

Penerapan *Design Thinking* Pada Perancangan *Website* Cafe Hasbeans

DOI: <http://dx.doi.org/10.35889/jutisi.v15i3.3755>

Creative Commons License 4.0 (CC BY – NC)

Firdi Firsandio Saddam^{1*}, Dedy Setiawan², Muhammad Razi A.³

Sistem Informasi, Universitas Jambi, Jambi, Indonesia

*e-mail Corresponding Author: firdisaddam@gmail.com

Abstract

Hasbeans is a café located in Jambi that offers coffee, non-coffee beverages, food, and reservation services. The current ordering process, which uses barcode scanning redirected to Google Drive, is considered inefficient because it can cause queues and slow down service. In addition, the café requires an information platform to support marketing and branding activities. This study aims to design a UI/UX-based website information system for Café Hasbeans using the Design Thinking method, which consists of empathize, define, ideate, prototype, and test stages. The result of this study is a website prototype designed to help customers access menu information, events, and café information more effectively and efficiently. Prototype testing was conducted using Maze with 10 customer respondents, 3 admin respondents, and 1 super admin respondent. The results showed Maze Usability Scores of 89 for customers, 99 for admins, and 97 for the super admin, indicating that the UI/UX design is easy to understand, easy to learn, and well accepted by users.

Keywords: *Design Thinking; Maze; UI/UX; Usability Testing*

Abstract

Hasbeans merupakan *café* di Kota Jambi yang menyediakan menu *coffee, non-coffee*, makanan, serta layanan reservasi tempat. Proses pemesanan yang masih menggunakan *scan barcode* dan dialihkan ke *Google Drive* dinilai kurang efisien karena dapat menimbulkan antrian dan memperlambat pelayanan. Selain itu, *café* juga membutuhkan media informasi untuk mendukung pemasaran dan *branding*. Penelitian ini bertujuan merancang UI/UX sistem informasi *Café Hasbeans* berbasis *website* menggunakan metode *Design Thinking* yang meliputi tahap *empathize, define, ideate, prototype, dan test*. Hasil penelitian berupa *prototype website* yang memudahkan pelanggan mengakses informasi menu, *events*, dan informasi *café* secara efektif. Pengujian menggunakan *Maze* dilakukan kepada 10 pelanggan, 3 admin, dan 1 super admin dengan hasil *Maze Usability Score* sebesar 89 untuk pelanggan, 99 untuk admin, dan 97 untuk super admin, sehingga rancangan dinilai mudah dipahami dan diterima pengguna.

Kata Kunci: *Design Thinking; Maze; UI/UX; Usability Testing*

1. Pendahuluan

Usaha Mikro dan Kecil (UMK) merupakan bidang yang memerlukan sistem informasi guna mendukung kemudahan pengelolaan, efisiensi operasional, serta peningkatan daya saing antar pelaku usaha. Oleh karena itu, peran teknologi sangat penting dalam usaha mikro dan kecil [1]. *Website* adalah salah satu bidang yang menjadi teknologi informasi utama saat ini karena *website* dapat menjadi sarana yang tepat untuk penyampaian informasi terutama untuk membantu kemajuan usaha mikro dan kecil [2]. Usaha mikro dan kecil tertentu dapat memiliki *website* yang dapat digunakan untuk mempromosikan produk atau jasa mereka [3]. Kota Jambi termasuk daerah dengan usaha mikro dan kecil terbanyak di Provinsi Jambi, terbukti pada tahun 2023 ada total usaha mikro 46.912 dan kecil 3.835 yang terdaftar di Dinas Koperasi dan UMKM Provinsi Jambi [4].

Hasbeans adalah salah satu usaha mikro dan kecil yang bergerak dibidang *café* yang berlokasi di Kota Jambi. Usaha ini menawarkan berbagai menu, seperti produk minuman *coffee*

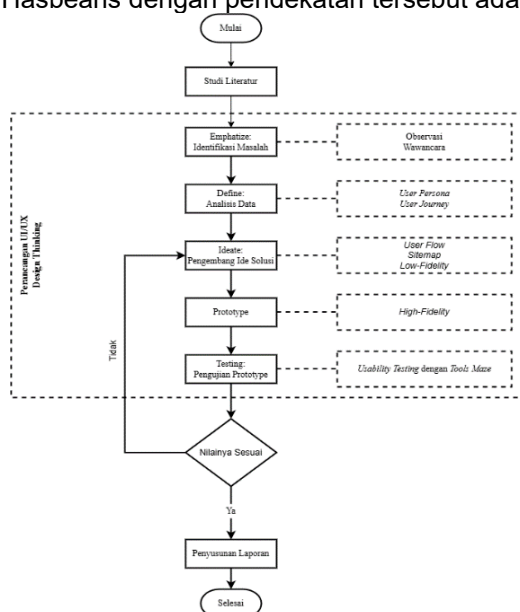
dan *non-coffee* sebagai target penjualan utama dan berbagai menu makanan. Namun berdasarkan hasil wawancara, pemesanan menu *Café* Hasbeans masih dilakukan dengan *scan barcode* yang akan dialihkan ke Google Drive, proses ini akan membuat antrian dalam pemesanan yang memakan waktu dan tidak efisien, dan pencatatan riwayat pemesanan yang masih dibuat secara manual, proses ini bisa menyebabkan kesalahan pada manusia kemudian *Café* Hasbeans memerlukan media profil *café* untuk meningkatkan pemasaran dan *branding*. Dari permasalahan yang ada, maka diperlukan sebuah *website* dengan pendekatan yang diharapkan tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi juga mendukung pertumbuhan bisnis *Café* Hasbeans melalui optimalisasi proses operasional dan peningkatan kepuasan pelanggan. Dengan *website*, pemesanan dapat dilakukan dengan metode pembayaran transfer, sehingga proses pemesanan pelanggan dapat dilakukan secara efektif tanpa melalui antrian ke kasir [5].

Beberapa peneliti terdahulu telah berupaya menyelesaikan permasalahan serupa dengan pendekatan model *Design Thinking* dalam perancangan antarmuka sistem informasi. Salah satu penelitian yang mengkaji proses perancangan sekaligus evaluasi antarmuka pengguna (*user interface*) pada *website* Cafe Kahuripan, yang difungsikan sebagai sarana pemesanan menu dan reservasi tempat secara *online*. Pendekatan yang digunakan adalah metode *Design Thinking*, dan berdasarkan hasil pengujian *usability testing* yang dilakukan, diperoleh skor rata-rata sebesar 80, hal ini membuktikan rancangan UI berhasil memenuhi kebutuhan pengguna [6]. Sementara itu, penelitian yang membahas perancangan UI/UX untuk aplikasi pemesanan berbasis Android, dengan mengambil *Cafe Egg & Butter* sebagai studi kasus, menggunakan pendekatan metode *Design Thinking*, membuktikan bahwa kebutuhan nyata pengguna *café*, mulai dari kecepatan akses menu hingga kemudahan proses pemesanan, dapat dipetakan dan diwujudkan secara optimal melalui tahapan *Design Thinking* yang terstruktur [7]. Meskipun riset-riset di atas telah memberikan kontribusi yang sangat berharga, terdapat gap yang masih belum sepenuhnya terjawab. Penelitian terdahulu umumnya berfokus pada satu aspek saja, baik pemasaran, pengelolaan keuangan, atau pemesanan namun belum ada yang mengintegrasikan ketiganya sekaligus dalam satu *platform website café* yang utuh. Kedua, pengujian yang dilakukan sebagian besar menggunakan metode SUS (*System Usability Scale*) secara statis, sementara pengujian menggunakan Maze secara *real-time* dan interaktif masih jarang diterapkan pada konteks perancangan *website café* khususnya di daerah seperti Kota Jambi. Oleh karena itu, penelitian ini hadir untuk menjawab celah tersebut.

