

BAB 4

HASIL PENELITIAN

4.1 RINGKASAN HASIL PENELITIAN

Penelitian ini merancang sebuah *High Fidelity Prototype* antarmuka pengguna (UI/UX) sistem reservasi Jeep Wisata pada *website* merapijeep.com dengan pendekatan metode *Design Thinking*. Sebelum menerapkan tahapan *Design Thinking*, peneliti terlebih dahulu melakukan analisis terhadap alur dan proses reservasi yang sedang berjalan guna memahami kebutuhan pengguna dan permasalahan yang muncul dalam sistem yang ada. Hasil analisis tersebut menjadi dasar dalam merancang *prototype* yang mampu memvisualisasikan sistem reservasi secara menyeluruh, mulai dari pemilihan paket wisata, pengisian data pelanggan, pemilihan metode pembayaran, hingga pemberitahuan status reservasi. Proses perancangan mengikuti lima tahapan utama dalam metode *Design Thinking*, yaitu *Empathize*, *Define*, *Ideate*, *Prototype*, dan *Test* untuk mengidentifikasi kebutuhan pengguna, mengembangkan solusi kreatif, serta melakukan pengujian agar *prototype* yang dihasilkan sesuai dengan ekspektasi pengguna. Hasil dari penelitian ini berupa *High Fidelity Prototype* yang mudah digunakan, informatif, dan sesuai dengan kebutuhan target pengguna, serta dapat menjadi acuan dalam pengembangan sistem reservasi secara nyata di *website* merapijeep.com.

4.1.1 *Use Case Diagram*

Berisi uraian pertama yang diperlukan untuk menjelaskan ringkasan hasil penelitian. *Use case diagram* yang diusulkan menggambarkan interaksi antara pengguna (wisatawan) dan sistem reservasi Jeep Wisata pada *website* merapijeep.com. Diagram ini menjelaskan langkah-langkah yang dilakukan oleh pengguna serta respon sistem dalam membantu proses reservasi secara *online* dengan alur yang mudah dipahami.

Berdasarkan hasil analisis, berikut adalah aktivitas utama pengguna terhadap sistem:

1. Melihat informasi paket

Pengguna dapat melihat harga paket, rute dan durasi perjalanan.

2. Memilih paket wisata

Pengguna memilih salah satu paket yang diminati

3. Mengisi formulir pendaftaran

Setelah memilih paket, pengguna diminta mengisi data diri seperti nama, nomor hp, email, tanggal keberangkatan, waktu keberangkatan dan jumlah jeep

4. Memilih metode pembayaran

Pengguna dapat memilih metode pembayaran yang disediakan, seperti *e-wallet* (GoPay, OVO, Dana, ShopeePay) atau *virtual account*. Sistem juga menyediakan opsi pembayaran *down payment (DP)* atau *full payment*.

