



Perancangan Desain UI/UX dalam Pengembangan Sistem Layanan dan Pemesanan Prama Wedding dengan Pendekatan *Design Thinking*

Kiki Pitriana NA, Dede Rizal Nursamsi, Yudi Setia Rachmanda, N. Nelis Febriani SM

¹Bisnis Digital, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Cipasung

²Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Cipasung

fitriakiki169@gmail.com, dederizalnursamsi@uncip.ac.id, yudirachmanda@uncip.ac.id, nelis.sm@uncip.ac.id

Abstrak

Prama Wedding sebagai usaha mikro di bidang jasa pernikahan masih menghadapi kendala dalam penyajian informasi layanan yang belum terstruktur dan kurang menarik, sehingga mempersulit calon pelanggan dalam memahami paket yang ditawarkan. *Prama Wedding* belum memiliki katalog layanan online, sehingga pelanggan kesulitan mengakses informasi mengenai paket dekorasi, busana pengantin, dan layanan lainnya. Ketidakhadiran platform digital resmi membuat proses pencarian dan pemesanan informasi menjadi rumit. Oleh sebab itu, dibutuhkan perencanaan desain antarmuka pengguna dan pengalaman pengguna menggunakan pendekatan *design thinking* pada sistem layanan dan pemesanan *Prama Wedding* untuk menghasilkan platform digital yang lebih interaktif, informatif, dan berorientasi pada pengalaman. Penelitian ini menerapkan metode kualitatif menggunakan pendekatan *Design Thinking*. Pendekatan kualitatif diterapkan untuk mengidentifikasi kebutuhan pelanggan dengan cara observasi, wawancara, serta penerapan langkah-langkah *design thinking* yang mencakup *empathize*, *define*, *ideate*, *prototype*, dan *test*. Di sisi lain, pendekatan kuantitatif diterapkan pada bagian evaluasi desain prototipe menggunakan *System Usability Scale*. Pembuatan prototipe desain UI/UX dilakukan dengan menggunakan Figma untuk perancangannya. Penelitian ini menghasilkan rancangan desain UI/UX pada sistem layanan dan pemesanan *Prama Wedding* menggunakan pendekatan *Design Thinking* dengan lima tahapan: empati, definisi, ideasi, prototipe, serta uji coba dan evaluasi. Prototipe yang dirancang menggunakan Figma mencakup fitur katalog layanan, sistem booking, serta elemen navigasi yang interaktif dan terstruktur. Evaluasi *usability* menggunakan metode *System Usability Scale* menghasilkan skor rata-rata 81, yang menunjukkan bahwa sistem diterima dengan baik oleh pengguna. Penelitian ini membuktikan bahwa pendekatan *Design Thinking* efektif dalam menghasilkan rancangan UI/UX yang berorientasi pada kebutuhan pengguna dan mampu meningkatkan aksesibilitas digital bagi UMKM di bidang jasa wedding organizer.

Kata kunci: User Interface, User Experience, Design Thinking, System Usability Scale, UMKM.

1. Pendahuluan

Ekonomi kreatif di Indonesia mengalami perkembangan yang pesat dan menjadi salah satu bidang strategis yang memberikan kontribusi besar terhadap pertumbuhan ekonomi nasional, terutama melalui pemanfaatan kreativitas, inovasi, serta dukungan teknologi dalam menciptakan lapangan kerja baru dan meningkatkan nilai ekonomi[1]. Industri jasa merupakan sektor ekonomi yang berfokus pada memberi layanan kepada pelanggan tanpa membuat produk fisik, dengan nilai utama terletak pada kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, serta pengalaman yang dirasakan oleh pengguna jasa[2]. Industri jasa *wedding organizer* merupakan bagian dari sektor ekonomi kreatif berbasis layanan yang berperan dalam membantu konsumen merencanakan dan menyelenggarakan acara pernikahan secara terstruktur dan profesional[3]. Banyak pelaku UMKM masih menghadapi kendala dalam penerapan digitalisasi karena keterbatasan pemahaman teknologi serta anggapan bahwa sistem digital sulit digunakan[4]. *Prama Wedding* sebagai salah satu usaha mikro di bidang jasa pernikahan masih menghadapi kendala dalam penyajian informasi layanan yang belum terstruktur dan kurang menarik, sehingga mempersulit calon pelanggan dalam memahami paket layanan yang ditawarkan. Untuk memberikan pemahaman yang lebih jelas mengenai kondisi tersebut disajikan tabel sebagai berikut :

Tabel 1. Jumlah Konsumen Prama Wedding 2024-2025

Periode (Tahun)	Target konsumen	Total konsumen
Januari- Desember (2024)	80 orang	50 orang
Januari-Desember (2025)	100 orang	65 orang

Berdasarkan hasil observasi dengan pemilik usaha, tabel 1 menunjukkan bahwa secara keseluruhan jumlah total konsumen menunjukkan kenaikan dari tahun ke tahun. Namun jumlah konsumen tersebut masih tergolong kecil jika dibandingkan dengan yang ditargetkan oleh pelaku usaha, yang menandakan bahwa strategi pemasaran yang digunakan belum optimal. Diketahui bahwa Prama Wedding belum memiliki katalog layanan *online*, sehingga konsumen kesulitan mengakses informasi mengenai paket dekorasi, busana pengantin, dan layanan pranikah lainnya. Selain itu, penggunaan media digital yang belum optimal menyebabkan proses promosi dan interaksi dengan pelanggan menjadi kurang efektif. Ketidakhadiran platform digital resmi membuat proses pencarian dan pemesanan informasi menjadi rumit, sementara portofolio layanan masih terbatas karena bergantung pada akun media sosial pribadi pemilik, yang menyebabkan konten promosi kurang menarik dan sulit menjangkau audiens potensial secara luas, sehingga menurunkan minat calon pelanggan serta menghambat pertumbuhan bisnis di era media sosial. Berbeda dengan media sosial yang umumnya hanya berfungsi sebagai sarana promosi secara umum dan memiliki keterbatasan dalam penyajian informasi yang terstruktur, sistem layanan digital mampu menyediakan katalog layanan yang lebih lengkap, detail, dan terintegrasi dalam satu platform. Melalui sistem tersebut, pelanggan dapat mengakses informasi paket pernikahan, portofolio layanan, harga, hingga melakukan pemesanan secara lebih praktis tanpa harus mencari informasi secara terpisah melalui unggahan media sosial. Selain mempermudah proses pelayanan, keberadaan sistem digital juga memiliki keterkaitan erat dengan strategi promosi, karena platform tersebut dapat menjadi media promosi yang lebih profesional, memperluas jangkauan pasar, serta membantu menarik minat calon pelanggan melalui paparan informasi yang lebih menarik, interaktif, dan mudah diakses. Kebutuhan masyarakat terhadap layanan jasa terus berkembang seiring dengan perubahan gaya hidup yang mengarah pada kepraktisan dan efisiensi, khususnya dalam penyelenggaraan acara pernikahan yang menuntut proses yang terorganisir dan memberikan pengalaman yang memuaskan bagi pelanggan[5].