Menjawab gap yang telah diidentifikasi pada penelitian-penelitian sebelumnya, penelitian ini mengusulkan solusi berupa perancangan UI/UX sistem informasi *Café* Hasbeans berbasis *website* dengan menggunakan pendekatan *Design Thinking*. Pemilihan metode ini bukan tanpa alasan di antara berbagai pendekatan perancangan antarmuka yang ada, seperti *User-Centered Design* (UCD) dan *Lean UX*, metode *Design Thinking* dinilai paling relevan karena menempatkan manusia sebagai pusat dari seluruh proses inovasi dan mampu menghasilkan solusi yang dihasilkan tidak sekadar berjalan secara fungsional, tetapi juga benar-benar mampu menjawab kebutuhan pengguna yang sesungguhnya [8]. Sistem informasi berbasis teknologi terbukti mampu membuat proses bisnis lebih efisien, mempermudah pelaku UMK dalam mengelola data, memantau aktivitas usaha, dan menyesuaikan strategi bisnis, sekaligus memperluas jangkauan pasar melalui platform digital seperti *website* [9]. Dalam konteks *Café* Hasbeans, pendekatan *Design Thinking* dianggap paling selaras karena permasalahan yang dihadapi mulai dari proses pemesanan yang tidak efisien hingga ketiadaan identitas digital merupakan permasalahan yang berakar pada pengalaman pengguna, bukan semata-mata pada keterbatasan teknis. *Design Thinking* menawarkan kerangka kerja lima tahap yang terstruktur *empathize*, *define*, *ideate*, *prototype*, dan *test* yang memungkinkan peneliti untuk menggali akar permasalahan secara mendalam sebelum merancang solusi [10]. Tahapan pengujian dalam *Design Thinking*, yang dikenal sebagai *usability testing*, dirancang khusus untuk menemukan hambatan yang dialami pengguna saat berinteraksi dengan sistem, sehingga setiap perbaikan desain benar-benar didasarkan pada *feedback* langsung dari calon pengguna bukan dari asumsi pengembang semata [11]. Dengan demikian, penelitian ini hadir sebagai kontribusi nyata dalam mengisi gap yang belum terjawab oleh riset-riset sebelumnya, yakni mengintegrasikan fungsi pemesanan digital, pemasaran, dan pengelolaan konten *café* dalam satu rancangan *website* yang utuh, terukur, dan berpusat pada pengalaman pengguna.

2. Metodologi

Penelitian ini menggunakan pendekatan *Design Thinking* sebagai metode utama dalam merancang sistem informasi *café* Hasbeans. Adapun tahapan-tahapan dalam proses perancangan UI/UX *café* Hasbeans dengan pendekatan tersebut adalah sebagai berikut:



gambar 1. Tahapan Penelitian

1) Studi Literatur

Pada tahap ini, dilakukan pencarian referensi teori yang relevan dengan permasalahan pada objek penelitian yang akan dilakukan melalui buku, jurnal, *internet*, dan bacaan lainnya yang mendukung.

2) *Emphatize*

Pada tahap *Emphatize*, dilakukan pengumpulan data dengan mewawancarai calon pengguna guna memahami kebutuhan serta permasalahan yang mereka hadapi. Wawancara awal dilakukan bersama pihak *Café* Hasbeans sebagai sumber informasi utama. Melalui kegiatan ini, Dengan demikian, peneliti dapat memperoleh pemahaman yang lebih jelas mengenai kondisi yang sedang terjadi, menemukan berbagai permasalahan yang ada, sekaligus mengidentifikasi solusi yang nantinya dapat dijadikan acuan pada tahap perancangan selanjutnya.

Dalam penelitian ini, proses wawancara menggunakan metode *semi-structured interview*, yaitu wawancara pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan daftar pertanyaan yang telah disusun sebelumnya, disesuaikan dengan tujuan penelitian. Proses tanya jawab tetap berlangsung secara fleksibel karena pertanyaan yang diajukan bersifat terbuka. Dengan pendekatan ini, peneliti dapat menggali informasi secara lebih mendalam, sehingga pengalaman, kebutuhan, dan pandangan responden dapat dipahami dengan lebih baik.

3) *Define*

Tahap *Define* merupakan lanjutan dari tahap *Emphatize*, di mana informasi yang telah dikumpulkan sebelumnya digunakan untuk mengidentifikasi dan merumuskan permasalahan pengguna dengan lebih jelas. Pada tahap ini, peneliti menentukan kebutuhan sistem serta merancang fitur dan fungsi yang dapat menjadi solusi bagi masalah yang ditemukan. Selain itu, perlu dibuatnya *user persona* dan *user journey map* untuk memahami tujuan, kebutuhan, pengalaman, serta kendala yang dirasakan pengguna saat menggunakan *website*, sehingga rancangan yang dihasilkan dapat lebih sesuai dengan harapan dan kebutuhan mereka.

4) *Ideate*

Ideate merupakan proses mengumpulkan berbagai ide dikumpulkan dan didiskusikan untuk menemukan solusi yang paling sesuai dengan kebutuhan pengguna. Ide yang terpilih kemudian menjadi dasar dalam pengembangan sistem. *User flow* akan digunakan untuk

menggambarkan alur interaksi pengguna dengan sistem, sehingga pengembang dapat memahami perjalanan pengguna dengan lebih baik dan setelah itu perlu membuat *site map* yang berfungsi untuk menunjukkan struktur dan hubungan antarhalaman pada *website* agar navigasi menjadi lebih jelas dan mudah digunakan.

5) *Prototype*

Tahap ini, yaitu melakukan perancangan sketsa *design* sistem yang telah dibuat sebelumnya. Peneliti akan melakukan perancangan *wireframe low-fidelity* dalam bentuk digital yang mana belum terdapat warna.

6) *Testing*

Pada tahap *Testing*, setelah *prototype* selesai dirancang, proses evaluasi dilakukan melalui *Remote Usability Testing* menggunakan *platform* Maze. Dalam pengujian ini, pengguna menjalankan skenario tertentu di dalam sistem, seperti pemesanan menu makanan dan minuman, melihat portofolio menu tersebut, dan kemudian memberikan umpan balik terkait pengalaman mereka dalam menggunakan *prototype*. Pengujian dilakukan secara online menggunakan aplikasi Maze. Hasil pengujian menampilkan dua aspek utama, yaitu *usability breakdown* untuk melihat tingkat keberhasilan pengguna dalam menyelesaikan tugas yang diberikan, serta *heatmap screen* untuk mengetahui bagian layar yang paling sering dilihat atau diklik oleh pengguna. Pengujian melibatkan 14 orang responden yang berperan sebagai pengguna *website*.

3. Hasil dan Pembahasan

Bagian ini menyajikan hasil penelitian yang telah dilakukan, mencakup proses perancangan antarmuka pengguna (UI) dan pengalaman pengguna (UX) yang dikembangkan dengan pendekatan Design Thinking. Berikut adalah uraian hasil dari keseluruhan proses penelitian dan perancangan yang telah dijalankan.

3.1 *Emphatize*

Pada tahap ini dilakukan pengumpulan data yang akan menentukan keberhasilan dalam perancangan. Tahap ini dilakukan *in-depth interview* kepada calon pengguna untuk mendapatkan permasalahan perancangan UI/UX *website café* Hasbeans.

