
IMPLEMENTASI DESIGN THINKING PADA PERANCANGAN WEBSITE APOTEK BANGUN DENGAN PENGUJIAN USABILITY MENGGUNAKAN SYSTEM USABILITY SCALE

¹Johanes Terang Kita Perangin Angin, ²Bayu Teta, ³Hendri, ⁴Leony Hoki, ⁵Feriani Astuti Tarigan

^{1,5}Sistem Informasi, ²Manajemen, ^{3,4}Teknik Informatika

^{1,3,4,5}STMIK TIME, ²STIE IBMI Medan

^{1,3,4,5}Jl. Merbabu No. 32 AA-BB Medan

²Jl. Perniagaan Baru No. 33A Medan

e-mail: timejohanes@gmail.com¹⁾, bayuteta4@gmail.com²⁾, h3ndr1wu@gmail.com³⁾, leony.hoki@gmail.com⁴⁾, ferianiaastutitime@gmail.com⁵⁾

Abstrak

Perkembangan teknologi informasi mendorong peningkatan kebutuhan media digital dalam pelayanan kesehatan, termasuk pada sektor apotek. Apotek Bangun Tanjungbalai masih mengalami kendala dalam penyampaian informasi produk dan layanan kepada pelanggan karena proses pelayanan dilakukan secara langsung di lokasi apotek. Kondisi tersebut menyebabkan pelanggan kesulitan memperoleh informasi produk obat dan melakukan pemesanan secara efisien. Penelitian ini bertujuan untuk menerapkan metode Design Thinking dalam perancangan Website Apotek Bangun Tanjungbalai serta mengevaluasi tingkat usability website menggunakan metode System Usability Scale (SUS). Metode Design Thinking digunakan melalui lima tahapan yaitu empathize, define, ideate, prototype, dan testing untuk menghasilkan rancangan website yang berorientasi pada kebutuhan pengguna. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan studi pustaka. Pengujian usability dilakukan kepada 20 responden menggunakan kuesioner SUS yang terdiri dari 10 pertanyaan dengan skala Likert 1–5. Hasil penelitian menunjukkan bahwa website yang dirancang memiliki fitur utama berupa menu home, kategori produk, keranjang belanja, daftar order, konfirmasi pembayaran, dan pendaftaran akun pengguna. Berdasarkan hasil pengujian usability menggunakan metode SUS diperoleh rata-rata skor sebesar 79,5. Nilai tersebut termasuk dalam kategori Good, berada pada tingkat penerimaan Acceptable, dan memperoleh grade B. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan metode Design Thinking mampu menghasilkan website apotek yang mudah digunakan, informatif, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan pengalaman pengguna dalam mengakses informasi serta melakukan pemesanan produk obat secara online.

Kata kunci: Design Thinking; Website; Usability; System Usability Scale; User Experience.

1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi telah memberikan dampak besar terhadap berbagai bidang usaha, termasuk sektor pelayanan kesehatan seperti apotek. Website menjadi salah satu media digital yang dapat digunakan untuk menyampaikan informasi produk, layanan kesehatan, serta mempermudah proses transaksi dan komunikasi dengan pelanggan. Tampilan website yang menarik dan mudah digunakan menjadi faktor penting dalam meningkatkan kenyamanan pengguna saat mengakses layanan digital (Kita et al., 2025). Usability merupakan komponen penting dalam pengembangan sistem karena berkaitan dengan efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna dalam menggunakan suatu aplikasi atau website (Nielsen, 2012).

Apotek Bangun Tanjungbalai merupakan usaha di bidang kesehatan yang menyediakan berbagai produk obat-obatan, suplemen kesehatan, dan alat kesehatan bagi masyarakat Kota Tanjungbalai. Berdasarkan hasil observasi pada Apotek Bangun Tanjungbalai, proses penyampaian informasi produk dan pelayanan kepada pelanggan masih dilakukan secara sederhana sehingga pelanggan mengalami keterbatasan dalam memperoleh informasi produk secara cepat dan efisien. Selain itu, belum tersedianya media digital berbasis website yang optimal menyebabkan pelanggan harus datang langsung ke lokasi apotek untuk melihat informasi produk maupun melakukan pembelian. Kondisi tersebut dinilai kurang efektif karena dapat menghambat pelayanan kepada pelanggan, khususnya dalam penyampaian informasi produk dan promosi apotek secara luas.

Dalam proses pengembangan website, diperlukan metode yang mampu memahami kebutuhan pengguna agar sistem yang dirancang dapat memberikan pengalaman penggunaan yang baik. Salah satu metode yang dapat digunakan adalah Design Thinking. Design Thinking merupakan pendekatan yang berorientasi pada pengguna (user-centered) dengan tahapan empathize, define, ideate, prototype, dan testing untuk menghasilkan solusi yang inovatif sesuai kebutuhan pengguna. Metode ini banyak digunakan dalam pengembangan sistem informasi dan UI/UX website karena mampu membantu pengembang memahami kebutuhan pengguna secara lebih mendalam sehingga sistem yang dihasilkan menjadi lebih efektif dan mudah digunakan. Penelitian yang dilakukan oleh Luchs Michael menyatakan bahwa Design Thinking dapat meningkatkan kualitas pengembangan produk digital melalui pendekatan kreatif dan fokus pada pengalaman pengguna dalam menyelesaikan permasalahan pengguna secara efektif (Barczak, 2014).

