

**RANCANG DESAIN WEBSITE PENJUALAN
JARINGAN INTERNET DENGAN
MENGUNAKAN METODE DESIGN
THINKING (STUDI KASUS: PT. RABIK
BANGUN PERTIWI)**

**OLEH:
ANAK AGUNG EKA WIRAYUDA 2115091090**



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI (SI) (S1)
JURUSAN TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK DAN KEJURUAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA**

SKRIPSI

DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK MENCAPAI GELAR SARJANA KOMPUTER

Menyetujui

Pembimbing I	Ir. Putu Yudia Pratiwi, S.Pd., M.Eng. NIP.199308042020122008
Pembimbing II	Ir. I Made Dendi Maysanjaya, S.Pd., M.Eng. NIP.199005152019031008



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

Skripsi oleh Anak Agung Eka Wirayuda ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 06 Juli 2026

Dewan Penguji

Ketua	Ir. Kadek Teguh Dermawan, S.Pd., M.Kom. NIP.199406132025061003
Anggota	Ir. Gede Surya Mahendra, S.Pd., M.Kom. NIP.199003132022031009
Anggota	Ir. Putu Yudia Pratiwi, S.Pd., M.Eng. NIP.199308042020122008
Anggota	Ir. I Made Dendi Maysanjaya, S.Pd., M.Eng. NIP.199005152019031008



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakn dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Teknik dan Kejuruan
Universitas Pendidikan Ganesha
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Komputer

Menyetujui

Ketua Ujian	Ir. Made Windu Antara Kesiman, S.T., M.Sc., Ph.D. NIP.198211112008121001
Sekretaris Ujian	Ir. I Made Dendi Maysanjaya, S.Pd., M.Eng. NIP.199005152019031008

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Teknik dan Kejuruan



Prof. Dr. Kadek Rihendra Dantes, S.T., M.T. NIP.197912012006041001



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "*Rancang Desain Website Penjualan Jaringan Internet Dengan Menggunakan Metode Design Thinking (Studi Kasus: Pt. Rabik Bangun Pertiwi)*" beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung segala risiko dan sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya saya ini, atau jika ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 04 Agustus 2026

Yang membuat pernyataan,

 

Anak Agung Eka Wirayuda

NIM. 2115091090

KATA PERSEMBAHAN

Om Swastyastu

Puji syukur saya panjatkan ke hadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa, Tuhan Yang Maha Esa, karena atas limpahan rahmat, tuntunan, dan anugerah-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan penuh kesabaran, ketekunan, dan ketulusan hati. Sebagai seorang mahasiswa, saya merasa bangga sekaligus bersyukur atas pencapaian ini sebuah buah dari perjalanan panjang yang tidak hanya berdasar pada usaha dan doa pribadi semata. Di balik setiap proses yang saya lalui, ada begitu banyak tangan yang menopang, doa yang menyertai, serta semangat yang tak henti mengalir dari orang-orang tercinta. Baik secara materi, moril, maupun spiritual. Oleh karena itu, dengan segala rasa hormat, cinta, dan terima kasih yang tulus, karya ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua penulis, Ratu Anak Agung Bagus Gunantara, dan Ibu Ni Gusti Ayu Putu Imayanti, terima kasih atas segala cinta, doa, dan dukungan yang telah kalian berikan selama ini. Baik dalam bentuk semangat, waktu, tenaga, maupun bantuan materi, semuanya menjadi kekuatan dan bekal berharga bagi saya dalam menjalani setiap proses ini.
2. Kepada kekasih tercinta Ni Luh Putu Bunga Pratiwi, terima kasih telah menjadi bagian yang sangat berarti dalam perjalanan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Dari awal hingga akhir selalu menemani proses yang penulis lalui, selalu memberikan semangat, serta menjadi pendengar yang sabar dalam setiap keluh kesah yang penulis hadapi, dan selalu meyakinkan bahwa penulis mampu melewati setiap tantangan yang membuat penulis tetap berjuang hingga akhir.
3. Terima kasih kepada Bapak Wahyu Wijaya, Agung Candra, dan Reiga Askara selaku keluarga yang sudah memberikan motivasi dan arahan kepada penulis. Selain itu kalian juga sudah memberikan tempat tinggal selama perkuliahan kepada penulis hingga akhir perjuangan penulis.
4. Ibu Ir. Putu Yudia Pratiwi, S.Pd., M.Eng. selaku Pembimbing Utama, dan Bapak Ir. I Made Dendi Maysanjaya, S.Pd., M.Eng., selaku Pembimbing Pendamping. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala waktu, tenaga, dan pikiran yang telah diluangkan untuk membimbing, mengarahkan,

serta memberikan masukan-masukan sejak awal penyusunan proposal hingga selesainya skripsi ini.

