalam mengakses layanan-layanan yang ada pada *Datangin* tidak seperti sebelum adanya aplikasi ini dan tampilan yang *user friendly*, menarik, dan interaktif. Dalam pengujian usability testing bahwa user interface yang didesain dapat diterima dengan nilai 83.33%.

**Kata Kunci:** *Customer, Design Thinking, Datangin, User Interface.*

#### **Abstract**

The development of technology today has greatly helped and facilitated human work. Almost everything can be associated with internet technology, especially in terms of business, such as *on-demand services* and *marketplaces*. PT. Come Solusi Bersama is a technology start-up company engaged in this business. So to simplify and expand the reach of its business, a mobile-based application is needed. With the *Datangin Customer* application, it will be easier for customers to order services/services that exist on *Datangin*. In making this mobile-based *Datangin Customer* application, of course, you have to go through the design stage. Both in terms of system and appearance design. *Design thinking* is especially useful when dealing with unclear or unknown problems, reframing problems in a human-centered way, *brainstorming*, using a hands-on approach to prototyping and testing, and trying different concepts and ideas. In this study, the author uses the *Design Thinking* method and tools in the form of Figma in solving existing problems. It is easier for customers to access the services available on *Datangin*, unlike before this application, and the interface is *user-friendly*, attractive, and interactive. Usability testing that the designed user interface can be accepted with a value of 83.33%.

**Keywords:** *Customer, Design Thinking, Datangin, User Interface.*

#### **Pendahuluan**

Perkembangan teknologi saat ini sudah sangat membantu dan mempermudah pekerjaan manusia. Hampir semua hal sudah bisa dikaitkan dengan teknologi internet terutama dalam hal bisnis seperti *On-demand service* dan *Marketplace* [1]. *On-demand service* merupakan pelayanan berdasarkan atas permintaan pelanggan atau konsumen atau kebutuhan pasar yang memberikan pekerjaan. Teknologi dan komunikasi memberikan solusi para pelaku bisnis baik secara *online* proses bisnis atau *offline*. Kehadiran teknologi *mobile* membawa perubahan tentang perkembangan teknologi dan komunikasi informasi [2][3]. Hampir setiap hari dalam keseharian kita kegiatan tidak terlepas dari teknologi *mobile*[4] dan menjadi favorit dimasa sekarang [5]. Kegiatan menjadi lebih fleksibel dan mudah dengan *mobile* semua aktifitas dalam genggam tangan kita. Adanya media sosial turut menyumbangkan dampak yang cukup

---

<sup>\*</sup>) Penulis Korespondensi : mahdia.118140025@student.itera.ac.id

siknifikasn dan semua aktivitas terpaku dan menjadi kebutuhan utama [6]. Ketika ada konsumen yang memerlukan dan memesan jasa pelayanan dari mitra seperti ojek *online*, maka penyedia layanan akan langsung merespon permintaan dari konsumen tanpa menunggu lama [7]. Konsep *On demand service* dapat dilogikan seperti kita memesan makanan cepat saji dan sejenisnya melalui *delivery* order atau permintaan konsumen [8]. *Marketplace*, sebuah wadah pemasaran produk secara elektronik yang mempertemukan banyak penjual dan pembeli untuk saling bertransaksi [9]. Konsep pada marketplace sebenarnya mirip dengan pasar tradisional. Pemilik pasar tidak bertanggung jawab atas barang-barang yang dijual. Tugas perusahaan *marketplace* hanya sebagai penyedia tempat bagi para penjual yang ingin menjual dan para pembeli yang mencari produk dengan transaksi mudah dan cepat. Jika pembeli tertarik untuk membeli, transaksi akan diatur oleh pasar, mulai dari pembayaran hingga pengiriman barangnya sampai ke tangan konsumen. *Platform* untuk sebuah *marketplace* bisa berbentuk aplikasi atau website. Semua operasional di dalam *marketplace* termasuk pengelolaan situs hingga metode pembayaran yang difasilitasi oleh perusahaan penyedia marketplace tersebut. Orang-orang lebih memilih melakukan jual beli melalui pasar online karena kemudahan transaksi yang ditawarkan. Melalui platform yang disediakan oleh perusahaan *marketplace* tersebut, Anda tidak perlu menyewa tempat untuk membuka lapak jual.

