

TUGAS AKHIR

PENGEMBANGAN DESAIN ANTARMUKA PENGGUNA JCONNECT MOBILE MENGGUNAKAN METODE *DESIGN THINKING* UNTUK MENINGKATKAN PENGALAMAN PENGGUNA

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk kelulusan Strata Satu (S-1)
Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah
Jember



Muhammad Faaza Billah
NIM.1910651106

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2026**

TUGAS AKHIR

**PENGEMBANGAN DESAIN ANTARMUKA PENGGUNA
JCONNECT MOBILE MENGGUNAKAN METODE
DESIGN THINKING UNTUK MENINGKATKAN
PENGALAMAN PENGGUNA**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk kelulusan Strata Satu (S-1)
Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah
Jember



Muhammad Faaza Billah
NIM.1910651106

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2026**

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR


Kami yang bertanda tangan di bawah ini merekomendasi dan menyetujui mahasiswa dengan identitas berikut untuk melaksanakan Sidang Tugas Akhir

Nama : Muhammad Faaza Billah
NIM : 1910651106
Judul Tugas Akhir : Pengembangan Desain Antarmuka Pengguna JConnect Mobile Menggunakan Metode *Design Thinking* untuk Meningkatkan Pengalaman Pengguna

Menyetujui,

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II


Lutfi Ali Muharom, S.Si., M.Si.
NIDN. 0727108202


Henny Wahyu Sulistvo, S.Kom., M.Kom.
NIDN. 0718088309

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

**PENGEMBANGAN DESAIN ANTARMUKA PENGGUNA
JCONNECT MOBILE MENGGUNAKAN METODE
DESIGN THINKING UNTUK MENINGKATKAN
PENGALAMAN PENGGUNA**

Oleh:
Muhammad Faaza Billah
1910651106

Telah mempertanggungjawabkan Laporan Tugas Akhirnya pada Sidang Tugas Akhir Tanggal 8 Bulan Mei Tahun 2026 sebagai salah satu syarat kelulusan dan mendapat gelar Strata Satu (S-1) Komputer (S.Kom) di Universitas Muhammadiyah Jember

Disetujui oleh,

Pembimbing I



Lutfi Ali Muharom, S.Si., M.Si.
NIDN. 0727108202

Penguji I

Pembimbing II



Henny Wahyu Sulistyo, S.Kom., M.Kom.
NIDN. 0718088309

Penguji II



Moh. Dasuki, M.Kom
NIDN. 0722109103



Luluk Handayani, S.Si., M.Si.
NIDN. 0725108003

Disahkan oleh,
Dekan Fakultas Teknik



Prof. Dr. Ir. Muhtar, S.T., M.T., IPM.
NIDN. 0010067301

Mengetahui,
Ketua Program Studi
Teknik Informatika



Rosita Yanuarti, S.Kom., M.Cs.
NIDN. 0629018601

LEMBAR PERYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Faaza Billah
NIM : 1910651106
Prodi : Teknik Informatika
Fakultas : Teknik

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa,

1. Tugas Akhir yang berjudul "Pengembangan Desain Antarmuka Pengguna JConnect Mobile Menggunakan Metode *Design Thinking* untuk Meningkatkan Pengalaman Pengguna" adalah benar merupakan karya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya, dalam tugas akhir tersebut diberi citasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.
2. Apabila dikemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar dan ditemukan pelanggaran atas karya Tugas Akhir ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan Tugas Akhir dan gelar yang saya peroleh dari Tugas Akhir tersebut.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tanpa ada unsur paksaan dari siapa pun.

Jember, 8 Mei 2026

Yang membuat pernyataan,




Muhammad Faaza Billah
NIM. 1910651106

LEMBAR PERSEMBAHAN

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Puji syukur ke hadirat Allah SWT. atas kasih, sayang, rahmat, dan karunia-Nya. Selawat dan salam semoga senantiasa dilimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW. yang telah mengeluarkan manusia dari kegelapan dan kekafiran menuju cahaya kebenaran yang terang benderang, yaitu agama Islam. Penulis bersyukur dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul "Pengembangan Desain Antarmuka Pengguna JConnect Mobile Menggunakan Metode *Design Thinking* untuk Meningkatkan Pengalaman Pengguna". Tugas akhir ini disusun sebagai salah satu syarat kelulusan Strata Satu (S-1) Prodi Teknik Informatika Fakultas Teknik di Universitas Muhammadiyah Jember.

