

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA *USER EXPERINCE (UX)* PADA WEBSITE PT. OSCAR MITRA SUKSES SEJAHTERA Tbk. MENGGUNAKAN METODE *DESIGN THINKING*

Universitas Bina Sarana Informatika
Jl. Dewi Sartika Blok, Jl. H. Abdul Hamid No.77, RT.8/RW.4, Cawang, Kec. Kramat jati,
Kota Jakarta Timur, 13630, Indonesia

Enrico Fadila Ramli Febrian

e-mail : arawamana@gmail.com

Abstrak : - Proses penjualannya yang masih secara manual, sehingga masalah yang dialami perusahaan adalah membuat perusahaan membutuhkan waktu yang lama dalam melakukan proses penjualan sehingga memperbesar kemungkinan kesalahan dalam pengolahan data-data transaksinya serta diperlukannya waktu yang lama untuk membuat laporan dan sedikitnya Customer karena harus datang langsung ke lokasi, hal ini akan terasa sulit bagi Customer yang posisinya jauh dari lokasi. perancangan tersebut juga menggunakan metode *Design Thinking* yang merupakan metode dengan memfokuskan pada pengalaman dan kebutuhan pengguna untuk memecahkan sebuah masalah menjadi solusi yang dikembangkan menjadi ide inovasi. Dengan adanya perancangan ini dapat memaksimalkan proses penjualan dan data penjualan, Membuat sistem penjualan yang mudah digunakan dan mudah dipahami, Mengetahui laba dan rugi pada PT. Oscar Mitra Sukses Sejahtera Tbk.

Kata Kunci : Website, Analisis *User Experience (UX)*, *Design Thinking*, Penjualan

Abstract : - The sales process is still manual, so the problem experienced by the company is that it takes a long time to carry out the sales process, increasing the possibility of errors in processing transaction data and it takes a long time to make reports and few customers because they have to come directly to the location, this will be difficult for customers who are far from the location. The design also uses the Design Thinking method which is a method that focuses on the experience and needs of users to solve a problem into a solution that is developed into an innovative idea. With this design, it can maximize the sales process and sales data, Create a sales system that is easy to use and easy to understand, Know the profit and loss at PT. Oscar Mitra Sukses Sejahtera Tbk.

Keywords: Website, User Experience (UX) Analysis, Design Thinking, Sales

PENDAHULUAN

Website furniture merupakan salah satu platform yang penting dalam mendukung penjualan produk-produk furniture. Dalam era digital saat ini, website telah menjadi salah satu platform utama untuk mempromosikan dan menjual produk furniture. Pengalaman pengguna (*User Experience (UX)*) yang baik pada sebuah website furniture sangat penting untuk menarik pelanggan, memberikan informasi yang mereka butuhkan, dan mempermudah proses transaksi. Oleh karena itu, aspek *UX (User Experience)* dalam pengembangan sebuah aplikasi memiliki

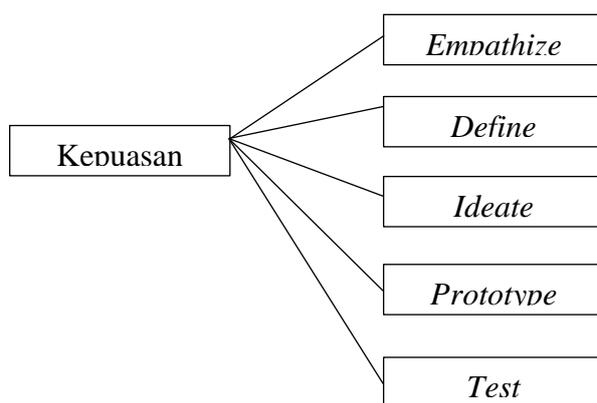
peran penting dengan tujuan agar pengguna dapat merasakan kenyamanan dalam mengakses fitur yang tersedia. Pada penelitian ini, metode yang diterapkan adalah *Design Thinking* Design thinking memberikan pendekatan berbasis solusi untuk memecahkan masalah. Sistem penjualan online sangat ramai karena, bisa membantu mengenalkan produk yang kita punya untuk dijual maka kita tidak heran banyak bisnis atau perusahaan sekarang yang memanfaatkan penjualan online atau ecommerce ini. (Ochktavia & Hayuningtyas, 2022)

