

**PERANCANGAN *PROTOTYPE* BEBASIS UI/UX GUNA
MENINGKATKAN EFEKTIVITAS BISNIS DEE BABYSPA
DENGAN PENDEKATAN *DESIGN THINKING***

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat guna
Memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M)
Pada Program Studi Manajemen



OLEH :

MUHAMMAD DLIYA ADDIN ATS TSANI BASKORO JUNIOR

NPM : 19.1.02.02.0261

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI**

2024

Skripsi Oleh :

MUHAMMAD DLIYA ADDIN ATS TSANI BASKORO ZUNIOR

NPM : 19.1.02.02.0261

Judul :

**PERANCANGAN *PROTOTYPE* BEBASIS UI/UX GUNA
MENINGKATKAN EFEKTIVITAS BISNIS DEE BABYSPA DENGAN
PENDEKATAN *DESIGN THINKING***

Telah Disetujui Untuk Diajukan Kepada
Panitia Ujian/Sidang Skripsi Progam Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Nusantara PGRI Kediri

Tanggal: 8 Januari 2024

Pembimbing I



Basthoumi Muslih, M.M.

NIDN : 0701018607

Pembimbing II



Rino Sardanto, M.Pd.

NIDN : 0730127403

Skripsi Oleh :

MUHAMMAD DLIYA ADDIN ATS TSANI BASKORO JUNIOR

NPM : 19.1.02.02.0261

Judul :

**PERANCANGAN *PROTOTYPE* BEBASIS UI/UX GUNA
MENINGKATKAN EFEKTIVITAS BISNIS DEE BABYSPA DENGAN
PENDEKATAN *DESIGN THINKING***

Telah Dipertahankan Di Depan Panitia Ujian/Sidang Skripsi

Progam Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Universitas Nusantara PGRI Kediri

Pada Tanggal : 8 Januari 2024

Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Persyaratan

Panitia Penguji :

1. Ketua : Basthoumi Muslih, M.M.
2. Penguji I : Sigit Wisnu Setya B.,M.M
3. Penguji II : Rino Sardanto, M.Pd.



Mengetahui,

Dekan FEB UNP Kediri



Dr. Amin Tohari, M.Si.
NIDN. 0715078102

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya,

Nama : Muhammad Dliya Addin Ats Tsani Baskoro Junior
Jenis Kelamin : Laki - laki
Tempat/tgl. Lahir : Kediri, 16 Mei 2000
NPM : 19.1.02.02.0261
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis
Progam Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya tulis atau pendapat yang pernah diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara sengaja dan tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Kediri, 8 Januari 2024

Yang Menyatakan



**Muhammad Dliya Addin Ats Tsani
Baskoro Junior**

NPM. 19.1.02.02.0261

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”

(QS. Al-Insyirah : 5)

“Jika kamu tidak sanggup menahan lelahnya belajar maka kamu harus sanggup menahan perihnya kebodohan”

(Imam Syafi’i)

مَنْ جَدَّ وَجَدَ

“Barang siapa yang bersungguh-sungguh maka dapatlah ia”

Kupersembahkan karya ini buat:

Diriku dan Keluargaku

ABSTRAK

Muhammad Dliya Addin Ats Tsani Baskoro Zunior: Perancangan *Prototype* Berbasis UI/UX Guna Meningkatkan Efektivitas Bisnis Dee Babyspa Dengan Pendekatan *Design Thinking*.

Kata Kunci: Perancangan *Prototype*, Meningkatkan Efektifitas, *Design Thinking*, *System Usability Scale*