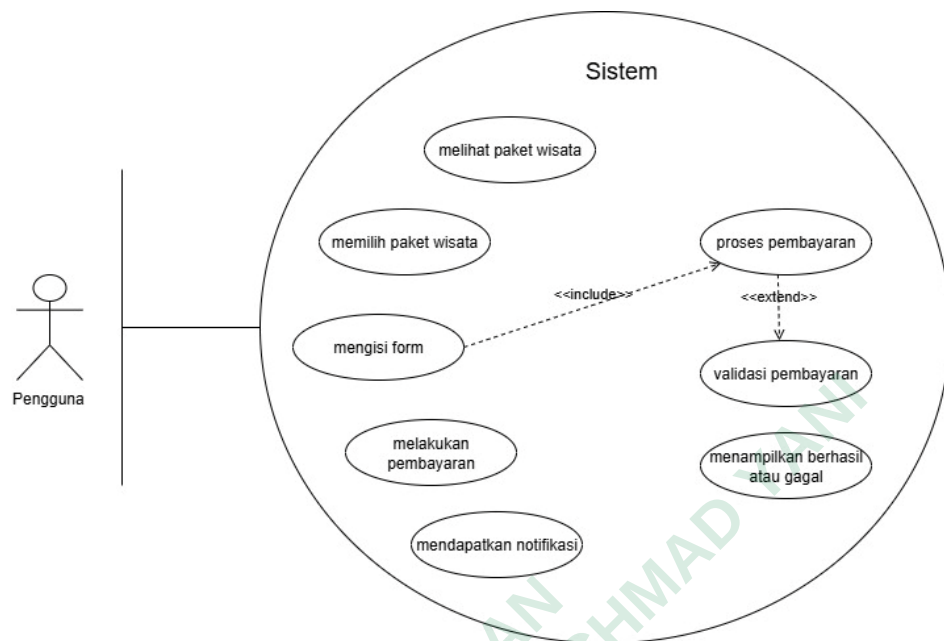
5. Melakukan pembayaran

Setelah memilih metode, pengguna akan diarahkan ke halaman pembayaran untuk menyelesaikan transaksi.

6. Menerima notifikasi pembayaran

Setelah transaksi, sistem memberikan notifikasi berhasil apabila pembayaran sukses dilakukan. Jika terjadi kendala seperti waktu pembayaran habis atau transaksi gagal, sistem akan menampilkan notifikasi gagal yang informatif, sehingga pengguna dapat segera melakukan pembayaran ulang tanpa kebingungan.

Dengan adanya use case ini, setiap alur interaksi antara pengguna dan sistem terdefinisi dengan jelas, dan menjadi dasar dalam perancangan *UI/UX* yang responsif, ramah pengguna, serta mendukung pengalaman reservasi yang efisien dan bebas hambatan. Untuk gambar bisa dilihat pada gambar 4.1



Gambar 4.1 Use Case Diagram Reservasi Pada Website

4.1.2 Activity Diagram

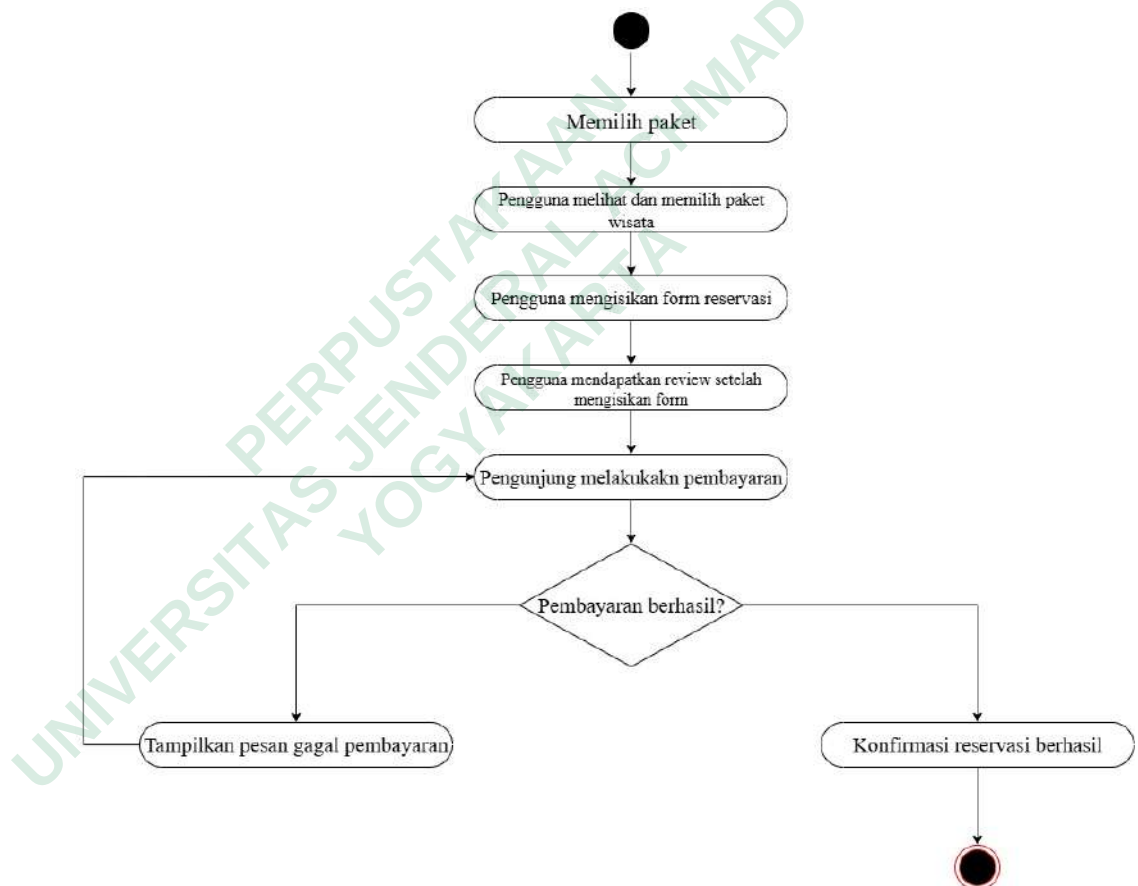
Activity diagram dibuat untuk menampilkan aktivitas dari proses yang ada dalam use case diagram serta memberikan gambaran visual mengenai alur atau langkah-langkah dalam setiap proses yang dilakukan pengguna saat melakukan reservasi Jeep Wisata. Diagram ini berfungsi untuk memperjelas tahapan-tahapan dalam proses interaksi antara pengguna dan sistem, mulai dari awal hingga akhir aktivitas, sesuai dengan kebutuhan yang telah dianalisis dalam tahapan *Design Thinking*.

