



PERANCANGAN UI/UX WEBSITE FURLOVE UNTUK MENGOPTIMALKAN KEMUDAHAN PEMESANAN JASA PERAWATAN HEWAN PELIHARAAN

Rani Artika Sari^{a*}, Fitra Zaelani^b, Aisyah Nushrah Diniyyati^c, Sari Armianti^d

^a Jurusan Bisnis Digital; raniartika04@gmail.com, Universitas Logistik dan Bisnis Internasional; Jl. Sariasih No. 54, Sarijadi, Kec. Sukasari, Kota Bandung, Jawa Barat 40151

^b Jurusan Bisnis Digital; fitrazln57@gmail.com, Universitas Logistik dan Bisnis Internasional; Jl. Sariasih No. 54, Sarijadi, Kec. Sukasari, Kota Bandung, Jawa Barat 40151

^c Jurusan Bisnis Digital; aisyahnushrah02@gmail.com, Universitas Logistik dan Bisnis Internasional; Jl. Sariasih No. 54, Sarijadi, Kec. Sukasari, Kota Bandung, Jawa Barat 40151

^d Jurusan Bisnis Digital; sari@ulbi.ac.id, Universitas Logistik dan Bisnis Internasional; Jl. Sariasih No. 54, Sarijadi, Kec. Sukasari, Kota Bandung, Jawa Barat 40151

* Penulis Korespondensi: Rani Artika Sari

ABSTRACT

The UI/UX design of the FurLove website aims to optimize the ease of booking pet care services, addressing common problems such as lack of transparent information and complicated processes on the service booking platform. This study uses the Design Thinking method, including the stages of Empathize, Define, Ideate, Prototype, and Test. The Empathize stage involves distributing questionnaires to 17 respondents to identify pain points such as difficulty finding information and making reservations. In the Define stage, 10 features were tested using the KANO method to prioritize user needs. The "Login/Register" feature is categorized as Must-be, while Home, About Us, Our Services, Consultation, Booking, User Profile, Booking History, Orders, and Logout are One-dimensional. The Ideate stage produces solutions such as online booking and notification systems, visualized through user flow. The prototype was developed using Figma, including the homepage, register/login, user dashboard, services, and booking. Quantitative evaluation with the System Usability Scale (SUS) was conducted with 17 respondents. The results showed an overall average score of 71.39, placing the FurLove website in the "Good" usability category. The score breakdown shows an average Learnability Subscore of 54.17 and an average Usability Subscore of 75.69. Based on gender, male respondents gave an average Overall SUS Score of 64.17, and female respondents gave an average of 75. These scores indicate the system is easy to use, efficient, and enjoyable, although there is variation between genders. Iterative improvements based on user feedback also contributed to the optimal usability scores. This research contributes practically to the development of service platforms in Indonesia by providing a measurable, user-centered design framework.

Keywords: *Booking Online; Design Thinking; UI/UX Design; Pet Care; System Usability Scale*

Abstrak

Perancangan UI/UX website FurLove bertujuan untuk mengoptimalkan kemudahan dalam pemesanan jasa perawatan hewan peliharaan, mengatasi masalah umum seperti kurangnya informasi transparan dan proses yang berbelit pada platform pemesanan jasa. Penelitian ini menggunakan metode *Design Thinking*, meliputi tahapan *Empathize*, *Define*, *Ideate*, *Prototype*, dan *Test*. Tahap *Empathize* melibatkan pembagian kuesioner kepada 17 responden untuk mengidentifikasi *pain points* seperti kesulitan mencari informasi dan melakukan pemesanan. Pada tahap *Define*, 10 fitur diuji menggunakan metode KANO. Fitur "Login/Daftar" dikategorikan sebagai *Must-be*, sedangkan Beranda, Tentang Kami, Layanan Kami, Konsultasi, *Booking*, Profil Pengguna, Riwayat *Booking*, Pesanan, dan *Logout* sebagai *One-dimensional*. Tahap *Ideate* menghasilkan solusi seperti *booking online* dan sistem notifikasi, divisualisasikan melalui *user flow*. *Prototype* dikembangkan menggunakan Figma, mencakup halaman beranda, daftar/login, *dashboard* pengguna, layanan, dan *booking*. Evaluasi kuantitatif dengan *System Usability Scale* (SUS) dilakukan dengan

17 responden. Hasilnya menunjukkan skor rata-rata keseluruhan 71.39, menempatkan *website* FurLove dalam kategori "*Good*" *usability*. Rincian skor menunjukkan *Learnability Subscore* rata-rata 54.17 dan *Usability Subscore* rata-rata 75.69. Berdasarkan jenis kelamin, responden laki-laki memberikan *Overall SUS Score* rata-rata 64.17, dan perempuan 75. Skor ini mengindikasikan sistem mudah digunakan, efisien, dan menyenangkan, meskipun ada variasi antar gender. Perbaikan iteratif berdasarkan *feedback* pengguna turut berkontribusi pada skor *usability* yang optimal. Penelitian ini berkontribusi secara praktis bagi pengembangan platform layanan jasa di Indonesia dengan menyediakan kerangka desain yang terukur dan berpusat pada pengguna.

Kata Kunci: *Booking Online; Design Thinking; Perancangan UI/UX; Perawatan Hewan Peliharaan; System Usability Scale*

1. PENDAHULUAN

Seiring dengan meningkatnya kesadaran global akan kesejahteraan hewan, telah terjadi pergeseran paradigma yang mendalam dalam hubungan antara manusia dan hewan peliharaan. Fenomena ini, yang dikenal sebagai *pet humanization*, telah mentransformasi cara pandang individu terhadap hewan peliharaan; hewan peliharaan tersebut tidak lagi hanya dianggap sebagai peliharaan, melainkan sebagai anggota keluarga yang integral, setara dengan anggota keluarga manusia lainnya [1], [2]. Pergeseran ini telah mendorong lonjakan signifikan dalam permintaan terhadap produk dan jasa perawatan hewan peliharaan berkualitas tinggi [3]. Mulai dari nutrisi premium, layanan kesehatan yang komprehensif, hingga perawatan estetika dan gaya hidup, pemilik hewan peliharaan modern bersedia menginvestasikan sumber daya yang lebih besar untuk memastikan kualitas hidup terbaik bagi teman-teman berbulu peliharaan [3]. Pertumbuhan pesat dalam industri perawatan hewan peliharaan ini berjalan paralel dengan akselerasi transformasi digital di berbagai sektor kehidupan. Era digital telah membentuk ekspektasi baru di kalangan konsumen, termasuk pemilik hewan peliharaan. Kini, pemilik hewan peliharaan tidak hanya mencari jasa perawatan terbaik yang dapat memberikan nilai optimal bagi hewan kesayangan masing-masing, tetapi juga mengharapkan kemudahan, efisiensi, dan aksesibilitas dalam proses pemesanan layanan tersebut melalui platform digital [4], [5]. Para pemilik hewan peliharaan terbiasa dengan pengalaman digital yang mulus dan intuitif di berbagai aspek kehidupan, dan ekspektasi ini kini meluas ke sektor perawatan hewan. Urgensi penelitian ini terletak pada persimpangan antara dinamika pertumbuhan pasar perawatan hewan yang menjanjikan dan ekspektasi pengguna yang tinggi terhadap pengalaman digital yang mulus [6].

