

SKRIPSI

**PENGEMBANGAN DESAIN UI APLIKASI COMPLAINZ:
MENINGKATKAN PENGALAMAN PENGGUNA DALAM
MELAKUKAN LAPORAN DAN ASPIRASI MAHASISWA
STUDI KASUS DI PT MARKA KREASI PERSADA**



Yusak Kristiandy Tadong

NIM: 195410066

PROGRAM STUDI INFORMATIKA

FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI

UNIVERSITAS TEKNOLOGI DIGITAL INDONESIA

YOGYAKARTA

2023

SKRIPSI

**PENGEMBANGAN DESAIN UI APLIKASI COMPLAINZ:
MENINGKATKAN PENGALAMAN PENGGUNA DALAM
MELAKUKAN LAPORAN DAN ASPIRASI MAHASISWA
STUDI KASUS DI PT MARKA KREASI PERSADA**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi



PROGRAM STUDI INFORMATIKA

PROGRAM SARJANA

FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI

UNIVERSITAS TEKNOLOGI DIGITAL INDONESIA

YOGYAKARTA

2023

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : Pengembangan Desain UI Aplikasi COMPLAINZ:
Meningkatkan Pengalaman Pengguna Dalam
Melakukan Laporan Dan Asprasi Mahasiswa
Studi Kasus Di PT Marka Kreasi Persada

Nama : Yusak Kristiandy Tadong

NIM : 195410066

Program Studi : Informatika

Program : Sarjana


Semester : Gasal

Tahun Akademik : 2023/2024

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji di hadapan Dewan Penguji Skripsi.

Yogyakarta, 16-8-2024

Dosen Pembimbing


Danny Kriestanto, S.Kom., M.Eng.

NIDN : 0503068002

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI



**PENGEMBANGAN DESAIN UI APLIKASI COMPLAINZ:
MENINGKATKAN PENGALAMAN PENGGUNA DALAM
MELAKUKAN LAPORAN DAN ASPIRASI MAHASISWA
STUDI KASUS DI PT MARKA KREASI PERSADA**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi dan dinyatakan diterima untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh Gelar



Sarjana Komputer
Program Studi Informatika
Fakultas Teknologi Informasi
Universitas Teknologi Digital Indonesia
Yogyakarta

Yogyakarta, 18 Januari 2024

Dewan Penguji	NIDN	Tandatangan
1. Pulut Suryati, S.Kom., M.Cs.	0015037802	
2. Danny Kriestanto, S.Kom., M.Eng.	0503068002	

Mengetahui

Ketua Program Studi Informatika

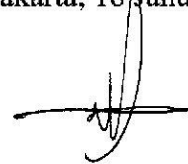


Dini Fakta Sari, S.T., M.T.
NIDN : 0507108401

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa naskah skripsi ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara sah diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 18 Januari 2024



Yusak Kristiandy Tadong

NIM: 195410066

PERSEMBAHAN

Ku persembahkan dan Ku buktikan bahwa aku bisa:

Nenek tercinta Theresia Maria, Emak Kornelia Corry, Bapak Daron Tadong,
Abang Chorda Meyrio Tadong, Kakak Kristiani Noviantika Tadong.

Dan teman – teman yang selalu ada dan sangat berkontribusi dari awal hingga akhir dalam perkuliahan maupun kehidupan ditanah rantau ini Raymond, Ferdy, Ridian, dan masih banyak lagi yang tak dapat saya sebutkan satu – persatu, serta Agatha Herawati Simamora.

Dan keluarga besar Tarjun yang selalu memberi penghiburan dan berkat luar biasa dalam suka maupun duka.

Tuhan Memberkati Kita Semua...

MOTTO

“Bersyukur di atas penderitaan memanglah berat, tapi cobalah”

KATA PENGANTAR

Penulis ingin menyampaikan rasa syukur dan puji kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan pertolongan-Nya dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Dengan bimbingan-Nya, penulis berhasil menyelesaikan skripsi ini meskipun menghadapi berbagai hambatan dan rintangan. Penulis juga menyadari bahwa tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, penyelesaian skripsi ini tidak mungkin terjadi dengan baik dan sesuai waktu. Oleh karena itu, penulis ingin mengungkapkan terima kasih kepada:

1. Nenek Tercinta Theresia Maria yang memotivasi besar dalam mengejar skripsi ini untuk cepat lulus dan wisuda, nenek telah menemani, merawat, dan menyayangi sedari kecil hingga saya sekarang, nenek merupakan orang yang sangat penting dalam hidup ini.
2. Emak dan Bapak yang telah merawat dari kecil dan membesarkan saya dengan baik, tak hentinya mereka memberikan saya dukungan melalui segala cara melalui cara terbaik mereka mau itu melalui finansial, pengalaman, dan rohani hingga kalimat terima kasih pun takkan cukup untuk mendeskripsikan betapa pentingnya emak dan bapak di kehidupan ini.
3. Abang dan kakak sebagai penuntun yang baik, selalu memberikan yang terbaik, dan tak letihnya menjaga adiknya dengan perasaan sayang yang amat begitu besar. perhatian mereka selalu menjadi kebanggaan.