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa penerapan Design Thinking pada pengembangan website mampu meningkatkan kualitas antarmuka dan pengalaman pengguna. Penelitian tentang redesign website Universitas Bina Sarana Informatika menggunakan metode Design Thinking dan System Usability Scale (SUS) menunjukkan peningkatan skor usability dari 49 menjadi 92 setelah dilakukan perancangan ulang antarmuka website (Fadli & Putra, 2023). Penelitian lain mengenai perancangan UI/UX Website Search Buddy menggunakan pendekatan Design Thinking juga menunjukkan peningkatan skor SUS dari 54,75 menjadi 80,12 sehingga website dinilai lebih mudah digunakan oleh pengguna (Saputra & Rahmawati, 2022). Selain itu, penelitian lain mengenai implementasi Design Thinking pada website profil Departemen Teknik Komputer menunjukkan bahwa pendekatan tersebut mampu meningkatkan usability sistem dengan skor SUS sebesar 78,4 dan memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik (Pratama & Wijaya, 2023).

Untuk mengetahui tingkat kemudahan penggunaan website yang dirancang, penelitian ini menggunakan metode pengujian usability yaitu System Usability Scale (SUS). SUS merupakan metode evaluasi usability yang sederhana, cepat, dan banyak digunakan dalam penelitian UI/UX karena mampu mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem secara efektif. Menurut John Brooke, metode SUS mampu memberikan hasil evaluasi yang valid dan mudah diterapkan pada berbagai jenis sistem digital. Penggunaan SUS dalam penelitian berbasis Design Thinking telah banyak diterapkan dan terbukti mampu memberikan hasil evaluasi usability yang akurat serta meningkatkan kualitas pengalaman pengguna pada website yang dikembangkan (Brooke, 1995).

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menerapkan metode Design Thinking dalam perancangan Website Apotek Bangun Tanjungbalai serta melakukan pengujian usability menggunakan System Usability Scale (SUS) untuk mengetahui tingkat kemudahan penggunaan dan kepuasan pengguna terhadap website yang dikembangkan.

2. Landasan Teori

Design Thinking merupakan suatu pendekatan dalam pengembangan sistem yang berfokus pada kebutuhan pengguna (user centered design) untuk menghasilkan solusi yang inovatif dan efektif. Menurut Tim Brown, Design Thinking digunakan untuk memahami permasalahan pengguna secara mendalam sehingga solusi yang dihasilkan tidak hanya berfungsi dengan baik, tetapi juga memberikan pengalaman penggunaan yang optimal. Dalam pengembangan website, metode ini membantu perancang menghasilkan antarmuka yang mudah digunakan, interaktif, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna (Brown, 2008).

Tahapan dalam Design Thinking terdiri dari empathize, define, ideate, prototype, dan test. Tahap empathize dilakukan dengan memahami kebutuhan pengguna melalui observasi maupun wawancara. Tahap define digunakan untuk merumuskan inti permasalahan berdasarkan hasil analisis kebutuhan pengguna. Selanjutnya tahap ideate bertujuan menghasilkan berbagai solusi kreatif terhadap masalah yang ditemukan. Tahap prototype dilakukan dengan membuat rancangan awal sistem atau website yang akan diuji, sedangkan tahap test digunakan untuk mengevaluasi hasil rancangan agar sesuai dengan kebutuhan pengguna. Semua proses tersebut membantu pengembang menciptakan inovasi yang lebih efektif dan berorientasi pada pengalaman pengguna.

Website merupakan kumpulan halaman yang saling terhubung dan dapat diakses melalui jaringan internet untuk menyampaikan informasi dalam bentuk teks, gambar, audio, video, maupun elemen multimedia lainnya (Angin et al., 2025). Roger S. Pressman mengungkapkan bahwa website tidak hanya digunakan sebagai media informasi, tetapi juga sebagai sarana pelayanan digital yang memudahkan pengguna memperoleh layanan secara cepat dan efisien. Dalam bidang kesehatan, website apotek dapat dimanfaatkan untuk memberikan informasi obat, layanan pemesanan produk kesehatan, serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat (Pressman, 2015).

Dalam pengembangan website, usability menjadi salah satu faktor penting yang menentukan keberhasilan suatu sistem. Teori dari Jakob Nielsen, mengatakan bahwa usability tingkat kemudahan suatu sistem atau website untuk digunakan oleh pengguna dalam mencapai tujuan tertentu secara efektif, efisien, dan memuaskan. Website dengan usability yang baik akan membantu pengguna memahami navigasi, menggunakan fitur sistem dengan mudah, serta meningkatkan kepuasan pengguna ketika mengakses website tersebut (Nielsen, 1993).

Untuk mengukur tingkat usability suatu website, salah satu metode yang sering digunakan adalah System Usability Scale (SUS). Metode ini dikembangkan oleh John Brooke sebagai alat evaluasi usability yang sederhana namun efektif dalam mengukur tingkat kemudahan penggunaan suatu sistem. SUS menggunakan sepuluh pertanyaan berbasis skala Likert dan menghasilkan skor antara 0 hingga 100 yang menunjukkan tingkat penerimaan pengguna terhadap sistem yang diuji. Semakin tinggi skor SUS yang diperoleh, maka semakin baik tingkat usability dari website tersebut (Brooke, 1996).

Penerapan metode Design Thinking dan pengujian usability menggunakan System Usability Scale (SUS) memiliki hubungan yang saling mendukung dalam pengembangan website. Design Thinking digunakan sebagai metode perancangan yang berorientasi pada kebutuhan pengguna, sedangkan SUS digunakan untuk mengevaluasi tingkat kemudahan penggunaan website yang telah dirancang. Dengan penerapan kedua metode tersebut, Website Apotek Bangun diharapkan mampu memberikan pengalaman pengguna yang baik, mudah dipahami, serta dapat meningkatkan efektivitas pelayanan kepada pengguna.