Dalam sistem reservasi Jeep Wisata di website merapijeep.com, aktivitas dimulai dari pengguna mengakses halaman website dan dilanjutkan dengan melihat informasi paket wisata, lalu memilih paket wisata yang diinginkan. Setelah itu, pengguna mengisi formulir reservasi dengan data yang diperlukan, seperti nama, kontak, tanggal keberangkatan, waktu keberangkatan dan jumlah Jeep.

Selanjutnya, pengguna akan memilih metode pembayaran, baik melalui *e-wallet* maupun *virtual account*, dan memilih apakah akan melakukan pembayaran penuh atau *down payment (DP)*. Setelah proses pembayaran dilakukan, sistem akan

memverifikasi transaksi tersebut. Berdasarkan hasil verifikasi, pengguna akan menerima notifikasi pembayaran berhasil jika transaksi sukses, atau notifikasi gagal jika terjadi kendala seperti batas waktu pembayaran habis.

Dengan adanya activity diagram ini, alur aktivitas dari pengguna dapat dipahami secara menyeluruh, dari proses awal reservasi hingga menerima notifikasi. Diagram ini juga menjadi panduan penting dalam proses perancangan *UI/UX* yang efisien, *user-friendly*, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna, sehingga dapat meningkatkan pengalaman reservasi yang nyaman dan praktis di *website* merapijeep.com. Gambar bisa dilihat pada gambar 4.2



Gambar 4.2 Activity Diagram

4.2 PROTOTYPE

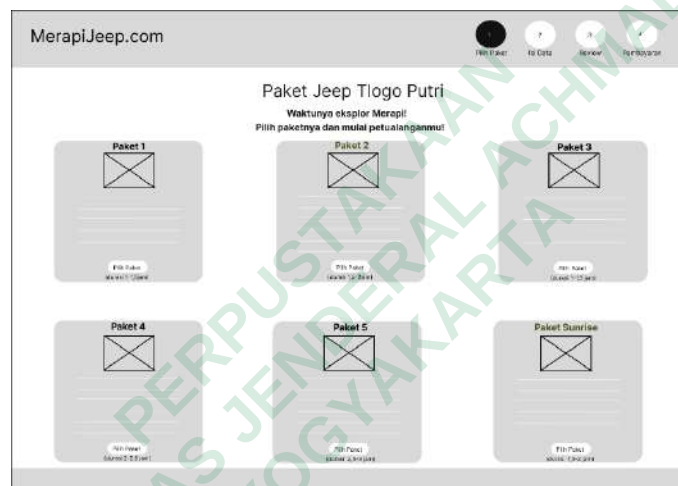
Pada tahap *Prototype* akan dibuat visualisasi desain yang akan dikembangkan dengan *Prototype* dengan membuat *Wireframe* sebagai tampilan awal dan *High Fidelity Prototype* yang tampilannya sudah memiliki gambar, warna

yang jelas agar dapat memberikan gambaran tampilan reservasi pada *website* merapijeep.com

4.2.1 Wireframe

Setelah melalui beberapa tahapan dalam membuat rancangan *UI/UX* reservasi jeep wisata pada *website* merapijeep.com dengan metode *Design Thinking*, maka dibuat sebuah *wireframe* yang digunakan untuk memvisualisasikan sistem yang akan dirancang sebelum desain sistem dikembangkan secara penuh dalam bentuk *high fidelity*.

