EVALUASI DAN PERBAIKAN UI/UX PADA APLIKASI BUJANG KURIR DENGAN MENGGUNAKAN METODE *DESIGN THINKING*

SKRIPSI

Program Studi Sarjana Informatika

Jurusan Informatika

Oleh:

NURUL ISLAMIAH WULANDARI

NIM D1041181002



FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS TANJUNGPURA

PONTIANAK

2025

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nurul Islamiah Wulandari

NIM : D1041181002

Menyatakan bahwa dalam skripsi yang berjudul "Evaluasi dan Perbaikan UI/UX Pada Aplikasi Bujang Kurir Dengan Menggunakan Metode *Design Thinking*" tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di suatu perguruan tinggi manapun. Sepanjang pengetahuan Saya, tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya. Saya sanggup menerima konsekuensi akademis dan hukum di kemudian hari apabila pernyataan yang dibuat ini tidak benar.

Pontianak, 24 Juni 2025

Nurul Islamiah Wulandari

NIM D1041181002

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
FAKULTAS TEKNIK
Jalan Prof. Dr. H. Hadari Nawawi Pontianak 78124
Telepon (0561) 740186, WA: +6282152280907
Email: ft@untan.ac.id Website: http://teknik.untan.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

EVALUASI DAN PERBAIKAN UI/UX PADA APLIKASI BUJANG KURIR DENGAN MENGGUNAKAN METODE *DESIGN THINKING*

Jurusan Informatika
Program Studi Sarjana Informatika

Oleh:

Nurul Islamiah Wulandari
NIM. D1041181002

Telah dipertahankan di depan Penguji Skripsi pada tanggal 24 Juni 2025
dan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana

Susunan Penguji Skripsi:

Ketua,

Anggi Perwitasari, S.T., M.T.
NIP. 198908192019032012

Penguji Utama

H. Hengky Aura, S.T., M.Kom.
NIP. 19750325199903100S

Sekretaris,

Helen Sastypratiwi, S.T., M.Eng.
NIP. 198601172012122004

Penguji Pendamping

Ir. Muhammad Azhar Irwansyah, S.T., M.Eng.
NIP. 198506062008121002

Pontianak, 24 Juni 2025
Dekan,

Dr. - Ing. Ir. Slamet Widodo, M.T., IPM
NIP. 196712231992031002

iii

Skripsi ini penulis persembahkan kepada kedua orang tua, adik, teman-teman, dan dosen pembimbing, penguji yang telah memberikan bantuan dan dukungan dalam banyak hal selama masa kuliah ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah Subhanahu Wata'ala atas rahmat dan karunia- Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dengan judul **"Evaluasi dan Perbaikan UI/UX Pada Aplikasi Bujang Kurir Dengan Menggunakan Metode *Design Thinking*".**

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penelitian ini. Pihak-pihak yang telah berkontribusi dalam penelitian ini sebagai berikut. Ibu Anggi Perwitasari, S.T., M.T dan Ibu Helen Sastypratiwi, S.T., M.Eng, selaku dosen pembimbing satu dan dosen pembimbing kedua yang telah memberikan saran, motivasi, dan bimbingan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Bapak H. Hengky Anra, S.T., M.Kom.dan Bapak Ir. M. Azhar Irwansyah, ST, M.Eng. selaku dosen penguji satu dan dosen penguji kedua yang telah memberikan saran dan bimbingan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Staff Bujang Kurir yang bersedia membantu penulis dalam memberikan data dan informasi yang dibutuhkan pada penelitian ini. Seluruh partisipan penelitian yang sudah bersedai memberikan *insights* pada penelitian ini. Terima kasih atas waktu dan sarannya yang sudah diberikan kepada penulis.

Penulis sudah berusaha maksimal dalam penelitian ini. Penulis sangat mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak demi perbaikan penelitian di masa depan. Akhir kata penulis berharap agar penelitian ini dapat menambah wawasan dan memberikan pengetahuan yang bermanfaat.