Metode Penelitian

1. Observasi, Observasi langsung terhadap perilaku pengguna saat mereka mengakses dan berinteraksi dengan website furniture.
2. Wawancara, Wawancara mendalam dapat dilakukan dengan supervisor pengguna yang representatif. Wawancara ini memberikan wawasan yang lebih mendalam mengenai perasaan dan pengalaman pengguna ketika menjelajahi website furniture
3. Studi Pustaka, Metode penelitian yang dilakukan dengan cara mengumpulkan, membaca, dan menganalisis berbagai sumber referensi atau literatur yang relevan dengan topik penelitian terpercaya lainnya yang berkaitan dengan subjek penelitian yang relevan dengan perancangan User Experience (UX) sebuah website.
4. Pengujian Usabilitas (Usability Testing), Pengujian ini dilakukan dengan meminta pengguna untuk menyelesaikan tugas tertentu di website, seperti mencari produk atau menyelesaikan pembelian, sambil menilai seberapa mudah atau sulitnya tugas tersebut.

Design thinking adalah suatu pendekatan yang memfokuskan pada pemecahan masalah dengan melibatkan pengguna secara aktif dalam proses pemikiran. Pendekatan ini menggunakan perspektif pengguna sebagai titik fokus utama dalam mengatasi masalah (Anisah Garno, 2024).

Gambar II. 1 Metode Design Thinking

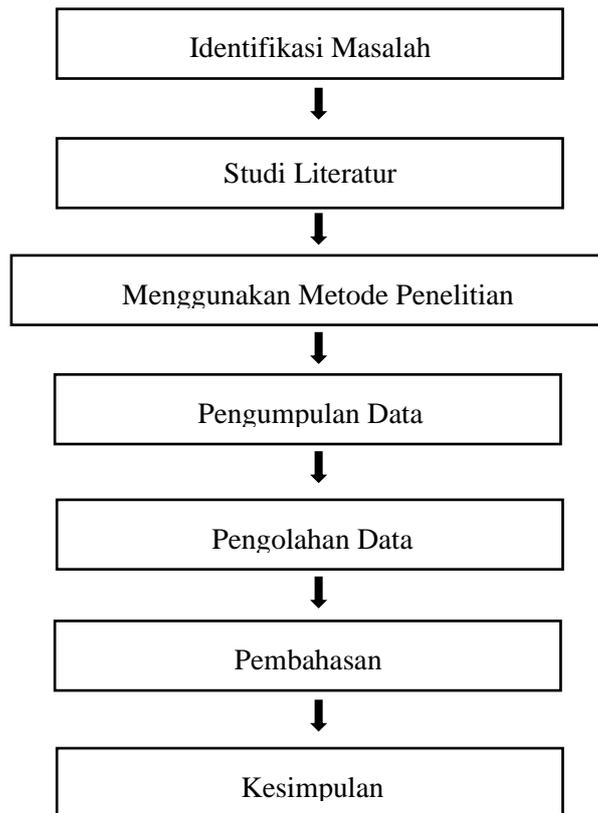


Design Thinking tersebut terbilang cukup efektif untuk membantu dalam menyelesaikan masalah yang tidak jelas dengan melakukan sebuah reframing. Reframing adalah cara untuk menyelesaikan permasalahan dengan berpusat pada manusia, menciptakan ide melalui sistem brainstorming, serta mengadopsi beberapa pendekatan langsung seperti

pembuatan prototype dan tahap pengujian (Ardila et al., 2022) dan terdapat 5 tahapan dalam pendekatan design thinking yang meliputi:

1. Empathize, Tahap awal sebuah pendekatan yang berpusat pada pengguna (user-centered approach) untuk memecahkan masalah dimana desainer memahami masalah, kebutuhan, dan pengalaman pengguna. .
2. Define, Menganalisis hasil dari tahap Empathize untuk merumuskan permasalahan yang ingin dipecahkan.
3. Ideate, Mengumpulkan ide-ide kreatif untuk solusi masalah yang telah diidentifikasi sebelumnya. Peneliti mengumpulkan ide-ide sebagai pemecahan masalah berdasarkan tahapan define. Selanjutnya dirancang solusi cara penyelesaian masalah dari pengguna yang dibuat dalam bentuk tabel daftar pemecahan masalah. ide dan solusi dijadikan acuan dalam pembuatan prototype (Hidayat et al., 2024)
4. Prototype, Implementasi ide-ide solusi menjadi desain yang responsif terhadap kebutuhan pengguna, dengan tujuan memperbaiki kesalahan lebih awal.
5. Test, Pengujian prototype oleh pengguna untuk mendapatkan masukan yang berharga, mengevaluasi sejauh mana solusi memenuhi kebutuhan, dan memperbaiki lebih lanjut sebelum pengembangan produk secara menyeluruh.