1. Wireframe halaman pemilihan paket



Gambar 4.3 Wireframe Halaman Pemilihan Paket

Pada gambar 4.3 terdapat Halaman pemilihan paket disana terdapat rute, durasi dan harga paket.

2. Wireframe halaman pengisian form

Setelah memilih paket pengguna akan diminta untuk mengisi form yang berisi nama, email, no handphone, tanggal keberangkatan, waktu keberangkatan, dan jumlah jeep seperti pada gambar 4.4.

Gambar 4.4 Wireframe Halaman Pengisian Form

3. Wireframe halaman review pesanan

Pada gambar 4.5 terdapat halaman review pesanan, agar pemesan bisa melakukan cek ulang atas pesanan yang telah dibuat.

Gambar 4.5 Wireframe Halaman Review Pesanan

4. Wireframe halaman rincian pemesanan

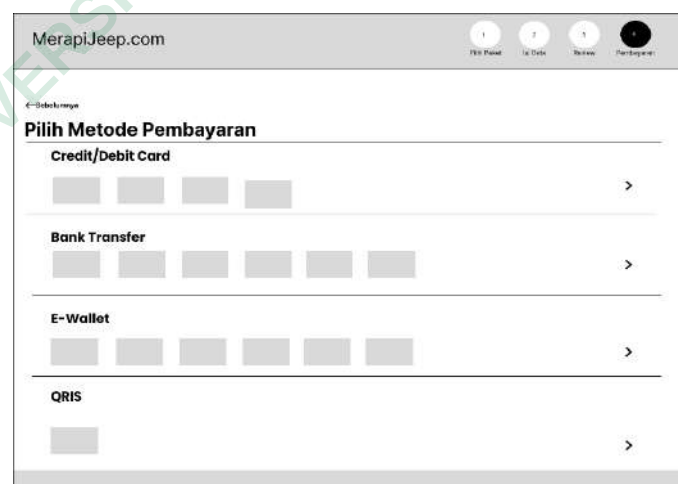
Pada halaman ini akan menampilkan cara pembayaran akan *down payment* (dp) atau langsung lunas.



Gambar 4.6 *Wireframe* Rincian Pembayaran

5. *Wireframe* Halaman pemilihan metode bayar

Wireframe halaman “Pilih Metode Pembayaran” pada gambar 4.7 menampilkan empat opsi metode pembayaran: Credit/Debit Card, Bank Transfer, E-Wallet, dan QRIS, masing-masing disertai logo penyedia layanan dan tombol panah untuk melihat detail. Halaman ini merupakan langkah keempat dari proses booking, dengan indikator langkah di bagian atas dan tombol “← Sebelumnya” untuk kembali ke tahap sebelumnya. Tampilan dibuat sederhana agar pengguna dapat memilih metode pembayaran dengan cepat tanpa login.



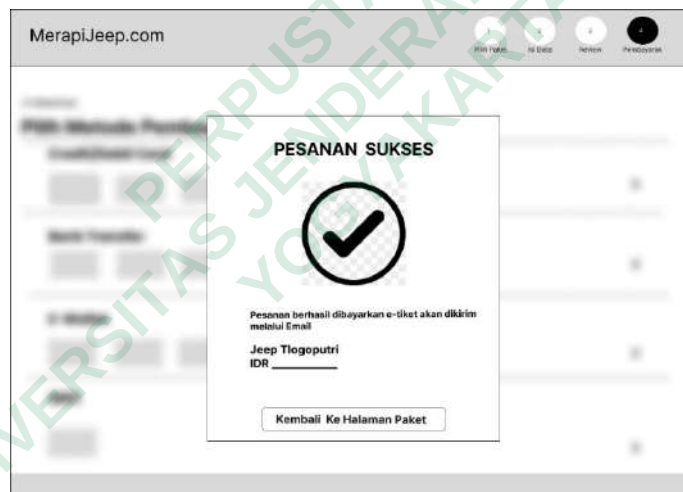
Gambar 4.7 *Wireframe* Halaman Metode Pembayaran

6. *Wireframe* halaman konfirmasi

Halaman konfirmasi ini untuk mengkonfirmasi bahwa pesanan berhasil atau tidak, bisa dilihat pada gambar 4.8 dan 4.9.