Dee BabySpa merupakan penyedia layanan dan jasa terapi *spa* dan *treatment* bayi, anak, dan ibu di kota kediri. Dalam penyediaan layanan terdapat permasalahan yang timbul, dari adanya penumpukan antrian, ketidakpastian pengunjung yang datang, pemesanan yang masih tradisional, dan metode pembayaran yang terbatas. Pada penelitian ini secara umum bertujuan untuk merancang *prototype* berbasis ui/ux guna meningkatkan efektivitas bisnis dee babyspa dengan pendekatan *design thinking*. Teknik pendekatan yang digunakan pada penelitian ini menggunakan pendekatan *design thinking*, yaitu memecahkan masalah secara efektif dengan memahami pengguna dan kebutuhannya melalui lima tahapan yaitu *empathize*, *define*, *ideate*, *prototype* dan *testing*. Pengujian penelitian ini menggunakan *System Usability Scale* (SUS) dengan hasil diperoleh skor SUS 80,46 yang menghasilkan interpretasi dan persentil SUS 89%, skala *grade B*, tingkat penerimaan *acceptable*, masuk kategori bagus (*good*) dan *Net Promotore Score* (NPS) termasuk kategori *passive*.

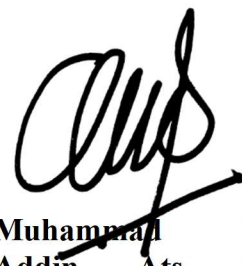
KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah Ta'ala yang telah memberikan rahmat dan karunianya sehingga mamupu menyelesaikan Skripsi ini. Dan juga penulis menghaturkan ucapan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini, diantaranya:

1. Dr. Zainal Afandi, M.Pd. selaku Rektor Univerrsitias Nusantara PGRI Kediri yang selalu memberikan dorongan serta motivasi kepada Mahasiswa.
2. **Dr. Amin Tohari, M.Si** selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri.
3. Restin Meilina, M.M. Selaku Ketua Program Studi Manajemen.
4. Basthoumi Muslih, M.M, Selaku Dosen Pembimbing I dan Rino Sardanto, M.Pd, Selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan pengarahan, bimbingan, serta saran yang berguna selama proses penyelesaian skripsi ini.
5. Seluruh Keluarga, Khususnya Kedua Orang Tua yang selalu memberikan *support* doa dan dukungannya kepada penulis.
6. Teman-teman, Mapala Pelita, D *Class*, YPA, serta seperjuangan Program Studi Manajemen Universitas Nusantara PGRI Kediri yang selalu mendukung dan menghibur penulis sehingga penulis selalu bersemangat dalam mengikuti mata kuliah semester awal hingga penulisan skripsi ini.
7. Serta kepada semua pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah banyak membantu kelancaran menyelesaikan skripsi ini.

Penulis sadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, maka karenanya dengan segala kerendahan hati penulis menerima segala tegur sapa, kritik, dan saran-saran, dari berbagai pihak sangat diharapkan. Semoga semua bantuan, bimbingan, doa, dukungan dan semangat yang telah diberikan kepada penulis tersebut mendapat balasan dari Allah Ta'ala. Sebagai penutup kata, penulis meminta maaf atas kekurangan dalam penulisan skripsi ini dan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan menjadi pijakan bagi penulis untuk berkarya yang lebih baik lagi dimasa yang akan datang.

Kediri, 8 Januari 2024



Muhammad Dliya
Addin Ats Tsani
Baskoro Junior
NPM. 19.1.02.02.0261

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR_PERNYATAAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Rumusan Masalah	5
D. Tujuan penelitian	6
E. Manfaat penelitian	6
BAB II : KAJIAN TEORI DAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
.....	Error! Bookmark not defined.
A. Kajian Teori dan Pustaka	Error! Bookmark not defined.
Error! Bookmark not defined.	
1. <i>User Interface</i>	Error! Bookmark not defined.
.....	Error! Bookmark not defined.
2. User experience	Error! Bookmark not defined.
.....	Error! Bookmark not defined.
3. Metode Design Thinking	Error! Bookmark not defined.
.....	Error! Bookmark not defined.
4. <i>System Usability Scale</i> (SUS).....	Error! Bookmark not defined.
.....	Error! Bookmark not defined.
B. Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
Error! Bookmark not defined.	
C. Kerangka Berpikir	Error! Bookmark not defined.
Error! Bookmark not defined.	
BAB III : METODE PENGEMBANGAN.....	Error! Bookmark not defined.
.....	Error! Bookmark not defined.
A. Model Pengembangan	Error! Bookmark not defined.
Error! Bookmark not defined.	