Tabel 1. *In-dept interview Owner*

No.	Hasil penjabaran <i>in-dept interview</i>
1.	<i>Owner</i> merasa <i>café</i> Hasbeans belum memiliki identitas digital yang kuat, sehingga sulit bersaing dengan <i>café</i> lain yang sudah memiliki <i>website</i> profesional.
2.	<i>Owner</i> kesulitan menampilkan keunggulan <i>café</i> (seperti <i>ambience</i> , <i>signature</i> menu, atau <i>event</i> khusus).

Tabel 2. *In-dept interview staff*

No.	Hasil penjabaran <i>in-dept interview</i>
1.	Dengan adanya <i>website</i> yang rapi dan lengkap, pelanggan dapat mengecek informasi terlebih dahulu sebelum datang.
2.	Ketidakterediaan menu lengkap secara online menyulitkan pelanggan yang ingin cek harga atau rekomendasi menu lebih dulu

Tabel 3. *In-dept interview Pelanggan*

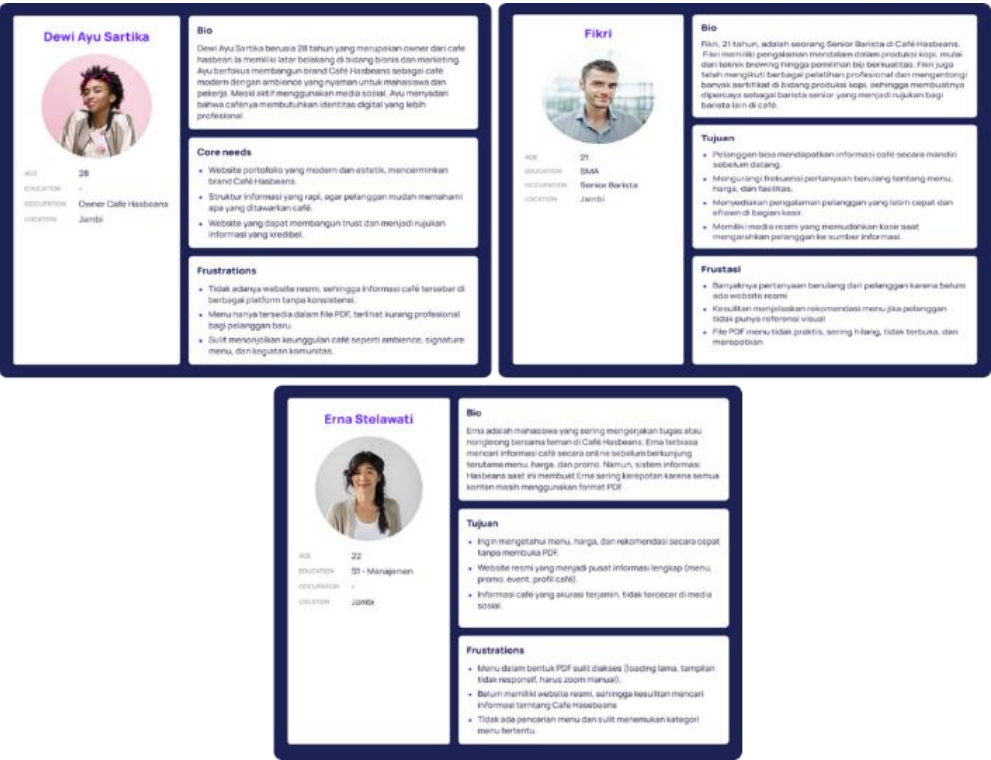
No.	Hasil penjabaran <i>in-dept interview</i>
1.	Proses pemesanan yang berjalan saat ini kurang efisien karena pelanggan harus membuka file PDF melalui Google Drive.
2.	Pelanggan merasa kesulitan dalam mencari informasi mengenai menu, promo, maupun profil <i>Café</i> Hasbeans karena belum ada platform resmi.

3.2 *Define*

Tahap ini mendefinisikan permasalahan dari hasil pada tahap *Emphatize*. Permasalahan pengguna ketika melakukan pemesanan menu masih tidak efisien, belum adanya informasi tentang Hasbeans (menu, *event* & promo, galeri dan informasi tentang kopi yang digunakan), belum adanya *website* resmi *Café* Hasbeans. Ditahap *Define* ini juga memasukkan karakter calon pengguna dari *user persona* dan *user journey map*.

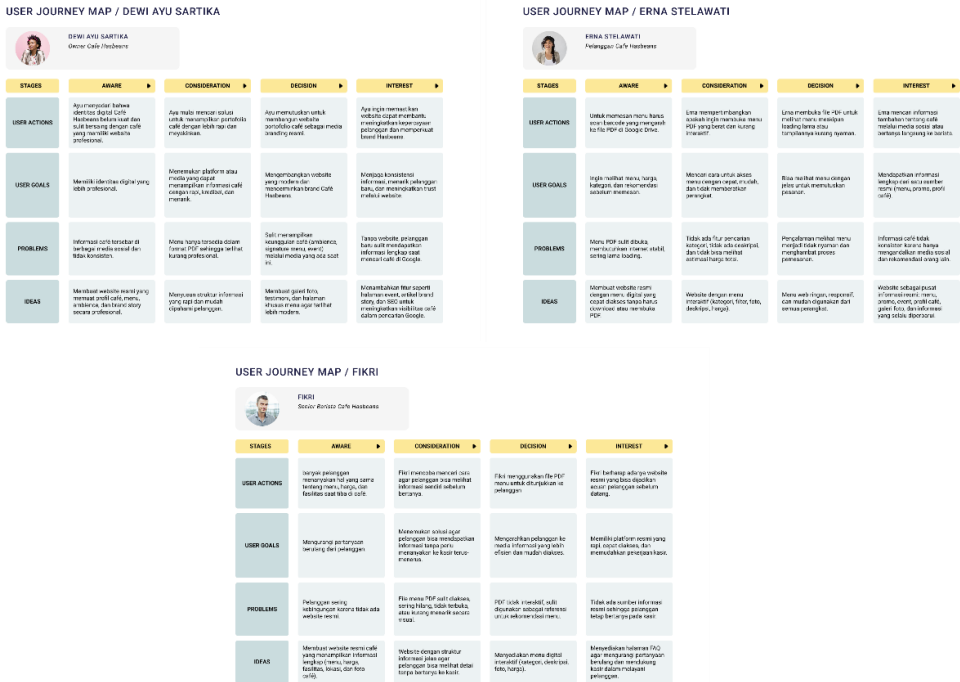
a) **User Persona**

User persona dibuat untuk menggambarkan karakteristik, kebutuhan, serta tantangan yang dihadapi pengguna, berdasarkan data yang didapat dari hasil wawancara. Ada tiga peran pengguna utama yang menjadi fokus dalam perancangan ini, yaitu:



Gambar 2. User Persona (Super Admin, Admin, Pelanggan)

b) **User Journey Map**



Gambar 3. User Journey Map

User journey map Owner (Dewi) melalui *user journey* ini terlihat bahwa pelanggan mengalami beberapa kendala, seperti proses melihat menu yang kurang efisien karena harus membuka file PDF dari Google Drive, sulitnya mencari informasi lengkap mengenai *café*, serta hambatan teknis seperti koneksi lambat atau file yang sulit terbuka.

User journey map staff (Fikri) menunjukkan bagaimana menghadapi tantangan dalam melayani pelanggan. *Staff* sering menerima pertanyaan berulang, sehingga memperlambat alur pelayanan. Ia mencoba membantu pelanggan dengan memberikan file menu PDF, namun cara ini tidak efisien karena PDF sering sulit dibuka dan tidak interaktif.