Tugas akhir ini merupakan hasil penelitian yang bertujuan untuk mengembangkan desain *User Interface (UI)* untuk JConnect Mobile, aplikasi *mobile banking* dari Bank JATIM, dengan fokus pada peningkatan *User Experience (UX)*. Penelitian ini menggunakan metode *Design Thinking*, yang merupakan pendekatan yang berpusat pada manusia (*Human-Centered*) untuk memecahkan masalah dan merancang solusi.

Penulis menyadari bahwa penyusunan tugas akhir ini tidak lepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

- Bapak Luthfi Ali Muharom, S.Si., M.Si. dan Bapak Henny Wahyu Sulisty, S.Kom., M.Kom., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan motivasi selama proses penyusunan tugas akhir ini.
- Bapak Moh. Dasuki, M.Kom. dan Ibu Luluk Handayani, S.Si., M.Si., selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan dan saran yang berharga untuk perbaikan tugas akhir ini.
- Bapak Dr. Muhtar, S.T., M.T., selaku Dekan Fakultas Teknik dan Ibu Rosita Yanuarti, S.Kom., M.Cs., selaku Ketua Prodi Teknik Informatika Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jember, atas dukungan dan fasilitas yang telah diberikan.

- Para Dosen Universitas Muhammadiyah Jember, atas ilmu dan pengetahuan selama masa perkuliahan.
- Para responden yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner dan berpartisipasi dalam wawancara.
- Orang tua dan keluarga tercinta yang selalu memberikan dukungan moral dan material.
- Teman-teman seperjuangan yang telah memberikan semangat dan motivasi.

Penulis berharap tugas akhir ini dapat memberikan kontribusi positif bagi pengembangan desain antarmuka pengguna, khususnya pada aplikasi *mobile banking*, serta dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak sangat diharapkan demi penyempurnaan tugas akhir ini.

Akhir kata, penulis berharap tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang *UI/UX* dan *mobile banking*, serta dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