B. Prosedur Pengembangan	Error! Bookmark not defined.
C. Lokasi Dan Subjek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
D. Uji Coba Model/Produk	Error! Bookmark not defined.
E. Validasi Model/Produk	Error! Bookmark not defined.
F. Instrumen Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.

BAB IV : DESKRIPSI, INTERPRETASI, DAN PEMBAHASAN
**Error! Bookmark not defined.**

A. Hasil Studi Pendahuluan.....	Error! Bookmark not defined.
1. Deskripsi hasil studi lapangan	Error! Bookmark not defined.
2. Interpretasi Hasil Studi Lapangan	Error! Bookmark not defined.
3. Desain Awal (<i>Draft</i>) Model	Error! Bookmark not defined.
B. Pengujian Model Terbatas	Error! Bookmark not defined.
1. Uji Validasi Ahli Dan Praktisi.....	Error! Bookmark not defined.
2. Uji Coba Lapangan (Uji Coba Terbatas)	Error! Bookmark not defined.
3. Desain Model Hasil Uji Coba Terbatas	Error! Bookmark not defined.
C. Pengujian Model Perluasan	Error! Bookmark not defined.
1. Diskripsi Uji Coba Luas	Error! Bookmark not defined.
2. Refleksi Dan Rekomendasi Hasil Uji Coba Luas.....	Error! Bookmark not defined.
3. Desain Model Hasil Uji Coba Luas	Error! Bookmark not defined.
D. Validasi Model.....	Error! Bookmark not defined.
1. Deskripsi Hasil Uji Validasi.....	Error! Bookmark not defined.
2. Interpretasi Hasil Uji Validasi.....	Error! Bookmark not defined.
3. Kevalidan, Kepraktisan, Dan Keefektifan Model.....	Error! Bookmark not defined.

4. Desain Akhir Model.....
	Error! Bookmark not defined.
E. Pembahasan Hasil Pengembangan/Penelitian
	Error! Bookmark not defined.
1. Spesifikasi Model
	Error! Bookmark not defined.
2. Prinsip-Prinsip, Keunggulan Dan Kelemahan Model
	Error! Bookmark not defined.
3. Faktor Pendukung Dan Penghambat Implementasi Model
	Error! Bookmark not defined.

BAB V : SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN.....
	Error! Bookmark not defined.
A. Simpulan.....
	Error! Bookmark not defined.
B. Implikasi
	Error! Bookmark not defined.
C. Saran
	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR PUSTAKA.....
	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN.....
	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel	halaman
Tabel 2.1 : Hasil Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.1 : Instrumen Pengujian System Usability Scale (SUS)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.2 : Skala Penilaian Skor SUS	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 1 <i>How Might We</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 2 Data Hasil Skor Uji Validasi Luas SUS	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 3 Rangkuman Hasil Interpretasi Dan Persentil Uji Validasi Luas SUS	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar	halaman
Gambar 2.1 : Kerangka Berpikir.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3.1 : Tabel Skala Interpretasi Hasil Skor SUS.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.1 : User Persona DEE BABY SPA Pertama.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.2 : User Persona DEE BABY SPA Kedua.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.3 : User Persona DEE BABY SPA Ketiga	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.4 : Hasil Brainstroming Daftar Fitur Utama.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.5 : User Flow Aplikasi Dee Babyspa ..	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.6 : Splash Aplikasi DEE BABY SPA ..	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.7 : Masuk Dan Registrasi Akun DEE BABY SPA	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.8 : Homepage, Riwayat Registrasi, dan Akun Profil	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.9 : Daftar Layanan Pada Aplikasi DEE BABY SPA	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.10 : Deskripsi Dan Pemilihan Jadwal Layanan Aplikasi DEE BABY SPA.....	Error! Bookmark not defined.