Pontianak, Juni 2025

Penulis,

Nurul Islamiah Wulandari

ABSTRAK

Bujang Kurir adalah aplikasi *mobile* penyedia layanan pesan antar dengan mengusung konsep *personal delivery* dan mengedepankan konsep kolaborasi dengan UMKM, industri rumahan dan *partner* bisnis lainnya. Dari observasi awal masih ditemukan masalah-masalah diantaranya seperti keberadaan kurir yang tidak dapat dilacak oleh pengguna, tidak tersedianya estimasi waktu pengantaran, dan lain-lain. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi permasalahan-permasalahan terkait pengalaman pengguna yang ditemukan pada aplikasi Bujang Kurir dan kemudian merancang desain rekomendasi perbaikan (*high fidelity prototype*) untuk permasalahan-permasalahan tersebut. Metode yang digunakan dalam peneltian ini adalah *design thinking* yang berfokus pada pengguna. Metode ini memiliki 5 tahapan yaitu *empathize, define, ideate, prototyping,* dan *test*. Partisipan dalam penelitian ini berjumlah 20 orang yang terbagi menjadi pengguna baru dan pengguna lama aplikasi Bujang Kurir. Dalam tahap *empathize* penelitian ini menggunakan metode *usability testing* lewat pengukuran *performamance measurement* (aspek efektivitas dan efisiensi) dan *think aloud*, kuisioner SUS (aspek kepuasan), serta wawancara. Proses ini menghasikan 39 *pain* points yang kemudian dikonversi menjadi 21 rekomendasi perbaikan. Penelitian ini menunjukkan peningkatan aspek efektivitas sebesar 21,25%, peningkatan nilai efisiensi sebesar $0,002$ *goals/sec*, dan kenaikan pada aspek kepuasan yang menempatkan nilai kepuasan desain rekomendasi perbaikan pada nilai 90 pada kategori *acceptable* dengan *grade* A.
Kata Kunci: Evaluasi, Perancangan UI/UX, *Design Thinking, Performance Measurement, Think Aloud,* SUS.

ABSTRACT

Bujang Kurir is a mobile application providing delivery services with a personal delivery concept and emphasizing collaboration with UMKM, home industries, and other business partners. From initial observations, several issues were identified, such as the inability to track couriers by users, the lack of delivery time estimates, and more. This research aims to identify user experience issues found in the Bujang Kurir app and design improvement recommendations (high fidelity prototype) to address these issues. The methodology used in this research is design thinking, which focuses on the user. This method consists of five stages: empathize, define, ideate, prototype, and test. The participants in this study included 20 people, consisting of both new and existing users of the Bujang Kurir app. In the empathize stage, this research gathered data using usability testing through performance measurement (effectiveness and efficiency aspects), think aloud, SUS questionnaires (satisfaction aspect), and interviews. This process resulted in 39 pain points, which were then converted into 21 improvement recommendations. The study showed a 21.25% improvement in effectiveness, an increase in efficiency of 0.002 goals/sec, and an increase in satisfaction, with the design recommendation prototype receiving a SUS score of 90, categorized as acceptable with an A grade.

Keywords: Evaluation, UI/UX Design, Design Thinking, Performance Measurement, Think Aloud, SUS.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ii
HALAMAN PENGESAHAN iii
KATA PENGANTAR v
ABSTRAK vi
ABSTRACT vii
DAFTAR ISI viii
DAFTAR GAMBAR xi
DAFTAR TABEL xiii
DAFTAR LAMPIRAN xiv
GLOSARIUM xv
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1. Latar Belakang 1
1.2. Perumusan Masalah 3
1.3. Tujuan Penelitian 3
1.4. Pembatasan Masalah 3
1.5. Sistematika Penulisan Skripsi 4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA 6
2.1. Kajian Terkait 6
2.2. Landasan Teori 7
2.2.1. User Interface 7
2.2.2. User Experience 7
2.2.3. Design Thinking 8
2.2.4. Profil Bujang Kurir 10
2.2.5. Usability Testing 11
2.2.6. Skenario Tugas 16
2.2.7. Pain Points 16
2.2.8. Empathy Map 17