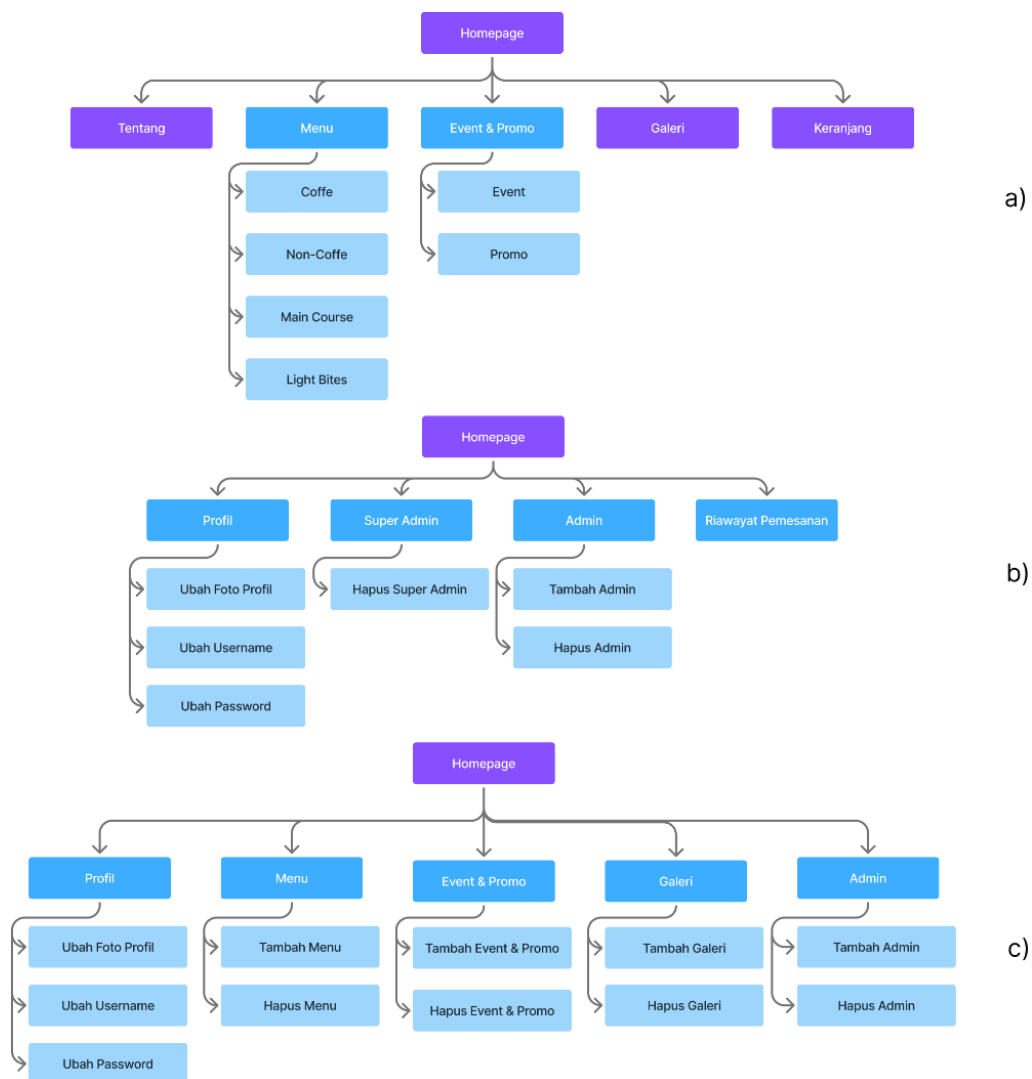
User Journey Map pelanggan (Erna) melalui perjalanan pengguna ini terlihat bahwa pelanggan mengalami kesulitan ketiadaan platform resmi membuat informasi tentang menu, promo, dan profil *café* tersebar di berbagai media sosial sehingga tidak konsisten dan membingungkan.

3.3 Ideate

Pada tahap *Ideate*, penting menghasilkan sebanyak mungkin ide kreatif sebagai solusi dari permasalahan yang ada. Tidak hanya membutuhkan pemahaman teknis, tetapi juga kreativitas dalam menemukan pendekatan yang inovatif.

a) Site Map

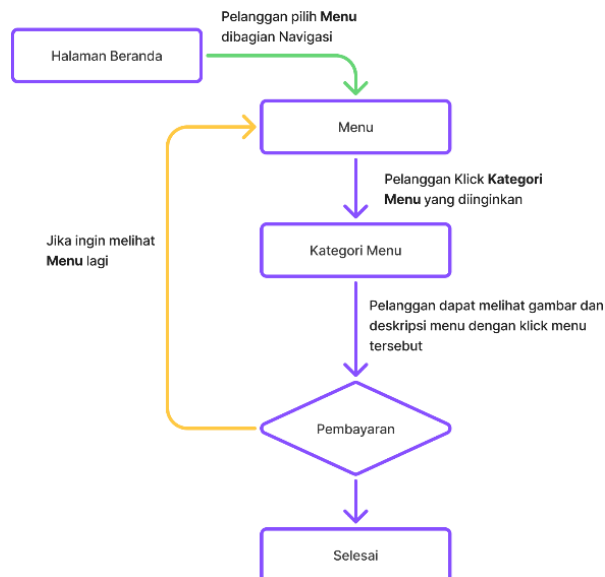
Tahapan *Site Map* menjelaskan tentang kerangka aplikasi. Berikut kerangka aplikasi dari *website* Hasbeans:



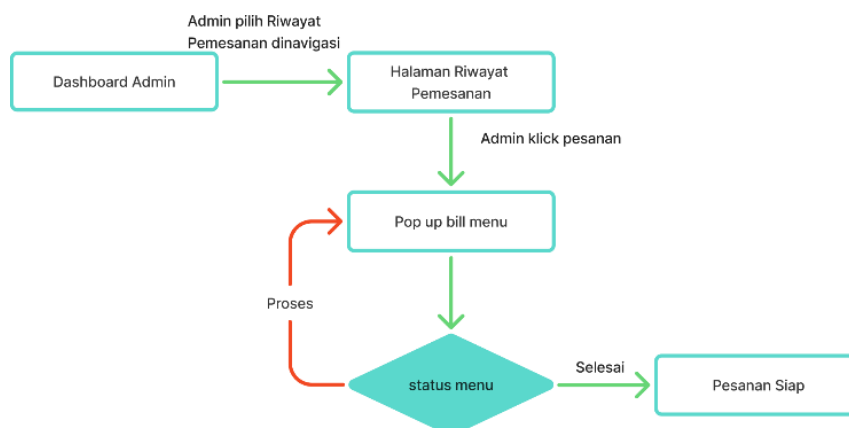
Gambar 4. Site Map (a. pelanggan, b. admin, c. super admin)

b) User Flow

Pelanggan dapat melihat kategori menu, deskripsi, serta gambar menu yang tersedia di Café Hasbeans dengan mengklik tombol Menu. Selanjutnya, pelanggan memilih kategori menu yang diinginkan untuk menampilkan daftar menu sesuai pilihan. Setelah itu, pelanggan dapat melakukan pemesanan mengenai menu tersebut.