Gambar 4.11 : Rincian Pemesanan Dan Metode Pembayaran.. **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.12 : Berita Pengumuman Aplikasi DEE BABYSPA **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.13 : Hasil Tabel Skala Interpretasi Hasil Skor SUS Uji Terbatas aplikasi DEE BABY SPA..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.14 : Nilai Persentil Hasil Skor SUS Uji Terbatas aplikasi DEE BABYSPA..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.15 : *Wireframe* Aplikasi DEE BABY SPA..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.16 : Desain Awal Uji Coba Terbatas aplikasi DEE BABY SPA . **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.17 : Desain Awal Uji Coba Luas Aplikasi DEE BABY SPA **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.18 : Hasil Tabel Skala Interpretasi Hasil Skor SUS Uji Luas aplikasi DEE BABY SPA **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.19 : Nilai Persentil Hasil Skor SUS Uji Luas aplikasi DEE BABYSPA **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.20 : Splash Aplikasi DEE BABYSPA. **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.21 : Masuk Dan Registrasi Akun DEE BABYSPA ... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.22 : Homepage, Riwayat Registrasi, Dan Akun Profil..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.23 : Daftar Layanan Pada Aplikasi DEE BABYSPA..... **Error!**

Bookmark not defined.

Gambar 4.24 : Deskripsi dan Pemilihan Jadwal Layanan Aplikasi DEE

BABYSPA..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.25 : Rincian Pemesanan dan Metode Pembayaran Aplikasi DEE

BABY SPA..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.26 : Berita Pengumuman Aplikasi DEE BABY SPA..... **Error!**

Bookmark not defined.

Gambar 4.27 : Forum Edukasi Dan Diskusi Aplikasi DEE BABY SPA **Error!**

Bookmark not defined.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	halaman
Lampiran 1 : Data Hasil Jawaban Responden.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 2 : Data Transformasi Hasil Jawaban Responden	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 3 : Dokumentasi Wawancara Narasumber	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 4 : Tampilan Alat Bantu Figma Dalam Pembuatan <i>Protptype</i>	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 5 : Tampilan Komentar Masukan Desain UI Dari Validator Ahli..	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 6 : Berita Acara.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 7 : Surat Ijin Penelitian Dee Babyspa....	Error! Bookmark not defined.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di era digital sekarang, tampilan dan pengalaman pengguna (UI/UX) jadi faktor kunci dalam menarik pelanggan. Aplikasi *mobile* merupakan aplikasi yang dapat digunakan oleh pengguna *smartphone*. Aplikasi *mobile* memberikan banyak kemudahan dalam melakukan beberapa aktivitas seperti ojek online, belanja online, dan lainnya, yang dapat diakses oleh siapa saja kapan saja dan dimana saja. Oleh karena itu aplikasi berbasis *mobile* selalu jadi pilihan utama dalam penggunaan media informasi pada *smartphone* di era digital saat ini. Jenis bisnis yang dimiliki pada aplikasi *smartphone* untuk pengembangan sangatlah beragam, antara lain aplikasi perdagangan, keuangan, aplikasi jasa, dan lainnya (Mubarok et al., 2022).

Reservasi *online* merupakan salah satu contoh dari aplikasi jasa pada aplikasi *smartphone*. Reservasi adalah suatu proses permintaan pemesanan dan fasilitas lain baik barang maupun jasa yang diinginkan oleh calon tamu/*costumer* dalam periode tertentu. Reservasi dibutuhkan agar memudahkan *costumer* mendapatkan kepastian dalam waktu dan tempat yang dipesan.

Dee Baby Spa adalah sebuah bisnis yang berfokus pada layanan perawatan bayi, termasuk pijat bayi, hidroterapi, dan berbagai terapi lainnya yang dirancang untuk meningkatkan kesehatan dan kesejahteraan bayi. Seiring dengan berkembangnya kesadaran orang tua tentang pentingnya perawatan dini dan holistik bagi bayi mereka, Dee Babyspa telah mengalami pertumbuhan yang

signifikan. Namun, untuk tetap bersaing dan memenuhi kebutuhan pelanggan yang terus berkembang, perusahaan perlu terus beradaptasi dan mengoptimalkan layanannya terutama pada pelayanan pemesanannya. Adapun untuk pelayanan dalam pemesanan layanan atau reservasi masih menggunakan metode sederhana, yaitu datang dan pesan langsung di tempat (*on site*) dan pemesanan *online* melalui *platform* Whatsapp. Dengan semakin banyaknya jumlah *customer* yang datang dan seringkali datang secara berbarengan menyebabkan adanya antrian pelayanan dan tak jarang terjadi penumpukan antrian. Bahkan beberapa *customer* ada yang membatalkan pesanan dikarenakan lamanya menunggu antrian dan kebanyakan dari mereka yang memiliki aktivitas lain yang padat mengeluhkan kondisi ini.