Perancangan antarmuka pengguna merupakan tahap penting dalam pengembangan aplikasi karena berpengaruh terhadap efektivitas dan kepuasan pelanggan dalam menggunakan sistem[6]. UI/UX adalah salah satu solusi yang dapat memperbaiki masalah dalam upaya untuk meningkatkan layanan[7]. Pendekatan *Design Thinking* dapat digunakan untuk merancang sistem yang berfokus pada kebutuhan pengguna melalui tahapan empati, perumusan masalah, ideasi, pembuatan prototipe, hingga pengujian. Pendekatan ini terbukti mampu menghasilkan desain yang tidak hanya berguna, tetapi juga memiliki daya tarik visual. Selain itu, desain harus sesuai dengan kebutuhan pelaku usaha maupun calon pelanggan[8]. Aspek perancangan *User Interface* dan *User Experience* menjadi peran penting dalam meningkatkan kualitas interaksi antara pelaku usaha atau calon pelanggan dan sistem. Untuk menilai sejauh mana tingkat kegunaan dan kualitas pengalaman pengguna dari sistem yang dirancang, penelitian ini menggunakan metode *System Usability Scale* sebagai instrumen evaluasi. Pendekatan ini dipilih karena mampu mengukur aspek efektivitas dan kepuasan pelanggan berdasarkan persepsi mereka pada sistem melalui kuesioner terstandar. SUS merupakan metode pengujian yang digunakan untuk mengevaluasi interaksi pelanggan dengan sistem digital melalui pendekatan yang sederhana, namun tetap mampu menghasilkan data yang akurat terkait tingkat *usability*[9]. SUS adalah instrumen evaluasi guna menilai usability sistem berdasarkan aspek efektivitas dan kepuasan pelanggan melalui persepsi mereka pada sistem yang digunakan[10]. Perancangan desain yang berfokus pada pengalaman pengguna ini diharapkan dapat meningkatkan kenyamanan dalam penggunaan sistem, sekaligus mendukung efektivitas promosi dan memperluas jangkauan pemasaran usaha di era digital yang didominasi oleh media *online*. Oleh sebab itu, perlu perancangan desain *User Interface/User Experience* berbasis pendekatan *design thinking* pada sistem layanan & pemesanan Prama Wedding untuk menghasilkan platform digital yang lebih interaktif, informatif, dan berorientasi pada pengalaman. Berdasarkan tujuan tersebut, penelitian ini mengangkat judul “Perancangan Desain UI/UX Dalam Pengembangan Sistem Layanan Dan Pemesanan Prama Wedding Dengan Pendekatan *Design Thinking*”.

Berbagai penelitian sebelumnya menjadi dasar empiris dalam memahami perkembangan studi yang berkaitan dengan perancangan UI/UX dan sistem layanan digital. Melalui kajian tersebut, peneliti dapat mengidentifikasi kesenjangan penelitian serta menentukan kebaruan penelitian pada perancangan sistem layanan dan pemesanan Prama Wedding menggunakan pendekatan *Design Thinking* dan evaluasi SUS.

Design thinking merupakan pendekatan pemecahan masalah yang berorientasi pada pelanggan melalui tahapan empati, definisi, ideasi, prototipe, serta uji coba dan evaluasi. Pendekatan yang lebih menekankan pemahaman mendalam terhadap kebutuhan pelanggan agar solusi yang menjadi lebih relevan, inovatif, dan relevan dengan permasalahan yang dihadapi. Semakin optimal penerapan *Design Thinking*, maka semakin baik kualitas UI/UX yang dihasilkan.

Hasil temuan lapangan membuktikan bahwa implementasi *design thinking* efektif dalam meningkatkan kemudahan penggunaan sistem serta kepuasan pengguna karena rancangan yang dihasilkan lebih sesuai dengan

kebutuhan pelanggan[11]. Serta temuan lapangan lain membuktikan bahwa implementasi *design thinking* efektif dalam menciptakan pengalaman baru yang lebih baik untuk pengguna dalam konteks layanan digital pernikahan[12]. Serta temuan yang lain juga membuktikan bahwa implementasi *design thinking* dapat mendorong mengatasi keterbatasan informasi layanan melalui desain yang lebih terstruktur[13].

Berbagai penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa penerapan metode *Design Thinking* dapat membantu menghasilkan rancangan sistem yang lebih berfokus pada kebutuhan pengguna karena setiap tahap dilakukan secara terstruktur, mulai dari memahami permasalahan pengguna, merancang solusi, hingga melakukan pengujian terhadap desain yang dibuat. Penerapan *Design Thinking* dalam perancangan *UI/UX* sistem layanan dan pemesanan Prama Wedding diharapkan mampu menghasilkan desain yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan serta mempermudah akses layanan dan proses booking.

User Interface berperan sebagai mediator pengguna dengan sistem yang harus dirancang dengan memperhatikan aspek navigasi, kejelasan informasi, serta kemudahan dalam menyelesaikan permasalahan[14]. Sedangkan *user experience* (UI) menekankan pada pengalaman pelanggan secara menyeluruh dalam menggunakan sistem, termasuk kenyamanan dan kepuasan. Pada penelitian ini, perancangan *User Interface* dan *User Experience* terhadap sistem layanan dan pemesanan Prama Wedding bertujuan untuk mempermudah calon pelanggan dalam mengakses informasi paket pernikahan, portofolio layanan, harga serta proses *booking* secara lebih efektif. Semakin baik kualitas perancangan *UI/UX*, maka semakin tinggi kemudahan pelanggan dalam menggunakan sistem.

Hasil temuan lapangan menunjukkan bahwa desain yang dihasilkan lebih mudah digunakan dan mudah dipahami oleh pengguna karena mampu meningkatkan kemudahan akses terhadap sistem[14]. Perancangan merupakan proses pembuatan sistem yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, serta kemudahan dalam pengelolaan dan penyajian informasi[15]. *User Experience* merupakan pengalaman yang dirasakan pengguna saat berinteraksi dengan sistem digital, yang menekankan pada pemenuhan kebutuhan pengguna dengan menggunakan pendekatan desain yang berpusat pada pengguna (*user-centered design*), sehingga mampu meningkatkan kenyamanan, kemudahan, serta kepuasan dalam penggunaan sistem[16]. Dan temuan lapangan lainnya menunjukkan desain antarmuka yang responsif, mudah dipahami, dan sesuai dengan apa yang dibutuhkan pelanggan[17].