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode Design Thinking dalam proses perancangan Website Apotek Bangun Tanjungbalai. Metode ini dipilih karena berfokus pada kebutuhan pengguna (*user centered design*) sehingga website yang dihasilkan dapat memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik, mudah digunakan, dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Design Thinking merupakan pendekatan inovatif yang berorientasi pada manusia untuk menyelesaikan permasalahan melalui pemahaman kebutuhan pengguna, pengembangan ide, pembuatan prototype, dan pengujian solusi secara berulang (Christianto et al., 2024).

Penelitian dilakukan pada Apotek Bangun dengan objek penelitian berupa perancangan website apotek yang menyediakan informasi produk obat, layanan kesehatan, dan media pemesanan produk secara online. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan studi pustaka (Sugiyono, 2019). Observasi dilakukan dengan mengamati proses pelayanan dan penyampaian informasi pada apotek. Wawancara dilakukan kepada pemilik dan pelanggan untuk mengetahui kebutuhan pengguna terhadap website yang akan dikembangkan. Sedangkan studi pustaka dilakukan dengan mempelajari jurnal ilmiah terkait Design Thinking, usability, dan System Usability Scale (SUS).

Penelitian ini melibatkan responden yang terdiri dari pelanggan dan masyarakat umum yang pernah menggunakan layanan Apotek Bangun Tanjungbalai. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*, yaitu pemilihan responden berdasarkan kriteria tertentu, seperti pengguna yang pernah mencoba atau menggunakan website yang dirancang. Jumlah responden pada penelitian ini sebanyak 20 orang. Jumlah tersebut dinilai cukup karena metode System Usability Scale (SUS) dapat digunakan untuk mengukur usability sistem dengan jumlah responden yang relatif kecil namun tetap mampu memberikan hasil evaluasi yang baik.

Tahapan metode Design Thinking dalam penelitian ini terdiri dari lima tahap yaitu empathize, define, ideate, prototype, dan testing. Tahapan tersebut digunakan untuk memahami kebutuhan pengguna dan menghasilkan solusi desain website yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa penerapan Design Thinking pada pengembangan antarmuka website mampu meningkatkan kualitas pengalaman pengguna dan usability sistem secara signifikan (Novianti & Voutama, 2024).

1. Empathize

Tahap empathize dilakukan dengan memahami kebutuhan pengguna melalui observasi dan wawancara kepada pihak Apotek Bangun Tanjungbalai dan pelanggan. Tahap ini bertujuan untuk mengetahui kendala pengguna dalam memperoleh informasi produk dan layanan apotek.

2. Define

Tahap define dilakukan dengan menganalisis hasil observasi dan wawancara untuk menentukan inti permasalahan pengguna. Permasalahan yang ditemukan dijadikan dasar dalam menentukan kebutuhan sistem dan fitur website.

3. Ideate

Pada tahap ideate dilakukan proses pencarian solusi terhadap permasalahan yang telah diidentifikasi. Peneliti merancang konsep website meliputi desain antarmuka, navigasi menu, fitur informasi produk, layanan pemesanan, dan fitur pendukung lainnya.

4. Prototype

Tahap prototype dilakukan dengan membuat rancangan awal website berupa desain antarmuka dan alur sistem. Prototype dibuat untuk memberikan gambaran visual mengenai tampilan dan fungsi website sebelum diimplementasikan.

5. Testing

Tahap testing dilakukan dengan menguji prototype website kepada pengguna menggunakan metode System Usability Scale (SUS) untuk mengetahui tingkat usability website yang telah dirancang.

Metode *System Usability Scale* (SUS) digunakan untuk mengukur tingkat kemudahan penggunaan website berdasarkan persepsi pengguna. Menurut John Brooke, SUS merupakan metode evaluasi usability yang sederhana, cepat, dan efektif untuk mengukur tingkat penerimaan pengguna terhadap suatu sistem digital. SUS terdiri dari 10 pertanyaan dengan menggunakan skala Likert 1 sampai 5 (Novianti & Voutama, 2024).

Perhitungan skor SUS dilakukan dengan cara mengurangi skor pertanyaan ganjil dengan 1, sedangkan untuk pertanyaan genap dihitung dengan mengurangi nilai 5 terhadap skor jawaban responden. Seluruh skor kemudian dijumlahkan dan dikalikan 2,5 sehingga menghasilkan nilai akhir antara 0 sampai 100. Rumus perhitungan System Usability Scale (SUS) adalah sebagai berikut:

$$SUS = (\Sigma x) \times 2,5 \quad (1)$$

Keterangan:

Σx = jumlah skor hasil pengolahan jawaban responden

2,5 = konstanta pengali skor SUS

Hasil pengujian SUS digunakan untuk mengetahui tingkat usability Website Apotek Bangun Tanjungbalai. Semakin tinggi skor SUS yang diperoleh, maka semakin baik tingkat kemudahan penggunaan dan kepuasan pengguna terhadap website yang dikembangkan.

4. Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini merupakan implementasi dari metode Design Thinking dalam perancangan Website Apotek Bangun Tanjungbalai. Tahapan yang dilakukan meliputi empathize, define, ideate, prototype, dan testing. Pada tahap akhir dilakukan implementasi tampilan website dan pengujian usability menggunakan metode System Usability Scale (SUS).

A. Tahap Empathize

Tahap empathize dilakukan dengan observasi dan wawancara kepada pemilik apotek dan pelanggan Apotek Bangun Tanjungbalai. Berdasarkan hasil observasi diketahui bahwa pelanggan mengalami kesulitan memperoleh informasi produk obat dan layanan apotek secara cepat karena informasi masih disampaikan secara langsung di lokasi apotek. Selain itu, pelanggan juga mengalami keterbatasan dalam melakukan pemesanan produk karena belum tersedia media digital berbasis website.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa pengguna menginginkan website yang dapat memberikan informasi produk obat, kategori produk, pemesanan online, serta informasi status pemesanan dengan tampilan yang mudah digunakan.