2.2.9. User Persona 18
2.2.10. Site Map 18
2.2.11. Task Flow 19
2.2.12. Wireframe 19
2.2.13. Prototype 19
2.2.14. Figma 19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN 21
3.1. Objek Penelitian 21
3.2. Alat Penelitian 21
3.2.1. Perangkat Keras 21
3.2.2. Perangkat Lunak 21
3.3. Metodologi Penelitian 21
3.3.1. Studi Literatur 22
3.3.2. Identifikasi Masalah 23
3.3.3. Analisis Kebutuhan (Tahap *Empathize*) 24
3.3.3.1. Usability Testing 24
3.3.4. Perancangan UI/UX 31
3.3.5. Pengujian (Tahap *Test*) 32
3.3.6. Analisis Hasil Pengujian 33
3.3.7. Penarikan Kesimpulan 33
3.3.8. Aliran Insights Dalam Proses Design Thinking 33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 34
4.1. Tahap *Empathize* 34
4.1.1. Usability Testing 34
4.1.1.1. Hasil Performance Measurement 34
4.1.1.2. Hasil Observasi Think Aloud 42
4.1.1.3. Kuesioner System Usability Scale (SUS) 45
4.1.1.4. Hasil Wawancara 47
4.2. Tahap *Define* 49
4.2.1. Pain Points 49

4.2.2. Analisis Karakteristik Pengguna 52
4.2.2.1. User Persona 53
4.2.2.2. Empathy Map 53
4.2.3. *Site Map Desain Lama* 54
4.2.4. *Task Flow Desain Lama* 55
4.3.* Tahap *Ideate 60
4.3.1. Ideasi Rekomendasi Perbaikan 60
4.3.2. Task Flow Desain Rekomendasi Perbaikan 62
4.4.* Tahap *Prototyping 65
4.4.1. Design Guideline 65
4.4.2. Wireframe 68
4.4.3. Desain Rekomendasi Perbaikan 82
4.5.* Tahap *Test 98
4.5.1. Hasil Performance Measurement 98
4.5.2. Kuesioner System Usability Scale (SUS) 104
4.5.3. Hasil Wawancara 106
4.5.4. Analisis Hasil Pengujian 107
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 108
5.1. Kesimpulan 108
5.2. Saran 109
DAFTAR PUSTAKA 110

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Tahapan Design Thinking.....8
Gambar 2. 2 Tampilan Antarmuka Aplikasi 10
Gambar 2. 3 Kuesioner SUS.....14
Gambar 2. 4 Skala Penilaian SUS 15
Gambar 2. 5 Empathy Map 17
Gambar 3. 1 Metodologi Penelitian.....22
Gambar 3. 2 Diagram Alir Insights 33
Gambar 4. 1 User Persona 53
Gambar 4. 2 Empathy Map 54
Gambar 4. 3 Site Map.....55
Gambar 4. 4 *Task Flow* Lama Beli Makan.....56
Gambar 4. 5 Task Flow Lama Belanja 57
Gambar 4. 6 Task Flow Lama Antar Barang.....58
Gambar 4. 7 Task Flow Lama Gerai & Outlet 59
Gambar 4. 8 Task Flow Baru Beli Makan.....62
Gambar 4. 9 Task Flow Baru Belanja 63
Gambar 4. 10 Task Flow Antar Barang Baru.....64
Gambar 4. 11 Task Flow Baru Gerai & Outlet 65
Gambar 4. 12 Typography.....66
Gambar 4. 13 Warna.....67
Gambar 4. 14 Ikonografi 68
Gambar 4. 15 Wireframe Homepage.....69
Gambar 4. 16 Wireframe Beli Makan 70
Gambar 4. 17 Wireframe Checkout.....71
Gambar 4. 18 Wireframe Halaman Maps.....72
Gambar 4. 19 Wireframe Halaman Orderan Diproses (Awal dan Akhir).....73
Gambar 4. 20 Wireframe Halaman Orderan Diproses (Mencari Kurir).....74
Gambar 4. 21 Wireframe Halaman Orderan Diproses (Dapat Kurir) 75
Gambar 4. 22 Wireframe Halaman Orderan Diproses 76
Gambar 4. 23 Wireframe Halaman Antar Barang.....77
Gambar 4. 24 Wireframe Halaman Gerai dan Outlet.....78
Gambar 4. 25 Wireframe Halaman Toko 79
Gambar 4. 26 Wireframe Halaman Checkout Gerai & Outlet 80
Gambar 4. 27 Wireframe Halaman Belanja 81
Gambar 4. 28 Tampilan Antarmuka Homepage.....83
Gambar 4. 29 Tampilan Antarmuka Layanan Beli Makan 85