Perancangan *UI/UX* yang optimal dapat memudahkan interaksi pengguna dengan sistem digital. Tampilan antarmuka yang menarik, responsif, dan mudah dipahami akan membantu pelanggan dalam memperoleh informasi dan menyelesaikan proses transaksi dengan lebih cepat dan efisien. Desain yang baik tidak hanya membuat tampilan visual yang menarik, tetapi juga harus membuat sistem mudah untuk digunakan[18]. Oleh karena itu, perancangan *UI/UX* pada sistem layanan dan *booking* Prama Wedding diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi pelanggan dalam memperoleh informasi layanan dan melakukan proses pemesanan secara lebih efektif.

Berdasarkan kajian terhadap penelitian terdahulu, bisa disimpulkan bahwa pendekatan *design thinking* dinilai produktif dalam menghasilkan rancangan *User Interface* dan *User Experience* yang lebih berorientasi pada kebutuhan pelanggan. Perancangan *User Interface* dan *User Experience* yang optimal juga berkontribusi dalam mengoptimalkan kemudahan penggunaan sistem, memperjelas penyajian informasi layanan, serta menciptakan pengalaman yang memenuhi ekspektasi pengguna saat berinteraksi dengan platform digital. Selain itu, penerapan digitalisasi layanan terbukti mampu meningkatkan efisiensi proses pelayanan sekaligus memperluas jangkauan pasar suatu bisnis. Namun, masih terdapat beberapa kesenjangan dalam penelitian sebelumnya. Pertama, sebagian besar penelitian sebelumnya masih mengacu pada perancangan *UI/UX website* secara umum, *website* undangan digital, dekorasi pernikahan, maupun aplikasi booking pada sektor yang berbeda. Kedua, penelitian sebelumnya cenderung hanya menitikberatkan pada aspek desain antarmuka tanpa menggabungkan fitur katalog layanan dan sistem pemesanan dalam satu platform yang terintegrasi. Ketiga, sebagian penelitian masih berhenti pada tahap pembuatan *prototype* dan belum banyak yang menggunakan metode *System Usability Scale* untuk pengujian usability. Berdasarkan kesenjangan di atas, studi ini dilakukan untuk mengembangkan rancangan desain antarmuka pengguna pada sistem layanan dan pemesanan Prama Wedding dengan menerapkan pendekatan *design thinking* dan melakukan evaluasi usability melalui metode *System Usability Scale*. Studi ini diharapkan mampu menghasilkan rancangan sistem digital yang lebih terintegrasi, informatif, dan mampu memenuhi kebutuhan pengguna pada UMKM di bidang jasa *wedding organizer*.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menerapkan metode kualitatif dengan pendekatan *Design Thinking*. Metode kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti objek dalam kondisi nyata, dengan peneliti berperan langsung dalam mengumpulkan dan menganalisis data [19]. Jenis yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan *mixed methods*, yaitu penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan serta menganalisis proses perancangan desain *user interface* dan *user experience* pada sistem layanan dan pemesanan Prama Wedding. Pendekatan kualitatif digunakan untuk mengidentifikasi kebutuhan pelanggan melalui observasi, wawancara, serta penerapan langkah-langkah *design thinking* yang meliputi empati, definisi, ideasi, prototipe, serta uji coba dan evaluasi. Sedangkan, pendekatan kuantitatif digunakan pada tahap evaluasi desain prototipe melalui metode *System Usability Scale* untuk mengukur tingkat *usability* sistem berdasarkan apa yang dilihat oleh pengguna. Data penelitian ini berasal dari data primer yang diperoleh secara langsung melalui observasi, wawancara, dan penyebaran kuesioner kepada responden yang terlibat dalam pengujian sistem.

Teknik penelitian ini menerapkan pendekatan penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam studi ini yang pertama yaitu Pengamatan atau observasi pada perusahaan Prama Wedding yang berada di Kecamatan Cikatomas, observasi dilakukan dengan cara melakukan pengamatan langsung terhadap aktivitas operasional dan sistem penyampaian informasi layanan yang sedang berjalan, kemudian mengidentifikasi masalah yang ada. Yang kedua yaitu wawancara terstruktur, yang dilakukan dengan pemilik usaha Prama Wedding serta pelanggan untuk mengumpulkan informasi terkait kendala dalam operasional, kebutuhan terhadap sistem, serta harapan terhadap solusi yang akan dikembangkan. Yang ketiga yaitu kuesioner *System Usability Scale*, Kuesioner *System Usability Scale* dilakukan dengan melibatkan pemilik usaha Prama Wedding serta pelanggan sebagai responden untuk memperoleh penilaian terhadap tingkat kemudahan penggunaan sistem yang telah dirancang, dengan cara meminta responden mencoba *prototype* sistem untuk memperoleh data yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kualitas *user experience* dari sistem yang dikembangkan. Kemudian yang terakhir yaitu pendokumentasian, dilakukan dengan memadukan berbagai data pendukung yang berhubungan dengan kegiatan penelitian, seperti bukti visual berupa foto, dan hasil perancangan sistem, yang digunakan untuk mendukung analisis dan memperkuat hasil penelitian.

Tahapan penelitian ini dilakukan secara sistematis melalui tahapan *Design Thinking*.



Gambar 1. Kerangka Kerja *Design Thinking*

Pada gambar 1 adalah kerangka kerja dalam merancang desain *UI/UX* pada sistem Prama Wedding. Adapun untuk prosesnya yaitu yang pertama Empati, merupakan proses awal untuk memahami kebutuhan calon pelanggan terhadap layanan yang tersedia di Prama Wedding. Pada bagian ini, penulis melakukan observasi dan wawancara untuk mengidentifikasi layanan yang paling sering dicari pelanggan, informasi yang dibutuhkan dalam proses pemesanan, serta kendala yang dihadapi saat memperoleh informasi layanan. Tahap kedua yaitu Definisi, merupakan proses perumusan masalah berdasarkan permasalahan yang terjadi pada tahap empati. Pada tahap ini, penulis mengidentifikasi permasalahan utama yang dialami calon pelanggan dalam memperoleh informasi layanan Prama Wedding, seperti kesulitan mengetahui detail paket pernikahan, harga layanan, ketersediaan jadwal booking, portofolio dekorasi, pilihan busana pengantin, serta layanan pendukung lainnya. Tahap ketiga yaitu Ideasi, merupakan proses pengembangan dan perumusan berbagai solusi desain yang didasarkan pada hasil analisis keperluan pada tahap awal, bertujuan untuk menghasilkan ide-ide kreatif yang mampu menyelesaikan permasalahan yang terdapat pada sistem Prama Wedding. Pada tahap ini, penulis berfokus pada pembuatan konsep tampilan *UI/UX* yang interaktif, mudah digunakan serta mampu menyajikan informasi layanan secara sistematis serta menarik. Tahap yang keempat yaitu Prototipe, Tahap pembuatan *prototype* desain *UI/UX* dilakukan dengan memanfaatkan aplikasi Figma sebagai alat perancangan. Pada bagian ini, konsep yang telah dibuat sebelumnya diterjemahkan ke dalam rancangan antarmuka sistem Prama Wedding secara visual. Prototipe yang dirancang mencakup tampilan katalog layanan, sistem *booking*, serta elemen navigasi yang dirancang secara terstruktur dan interaktif. Dan tahap yang terakhir yaitu Uji coba dan evaluasi, merupakan proses pengujian dan evaluasi terhadap *prototype* sistem yang telah dirancang bertujuan untuk mengukur tingkat usability serta *user experience* dalam menggunakan platform Prama Wedding. Pengujian *UI/UX* dilakukan menggunakan metode *System Usability*

