

Implementasi Desain UI/UX dalam Promosi Digital Berkah Laundry Menggunakan Metode Design Thinking

Adelia Yolanda Cahya¹, Sri Wahyuni², Ahmad Akbar³

¹Teknologi Informasi, Fakultas Sains Komputasi dan Kecerdasan Digital, Universitas Pembangunan Panca Budi
¹adeliajolanda042@gmail.com, ²yuke@dosen.pancabudi.ac.id*, ³akbarmuno@pancabudi.ac.id*

Corresponding Author: Adelia Yolanda Cahya

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk merancang *User Interface* dan *User Experience* (UI/UX) untuk aplikasi layanan Berkah Laundry sebagai sarana promosi digital yang berfokus pada UMKM. Berkah Laundry menghadapi masalah terkait minimnya saluran digital yang mampu menyampaikan informasi mengenai layanan dan cara pemesanan dengan cara yang sistematis dan nyaman bagi pelanggan. Dalam penelitian ini, metode yang diterapkan adalah *Design Thinking*, yang mencakup langkah-langkah *empathize*, *define*, *ideate*, *prototype*, dan *test*. Pengumpulan informasi dilakukan melalui observasi serta wawancara langsung dengan konsumen Berkah Laundry untuk memahami kebutuhan dan pengalaman mereka. Uji coba *usability* dilaksanakan dengan menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS), yang melibatkan tujuh orang responden. Hasil dari pengujian menunjukkan nilai rata-rata SUS sebesar 91,7, yang mengindikasikan bahwa prototipe aplikasi ini memiliki tingkat kegunaan yang sangat tinggi dan dapat diterima oleh pengguna. Dengan demikian, desain UI/UX untuk aplikasi ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pengalaman pengguna dan juga membantu dalam efektivitas promosi digital Berkah Laundry.

Kata Kunci: UI/UX, Design Thinking, Laundry, System Usability Scale

1. Pendahuluan

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) memiliki peran strategis dalam mendorong pertumbuhan ekonomi di Indonesia[1]. Namun, di tengah pesatnya perkembangan teknologi digital, masih banyak UMKM yang belum memanfaatkan teknologi informasi secara optimal, khususnya dalam konteks pemasaran dan layanan berbasis digital[2]. Perubahan perilaku konsumen yang semakin bergantung pada akses informasi digital menuntut UMKM untuk beradaptasi agar tetap kompetitif.

Seiring berjalannya waktu, *Digital Marketing* yang terus berkembang sejalan dengan perkembangan teknologi yang sangat pesat harus dapat dimanfaatkan oleh pelaku UMKM dengan cermat[3]. Meskipun demikian, pada sektor jasa laundry tidak hanya berkaitan dengan promosi, tetapi juga dengan penyediaan layanan yang praktis dan mudah diakses oleh pelanggan. Banyak usaha laundry masih mengandalkan promosi dari mulut ke mulut atau media sosial yang tidak terkelola secara sistematis, sehingga informasi layanan, harga, dan proses pemesanan belum tersampaikan secara efektif. Kondisi ini berpotensi menurunkan kualitas pengalaman pelanggan serta membatasi jangkauan promosi usaha.

Penelitian ini mengambil studi kasus Berkah Laundry, yang menghadapi permasalahan dalam optimalisasi promosi digital dan penyediaan layanan berbasis teknologi. Untuk menjawab permasalahan tersebut, dirancang sebuah prototipe aplikasi layanan laundry yang tidak hanya berfungsi sebagai media layanan, tetapi juga sebagai sarana promosi. Fokus utama penelitian ini adalah pada UI/UX (*User Interface/User Experience*). agar aplikasi yang dikembangkan



Lisensi

Lisensi Internasional Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0.

mampu memberikan kemudahan penggunaan, kejelasan informasi, serta meningkatkan keterlibatan pelanggan.