Sebelum kamu membuka lapak jualan di sebuah pasar online, perhatikan kelebihan dan keuntungan menjual di platform pilihanmu itu. Pasar *online* bukan berbicara tentang produk. *Marketplace* bisa menjadi tempat transaksi jasa seperti desainer, penerjemah, atau tenaga ahli di suatu bidang. Membuat aplikasi pada umumnya lebih condong hanya pada aplikasi saja tanpa mempertimbangkan keinginan pengguna [10]. Penggunaan smartphone menjadi tren yang sulit dipisahkan bagi manusia karena mudah digunakan dan dapat digunakan kapanpun dan dimanapun. Berdasarkan data yang dihimpun oleh Digital 2021 April Global Statshot Report pada bulan April 2021, jumlah pengguna smartphone mencapai 5.27 miliar pengguna yang tersebar diseluruh dunia dari total populasi dunia 7.85 miliar atau sekitar 67.1% dari total populasi sudah menggunakan smartphone. Rata-rata seseorang menghabiskan waktu 3 jam 35 menit dalam sehari untuk menggunakan internet melalui smartphone.

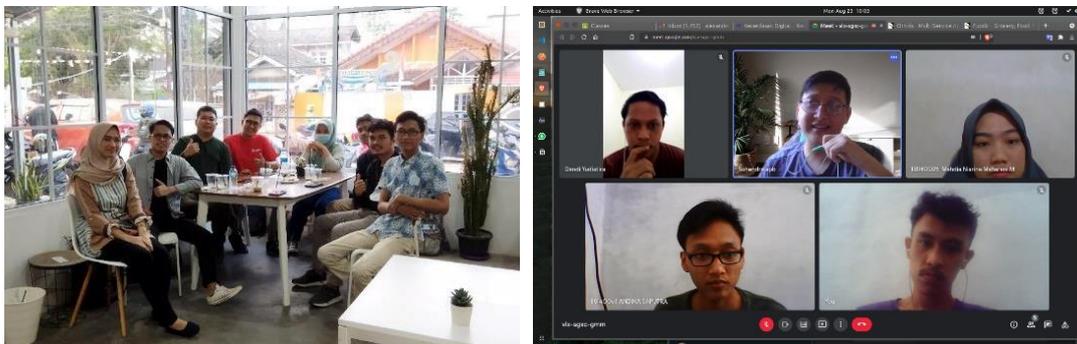
User bagian dari proses yang berjalan atau sebagai faktor, dan atribut yang mempengaruhi aplikasi yang dibuat dapat dikatakan baik atau tidak [11]. *Design thinking* merupakan bagian utama dari pembuatan arsitektur sesuai pola pikir manusia. Mendorong organisasi untuk fokus pada orang yang menciptakan, mengarah ke produk, layanan, dan proses internal yang lebih baik, untuk membuat solusi dalam kebutuhan bisnis. Dalam menerapkan *design thinking*, menyatukan apa yang diinginkan dari sudut pandang manusia dengan apa yang layak secara teknologi dan layak secara ekonomi. Hal ini juga memungkinkan mereka yang tidak terlatih sebagai desainer untuk menggunakan alat kreatif untuk mengatasi berbagai macam tantangan. Prosesnya dimulai dengan mengambil tindakan dan memahami pertanyaan yang tepat mengenai bisnis proses yang berjalan. Perubahan pola pikir sederhana dan mengatasi masalah dari arah yang baru [12]. Membangun sistem informasi yang memiliki tingkat kepuasan dan kenyamanan yang baik bagi pengguna, maka diperlukan suatu metode yang memiliki konsep dimana pengguna merupakan pusat dari pengembangan sistem [13]. Perancang dilihat dari sudut pandang pengguna yang lebih spesifik. Apa yang dibutuhkan oleh pengguna untuk membuat desain yang baik. Perancang tidak dapat menggunakan hal-hal abstrak, harus mengetahui hal-hal nyata yang terjadi dalam hidup, dapat diterapkan dan layak [14].

PT. Datangin Solusi Bersama merupakan perusahaan rintisan teknologi yang bergerak dalam bidang bisnis. Model bisnis yang akan digunakan pada aplikasi Datangin *Customer* adalah *Marketplace On demand service* dan *Aggregator Kurir/Logistik*. Untuk mempermudah dan memperluas jangkauan berdasarkan model bisnis tersebut dibutuhkan aplikasi berbasis *mobile*. Dengan adanya aplikasi Datangin *Customer*, pelanggan akan lebih mudah dalam memesan layanan/jasa yang ada pada Datangin. Dalam pembuatan aplikasi Datangin *Customer* berbasis *mobile* ini, tentu harus melalui tahap rancangan. Baik dalam segi sistem maupun design tampilannya. Karena dengan design yang baik dan interaktif akan membuat user/pelanggan menjadi lebih mudah dalam menggunakan aplikasi Datangin *Customer*.