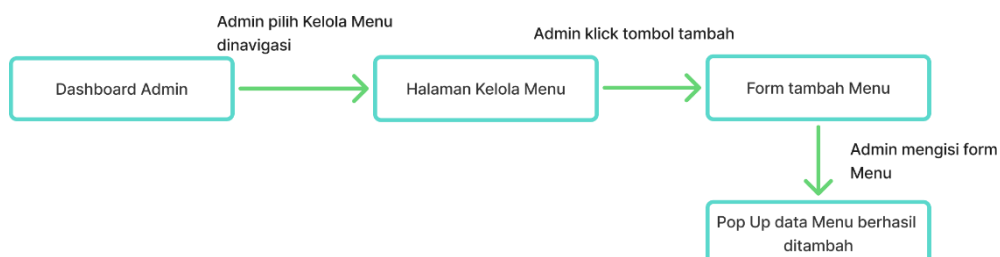


Gambar 5. User Flow Pelanggan

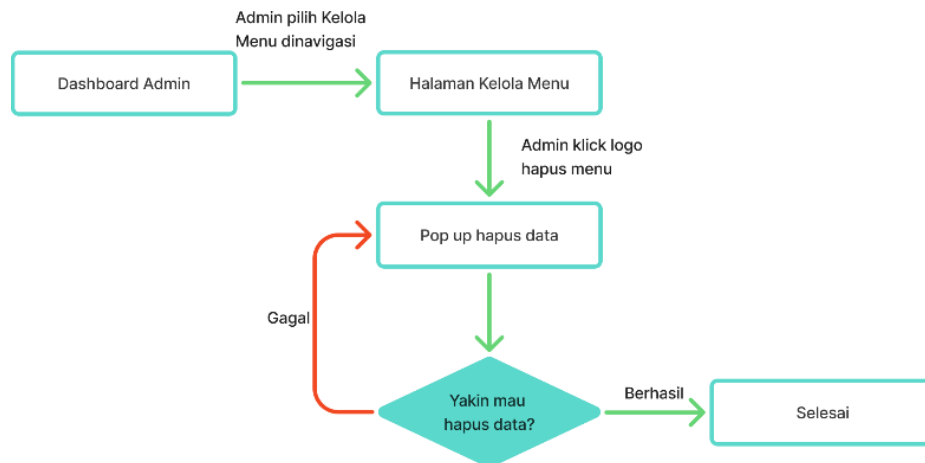


Gambar 6. User Flow Admin

Admin melihat riwayat pesanan dan mengubah status pesanan. Pada halaman beranda, admin dapat memilih Riwayat Pesanan pada navbar. Kemudian menekan salah satu pesanan untuk melihat bill dan mengubah status pesanan.



Gambar 7. User Flow tambah menu Admin dan Super Admin

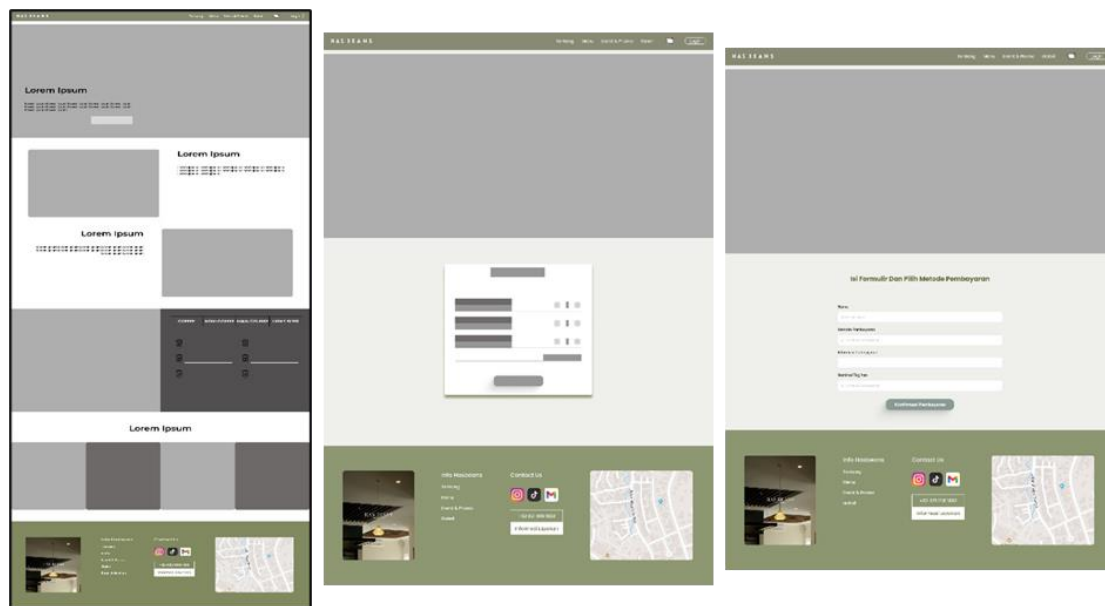


Gambar 8. User Flow hapus menu Admin dan Super Admin

Super Admin dan Admin memiliki akses untuk mengelola menu yang telah dibuat. Pada halaman beranda, mereka dapat memilih opsi "kelola menu", kemudian menggunakan tombol tambah atau hapus untuk melakukan pengelolaan menu tersebut.

c) Wireframe Low Fidelity

Setelah seluruh alur dirancang pada tahap sebelumnya, langkah berikutnya adalah membuat sketsa tampilan website. Berikut merupakan hasil perancangan wireframe dari *Café Hasbeans*.



Gambar 9. Wireframe pemesanan menu pelanggan

Gambar 9 memperlihatkan rancangan *wireframe* yang dibuat bagi pengguna pelanggan. Desain ini mencakup beberapa fitur utama seperti menu, keranjang, dan pemesanan menu.



Gambar 10. Wireframe Super admin dan admin

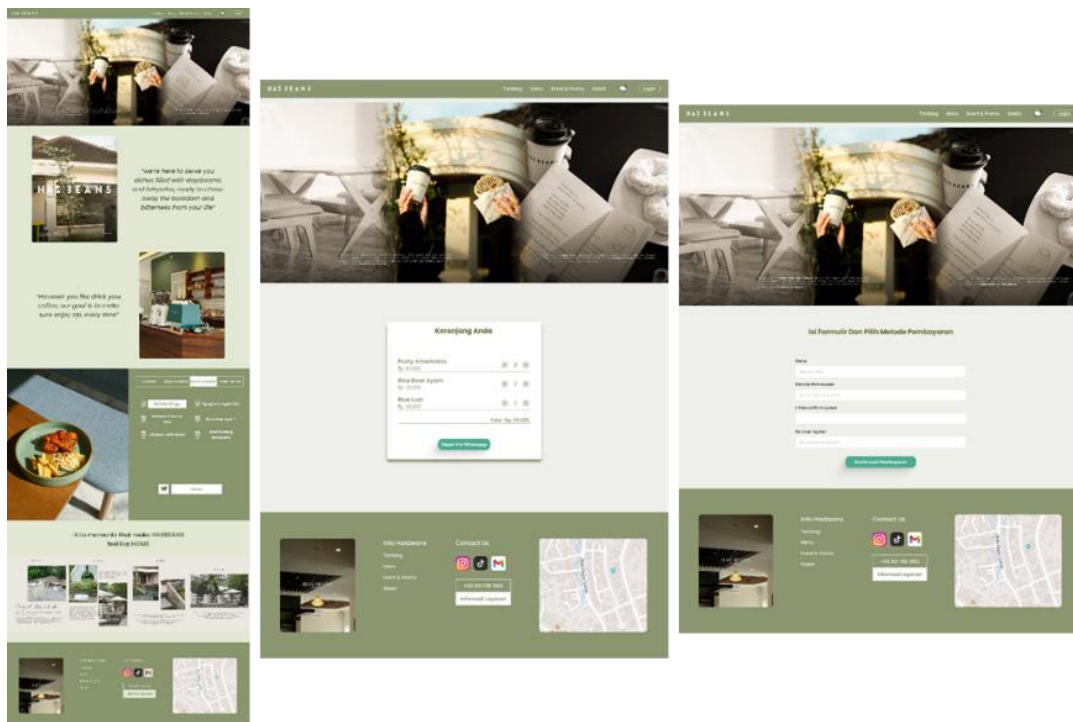
Gambar 10 adalah hasil rancangan *wireframe* yang dibuat untuk login super admin dan admin. Rancangan ini berisi fitur penting, yaitu *dashboard*, kelola menu, dan tambah *event* & promo.