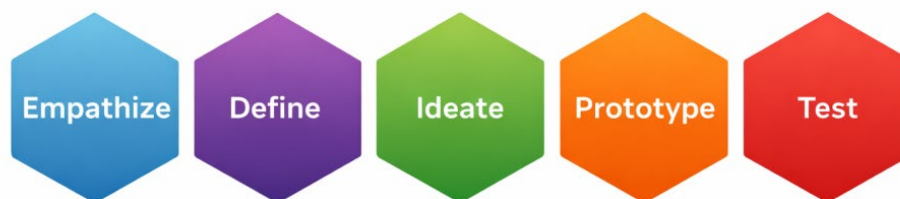
Desain UI/UX yang baik berperan penting dalam meningkatkan kemudahan penggunaan, kejelasan informasi, serta keterlibatan pengguna dalam berinteraksi dengan aplikasi. Perancangan UI perlu berlandaskan penelitian yang berorientasi pada pengguna agar desain yang dihasilkan dapat memenuhi kriteria keberhasilan[4]. Dalam konteks industri, UX berperan dalam mendukung peningkatan kepuasan serta loyalitas pelanggan dengan menekankan aspek kegunaan, kemudahan penggunaan, dan kenyamanan dalam berinteraksi dengan produk atau layanan tertentu[5]. Interaksi pengguna melalui sentuhan pada perangkat mobile menuntut desain antarmuka yang responsif. Aplikasi yang responsif tidak hanya meningkatkan kepercayaan pengguna, tetapi juga berpengaruh signifikan terhadap retensi pengguna[6]. Sehingga penelitian ini memfokuskan pada perancangan UI/UX aplikasi layanan laundry sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pengalaman pengguna sekaligus mendukung efektivitas promosi digital UMKM.

Metode *Design Thinking* digunakan dalam proses perancangan karena pendekatan ini merupakan sebuah metode pemecah suatu masalah melalui tahapan *empathize*, *define*, *ideate*, *prototype*, dan *test*, antarmuka yang dihasilkan bersifat intuitif, responsif, dan berfokus pada pengguna[7]. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan desain aplikasi layanan UMKM, khususnya dalam meningkatkan efektivitas promosi digital dan kualitas pengalaman pengguna pada Berkah laundry.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode *Design Thinking* sebagai pendekatan utama dalam UI/UX (*User Interface/User Experience*). aplikasi layanan Berkah laundry. Dengan pendekatan yang berorientasi pada pengguna dan solusi, *Design Thinking* memungkinkan perancangan layanan yang mampu menjawab permasalahan yang ada serta meningkatkan relevansi dan kemudahan penggunaan.[8].

Design Thinking dalam penelitian ini terdiri atas lima tahapan utama, yaitu *empathize*, *define*, *ideate*, *prototype*, dan *test*, yang dilaksanakan secara sistematis sebagai berikut:



Gambar 1. Tahapan Metode Design Thinking

1. Empathize

Pada tahap *Empathize*, fokus diarahkan pada proses pengumpulan pemahaman mendalam mengenai kebutuhan dan permasalahan pengguna[9]. Proses pengumpulan data dilakukan melalui observasi dan wawancara sebagai upaya memahami kebutuhan, perilaku, serta permasalahan yang dialami pengguna berdasarkan pengalaman nyata mereka.

2. Define

Define merupakan proses menganalisis dan memahami berbagai wawasan yang telah diperoleh melalui empati, dengan tujuan untuk menentukan pernyataan masalah

sebagai *point of view* atau perhatian utama pada penelitian[10].sehingga masalah dapat didefinisikan secara jelas dan terfokus sebagai dasar pengembangan solusi.

3. Ideate

Ideate adalah tahap pengembangan ide atau biasa disebut dengan *brainstorming*. Dalam proses ini akan muncul banyak ide yang memungkinkan untuk menjadi solusi sebuah masalah[11]. Ide-ide solusi difokuskan pada fitur dan desain antarmuka aplikasi laundry yang mampu meningkatkan kemudahan penggunaan, kejelasan informasi, dan keterlibatan pengguna.

4. Prototype

Tahap ini merupakan proses untuk mengimplementasikan ide-ide yang telah kita dapat dari proses *brainstroming*[12].Pembuatan prototype ini dilakukan dengan menyusun antarmuka menjadi sebuah alur proses yang sesuai dengan ide solusi menggunakan aplikasi Figma

5. Test

Tujuan dilakukannya pengujian adalah untuk menilai apakah hasil dari *prototype* yang sudah dibangun dapat diterima *user* atau memerlukan perbaikan[13]. Hasil pengujian digunakan untuk menilai efektivitas solusi serta melakukan perbaikan atau penyempurnaan agar solusi yang dihasilkan benar-benar sesuai dengan kebutuhan pengguna. Metode pengujian menggunakan *Sistem Usability Scale* (SUS) dengan penyebaran kuisisioner kepada pengguna

3. Hasil & Pembahasan

Penelitian ini menghasilkan berbagai temuan yang diperoleh pada setiap tahapan, mulai dari identifikasi kebutuhan pengguna hingga proses pengujian dan evaluasi prototipe. Uraian pembahasan hasil penelitian disajikan pada bagian berikut:

1. Empathize

Tahap *empathize* bertujuan untuk memahami kebutuhan, perilaku, dan permasalahan pengguna secara mendalam. Pada tahap ini dilakukan pengumpulan data melalui observasi dan wawancara secara langsung terhadap pelanggan Berkah Laundry. Berikut merupakan beberapa pertanyaan saat wawancara.