B. Tahap Define

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, diperoleh beberapa permasalahan utama yaitu:

1. Belum tersedianya website sebagai media informasi produk dan layanan apotek.
2. Pelanggan harus datang langsung untuk melihat produk dan melakukan pemesanan.
3. Informasi produk dan promosi belum tersampaikan secara luas kepada masyarakat.
4. Belum adanya sistem pemesanan online yang memudahkan pelanggan.

Dari permasalahan tersebut, dirancang sebuah website apotek yang menyediakan fitur informasi produk, kategori produk, keranjang belanja, daftar order, konfirmasi pembayaran, dan pendaftaran akun pengguna.

C. Tahap Ideate

Pada tahap ideate dilakukan proses perancangan solusi berdasarkan kebutuhan pengguna. Peneliti merancang konsep antarmuka website yang sederhana dan mudah dipahami oleh pengguna. Beberapa fitur utama yang dirancang pada website yaitu:

1. Menu Home sebagai halaman utama website.
2. Menu kategori produk untuk menampilkan jenis produk obat dan kesehatan.
3. Menu keranjang untuk menyimpan produk yang dipilih pengguna.
4. Menu daftar order untuk melihat riwayat pemesanan.
5. Menu konfirmasi pembayaran untuk proses validasi pembayaran.
6. Menu daftar akun untuk registrasi pengguna baru.

D. Tahap Prototype

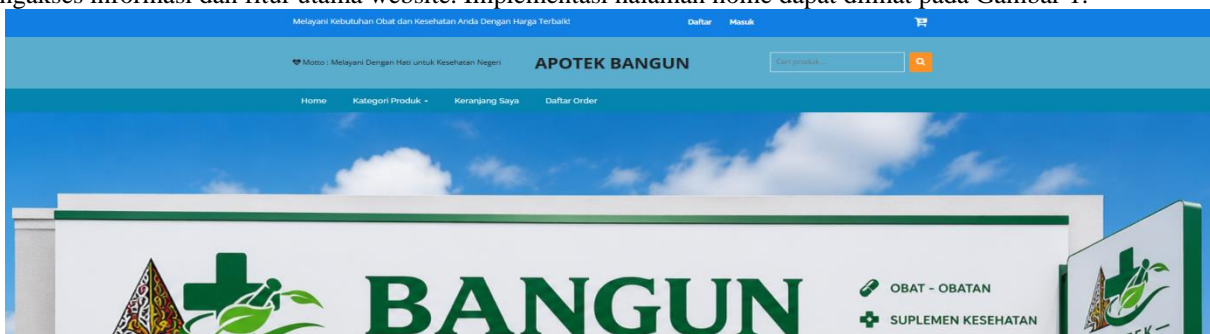
Tahap prototype dilakukan dengan membuat rancangan tampilan website sesuai kebutuhan pengguna. Prototype dibuat menggunakan desain antarmuka yang sederhana agar memudahkan pengguna dalam mengakses fitur website.

E. Tahap Implementasi Website

Tahap implementasi dilakukan setelah proses perancangan antarmuka website selesai. Implementasi ini bertujuan untuk menerapkan hasil desain ke dalam bentuk website yang dapat digunakan oleh pengguna. Website Apotek Bangun Tanjungbalai dikembangkan dengan beberapa fitur utama seperti menu home, kategori produk, keranjang, daftar order, konfirmasi pembayaran, dan pendaftaran akun pengguna.

a. Implementasi Menu Home

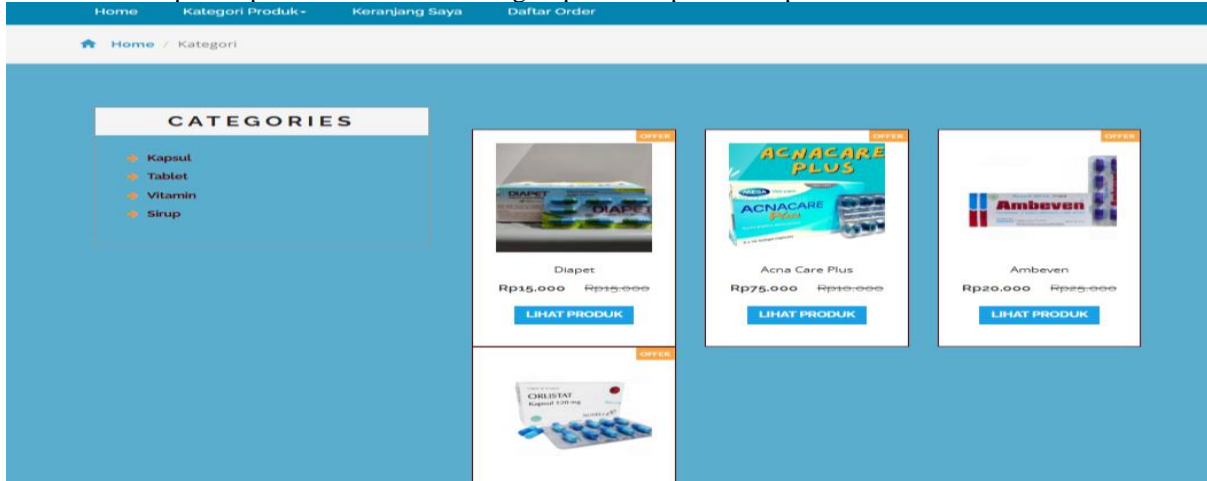
Implementasi menu home menampilkan halaman utama Website Apotek Bangun Tanjungbalai yang berisi informasi umum apotek, produk unggulan, dan navigasi menu website. Halaman ini dirancang agar pengguna dapat dengan mudah mengakses informasi dan fitur utama website. Implementasi halaman home dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Implementasi Menu Home