DOI: <https://doi.org/10.31004/riggs.v5i2.10978>

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

Scale (SUS) untuk mengubah hasil penilaian pengguna menjadi data kuantitatif yang mudah dianalisis serta digunakan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan. Berikut untuk menghitung nilai *SUS*:

$$x = \Sigma \chi / n$$

Dengan x sebagai nilai rata-rata *SUS*, Σx merupakan nilai total poin *System Usability Scale*, serta n merupakan jumlah responden. Hasil perhitungannya kemudian diterapkan guna menentukan tingkat usability berdasarkan skor *SUS* yang diperoleh. Pada metode *System Usability Scale* (SUS), perhitungan total nilai dilakukan dengan mengurangi skor jawaban pada pernyataan bernomor ganjil dengan angka 1, sedangkan pada pernyataan bernomor genap dilakukan dengan mengurangi angka 5 dengan skor jawaban responden. Kemudian total skor dijumlahkan dan dikalikan dengan nilai 2,5 untuk memperoleh skor akhir *SUS*. Nilai *SUS* yang diperoleh diterapkan untuk menentukan tingkat penerimaan dan usability sistem yang telah dirancang. Perhitungan *System Usability Scale* (SUS) dijelaskan dalam bentuk skor, bukan persentase, yang mencerminkan berbagai kriteria evaluasi. Kriteria tersebut yaitu skor 80,3 atau lebih menunjukkan bahwa pengguna menyukai produk tersebut dan kemungkinan akan merekomendasikannya kepada orang lain, lalu skor 68 dianggap sebagai standar *SUS*, menunjukkan performa yang baik, meskipun produk masih dapat ditingkatkan, dan skor 51 atau lebih rendah menunjukkan bahwa ada kebutuhan mendesak untuk memperbaiki aspek kegunaan sistem [20].

3. Hasil dan Diskusi

3.1 Hasil

3.1.1 Empati

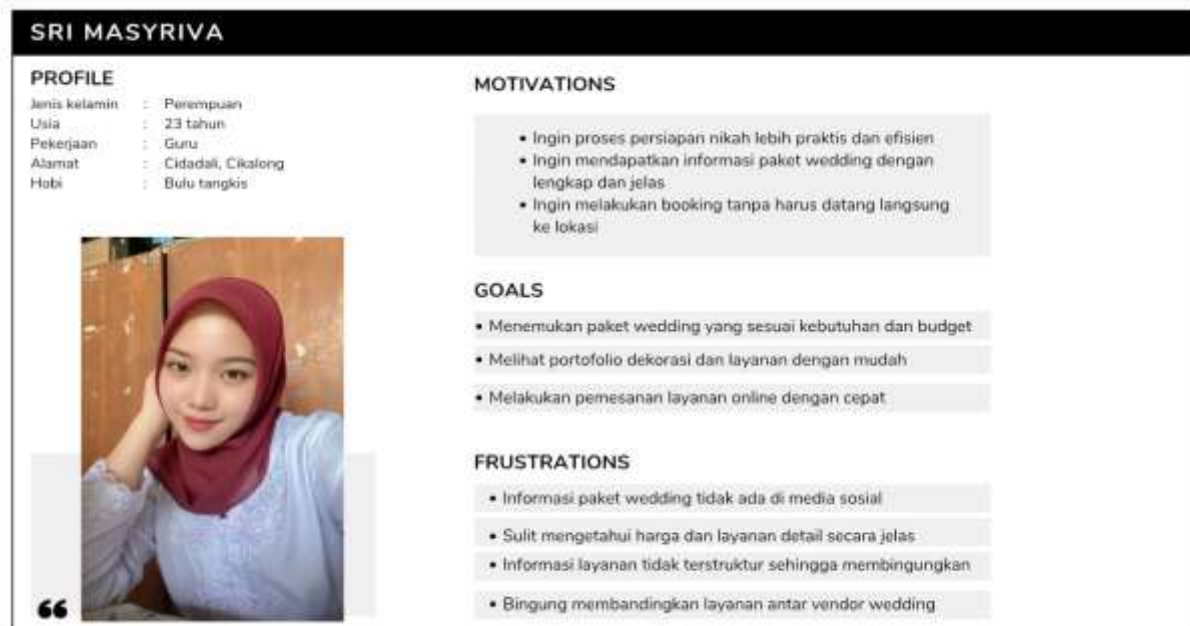
Pada langkah awal penelitian, proses empati diterapkan guna mengetahui secara mendalam kriteria dan ekspektasi calon pelanggan pada layanan yang tersedia di Prama Wedding. Dalam bagian ini, penulis mengumpulkan informasi melalui pengamatan langsung serta wawancara pada calon pelanggan dan pihak terkait. Proses ini bertujuan untuk menggali informasi mengenai jenis layanan yang paling diminati, kebutuhan informasi dalam proses pemesanan, serta berbagai kendala yang sering dihadapi pelanggan saat mencari informasi layanan. Hasil dari pengumpulan data tersebut kemudian digunakan untuk mengidentifikasi karakteristik pengguna, yang selanjutnya dipilih beberapa responden dengan kriteria tertentu untuk dianalisis lebih lanjut. Berdasarkan data tersebut, disusun peta empati yang mencakup aspek *Says*, *Does*, *Feels*, dan *Thinks* untuk menggambarkan pengalaman, persepsi, serta kebutuhan pengguna, baik dari sisi positif maupun negatif, sebagai dasar dalam perancangan sistem layanan yang akan dikembangkan.

