



SKRIPSI

PERANCANGAN *UI/UX* APLIKASI PEMESANAN PRODUK UMKM MENGUNAKAN METODE *DESIGN THINKING* (STUDI KASUS: UMKM KABUPATEN GRESIK)

SAFINA NUR RAHMAH

NPM 20082010121

DOSEN PEMBIMBING

Abdul RezhaEfrat Najaf, S.Kom., M.Kom.

Reisa Permatasari, S.T., M.Kom.

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
SURABAYA
2026**

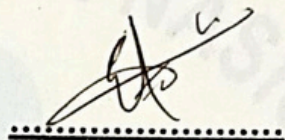
LEMBAR PENGESAHAN

PERANCANGAN *UI/UX* APLIKASI PEMESANAN PRODUK UMKM MENGUNAKAN METODE *DESIGN THINKING* (STUDI KASUS: UMKM KABUPATEN GRESIK)

Oleh :
SAFINA NUR RAHMAH
NPM. 20082010121

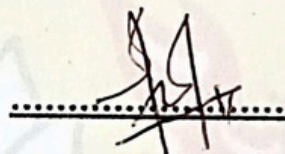
Telah dipertahankan di hadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi Prodi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur Pada tanggal 26 Juni 2026.

Abdul Rezha Efrat Najaf, S.Kom., M.Kom.
NIP. 199409292022031008



(Pembimbing I)

Reisa Permatasari, S.T., M.Kom.
NIP. 199205142022032007



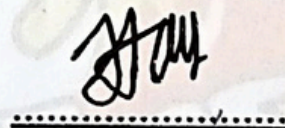
(Pembimbing II)

Nur Cahyo Wibowo, S.Kom., M.Kom.
NIP. 197903172021211002



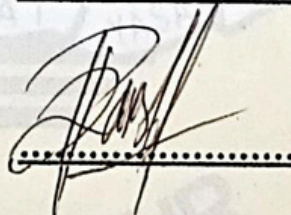
(Ketua Penguji)

Nambi Sembilu, S.Kom., M.Kom.
NIP. 199005162024061003



(Penguji I)

Prasasti Karunia F.A., S.Kom., M.Kom.
NIP. 199707042024062001



(Penguji II)

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Komputer




Prof. Dr. Ir. Novirina Hendrasarie, MT
NIP. 19681126 199403 2 001

LEMBAR PERSETUJUAN

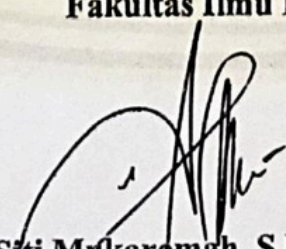
PERANCANGAN UI/UX APLIKASI PEMESANAN PRODUK UMKM MENGUNAKAN METODE DESIGN THINKING (STUDI KASUS: UMKM KABUPATEN GRESIK)

Oleh :
SAFINA NUR RAHMAH
NPM. 20082010121

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,

Koordinator Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Ilmu Komputer



Siti Mukaromah, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19810704 2021212011

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Safina Nur Rahmah
NPM : 200820101121
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Ilmu Komputer

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.



Surabaya, 19 Agustus 2026

Pembuat Pernyataan



Safina Nur Rahmah

NPM. 200820101121

ABSTRAK

Nama Mahasiswa / NPM : Safina Nur Rahmah / 20082010121

Judul Skripsi : Perancangan *UI/UX* Aplikasi Pemesanan Produk
UMKM Menggunakan Metode Design Thinking
(Studi Kasus: UMKM Kabupaten Gresik)

Dosen Pembimbing : 1. Abdul Rezha Efrat Najaf, S.Kom., M.Kom.
2. Reisa Permatasari, S.T., M.Kom.