Menurut (Achmadi et al., 2022) tingkat kualitas pelayanan jasa dapat mempengaruhi persaingan bisnis dalam bisnis serupa. Hal tersebut dapat mengakibatkan penurunan jumlah *customer* yang disebabkan pelayanan jasa yang tidak memadai. Bahkan sering terjadi *customer* beralih ke klinik lain yang memiliki pelayanan yang mudah diakses dan lebih baik. Hal ini dapat menjadi salah satu *problem* bagi *customer* dan salah satu kerugian bagi *owner* tempat pelayanan jasa.

Ibu Dian Fatmawati merupakan *owner* dari Dee Baby Spa. Dengan terus berkembangnya bisnis layanan jasanya, Ibu Dian ingin memperluas jaringan pelanggannya dan mempermudah pelanggannya ketika ingin memesan jasa terapis tersebut dengan memanfaatkan teknologi terutama dalam bentuk aplikasi *mobile*. Ibu Dian memaparkan bahwa pernah memiliki sebuah teknologi berupa

aplikasi *mobile* serupa untuk layanan pemesanan jasa terapis, namun aplikasi yang digunakan tersebut kurang efektif dan sulitnya penggunaan aplikasi tersebut. Ibu Dian berharap adanya aplikasi *mobile* yang dapat memudahkan para terapis dalam menerima pesanan serta memberikan layanan jasa kepada pasien dan para orang tua bayi yang akan memesan layanan jasa tersebut. Berdasarkan permasalahan dan kebutuhan tersebut yang menjadi latar belakang dari penelitian perancangan UI/UX aplikasi *mobile* “DEE BABY SPA”.

DEE BABY SPA merupakan aplikasi *mobile* layanan jasa reservasi *online* yang dapat memudahkan *user*nya dalam memesan layanan jasa dimana saja dan kapan saja. Dari hasil observasi terdapat dua penelitian terdahulu yang juga merancang *User Interface* (UI) pada pelayanan jasa *baby spa*, yaitu aplikasi Momby dan Melody. Momby merupakan aplikasi reservasi berbasis *mobile* yang dirancang untuk *user customer* dan terapis dengan pendekatan menggunakan metode *User Centered Design* (Farid et al., 2022), sedangkan Melody merupakan aplikasi pengelolaan data pelayanan berbasis *website* menggunakan Visual Basic.NET yang didalamnya berisi fitur layanan (pengimputan data transaksi, penjualan pelayana jasa, dan pencatatan perhitungan transaksi). Dari kedua aplikasi tersebut perancangan aplikasi DEE BABY SPA menggunakan metode pendekatan yang berbeda dengan keduanya yaitu menggunakan metode *design thinking* yang akan dijadikan solusi dari pembuatan aplikasi.

Agar terciptanya sebuah sistem aplikasi yang diinginkan, sebelum membuat aplikasi, perlunya merancang tampilan antarmuka (*user interface*) dan pengalaman pengguna (*user experience*) terlebih dahulu pada aplikasi tersebut.

User Interface (UI) adalah tampilan antarmuka yang terdapat pada aplikasi, *user interface* bertugas menghubungkan antara aplikasi dengan pengguna atau *user* agar interaksi dapat digunakan dengan baik dan mudah. Desain *User Interface* yang tidak menarik dan tidak responsif dapat mengurangi minat dan keterlibatan pelanggan, serta menghambat proses pemesanan dan pendaftaran layanan. *User Interface* pada aplikasi dapat mendorong kenyamanan dan dapat diketahui seberapa diminatinya aplikasi tersebut oleh pengguna. Sedangkan *User Experience* (UX) adalah kemudahan, kenyamanan, efisiensi dan kemanfaatan saat pengguna mengoperasikan aplikasi tersebut. Pengalaman pengguna ditentukan oleh seberapa mudah atau sulitnya saat pengguna berinteraksi dengan elemen antarmuka yang telah dibuat oleh perancang UI.