Tabel 2. *Empathy Map*

Aspek	Keterangan
<i>Says</i>	1. Saya ingin informasi paket pernikahan yang lengkap dan jelas.
	2. Kalau bisa, pemesanan dilakukan dengan mudah tanpa harus datang langsung.
	3. Saya sering bingung membandingkan harga dan layanan yang tersedia.
<i>Does</i>	1. Mengunjungi beberapa akun vendor wedding untuk melihat portofolio layanan.
	2. Menghubungi admin melalui chat untuk menanyakan detail paket.
	3. Membandingkan beberapa vendor sebelum memutuskan memilih layanan.
<i>Feels</i>	1. Merasa bingung karena informasi yang tersedia tidak terstruktur dengan baik.
	2. Merasa khawatir salah memilih paket yang tidak sesuai kebutuhan.
	3. Merasa terbantu jika tersedia sistem yang memudahkan pencarian dan pemesanan.
<i>Thinks</i>	1. Berpikir bahwa proses pemesanan akan lebih praktis jika dilakukan secara online.
	2. Menganggap bahwa transparansi harga sangat penting dalam memilih layanan.
	3. Berharap adanya sistem yang dapat memberikan informasi lengkap dalam satu platform.

3.1.2 Definisi

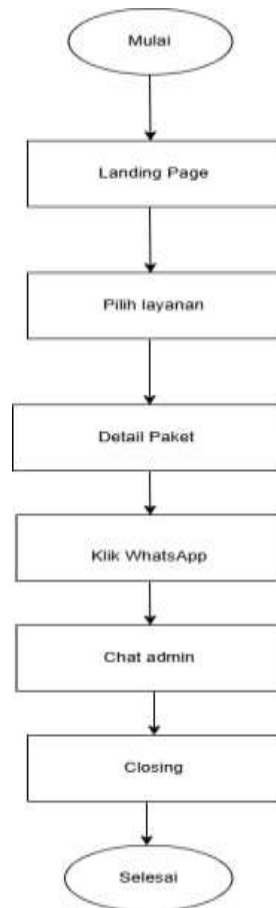
Tahapan ini bertujuan untuk merumuskan masalah utama dengan mengidentifikasi berbagai kendala yang dialami pelanggan dalam mengakses informasi layanan Prama Wedding. Selanjutnya, dalam langkah analisis ini juga membuat user persona. Berikut ini adalah contoh ilustrasi *user persona* yang telah dibuat:



Gambar 2. User Persona

3.1.3 Ideasi

Tahap ideasi dilakukan untuk menghasilkan berbagai solusi desain yang mampu menjawab permasalahan pada sistem layanan dan pemesanan Prama Wedding. Pada tahap ini, penulis menyusun alur pengguna (*user flow*) sebagai gambaran proses dalam mengakses informasi layanan hingga melakukan booking pada sistem yang dirancang. *User Flow* disusun agar memudahkan penulis dalam merancang prototipe. Adapun rancangan alur sistem yang akan digunakan ditampilkan pada gambar berikut.



Gambar 3. User Flow

3.1.4 Prototipe

Prototipe merupakan desain pertama dari suatu sistem yang berfungsi sebagai model visual sebelum sistem dikembangkan secara penuh. Pada langkah ini, ide dari hasil proses ideasi dibentuk menjadi antarmuka (*user interface*) yang lebih nyata. Berikut merupakan tampilan untuk pelanggan:

Halaman Beranda atau *Landing Page*

Halaman ini merupakan halaman utama yang ditampilkan ketika pelanggan membuka *website* Prama Wedding. Pada bagian ini pengguna dapat memperoleh informasi singkat mengenai layanan yang ditawarkan serta melakukan navigasi ke halaman lainnya. Fitur yang tersedia pada halaman ini meliputi: Logo perusahaan dengan menampilkan identitas Prama Wedding sebagai branding perusahaan, Menu navigasi dengan Menu layanan, Paket, Testimoni, serta Tentang yang bertujuan mengarahkan pengguna ke bagian informasi yang diinginkan, Banner utama dengan menampilkan slogan "Wujudkan Pernikahan Tanpa Ribet", Tombol lihat paket yang digunakan untuk mengarahkan pengguna ke daftar paket yang tersedia, Tombol chat WhatsApp untuk menghubungi admin secara langsung melalui aplikasi WhatsApp, Galeri gambar dengan menampilkan contoh hasil dekorasi dan dokumentasi acara sebagai portofolio layanan.

Halaman Layanan Kami

Pada bagian ini ditampilkan berbagai jenis layanan yang disediakan oleh Prama Wedding. Pengguna dapat melihat gambaran mengenai setiap layanan yang tersedia. Untuk layanan yang ditampilkan meliputi: Paket pernikahan, Paket tunangan, Paket *Prewedding*, dan Makeup serta Jasa merias dan sewa seserahan



Gambar 4. Halaman *Landing Page* dan Halaman Layanan Kami

Halaman Paket Pilihan

Halaman ini digunakan untuk menampilkan berbagai layanan dan paket yang ditawarkan kepada calon pelanggan. Pada halaman ini tersedia beberapa pilihan paket, yaitu :

Paket Pernikahan

Paket utama yang menyediakan layanan dekorasi, perias pengantin, busana pengantin, fotografer, *wedding content creator*, set meja akad, lorong pernikahan, serta berbagai fasilitas pendukung lainnya. Pengguna dapat melihat rincian paket dan melakukan pemesanan melalui WhatsApp.

Paket Tunangan

Paket yang dirancang untuk acara pertunangan dengan fasilitas dekorasi, makeup, fotografer, dan set prasmanan. Pengguna dapat melihat detail layanan dan melakukan reservasi secara langsung.