Dalam konteks pemesanan jasa secara daring, User Interface (UI) dan User Experience (UX) memegang peranan yang sangat krusial. Sebuah antarmuka yang dirancang dengan baik tidak hanya berfungsi sebagai etalase digital yang menarik secara visual, tetapi juga sebagai jembatan yang menghubungkan penyedia jasa dengan pelanggan secara efektif dan efisien [5]. Desain UI/UX yang optimal memastikan bahwa informasi layanan mudah diakses, proses pemesanan transparan, dan interaksi pengguna dengan platform terasa alami. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa desain UI/UX yang intuitif, responsif, dan berpusat pada pengguna memiliki korelasi positif dengan peningkatan kepuasan pelanggan dan, pada gilirannya, loyalitas pelanggan terhadap suatu layanan atau platform [4]. Sebaliknya, platform dengan navigasi yang rumit, alur pemesanan yang tidak jelas, atau informasi yang tidak lengkap dapat dengan mudah menyebabkan frustrasi, kebingungan, dan akhirnya kehilangan potensi pelanggan [6]. Ini merupakan masalah signifikan dalam industri jasa yang sangat kompetitif, di mana pilihan bagi konsumen berlimpah dan reputasi dapat dengan cepat terpengaruh oleh pengalaman negatif [4]. Faktanya, banyak platform pemesanan jasa yang ada saat ini, termasuk di sektor perawatan hewan, seringkali gagal dalam memberikan pengalaman pengguna yang optimal [3]. Pengguna seringkali dihadapkan pada alur pemesanan yang panjang dan berbelit-belit, informasi layanan yang tidak lengkap atau sulit ditemukan, atau kesulitan dalam menjadwalkan waktu yang sesuai dengan ketersediaan pengguna yang bersangkutan. Kendala-kendala ini menciptakan celah yang signifikan dalam pasar yang berkembang pesat, menunjukkan kebutuhan mendesak untuk mengatasi permasalahan tersebut melalui pendekatan desain yang sistematis, terukur, dan berpusat pada pengguna [3].

Untuk menjawab tantangan tersebut dan menutup celah ini, penelitian ini mengadopsi kerangka kerja Design Thinking. Metode ini dipilih secara strategis karena pendekatan yang empatik dan berpusat pada manusia, yang merupakan esensi dari pemecahan masalah yang efektif. Design Thinking memungkinkan perancang untuk memahami secara mendalam tidak hanya kebutuhan fungsional tetapi juga keinginan, motivasi, dan terutama, kesulitan atau "*pain points*" yang dihadapi oleh pengguna akhir [7], [8]. Melalui tahapan *Empathize, Define, Ideate, Prototype, dan Test*, Design Thinking memastikan bahwa solusi yang dihasilkan tidak hanya inovatif secara konseptual tetapi juga relevan, dapat diterapkan, dan efektif dalam menjawab masalah nyata

yang dihadapi oleh pemilik hewan peliharaan dalam memesan layanan perawatan. Adapun prinsip desain UX menurut [9] menekankan aspek *discoverability* dan *feedback*, di mana sebuah antarmuka harus mampu memberi petunjuk eksplisit tentang tindakan yang dapat dilakukan pengguna dan memberikan umpan balik setelah tindakan dilakukan. Selain itu, [10] menyoroti pentingnya penggunaan *persona* dan *scenario-based design* sebagai pendekatan memahami karakteristik pengguna, kebutuhan, motivasi, serta konteks penggunaan sistem. Dengan demikian, perancangan UI/UX untuk website layanan pemesanan jasa harus berorientasi pada pengguna akhir, terutama terkait kemudahan pencarian informasi, kejelasan alur pemesanan, dan kecepatan proses transaksi.

Selanjutnya, untuk memvalidasi keberhasilan dan efektivitas perancangan yang dihasilkan, penelitian ini akan menggunakan System Usability Scale (SUS) terhadap *user interface* yang dibuat pada fase *prototyping*. SUS adalah metode evaluasi usability yang telah teruji, diakui secara luas, dan banyak digunakan dalam komunitas desain dan riset untuk mengukur persepsi kemudahan penggunaan suatu sistem secara kuantitatif [5]. Penggunaan SUS akan memberikan data objektif dan terukur mengenai tingkat keberhasilan UI/UX website dalam mengoptimalkan kemudahan pemesanan, efisiensi interaksi, dan kepuasan pengguna secara keseluruhan. Kombinasi antara pendekatan desain kualitatif-eksploratif (Design Thinking) dan evaluasi kuantitatif (SUS) ini memastikan bahwa hasil perancangan tidak hanya inovatif secara kreatif tetapi juga fungsional dan terbukti efektif berdasarkan metrik yang terukur. Pada akhirnya, integrasi pendekatan ini akan berkontribusi signifikan dalam meningkatkan nilai kompetitif layanan yang ditawarkan dan memberikan pengalaman digital yang superior bagi pemilik hewan peliharaan.

Beberapa penelitian terdahulu terkait perancangan UI dan UX pada sektor jasa pemesanan ditinjau guna mendapatkan celah peningkatan nilai pada penelitian yang dilakukan. Pada penelitian dengan tema Pengaruh E-Commerce dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna [11] dilakukan pengukuran pengaruh *e-commerce* dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna jasa tiket pesawat. Penelitian ini menemukan bahwa kualitas layanan yang baik sangat berkontribusi terhadap kepuasan pengguna. Kelebihan dari penelitian ini adalah analisisnya yang mencakup populasi besar dari penumpang pesawat, memberikan data representatif. Namun, penelitian ini lebih terfokus pada aspek e-commerce secara umum dan tidak secara khusus menerapkan metode Design Thinking dalam konteks UI/UX, sehingga ruang lingkupnya terbatas. Design thinking telah diterapkan pada berbagai bidang penelitian, di antaranya dalam pengembangan aplikasi pemesanan makanan [12], pengembangan sistem informasi pemesanan anggrek berbasis web [14], kolaborasi dengan Agile Development untuk aplikasi "Nugas" [15], perancangan aplikasi mobile TravelTrails [16], perancangan ulang fitur obrolan pada aplikasi Whatsapp [16], serta perancangan Website Majalengka Saber Hoaks [16]. Dari penelitian-penelitian ini, penerapan Design Thinking dapat meningkatkan adaptabilitas desain, memberikan nilai tambah dalam memahami kebutuhan pengguna serta menunjukkan keterlibatan pengguna sejak awal dan mengikuti tahapan pemahaman yang mendalam.