Gambar 4.8 *Wireframe* Halaman Konfirmasi Gagal



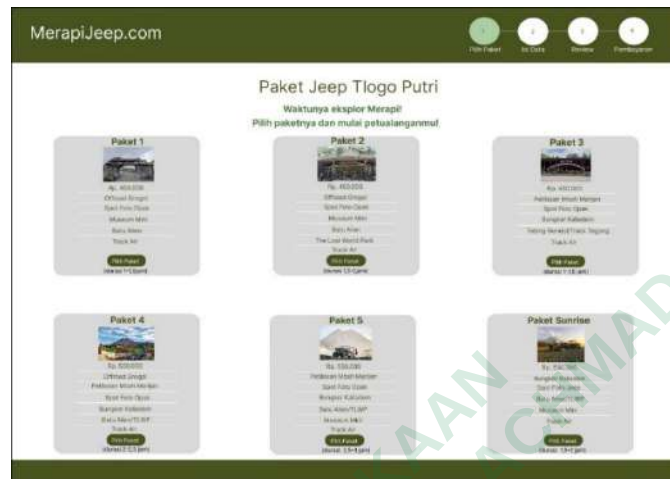
Gambar 4.9 *Wireframe* Halaman Konfirmasi Berhasil

4.2.2 *High Fidelity Prototype*

High Fidelity Prototype berbentuk visualisasi desain yang akan dikembangkan dengan *Prototype* dengan membuat *Wireframe* terlebih dahulu sebagai tampilan awal dan setelah *Wireframe* selesai dibuat akan dilanjutkan dalam bentuk *High Fidelity Prototype* yang tampilannya sudah memiliki gambar, animasi, warna yang jelas.

1. *High fidelity* halaman pemilihan paket

Pada halaman pemilihan paket ini pengguna bisa melihat paket, harga, dan durasi untuk di setiap paketnya. Bisa dilihat pada gambar 4.10.



Gambar 4.10 *High Fidelity* Halaman Pemilihan Paket

2. *High fidelity* halaman pengisian formulir

Setelah melakukan pemilihan paket pengguna akan diarahkan untuk mengisi formulir seperti gambar 4.11

Gambar 4.11 *High Fidelity* Halaman Pengisian Formulir

Pada saat memilih tanggal keberangkatan jika tanggal tersebut reservasi penuh akan muncul notifikasi seperti pada gambar 4.12 dan jika sudah di klik oke nanti akan muncul kalender untuk pengguna memilih hari lain.



Gambar 4.12 *High Fidelity* Notifikasi Pada Tanggal keberangkatan

3. *High fidelity* halaman *review* pesanan

Saat pengguna sudah selesai mengisi formulir akan dilanjutkan ke halaman *review* pesanan seperti pada gambar agar pengguna bisa cek ulang untuk pesannya dan memastikan pesanan telah sesuai. Gambar 4.13



Gambar 4.13 *High Fidelity* Halaman *Review* Pesanan

4. *High fidelity* halaman rincian pemesanan

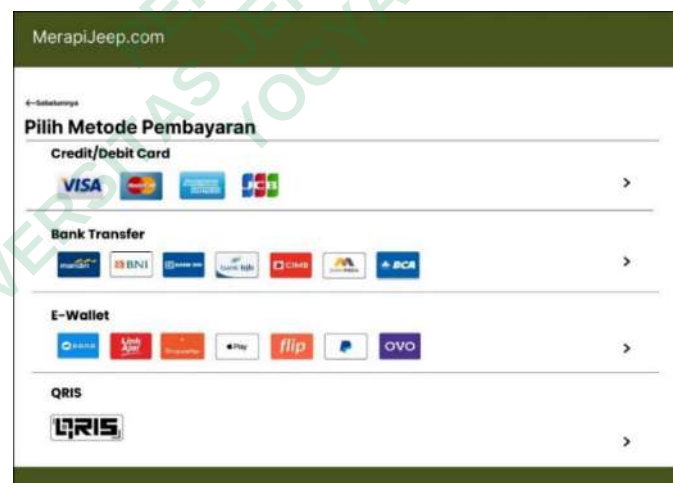
Tahap selanjutnya ke rincian pemesanan gambar 4.14, disini akan ditampilkan total harga dan kita bisa memilih metode pembayarannya dp maupun langsung lunas.