b. Implementasi Menu Kategori Produk

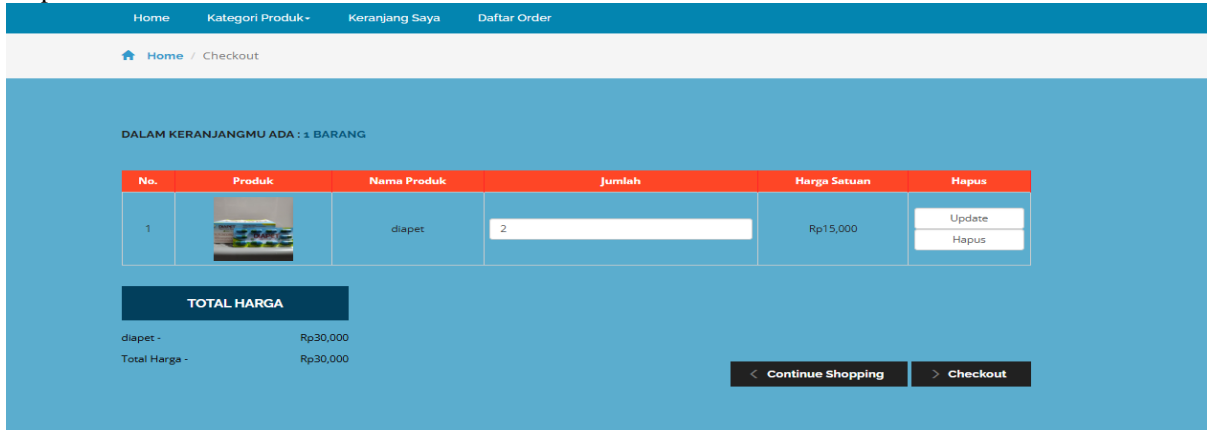
Implementasi menu kategori produk menampilkan berbagai kategori produk obat dan kesehatan yang tersedia pada Website Apotek Bangun Tanjungbalai. Halaman ini membantu pengguna dalam mencari produk sesuai kebutuhan dengan lebih mudah dan cepat. Implementasi halaman kategori produk dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2. Implementasi Menu Kategori Produk

c. Implementasi Menu Keranjang

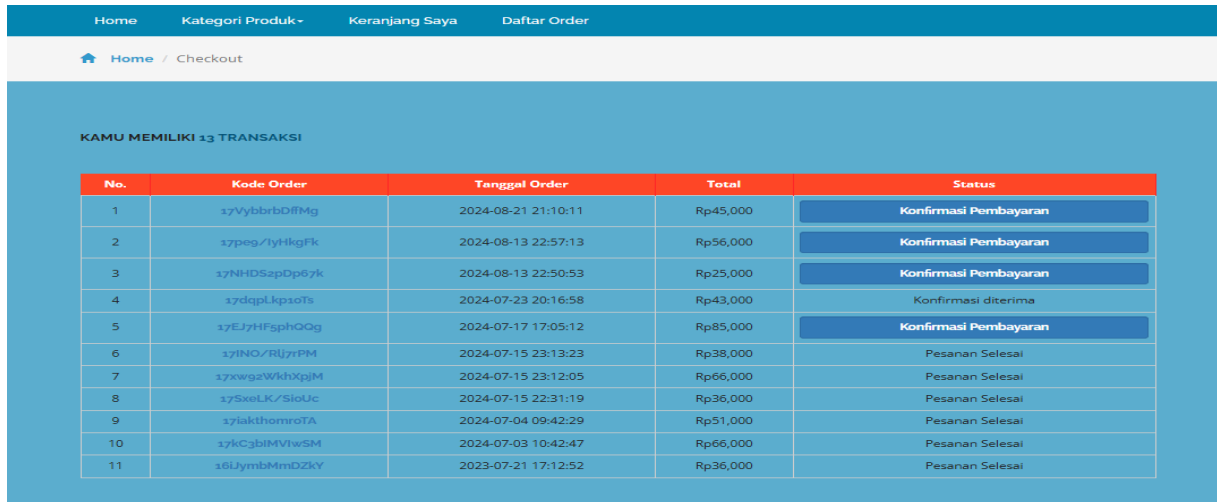
Implementasi menu keranjang digunakan untuk menampilkan daftar produk yang telah dipilih pengguna sebelum melakukan proses pemesanan. Pada halaman ini pengguna dapat melihat detail produk yang dipilih serta jumlah pesanan. Menu keranjang hanya dapat diakses oleh pengguna yang telah memiliki akun. Implementasi halaman keranjang dapat dilihat pada Gambar 3.



Gambar 3. Implementasi Menu Keranjang

d. Implementasi Menu Daftar Order

Implementasi menu daftar order digunakan untuk menampilkan riwayat pemesanan pengguna pada Website Apotek Bangun Tanjungbalai. Halaman ini memudahkan pengguna dalam melihat status pesanan yang telah dilakukan. Implementasi halaman daftar order dapat dilihat pada Gambar 4.