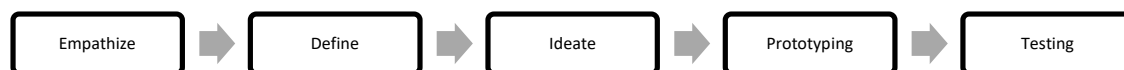
Berdasarkan tinjauan literatur penerapan metode Design Thinking dalam perancangan UI/UX untuk aplikasi pemesanan jasa memberikan banyak potensi untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Meskipun setiap penelitian memiliki kelebihan dan kekurangan, secara keseluruhan, pendekatan berbasis pengguna sangat dianjurkan untuk mencapai desain yang efektif. Penelitian lebih lanjut dilakukan untuk menyempurnakan penerapan metode ini didalam konteks layanan pemesanan jasa perawatan hewan peliharaan. Sedangkan literatur penelitian terdahulu yang spesifik terkait jasa perawatan hewan peliharaan masih minim dilakukan, padahal kegunaan dan pengalaman pengguna (UX) platform web memainkan peran penting dalam membentuk interaksi konsumen, terutama di sektor berorientasi layanan seperti perawatan hewan peliharaan. Desain antarmuka pengguna (UI) yang mengutamakan kemudahan navigasi, aksesibilitas, dan kepuasan pengguna sangat penting, terutama untuk platform yang memfasilitasi pemesanan layanan perawatan hewan peliharaan, seperti FurLove. Pendekatan desain yang berpusat pada pengguna memastikan bahwa kebutuhan dan preferensi pengguna akhir menjadi prioritas utama dalam proses pengembangan [18], [19]. Semakin banyak literatur yang menekankan pentingnya keterlibatan pengguna dalam membangun platform digital yang efektif, dengan mencatat bahwa metodologi desain partisipatif dapat meningkatkan pengalaman pengguna secara signifikan dengan memasukkan umpan balik langsung dari calon pengguna pada tahap awal proses desain. Dengan melibatkan pengguna, pengembang dapat lebih memahami kebutuhan spesifik dan potensi hambatan yang dapat menghambat adopsi platform tersebut [18]. Hal ini menggemakan temuan dari berbagai studi tentang berbagai aplikasi kesehatan yang menunjukkan peningkatan hasil ketika pengalaman pengguna menginformasikan desain platform [20], [21]. Penelitian terbaru secara khusus mengidentifikasi tantangan kritis dalam mengakses layanan perawatan hewan peliharaan, yang selanjutnya membentuk

persyaratan desain untuk sistem pemesanan yang ramah pengguna. Misalnya, McDonald dkk. menyoroti bahwa peningkatan akses ke layanan perawatan hewan peliharaan dapat mencegah masalah perawatan yang lebih rumit untuk hewan peliharaan, yang menekankan pentingnya menciptakan alur pengguna yang mudah [22]. Dengan demikian, desain UI/UX yang memfasilitasi akses mudah ke layanan perawatan hewan peliharaan dan dokter hewan dapat secara langsung meningkatkan perawatan yang ditawarkan kepada hewan peliharaan, serupa dengan bagaimana aplikasi kesehatan yang dirancang secara efektif meningkatkan keterlibatan pasien dan akses perawatan [23]. Lebih lanjut, efektivitas eHealth dan platform seluler dalam domain kesehatan mengungkapkan wawasan berharga yang berlaku untuk konteks perawatan hewan peliharaan. Studi menunjukkan bahwa pengguna lebih cenderung mengadopsi platform yang intuitif dan memfasilitasi koneksi sosial antar pengguna, yang dapat mendorong keterlibatan komunitas seputar layanan perawatan hewan peliharaan [24]. Terakhir, seiring berkembangnya dinamika kepemilikan hewan peliharaan, penting untuk mempertimbangkan aspek emosional dari perawatan hewan peliharaan, yang dapat tercermin dalam desain situs web. Studi telah menunjukkan bahwa mendorong pemilik hewan peliharaan untuk berinteraksi dengan hewan mereka melalui layanan seperti perawatan hewan peliharaan dapat memperkaya ikatan manusia-hewan, yang pada akhirnya meningkatkan kesejahteraan mental pemilik hewan peliharaan [25]. FurLove dapat meningkatkan hubungan ini dengan menyediakan sumber daya dan informasi melalui antarmuka yang mudah dinavigasi yang memungkinkan pengguna untuk membuat keputusan yang tepat terkait perawatan hewan peliharaan mereka.

Sebagai kesimpulan, literatur menyoroti pentingnya pendekatan desain yang berpusat pada pengguna untuk situs web Furlove, yang menganjurkan fitur-fitur holistik, mudah diakses, dan menarik yang menekankan kemudahan penggunaan dan interaksi komunitas. Dengan memanfaatkan wawasan dari berbagai sektor, termasuk layanan kesehatan dan kesejahteraan hewan, FurLove dapat menciptakan platform yang efektif dan berpusat pada pengguna sekaligus menyederhanakan proses pemesanan. Gap penelitian ini terletak pada fokus spesifik, yaitu perancangan UI/UX website (bukan aplikasi mobile) untuk pemesanan jasa perawatan hewan peliharaan (bukan penjualan produk atau penitipan semata) dengan metode Design Thinking yang komprehensif dari awal hingga akhir, diikuti dengan evaluasi menggunakan System Usability Scale (SUS). Banyak penelitian serupa yang berfokus pada aplikasi mobile, atau jika berbasis web, cenderung mengkaji sistem informasi yang sudah ada, atau berfokus pada jenis layanan yang lebih terbatas. Penelitian ini juga mengisi celah tersebut dengan menyediakan panduan perancangan yang kuat dan terukur untuk platform web yang dirancang khusus guna mengoptimalkan kemudahan pemesanan berbagai jasa perawatan hewan peliharaan, memastikan pengalaman pengguna yang superior dari awal proses perancangan.

2. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini mengadopsi kerangka kerja Design Thinking untuk merancang dan mengevaluasi antarmuka pengguna (UI) dan pengalaman pengguna (UX) website FurLove, dengan tujuan mengoptimalkan kemudahan pemesanan jasa perawatan hewan peliharaan. Pendekatan Design Thinking dipilih karena sifatnya yang berpusat pada manusia dan iteratif, memungkinkan pemahaman mendalam terhadap kebutuhan pengguna dan pengembangan solusi yang inovatif dan efektif. Metode ini, yang dipelopori oleh Tim Brown dari IDEO, terdiri dari lima tahapan utama sebagaimana terdapat pada Gambar 1, terdiri dari *Empathize*, *Define*, *Ideate*, *Prototyping*, dan *Test*.



Gambar 1. Metode Penelitian *Design Thinking* [26]

a. Tahap *Empathize*

Tahap *Empathize* bertujuan untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai kebutuhan, keinginan, perilaku, serta "*pain points*" yang dihadapi oleh calon pengguna *website* FurLove, yaitu para pemilik hewan peliharaan. Responden yang dilibatkan adalah pemilik hewan peliharaan aktif yang pernah atau berniat menggunakan layanan perawatan/penitipan hewan secara online, dengan profil umum rentang usia 18-30 tahun (mewakili pengguna digital aktif). Pada tahap ini, peneliti melakukan pengumpulan data kualitatif melalui wawancara terstruktur dengan 17 responden. Wawancara ini berfokus pada identifikasi kesulitan yang dialami pengguna saat mencari informasi layanan dan melakukan pemesanan jasa perawatan hewan peliharaan secara *daring*. Hasil dari tahap ini dianalisis untuk membentuk persona pengguna yang merepresentasikan karakteristik, tujuan, dan masalah utama pengguna target.