Gambar 4.14 *High Fidelity* Halaman Rincian Pemesanan

5. High fidelity halaman metode pembayaran

Pada halaman “Pilih Metode Pembayaran” pada gambar 4.15 menampilkan empat opsi metode pembayaran: Credit/Debit Card, Bank Transfer, E-Wallet, dan QRIS, masing-masing disertai logo penyedia layanan dan tombol panah untuk melihat detail. Halaman ini merupakan langkah keempat dari proses booking

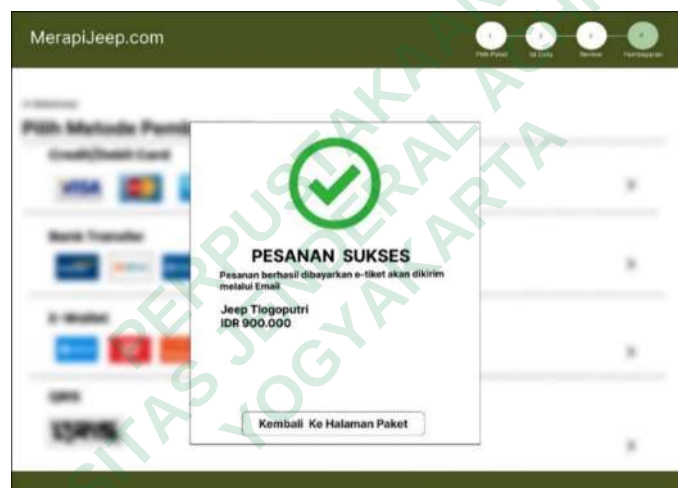


Gambar 4.15 *High Fidelity* Halaman Metode Pembayaran

6. *High fidelity* halaman notifikasi

Halaman notifikasi pada gambar menampilkan status "Pesanan Sukses" setelah pengguna menyelesaikan proses pembayaran reservasi Jeep Wisata. Dengan tampilan dialog box yang memiliki ikon centang

hijau besar sebagai indikator visual keberhasilan, pengguna diberi konfirmasi bahwa pembayaran telah berhasil dilakukan dan e-tiket akan dikirim melalui email. Informasi yang ditampilkan meliputi nama paket yang dipesan, yaitu Jeep Tlogoputri, serta total harga IDR 900.000. Di bagian bawah terdapat tombol aksi "Kembali ke Halaman Paket" untuk memudahkan pengguna kembali ke halaman awal. Tampilan ini didukung oleh alur langkah (stepper) di bagian atas yang menunjukkan bahwa pengguna telah menyelesaikan tahap keempat, yaitu Pembayaran, sebagai bagian akhir dari proses reservasi. Desain keseluruhan disusun dengan jelas dan terstruktur untuk memastikan kepuasan dan kejelasan informasi bagi pengguna.



Gambar 4.16 *High fidelity* Halaman Notifikasi Berhasil

Halaman notifikasi pembayaran gagal pada gambar 4.17 di website MerapiJeep.com ditampilkan ketika pengguna tidak berhasil menyelesaikan transaksi dalam batas waktu yang ditentukan. Tampilan utama didominasi oleh ikon silang merah besar sebagai penanda visual bahwa proses pembayaran tidak berhasil, disertai pesan jelas yang menyatakan bahwa transaksi gagal karena melebihi batas waktu pembayaran. Desain ini tetap konsisten dengan halaman lainnya, dengan latar putih dan tombol aksi "Kembali ke Halaman Paket" di bagian bawah yang memberikan opsi bagi pengguna untuk memulai

ulang proses reservasi. Indikator langkah di bagian atas menunjukkan bahwa pengguna telah berada pada tahap akhir, yaitu Pembayaran, menjaga kejelasan alur proses meskipun terjadi kegagalan. Tampilan ini membantu mengurangi kebingungan pengguna dan mengarahkan mereka untuk mengambil tindakan selanjutnya secara cepat dan mudah.

