

**UI/UX DESAIN FOOD DELIVERY APP  
MENGUNAKAN METODE DESIGN THINKING**

**SKRIPSI SARJANA SISTEM INFORMASI**

Oleh

Fathur Rahman Riffandy

197006516096



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS TEKNOLOGI KOMUNIKASI DAN  
INFORMATIKA  
UNIVERSITAS NASIONAL**

**2022**

**HALAMAN PENGESAHAN  
TUGAS AKHIR**

**UI/UX DESAIN FOOD DELIVERY APP MENGGUNAKAN METODE  
DESIGN THINKING**



**Fathur Rahman Riffandy**  
197006516096

**Dosen Pembimbing Team**

**Dosen Pembimbing 1**

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Septi Andryana'.

**(Dr. Septi Andryana, S.Kom, MMSI)**

**Dosen Pembimbing 2**

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ira Diana Sholihati'.

**(Ira Diana Sholihati S.SI, MMSI)**

## PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir dengan judul :

### UI/UX DESAIN FOOD DELIVERY APP MENGGUNAKAN METODE DESIGN THINKING

Yang dibuat untuk melengkapi salah satu persyaratan menjadi Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknologi Komunikasi dan Informatika Universitas Nasional, sebagaimana yang saya ketahui adalah bukan merupakan tiruan atau publikasi dari Tugas Akhir yang pernah diajukan atau dipakai untuk mendapatkan gelar di lingkungan Universitas Nasional maupun perguruan tinggi atau instansi lainnya, kecuali pada bagian – bagian tertentu yang menjadi sumber informasi atau acuan yang dicantumkan sebagaimana mestinya.



Jakarta, 8 Maret 2023



Fathur Rahman Riffandy

197006516096

## LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Tugas Akhir dengan judul :

### **UI/UX DESAIN FOOD DELIVERY APP MENGGUNAKAN METODE DESIGN THINKING**

Dibuat untuk melengkapi salah satu persyaratan menjadi Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Komunikasi dan Informatika Universitas Nasional. Tugas Akhir ini diujikan pada Sidang Akhir Semester Ganjil 2022-2023 pada tanggal 24 Februari Tahun 2023



**Dosen Pembimbing 1**

(Dr. Septi Andryana, S.Kom, MMSI)  
NIP. 0103010799

**Dosen Pembimbing 2**

(Ira Diana Sholihati S.SI, MMSI) ✓

NIP. 010801902

**Ketua Program Studi**

( Andrianingsih, S. Kom., MMSI )

NIP. 0303097902

## LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TIDAK ATAU YANG DIREVISI

Nama : Fathur Rahman Riffandy  
NPM : 197006516096  
Fakultas/Akademi : Fakultas Teknologi Komunikasi dan Informatika  
Program Studi : Sistem Informasi  
Tanggal Sidang : 24 Februari 2023

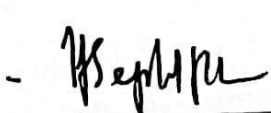

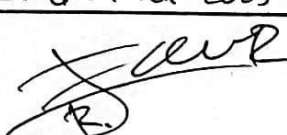
JUDUL DALAM BAHASA INDONESIA :

UI/UX DESAIN FOOD DELIVERY APP MENGGUNAKAN METODE DESIGN THINKING

JUDUL DALAM BAHASA INGGRIS :

UI/UX DESIGN FOOD DELIVERY APP WITH DESIGN THINKING METHOD

### TANDA TANGAN DAN TANGGAL

Pembimbing 1	Ka. Prodi	Mahasiswa
TGL: 09/03/2023	TGL: 15.03.2023	TGL: 8 Maret 2023
		



## LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TIDAK ATAU YANG DIREVISI

Nama : Fathur Rahman Riffandy  
NPM : 197006516096  
Fakultas/Akademi : Fakultas Teknologi Komunikasi dan Informatika  
Program Studi : Sistem Informasi  
Tanggal Sidang : 24 Februari 2023




JUDUL DALAM BAHASA INDONESIA :

UI/UX DESAIN FOOD DELIVERY APP MENGGUNAKAN METODE DESIGN THINKING

JUDUL DALAM BAHASA INGGRIS :

UI/UX DESIGN FOOD DELIVERY APP WITH DESIGN THINKING METHOD

### TANDA TANGAN DAN TANGGAL

Pembimbing 2	Ka. Prodi	Mahasiswa
TGL :	TGL : 15.03.2023	TGL : 8 Maret 2023
		

## KATA PENGANTAR

Puji serta syukur kepada Allah SWT atas karunia dan rahmatnya serta telah meridhoi penulis dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi ini. Sholawat serta salam juga tercurah kepada Nabi Muhammad SAW serta para anak cucu dan pengikutnya.