5. Bapak Ir. Kadek Teguh Dermawan, S.Pd., M.Kom. dan Bapak Ir. Gede Surya Mahendra, S.Pd., M.Kom., selaku Dosen Penguji. Penulis menyampaikan terima kasih yang setulusnya atas ketersediaan waktu untuk menguji, serta atas segala kritik, saran, dan masukan konstruktif yang diberikan. Arahan dari Bapak dan Ibu sangat berperan penting dalam penyempurnaan skripsi ini sehingga menjadi karya ilmiah yang lebih baik.
6. Semeton Cornner Family (Agas, Frans, Walit, Bintang, Nanda, Bagas, Farhil, Jovin, Alan, Lanang, Dava) yang membantu dan menemani perjuangan panjang penulis. Terima kasih atas kerja sama, motivasi, candaan dan menjadi tempat keluh kesah penulis dalam membuat skripsi ini.
7. Terima kasih kepada PT. Rabik Bangun Pertiwi yang telah memberikan kesempatan, bimbingan dan bantuan selama proses penelitian ini. Bantuan dan kerja sama yang diberikan sangat berarti dalam menyelesaikan penelitian ini dengan baik.
8. Teman seperjuangan, yang menemani dalam perjuangan panjang ini. Khususnya buat Diptha, Dwika, Juli, Anan, Desta, Rangga, Ilham, terima kasih telah menemani penulis dari sejak awal kuliah sampai semester akhir ini. Terima kasih atas kebersamaan, dukungan, bantuan, serta segala cerita yang telah dilalui selama perkuliahan.
9. Terima kasih kepada Ngilut Gas, sudah menemani, memberikan semangat, dukungan, dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini hingga selesai.
10. Terakhir, terima kasih kepada diri sendiri yang menjadi harapan keluarga pertama untuk memperoleh gelar sarjana, sudah mampu berjuang melewati perjalanan yang sangat panjang ini. Apresiasi sebesar-besarnya kepada diri ini karena tidak pernah menyerah dalam menyelesaikan penelitian ini. Untuk malam yang dihabiskan dalam kelelahan, setiap pagi yang disambut dengan kekhawatiran, namun tetap dijalani dan dilalui. Dan akhirnya bisa menyelesaikan penelitian ini.

DAFTAR ISI

PERNYATAAN.....	i
KATA PERSEMBAHAN.....	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
ABSTRAK	xii
<i>ABSTRACT</i>	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Ruang Lingkup Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Kajian Pustaka.....	7
2.2 Profil Perusahaan	19
2.3 <i>Website</i> Blueline (<i>Existing</i>).....	21
2.4 Dasar Teori	25
2.4.1 Website	25
2.4.2 E-Commerce	26
2.4.3 User Persona.....	27
2.4.4 User Interface dan User Experience (UI/UX).....	27
2.4.5 Design Thinking.....	28
2.4.6 Prototype	29
2.4.7 Frontend Framework.....	30
2.4.8 Basis Data	30

2.4.9 Google Search Console	30
2.4.10 Usability Testing	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	35
3.1 Jenis Penelitian.....	35
3.2 Tahapan Penelitian	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	45
4.1 Hasil	45
4.1.1 <i>Empathise</i>	45
4.1.2 <i>Define</i>	52
4.1.3 <i>Ideate</i>	54
4.1.4 <i>Prototype</i>	64
4.1.5 <i>Test</i>	114
4.1.6 Saran Perbaikan.....	130
4.1.7 Perbaikan.....	133
4.1.8 Pengujian Ulang (Setelah Perbaikan).....	138
4.2 Pembahasan.....	143
4.2.1 Penerapan Metode Design Thinking	143
4.2.2 Evaluasi Menggunakan Aspek ISO 9241-11	144
BAB V PENUTUP.....	146
5.1 Kesimpulan	146
5.2 Saran	147
DAFTAR PUSTAKA	148
LAMPIRAN.....	153