b. Tahap Define

Pada tahap *Define*, informasi yang terkumpul dari tahap *Empathize* dianalisis dan disintesis untuk merumuskan masalah inti dan kebutuhan pengguna secara lebih terstruktur dan jelas. Peneliti mengkategorikan fitur-fitur yang dibutuhkan sistem berdasarkan hasil wawancara, seperti *Login/Daftar*, *Beranda*, *Tentang Kami*, *Layanan Kami*, *Konsultasi dengan PetCare*, *Booking*, *Profil Pengguna*, *Riwayat Booking*, *Pesanan*, dan *Logout*. Untuk memprioritaskan fitur-fitur tersebut dari perspektif pengguna, metode KANO digunakan dengan menyebarkan kuesioner yang berisi pernyataan fungsional dan disfungsional. Klasifikasi fitur ke dalam kategori *Must-be* (M), *One-dimensional* (O), *Attractive* (A), *Indifferent* (I), dan *Reverse* (R) didasarkan pada perhitungan moda (frekuensi tertinggi) dari tanggapan fungsional dan disfungsional setiap responden. Kategori ini membantu dalam menentukan fitur esensial (*Must-be*) dan fitur yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan secara signifikan (*One-dimensional* atau *Attractive*).

c. Tahap Ideate

Setelah masalah dan kebutuhan pengguna terdefinisi dengan jelas, tahap *ideate* berfokus pada pembangkitan berbagai solusi inovatif. Sesi *brainstorming* dilakukan untuk menghasilkan ide-ide solusi tanpa adanya penilaian awal. Ide-ide yang dihasilkan mencakup, antara lain: fitur *booking* layanan secara *online*, halaman profil penyedia jasa yang lengkap, layanan chat langsung dengan penyedia jasa, dan sistem notifikasi serta pengingat jadwal. Selanjutnya, alur interaksi pengguna dengan *website* FurLove divisualisasikan melalui pembuatan *user flow diagram*. Diagram ini memetakan langkah-langkah yang akan dilalui pengguna, mulai dari awal interaksi hingga penyelesaian pemesanan layanan, seperti *Login/Daftar*, melihat tampilan beranda, memilih menu, melakukan *booking*, hingga pembayaran dan melihat riwayat *booking*.

d. Tahap Prototype

Tahap *Prototype* melibatkan penerjemahan ide-ide solusi ke dalam bentuk konkret yang dapat diuji. Dalam penelitian ini, *mock-up* desain *high-fidelity* dari *website* FurLove dikembangkan menggunakan Figma. Prototipe ini mencakup desain untuk berbagai halaman kunci, seperti Halaman Beranda, Halaman Daftar dan *Login*, *Dashboard* Pengguna, Halaman Layanan dan Keranjang Saya, Halaman *Booking*, dan Halaman Konfirmasi Berhasil serta Riwayat *Booking*. Setiap elemen UI dirancang dengan mempertimbangkan prinsip-prinsip *usability* dan *user experience*, termasuk penempatan tombol *call-to-action* yang mudah dijangkau, alur navigasi yang intuitif, serta penggunaan ikon, ilustrasi, skema warna, tipografi, dan *whitespace* untuk menciptakan tampilan yang bersih, modern, dan ramah pengguna.

e. Tahap Test

Tahap *Test* merupakan evaluasi *prototype* yang telah dibuat untuk mendapatkan umpan balik dari pengguna dan mengukur efektivitas desain. Pengujian dilakukan melalui *usability testing* dengan melibatkan 17 responden (pemilik hewan peliharaan) dari target pengguna. Responden diminta untuk menyelesaikan serangkaian skenario tugas, seperti mencari layanan, melihat detail layanan, dan menyelesaikan proses pemesanan. Selama pengujian, peneliti mengamati perilaku pengguna, mencatat masalah yang dihadapi, dan mengumpulkan *feedback* lisan. Untuk evaluasi kuantitatif, *System Usability Scale* (SUS) digunakan, yang merupakan alat yang teruji untuk mengukur kemudahan penggunaan sistem secara kuantitatif. Setelah menyelesaikan tugas, setiap responden mengisi kuesioner SUS 10-item dengan skala Likert 5 poin. Data yang terkumpul dihitung menggunakan rumus SUS untuk mendapatkan skor 0-100, di mana interpretasi skor dilakukan berdasarkan *Grade Scale* dan *Adjective Rating* (misalnya *Good*, *Excellent*) yang diusulkan oleh Bangor, Kortum, & Miller [23]. Selain itu, analisis lebih lanjut dilakukan berdasarkan jenis kelamin responden untuk melihat variasi persepsi kemudahan penggunaan dan memastikan desain responsif terhadap kelompok pengguna yang berbeda. *Feedback* kualitatif dan hasil kuantitatif dari SUS digunakan sebagai dasar untuk perbaikan iteratif pada *prototype* demi mencapai skor *usability* yang optimal.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini menyajikan temuan komprehensif dari setiap tahapan metodologi *Design Thinking* yang telah diterapkan dalam perancangan UI/UX *website* FurLove, diikuti dengan hasil evaluasi *usability* menggunakan *System Usability Scale* (SUS). *Design Thinking* sendiri adalah sebuah pendekatan pemecahan masalah dan inovasi yang berpusat pada manusia dan bersifat iteratif, bertujuan untuk memahami pengguna secara mendalam, menantang asumsi, mendefinisikan ulang masalah, dan menciptakan solusi inovatif yang kemudian diuji [27]. Sementara itu, *System Usability Scale* (SUS) adalah metode evaluasi *usability* yang populer dan mudah digunakan untuk mengukur tingkat kemudahan penggunaan suatu produk atau sistem

melalui kuesioner 10 pertanyaan berskala Likert 5 poin, dengan skor 0-100 yang dapat diinterpretasikan ke dalam kategori usability tertentu [28]. Pembahasan akan mengintegrasikan temuan kualitatif dari proses desain dengan data kuantitatif dari pengujian untuk memberikan gambaran lengkap mengenai efektivitas perancangan dalam mengoptimalkan kemudahan pemesanan jasa perawatan hewan peliharaan.

3.1. Hasil Tahap *Empathize*

Dalam tahap *Empathize*, fokus utama adalah memahami kebutuhan, perilaku, serta perasaan calon pengguna layanan FurLove. Proses ini dilakukan melalui wawancara dan pengumpulan informasi dari berbagai pemilik hewan peliharaan sejumlah 17 responden. Melalui serangkaian wawancara mendalam dan observasi, berhasil diidentifikasi pola perilaku dan *pain points* yang signifikan, diwujudkan dalam persona pengguna yang representatif. Persona Mukti Sugian pada Gambar 2 dan persona Ardita Mandala pada Gambar 3 disintesis sebagai representasi kolektif dari temuan ini.



Gambar 2. Persona Pengguna 1 (Mukti Sugian)



Gambar 3. Persona Pengguna 2 (Ardita Mandala)

Kendala (*pain points*) yang dihadapi adalah saat mengakses *website* FurLove untuk mencari informasi layanan dan ketersediaan, serta melakukan pemesanan melalui *website*. Temuan kunci dari wawancara dan observasi menunjukkan beberapa masalah utama yang dihadapi, meliputi: kurangnya informasi layanan yang transparan, proses pemesanan yang berbelit, kesulitan penjadwalan, dan keraguan terhadap kepercayaan penyedia jasa. Identifikasi masalah-masalah ini menjadi krusial untuk tahap selanjutnya, memastikan bahwa solusi desain yang akan dikembangkan benar-benar berpusat pada pengguna. Kedua persona memiliki kesamaan profil sebagai pengguna digital aktif yang mengharapkan layanan cepat, praktis, dan terpercaya. Tujuan utama persona pada Gambar 2 dan Gambar 3 adalah menemukan layanan yang dapat dipesan secara *online* dan mendapatkan informasi lengkap (harga, jadwal) tanpa harus melakukan panggilan telepon. *Pain points* yang dihadapi responden secara kolektif adalah: kurangnya informasi layanan yang transparan, proses pemesanan yang berbelit, kesulitan penjadwalan, dan keraguan terhadap kepercayaan penyedia jasa. Identifikasi masalah-masalah ini menjadi krusial untuk tahap selanjutnya, memastikan bahwa solusi desain berpusat pada pengguna.