Dalam penggunaan metode *Design Thinking* memiliki berpengaruh terhadap perancangan UI/UX suatu aplikasi. *Design thinking* merupakan suatu interaksi yang berorientasikan kepada manusia (*human oriented*), yang di dalamnya ada proses *empathize*, *integrative thinking*, *optimism*, *experimentalism*, dan *collaboration* yang semuanya itu digambarkan/dipetakan menjadi 3 pilar penting dari proses berpikir desain (Lazuardi & Sukoco, 2019). Ketiga pilar tersebut adalah *inspiration*, *ideation*, dan *implementation*. Kemudian dari ketiga pilar tersebut menjadi serangkaian proses diantaranya, proses *Empathize to User*, *define*, *ideate*, *Prototype* dan *Test*. Proses yang terjadi pada metode *Design Thinking* digunakan untuk meriset permasalahan dan mengetahui apa yang dibutuhkan oleh pengguna, sehingga dapat diselesaikan dalam bentuk UI/UX (Ikhsandi dkk., 2022).

Perancangan UI/UX menggunakan *design thinking* diharapkan dapat membuat aplikasi yang dikembangkan memiliki pengalaman pengguna yang baik dan membantu pengguna dalam menyelesaikan masalah. Berdasarkan penjelasan diatas, penelitian ini diberi judul “**PERANCANGAN *PROTOTYPE* BEBASIS UI/UX GUNA MENINGKATKAN EFEKTIVITAS BISNIS DEE BABYSPA DENGAN PENDEKATAN *DESIGN THINKING***”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Terjadinya peningkatan jumlah *costumer* sehingga menyebabkan adanya antrian karena pelayanan pemesanan yang masih sederhana/tradisional.
2. Perlu adanya sarana layanan pemesanan jasa dengan menggunakan teknologi aplikasi *mobile* yang lebih efektif dan mudah untuk digunakan.
3. Belum adanya aplikasi *mobile* yang dimiliki Dee Baby Spa untuk layanan pemesanan/reservasi.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah di paparkan di atas, maka rumusan masalah yang menjadi perhatian dalam penelitian ini adalah “Bagaimana perancangan *prototype* berbasis UI/UX guna meningkatkan efektivitas bisnis DEE BABYSPA dengan pendekatan *design thinking*?”.

D. Tujuan penelitian

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah “Untuk merancang *prototype* berbasis UI/UX guna meningkatkan efektivitas bisnis DEE BABYSPA dengan pendekatan *design thinking*”.

E. Manfaat penelitian

Berdasarkan tujuan perancangan yang diuraikan tersebut, maka penelitian ini dapat mempunyai beberapa manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Secara Teoritis

Secara teoritis proyek ini bermanfaat sebagai pijakan dan referensi pada penelitian-penelitian selanjutnya khususnya berhubungan mengenai perancangan desain *user interface* dan *user experience* dalam penerapan metode *design thinking*.

2. Manfaat Secara Praktis

a. Bagi Penulis

Sebagai sarana latihan untuk berpikir kritis dalam memecahkan suatu masalah dan menambah wawasan ilmu pengetahuan.

b. Bagi Mahasiswa

Sebagai bahan rujukan data, pengetahuan dan pengalaman dalam *research and development* (R&D) pada dunia teknologi dan bisnis untuk melatih implementasi teori yang didapat dari bangku kuliah dengan penerapan pada masyarakat.

c. Bagi Pengguna Aplikasi Dee Babyspa

Hasil penelitian dapat digunakan sebagai bahan informasi dan sarana aplikasi *mobile* untuk mempermudah dalam pelayanan pemesanan reservasi Dee Baby Spa.