3.4 Prototype

Prototype merupakan model rancangan awal dari suatu produk yang akan dikembangkan, yang berfungsi untuk mengidentifikasi kesalahan serta memperoleh evaluasi dan masukan. Rancangan yang sudah dibuat kemudian diujicobakan kepada calon pengguna guna mendapatkan respon dan *feedback* yang dapat digunakan untuk menyempurnakan rancangan tersebut.

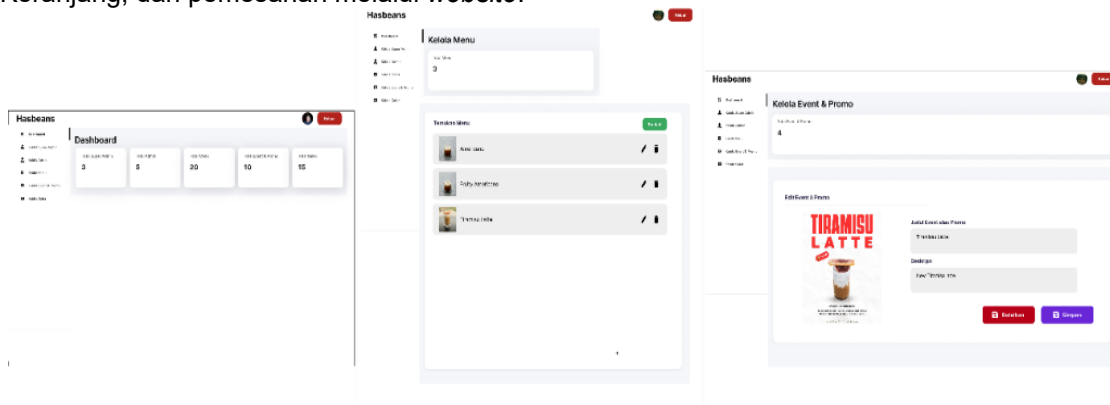
High-Fidelity (Hi-fid)

Perancangan high-fidelity mockup dilakukan menggunakan Figma, di mana berbagai elemen visual seperti warna, ikon, dan tipografi sudah diterapkan secara lengkap sehingga tampilan yang dihasilkan mendekati bentuk nyata dari sistem yang akan dibangun. Selanjutnya, mockup tersebut dikembangkan menjadi *interactive prototype* guna mensimulasikan alur interaksi pengguna dengan cara yang lebih realistis [12]. Tahapan ini dilakukan dengan tujuan untuk menguji kelayakan rancangan desain sekaligus mendapatkan masukan awal sebelum proses pengembangan sistem dilakukan secara penuh [13]. Berikut adalah hasil *high-fidelity design* yang dirancang oleh peneliti berdasarkan *wireframe* yang telah disusun pada tahap *ideate*.



Gambar 11. High-Fidelity pelanggan

Gambar 11 hasil dari tampilan UI dan *prototype* interaktif yang telah dirancang untuk calon pengguna, yaitu pelanggan Hasbeans. Desain ini berisi beberapa halaman dengan fitur Menu, Keranjang, dan pemesanan melalui *website*.



Gambar 12. *High-Fidelity* super admin dan admin

Gambar 12 memperlihatkan tampilan UI dan *prototype* interaktif yang dirancang khusus untuk super admin dan admin Hasbeans. Desain ini meliputi halaman halaman dengan fitur, seperti fitur *dashboard*, kelola menu, dan kelola *Event & promo*.

3.5 Testing

Tahap akhir dalam pendekatan *design thinking*, yaitu melakukan orises evaluasi dan validasi terhadap *High-Fidelity Prototype* yang telah dirancang, dengan mengacu pada masukan serta pemahaman yang diberikan oleh pengguna. Proses pengujian ini dijalankan secara daring melalui platform Maze yang terhubung langsung dengan Figma, sehingga *prototype* dapat diuji secara interaktif. Dari pengujian tersebut, Maze menghasilkan sebuah skor yang disebut *Maze Usability Score* (MAUS), yakni nilai rata-rata yang dihitung dari keseluruhan *Mission Usability Score* (MIUS) pada setiap tugas. Skor ini untuk menilai seberapa efektif dan efisien pengguna dalam menyelesaikan masing-masing tugas yang diberikan [14]. Berikut adalah instrumen pengujian yang akan dilakukan :

Tabel 4. Instrumen Pengujian

No.	Komponen Instrumen	Keterangan
1.	Platform Pengujian	Maze terhubung langsung dengan <i>prototype</i> Figma.
2.	Jenis pengujian	<i>Remote Usability Testing</i> (dilakukan secara daring).
3.	Metode Penilaian	<i>Maze Usability Score</i> (MAUS) rata-rata dari keseluruhan <i>Mission Usability Score</i> (MIUS) per tugas.
4.	Aspek yang diukur	Efektivitas, efisiensi, dan minimnya kesalahan interaksi pengguna.
5.	Output pengujian	<i>Usability Breakdown</i> dan <i>Heatmap Screen</i> .
6.	Total responden	14 orang (10 pelanggan + 3 admin + 1 super admin).

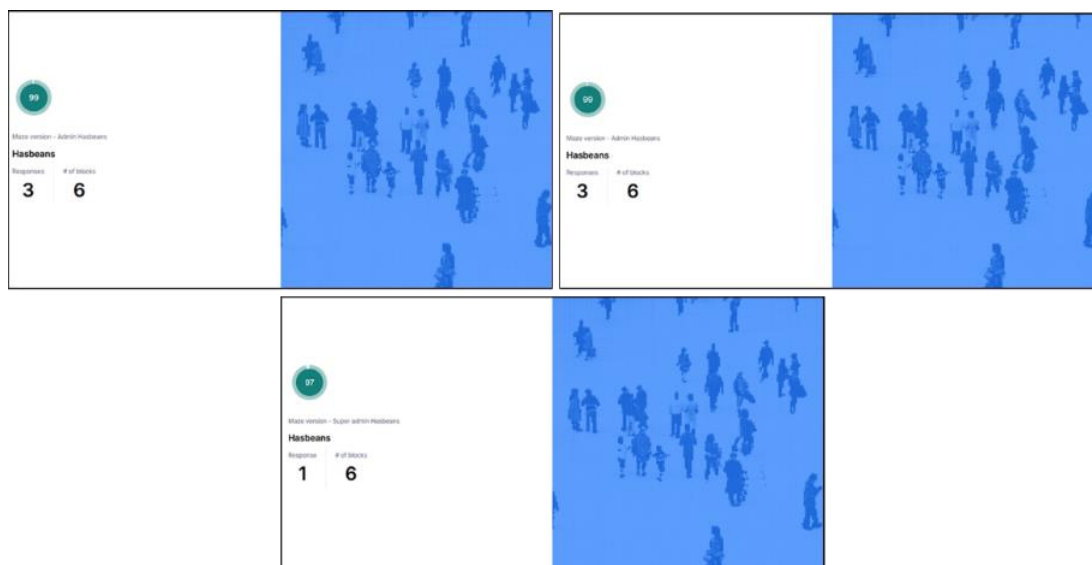
Pengujian *usability* ini dilakukan secara online menggunakan *platform Maze Design*, yang akan menampilkan hasil dalam bentuk *usability breakdown*. Pengujian melibatkan 14 partisipan, yang terdiri dari *Owner* Hasbeans, staf, serta pelanggan. Berikut adalah tabel yang menjelaskan skenario pengujian beserta hasil yang diperoleh melalui Maze.