Gambar 4. 30 Tampilan Antarmuka Halaman Checkout Pada Layanan Beli Makan 87
Gambar 4. 31 Tampilan Halaman Maps 89
Gambar 4. 32 Tampilan Halaman Orderan Diproses 90
Gambar 4. 33 Tampilan Halaman Antar Barang 91
Gambar 4. 34 Tampilan Halaman Gerai & Outlet 93
Gambar 4. 35 Tampilan Halaman Toko 95
Gambar 4. 36 Tampilan Halaman Checkout Order 97

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Skenario Tugas 26
Tabel 3. 2 Kuisioner SUS Versi Bahasa Indonesia 28
Tabel 3. 3 Pertanyaan Wawancara UT Aplikasi Bujang Kurir 29
Tabel 3. 4 Pertanyaan Wawancara UT *Prototype* Rekomendasi Perbaikan 32
Tabel 4. 1 Hasil Pengujian Efektivitas Partisipan Pengguna Baru 35
Tabel 4. 2 Hasil Pengujian Efektivitas Partisipan Pengguna Lama 36
Tabel 4. 3 Hasil Pengujian Efektivitas Partisipan Semua Partisipan 37
Tabel 4. 4 Hasil Pengujian Efisensi Partisipan Pengguna Baru 38
Tabel 4. 5 Hasil Pengujian Efisensi Partisipan Pengguna Lama 39
Tabel 4. 6 Hasil Pengujian Efisensi Seluruh Partisipan 40
Tabel 4. 7 Insight Komentar (Think Aloud) 42
Tabel 4. 8 Hasil Kuesioner SUS Pengguna Baru 45
Tabel 4. 9 Hasil Kuesioner SUS Pengguna Lama 46
Tabel 4. 10 Hasil Kuesioner SUS Semua Partisipan 46
Tabel 4. 11 Insights Wawancara 47
Tabel 4. 12 Pain Points 49
Tabel 4. 13 Rekomendasi Perbaikan 60
Tabel 4. 14 Hasil Pengujian Efektivitas Partisipan Pengguna Baru 98
Tabel 4. 15 Hasil Pengujian Efektivitas Partisipan Pengguna Lama 99
Tabel 4. 16 Hasil Pengujian Efektivitas Partisipan Semua Partisipan 100
Tabel 4. 17 Hasil Pengujian Efisensi Partisipan Pengguna Baru 101
Tabel 4. 18 Hasil Pengujian Efisensi Partisipan Pengguna Lama 102
Tabel 4. 19 Hasil Pengujian Efisensi Seluruh Partisipan 103
Tabel 4. 20 Hasil Kuesioner SUS Pengguna Baru 104
Tabel 4. 21 Hasil Kuesioner SUS Pengguna Lama 105
Tabel 4. 22 Hasil Kuesioner SUS Semua Partisipan 105

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A. A-1
LAMPIRAN B A-1
LAMPIRAN C B-1
LAMPIRAN D C-1