Gambar III. 1 Tahapan Penelitian



HASIL DAN PEMBAHASAN

Indeks Tanggapan Responden

1. Empathize

Tabel IV. 1 Indeks tanggapan responden Empathize

No.	Indikator	Skor				
		1	2	3	4	5
1	Apakah Anda tertarik dengan ber pengalaman secara luas dan pertama kali mengunjungi website <i>oscarliving.co.id</i> ?	0	0	7	37	21
		0%	0%	10.8%	56.9%	32.3%
2	Apakah anda puas mengunjungi website untuk membeli furniture atau dekorasi rumah?	0	0	15	37	13
		0%	0%	23.1%	56.9%	20%
3	Apakah Anda pernah merasa kesulitan saat mencari produk di website ini?	0	0	9	36	20
		0%	0%	13.8%	55.4%	30.8%
4	Menurut Anda, apakah tampilan dan navigasi website ini sudah nyaman digunakan?	0	0	15	35	15
		0%	0%	23.1%	53.8%	23.1%
5	Apakah Anda merasa deskripsi produk, gambar, atau informasi lainnya sudah cukup jelas?	0	1	14	31	19
		0%	1.5%	21.5%	47.7%	29.2%
Konten (X1)		0%	0.3%	18.5%	54.1%	27.1%

Sumber : Kuesioner Google Form

Berdasarkan tabel diatas , Variabel *Empathize* memiliki presentase pada skor 5, yang menunjukkan sangat setuju, yaitu 27.1%. Ada juga presentase pengguna yang setuju dengan skor 4, yaitu 54.1% dan presentase total adalah 81.2% setelah kedua presentase ini digabungkan. Dari hasil ini pengguna Website memilik *Empathize* yang baik

2. Define

Tabel IV. 2 Indeks tanggapan responden Define

No.	Indikator	Skor				
		1	2	3	4	5
1	Menurut Anda, apakah terdapat kelemahan terbesar dari website <i>oscarliving.co.id</i> ?	0	0	10	30	25
		0%	0%	15.4%	46.2%	38.5%
2	Apakah Anda merasa proses pencarian produk dan checkout terlalu rumit?	0	0	10	36	19
		0%	0%	15.4%	55.4%	29.2%
3	Apakah ada fitur atau informasi yang Anda harapkan ada di website ini, tetapi belum tersedia?	0	0	14	31	20
		0%	0%	21.5%	47.7%	30.8%

4	Apakah terdapat pengaruh masalah terhadap keputusan Anda untuk berbelanja di website ini?	0	0	8	42	15
		0%	0%	12.3%	64.6%	23.1%
Konten (X2)		0%	0%	16.2%	53.5%	30.4%

Sumber : Kuesioner Google Form

Berdasarkan tabel diatas , Variabel *Define* memiliki presentase pada skor 5, yang menunjukkan sangat setuju, yaitu 30.4%. Ada juga presentase pengguna yang setuju dengan skor 4, yaitu 53.5% dan presentase total adalah 83.9% setelah kedua presentase ini digabungkan. Dari hasil ini pengguna Website memilik *Define* yang baik

3. Ideate

Tabel IV. 3 Indeks tanggapan responden Ideate

No.	Indikator	Skor				
		1	2	3	4	5
1	Apakah terdapat fitur yang kurang signifikan di web <i>oscarliving.co.id</i> ?	0	0	11	38	16
		0%	0%	16.9%	58.5%	24.6%
2	Apakah Anda pernah melihat fitur di website lain yang menurut Anda sebaiknya diterapkan di <i>oscarliving.co.id</i> ?	0	0	20	31	14
		0%	0%	30.8%	47.7%	21.5%
3	Apakah Anda mudah menemukan produk yang anda inginkan?	0	0	16	31	18
		0%	0%	24.6%	47.7%	27,7%
Konten (X3)		0%	0%	24.1%	51.3%	15.4%

Sumber : Kuesioner Google Form

Berdasarkan tabel diatas , Variabel *Ideate* memiliki presentase pada skor 4, yang menunjukkan sangat setuju, yaitu 51.3%. Ada juga presentase pengguna yang setuju dengan skor 3, yaitu 24.1% dan presentase total adalah 75.7% setelah kedua presentase ini digabungkan. Dari hasil ini pengguna Website memilik *Ideate* yang cukup baik