Home Kategori Produk - Keranjang Saya Daftar Order

Home / Checkout

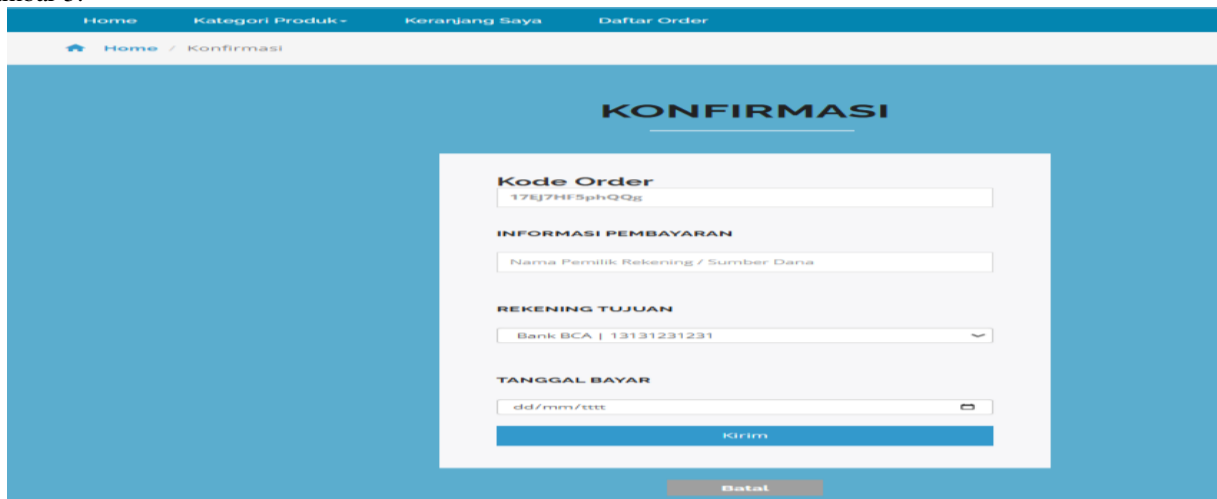
KAMU MEMILIKI 13 TRANSAKSI

No.	Kode Order	Tanggal Order	Total	Status
1	17VybbbrbDfIMg	2024-08-21 21:10:11	Rp45,000	Konfirmasi Pembayaran
2	17peg/1yHkgFk	2024-08-13 22:57:13	Rp56,000	Konfirmasi Pembayaran
3	17NHDS2pDp6yk	2024-08-13 22:50:53	Rp25,000	Konfirmasi Pembayaran
4	17dqplkps0Ts	2024-07-23 20:16:58	Rp43,000	Konfirmasi diterima
5	17Ej7HF5phQQg	2024-07-17 17:05:12	Rp85,000	Konfirmasi Pembayaran
6	17INO/RJ7jPM	2024-07-15 23:13:23	Rp38,000	Pesanan Selesai
7	17xw92WkhXpJM	2024-07-15 23:12:05	Rp66,000	Pesanan Selesai
8	17SxeLK/SloUc	2024-07-15 22:31:19	Rp36,000	Pesanan Selesai
9	17iakthomroTA	2024-07-04 09:42:29	Rp51,000	Pesanan Selesai
10	17kC3bIMVlwSM	2024-07-03 10:42:47	Rp66,000	Pesanan Selesai
11	16UymbMmDZKY	2023-07-21 17:12:52	Rp36,000	Pesanan Selesai

Gambar 4. Implementasi Menu Daftar Order

e. Implementasi Menu Konfirmasi Pembayaran

Implementasi menu konfirmasi pembayaran digunakan pengguna untuk melakukan konfirmasi pembayaran terhadap pesanan yang telah dilakukan. Halaman ini mempermudah proses validasi pembayaran oleh pihak apotek. Menu ini hanya dapat diakses oleh pengguna yang telah memiliki akun. Implementasi halaman konfirmasi pembayaran dapat dilihat pada Gambar 5.



Home Kategori Produk - Keranjang Saya Daftar Order

Home / Konfirmasi

KONFIRMASI

Kode Order
17Ej7HF5phQQg

INFORMASI PEMBAYARAN
Nama Pemilik Rekening / Sumber Dana

REKENING TUJUAN
Bank BCA | 13131231231

TANGGAL BAYAR
dd/mm/tttt

Kirim

Daftar

Gambar 5. Implementasi Menu Konfirmasi Pembayaran

f. Implementasi Menu Daftar Akun

Implementasi menu daftar akun digunakan pengguna untuk melakukan registrasi akun sebelum menggunakan fitur pemesanan produk pada website. Halaman ini berisi form pendaftaran akun pengguna. Implementasi halaman daftar akun dapat dilihat pada Gambar 6.

Gambar 6. Implementasi Menu Daftar Akun

F. Tahap Testing

Tahap testing dilakukan untuk mengetahui tingkat usability Website Apotek Bangun Tanjungbalai menggunakan metode System Usability Scale (SUS). Pengujian dilakukan kepada 20 responden yang terdiri dari pelanggan Apotek Bangun Tanjungbalai dan masyarakat umum yang telah mencoba menggunakan website.