GLOSARIUM

ui	: singkatan dari user interface yang berarti suatu komponen penting dalam perancangan sistem yang melibatkan interaksi user untuk menghasilkan proses input serta output.
ux	: singkatan dari user experience yang berarti persepsi atau respon seseorang (pengguna), kepercayaan, dan preferensi dari seseorang yang menggunakan produk baik sebelum, saat sedang menggunakan, maupun ketika telah menggunakan produk, sistem ataupun layanan.
design thinking	: merupakan salah satu metode pengembangan ui/ux yang berfokus pada pengguna (*human-centered)*.
evaluasi	: menguji fungsionalitas dan kegunaan desain serta untuk mengidentifikasi dan memperbaiki masalah.
ut	: singkatan dari usability testing atau pengujian usabilitas.
st	: singkatan dari skenario tugas.
sus	: singkatan dari system usability scale.
ta	: singkatan dari think aloud.
pain points	: permasalahan spesifik yang dialami pengguna saat berinteraksi dengan produk.
figma	: sebuah design tool berbasis browser yang bersifat kolaboratif, yang biasa digunakan pada proses desain ui/ux.
insights	: pemahaman atau temuan bermakna yang diperoleh dari riset dan analisis, yang membantu mengarahkan proses desain.
prototype	: prototype dapat diartikan sebagai produk awal yang digunakan untuk menguji ide rancangan yang ada.

task flow : diagram yang menggambarkan suatu urutan aksi yang diambil oleh pengguna untuk menyelesaikan suatu tugas.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat dan pertumbuhan pengguna internet telah merubah gaya hidup masyarakat Indonesia ke arah *digital*. Indonesia memiliki jumlah penduduk yang terkoneksi internet sebesar 210.026.769 jiwa dari total populasi 272.682.600 jiwa penduduk Indonesia Tahun 2021 (APJII, 2022). Pertumbuhan penggunaan internet ini juga searah dengan pertumbuhan yang signifikan dari perangkat elektronik dan komunikasi yang digunakan untuk mengakses internet. Salah satu perangkat yang mengalami pertumbuhan signifikan adalah *smartphone*. Berdasarkan hasil survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia pada tahun 2022, sebanyak 89,03 % dari penduduk Indonesia mengakses internet melalui *handphone/tablet.*

Peningkatan penggunaan *smartphone* telah mendorong pengembangan aplikasi *mobile*. Perkembangan teknologi internet yang dipadukan dengan aplikasi *mobile* telah membawa kita selangkah lebih maju dalam penerapan teknologi di era modern. Kemudahan yang ditawarkan menjadikan aplikasi berbasis *mobile* menjadi salah satu fasilitas pendukung yang digunakan hampir di setiap aktivitas manusia. Salah satunya adalah aplikasi untuk layanan pesan antar makanan dan barang secara *online*. Aplikasi seperti ini memungkinkan kita untuk menghemat waktu dan tenaga dalam kegiatan pesan antar makanan dan barang.

Bujang Kurir adalah aplikasi *mobile* penyedia layanan pesan antar dengan mengusung konsep *personal delivery* dan mengedepankan konsep kolaborasi dengan UMKM, industri rumahan dan *partner* bisnis lainnya. Aplikasi ini menyediakan layanan ambil-antar barang dan pesan makanan. Aplikasi Bujang Kurir telah diunduh sebanyak lebih dari 10.000 pengguna melalui *Google Play Store*. Dari observasi awal yang peneliti lakukan saat menggunakan aplikasi masih ditemukan masalah-masalah yang berpotensi membuat pengalaman pengguna ketika menggunakan aplikasi menjadi

kurang baik. Beberapa permasalahan tersebut antara lain seperti: (1) Beberapa pemilihan kata kurang jelas maknanya; (2) Keberadaan kurir yang tidak dapat dilacak oleh pengguna ketika melaksanakan proses pengantaran pesanan; (3) Tidak tersedianya estimasi waktu pengantaran (4) Tidak bisa mengedit detail pesanan saat sudah di halaman *check out.* Padahal interaksi antara manusia dan komputer sangat dipengaruhi oleh kelancaran pengguna ketika menggunakan aplikasi. Maka dari itu perlu ada evaluasi yang lebih mendalam untuk melakukan penggalian masalah yang lebih komprehensif agar dapat mendalami dan menyelesaikan masalah-masalah yang dimiliki aplikasi Bujang Kurir terutama dari sudut pandang pengguna.