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) memiliki peranan penting dalam mendukung perekonomian Indonesia, khususnya melalui penciptaan lapangan kerja dan peningkatan pendapatan masyarakat. Dalam perkembangan teknologi saat ini, pelaku UMKM di Kabupaten Gresik dituntut untuk menerapkan strategi berbasis teknologi digital guna menghadapi persaingan pasar yang semakin ketat. Penelitian ini bertujuan untuk merancang *UI/UX* aplikasi pemesanan produk UMKM berbasis *mobile* dengan studi kasus UMKM Kabupaten Gresik. Dalam penelitian ini, *design thinking* digunakan sebagai metode untuk menghasilkan rancangan *UI/UX* yang sesuai dengan preferensi dan kebutuhan pengguna. Hasil penelitian ini berupa rancangan *prototype high-fidelity* aplikasi Gremed yang dirancang berdasarkan kebutuhan pembeli dan penjual UMKM. Evaluasi desain dilakukan menggunakan *usability testing*, *System Usability Scale (SUS)*, dan *heuristic evaluation*. Hasil *usability testing* memperoleh skor sebesar 78,07 pada sisi pembeli dan 79,04 pada sisi penjual, sedangkan pengujian SUS menunjukkan nilai rata-rata sebesar 73,25. Selain itu, hasil *heuristic evaluation* digunakan sebagai dasar perbaikan pada beberapa tampilan antarmuka. Hasil dari ketiga pengujian tersebut menunjukkan bahwa desain aplikasi yang dihasilkan telah sesuai dengan preferensi dan kebutuhan pengguna.

Kata kunci : *UI/UX, Design Thinking, Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM), Heuristic Evaluation.*

ABSTRACT

Student Name / NPM : Safina Nur Rahmah / 20082010121
Thesis Title : *UI/UX Design of an MSME Product Ordering Application Using the Design Thinking Framework (Case Study: MSMEs in Gresik Regency)*
Advisor : 1. Abdul Rezha Efrat Najaf, S.Kom., M.Kom.
2. Reisa Permatasari, S.T., M.Kom.

Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs) play an important role in supporting Indonesia's economy, particularly through job creation and the improvement of community income. In the current development of technology, MSME actors in Gresik Regency are required to implement digital technology-based strategies to face increasingly competitive market conditions. This study aims to design the *UI/UX* of a mobile-based MSME product ordering application with a case study of MSMEs in Gresik Regency. The design thinking method was used to produce a *UI/UX* design which aligns with user preferences and needs. The result of this study is a high-fidelity prototype design of the *Gremed* application, developed based on the needs of MSME buyers and sellers. The design evaluation was conducted using usability testing, System Usability Scale (SUS), and heuristic evaluation. The usability testing results obtained a score of 78.07 for buyers and 79.04 for sellers, while the SUS evaluation showed an average score of 73.25. In addition, the results of the heuristic evaluation were used as the basis for improving several interface screens. The results of these three evaluations indicate that the resulting application design is aligned with user preferences and needs.

Keywords: *UI/UX Design Thinking, Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs), Heuristic Evaluation.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, hidayah, dan karunia-Nya kepada penulis sehingga skripsi dengan judul **“Perancangan UI/UX Aplikasi Pemesanan Produk UMKM Menggunakan Metode Design Thinking (Studi Kasus: UMKM Kabupaten Gresik)”** dapat terselesaikan dengan baik.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Abdul Rezha Efrat Najaf, S.Kom., M.Kom. selaku Dosen Pembimbing utama yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, nasihat serta motivasi kepada penulis. Selain itu, penulis juga banyak menerima bantuan dari berbagai pihak, baik itu berupa moril, spiritual maupun materiil. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Orang tua penulis yang telah memberikan semangat, doa, dan dukungan dalam penyusunan skripsi ini.
2. Ibu Prof. Dr. Ir. Novirina Hendrasarie, M.T. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Siti Mukaromah, S.Kom., M.Kom. selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak Tri Lathif Mardi Suryanto, S.Kom., M.T. selaku dosen wali yang selalu memberikan dukungan dan doa.
5. Bapak Abdul Rezha Efrat Najaf, S.Kom., M.Kom. dan Ibu Reisa Permatasari, S.T., M.Kom. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah membimbing dengan sabar sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Dosen-dosen Program Studi Sistem Informasi yang telah memberikan banyak pengalaman dan ilmu pengetahuan yang bermanfaat selama masa perkuliahan.
7. Rahmania Shafa selaku adik penulis yang telah memberikan semangat dan doa dalam penyusunan skripsi ini.
8. Serta, sahabat-sahabat penulis yang selalu memberikan motivasi, dukungan, semangat, serta doa-doa baik selama penyusunan skripsi ini, yang mana tidak bisa disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa di dalam penyusunan skripsi ini banyak terdapat kekurangan. Untuk itu kritik dan saran yang membangun dari semua pihak sangat diharapkan demi kesempurnaan penulisan skripsi ini. Akhirnya, dengan segala keterbatasan yang penulis miliki semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak umumnya dan penulis pada khususnya.