Pada tahap pengujian, responden diminta menggunakan beberapa fitur website seperti melihat informasi produk obat, memilih kategori produk, melakukan registrasi akun, menambahkan produk ke keranjang, melihat daftar order, dan melakukan konfirmasi pembayaran. Setelah menggunakan website, responden diminta mengisi kuesioner usability menggunakan metode System Usability Scale (SUS).

a. Daftar Pertanyaan System Usability Scale (SUS)

Kuesioner SUS yang digunakan terdiri dari 10 pertanyaan dengan skala Likert 1 sampai 5, yaitu:

Tabel 1. Skala Likert

Pernyataan	SkorPoin
SangatSetuju	5
Setuju	4
KurangSetuju	3
TidakSetuju	2
Sangattidaksetuju	1

Daftar pertanyaan SUS pada penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Pertanyaan System Usability Scale (SUS)

No	Pertanyaan
1	Website ApotekBangunmudahdigunakan saatmencari produkobat
2	Sayamerasatampilan website terlalurutidigunakan
3	Menu danfiturpada website mudahdipahami
4	Sayamerasakesulitan saatmenggunakan fiturpemesanan produk
5	Informasi produk pada website tersusundengan jelas
6	Sayamerasa terdapat banyak bagian website yang membingungkan
7	Proses pemesanan produk pada website mudah dilakukan
8	Sayamembutuhkan bantuan orang lain saat menggunakan website
9	Sayamerasa nyaman menggunakan Website Apotek Bangun
10	Sayaperlumembiasakandiriterlebihdahulu untuk menggunakan website ini

b. Implementasi Pengujian SUS

Implementasi pengujian SUS dilakukan dengan memberikan kuesioner kepada responden setelah mencoba menggunakan Website Apotek Bangun Tanjungbalai. Pengolahan data dilakukan menggunakan Microsoft Excel berdasarkan metode perhitungan System Usability Scale (SUS). Implementasi pengujian SUS dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Implementasi Pengujian SUS

Jumlah Responden	Pernyataan 1	Pernyataan 2	Pernyataan 3	Pernyataan 4	Pernyataan 5	Pernyataan 6	Pernyataan 7	Pernyataan 8	Pernyataan 9	Pernyataan 10
Responden 1	4	2	5	2	4	2	5	2	4	2
Responden 2	4	3	4	2	4	2	4	2	4	3
Responden 3	5	2	5	1	5	2	5	2	5	2
Responden 4	4	2	4	2	4	3	4	2	4	2
Responden 5	5	2	4	2	5	2	4	2	5	2
Responden 6	4	3	4	3	4	2	4	3	4	2
Responden 7	5	1	5	2	5	1	5	2	5	2
Responden 8	4	2	4	2	4	2	4	2	5	3
Responden 9	5	2	5	2	4	2	5	2	5	2
Responden 10	4	3	4	2	4	3	4	2	4	2
Responden 11	5	2	4	2	5	2	4	2	5	2
Responden 12	5	1	5	2	5	2	5	1	5	2
Responden 13	4	2	4	2	4	2	5	2	4	3
Responden 14	4	2	4	3	4	2	4	2	4	2
Responden 15	5	2	5	2	5	2	5	2	4	2
Responden 16	4	2	5	2	4	2	4	2	5	2
Responden 17	4	3	4	3	4	2	4	2	4	2
Responden 18	5	2	5	2	5	2	4	2	5	2
Responden 19	4	2	4	2	4	2	5	2	4	3
Responden 20	5	1	5	2	5	1	5	2	5	2

c. Tabulasi Hasil Jawaban Responden

Hasil jawaban responden terhadap kuesioner System Usability Scale (SUS) kemudian ditabulasi untuk memperoleh nilai usability website. Tabulasi hasil jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Tabulasi Hasil Jawaban Responden

Jumlah Responden	Pernyataan 1	Pernyataan 2	Pernyataan 3	Pernyataan 4	Pernyataan 5	Pernyataan 6	Pernyataan 7	Pernyataan 8	Pernyataan 9	Pernyataan 10	Total Skor SUS	Nilai SUS
Responden 1	4	2	5	2	4	2	5	2	4	2	32	80
Responden 2	4	3	4	2	4	2	4	2	4	3	32	75
Responden 3	5	2	5	1	5	2	5	2	5	2	34	82,5
Responden 4	4	2	4	2	4	3	4	2	4	2	31	77,5
Responden 5	5	2	4	2	5	2	4	2	5	2	33	80
Responden 6	4	3	4	3	4	2	4	3	4	2	33	75
Responden 7	5	1	5	2	5	1	5	2	5	2	33	85
Responden 8	4	2	4	2	4	2	4	2	5	3	32	77,5
Responden 9	5	2	5	2	4	2	5	2	5	2	34	82,5
Responden 10	4	3	4	2	4	3	4	2	4	2	32	75
Responden 11	5	2	4	2	5	2	4	2	5	2	33	80
Responden 12	5	1	5	2	5	2	5	1	5	2	33	82,5
Responden 13	4	2	4	2	4	2	5	2	4	3	32	77,5
Responden 14	4	2	4	3	4	2	4	2	4	2	31	77,5
Responden 15	5	2	5	2	5	2	5	2	4	2	34	82,5
Responden 16	4	2	5	2	4	2	4	2	5	2	32	80
Responden 17	4	3	4	3	4	2	4	2	4	2	32	75
Responden 18	5	2	5	2	5	2	4	2	5	2	34	82,5
Responden 19	4	2	4	2	4	2	5	2	4	3	32	77,5
Responden 20	5	1	5	2	5	1	5	2	5	2	33	85
Rata-Rata												79,5

d. Hasil Perhitungan System Usability Scale (SUS)

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan Microsoft Excel diperoleh rata-rata skor System Usability Scale (SUS) sebagai berikut:

Rumus perhitungan rata-rata SUS:

$$\text{Rata-rata SUS} = \frac{\sum \text{Nilai SUS Responden}}{\text{Jumlah Responden}}$$

Perhitungan:

$$\begin{aligned} \text{Rata-rata SUS} &= \frac{80 + 75 + 82,5 + 77,5 + 80 + 75 + 85 + 77,5 + 82,5 + 75 + 80 + 82,5 + 77,5 + 77,5 + 82,5 + 80 + 75 + 82,5 + 77,5 + 85}{20} \\ &= \frac{1590}{20} \\ &= \boxed{79,5} \end{aligned}$$

Keterangan:

\sum Nilai SUS Responden	= 1590
Jumlah Responden	= 20

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan Microsoft Excel diperoleh rata-rata skor SUS sebesar 79,5. Hasil tersebut menunjukkan bahwa Website Apotek Bangun Tanjungbalai memiliki tingkat usability yang baik. Berdasarkan interpretasi System Usability Scale (SUS), skor 79,5 termasuk dalam kategori Good, berada pada tingkat penerimaan Acceptable, dan memperoleh grade B. Hal ini menunjukkan bahwa website yang dirancang mampu memberikan kemudahan penggunaan dan pengalaman pengguna yang baik dalam mengakses informasi produk maupun melakukan pemesanan produk obat secara online.