Tabel 1. Daftar Pertanyaan Wawancara

No	Pertanyaan
1	Bagaimana cara Anda biasanya mendapatkan informasi layanan dan harga laundry?
2	kendala apa yang paling sering Anda alami saat ingin menggunakan jasa laundry?
3	Apakah proses pemesanan laundry saat ini sudah mudah menurut Anda?
4	Informasi atau fitur apa yang paling Anda butuhkan jika tersedia dalam aplikasi laundry?
5	Apakah Anda tertarik menggunakan aplikasi laundry jika tersedia?

2. Define



Lisensi

Lisensi Internasional Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0.

Berdasarkan hasil tahap *empathize*, permasalahan utamanya adalah belum tersedianya media digital yang mampu menyajikan informasi layanan secara terstruktur dan mendukung proses pemesanan laundry secara praktis. Kondisi tersebut berdampak pada pengalaman pengguna yang kurang optimal. Rumusan masalah difokuskan pada kebutuhan pelanggan akan aplikasi laundry yang mudah digunakan, menyediakan informasi layanan dan harga yang jelas, serta memungkinkan pemesanan dilakukan kapan saja tanpa harus datang langsung ke lokasi. Salah satu pendekatan yang digunakan untuk merumuskan solusi terhadap permasalahan yang ada adalah dengan mengumpulkan data pengguna sebagai dasar perancangan sistem yang diusulkan. Tabel 2 menyajikan *How Might We* yang menggambarkan hasil pendefinisian masalah pada penelitian ini.