Surabaya, 4 Juni 2026

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	v
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR	xxi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Batasan Masalah	7
1.4 Tujuan	7
1.5 Sistematika Penulisan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Dasar Teori	11
2.1.1 Design Thinking	11
2.1.2 In-Depth Interview	13
2.1.3 Empathy Map	13
2.1.4 Diagram Afinitas	14
2.1.5 Prioritization Idea	15
2.1.6 User Persona	15
2.1.7 Kegiatan CFD	16
2.1.8 User Interface	16
2.1.9 User Experience	17
2.1.10 User flow	18
2.1.11 Wireframe	18
2.1.12 Design System	19
2.1.13 Mockup	19
2.1.14 Prototype	19

2.1.15 Figma	21
2.1.16 Usability Testing	21
2.1.17 System Usability Scale	23
2.1.18 Maze	25
2.1.19 Heuristic Evaluation	25
2.2 Penelitian Terdahulu	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	33
3.1 Tahapan Penelitian	33
3.1.1 Identifikasi Permasalahan	33
3.1.2 Studi Literatur	34
3.1.3 Design Thinking	34
3.1.3.1 Empathize	34
3.1.3.2 Define	37
3.1.3.3 Ideate	38
3.1.3.4 Prototype	38
3.1.3.5 Test	39
3.1.4 Penulisan Laporan	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	41
4.1 Perancangan UI/UX (Iterasi Pertama)	41
4.1.1 Empathize	41
4.1.2 Define	47
4.1.3 Ideate	52
4.1.4 Prototype	55
4.1.5 Testing	85
4.2 Perancangan UI/UX (Iterasi Kedua)	95
4.2.1 Prototype	95
4.2.2 Testing	98
4.3 Develop Front End	100
BAB V PENUTUP	103
5.1 Kesimpulan	103
5.2 Saran Pengembangan	104
DAFTAR PUSTAKA	107

LAMPIRAN	111
-----------------------	------------

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Daftar pertanyaan kuesioner System Usability Scale	23
Tabel 2.2 Klasifikasi Severity Level	28
Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu	29
Tabel 3.1 Daftar Pertanyaan In-depth interview	35
Tabel 4.1 Skenario Usability Testing (Pembeli)	86
Tabel 4.2 Performa Usability Testing (Pembeli)	87
Tabel 4.3 Skenario Usability Testing	88
Tabel 4.4 Performa Usability Testing (Penjual UMKM).....	89
Tabel 4.5 Tabel Pengujian dengan System Usability Scale	90
Tabel 4.6 Profil Evaluator	91
Tabel 4.7 Hasil Pengolahan Nilai Heuristic	91
Tabel 4.8 Hasil Heuristic Evaluation	92
Tabel 4.9 Hasil Pengolahan Nilai Heuristic (Iterasi 2)	99