3.2. Hasil Tahap *Define*

Pada tahap *Define*, dilakukan perumusan kebutuhan pengguna secara lebih terstruktur guna menghasilkan solusi desain yang tepat sasaran. Berdasarkan tahap *Empathize*, kebutuhan fungsional sistem yang harus dipenuhi meliputi: *Login/Daftar*, *Beranda*, *Tentang Kami*, *Layanan Kami*, *Konsultasi dengan PetCare*, *Booking*, *Profil Pengguna*, *Riwayat Booking*, *Pesanan*, dan *Logout*. Untuk memahami secara mendalam fitur-fitur dari sisi pengguna, metode KANO digunakan dengan kuesioner yang disusun berdasarkan pernyataan fungsional dan disfungsi. Jawaban dikategorikan sebagai *Must-be* (M), *One-dimensional* (O), *Attractive* (A), *Indifferent* (I), dan *Reverse* (R).

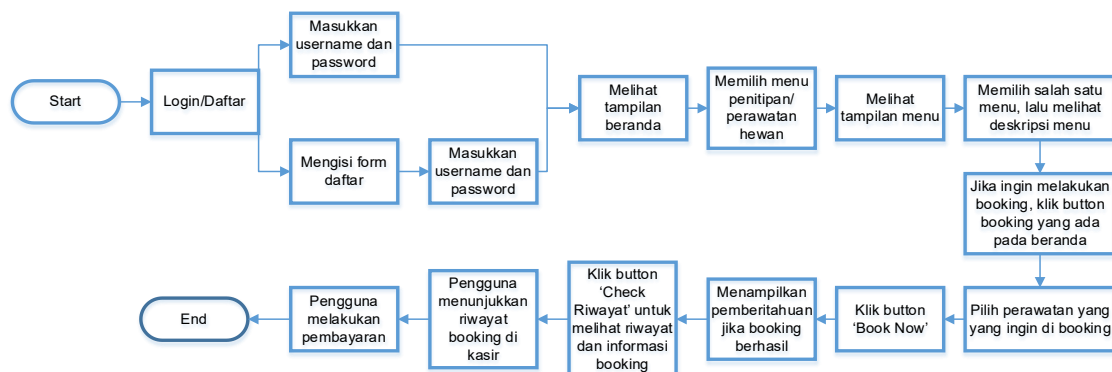
Tabel 1. Hasil Olahan KANO

No	Fitur	M	I	A	O	R	Q	Total	Kesimpulan
1	Login / Daftar	12	3	3	10	1	2	31	M
2	Beranda	7	4	2	18	0	0	31	O
3	Tentang Kami	6	7	4	13	1	0	31	O
4	Layanan Kami	5	1	0	24	0	1	31	O
5	Konsultasi	4	1	10	15	0	1	31	O
6	Booking	3	2	9	16	0	1	31	O
7	Profil Pengguna	4	3	6	17	1	0	31	O
8	Riwayat Booking	9	1	4	17	0	0	31	O
9	Pesanan	10	1	1	14	2	3	31	O
10	Logout	8	4	3	15	0	1	31	O

Hasil olahan data KANO pada Tabel 1 menunjukkan bahwa fitur "Login/Daftar" termasuk kategori *Must-be* (M), yang berarti fitur ini wajib ada karena ketiadaannya akan membuat pelanggan tidak puas. Ini menegaskan bahwa kemampuan untuk masuk atau mendaftar adalah prasyarat dasar yang diharapkan oleh pengguna. Sementara itu, fitur-fitur seperti Beranda, Tentang Kami, Layanan Kami, Konsultasi, *Booking*, Profil Pengguna, Riwayat *Booking*, Pesanan, dan *Logout* termasuk dalam kategori *One-dimensional* (O), yang berarti kepuasan pelanggan akan meningkat seiring dengan peningkatan kualitas fitur-fitur ini. Fitur-fitur ini adalah pembedanya kompetitif; semakin baik implementasinya, semakin tinggi kepuasan pengguna. Analisis ini memberikan pemahaman yang kuat mengenai fitur-fitur yang paling berdampak terhadap kepuasan pengguna, memandu prioritas dalam perancangan.

3.3. Hasil Tahap *Ideate*

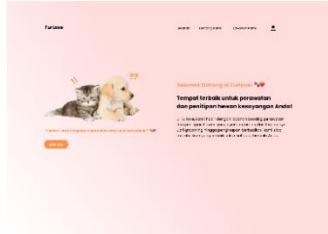
Setelah melalui tahapan *Empathize* dan *Define*, tahap *Ideate* berfokus untuk menghasilkan ide solusi yang kreatif dan inovatif. Sesi *ideate* dilakukan dengan metode *brainstorming* untuk menghasilkan ide sebanyak mungkin tanpa penyaringan awal. Beberapa ide utama yang dihasilkan antara lain: fitur *booking* layanan secara *online*, halaman profil penyedia jasa yang menampilkan informasi lengkap, layanan *chat* langsung dengan penyedia jasa, dan sistem notifikasi dan pengingat jadwal. Ide-ide solusi pengguna juga dikelompokkan berdasarkan permasalahan, seperti sistem *booking online*, informasi detail layanan, fitur *live chat* atau konsultasi, sistem keamanan *real-time*, estimasi biaya, fitur *tracking* jadwal, opsi layanan jemput-antar, serta sistem *membership* atau loyalitas. Selanjutnya, alur interaksi pengguna dipetakan melalui user flow pada Gambar 4 untuk menggambarkan bagaimana pengguna akan berinteraksi dengan *website* FurLove dari mulai tahap awal hingga akhir saat melakukan pemesanan layanan. Diagram *user flow* menunjukkan alur yang dimulai dari *Start*, Login/Daftar, melihat tampilan beranda, memilih menu penitipan/perawatan hewan, melihat deskripsi menu, memilih salah satu menu, lalu melihat deskripsi menu. Jika ingin melakukan *booking*, klik button *booking* yang ada pada beranda. Pilih perawatan yang ingin di *booking*. Klik button 'Book Now'. Menampilkan pemberitahuan jika *booking* berhasil. Klik button 'Check Riwayat' untuk melihat riwayat dan informasi *booking*. Pengguna menunjukkan riwayat *booking* di kasir. Pengguna melakukan pembayaran. End.