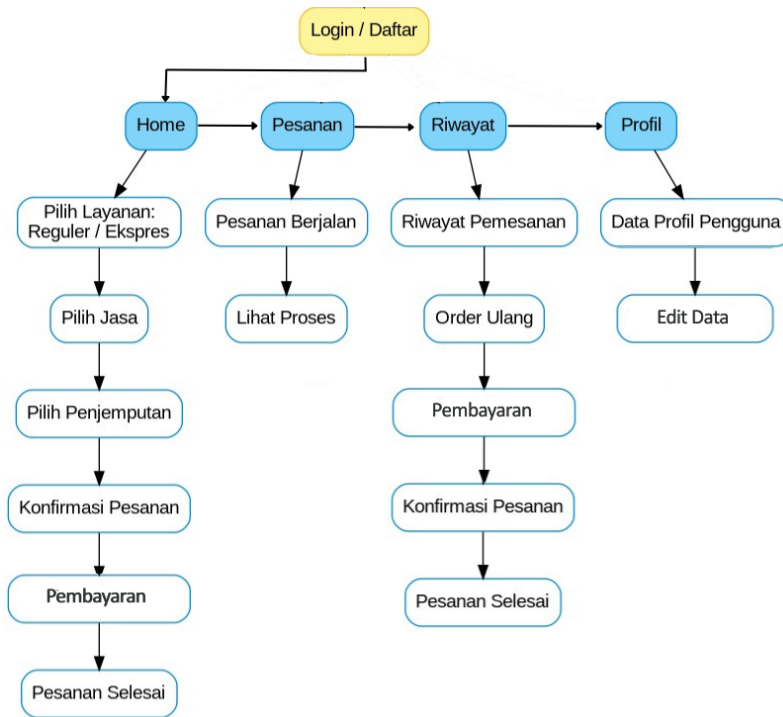
Tabel 2. Tabel How Might We

No	Problem	Insight	How	Might
1	Informasi layanan dan harga Berkah Laundry belum terintegrasi dalam satu media digital	Pelanggan kesulitan memperoleh informasi layanan dan harga secara lengkap dan terpusat	Bagaimana cara menyajikan informasi layanan dan harga laundry secara terstruktur dalam satu aplikasi digital?	Mengembangkan aplikasi laundry yang menampilkan informasi layanan dan harga secara jelas dan terpusat
2	Proses pemesanan laundry masih dilakukan secara manual	Pelanggan harus datang langsung ke lokasi sehingga proses pemesanan kurang praktis	Bagaimana cara memfasilitasi proses pemesanan laundry agar dapat dilakukan secara online?	Menyediakan fitur pemesanan laundry berbasis aplikasi mobile
3	Belum tersedia aplikasi khusus layanan Berkah Laundry	Pengalaman pengguna dalam mengakses layanan menjadi kurang optimal	Bagaimana cara merancang aplikasi laundry yang mudah digunakan oleh pelanggan?	Merancang desain UI/UX aplikasi laundry yang sederhana dan intuitif

3. Ideate

Pada tahap *ideate*, solusi dirancang dengan mengacu pada kebutuhan pengguna yang telah diidentifikasi. Ide utama yang dihasilkan adalah pengembangan aplikasi layanan laundry dengan fitur utama berupa informasi layanan dan harga yang terstruktur, serta fitur pemesanan digital yang sederhana.

Selain itu, perancangan alur pengguna (*user flow*) difokuskan pada pengurangan langkah interaksi agar pelanggan dapat melakukan pemesanan secara cepat dan efisien. Desain antarmuka direncanakan dengan tampilan yang sederhana dan konsisten untuk meningkatkan kemudahan penggunaan. *User flow* dapat dilihat pada Gambar 2.

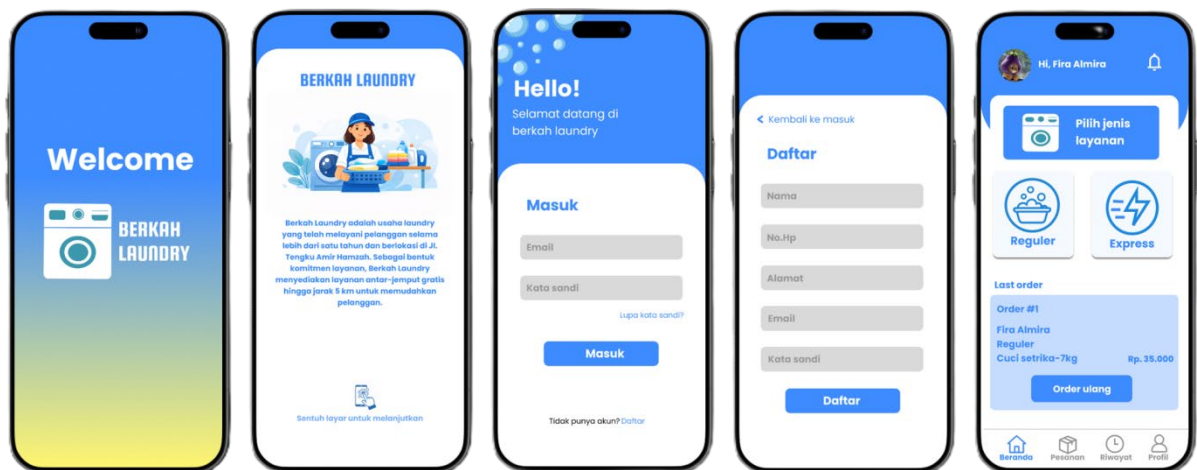


Gambar 2. User Flow

4. Prototype

Pada tahap ini, peneliti membuat rancangan antarmuka aplikasi layanan Berkah Laundry sebagai representasi solusi dari permasalahan yang telah diidentifikasi pada tahap sebelumnya. *Prototype* ini dirancang untuk menggambarkan alur penggunaan aplikasi secara menyeluruh. Perancangan aplikasi layanan Berkah Laundry bertujuan untuk memvisualisasikan solusi desain UI/UX yang dihasilkan dari tahapan Design Thinking sebelumnya.

- a. Gambar 3 menampilkan alur awal aplikasi yang dimulai dari halaman *splash screen*, dilanjutkan ke halaman profil singkat Berkah laundry, setelah itu sentuh layar untuk melanjutkan ke halaman masuk (*login*), serta ada opsi menuju halaman pendaftaran (*register*) bagi pengguna yang belum memiliki akun. Setelah berhasil masuk pengguna diarahkan menuju ke halaman beranda.