Paket *Pre-Wedding Outdoor*

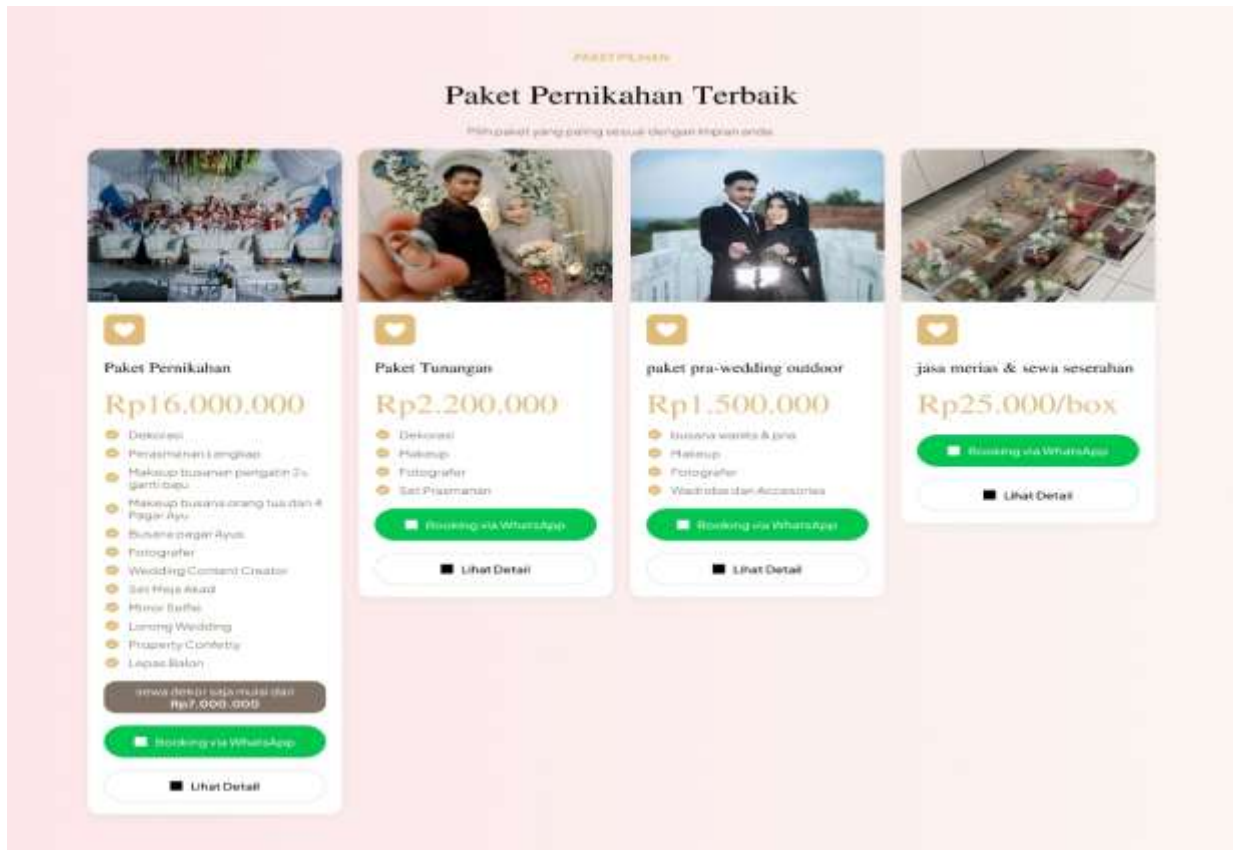
Paket dokumentasi pra-pernikahan yang meliputi busana pria dan wanita, jasa makeup, fotografer, serta perlengkapan pendukung sesi foto. Pengguna dapat melakukan pemesanan melalui tombol yang tersedia.

Jasa Menghias Mahar dan Sewa Sesorahan

Layanan penyediaan dan penyewaan perlengkapan seserahan untuk kebutuhan acara pernikahan atau tunangan. Pengguna dapat melihat informasi layanan secara detail sebelum melakukan pemesanan.

Halaman Detail Paket

Saat pengguna menekan tombol Lihat Detail, itu akan menampilkan informasi lengkap mengenai paket yang akan dipilih. Di halaman ini, pelanggan dapat melihat rincian fasilitas yang sudah termasuk dalam paket, mengetahui harga paket secara lengkap, melihat dokumentasi atau contoh hasil layanan, dan melakukan pemesanan melalui tombol Booking WhatsApp.



Gambar 5. Halaman Paket Pilihan dan Halaman Detail Paket

Halaman Testimoni Pelanggan

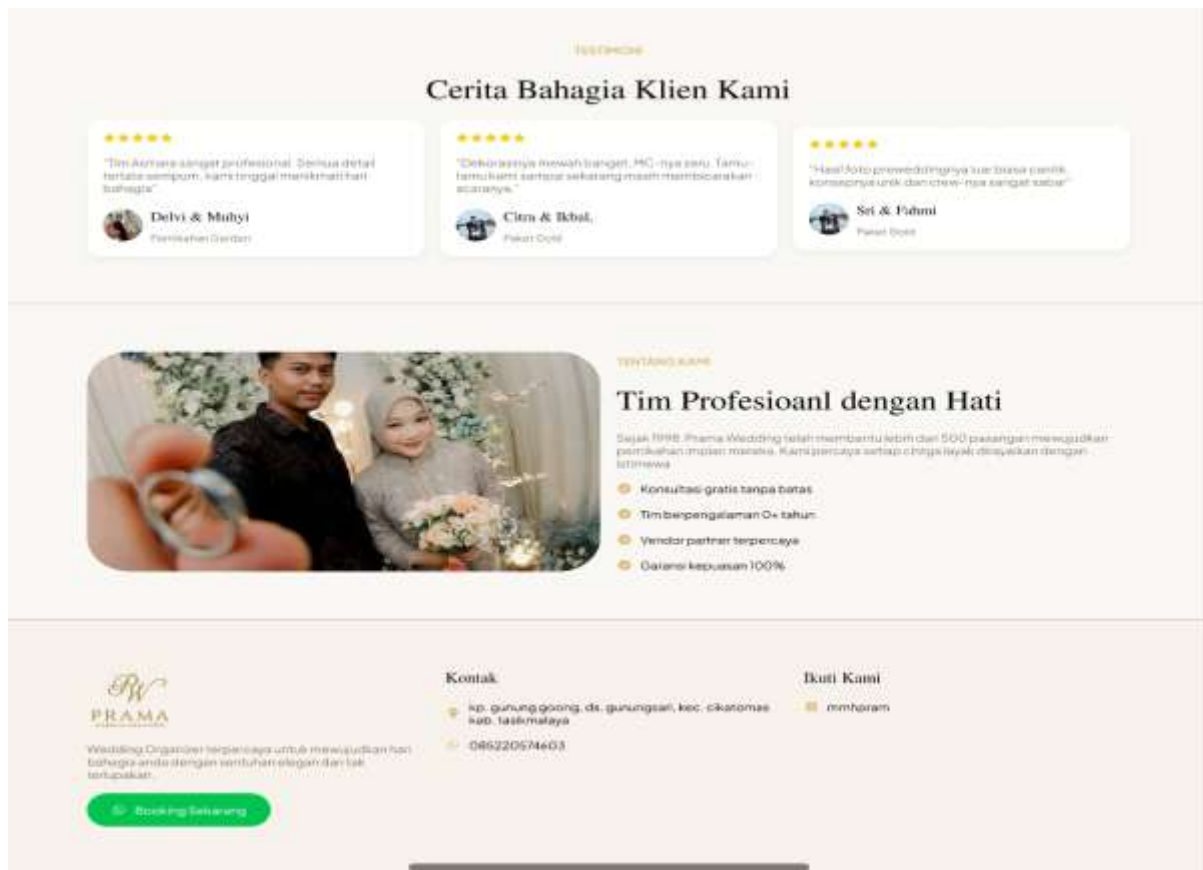
Halaman ini menampilkan ulasan dan pengalaman pelanggan yang telah menggunakan jasa *Wedding Organizer*. Informasi yang ditampilkan meliputi: Penilaian pelanggan dalam bentuk *rating*, Komentar atau ulasan mengenai kualitas layanan, Nama pasangan pelanggan, dan Paket layanan yang pernah digunakan.