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Sebelumnya	7
Tabel 2. 2 Gambar Existing Website Blueline	22
Tabel 2. 3 Karakteristik Pengujian	32
Tabel 2. 4 Hasil Efektivitas	33
Tabel 3. 1 Karakteristik Pengguna	37
Tabel 3. 2 Ilustrasi <i>Task Scenario</i>	41
Tabel 3. 3 Tabel Ilustrasi Pengujian <i>Effectiveness</i> (Efektivitas)	42
Tabel 4. 1 Hasil Pengukuran <i>Success Rate</i> Pengguna.....	115
Tabel 4. 2 Hasil Perhitungan Persentase Efektivitas Pengguna berdasarkan Task Scenario.....	116
Tabel 4. 3 Hasil Pengukuran <i>Success Rate</i> Calon Pengguna	116
Tabel 4. 4 Hasil Perhitungan Persentase Efektivitas Calon Pengguna berdasarkan Task Scenario	117
Tabel 4. 5 Hasil Pengukuran <i>Success Rate</i> Admin	118
Tabel 4. 6 Hasil Perhitungan Persentase Efektivitas Admin berdasarkan Task Scenario.....	118
Tabel 4. 7 Durasi Efficiency Waktu pada Pengguna	119
Tabel 4. 8 Data Responden pada Task 11	119
Tabel 4. 9 Hasil Perhitungan TBE dan ORE pada Testing <i>Efficiency</i> Pengguna	120
Tabel 4. 10 Durasi Efficiency Waktu pada Calon Pengguna.....	122
Tabel 4. 11 Hasil Perhitungan TBE dan ORE pada Testing <i>Efficiency</i> Calon Pengguna	123
Tabel 4. 12 Durasi Efficiency Waktu pada Admin	124
Tabel 4. 13 Hasil Perhitungan TBE dan ORE pada Testing <i>Efficiency</i> Admin...	124
Tabel 4. 14 Temuan Evaluasi <i>Concurrent Think-Aloud</i> (CTA).....	126
Tabel 4. 15 Saran Perbaikan	130
Tabel 4. 16 Hasil Pengukuran <i>Success Rate</i> (Re-Test) Penggunda dan Calon Pengguna	138
Tabel 4. 17 Hasil Perhitungan Persentase Efektivitas Pengguna dan Calon Pengguna berdasarkan Re-Test	139

Tabel 4. 18 Durasi Efficiency Waktu pada Pengguna dan Calon Pengguna pada tahapan Perbaikan	139
Tabel 4. 19 Hasil Perhitungan TBE dan ORE pada Testing <i>Efficiency</i> Pengguna dan Calon Pengguna	140
Tabel 4. 20 Tabel Evaluasi Kualitatif Kepuasan Pengguna (<i>Satisfaction</i>) Pasca-Perbaikan.....	142



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kantor Operasioanl Blueline	20
Gambar 2. 2 Struktur Organisasi PT. Rabik Bangun Pertiwi.....	21
Gambar 2. 3 <i>Home Page</i>	22
Gambar 2. 4 <i>Service & Solution</i>	23
Gambar 2. 5 Tentang Kami	23
Gambar 2. 6 Berita & Acara.....	24
Gambar 2. 7 Career	24
Gambar 2. 8 Kontak	24
Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian	35
Gambar 3. 2 Gambar Performance Issues.....	36
Gambar 3. 3 Metric Performance.....	37
Gambar 4. 1 <i>Empathy map</i> Responden 1	46
Gambar 4. 2 <i>Empathy map</i> Responden 2.....	46
Gambar 4. 3 Responden 3	47
Gambar 4. 4 Emapthy Map Responden 4	48
Gambar 4. 5 <i>Empathy map</i> Staff Blueline	49
Gambar 4. 6 <i>Empathy map</i> Admin Blueline	50
Gambar 4. 7 <i>Pain points</i> Pengguna.....	51
Gambar 4. 8 Paint Point Pihak Perusahaan	52
Gambar 4. 9 User Persona Pengguna	53
Gambar 4. 10 User Persona Pihak Perusahaan	54
Gambar 4. 11 <i>User Flow Login dan Register</i> Pengguna.....	55
Gambar 4. 12 <i>User Flow</i> Melihat Deskripsi dan Harga.....	55
Gambar 4. 13 <i>User Flow</i> Pembelian Produk	56
Gambar 4. 14 <i>User Flow</i> Pembelian Layanan	57
Gambar 4. 15 <i>User Flow</i> Pembayaran Perpanjang Layanan	57
Gambar 4. 16 <i>User Flow</i> Laporan Gangguan	58
Gambar 4. 17 <i>User Flow Login Admin</i>	59
Gambar 4. 18 <i>User Flow</i> Pengelolaan Pesanan Produk.....	60
Gambar 4. 19 <i>User Flow</i> Pengelolaan Pesanan Layanan	61