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tahapan dalam Design Thinking	11
Gambar 2.2 Empathy Map	14
Gambar 2.3 Interpretasi Skor SUS	24
Gambar 2.4 Prinsip Usability Heuristic	27
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian	33
Gambar 3.2 Screenshot Jawaban Kuesioner Pembeli UMKM	36
Gambar 3.3 Screenshot Jawaban Kuesioner Penjual UMKM	36
Gambar 4.1 Empathy Map Penjual UMKM	42
Gambar 4.2 Pain dan Gain Penjual UMKM	43
Gambar 4.3 Empathy Map Kuadran Says Penjual UMKM	43
Gambar 4.4 Empathy Map Kuadran Thinks Penjual UMKM	44
Gambar 4.5 Empathy Map Kuadran Does Penjual UMKM	44
Gambar 4.6 Empathy Map Kuadran Feels Penjual UMKM	44
Gambar 4.7 Empathy Map Pembeli UMKM	45
Gambar 4.8 Pain dan Gain Pembeli UMKM	45
Gambar 4.9 Empathy Map Kuadran Says Pembeli UMKM	46
Gambar 4.10 Empathy Map Kuadran Thinks Pembeli UMKM	46
Gambar 4.11 Empathy Map Kuadran Does Pembeli UMKM	46
Gambar 4.12 Empathy Map Kuadran Feels Pembeli UMKM	47
Gambar 4.13 User Persona Pembeli UMKM	48
Gambar 4.14 User Persona Penjual UMKM	49
Gambar 4.15 Pain Points	50
Gambar 4.16 How Might We	51
Gambar 4.17 Solution Idea	52
Gambar 4.18 Affinity Diagram	53
Gambar 4.19 Prioritization Idea	54
Gambar 4.20 User Flow Pendaftaran dan Login Akun	55
Gambar 4.21 User Flow Pencarian Produk	56
Gambar 4.22 User Flow Pemesanan Produk	56
Gambar 4.23 User Flow Penilaian Produk	57
Gambar 4.24 User Flow Update Profile	57

Gambar 4.25 User Flow Mengisi Saldo My Wallet	57
Gambar 4.26 User Flow Menjadi Seller	58
Gambar 4.27 User Flow Update Profil Seller	58
Gambar 4.28 User Flow Mengelola Produk	59
Gambar 4.29 User Flow Mengelola Penjualan	59
Gambar 4.30 User Flow Chat	59
Gambar 4.31 Wireframe Fitur Pendaftaran dan Login Akun	60
Gambar 4.32 Wireframe Fitur Pencarian Produk	61
Gambar 4.33 Wireframe Fitur Pemesanan Produk	62
Gambar 4.34 Wireframe Fitur Penilaian Produk	63
Gambar 4.35 Wireframe Fitur Update Profile	64
Gambar 4.36 Wireframe Fitur Mengisi Saldo My Wallet	64
Gambar 4.37 Wireframe Fitur Menjadi Seller.....	65
Gambar 4.38 Wireframe Fitur Update Profil Seller	66
Gambar 4.39 Wireframe Fitur Mengelola Produk.....	66
Gambar 4.40 Wireframe Fitur Mengelola Penjualan	67
Gambar 4.41 Wireframe Fitur Chat	68
Gambar 4.42 Design System	69
Gambar 4.43 Design System	70
Gambar 4.44 Mockup Fitur Pendaftaran dan Login Akun	73
Gambar 4.45 Mockup Fitur Pencarian Produk	74
Gambar 4.46 Mockup Fitur Pemesanan Produk	75
Gambar 4.47 Mockup Fitur Penilaian Produk	76
Gambar 4.48 Mockup Fitur Update Profile	77
Gambar 4.49 Mockup Fitur Mengisi Saldo My Wallet	78
Gambar 4.50 Mockup Fitur Menjadi Seller	79
Gambar 4.51 Mockup Fitur Update Profil Seller	80
Gambar 4.52 Mockup Fitur Mengelola Produk	80
Gambar 4.53 Mockup Fitur Mengelola Penjualan	82
Gambar 4.54 Mockup Fitur Chat	83
Gambar 4.55 Interactive Prototype (Pembeli)	84
Gambar 4.56 Interactive Prototype (Penjual)	84

Gambar 4.57 Hasil Testing Pembeli di Platform Maze	86
Gambar 4.58 Hasil Testing Penjual UMKM di Platform Maze.....	88
Gambar 4.59 User Flow Logout Akun	96
Gambar 4.60 Wireframe Fitur Log Out Akun	96
Gambar 4.61 Mockup HalamanSign In Screen.....	97
Gambar 4.62 Mockup Fitur LogOut Akun	98
Gambar 4.63 Screenshot CodeFront-end	101