Gambar 3. Halaman Splash, Profil Berkah Laundry, Masuk, Daftar, dan Beranda

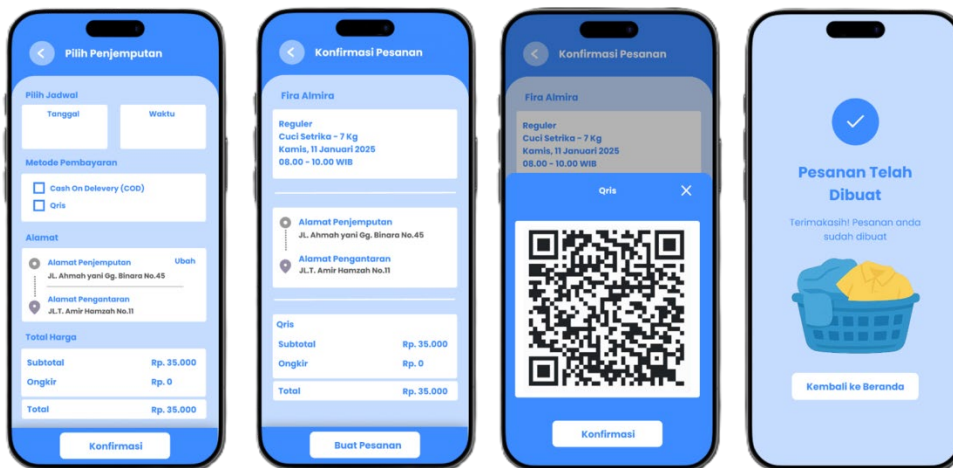


- b. Home terdapat 2 menu utama pemesanan yaitu reguler dan express yang dapat dilihat pada gambar 4.



Gambar 4. Halaman Pemesanan Reguler dan Express

- c. Gambar 5 memperlihatkan alur pemesanan dalam aplikasi Berkah Laundry yang dimulai dari halaman pemilihan metode penjemputan laundry ke alamat rumah pelanggan. Selanjutnya, pengguna melakukan konfirmasi pesanan dan melanjutkan ke proses pembayaran. Setelah pembayaran berhasil, sistem menampilkan halaman pesanan dibuat sebagai tanda bahwa pesanan telah berhasil diproses.



Gambar 5. Halaman Pilih Penjemputan, Konfirmasi Pesanan, Pembayaran, Dan Pesanan Dibuat

5. Test

Tahap *test* dilakukan untuk mengevaluasi tingkat kegunaan (*usability*) dari prototipe aplikasi Berkah Laundry yang telah dirancang. Metode pengujian yang digunakan pada tahap ini adalah *System Usability Scale (SUS)*. Penggunaan SUS direkomendasikan sebagai metode evaluasi *usability* yang dapat memberikan hasil kuantitatif yang mendukung analisis UX secara lebih komprehensif [14]. Metode ini sederhana, efektif, dan banyak digunakan dalam evaluasi *usability* antarmuka aplikasi. Pengujian SUS bertujuan untuk

mengetahui sejauh mana prototipe aplikasi mudah digunakan, dipahami, dan diterima oleh pengguna.

Pengujian dilakukan dengan melibatkan pengguna Berkah Laundry sebagai responden. Responden diminta untuk mencoba prototipe aplikasi sesuai dengan alur penggunaan, mulai dari mengakses halaman awal hingga melakukan proses pemesanan. Setelah menggunakan prototipe, responden diminta untuk mengisi kuesioner SUS yang terdiri dari 10 pernyataan dengan skala penilaian 1–5, mulai dari *sangat tidak setuju* hingga *sangat setuju*. Daftar Pertanyaan SUS ada pada tabel 3.

Tabel 3. Pertanyaan Kuisisioner SUS

No	Pertanyaan
Q1	Saya merasa ingin menggunakan aplikasi ini secara rutin.
Q2	Saya menilai aplikasi ini terlalu rumit untuk digunakan.
Q3	Saya merasa aplikasi ini mudah digunakan.
Q4	Saya memerlukan bantuan orang lain atau petunjuk teknis untuk dapat menggunakan aplikasi ini.
Q5	Saya merasa fitur-fitur dalam aplikasi ini terintegrasi dengan baik.
Q6	Saya menilai terdapat terlalu banyak ketidakkonsistenan dalam aplikasi ini.
Q7	Saya merasa sebagian besar orang akan dapat mempelajari penggunaan aplikasi ini dengan cepat.
Q8	Saya merasa aplikasi ini membingungkan saat digunakan.
Q9	Saya merasa percaya diri saat menggunakan aplikasi ini.
Q10	Saya perlu mempelajari banyak hal sebelum dapat menggunakan aplikasi ini.