Gambar 4. 20 <i>User Flow</i> Pengelolaan Perpanjangan Layanan.....	61
Gambar 4. 21 <i>User Flow</i> Pengelolaan Laporan Gangguan.....	62
Gambar 4. 22 <i>User Flow</i> Input Produk.....	63
Gambar 4. 23 <i>User Flow</i> Input Layanan.....	63
Gambar 4. 24 Halaman Login.....	64
Gambar 4. 25 Halaman Daftar / Buat Akun Baru	65
Gambar 4. 26 Halaman Reset Password	66
Gambar 4. 27 Halaman Awal Website.....	67
Gambar 4. 28 Halaman Produk & Layanan	69
Gambar 4. 29 Halaman Tentang Kami.....	70
Gambar 4. 30 Halaman Keranjang.....	71
Gambar 4. 31 Tampilan Notifikasi <i>Idempotency Check</i> (Stok Habis)	72
Gambar 4. 32 Tampilan Saat Melakukan Checkout Barang	73
Gambar 4. 33 Tampilan Riwayat Pemesanan Sebelum Melakukan Pembayaran.	74
Gambar 4. 34 Halaman Riwayat Pesanan Setelah Melakukan Pembayaran	75
Gambar 4. 35 Halaman Pengajuan Retur.....	76
Gambar 4. 36 Berhasil Mengajukan Pengembalian Barang	77
Gambar 4. 37 Pengembalian Barang di Setujui	77
Gambar 4. 38 Proses Pengajuan Retur Barang Selesai	77
Gambar 4. 39 Pesanan Barang Diterima.....	78
Gambar 4. 40 Pesanan Barang Selesai.....	79
Gambar 4. 41 Pembayaran Layanan Berhasil.....	79
Gambar 4. 42 Pesanan Dikonfirmasi Admin.....	80
Gambar 4. 43 Layanan Sudah Dipasang dan Selesai.....	80
Gambar 4. 44 Halaman Fitur Layanan Saya	81
Gambar 4. 45 Perpanjangan Paket Internet.....	82
Gambar 4. 46 Pembayaran Perpanjangan Paket Internet	83
Gambar 4. 47 Layanan Sudah Tidak Aktif.....	84
Gambar 4. 48 Pembayaran Perpanjangan Layanan Terlambat	85
Gambar 4. 49 Pembayaran Denda dan Memperpanjang Layanan Kembali	86
Gambar 4. 50 Rekap Tagihan Pembayaran	87
Gambar 4. 51 Berhasil Melakukan Pembayaran Perpanjangan Layanan	88

Gambar 4. 52 Halaman Fitur Pesanan	89
Gambar 4. 53 Fitur Pusat Bantuan	90
Gambar 4. 54 Fitur Live Chat	91
Gambar 4. 55 Dashboard Admin.....	92
Gambar 4. 56 Halaman Kelola Layanan Internet.....	93
Gambar 4. 57 Membahkan Layanan Internet.....	94
Gambar 4. 58 Berhasil Menambahkan Layanan	95
Gambar 4. 59 Edit Layanan	96
Gambar 4. 60 Hapus Layanan	97
Gambar 4. 61 Halaman Kelola Produk Fisik	98
Gambar 4. 62 Tambah Produk Fisik.....	99
Gambar 4. 63 Edit Produk Fisik.....	100
Gambar 4. 64 Hapus Produk Fisik	101
Gambar 4. 65 Monitoring Langganan	102
Gambar 4. 66 Monitoring Langganan Sudah Tidak Aktif	103
Gambar 4. 67 Kelola Pesanan	104
Gambar 4. 68 Proses Retur Barang.....	105
Gambar 4. 69 Penolakan Pengajuan	106
Gambar 4. 70 Pengembalian Retur Ditolak	107
Gambar 4. 71 Pengajuan Diterima	107
Gambar 4. 72 Pengembalian Disetujui	108
Gambar 4. 73 Barang Fisik Yang Dikembalikan Sudah Sampai.....	109
Gambar 4. 74 Status Pengembalian Barang Fisik Berubah	110
Gambar 4. 75 Final Pengembalian Produk Fisik	111
Gambar 4. 76 Pengembalian Produk Fisik Selesai	112
Gambar 4. 77 Halaman Live Chat.....	113
Gambar 4. 78 Halaman Pusat Bantuan	114
Gambar 4. 79 Hasil Pagespeed Insights.....	129
Gambar 4. 80 Tampilan Halaman Setelah Melakukan Login – Layanan Saya...	133
Gambar 4. 81 Tampilan Halaman Setelah Melakukan Login – Layanan Saya...	134
Gambar 4. 82 Tampilan Produk dan Layanan - Katalog Digital.....	135
Gambar 4. 83 Tampilan Produk dan Layanan - Katalog Digital.....	136

Gambar 4. 84 Halaman Awal Setelah Login – Pusat Bantuan	137
Gambar 4. 85 Halaman Awal Setelah Login – Pusat Bantuan	137