## Metode Penelitian

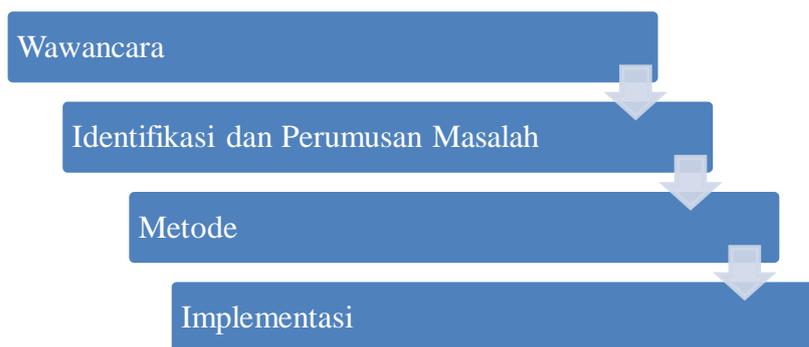
Alur penyelesaian ini dimulai dari tahap wawancara. Datangin hanya punya layanan pengantaran paket saja dan masih menggunakan media WhatsApp. Proses yang dilakukan selama ini kurang efisien, dimana pelanggan menghubungi pihak Datangin, lalu Datangin menghubungi kurir yang melakukan pengantaran, hingga kurir menghubungi pelanggan untuk menjemput paket. Semua proses dilakukan dengan media WhatsApp. Pelanggan juga tidak bisa melakukan tracking secara *realtime*, dimana paketnya berada.

Datangin juga menambahkan layanan untuk menambah pelanggan, awalnya hanya melayani jasa pengiriman paket dalam kota, sekarang menjadi model *OnDemand Service*. Pememesan makanan dan minuman, belanja keperluan rumah tangga hingga pesan obat ke apotek. Wawancara dilakukan dengan pihak Datangin secara langsung di Jl. Pangeran Antasari, Gg.Mangga Besar LK.III, no. 24, Kel.Tanjung Baru, Kec.Kedamaian, Bandar Lampung. Disini penulis melakukan wawancara 2 minggu sekali untuk mendapatkan informasi apa saja yang dibutuhkan dalam pembuatan *design* aplikasi *mobile* Datangin *Customer* (Gambar 1). Identifikasi dan perumusan masalah dilakukan untuk mengidentifikasi tugas-tugas yang ada pada sistem dengan mengartikulasikan tugas realita yang pengguna akan lakukan. Tujuan dari tahapan ini adalah untuk menghasilkan daftar tugas yang akan direalisasikan dalam sistem. Melakukan analisis kebutuhan sistem dengan menggunakan daftar tugas yang telah dikumpulkan dan divalidasi. Tahap ini juga menganalisis permasalahan yang ada untuk memutuskan apakah dari hasil daftar tugas akan disertakan atau dikecualikan dalam desain tentang tampilan antarmuka sistem. Dari deskripsi dan daftar tugas yang telah dibuat dapat dibuat karakter atau alur cerita dari sistem tersebut. Dalam tahapan ini menghasilkan akan penentuan desain yang mendukung alur cerita dan data yang diperlukan oleh sistem tersebut serta mengembangkan desain untuk menyesuaikan dengan kebutuhan pengguna dan daftar tugas.



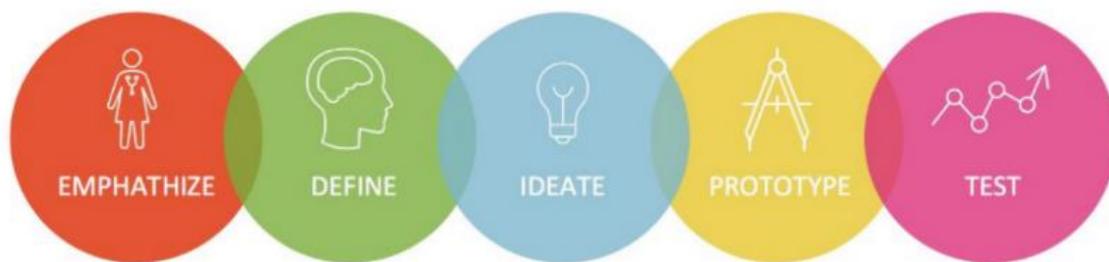
(A) (B)  
**Gambar 1.** Wawancara dengan Datangin secara Luring (A) dan Daring (B)

Berdasarkan permasalahan yang ada, dibutuhkan pemilihan metode yang tepat. Pada kasus ini, penulis memilih untuk menggunakan metode *design thinking* dalam menyelesaikan masalah yang ada. Selanjutnya tahap implementasi, dilakukan perancangan dan pembuatan design aplikasi Datangin *Customer* berbasis *mobile*. Figma sebagai alat bantu dalam menyelesaikan pembuatan design tampilan yang interaktif dan optimal.