Tabel 5. Proses Skenario Pengujian

No.	Peran Pengguna	Skenario Tugas yang Diuji
1.	Pelanggan	Melihat kategori menu, deskripsi, dan gambar menu, menambah pesanan ke keranjang, melakukan pemesanan menu makanan dan minuman.
2.	Admin	Login ke sistem, melihat riwayat pesanan, mengubah status pesanan, melihat bill pesanan.
3.	Super Admin	Login ke sistem, mengelola menu (tambah dan hapus menu), mengelola event & promo, mengelola galeri.

Tabel 6. Hasil Pengujian Maze

No.	Peran Pengguna	Jumlah Responden	Nilai MAUS	Kategori
1.	Pelanggan	10 Orang	89	Sangat Baik
2.	Admin	3 Orang	97	Sangat Baik
3.	Super Admin	1 Orang	99	Sangat Baik
Rata-rata		14 Orang	95	Sangat Baik

**Gambar 13.** Hasil Pengujian Maze

Nilai MAUS yang diperoleh membuktikan bahwa antarmuka *website café* Hasbeans telah dirancang dengan tingkat kegunaan yang tinggi. Aspek efektivitas, efisiensi, dan kenyamanan yang tertanam dalam desain tersebut terbukti mampu membantu pengguna menyelesaikan setiap tugas sesuai dengan peran masing-masing. Hasil ini sejalan dengan temuan dari penelitian terdahulu yang mengkaji sistem bimbingan akademik Universitas Sriwijaya, di mana sistem tersebut hanya meraih skor MAUS 78 dan masuk dalam kategori marginal, sehingga disarankan untuk melakukan perbaikan pada antarmuka agar lebih mudah digunakan oleh pengguna [15]. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa *website café* Hasbeans mampu memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik dibandingkan dengan beberapa sistem serupa pada penelitian-penelitian sebelumnya.

3.6 Pembahasan

Setelah melakukan perancangan dan pengujian penelitian ini terbukti menghasilkan perancangan yang menjawab pada gap penelitian terdahulu yang memperhatikan aspek pemasaran, pengelolaan keuangan, atau pemesanan dan mengintegrasikan ketiganya sekaligus dalam satu *platform website café* yang utuh. Pengujian yang dilakukan menggunakan Maze

secara *real-time* dan interaktif yang diterapkan pada perancangan *website café* Hasbeans yang berlokasi di Kota Jambi. Hasil pengujian dari perancangan UI/UX *café* Hasbean dengan *tools* Maze mendapat skor MAUS sebesar 89 dari 10 responden pelanggan membuktikan bahwa antarmuka yang dirancang terasa mudah, alurnya mengalir lancar, dan hampir tidak ada kesalahan yang terjadi selama pengujian. Super Admin dan Admin pun terbukti berdasarkan skor MAUS 99 dan 97 dari 4 responden, fitur dashboard, kelola menu, serta kelola event & promo dinilai sudah dirancang dengan sangat baik. Metode ini tidak dimulai dari teknologi, melainkan dari manusia memahami dulu apa yang dirasakan pengguna, baru kemudian merancang solusinya. Hal ini membuktikan bahwa perancangan dan pengujian UI/UX *website* Café Hasbeans dengan pendekatan *Design Thinking* dapat menghasilkan perancangan yang baik, terstruktur, dan benar-benar sesuai kebutuhan penggunanya. Pelanggan yang tadinya harus membuka file PDF dari Google Drive hanya untuk melihat daftar menu, kini bisa memesan dengan nyaman hanya melalui beberapa ketukan layer, serta pemasaran, pengelolaan keuangan, dapat diintegrasikan ketiganya sekaligus dalam satu *platform website café* yang utuh. Metode *Design Thinking* terdiri dari lima tahapan, yaitu *empathize*, *define*, *ideate*, *prototype*, dan *test*. Pada tahap *empathize*, pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan kuesioner guna memahami kebutuhan serta permasalahan yang dihadapi pengguna [16]. Pendekatan *human-centered design* seperti ini terbukti mampu menghasilkan solusi yang tidak hanya intuitif dan fungsional, tetapi juga relevan dengan kebutuhan pengguna.

Dibanding penelitian-penelitian sebelumnya, hasil ini sangat memuaskan. Berdasarkan pengujian *usability* pada sistem pemesanan digital De'Oppra Coffee, sistem memperoleh nilai rata-rata 82,6 yang mengindikasikan bahwa sistem dapat diterima dengan baik [17]. MAUS pelanggan Café Hasbeans sebesar 89 melampaui angka tersebut. Sementara itu, aplikasi Didamel.id yang menggunakan metode *Design Thinking* memperoleh skor Maze *Usability Score* (MAUS) sebesar 85 termasuk kategori tinggi dan *System Usability Scale* (SUS) sebesar 81 yang masuk dalam grade B kategori *Excellent* [18]. Hal ini membuktikan bahwa pendekatan *Design Thinking* secara konsisten mampu menghasilkan rancangan dengan tingkat kegunaan yang sangat tinggi. tahap *Empathize* dilakukan secara mendalam mendengar langsung keluhan *owner*, *staff*, dan pelanggan sehingga setiap fitur yang dibuat benar-benar lahir dari kebutuhan nyata, bukan asumsi. Hasil pengujian *usability* pada aplikasi pemesanan makanan online dengan integrasi pembayaran digital menunjukkan bahwa adanya integrasi tersebut secara signifikan meningkatkan kenyamanan pengguna dalam menyelesaikan proses transaksi [19]. Pengujian via Maze yang terhubung langsung dengan Figma menghasilkan *feedback* yang jauh lebih hidup dan akurat dibanding kuesioner biasa. peran pengguna diuji secara terpisah sehingga masing-masing alur interaksi benar-benar dioptimalkan, bukan dibuat seragam.

Dari sisi kontribusi ilmiah, penelitian ini mengisi celah yang belum pernah dijawab sebelumnya mengintegrasikan pemesanan digital berbasis transfer, pemasaran, dan pengelolaan konten *café* dalam satu *website* yang diuji secara *real-time* menggunakan Maze, khususnya dalam konteks UMKM *café* di Kota Jambi. Implementasi sistem informasi penjualan berbasis web pada UMKM terbukti meningkatkan efisiensi operasional, terutama dalam kecepatan transaksi dan akurasi pencatatan data [20]. Digitalisasi UMKM bukan lagi kemewahan, melainkan kebutuhan untuk meningkatkan daya saing, kemudahan dalam manajemen pengelolaan dan proses alur bisnis. Batasan-batasan yang ada yaitu, jumlah responden yang masih kecil dan penelitian yang baru sampai tahap *prototype* membuka peluang besar bagi penelitian berikutnya untuk mengembangkan sistem hingga tahap produksi penuh dan mengukur dampaknya terhadap omset serta kepuasan pelanggan secara nyata di lapangan.

.4. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, metode *Design Thinking* berhasil membantu proses perancangan UI/UX Sistem Informasi Café Hasbeans berbasis *website* sesuai dengan kebutuhan pelanggan, *staff*, dan pemilik *café*. Rancangan antarmuka yang dibuat mampu memberikan pengalaman pengguna yang baik, mudah dipahami, dan mudah digunakan. Hasil pengujian menggunakan Maze menunjukkan nilai Maze *Usability Score* sebesar 89 untuk pelanggan serta 99 dan 97 untuk super admin dan admin. Hasil tersebut menunjukkan bahwa desain *website* Café Hasbeans dapat diterima dengan baik dan berpotensi meningkatkan kualitas pelayanan serta efisiensi pengelolaan *café*.