Alhamdulillah penulis diberikan kesempatan untuk menyelesaikan skripsi dengan judul “UI/UX Desain Food Delivery App Menggunakan Metode Design Thinking” sebagai salah satu syarat kelulusan sarjana program studi Sistem Informasi Fakultas Teknologi Komunikasi dan Informatika Universitas Nasional.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, arahan, doa, serta motivasi dari banyak pihak yang telah berkorban meluangkan waktu, tenaga, serta pikirannya selama penulisan skripsi ini. Penulis percaya pahlawan ialah orang yang merelakan sedikit kenyamanannya demi kenyamanan orang lain, oleh karena itu Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih setulus-tulusnya kepada pahlawan yang merelakan kenyamanannya demi membantu kelancaran dalam pembuatan skripsi ini:

1. Kepada Mama Eva Rianda, Papa Achmad Jully Affandy tercinta yang tidak lelah selalu memberikan dukungan, doa, ridho, dan bentuk bantuan yang tidak terhitung bagi penulis.
2. Kepada Ibu Dr. Septi Andryana, S.Kom, MMSI, selaku pembimbing skripsi I sekaligus Dekan Fakultas Teknologi Komunikasi dan Informatika yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberi arahan selama penyusunan skripsi.
3. Kepada Ibu Ira Diana Sholihati, S. Si, MMSI, selaku pembimbing skripsi II yang juga telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberi arahan selama penyusunan skripsi.
4. Kepada AA, Teteh, dan seluruh sanak keluarga yang sangat membantu penulis dalam segi masukan dan fasilitas selama penyusunan skripsi.

5. Kepada seluruh anggota TIMWOK yang menemani perjuangan penulis serta memberikan saran dan masukan selama perkuliahan hingga penyusunan skripsi.
6. Kepada seluruh pengurus himpunan yang juga ikut membantu dan mendukung penulis
7. Kepada seluruh pihak manapun yang pernah membantu penulis dan memberikan bantuan serta dukungan yang sangat berarti bagi penulis dalam penyusunan skripsi.

Semoga kebaikan dan bantuan yang telah diberikan mendapat balasan hal yang lebih baik dari Allah SWI. Penulis minta maaf jika masih banyak terdapat kekurangan pada penulisan skripsi ini. Penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat di bidang Teknologi Informatika.

Jakarta, 20 Januari 2023



Fathur Rahman Riffandy





## ABSTRAK

Perkembangan teknologi memiliki perkembangan yang cukup pesat khususnya perkembangan di bidang internet karena sangat erat dengan aktivitas manusia sehari-hari termasuk dalam hal kebutuhan makan dan minum. Salah satunya adalah saat ini banyaknya merchant yang juga melakukan pelayanannya secara online yaitu dengan layanan food delivery online. Pelanggan pun menyukai karena mereka dapat keuntungan berupa promo, namun sayang pelanggan terkadang kesulitan mendapat informasi promo yang up to date. Pada penelitian ini akan meneliti user experience pengguna selama menggunakan layanan food delivery online yang ada dan nantinya akan diolah peneliti sehingga dibuat rancangan aplikasi user interface dan user experience bernama prome. Penelitian ini menggunakan metode design thinking sebagai tahapan penelitian serta pembuatan aplikasi prome. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan metode observasi dan wawancara, selain itu pada penelitian ini juga dilakukan pengujian terhadap aplikasi prome yang telah dibuat menggunakan metode pengujian SUS (System Usability Scale), pengujian ini dilakukan terhadap 50 responden yang akan melakukan usability testing kemudian menuangkan kesan dan pengalaman selama melakukan usability testing pada kuesioner lalu data diolah menggunakan metode SUS sehingga ditemukan hasil skor SUS yaitu 82,55 yang berarti implementasi dari penelitian rancangan ui/ux yang peneliti buat memberikan kemudahan bagi pengguna selama menggunakan aplikasi tersebut dan termasuk kedalam kategori excellent pada pedoman umum skor SUS.

**Kata Kunci:** User Interface, User Experience, SUS, FnB, Design Thinking

## ABSTRACT

*The development of technology has developed quite rapidly, especially developments in the field of the internet because it is very closely related to daily human activities, including the need to eat and drink. One of them is that currently there are many fnb merchants who also carry out their services online, namely with online food delivery services. Customers also like it because they get benefits in the form of promos, but unfortunately customers sometimes have difficulty getting up to date promo information. This research examines the user experience of users while using existing online food delivery services and later the researchers will process them so that a user interface and user experience application design is created called prome. This research uses the design thinking method as a research stage and makes the prome application. Data collection in this study used observation and interview methods. In addition, this research also tested the Prome application that was made using the SUS (System Usability Scale) testing method. experience during usability testing on the questionnaire and then the data was processed using the SUS method so that the SUS score was found to be 82.55, which means the implementation of the ui/ux design research that the researcher made makes it easy for users to use the application and is included in the excellent category in general guidelines SUS score.*