**Gambar 2.** Alur Penelitian *User Interface*

Metode yang digunakan pada perancangan dan *design user interface* aplikasi Datangin *Customer* berbasis *mobile* dengan metode *Design thinking*. *Design thinking* dikenal sebagai suatu proses berpikir komprehensif yang berkonsentrasi untuk menciptakan solusi yang diawali dengan proses empati terhadap suatu kebutuhan tertentu yang berpusat pada manusia (human centered) menuju suatu inovasi berkelanjutan berdasarkan kebutuhan penggunanya [15]. Terdapat 5 tahapan pada metode *Design thinking* ini yaitu Empathize, Define, Ideate, Prototype, dan Test (Gambar 3). Berikut adalah penjelasannya :



Gambar 3. Tahapan *Design thinking*

1. *Emphathize* : tahap untuk memahami dan mempelajari masalah yang ingin diselesaikan melalui wawancara dan observasi. Wawancara dilakukan langsung dengan CEO dan CTO PT. Datangin Solusi Bersama langsung secara tatap muka.
2. *Define* : setelah melalui tahap *emphathize* maka dilakukan pengumpulan informasi untuk membangun sistem melalui tahap *define* ini. Penulis melakukan analisis dan sintesis untuk menentukan inti dari permasalahan yang ada.
3. *Ideate* : setelah melalui dua tahap sebelumnya, maka penulis akan dapat menghasilkan ide-ide dan solusi dalam memecahkan masalah yang ada. Pada tahap ini sangat diharuskan untuk menemukan ide dan solusi sebanyak mungkin agar nantinya mempermudah pada tahapan selanjutnya, yaitu *design prototype*.
4. *Prototype* : berdasarkan ide yang telah didapatkan sebelumnya maka selanjutnya adalah tahap untuk perancangan *design low fidelity* dan *high fidelity* aplikasi Datangin Customer. Penulis melakukan perancangan *design low fidelity* terlebih dahulu untuk meralisasikan ide-ide yang sudah dipatkan pada tahap sebelumnya.
5. *Test* : tahap terakhir adalah pengujian pada *prototype* yang telah dibuat sebelumnya. Evaluasi akan dilakukan jika terdapat masalah-masalah tertentu dari *design* yang telah dibuat sebelumnya. Proses ini dilakukan berulang kali agar didapatkan hasil yang baik dan sesuai

### Hasil dan Pembahasan

Hasil dan pembahasan didapat dari penelitian yang sudah dilakukan pada PT Datangin. Dimana perusahaan tersebut memiliki permasalahan desain yang tidak efektif dan user friendly sehingga penulis mengusulkan penyelesaian masalah. Pada halaman utama aplikasi Datangin Customer ini terdapat menu utama, notifikasi, keranjang, pemesanan, chat, search, dan menu pengaturan. Beberapa fitur pada menu utama yaitu pengiriman paket, pemesanan makan, grocery, dan apotek. Pada setiap menu terdapat fitur keranjang, ubah alamat tujuan, detail pesanan, dan pilihan metode pembayaran. Lalu paada menu pengiriman paket terdapat fitur untuk tracking paket, memasukkan dimensi paket, memilih jenis pengiriman paket berupa same-day delivery dan express delivery serta pemilihan vendor pengiriman. Pada fitur menu makanan, grocey, dan apotek, terdapat halaman explore dan halaman detail toko.

*Emphathize* : Tahap untuk memahami dan mempelajari masalah yang ingin diselesaikan melalui wawancara dan observasi. Pada tahap ini penulis melakukan wawancara dengan mas Anto selaku CEO dan mas Hendra selaku CTO dari PT. Datangin Solusi Bersama yang dilakukan langsung secara tatap muka. Pada wawancara ini customer menjelaskan proses layanan pengiriman paket yang dinilai masih kurang efektif baik bagi pelanggan, kurir maupun admin dari Datangin. Setelah melalui tahap diskusi maka didapatkan solusi berupa pembuatan aplikasi Datangin berbasis mobile yang akan dikerjakan oleh penulis dan anggota kelompoknya.