Gambar 4. Diagram Alur Pengguna (User Flow) Website

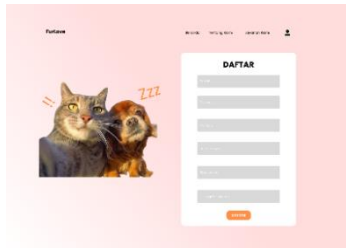
3.4. Hasil Tahap *Prototype*

Berdasarkan ide dan sketsa yang telah disepakati, tahap *Prototype* menghasilkan representasi konkret dari desain UI/UX *website* FurLove. Dikembangkan *mock-up* desain *high-fidelity* menggunakan Figma yang menyerupai tampilan akhir *website*. Implementasi antarmuka pada tahap ini secara spesifik berfokus untuk meningkatkan persepsi kemudahan penggunaan (UI) dan efisiensi alur pemesanan (UX), sehingga dapat mengatasi masalah yang diidentifikasi di tahap *Empathize*.



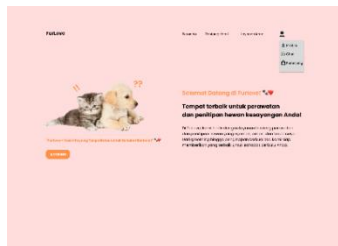
Gambar 5. Tampilan Halaman Beranda Website FurLove

a. Halaman Beranda pada Gambar 5 : Pengguna dapat melihat seluruh tampilan *website* Furlove saat mengaksesnya. Desain beranda yang bersih dan modern berfungsi sebagai etalase digital yang menarik dan dapat memberikan akses mudah ke informasi umum dan navigasi utama.



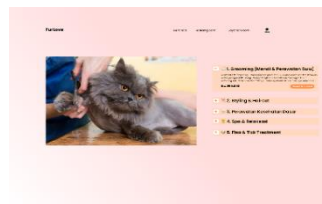
Gambar 6. Tampilan Halaman Registrasi Akun

b. Halaman Daftar dan Login pada Gambar 6 : Proses pembuatan akun (*registrasi*) didesain sederhana. Fitur "Login/Daftar" ini dikategorikan sebagai *Must-be* berdasarkan analisis KANO , sehingga dirancang agar prosesnya wajib ada dan intuitif untuk memenuhi prasyarat dasar yang diharapkan oleh pengguna.



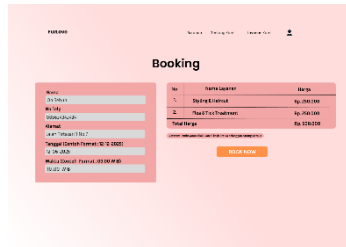
Gambar 7. Tampilan Dashboard Pengguna

c. *Dashboard* Pengguna pada Gambar 7: Setelah berhasil *login*, pengguna akan disambut oleh halaman beranda yang dipersonalisasi. Halaman ini adalah pusat kontrol yang menyediakan opsi navigasi penting seperti "Profil", "Chat", dan "Keranjang". Fitur-fitur tersebut, yang termasuk kategori *One-dimensional*, yang dirancang untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan menyediakan akses mudah ke interaksi dan riwayat akun.



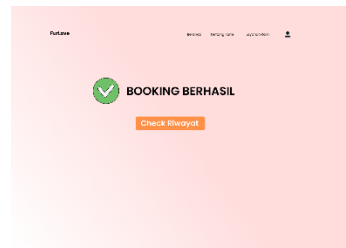
Gambar 8. Tampilan Halaman Layanan

d. Halaman Layanan dan Keranjang Saya pada Gambar 8: Pengguna dapat langsung mengakses dan menjelajahi berbagai layanan yang ditawarkan FurLove. Halaman ini dirancang untuk mengatasi *pain point* kurangnya informasi layanan yang transparan. Setiap layanan disajikan dengan jelas, dan pengguna dapat mengklik untuk melihat detail lengkap dan segera melanjutkan ke tombol "Booking".



Gambar 9. Tampilan Halaman Booking Layanan

e. Halaman *Booking* pada Gambar 9: Halaman ini merupakan implementasi solusi untuk mengatasi *pain point* proses pemesanan yang berbelit dan kurangnya kejelasan jadwal. Alur *booking* dirancang secara linear dan transparan. Formulir meminta data penting yang minimal, dan detail pesanan, termasuk total harga, ditampilkan dengan jelas di sisi kanan. Proses yang ringkas tersebut memastikan bahwa pengguna dapat menyelesaikan pemesanan dengan efisien.



Gambar 10. Tampilan Halaman Konfirmasi Booking Berhasil

f. Konfirmasi *Booking* Berhasil dan Riwayat *Booking* pada Gambar 10: Setelah proses *booking* selesai, pengguna menerima konfirmasi visual yang jelas. Adanya tombol "Check Riwayat" menyediakan akses instan ke riwayat *booking*, memberikan rasa percaya diri dan kepastian kepada pengguna, sekaligus menunjang fitur Riwayat *Booking* yang dikategorikan *One-dimensional*.

Setiap elemen UI secara keseluruhan dirancang dengan mempertimbangkan prinsip-prinsip *usability* dan *user experience*. Penempatan tombol *call-to-action* didesain untuk mudah terlihat, dan alur navigasi dibuat seintuitif mungkin, serta penggunaan ikon, ilustrasi, skema warna, dan *whitespace* diperhatikan untuk menciptakan tampilan yang bersih, modern, dan ramah pengguna. Fokus desain ini adalah untuk memastikan antarmuka yang dihasilkan secara visual dapat menimbulkan persepsi kemudahan dan mendukung alur interaksi yang efisien.

3.5. Hasil Tahap *Test* dan Evaluasi SUS

Tahap Test merupakan tahap evaluasi akhir *prototype* yang telah dibuat melalui *usability testing*. Pengujian dilakukan dengan melibatkan 17 (tujuh belas) responden (pemilik hewan peliharaan) dari target pengguna. Responden diminta untuk menyelesaikan serangkaian skenario tugas, seperti mencari layanan, melihat detail, dan menyelesaikan proses pemesanan. Temuan kualitatif menunjukkan bahwa secara umum, pengguna merasa alur pemesanan lebih sederhana dan intuitif. Namun, masalah minor teridentifikasi, seperti ikon tertentu kurang jelas, atau teks pada tombol tertentu bisa lebih eksplisit.

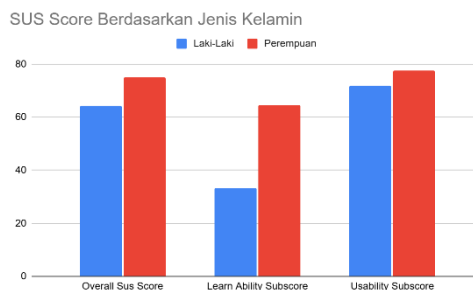
Tabel 2. Pengolahan Data SUS

Kategori	Overall SUS Score	Learnability Subscore	Usability Subscore
Total Rata-Rata	71.38888889	54.16666667	75.69444444

Berdasarkan hasil perhitungan pada Tabel 2, Untuk evaluasi kuantitatif, *System Usability Scale* (SUS) digunakan. Setelah menyelesaikan tugas, setiap responden mengisi kuesioner SUS 10-item. Skor SUS rata-rata keseluruhan yang diperoleh adalah 71.39. Merujuk pada interpretasi skor SUS [23], angka ini menempatkan *website* FurLove pada kategori "*Good usability*", dengan nilai *adjectival rating* yang memuaskan. Analisis terperinci terhadap 10-item kuesioner SUS menunjukkan adanya variasi persepsi kegunaan. Item dengan skor tertinggi adalah Q3 (*I thought the system was easy to use*), mengindikasikan bahwa *prototype* berhasil memberikan persepsi kemudahan penggunaan. Sebaliknya, item dengan skor yang relatif rendah adalah Q9 (*I felt very confident using the system*) dan Q8 (*I found the system very cumbersome to use*). Skor yang relatif rendah pada Q9 mengindikasikan bahwa masih ada ruang untuk meningkatkan rasa percaya diri (*confidence*) pengguna, yang sejalan dengan temuan kualitatif mengenai kejelasan ikon dan teks tombol. Selain itu, analisis lebih lanjut dilakukan berdasarkan jenis kelamin responden pada Tabel 3.