4. Bapak Danny Kriestanto, S.Kom., M.Eng., selaku dosen pembimbing skripsi yang sangat luar biasa selama ini banyak membantu ketika dikelas hingga pada saat penulisan ini.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
MOTTO	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
INTISARI.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Ruang Lingkup.....	2
1.4 Tujuan Penelitian.....	2
1.5 Manfaat Penelitian.....	3
1.6 Sistematika Penulisan.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI.....	5
2.1 Tinjauan Pustaka	5
2.2 Dasar teori	8
2.2.1 <i>User Interface (UI)</i>	8
2.2.2 <i>User Experience (UX)</i>	9
2.2.3 <i>E-Complain</i>	9
2.2.4 <i>User Flow</i>	10
2.2.5 <i>Brainstroming</i>	10
2.2.6 <i>Prototype</i>	10
2.2.7 <i>Wireframe Low Fidelity</i>	11
2.2.8 <i>Wireframe High Fidelity</i>	11

2.2.9	<i>Test</i>	11
2.2.10	SUS (<i>System Usability Scale</i>)	11
2.2.11	SEQ (<i>Single Ease Question</i>)	12
BAB III METODE PENELITIAN.....		13
3.1	Bahan/Data	13
3.2	Peralatan	13
3.2.1	Perangkat Keras	13
3.2.2	Perangkat lunak.....	13
3.3	Prosedur dan Pengumpulan Data	13
3.4	Analisis dan Rancangan Desain	14
BAB IV IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN		26
4.1	Implementasi Dan Uji Coba Desain	26
4.1.1	<i>High-Fidelity (Mockup)</i>	26
4.1.3	<i>Prototyping</i>	29
4.1.4	Uji Coba Desain	29
4.2	Pembahasan	35
BAB V PENUTUP.....		36
5.1.	Kesimpulan.....	36
5.2.	Saran	36
DAFTAR PUSTAKA		37

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Tabel Perbandingan Pustaka	7
Tabel 3.1. Skala Penilaian SUS.....	22
Tabel 3.2. Skala Penilaian SEQ	22
Tabel 4.1 Tugas 1: Buat sebuah komplain	30
Tabel 4.2 Tugas 2: Lihat status komplain	30
Tabel 4.3 Tugas 3: Lihat berita terbaru	31
Tabel 4.4 kuesioner	32

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. Alur Pembuatan Desain UI	15
Gambar 3.2. <i>Sitemap</i> Desain.....	15
Gambar 3.3 Desain sistem warna.....	16
Gambar 3.4 Desain sistem font.....	17
Gambar 3.5. <i>Wireframe</i>	18
Gambar 3.6. <i>User Flow</i> Laporkan.....	18
Gambar 3.7. <i>Wireframe</i> Laporkan	19
Gambar 3.10. Perbandingan Desain <i>Wireframe</i> dan <i>Mockup</i> Laporkan.....	20
Gambar 3.11. <i>User</i> Melakukan Tugas	23
Gambar 3.12. <i>User</i> Mengisi Kuesioner	24
Gambar 3.13. <i>User</i> Memberikan Alasan Terhadap Kuesioner	24
Gambar 4.1 Tampilan Halaman Buat Laporan	26
Gambar 4.2 Desain Halaman Buat Laporan Setelah Revisi	28
Gambar 4.3 <i>Prototype</i> Buat Laporan	29
Gambar 4.4 <i>Line chart</i> rata-rata pengerjaan <i>task</i>	32
Gambar 4.5 SUS <i>grade score</i>	34

Intisari

Mahasiswa menghadapi kesulitan dalam menyampaikan laporan dan aspirasi, yang tidak hanya menjadi masalah itu sendiri, tetapi juga melibatkan lambatnya tanggapan terhadap laporan yang dapat memperburuk situasi. Harusnya, permasalahan ini dapat ditangani dengan cepat dan akurat, tanpa mengakibatkan permasalahan yang seharusnya dapat diatasi dengan baik menjadi masalah yang lebih besar dan memicu insiden yang tidak diinginkan. Fokus penelitian ini adalah pada desain aplikasi yang melibatkan beberapa langkah, yaitu perancangan desain UI aplikasi e-complain, pengujian *prototype* desain UI, pengukuran kelayakan *prototype* dengan menggunakan *System Usability Scale* (SUS), dan pengukuran tingkat kesulitan pengguna terhadap desain *prototype* dengan menggunakan *Single Ease Question* (SEQ).

Dari nilai rata-rata SEQ yang dihasilkan melalui pengerjaan tugas dengan menggunakan aplikasi website Maze, dapat disimpulkan bahwa keseluruhan nilai tugas yang diuji adalah 5, yang berarti penggunaan desain aplikasi dianggap mudah. Sedangkan dari perhitungan nilai rata-rata SUS, diperoleh nilai 64, yang menempatkan desain aplikasi pada kategori C, menunjukkan bahwa desain aplikasi sudah cukup siap untuk melanjutkan ke tahap berikutnya. Dari hasil pengujian dan perhitungan SEQ hingga SUS, dapat disimpulkan bahwa pengguna dapat memahami dan dengan mudah menggunakan aplikasi Complainz yang telah dirancang untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi mahasiswa.

Kata kunci: mobile, prototype, User Interface

Abstract

Students face difficulties in conveying reports and aspirations, which not only pose problems in themselves but also involve delayed responses to the reports that can worsen the situation. Ideally, this issue should be handled quickly and accurately, without turning problems that could be addressed effectively into larger issues that trigger unwanted incidents. The focus of this research is on the application design, involving several steps such as the design of the UI of the e-complain application, testing the UI design prototype, measuring the feasibility of the prototype using the System Usability Scale (SUS), and measuring the user difficulty level towards the prototype design using the Single Ease Question (SEQ).

From the average SEQ values generated through task completion using the Maze website application, it can be concluded that the overall task values tested are 5, indicating that the use of the application design is considered easy. Meanwhile, from the calculation of the average SUS value, a score of 64 is obtained, placing the application design in category C, indicating that the application design is sufficiently prepared to proceed to the next stage. From the testing and calculations of SEQ to SUS, it can be concluded that users can understand and easily use the Complainz application designed to address the problems faced by students.

Keywords: User Interface, prototype, mobile