*Define* : Tahap *emphathize* maka dilakukan pengumpulan informasi untuk membangun sistem melalui tahap *define* ini. Penulis melakukan analisis dan sintesis untuk menentukan inti dari permasalahan yang ada. Informasi yang didapatkan dari hasil wawancara dan diskusi yang telah dilakukan sebelumnya digunakan sebagai acuan dalam pembuatan Work Breakdown Structure dan SKPL untuk menentukan fitur-fitur apa saja yang akan dibuat pada aplikasi Datangin Customer ini. Work Breakdown Structure dan SKPL dibuat bersama-sama bengan anggota kelompok dan telah mendapatkan persetujuan dari pihak Datangin sendiri,

*Ideate* : Didapat ide-ide dan solusi dalam memecahkan masalah yang ada. Ide yang dimaksud berupa bagaimana tampilan dari aplikasi ini akan dibuat seperti penempatan tombol, fitur, icon, dan lainnya. Untuk warna dasar sendiri, penulis menggunakan warna merah dengan code warna HEX #C70039 yang

merupakan warna identitas dari PT. Datangin Solusi Bersama. Pada tahap ini sangat diharuskan untuk menemukan ide dan solusi sebanyak mungkin agar nantinya mempermudah pada tahapan selanjutnya, yaitu design prototype. Pada prototype akan menjadi gambaran tampilan antarmuka aplikasi yang nantinya akan dievaluasi oleh tim Datangin. Prototype yang dibuat dapat dikategorikan sebagai High fidelity dengan adanya navigasi pada setiap fiturnya sehingga menggambarkan aplikasi secara nyata.

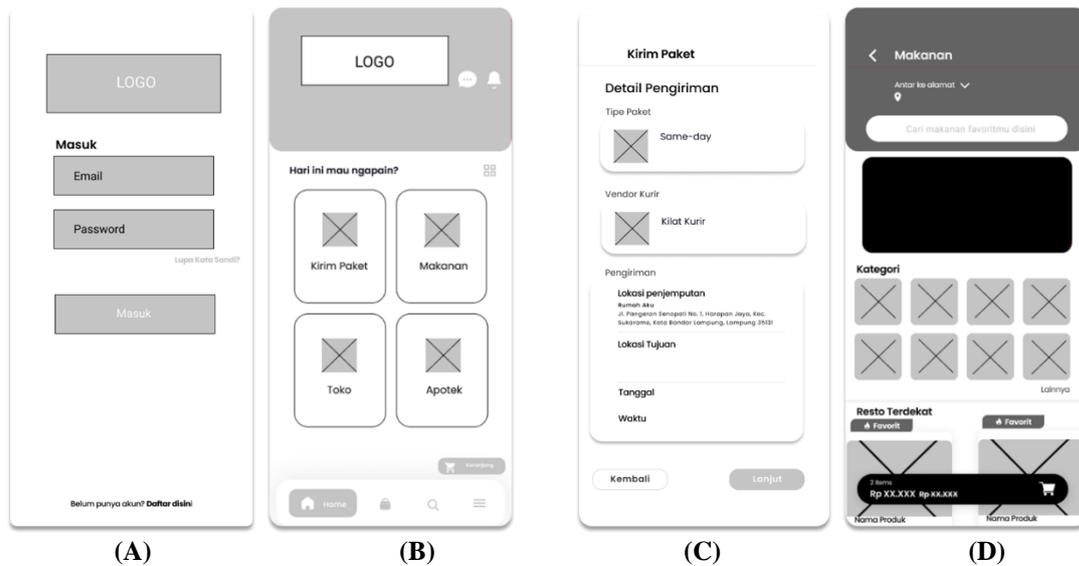
Prototype : Berdasarkan ide yang telah didapatkan sebelumnya maka selanjutnya adalah tahap untuk perancangan design low fidelity dan high fidelity aplikasi Datangin Customer. Penulis melakukan perancangan design low fidelity terlebih dahulu untuk meralisasikan ide-ide yang sudah dipatkan pada tahap sebelumnya. Penulis menggunakan tools berupa Figma pada tahap pembuatan design ini. Setelah prototype selesai dibuat selanjutnya pengembangan frontend aplikasi. Frontend adalah tampilan antarmuka aplikasi yang dibangun menggunakan bahasa pemrograman dan menjadi bahan untuk pengujian usability sistem. Frontend aplikasi dikembangkan sebagai implementasi nyata dalam bentuk aplikasi pada penelitian ini.

Test : Pengujian pada prototype yang telah dibuat sebelumnya. Pihak Datangin akan melihat dan menilai design yang telah dibuat. Pada tahap ini mas Hendra selaku *chief technology officer* (CTO) yang melakukan penilaian dari design yang telah dibuat. Evaluasi akan dilakukan jika terdapat masalah-masalah tertentu dari design yang telah dibuat sebelumnya. Evaluasi juga dapat dilakukan jika customer memiliki request tertentu yang ingin ditambah atau dikurangi pada design yang telah dibuat. Proses ini dapat dilakukan berulang kali agar didapatkan hasil yang baik dan sesuai dengan keinginan customer. Jika dalam pengujian masih terdapat masalah dengan hasil usability yang buruk maka, perlu perbaikan kembali ke tahap perbaikan desain sampai bobot nilai masalah usability tidak lebih atau sama dengan 1 (satu). [15] Setelah proses pengujian menggunakan metode Heuristik mendapatkan nilai yang diinginkan, maka dilanjutkan dengan proses pengujian menggunakan perspektif pengguna akhir.