Halaman Tentang Kami

Halaman ini berisi informasi profil *Wedding Organizer* Prama Wedding sebagai penyedia layanan pernikahan. Pada halaman ini ditampilkan: Gambaran umum perusahaan, Pengalaman dan profesionalitas tim, Keunggulan layanan yang ditawarkan, Jaminan kualitas dan kepuasan pelanggan, dan Informasi mengenai mitra atau vendor yang bekerja sama.

Halaman Kontak dan Informasi Media Sosial

Halaman ini digunakan untuk memudahkan pelanggan menghubungi penyedia layanan. Adapun informasi yang tersedia meliputi: Alamat lokasi usaha, Nomor telepon atau WhatsApp yang dapat dihubungi, Akun media sosial untuk melihat informasi dan portofolio terbaru, dan Tombol Booking Sekarang untuk melakukan konsultasi dan pemesanan.



Gambar 6. Halaman Testimoni Pelanggan, Tentang kami, dan Informasi Kontak dan Media Sosial

Sistem layanan dan pemesanan Prama Wedding dirancang dengan menampilkan alur penggunaan yang sederhana dan mudah dipahami oleh pelanggan. Tampilan awal diawali dengan halaman landing page yang berisi informasi singkat mengenai layanan yang tersedia di Prama Wedding. Pada halaman selanjutnya, pengguna dapat langsung melihat berbagai pilihan paket pernikahan yang tersedia beserta informasi singkat mengenai layanan yang ditawarkan. Pelanggan dapat masuk ke halaman katalog layanan untuk melihat detail paket pernikahan secara lebih lengkap, mulai dari dekorasi, busana pengantin, dokumentasi, hingga layanan pendukung lainnya. Setiap paket dilengkapi dengan informasi harga, fasilitas, serta dokumentasi hasil pekerjaan sebelumnya sehingga memudahkan pelanggan dalam membandingkan dan memilih layanan sesuai kebutuhan. Selain itu, sistem juga menyediakan tampilan testimoni pelanggan yang berisi pengalaman dan penilaian terhadap layanan Prama Wedding untuk meningkatkan kepercayaan calon pelanggan. Setelah menentukan layanan yang diinginkan, pengguna dapat melanjutkan ke proses *booking* melalui tombol pemesanan yang tersedia pada sistem. Pengguna kemudian diarahkan menuju formulir pemesanan untuk mengisi data yang dibutuhkan, seperti nama pelanggan, tanggal acara, pilihan paket, serta informasi kontak. Setelah data dikirimkan, sistem akan mengarahkan pengguna menuju fitur *WhatsApp* admin untuk mempermudah proses konsultasi dan konfirmasi pemesanan secara langsung. Selain berfungsi sebagai media informasi layanan, *prototype* ini juga dirancang untuk *user experience* lebih baik dengan *user interface* yang responsif, navigasi yang sistematis, dan penyajian keterangan yang lebih menarik dan mudah dimengerti.

3.1.5 Uji Coba dan Evaluasi

Pada tahap uji coba dan evaluasi dilakukan pengujian terhadap prototipe sistem layanan dan pemesanan Prama Wedding untuk mengetahui tingkat *usability* serta pengalaman pelanggan dalam menggunakan sistem yang telah didesain. Pengujian dilakukan menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) dengan pendekatan kuantitatif untuk mengukur tingkat kemudahan penggunaan, efektivitas, efisiensi, serta kepuasan pengguna terhadap desain prototipe yang dikembangkan. Berikut merupakan daftar pertanyaan yang digunakan untuk *System Usability Scale* dalam pengujian *prototype* sistem Prama Wedding:

DOI: <https://doi.org/10.31004/riggs.v5i2.10978>

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

Tabel 3. Pertanyaan *Usability Testing*

No	Pertanyaan
1	Saya merasa akan sering menggunakan sistem ini.
2	Menurut saya, sistem ini cukup sulit untuk digunakan.
3	Saya rasa sistem ini mudah digunakan.
4	Saya memerlukan bantuan pihak lain atau teknisi untuk memahami cara menggunakan sistem ini.
5	Saya rasa fitur dalam sistem ini berfungsi sesuai dengan harapan saya.
6	Saya menemukan beberapa ketidakkonsistenan dalam sistem ini.
7	Menurut saya, pengguna lain dapat memahami sistem ini dengan mudah dan cepat.
8	Saya merasa sistem ini tampak membingungkan saat digunakan.
9	Saya merasa tidak ada hambatan saat menggunakan sistem ini.
10	Saya merasa perlu membiasakan diri terlebih dahulu sebelum menggunakan sistem ini.

Hasil tanggapan dari 10 partisipan yang telah dipilih sebelumnya. Adapun hasil responden terhadap pengujian tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 4. Nilai Total *System Usability Scale*

Responden	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	Jumlah Skor	Nilai (Jumlah x 2.5)
r1	5	2	4	2	5	2	4	2	4	2	33	82,5
r2	4	2	4	2	5	2	4	2	4	2	32	80
r3	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	31	77,5
r4	5	2	4	2	5	2	4	2	4	2	33	82,5
r5	4	2	4	2	5	2	4	2	4	2	32	80
r6	5	2	4	2	5	2	4	2	4	2	33	82,5
r7	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	31	77,5
r8	5	2	4	2	5	2	4	2	4	2	33	82,5
r9	4	2	4	2	5	2	4	2	4	2	32	80
r10	5	1	5	1	5	2	4	2	5	2	34	85
Nilai Total												81

Evaluasi *usability* dilakukan menggunakan metode *SUS* dengan 10 responden yang menilai 10 pertanyaan terkait kemudahan dan konsistensi sistem. Setiap pertanyaan diberi skor antara 1 hingga 5, dengan ketentuan perhitungan skor ganjil dan genap sesuai prosedur yang telah ditentukan. Berdasarkan hasil pengujian, skor rata-rata *SUS* adalah 81, yang menunjukkan bahwa sistem ini secara umum diterima dengan baik oleh pengguna dan dinilai cukup mudah untuk digunakan.