Tabel 4. Data Yang Diperoleh

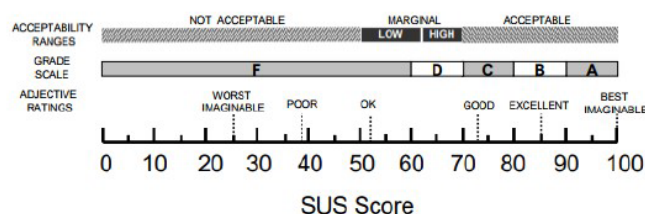
No	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10
1	5	1	5	2	5	1	4	1	4	1
2	5	1	5	1	4	1	5	2	4	1
3	4	1	5	1	5	1	5	1	5	1
4	5	1	5	1	5	1	4	2	4	1
5	4	2	4	2	5	2	4	3	4	2
6	5	1	4	1	4	2	5	1	5	1
7	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1

Tabel 4 menunjukkan skor hasil pengujian *usability* menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS). Pengujian dilakukan dengan meminta responden untuk mencoba menjalankan prototipe aplikasi sesuai dengan tugas yang diberikan. Setelah seluruh tugas diselesaikan, responden diminta mengisi kuesioner SUS yang terdiri dari 10 pernyataan. Jawaban responden kemudian diolah berdasarkan ketentuan metode SUS. Pada perhitungan SUS, skor untuk pernyataan bernomor ganjil diperoleh dengan mengurangi nilai jawaban dengan 1, sedangkan skor untuk pernyataan bernomor genap diperoleh dengan mengurangi nilai jawaban dari 5. Skor akhir SUS dihitung dengan menjumlahkan seluruh skor tiap responden dan mengalikannya dengan 2,5. Selanjutnya, nilai rata-rata SUS diperoleh dengan membagi total skor seluruh responden dengan jumlah responden.

Tabel 5. Data Hasil Hitung SUS

No	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Jumlah	Hasil (Jumlah x 2,5)
1	5	1	5	2	5	1	4	1	4	1	36	90
2	5	1	5	1	4	1	5	2	4	1	37	92,5
3	4	1	5	1	5	1	5	1	5	1	39	97,5
4	5	1	5	1	5	1	4	2	4	1	37	92,5
5	4	2	4	2	5	2	4	2	4	2	31	77,5
6	5	1	4	1	4	2	5	1	5	1	37	92,5
7	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	40	100
Rata-Rata (Hasil : Jumlah Responden)												91,7

Berdasarkan hasil pengujian usability menggunakan metode System Usability Scale (SUS) terhadap tujuh responden, diperoleh skor rata-rata sebesar 91,7. Nilai tersebut menunjukkan bahwa prototipe aplikasi Berkah Laundry memiliki tingkat usability yang sangat baik dan dapat diterima dengan sangat baik oleh pengguna.



Gambar 6. Skor SUS

4. Kesimpulan

Penelitian ini berfokus pada perancangan antarmuka dan pengalaman pengguna (UI/UX) aplikasi layanan Berkah Laundry sebagai sarana promosi digital bagi UMKM dengan menerapkan metode *Design Thinking*. Melalui tahapan *empathize*, *define*, *ideate*, *prototype*, dan *test*, diperoleh rancangan prototipe aplikasi yang disesuaikan dengan kebutuhan pengguna, khususnya dalam kemudahan akses informasi layanan serta proses pemesanan laundry. Berdasarkan hasil pengujian *usability* menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) yang melibatkan tujuh responden, diperoleh skor rata-rata sebesar 91,7 yang termasuk dalam kategori sangat baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa prototipe aplikasi yang dirancang memiliki tingkat kemudahan penggunaan yang tinggi, dapat diterima dengan baik oleh pengguna, serta berpotensi mendukung peningkatan pengalaman pengguna dan efektivitas promosi digital pada Berkah Laundry.