4. Prototype

Tabel IV. 4 Indeks tanggapan responden Prototype

No.	Indikator	Skor				
		1	2	3	4	5
1	Apakah menurut pendapat Anda tentang desain awal ini?	0	0	10	40	15
		0%	0%	15.4%	61.5%	23.1%
2	Seberapa mudah Anda memahami cara kerja prototipe ini?	0	0	8	31	26
		0%	0%	12.3%	47.7%	40%
3	Menurut Anda, apakah prototipe ini sudah cukup mudah digunakan?	0	1	10	38	16
		0%	1.5%	15.4%	58.5%	24.6%

4	Apakah informasi tentang produk dalam prototipe ini sudah sesuai dengan kebutuhan Anda?	0	0	11	35	19
		0%	0%	16.9%	53.8%	29.2%
Konten (X4)		0%	0.4%	15.0%	55.4%	29.2%

Sumber : Kuesioner Google Form

Berdasarkan tabel diatas , Variabel *Prototype* memiliki presentase pada skor 5, yang menunjukkan sangat setuju, yaitu 29.2%. Ada juga presentase pengguna yang setuju dengan skor 4, yaitu 55.4% dan presentase total adalah 84.6% setelah kedua presentase ini digabungkan. Dari hasil ini pengguna Website memilik *Prototype* yang baik

5. Test

Tabel IV. 5 Indeks tanggapan responden Test

No.	Indikator	Skor				
		1	2	3	4	5
1	Apakah anda merasa puas setelah kita memperbaiki protype baru ini?	0	0	14	34	17
		0%	0%	21.5%	52.3%	26.2%
2	Apakah ada kendala yang Anda hadapi saat menggunakan fitur atau desain baru ini?	0	0	12	36	17
		0%	0%	18.5%	55.4%	26.2%
3	Apakah kemungkinan Anda untuk kembali menggunakan website ini setelah perbaikan?	0	1	18	31	15
		0%	1.5%	27.7%	47.7%	23.1%
4	Apakah anda setuju jika prototype saat ini adalah solusi terbaik untuk Web <i>oscarliving.co.id</i> ?	0	0	24	24	17
		0%	0%	36.9%	36.9%	26.2%
Konten (X5)		0%	0.4%	26.2%	48.1%	25.4%

Sumber : Kuesioner Google Form

Berdasarkan tabel diatas , Variabel *Test* memiliki presentase pada skor 4, yang menunjukkan sangat setuju, yaitu 48.1%. Ada juga presentase pengguna yang setuju dengan skor 3, yaitu 26.2% dan presentase total adalah 74.3% setelah kedua presentase ini digabungkan. Dari hasil ini pengguna Website memilik *Test* yang cukup baik

6. Kepuasan Pengguna

Tabel IV. 6 Indeks tanggapan responden Kepuasan Pengguna

No.	Indikator	Skor				
		1	2	3	4	5
1	Seberapa mudah Anda menemukan informasi yang Anda cari di website ini?	0	0	10	35	20
		0%	0%	15.4%	53.8%	30.8%
2	Apakah website ini dapat diakses dengan lancar tanpa gangguan teknis?	0	0	11	38	16
		0%	0%	16.9%	58.5%	24.6%

3	Seberapa puas Anda secara keseluruhan terhadap pengalaman menggunakan website ini?	0	0	4	36	25
		0%	0%	6.2%	55.4%	38.5%
4	Apakah fitur yang disediakan di website ini (misalnya, filter pencarian, keranjang belanja) berfungsi dengan baik?	0	0	7	35	23
		0%	0%	10.8%	53.8%	35.4%
Konten (Y)		0%	0%	12.3%	55.4%	32.3%

Sumber : Kuesioner Google Form

Berdasarkan tabel diatas , Variabel *Test* memiliki presentase pada skor 4, yang menunjukkan sangat setuju, yaitu 55.4%. Ada juga presentase pengguna yang setuju dengan skor 5, yaitu 32.3% dan presentase total adalah 87.7% setelah kedua presentase ini digabungkan. Dari hasil ini pengguna Website memilik *Test* yang sangat baik