**Keywords:** *User Interface, User Experience, SUS, FnB, Design Thinking*

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	2
DAFTAR ISI.....	6
ABSTRAK.....	4
ABSTRACT.....	5
DAFTAR GAMBAR .....	6
DAFTAR TABEL.....	11
BAB I PENDAHULUAN.....	12
1.1 Latar Belakang .....	12
1.2 Identifikasi Masalah.....	13
1.3 Tujuan.....	13
1.4 Batasan Masalah.....	14
1.5 Kontribusi.....	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
2.1 Studi Literatur .....	15
2.2 Penelitian Terdahulu .....	15
2.3 User Interface .....	17
2.4 User Experience .....	18
2.5 Food Delivery.....	18

2.6 Promo .....	18
2.7 Design Thinking.....	19
2.8 Prototype .....	20
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>22</b>
3.1 Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian .....	22
3.2 Penentuan Subjek Penelitian.....	22
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	23
3.3.1 Observasi.....	23
3.3.2 Wawancara.....	23
3.4 Design Penelitian .....	24
3.5 Tools.....	26
<b>BAB IV HASIL DAN DISKUSI.....</b>	<b>27</b>
4.1 Emphatize.....	27
4.1.1 Research Objective.....	27
4.1.2 Research Question.....	28
4.1.3 Research Hypothesis .....	28
4.2 Define .....	29
4.2.1 How Might We.....	29
4.2.2 Competitor Analysis.....	30
4.2.3 User Persona.....	32

4.2.4 User Journey Map .....	32
4.3 Ideate .....	32
4.3.1 Userflow .....	33
4.3.2 Information Architecture.....	33
4.3.3 Wireframe .....	34
4.3.4 Wireflow .....	39
4.4 Desain & Prototype .....	41
4.4.1 Moodboard .....	41
4.4.2 Design System.....	41
4.4.3 Hi-Fi Design.....	43
4.4.4 Prototype .....	49
4.5 Testing.....	50
4.5.1 SUS (System Usability Scale).....	51
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>58</b>
5.1 Kesimpulan .....	58
5.2 Saran.....	58
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>60</b>





## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Design Thinking Process.....	19
Gambar 3. 1 Design Penelitian.....	24
Gambar 3. 2 Figma.....	26
Gambar 3. 3 Draw.io.....	26
Gambar 3. 4 Whimsical.....	26
Gambar 4. 1 HMW (How Might We).....	30
Gambar 4. 2 Competitor Analysis.....	31
Gambar 4. 3 User Persona.....	32
Gambar 4. 4 User Journey Map .....	32
Gambar 4. 5 Userflow .....	33
Gambar 4. 6 Information Architecture.....	34
Gambar 4. 7 Wireframe Prome .....	35
Gambar 4. 8 Wireframe Splashscreen.....	35
Gambar 4. 9 Wireframe Login dan Register.....	36
Gambar 4. 10 Wireframe Welcome .....	36
Gambar 4. 11 Wireframe Home page .....	37
Gambar 4. 12 Wireframe Prome Page .....	37
Gambar 4. 13 Wireframe Explore page .....	38
Gambar 4. 14 Wireframe Profile page .....	38
Gambar 4. 15 Wireflow User Login .....	39
Gambar 4. 16 Flow User Find Promo .....	40
Gambar 4. 17 Flow User Buy Product.....	40

Gambar 4. 18 MoodBoards .....	41
Gambar 4. 19 Design System Colors .....	42
Gambar 4. 20 Design System Text Fill.....	42
Gambar 4. 21 Hi-Fi Splash Screen.....	43
Gambar 4. 22 Hi-Fi Login dan Register.....	44
Gambar 4. 23 Hi-Fi Forgot Password .....	44
Gambar 4. 24 Hi-Fi Welcome page .....	45
Gambar 4. 25 Hi-Fi Home page .....	46
Gambar 4. 26 Hi-Fi Merchant Popular .....	46
Gambar 4. 27 Hi-Fi Detail Product .....	47
Gambar 4. 28 Hi-Fi PROME .....	47
Gambar 4. 29 Hi-Fi Discover.....	48
Gambar 4. 30 Hi-Fi Checkout Process.....	48
Gambar 4. 31 Hi-Fi Profile Page.....	49
Gambar 4. 32 tampilan Prototype Prome 1 .....	50
Gambar 4. 33 Tampilan Prototype Prome 2.....	50



## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	15
Tabel 2. 2 Keterangan Variabel Penelitian.....	17
Tabel 3. 1 Kriteria Partisipan .....	22
Tabel 4. 1 List Question SUS.....	51
Tabel 4. 2 Hasil data asli responden.....	52
Tabel 4. 3 Hasil akhir rata-rata skor SUS.....	54
Tabel 4. 4 Pedoman Skor SUS .....	56