3.2 Diskusi

Penelitian mengenai rancangan desain UI/UX dalam pengembangan sistem layanan dan pemesanan Prama Wedding dengan pendekatan *Design Thinking* menunjukkan kesesuaian dengan berbagai penelitian terdahulu yang membahas pengembangan sistem digital berbasis kebutuhan pengguna. Penelitian ini menggunakan tahapan *design thinking* yang tahapannya diantaranya empati, definisi, ideasi, prototipe, serta uji coba dan evaluasi guna mendapatkan rancangan sistem agar lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna. Pendekatan ini digunakan untuk memahami kendala calon pelanggan dalam memperoleh informasi layanan Prama Wedding, lalu diterjemahkan ke dalam rancangan antarmuka yang lebih interaktif, informatif, dan mudah digunakan. Melalui proses tersebut, sistem yang dirancang tidak sekadar berfokus pada visualisasi, melainkan juga pada kenyamanan dan efektivitas pelanggan saat mengakses layanan dan melakukan pemesanan. Pada penelitian Prama Wedding, kebutuhan pengguna ditempatkan sebagai fokus utama melalui penyusunan *empathy map*, *user persona*, dan *user flow* untuk menggambarkan perilaku serta kebutuhan calon pelanggan. Perancangan prototipe dilakukan menggunakan aplikasi Figma dengan menampilkan fitur katalog layanan, detail paket pernikahan, portofolio, hingga sistem

booking yang terintegrasi dengan *WhatsApp admin*. Penyusunan alur sistem yang sederhana dan terstruktur bertujuan untuk mempermudah pengguna dalam mendapatkan informasi layanan secara lebih cepat dan efektif.

4. Kesimpulan

Studi ini menghasilkan desain *UI/UX* untuk sistem layanan serta pemesanan Prama Wedding dengan menerapkan metode *design thinking* dengan lima langkah: empati, definisi, ideasi, prototipe, serta uji coba dan evaluasi, sehingga menghasilkan desain antarmuka yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Prototipe yang didesain oleh *figma* mencakup fitur katalog layanan, sistem *booking*, serta elemen navigasi yang interaktif dan terstruktur. Pengujian kegunaan menggunakan metode *SUS* memperoleh skor rata-rata 81, yang membuktikan bahwa sistem diakui dengan baik bagi calon pelanggan. Studi ini menunjukkan bahwa metode *design thinking* berhasil menghasilkan rancangan *UI/UX* yang berorientasi pada kebutuhan pengguna serta mampu meningkatkan aksesibilitas layanan digital bagi UMKM di bidang jasa *wedding organizer*.

Referensi

- [1] A. Khumair and M. Yazid, "Peran ekonomi kreatif dalam pertumbuhan ekonomi nasional", *Jurnal Ekonomi Kreatif*, vol. 8, no. 2, pp. 67-75, 2024.
- [2] D. Sari and A. Pratama, "Transformasi digital pada industri jasa dan dampaknya terhadap bisnis", *Jurnal Ekonomi Digital*, vol. 6, no. 1, pp. 44-52, 2023.
- [3] R. Prayudi, "Peran *wedding organizer* dalam industri jasa modern", *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, vol. 9, no. 2, pp. 120-128, 2024.
- [4] M. W. Mahriani et al., "Tantangan digitalisasi UMKM dalam penerapan teknologi", *Jurnal Ekonomi Digital*, vol. 5, no. 2, pp. 89-98, 2023.
- [5] R. Purbaya et al., "Tren kebutuhan layanan jasa dalam era modern," *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, vol. 11, no. 1, pp. 34-42, 2024.
- [6] A. Rahman et al., "Perancangan antarmuka pengguna dalam pengembangan aplikasi", *Jurnal Informatika*, vol. 8, no. 1, pp. 25-32, 2022.
- [7] R. H. Anggia, R. Maududy, M. Windriyana, Miftahudin, and D. R. Nursamsi, "Perancangan *UI/UX* Bank Sampah di Bandung Raya Berbasis Mobile Menggunakan Metode Double Diamond", *Informatics and Digital Expert (INDEX)*, vol. 7, no. 2, pp. 135-142, 2025. <https://doi.org/10.36423/index.v7i2.2414>
- [8] M. Lazuardi and B. Sukoco, "Penerapan *design thinking* dalam pengembangan produk berbasis pengguna", *Jurnal Manajemen dan Inovasi*, vol. 6, no. 1, pp. 15-22, 2021.
- [9] R. Amelia et al., "Penerapan *System Usability Scale* (SUS) dan *Figma* dalam perancangan *UI/UX*", *Jurnal Sistem Informasi*, vol. 12, no. 1, pp. 45-53, 2024.
- [10] M. K. Anam et al., "Pengukuran usability sistem menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS)," *Jurnal Informatika dan Komputer*, vol. 9, no. 2, pp. 88-96, 2024.
- [11] J. H. Imin et al., "Penerapan *design thinking* dalam perancangan *UI/UX* website", *Jurnal Informatika dan Sistem Komputer*, vol. 9, no. 1, pp. 23-30, 2024.
- [12] R. Siregar and B. Haswanto, "Designing *UI/UX* Mobile Website Digital Wedding Invitations", *Indonesian Journal of Visual Culture, Design, and Cinema*, vol. 5, no. 2, pp. 70-78, 2023. <https://doi.org/10.21512/ijvdc.v2i2.10756>
- [13] A. Sutrisno et al., "Perancangan *UI/UX* Website Bachman Decoration Menggunakan *Design Thinking*", *Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)*, vol. 2, no. 1, pp. 14-22, 2024. <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i4.4611>
- [14] M. L. Oktaroza and A. Setiawan, "Perancangan *UI/UX* aplikasi berbasis web", *Jurnal Teknologi Informasi*, vol. 10, no. 1, pp. 50-58, 2024.
- [15] M. D. Gumilar and B. Firmansyah, "Perancangan sistem informasi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi," *Jurnal Sistem Informasi*, vol. 11, no. 2, pp. 101-110, 2023.
- [16] A. Ibrahim et al., "Analisis user experience pada sistem digital berbasis user-centered design," *Jurnal Teknologi Informasi*, vol. 11, no. 1, pp. 40-48, 2024.
- [17] D. Achyani and R. Andini, "Perancangan *UI/UX* aplikasi *booking self photo* studio menggunakan *design thinking*", *Jurnal Teknik Komputer*, vol. 10, no. 2, pp. 112-120, 2024.
- [18] N. Zahra et al., "Pengaruh desain *UI/UX* terhadap kepuasan pengguna sistem digital," *Jurnal Sistem Informasi*, vol. 12, no. 2, pp. 130-138, 2025.
- [19] Sugiyono, "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D", Bandung: Alfabeta, 2022.
- [20] A. Fernando et al., "Analisis skor *System Usability Scale* (SUS) dalam evaluasi sistem informasi", *Jurnal Teknologi Informasi*, vol. 7, no. 2, pp. 75-82, 2022.