**Design Interface low fidelity Aplikasi Datangin Customer**

Design interface low fidelity merupakan rancangan awal yang dibuat dengan lebih berfokus pada elemen-elemen apa yang akan digunakan pada sebuah tampilan *user interface* [13]. Pembuatan *design low interface fidelity* (

Gambar 4) juga berguna untuk mempermudah proses pembuatan *design high fidelity* pada tahap selanjutnya. *Mock-up* yang digambar tangan dengan bantuan aplikasi hingga cetakan. Dapat dikatakan sketsa dengan ketelitian yang rendah dan lebih cepat dibuat. Prototipe dengan ketelitian rendah sangat membantu dalam memungkinkan visualisasi awal dari solusi desain alternatif, yang membantu memicu inovasi dan peningkatan. Keuntungan tambahan dari pendekatan ini adalah ketika menggunakan sketsa kasar, pengguna mungkin merasa lebih nyaman menyarankan perubahan.

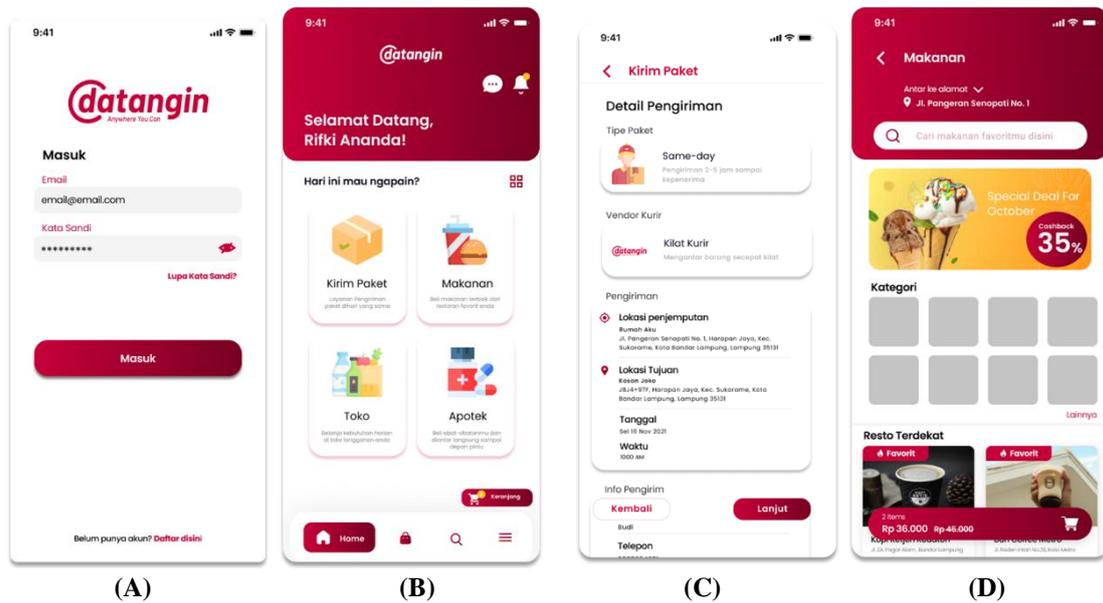


**Gambar 4.** Low fidelity (A) Halaman login, (B). Menu awal, (C). Kirim Paket, (D). Menu Makanan

**Design Interface High fidelity Aplikasi Datangin Customer**

Dibawah ini merupakan tampilan awal yang akan disuguhkan ketika aplikasi baru dibuka terdapat Splash Screen. Pada tampilan halaman login terdapat dua textfield untuk memasukkan email dan kata sandi user yang telah terdaftar sebelumnya agar bisa masuk kedalam aplikasi. Namun jika user belum mempunyai akun maka user dapat membuat akun baru dengan cara klik pada tulisan berwarna merah dibagian bawah layer yang bertuliskan “Daftar disini” (Gambar 5 (A)).