Billahi fii sabililhaq fastabiqul khairat

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Jember, 8 Mei 2026

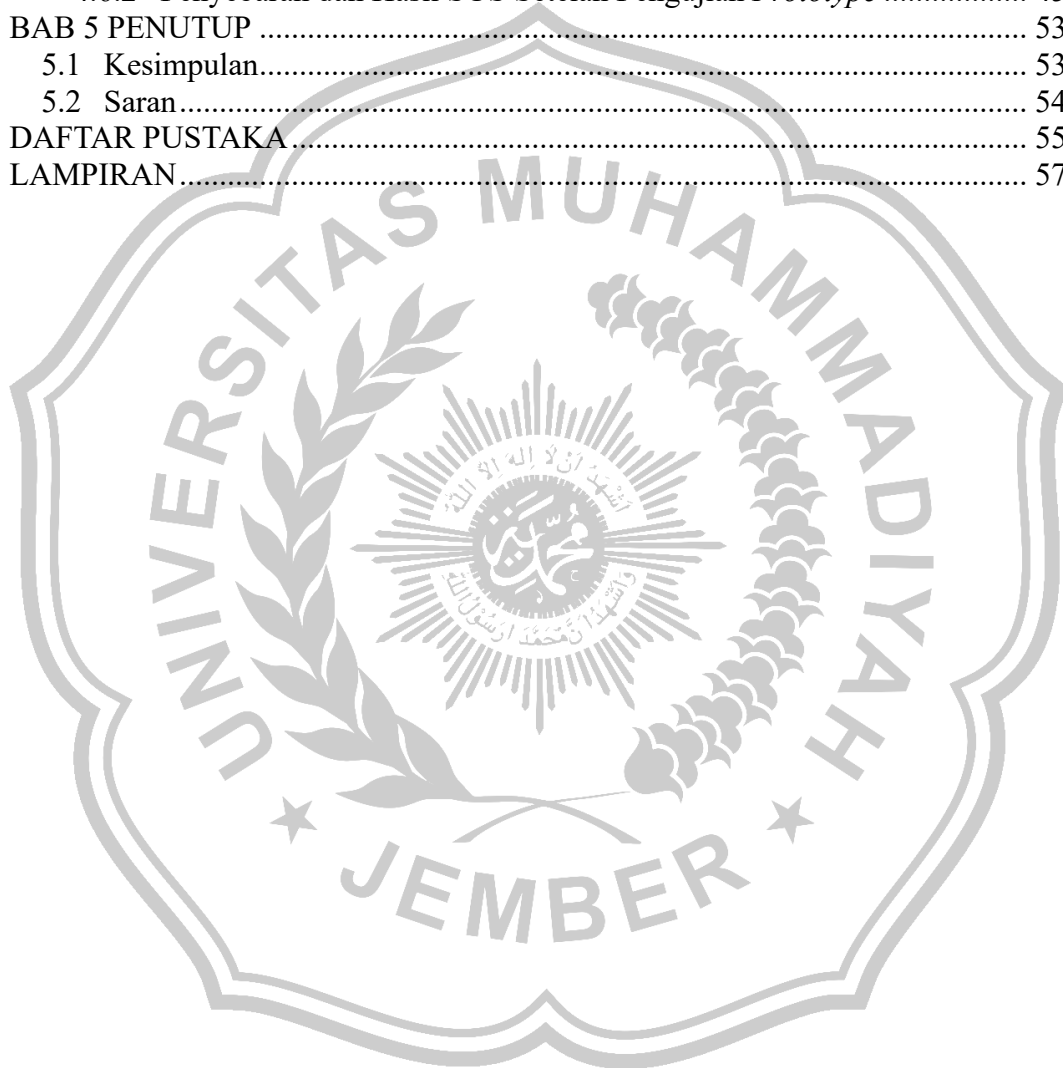


Muhammad Faaza Billah
NIM. 1910651106

DAFTAR ISI

	Halaman
TUGAS AKHIR	i
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	iii
LEMBAR PERYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	iv
LEMBAR PERSEMBAHAN	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK	xii
<i>ABSTRACT</i>	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	2
1.4 Batasan Penelitian	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	3
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	4
2.1 Teori Utama.....	4
2.1.1 JConnect Mobile (<i>Mobile Banking Bank Jatim</i>).....	4
2.1.2 Antarmuka Pengguna (<i>User Interface</i>)	5
2.1.3 Pengalaman Pengguna (<i>User Experience</i>)	5
2.1.4 <i>Design Thinking</i>	5
2.1.5 <i>System Usability Scale (SUS)</i>	6
2.1.6 Kuesioner	9
2.1.7 Wawancara Mendalam	9
2.2 Penelitian Terdahulu	10
2.3 Gap Penelitian	15
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN.....	16
3.1 <i>Empathize</i> (Empati).....	17
3.1.1. Kuesioner	17
3.1.2. Wawancara Mendalam	18
3.2 <i>Define</i> (Definisi).....	19
3.3 <i>Ideate</i> (Ideasi).....	20
3.4 <i>Prototype</i> (Prototipe).....	20
3.5 <i>Test</i> (Pengujian).....	20
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	22
4.1 Identifikasi Masalah	22
4.2 <i>Empathize</i> (Empati).....	27
4.2.1. Penyebaran Kuesioner.....	27
4.2.2. Merekap Jawaban Kuesioner	27
4.2.3. Melakukan Wawancara	30
4.3 <i>Define</i> (Definisi).....	32
4.3.1 Perumusan Masalah Aplikasi	32

4.3.2 Pembuatan User Persona.....	33
4.4 Ideate (Ideasi).....	34
4.4.1 <i>Brainstorming</i>	34
4.5 <i>Prototype</i> (Prototipe).....	35
4.5.1 <i>Wireframe</i>	35
4.5.2 <i>Lo-fi Prototype</i>	38
4.5.3 <i>Hi-fi Prototype</i>	38
4.6 <i>Test</i> (Pengujian).....	39
4.6.1 Maze.co.....	39
4.6.2 Penyebaran dan Hasil SUS Setelah Pengujian <i>Prototype</i>	45
BAB 5 PENUTUP.....	53
5.1 Kesimpulan.....	53
5.2 Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA.....	55
LAMPIRAN.....	57