4.3 TESTING

Pada tahapan testing akan dilakukan pengujian terhadap *High Fidelity Prototype UI/UX* reservasi jeep wisata pada *website* merapijeep.com. Tahapan ini bertujuan untuk memvalidasi *design* yang telah dibuat untuk diujikan menggunakan matrik SUS. Pengujian *usability* dilakukan untuk mengevaluasi sejauh mana antarmuka yang dirancang dapat diterima oleh pengguna. Metode pengujian yang digunakan adalah *System Usability Scale* (SUS), yaitu kuesioner dengan 10 pernyataan yang dapat mengukur tingkat kegunaan sistem berdasarkan persepsi pengguna.

Pengujian dilakukan sebanyak dua kali:

- Pengujian pertama dilakukan setelah *prototype* awal selesai dirancang. Bisa dilihat pada tabel 4.1
- Pengujian kedua dilakukan setelah perbaikan desain berdasarkan *feedback* pengguna tahap pertama. Bisa dilihat pada tabel 4.2

Tujuan dari dua kali pengujian ini adalah untuk mengetahui peningkatan *usability* dan memastikan bahwa perancangan *UI/UX* yang dilakukan sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Tabel 4.1 Hasil Akhir Perhitungan SUS Kedua

Responden	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	jumlah	Nilai(nilai x 2,5)
R1	1	1	2	4	2	2	3	4	3	3	25	62.5
R2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	1	23	57.5
R3	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	36	90
R4	2	3	3	4	2	3	3	3	4	4	31	77.5

Responden	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	jumlah	Nilai(nilai x 2,5)
R5	3	4	4	3	4	2	4	4	4	4	36	90
R6	3	3	4	3	1	1	4	3	2	3	27	67.5
R7	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	26	65
R8	2	3	3	3	3	2	3	4	4	4	31	77.5
R9	2	3	1	2	2	2	3	0	1	2	18	45
R10	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	27	67.5
Skor rata-rata (Hasil Akhir)												70

Berdasarkan hasil pengujian pertama, didapatkan skor rata-rata sebesar 70 , yang termasuk dalam kategori cukup. Hal ini menunjukkan bahwa tampilan dan alur sistem pada *prototype* awal masih perlu ditingkatkan.

Tabel 4.2 Hasil Akhir Perhitungan SUS Kedua

Responden	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	jumlah	Nilai (nilai x 2,5)
R1	3	2	2	4	3	3	4	3	3	3	30	75
R2	2	1	3	2	4	3	4	4	2	2	27	67,5
R3	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	36	90
R4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	37	92,5
R5	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	29	72,5
R6	2	4	3	0	3	2	3	4	4	4	29	72,5
R7	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	37	92,5
R8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	37	92,5
R9	3	4	4	4	3	4	4	4	2	4	36	90
R10	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	34	85
Skor rata-rata (Hasil Akhir)												83

Berdasarkan Setelah dilakukan revisi berdasarkan masukan pengguna, dilakukan pengujian kedua dan menghasilkan skor sebesar 83, yang termasuk dalam kategori bagus. Meskipun peningkatannya tidak signifikan, namun hal ini

menunjukkan adanya perbaikan dalam pengalaman pengguna. Dengan demikian, hasil ini menunjukkan bahwa pendekatan (SUS) yang digunakan dalam proses perancangan berhasil membantu meningkatkan kualitas *UI/UX* sistem.

4.4 *USER FEEDBACK*

Adapun *user feedback* dari *prototype* yang telah dibuat oleh peneliti :

1. Perbaikan pada design agar tampilan lebih menarik
2. Desainnya sudah cukup baik dan mudah digunakan, alurnya juga jelas.
3. Beberapa tombol sudah berfungsi dengan baik, fiturnya responsif dan mudah untuk digunakan, namun ada beberapa kotak dan tulisan yang kurang nyaman, jadi mungkin bisa ditingkatkan lagi.

Dari *feedback* diatas pengguna sudah menerima *prototype* yang telah dibuat