Tabel 3. Pengolahan SUS Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan Jenis Kelamin	Overall Sus Score	Learnability Subscore	Usability Subscore
Laki-Laki	64.16666667	33.33333333	71.875
Perempuan	75	64.58333333	77.60416667



Gambar 11. Grafik Perbandingan Skor SUS Berdasarkan Jenis Kelamin

Skor SUS 71.39 yang dikategorikan sebagai "*Good*" ini sejalan dengan temuan positif dari penelitian terdahulu yang mengimplementasikan *Design Thinking* pada perancangan aplikasi pemesanan. Tingkat *usability* yang memadai ini memperkuat temuan bahwa pendekatan desain yang berpusat pada pengguna efektif. Meskipun demikian, hasil ini menunjukkan bahwa *website* FurLove memiliki tingkat *usability* yang *acceptable* dan masih memiliki ruang untuk peningkatan untuk mencapai kategori *Excellent* (di atas 80). Analisis lebih lanjut dilakukan dapat dilihat pada Tabel 3 dan Gambar 11 berdasarkan jenis kelamin responden untuk melihat variasi persepsi kemudahan penggunaan. Responden perempuan memberikan skor Overall SUS Score rata-rata 75, sementara laki-laki 64.17. Perbedaan skor ini mengindikasikan bahwa pengguna perempuan cenderung lebih familiar dengan antarmuka berbasis layanan, sehingga merasakan kemudahan penggunaan yang lebih tinggi. Berdasarkan temuan ini, masih terdapat ruang untuk peningkatan terutama pada aspek kepercayaan diri pengguna (Q9) dan kejelasan ikon antarmuka. Rekomendasi lebih lanjut mengenai langkah perbaikan dapat dilihat pada bagian Kesimpulan dan Saran.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan perancangan yang telah dilakukan, berhasil dirancang *User Interface/User Experience* (UI/UX) *website* FurLove menggunakan metode *Design Thinking* untuk mengoptimalkan kemudahan pemesanan jasa perawatan hewan peliharaan. Permasalahan utama yang teridentifikasi, yaitu kurangnya informasi layanan yang transparan, proses pemesanan yang berbelit, dan keraguan pengguna, berhasil diatasi melalui implementasi desain. Desain UI/UX yang dihasilkan berfokus pada alur pemesanan yang efisien dan antarmuka yang intuitif, memastikan informasi layanan disajikan secara transparan dan mudah diakses. Hasil perancangan *prototype* kemudian dievaluasi menggunakan *System Usability Scale* (SUS).

Evaluasi kuantitatif menunjukkan bahwa *website* FurLove mencapai skor SUS rata-rata keseluruhan sebesar 71.39, yang berada dalam kategori "*Good usability*". Hasil tersebut membuktikan bahwa pendekatan *Design*

Thinking yang berpusat pada pengguna efektif dalam meningkatkan kemudahan penggunaan (*usability*) pada layanan pemesanan jasa perawatan hewan peliharaan, serta memvalidasi bahwa desain UI/UX telah berhasil menjawab *pain points* pengguna. Meskipun skor tersebut telah memadai, adanya temuan pada item kuesioner Q9 (*confidence*) mengindikasikan bahwa masih ada ruang untuk peningkatan. Oleh karena itu, penelitian lanjutan direkomendasikan untuk berfokus pada pengujian *A/B Testing* terhadap elemen *User Interface* yang spesifik untuk mencapai kategori *usability* yang *Excellent* (di atas 80).

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian ini, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan kepada tiga pihak yang berkepentingan:

1. Saran bagi Pengembang Platform (Praktis). Pengembang disarankan untuk terus meningkatkan kejelasan ikon dan teks tombol pada antarmuka, khususnya pada elemen yang berkaitan dengan kepercayaan diri pengguna (Q9). Selain itu, fitur-fitur yang belum diimplementasikan dalam prototipe, seperti sistem pembayaran online yang terintegrasi serta fitur rating dan review layanan, sebaiknya menjadi prioritas pengembangan berikutnya untuk meningkatkan kepuasan pengguna secara keseluruhan.

2. Saran bagi Peneliti Selanjutnya (Akademis). Penelitian selanjutnya dapat menggunakan jumlah responden yang lebih besar untuk meningkatkan representativitas data. Selain itu, penggunaan metode evaluasi alternatif seperti Heuristic Evaluation, pengujian *A/B Testing* pada elemen UI spesifik, atau pendekatan Eye-Tracking dapat memberikan wawasan lebih mendalam tentang perilaku pengguna. Perbandingan antara platform berbasis web dan aplikasi mobile juga dapat menjadi topik penelitian yang relevan.

3. Saran bagi Pemilik Bisnis Jasa Perawatan Hewan (Implementasi). Pemilik bisnis jasa perawatan hewan disarankan untuk mengadopsi pendekatan desain yang berpusat pada pengguna dalam pengembangan platform digital mereka. Transparansi informasi layanan, kemudahan proses pemesanan, dan responsivitas terhadap umpan balik pengguna merupakan faktor kunci dalam membangun kepercayaan dan loyalitas pelanggan di era digital yang semakin kompetitif.

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih khususnya kepada Program Studi S1 Bisnis Digital Universitas Logistik dan Bisnis Internasional (ULBI) atas dukungan fasilitas, sumber daya, dan kesempatan yang diberikan untuk melaksanakan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] C. Bir, M. Ortez, N. O. Widmar, C. A. Wolf, C. Hansen, and F. Ouedraogo, "Familiarity and Use of Veterinary Services by US Resident Dog and Cat Owners," *Animals*, vol. 10, no. 3, p. 483, 2020, doi: 10.3390/ani10030483.
- [2] M. Rock, C. Degeling, and C. L. Adams, "From More-than-human Solidarity to Multi-species Biographical Value: Insights From a Veterinary School About Ethical Dilemmas in One Health Promotion," *Sociology of Health & Illness*, vol. 42, no. 4, pp. 789–808, 2020, doi: 10.1111/1467-9566.13065.
- [3] Gromek N, Perek-Białas J. Why is pet goods consumption imperceptible for economists? A scoping review. *SN Bus Econ*. 2022;2(11):172. doi: 10.1007/s43546-022-00349-5. Epub 2022 Oct 13. PMID: 36258697; PMCID: PMC9559150.
- [4] A. S. Dewi, F. Rohman, and R. Hapsari, "The Antecedents of Repurchase Intention in Indonesian E-Commerce Marketplace Customers During the COVID-19 Pandemic With Age as a Moderating Variable: A Study on E-Commerce Marketplace Customers in Java," *International Journal of Research in Business and Social Science (2147-4478)*, vol. 11, no. 5, pp. 33–45, 2022, doi: 10.20525/ijrbs.v11i5.1880.
- [5] I. Arief, M. Farhandika, A. S. Indrapriyatna, A. A. Yulianto, and Y. Meuthia, "Enhancing User Interface and Experience of the Bukalapak Application: A Sentiment Analysis Approach for Improved Usability and User Satisfaction in Indonesia's E-Commerce Sector," *Jurnal Resti (Rekayasa Sistem Dan Teknologi Informasi)*, vol. 7, no. 5, pp. 1192–1204, 2023, doi: 10.29207/resti.v7i5.5184.
- [6] E. K. Xavier, J. Putra, and T. L. Anita, "Customer Satisfaction From the Self – Service Kiosks' UI/UX and the Customer Continuance Intention to Use," *E3s Web of Conferences*, vol. 426, p. 1083, 2023, doi: 10.1051/e3sconf/202342601083.