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, metode Design Thinking berhasil diterapkan dalam perancangan Website Apotek Bangun Tanjungbalai melalui tahapan empathize, define, ideate, prototype, dan testing. Penerapan metode ini mampu membantu peneliti memahami kebutuhan pengguna sehingga website yang dirancang memiliki tampilan yang sederhana, mudah digunakan, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Hasil implementasi website menunjukkan bahwa Website Apotek Bangun Tanjungbalai memiliki beberapa fitur utama seperti menu home, kategori produk, keranjang, daftar order, konfirmasi pembayaran, dan pendaftaran akun pengguna. Fitur-fitur tersebut mampu membantu pengguna dalam memperoleh informasi produk obat dan melakukan pemesanan secara online dengan lebih mudah dan efisien.

Berdasarkan hasil pengujian usability menggunakan metode System Usability Scale (SUS) terhadap 20 responden, diperoleh rata-rata skor SUS sebesar 79,5. Nilai tersebut termasuk dalam kategori Good, berada pada tingkat penerimaan Acceptable, dan memperoleh grade B. Hasil tersebut menunjukkan bahwa Website Apotek Bangun Tanjungbalai memiliki tingkat usability yang baik serta mampu memberikan pengalaman pengguna yang baik dalam mengakses informasi dan menggunakan fitur website.

Dengan demikian, penerapan metode Design Thinking dan pengujian usability menggunakan System Usability Scale (SUS) dinilai efektif dalam menghasilkan website apotek yang mudah digunakan, informatif, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

DaftarPustaka

- [1] Angin, J. T. K. P., Teta, B., Robet, Pribadi, O., & Rizkita, A. (2025). ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA WEBSITE TERANG KITA MEDIA DIGITAL INFORMATIF MENGGUNAKAN METODE EUCS. *JURNAL TIMES*, XIV(2), 42–48.
- [2] Barczak, G. (2014). From the Editor. *Journal of Product Innovation Management*, 31(2), 194–195. <https://doi.org/https://doi.org/10.1111/jpim.12153>
- [3] Brooke, J. (1995). SUS: A quick and dirty usability scale. *Usability Eval. Ind.*, 189.
- [4] Brooke, J. (1996). SUS: A Quick and Dirty Usability Scale. In P. W. Jordan, B. Thomas, B. Weerdmeester, & I. L. McClelland (Eds.), *Usability Evaluation in Industry* (pp. 189–194). Taylor & Francis.
- [5] Brown, T. (2008). Design Thinking. *Harvard Business Review*, 86(6), 84–92. <https://scholar.google.com/>
- [6] Christianto, K., Chakir, A., Andry, J. F., Adikara, F., Liliana, L., Felicia, J., & Christianto, K. (2024). Modeling User Experience in Delivery Applications Using the Design Thinking Method and System Usability Scale. *Journal of Computer Science*, 20(7), 722–729. <https://doi.org/10.3844/jcssp.2024.722.729>
- [7] Fadli, M., & Putra, A. (2023). Redesign Website Menggunakan Metode Design Thinking dan Evaluasi System Usability Scale (SUS). *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Teknik*. <https://journal.eng.unila.ac.id/index.php/jitet/article/view/4300/0>
- [8] Kita, T., Angin, P., & Teta, B. (2025). PENGARUH DIMENSI KUALITAS WEBSITE TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA E-COMMERCE SHOPEE DI KALANGAN MAHASISWA STMIK TIME. 7(1), 84–92.
- [9] Nielsen, J. (1993). *Usability Engineering*. Academic Press.
- [10] Nielsen, J. (2012). Usability 101: Introduction to Usability. *Nielsen Norman Group*. <https://www.nngroup.com/articles/usability-101-introduction-to-usability/>
- [11] Novianti, D., & Voutama, A. (2024). REDESIGN USER INTERFACE WEBSITE UNIVERSITAS BINA SARANA INFORMATIKA MENGGUNAKAN METODE DESIGN THINKING DAN SYSTEM USABILITY SCALE (SUS). *Jurnal Informatika Dan Teknik Elektro Terapan*, 12(3).

- <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.23960/jitet.v12i3.4300>
- [12] Pratama, R., & Wijaya, F. (2023). Implementasi Design Thinking Pada Website Profil Departemen Teknik Komputer Menggunakan Pengujian Usability. *Jurnal INTECOM*.
<https://journal.ipm2kpe.or.id/index.php/INTECOM/article/view/16587>
- [13] Pressman, R. S. (2015). *Software Engineering: A Practitioner's Approach* (8th ed.). McGraw-Hill Education.
- [14] Saputra, D., & Rahmawati, N. (2022). Perancangan UI/UX Website Menggunakan Metode Design Thinking Dengan Evaluasi SUS. *MEDIA SISFO*. <https://ejournal.unama.ac.id/index.php/mediasisfo/article/view/1642>
- [15] Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.