Menurut Dix et al (2004) evaluasi merupakan bagian integral dari proses perancangan dan harus dilakukan sepanjang siklus hidup desain. Tujuannya adalah untuk menguji fungsionalitas dan kegunaan desain serta untuk mengidentifikasi dan memperbaiki masalah. Keterlibatan pengguna dalam setiap proses pengembangan produk dapat dicapai dengan penerapan metode yang berfokus pada pengguna. Salah satu metode tersebut adalah *design thinking*. Metode ini dipilih untuk digunakan dalam penelitian ini karena pendekatan *design thinking* memprioritaskan kebutuhan pengguna melalui proses empati. Berdasarkan empati yang dibangun dalam pendekatan ini, *design thinking* dapat memberikan pendekatan strategis untuk keberlangsungan bisnis tanpa mengesampingkan keberhasilan produk menyelesaikan permasalahan pengguna. Hal tersebut didasarkan pada dua proses dalam *design thinking* yaitu *discovery* dan *ideation* yang memegang peranan penting untuk mengidentifikasi dan menyelesaikan suatu permasalahan (Nakata & Hwang, 2020).

Berdasarkan uraian di atas maka diperlukan adanya penelitian untuk melakukan evaluasi dan perbaikan pengalaman pengguna dari aplikasi Bujang Kurir. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi permasalahan-permasalahan terkait pengalaman pengguna yang ditemukan pada aplikasi Bujang Kurir dan kemudian merancang rekomendasi perbaikan untuk permasalahan-permasalahan tersebut. Diharapkan penelitian ini dapat berdampak terhadap pihak pengembang untuk dapat

mengoptimalkan aplikasi menjadi lebih baik terutama dari aspek pengalaman pengguna.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan maka dapat ditarik rumusan permasalahan yang ingin diselesaikan melalui penelitian ini, diantaranya adalah:

1. Apa saja permasalahan terkait pengalaman pengguna yang dapat diidentifikasi dari aplikasi Bujang Kurir pada saat proses evaluasi?
2. Bagaimana merancang rekomendasi perbaikan terhadap permasalahan yang ditemukan dengan metode *design thinking*?
3. Apakah rekomendasi perbaikan yang dihasilkan telah berhasil menyelesaikan permasalahan yang ditemukan saat proses evaluasi?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini, antara lain:

1. Mengidentifikasi permasalahan terkait pengalaman pengguna pada aplikasi Bujang Kurir.
2. Merancang rekomendasi perbaikan terhadap permasalahan-permasalahan yang ditemukan dengan metode *design thinking.*
3. Memastikan bahwa rekomendasi perbaikan yang dihasilkan telah berhasil menyelesaikan permasalahan yang ditemukan saat proses evaluasi.

1.4. Pembatasan Masalah

Batasan masalah dari penelitian ini dimaksudkan agar tidak menyimpang dari perencanaan penelitian yang akan dilakukan. Adapun batasan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan terhadap aplikasi *mobile* Bujang Kurir yang berbasis Android.
2. Penelitian ini dilakukan untuk mengidentifikasi permasalahan terkait pengalaman pengguna dari aplikasi Bujang Kurir dan merancang rekomendasi perbaikan untuk permasalahan tersebut.
3. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *design thinking*.

1.5. Sistematika Penulisan Skripsi

Dalam laporan tugas akhir ini, pembahasan akan disajikan dalam lima bab dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, pembatasan masalah, dan sistematika penulisan dari penelitian "Evaluasi dan Perbaikan UI/UX pada Aplikasi Bujang Kurir dengan Menggunakan Metode *Design Thinking*".

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi dasar-dasar teori dalam melakukan penelitian yang terdiri dari kajian terkait, profil Bujang Kurir, *User Interface*, *User Experience*, *Design Thinking*, *Usability Testing*, *Empathy Map*, *User Persona Prototype*, dan Figma.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan terkait metodologi yang akan digunakan sebagai panduan untuk menyelesaikan penelitian tugas akhir ini. Dimana metodologi yang akan digunakan adalah *design thinking* yang berfokus pada pengguna.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi penjelasan yang dibangun sesuai dengan isi dari Bab III. Hal ini mencakup pembahasan dari proses yang dilakukan dalam kelima tahapan *design thinking.*

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian ini dan saran bagi penelitian selanjutnya.