

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

Oleh

Anak Agung Eka Wirayuda, NIM 2115091090

Jurusan Teknik Informatika

ABSTRAK

PT. Rabik Bangun Pertiwi merupakan perusahaan penyedia layanan internet yang mengelola situs *web* bernama Blueline. Pada kondisi awal, situs web tersebut hanya beroperasi sebagai media promosi statis dengan fungsionalitas yang sangat terbatas. Sistem yang ada belum dilengkapi dengan fitur transaksi mandiri, sehingga rincian informasi layanan tidak tersampaikan secara utuh kepada pelanggan. Kondisi ini menciptakan hambatan bagi pengguna ketika ingin menelusuri spesifikasi layanan maupun melakukan pembelian paket internet. Selanjutnya, tidak adanya sistem terintegrasi berdampak pada alur kerja administratif seperti memproses pendataan pelanggan, dan pencatatan transaksi operasional. Penelitian ini dilaksanakan untuk merancang ulang antarmuka situs web penjualan jaringan internet Blueline guna menyelesaikan kendala fungsional tersebut. Pendekatan yang digunakan adalah metode *Design Thinking* yang mencakup lima tahapan sistematis, yaitu *Empathise*, *Define*, *Ideate*, *Prototype*, dan *Test*. Tahap pengujian *prototype* diukur menggunakan standar metrik ISO 9241-11 dengan parameter yaitu efektivitas (*effectiveness*), efisiensi (*efficiency*), dan kepuasan pengguna (*satisfaction*). Evaluasi ini melibatkan enam belas responden yang terbagi ke dalam tiga kelompok operasional, yakni satu *administrator*, lima pelanggan aktif, dan sepuluh calon pelanggan. Pengukuran parameter kepuasan dieksekusi melalui metode kualitatif *Concurrent Think-Aloud* (CTA) untuk mendokumentasikan kendala navigasi dan beban kognitif pengguna secara langsung saat berinteraksi dengan antarmuka. Hasil pengujian lanjutan (*re-test*) setelah proses perbaikan iteratif menunjukkan bahwa rancangan antarmuka yang baru mencatatkan tingkat keberhasilan penyelesaian tugas sebesar 100%. Pada parameter efisiensi, seluruh skenario instruksi dapat diselesaikan oleh responden sesuai dengan alur sistem operasional yang dirancang tanpa hambatan interaksi visual. Hasil evaluasi kepuasan menunjukkan hilangnya disorientasi antarmuka, yang mengindikasikan bahwa perombakan arsitektur informasi telah berhasil diselaraskan dengan kebutuhan pengguna akhir.

Kata Kunci: *Design Thinking, ISO 9241-11, Concurrent Think-Aloud, Website.*

WEBSITE DESIGN FOR INTERNET SERVICE SALES USING THE DESIGN THINKING METHOD

By

Anak Agung Eka Wirayuda, NIM 2115091090

Department of Informatics Engineering

ABSTRACT

PT. Rabik Bangun Pertiwi is an internet service provider company that manages a website named Blueline. Initially, the website operated solely as a static promotional medium with highly limited functionality. The existing system lacked independent transaction features, preventing complete service details from being fully conveyed to customers. This condition created obstacles for users attempting to browse service specifications or purchase internet packages. Furthermore, the absence of an integrated system impacted administrative workflows, such as processing customer data and recording operational transactions. This research was conducted to redesign the user interface of the Blueline internet sales website to resolve these functional constraints. The approach utilized was the Design Thinking method, which encompasses five systematic stages: Empathise, Define, Ideate, Prototype, and Test. The prototype testing phase was measured using the ISO 9241-11 metric standard with parameters including effectiveness, efficiency, and user satisfaction. This evaluation involved sixteen respondents divided into three operational groups: administrators, five active customers, and ten potential customers. The measurement of the satisfaction parameter was executed through the qualitative Concurrent Think-Aloud (CTA) method to directly document navigation obstacles and users' cognitive load during interface interaction. The re-test results following the iterative improvement process demonstrated that the new interface design recorded a 100% task completion success rate. Regarding the efficiency parameter, all instruction scenarios were successfully completed by respondents according to the designed operational system workflow without visual interaction barriers. The satisfaction evaluation results showed the elimination of interface disorientation, indicating that the information architecture overhaul was successfully aligned with end-user needs.

Kata Kunci: *Design Thinking, ISO 9241-11, Concurrent Think-Aloud, Website.*