REFERENSI

- [1] N. April, P. Salsabila, I. Lubis, and R. Salsabila, "Peran UMKM (Usaha Mikro , Kecil , Dan Menengah) Dalam Meningkatkan Pembangunan Ekonomi Di Indonesia," vol. 2, no. 3, 2024.
- [2] R. J. NAIMAH, M. W. WARDHANA, R. HARYANTO, and A. PEBRIANTO, "Penerapan Digital marketing Sebagai Strategi Pemasaran UMKM," *J. IMPACT Implement. Action*, vol. 2, no. 2, p. 39, 2020, doi: 10.31961/impact.v2i2.844.
- [3] C. S. Bangun and S. Purnama, "Optimalisasi Pemanfaatan Digital Marketing untuk UMKM



Lisensi

Lisensi Internasional Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0.

- (Usaha Mikro, Kecil dan Menengah),” *ADI Pengabd. Kpd. Masy.*, vol. 3, no. 2, pp. 89–98, 2022, doi: 10.34306/adimas.v3i2.826.
- [4] A. K. Rianingtyas and K. K. Wardani, “Perancangan User Interface Aplikasi Mobile Sebagai Media Promosi Digital UMKM Tour dan Travel,” *J. Sains dan Seni ITS*, vol. 7, no. 2, 2019, doi: 10.12962/j23373520.v7i2.36874.
- [5] N. Rangga Wiwesa, “User Interface Dan User Experience Untuk Mengelola Kepuasan Pelanggan,” *J. Sos. Hum. Terap.*, vol. 3, no. 2, pp. 17–31, 2021, [Online]. Available: <https://scholarhub.ui.ac.id/jsht/vol3/iss2/2>
- [6] A. Akbar, H. Kurniawan, and M. R. Alfarizi, “UI / UX Design of a Real-Time Earthquake Early Warning System for Optimizing Emergency Information Delivery,” pp. 2441–2447.
- [7] S. Wahyuni and V. Tasril, “Designing an Interactive Website Prototype Using HCD Method to Enhance Accessibility and Digital Experience on the ‘ SadeStudio ’ Platform,” pp. 1268–1278.
- [8] S. Ansori, P. Hendradi, and S. Nugroho, “Penerapan Metode Design Thinking dalam Perancangan UI/UX Aplikasi Mobile SIPROPMAWA,” *J. Inf. Syst. Res.*, vol. 4, no. 4, pp. 1072–1081, 2023, doi: 10.47065/josh.v4i4.3648.
- [9] M. R. Sipayung, S. Wahyuni, and H. Hermansyah, “Desain UI/UX Dengan Metode Design Thinking Pada Aplikasi Absensi Dan Pengumpulan Tugas Mahasiswa MBKM di PT OYO Rooms Indonesia,” *J. Minfo Polgan*, vol. 14, no. 1, pp. 832–839, 2025, doi: 10.33395/jmp.v14i1.14905.
- [10] R. Fahrudin and R. Ilyasa, “Perancangan Aplikasi ‘Nugas’ Menggunakan Metode Design Thinking dan Agile Development,” *J. Ilm. Teknol. Infomasi Terap.*, vol. 8, no. 1, pp. 35–44, 2021, doi: 10.33197/jitter.vol8.iss1.2021.714.
- [11] A. Sabika, F. Wahid, F. Saphira Farhani, and N. Setiani, “Rancang Purwarupa Aplikasi UniBook Menggunakan Metode Pendekatan Design Thinking,” *Ranc. Purwarupa Apl. Unib. Menggunakan Metod. Pendekatan Des. Think.*, no. Agustus, p. 5, 2019, [Online]. Available: <http://www.marketeers.com>
- [12] C. Bautista, A. A. Putri, V. J. A. D. Lin, S. Shela, C. Saputra, and M. R. Pribadi, “Perancangan UI/UX Pada Aplikasi PawsCare Menggunakan Metode Design Thinking,” *J. Pendidik. dan Teknol. Indones.*, vol. 4, no. 2, pp. 65–72, 2024, doi: 10.52436/1.jpti.391.
- [13] E. Nurul Azizah, M. Gito Resmi, and S. Alam, “Penerapan Metode Design Thinking Pada Perancangan User Interface Aplikasi Mobile Pengenalan Bahasa Isyarat Indonesia (Bisindo),” *J. Mnemon.*, vol. 6, no. 1, pp. 71–76, 2023, doi: 10.36040/mnemonic.v6i1.5711.
- [14] S. Wahyuni and V. Tasril, “User Experience Evaluation of the FASANDI UNPAB Website Using the Cognitive Walkthrough Method and Usability Principles,” vol. 2, no. 3, pp. 75–82, 2026, doi: 0.61306/jitcse.



Lisensi

Lisensi Internasional Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0.