KESIMPULAN

1. Data yang telah dikumpulkan dari penelitian ini ditunjukkan valid pada Uji Validitas secara keseluruhan, dengan nilai Sig <0.05 dan nilai Cronbach's Alpa > 0.06 Ini menunjukkan bahwa pertanyaan kuesioner, sebagai instumen penelitian, dapat diterima dan dapat di percaya
2. Data yang telah dikumpulkan dari penilitian ini menyimpulkan kenormalan distribusi data pada Uji Normalitas dengan nilai Asymp.Sig (2-tailed)^c 0.200>0.05 ini menunjukkan bahwa data tersitribusi secara normal
3. Hasil pengujian data menunjukkan bahwa dari lima variabel yang telah diuji (*Empathize, Define, Ideate, Prototype dan Test*). *Empathize, Define, dan Ideate* tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna, Sebaliknya *Prototype dan Test* terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna
4. Hasil data yang telah dikumpulkan dapat mengetahui pengaruh variabel independen secara bersama – sama terhadap varibel depende. Dengan nilai Sig 0.001 atau F hitung lebih > F tabel, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh Variabel *Empathize, Define, Ideate, Prototype dan Test* secara simultan terhadap varibael Y (Kepuasan Pengguna)
5. Hasil dari uji Hipotesis pengaruh terbesar terdapat pada variabel *Prototype* sebesar 84.6% yang dapat diartikan bahwa rancangan awal atau desain awal dari sebuah

SARAN

Penelitian yang dilakukan dapat memberikan saran untuk pengguna Website Oscarliving.co.id terus di pertahankan dan ditingkatkan dalam hal *Empathize, Define dan Ideate* untuk mempertahankan kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pengguna PT. OSCAR MITRA SUKSES SEJAHTERA Tbk.

PUSTAKA

- Anisah Garno, A. S. (2024). *Analisis User Experience Pada Website Magang Informatika Menggunakan Metode Design Thinking (Studi Kasus : Fakultas Ilmu Komputer)*. 8(4), 6067–6074.
- Ardila, E., Aminuallah, C., & Informasi, S. (2022). Perancangan User Experience Aplikasi Pesan Antar Dalam Kota Menggunakan Metode Design Thinking. *Teknologiterkini.Org*, 2(12), 2022–2023.
<https://jim.teknokrat.ac.id/index.php/sisteminformasi/article/view/1597>
- Aryansyah, D. F., Sokibi, P., & Fahrudin, R. (2023). Perancangan Design UI/UX Aplikasi Penjualan Store Pakaian Dengan Metode Design Thinking Berbasis Android. *Jurnal Manajemen Informatika, Sistem Informasi Dan Teknologi Komputer (JUMISTIK)*, 2(1), 128–135.
- Bina, U., Informatika, S., Ajem, M. A. N., & Fo, E. N. (2024). *Pengaruh Pemahaman Omnichannel dan Personalisasi Terhadap Kualitas Produk (Studi Kasus Penjualan Nospace Coffee) Anaradhadhyaniti*. 8(1), 1–13.
- Hariyanto, M., Kholiq, M., Yani, A., & Narti. (2020). Inti nusa mandiri. *Inti Nusa Mandiri*, 14(2), 133–138.
- Hidayat, W. F., Malau, Y., Purnama, R. A., & Setiadi, A. (2024). Penerapan Model Design Thinking Pada Perancangan Aplikasi Informasi Desa Wisata Kabupaten Bantul. *Computer Science (CO-SCIENCE)*, 4(2), 133–140.
<https://doi.org/10.31294/coscience.v4i2.3459>
- Ochktavia, T. C., & Hayuningtyas, R. Y. (2022). Perancangan Website Penjualan Mainan Menggunakan Metode Design Thinking Pada PT. Lestari Giat Jaya. *Simpatik: Jurnal Sistem Informasi Dan Informatika*, 2(2), 88–95.
- Summayan. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Pada Shopee (Studi Kasus Pada Shopee Kelurahan Sunter Jaya Jakarta Utara). *Repository STEI. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta*, 9, 39.
- Wibowo, M. R., & Setiaji, H. (2020). Perancangan Website Bisnis Thrifdoor Menggunakan Metode Pendekatan Design Thinking. *Kaos GL Dergisi*, 8(75), 147–154.
- Widana, W., & Muliani, P. L. (2020). Buku Uji Persyaratan Analisis. In *Analisis Standar Pelayanan Minimal Pada Instalasi Rawat Jalan di RSUD Kota Semarang*.
- Yam, J. H., & Taufik, R. (2021). *Hipotesis Penelitian Kuantitatif. Perspektif: Jurnal Ilmu Administrasi*. 3(2), 96–102.