Daftar Referensi

- [1] M. R. Ramdan, N. L. Abdullah, M. R. Isa, and M. H. Hanafiah, "Meneroka Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Platform Digital oleh Perusahaan Mikro dan Kecil.," *J. Pengur.*, vol. 59, no. 2020, pp. 37–51, 2020, doi: <https://doi.org/10.17576/pengurusan-2020-59-05> Meneroka.
- [2] A. A. Ihsan, U. Hidayati, and M. Mardinawati, "Analisis Kualitas Website Dengan Metode Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis," *Keunis*, vol. 10, no. 2, p. 29, 2022, doi: [10.32497/keunis.v10i2.3519](https://doi.org/10.32497/keunis.v10i2.3519).
- [3] R. W. H. T. Albert, J. A. Nugroho, "Perancangan Ulang UI/UX Website sebuah Perusahaan Farmasi," *Rupaka*, vol. 4, no. 1, pp. 1–8, 2021, [Online]. Available: <https://journal.untar.ac.id/index.php/Rupaka>
- [4] Badan Pusat Statistik Provinsi Jambi, "Jumlah Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM)," 2023. [Online]. Available: <https://jambi.bps.go.id/id/statistics-table/2/MjEzMzMy/jumlah-usaha-mikro-kecil-dan-menengah.html>
- [5] R. Noviana, "Pembuatan Aplikasi Penjualan Berbasis Web Monja Store Menggunakan Php Dan Mysql," *J. Tek. dan Sci.*, vol. 1, no. 2, pp. 112–124, 2022.
- [6] A. I. Aziz, N. A. Prasetyo, and M. F. Sidiq, "Perancangan Dan Evaluasi User Interface Website Pemesanan Dan Reservasi Cafe Kahuripan Dengan Design Thinking," *J. Ilm. Tek. Inform.*, vol. 17, no. 2, pp. 309–323, 2023.
- [7] A. Almahfud, A. Primajaya, A. Rizal, U. Singaperbangsa, and K. Abstract, "Perancangan Design Ui/Ux Aplikasi Pemesanan Cafe Berbasis Android Dengan Metode Design Thinking (Studi Kasus : Cafe Egg & Butter)," *J. Ilm. Wahana Pendidik.*, vol. 10, no. 1, pp. 29–38, 2024, [Online]. Available: <https://doi.org/10.5281/zenodo.10463939>
- [8] M. L. Lazuardi and I. Sukoco, "Design Thinking David Kelley & Tim Brown: Otak Dibalik Penciptaan Aplikasi Gojek," *Organum J. Saintifik Manaj. dan Akunt.*, vol. 2, no. 1, pp. 1–11, 2019, doi: [10.35138/organum.v2i1.51](https://doi.org/10.35138/organum.v2i1.51).
- [9] T. P. Utami and R. Firdaus, "Peran Sistem Informasi Manajemen dalam Meningkatkan Efisiensi Operasional dan Pengambilan Keputusan pada UMKM di Era Digital," *J. Intelek Dan Cendekiawan Nusantara*, vol. 2, no. 3, pp. 4129–4135, 2025, [Online]. Available: <https://jicnusanantara.com/index.php/jicn>
- [10] M. S. Hadafi and B. A. Herlambang, "Pengembangan UI/UX Design Studi Kasus Aplikasi Campaign Menggunakan Metode Design Thinking," *Sci. Eng. Natl. Semin.*, vol. 6, no. Science and Engineering National Seminar 6 6, pp. 297–307, 2021, [Online]. Available: <http://conference.upgris.ac.id/index.php/sens/article/view/2373>
- [11] A. D. Samsudin, B. N. Ardiansyah, D. Juardi, and J. L. Poetri, "Perancangan UI/UX pada Aplikasi Financial Technology ARENA," *J. Ilm. Wahana Pendidik.*, pp. 10–23, 2023.
- [12] J. M. Dumalang, C. E. J. . Montolalu, and D. Lapihu, "Perancangan UI/UX Aplikasi Penjualan Makanan berbasis Mobile pada UMKM di Kota Manado menggunakan metode Design Thinking," *J. Ilm. Inform. dan Ilmu Komput.*, vol. 2, no. 2, pp. 41–52, 2023, doi: [10.58602/jima-ilkom.v2i2.19](https://doi.org/10.58602/jima-ilkom.v2i2.19).
- [13] S. H. Bariah and D. Pradina, "Implementasi SDLC Model Prototype Pada Sistem Informasi Company Profile SMP PGRI Bungbulang Berbasis Website," *J. Petik*, vol. 10, no. 1, pp. 85–97, 2024, doi: [10.31980/petik.v10i1.1030](https://doi.org/10.31980/petik.v10i1.1030).
- [14] R. R. Marbun, F. Al Mufied, and R. Fauzi, "Perancangan User Interface/User Experience (Ui/Ux) Website Helpmeong Untuk Shelter Menggunakan Metode Goal-Directed Design," *JlPI (Jurnal Ilm. Penelit. dan Pembelajaran Inform.*, vol. 7, no. 4, pp. 1096–1109, 2022, doi: [10.29100/jipi.v7i4.3190](https://doi.org/10.29100/jipi.v7i4.3190).
- [15] N. M. Kelana and R. I. Heroza, "Implementation of Design Thinking Methods in Information Systems Academic Guidance at the Information Systems Department Faculty of Computer Science Sriwijaya University," *J. Sist. Inf. dan Ilmu Komput. Prima (JUSIKOM PRIMA)*, vol. 6, no. 1, pp. 1–8, 2022, doi: [10.34012/jurnalsisteminformasidanilmukomputer.v6i1.2797](https://doi.org/10.34012/jurnalsisteminformasidanilmukomputer.v6i1.2797).
- [16] M. A. Akbar, A. Voutama, and N. Heryana, "Perancangan Dan Evaluasi Usability Ui/Ux Aplikasi Mobile Terintegrasi Pemesanan Tiket Bioskop Dan Streaming Film Menggunakan Metode Design Thinking," *J. Inform. dan Tek. Elektro Terap.*, vol. 14, no. 2, doi: <http://dx.doi.org/10.23960/jitet.v14i2.9520>.
- [17] M. Nurkholis, A. Sidauruk, Norhikmah, Rumini, and A. Nugroho, "Implementasi QR Code Dalam Sistem Pemesanan Digital Untuk Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Pada De ' Oppra," *J. Pengabd. Kpd. Masy. Nusantara*, vol. 7, no. 2, pp. 2827–2834, 2026.

- [18] I. A. Maosul, Ruuhwan, and A. Sudiarjo, "Perancangan Ui/Ux Aplikasi Pencarian Pekerjaan Didamel.Id Menggunakan Metode Design Thinking," *J. Inform. dan Tek. Elektro Terap.*, vol. 12, no. 2, 2024, doi: 10.23960/jitet.v12i2.4159.
- [19] M. R. Wahyudi, M. Aziz, and M. Fahillah, "Pengujian Usability Pada Aplikasi Pemesanan Makanan Online Dengan Integrasi Pembayaran Digital," *J. Tek. Inform.*, vol. 15, no. 2, pp. 105–116, 2024.
- [20] E. Sinaga, D. Farisyi, and L. Sinaga, "Penerapan Sistem Informasi Penjualan Berbasis Web untuk Meningkatkan Efisiensi Operasional UMKM Menggunakan Bahasa Pemrograman PHP," *J. Teknol. Sist. Inf.*, vol. 7, no. 1, pp. 1–11, 2026, doi: 10.35957/jtsi.v7i1.14142.