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Tampilan Antarmuka JConnect Mobile v.2.20	4
Gambar 2.2 Fase-fase Design Thinking	5
Gambar 2.3 Nilai, kata sifat, penerimaan, dan kategori NPS yang dikaitkan dengan skor SUS mentah	8
Gambar 3.1 Diagram Penelitian	16
Gambar 3.2 Contoh User Persona	20
Gambar 4.1 Screenshot Rating dan Ulasan Aplikasi JConnect Mobile	22
Gambar 4.2 Sticky Note Rekapian Seluruh Keluhan Pengguna	32
Gambar 4.3 User Persona Bapak Mujamil	34
Gambar 4.4 User Persona Ibu Tri Ida	34
Gambar 4.5 Sticky Notes Hasil Brainstorming Ide dan Solusi	35
Gambar 4.6 Wireframe Halaman Sebelum Aktivasi	36
Gambar 4.7 Wireframe Halaman Login	36
Gambar 4.8 Wireframe Halaman Home	37
Gambar 4.9 Wireframe Alur dari halaman-halaman Fitur Transfer	37
Gambar 4.10 Lo-fi Prototype Alur Transfer JConnect Mobile	38
Gambar 4.11 Hi-Fi Prototype Pengembangan Desain JConnect Mobile	39
Gambar 4.12 Hasil Testing Skenario Login Menggunakan Fingerprint dalam Maze.co	40
Gambar 4.13 Hasil Testing Skenario Transfer ke Bank Lain Melalui Fitur Bi-Fast dalam Maze.co	42
Gambar 4.14 Hasil Testing Skenario Pembelian/Pengisian Pulsa dalam Maze.co	44
Gambar 4.15 Perbandingan Antarmuka Pengguna Halaman Login JConnect Mobile v2.19 dengan Hasil Desain Pengembangan	50
Gambar 4.16 Perbandingan Antarmuka Pengguna Halaman Utama / Home JConnect Mobile v2.20 dengan Hasil Desain Pengembangan	51
Gambar 4.17 Perbandingan Antarmuka Pengguna Halaman Transfer JConnect Mobile v2.20 dengan Hasil Desain Pengembangan	52

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Pertanyaan System Usability Scale (SUS)	6
Tabel 2.2 Jawaban Skala Score 1-5 untuk Pertanyaan SUS.....	6
Tabel 2.3 Contoh Skor asli data jawaban dari pertanyaan SUS	7
Tabel 2.4 Contoh Skor setelah dihitung menurut aturan SUS	7
Tabel 2.5 Tabel Interpretasi SUS Score	9
Tabel 2.6 Penelitian Terdahulu.....	10
Tabel 3.1 Pertanyaan informafi pengguna JConnect Mobile	18
Tabel 3.2 Pertanyaan Umpan Balik dan Saran.....	18
Tabel 3.3 Pertanyaan wawancara terhadap pengguna.....	19
Tabel 4.1 Skor Asli Data Jawaban dari Pertanyaan SUS Terhadap JConnect v2.20	24
Tabel 4.2 Skor Hasil SUS Terhadap JConnect v2.20 setelah dihitung menurut aturan SUS	25
Tabel 4.3 Jawaban Informasi Pengguna JConnect Mobile v2.20	28
Tabel 4.4 Jawaban dari Pertanyaan Umpan Balik & Saran	29
Tabel 4.5 Jawaban dari Pertanyaan Wawancara terhadap Pengguna	31
Tabel 4.6 Skor Asli Data Jawaban dari Pertanyaan SUS Terhadap Prototype	45
Tabel 4.7 Skor Hasil SUS Terhadap Prototype setelah dihitung menurut aturan SUS	47

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Biodata Penulis	57
Lampiran 2. Barcode Dokumentasi & Hasil-hasil Perhitungan berkaitan dengan penelitian.....	58