- [7] T. Brown, *Change by Design: How Design Thinking Transforms Organizations and Inspires Innovation*. New York, NY, USA: HarperBusiness, 2009.
- [8] D. A. Norman, *“The Design of Everyday Things”*. New York, NY, USA: Basic Books, 2013. D. A. Norman, *The Design of Everyday Things*. MIT Press, 2013.
- [9] A. Cooper, R. Reimann, D. Cronin, and C. Noessel, *About Face: The Essentials of Interaction Design*, 4th ed. John Wiley & Sons, 2014.
- [10] P. Jaya and K. Basuki, “Pengaruh e-commerce dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna tiket pesawat terbang,” *Jurnal Cendekia Jaya*, vol. 3, no. 1, pp. 60–71, 2021, doi: 10.47685/cendekia-jaya.v3i1.127.
- [11] F. Aziz, D. Saputri, N. Khasanah, and T. Hidayat, “Penerapan ui/ux dengan metode design thinking (studi kasus: warung makan),” *Jurnal Infortech*, vol. 5, no. 1, pp. 1–8, 2023, doi: 10.31294/infortech.v5i1.15156.
- [12] G. Siaomitri, I. Gunawan, and I. Wiarsana, “Rancang bangun sistem informasi pemesanan anggrek berbasis web pada desa dauh pala tabanan,” *Bulletin of Network Engineer and Informatics*, vol. 1, no. 2, p. 119, 2023, doi: 10.59688/bufnets.v1i2.22.
- [13] R. Fahrudin and R. Ilyasa, “Perancangan Aplikasi ‘Nugas’ Menggunakan Metode Design Thinking Dan Agile Development,” *Jurnal Ilmiah Teknologi Infomasi Terapan*, vol. 8, no. 1, pp. 35–44, 2021, doi: 10.33197/jitter.vol8.iss1.2021.714.
- [14] S. Alfarabi and M. Muhammad, “Perancangan ui/ux pada aplikasi berbasis mobile traveltrails menggunakan metode design thinking,” *Reputasi Jurnal Rekayasa Perangkat Lunak*, vol. 5, no. 1, pp. 69–76, 2024, doi: 10.31294/reputasi.v5i1.3439.
- [15] S. Kiamul Lailia, L. Venica, and P. Studi Mekatronika dan Kecerdasan Buatan, “Perancangan Ulang Antarmuka Fitur Obrolan pada Aplikasi WhatsApp dengan Metode Design Thinking,” *Jurnal Teknologi dan Informasi (JATI)*, vol. 13, no. 2, pp. 181–195, 2023, doi: 10.34010/jati.v13i2.10115.
- [16] Z. Zakiya Maulidia and R. Andrian, “Perancangan Website Majalengka Saber Hoaks dalam Mendukung Proses Verifikasi Informasi dengan Menggunakan Metode Design Thinking The Design of Majalengka Saber Hoaks Website in Supporting the Information Verification Process Using Design Thinking Method,” *Jurnal Teknologi dan Informasi*, doi: 10.34010/jati.v13i1.
- [17] H. Ngabo-Woods, "Insights Beyond Functionality: Empowering Digital Mental Health User Experiences Through Participatory Engagement and Evaluation," *Preprints.org*, no. 2023111572, 2023, doi: 10.20944/preprints202311.1572.v1.
- [18] M. Ahmed *et al.*, “Investigating Users’ and Other Stakeholders’ Needs in the Development of a Personalized Integrated Care Platform (PROCare4Life) for Older People With Dementia or Parkinson Disease: Protocol for a Mixed Methods Study,” *Jmir Research Protocols*, vol. 10, no. 1, p. e22463, 2021, doi: 10.2196/22463.
- [19] S. H. Henni, S. Maurud, K. S. Fuglerud, and A. Moen, “The Experiences, Needs and Barriers of People With Impairments Related to Usability and Accessibility of Digital Health Solutions, Levels of Involvement in the Design Process and Strategies for Participatory and Universal Design: A Scoping Review,” *BMC Public Health*, vol. 22, no. 1, 2022, doi: 10.1186/s12889-021-12393-1.
- [20] W. W. S. Mak, S. M. Ng, and F. H. T. Leung, “A Web-Based Stratified Stepped Care Platform for Mental Well-Being (TourHeart+): User-Centered Research and Design,” *Jmir Formative Research*, vol. 7, p. e38504, 2023, doi: 10.2196/38504.
- [21] S. E. McDonald, J. Sweeney, L. Niestat, and C. G. Doherty, “Grooming-Related Concerns Among Companion Animals: Preliminary Data on an Overlooked Topic and Considerations for Animals’ Access to Health-Related Services,” *Frontiers in Veterinary Science*, vol. 9, 2022, doi: 10.3389/fvets.2022.827348.
- [22] P. Müller, S. Hofstetter, and P. Jahn, “Sustainable Implementation of Digital Assistive Technologies in Health Care Through a Simplified Interaction and Control Platform: Protocol for a Cocreative Feasibility Study,” *Jmir Research Protocols*, vol. 14, p. e63089, 2025, doi: 10.2196/63089.
- [23] E. Samari, Y. Qi, Y. Zhang, A. Jeyagurunathan, and M. Subramaniam, “Barriers to Using eHealth/mHealth Platforms and Perceived Beneficial eHealth/mHealth Platform Features Among Informal Carers of Persons Living With Dementia: A Qualitative Study,” *BMC Geriatrics*, vol. 24, no. 1, 2024, doi: 10.1186/s12877-023-04628-0.
- [24] C. S. Polick *et al.*, “The Impact of Pet Care Needs on Medical Decision-Making Among Hospitalized Patients: A Cross-Sectional Analysis of Patient Experience,” *Journal of Patient Experience*, vol. 8, 2021, doi: 10.1177/23743735211046089.

- [25] M. Priyatama and Z. Ro'is Abidin, "Penerapan Design Thinking pada Perancangan Aplikasi Mobile untuk Pengelolaan Sampah," *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer (JTIIK)*, vol. 8, no. 1, pp. 167–176, 2021.
- [26] Interaction Design Foundation, "What Is Design Thinking?" Available: <https://www.interaction-design.org/literature/topics/design-thinking> Accessed: Jun. 30, 2026.