Gambar 5 (B) tampilan awal dari aplikasi Datangin Customer. Pada halaman ini berisi menu berupa layanan yang disediakan oleh Datangin dan beberapa fitur-fitur tambahan lainnya. Pada tampilan menu layanan terdapat 2 mode tampilan yaitu mode grid dan mode list. Kirim Paket merupakan fitur utama yang ada didalam aplikasi Datangin Customer. Pada menu ini, terdapat fitur tracking paket yang dapat diakses dengan memasukkan kode tracking pada search bar. Untuk alur pengiriman paket pada aplikasi ini yaitu memilih jenis paket, memilih vendor kurir, memasukkan info dan data pengiriman sampai dengan pembayaran. Gambar 5 (C) merupakan tampilan untuk detail pengiriman paket sebelum melakukan pembayaran. Selain menu Kirim Paket, pada aplikasi ini juga terdapat layanan pesan antar berupa Makanan, Grocery dan Apotek. Gambar 5 (D) merupakan tampilan halaman explore untuk menu Makanan.



Gambar 5. High fidelity (A) Halaman login, (B). Menu awal, (C). Kirim Paket, (D). Menu Makanan



Gambar 6. Range Usability

Evaluasi sistem merupakan tahap perancangan sistem yang dimulai dari pencarian data. Melakukan wawancara langsung dengan pengguna sehingga rancangan konseptual sistem akan mempengaruhi kebutuhan. Dalam setiap perancangan dan perancangan sistem, pengguna harus dilibatkan secara terus menerus hingga sistem selesai dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Desain terintegrasi mencakup antarmuka pengguna, sistem bantuan, dukungan teknis. Pengujian *usability* digunakan untuk mengevaluasi apakah suatu sistem yang dirancang dapat diterima oleh pengguna atau tidak berdasarkan hasil kuisioner (Gambar 6)

Pengujian *usability* yang telah dilakukan pada aplikasi Datangin dapat digunakan untuk sesuai dengan keinginan pengguna. Pengujian *usability* memungkinkan tim desain dan pengembangan mengidentifikasi masalah sebelum proses koding. Masalah sebelumnya diidentifikasi dan diperbaiki, dengan adanya pengecekan maka semakin murah biaya perbaikannya baik dari segi waktu staf dan kemungkinan dampak terhadap jadwal. Selama uji kegunaan, mempelajari apakah aplikasi dapat menyelesaikan tugas tertentu dengan sukses dan mengidentifikasi berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas tertentu Mengetahui seberapa puas peserta dengan aplikasi datangin atau produk lain Mengidentifikasi perubahan yang diperlukan untuk meningkatkan kinerja dan kepuasan pengguna serta analisis kinerja untuk melihat apakah itu memenuhi tujuan kegunaan Anda. Pengujian *usability* digunakan 10 indikator yang mengacu pada perancangan sistem. Evaluasi dilakukan oleh 3 evaluator untuk mempersiapkan dan mengevaluasi kebutuhan system (Tabel 1).

Tabel 1. Usability Testing

| No | Indikator   | Evaluator 1 | Evaluator 2 | Evaluator 3 | Rata-Rata |
|----|---|-------------|-------------|-------------|-----------|
| 1  | Visibilitas dari status sistem                                    | 0           | 0           | 0           | 0         |
| 2  | Kesesuaian antara sistem dan dunia nyata                          | 0           | 0           | 0           | 0         |
| 3  | Kendali dan kebebasan oleh pengguna                               | 0           | 2           | 0           | 1         |
| 4  | Kesesuaian penggunaan dan standar                                 | 1           | 1           | 0           | 1         |
| 5  | Penanganan dalam kesalahan  | 0           | 1           | 0           | 1         |
| 6  | Penggunaan memori yang berlebih                                   | 0           | 1           | 0           | 1         |
| 7  | Keluwes dan kemampuan penggunaan                                  | 0           | 0           | 0           | 0         |
| 8  | Desain estetika dan minimalis                                     | 0           | 1           | 0           | 1         |
| 9  | Membantu pengguna mengenali, menganalisis dan mengatasi kesalahan | 0           | 0           | 0           | 0         |
| 10 | Dukungan dan dokumentasi  | 0           | 0           | 0           | 0         |

Tabel 1 dari hasil rata-rata pada indikator *usability* indikator 3, 4, 5, 6 dan 8 pada pengujian aplikasi mendapat rata-rata nilai 1 (satu) yang artinya terdapat masalah *usability* dengan prioritas rendah dengan temuan dan rekomendasi perbaikan.

## Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diperoleh dari penelitian di PT. Datangin Solusi Bersama dengan judul “Perancangan *User Interface* Aplikasi Datangin *Customer* Berbasis *Mobile*” ini adalah sebagai berikut : Dengan dibuatnya aplikasi Datangin *Customer* berbasis *mobile*, pelanggan akan lebih mudah dalam mengakses layanan-layanan yang ada pada Datangin tidak seperti sebelum adanya aplikasi ini. Tampilan *User Interface* aplikasi Datangin *Customer* berbasis *mobile* ini dibuat menggunakan metode *design thinking* sehingga didapatkan tampilan yang *user friendly*, menarik, dan interaktif dengan nilai *usability* testing 83.33%.

## Daftar Pustaka

- [1] Apriadi, D., & Saputra, A. Y. (2017). E-Commerce Berbasis Marketplace Dalam Upaya Mempersingkat Distribusi Penjualan Hasil Pertanian. *Jurnal RESTI (Rekayasa Sistem dan Teknologi Informasi)*, 131-136.
- [2] Fariyanto, F., Suaidah, & Ulum, F. (2021). Perancangan Aplikasi Pemilihan Kepala Desa Dengan Metode UX Design Thinking (Studi Kasus: Kampung Kuripan). *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi (JTSI)*, 52-60.

- 
- [3] L. S. Muchlis, "Model Mobile Learning Management System Dengan," *Batusangkar Int. Conf.* III, no. 2009, pp. 151–166, 2018.
- [4] L. Fanani, M. T. Ananta, and K. C. Brata, "Penerapan User-Centered Design dalam Pengembangan Aplikasi Pencarian Gedung Berbasis Android," vol. 2, no. 02, 2018.
- [5] K. G. Chan, J. A. Deja, J. P. Tobias, A. V. Gonzales, and M. A. Dancel, "Applying user-centered techniques in the design of a usable mobile musical composition tool," *ACM Int. Conf. Proceeding Ser.*, pp. 152–159, 2019, doi: 10.1145/3328243.3328263.
- [6] O. Sohaib, H. Solanki, N. Dhaliwa, W. Hussain, and M. Asif, "Integrating design thinking into extreme programming," *J. Ambient Intell. Humaniz. Comput.*, vol. 10, no. 6, pp. 2485–2492, 2019, doi: 10.1007/s12652-018-0932-y.
- [7] J. Baumgartner, N. Frei, M. Kleinke, and J. Sauer, "Pictorial System Usability Scale ( P- SUS ): Developing an Instrument for Measuring Perceived Usability," pp. 1–11, 2019, doi: 10.1145/3290605.3300299.
- [8] Maramba, A. Chatterjee, and C. Newman, "Methods of usability testing in the development of eHealth applications: A scoping review," *Int. J. Med. Inform.*, vol. 126, no. February, pp. 95–104, 2019, doi: 10.1016/j.ijmedinf.2019.03.018.
- [9] Of, T. H. E. Licensing, M. At, T. H. E. O. Investment, I. Service, and O. Using, "Improvement Of The Licensing Services Mechanism At The One- Stop Investment And Integrated Service Office Using Soft," *J. Appl. Manag.*, vol. 17, no. 4, 2019, doi: 10.21776/ ub.jam. 2019. 017.04.02. Muhyidin, M. A., Sulhan, M. A., & Sevtiana, A. (2020). Perancangan UI/UX Aplikasi My CIC Layanan Informasi Akademik Mahasiswa Menggunakan Aplikasi Figma. *Jurnal DIGIT*, 208-219.
- [10] Razi, A. A., Mutiaz, I. R., & Setiawan, P. (2018). Penerapan Metode Design Thinking Pada Model Perancangan UI/UX Aplikasi Penanganan Laporan Kehilangan dan Temuan Barang Terseser. *Jurnal Desain Komunikasi Visual, Manajemen Desain dan Periklanan*, 75-93.
- [11] Susilo, E., Wijaya, F. D., & Hartanto, R. (2018). Perancangan dan Evaluasi User Interface Aplikasi Smart Grid Berbasis Mobile Application. *JNTETI*, 150-157.
- [12] Tristiaratri, A., Brata, A. H., & Fanani, L. (2018). Perbandingan User Interface Aplikasi Mobile Pemesanan Tiket Pesawat Online dengan Design Thinking. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 2113-2120.
- [13] Weking, A. N., & Ndala, S. (2018). Analisis Implementasi Model Bisnis On demand service Mobile Platform Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Gojek Di Indonesia. *Jurnal Informatika : Jurnal Pengembangan IT (JPIT)*, 367-370.
- [14] M. Cahyo Untoro, "Implementation of User-Centered Design in Online Seminar Application ", *PIXEL*, vol. 13, no. 1, pp. 1-8, Jul. 2020.
- [15] Z. I. Paramarini Hardianto and Karmilasari, "Analysis and Design of User Interface and User Experience (UI / UX) E-Commerce Website PT Pentasada Andalan Kelola Using Task System Centered Design (TCSD) Method," *Proc. 2019 4th Int. Conf. Informatics Comput. ICIC 2019*, 2019, doi: 10.1109/ICIC47613.2019.8985854.