

**INOVASI PENAMBAHAN FITUR CHAT *BOOKING*
HOTEL PADA *E-COMMERS* OYO HOTEL
MENGUNAKAN METODE *DESIGN THINKING* DAN
COGNITIVE ERGONOMIC
(STUDI KASUS : *e-commers Oyo hotel*)**

TUGAS AKHIR

**Karya tulis sebagai salah satu syarat
untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik dari
Program Studi Teknik Industri
Fakultas Teknik Universitas Pasundan**

Oleh

Anka Fadhlurrahman Alsis

NRP : 183010170



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS PASUNDAN
2022**

INOVASI PENAMBAHAN FITUR CHAT *BOOKING*
HOTEL PADA *E-COMMERS* OYO HOTEL
MENGGUNAKAN METODE *DESIGN THINKING* DAN
COGNITIVE ERGONOMIC
(STUDI KASUS : e-commers Oyo hotel)

Oleh

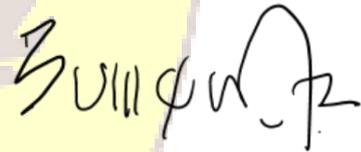
Anka Fadhlurrahman Alsis
NRP : 183010170

Menyetujui
Tim Pembimbing

Tanggal Oktober 2022

Pembimbing

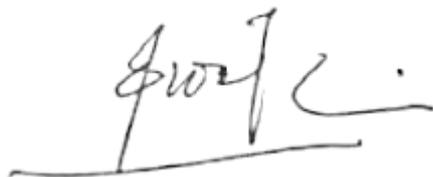
Penelaah



(Ir. H.R. Erwin Maulana Pribadi, MT)

(Dr. Ir. H. Chevy Herli Sumerli, MT)

Mengetahui,



Dr. Ir. M. Nurman Helmi, DEA

INOVASI PENAMBAHAN FITUR CHAT *BOOKING*
HOTEL PADA *E-COMMERS* OYO HOTEL
MENGGUNAKAN METODE *DESIGN THINKING* DAN
COGNITIVE ERGONOMIC
(STUDI KASUS : e-commers Oyo hotel)

Anka Fadhlurrahman Alsis
NRP : 183010170

ABSTRAK

Untuk mendukung suatu aplikasi, fasilitas sistem informasi sangatlah penting. Adanya fasilitas sistem informasi yang baik, maka proses penjualan dapat berjalan dengan lebih efektif. Inovasi bisa dimaknai sebagai penciptaan konsep atau teknologi baru yang terjadi secara kebetulan atau "trial error" dengan tujuan memenuhi suatu perbaikan berkelanjutan. Kurangnya sarana informasi mengenai pemesanan kamar pada aplikasi Oyo membuat pengguna sulit mendapatkan informasi lebih terkait kamar yang dipesan. Oleh karena itu dengan adanya perkembangan teknologi saat ini, peneliti berinovasi untuk merancang fitur chat dua arah. Namun pada penelitian ini peneliti hanya membuat design prototype dengan menggunakan metode pendekatan design thinking yang terdiri dari 5 tahapan, yaitu empathize, define, ideate, prototype, dan test. Peneliti melakukan empati, observasi, dan mengidentifikasi masalah-masalah yang dialami pengguna dan pihak hotel, sehingga peneliti menemukan solusi dari permasalahan yang ada yaitu merancang prototype fitur chat menggunakan implementasi kognitif ergonomi. Hal tersebut dilakukan supaya pengguna nyaman ketika menggunakan fitur chat dan memudahkan dalam mendapatkan suatu informasi tentang kamar yang dipesan, serta bisa langsung menanyakannya pada pihak hotel secara real-time. Prototype yang telah dibuat juga telah diuji kepada 50 responden dengan menggunakan System Usability Scale (SUS). Dari perhitungan yang telah dilakukan, prototype fitur chat aplikasi Oyo mendapatkan nilai 71,15 yang dimana masuk dalam kategori Acceptable. Yang artinya pengguna dapat menerima adanya sistem informasi fitur chat dua arah. Sehingga diharapkan prototype berikut ini dapat dikembangkan dan diterapkan pada aplikasi Oyo sehingga membuat tingkat kepercayaan pemesanan pelanggan terhadap aplikasi Oyo juga akan meningkat.

Kata Kunci : *Inovasi, Fitur Chat, Design Thinking, Ergonomi Kognitif, System Usability Scale*

INOVASI PENAMBAHAN FITUR CHAT *BOOKING*
HOTEL PADA *E-COMMERS* OYO HOTEL
MENGGUNAKAN METODE *DESIGN THINKING* DAN
COGNITIVE ERGONOMIC
(CASE STUDY : e-commers Oyo hotel)

Anka Fadhlurrahman Alsis
NRP : 183010170

ABSTRACT

To support an application, information system facilities are very important. With good information system facilities, the sales process can run more effectively. Innovation can be interpreted as the creation of a new concept or technology that occurs by chance or "trial error" with the aim of fulfilling a continuous improvement. The lack of information facilities regarding room reservations on the Oyo application makes it difficult for users to get more information regarding the rooms booked. Therefore, with current technological developments, researchers innovate to design two-way chat features. However, in this study, the researcher only made a prototype design using the design thinking approach method which consisted of 5 stages, namely empathize, define, ideate, prototype, and test. Researchers do empathy, observation, and identify the problems experienced by users and the hotel, so that researchers find a solution to the existing problems, namely designing a prototype chat feature using the implementation of cognitive ergonomics. This is done so that users are comfortable when using the chat feature and make it easier to get information about the booked room, and can directly ask the hotel in real-time. The prototype that has been made has also been tested on 50 respondents using the System Usability Scale (SUS). From the calculations that have been made, the prototype chat feature of the Oyo application gets a value of 71.15 which is included in the Acceptable category. Which means that users can accept the existence of a two-way chat feature information system. So it is hoped that the following prototype can be developed and applied to the Oyo application so that the level of trust in customer orders for the Oyo application will also increase.

Keywords: *Innovation, Chat Features, Design Thinking, Cognitive Ergonomics, System Usability Scale*

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
Bab I Pendahuluan	I-1
I.1 Latar Belakang	I-1
I.2 Rumusan Masalah	I-3
I.3 Tujuan Pembahasan.....	I-3
I.4 Lingkup Bahasan.....	I-3
I.5 Sistematika Penelitian	I-3
Bab II Tinjauan Pustaka dan Landasan Teori	II-Error! Bookmark not defined.
II.1 Layanan Jasa.....	II-Error! Bookmark not defined.
II.2 <i>E-Commers</i>	II-Error! Bookmark not defined.
II.3 Fitur Chat.....	II-Error! Bookmark not defined.
II.4 <i>Cognitive Ergonomic</i>	II-Error! Bookmark not defined.
II.4.1 Definisi Kognitif Ergonomi	II-Error! Bookmark not defined.
II.4.2 Pengertian Ergonomi Kognitif	II-Error! Bookmark not defined.
II.4.3 Tujuan Ergonomi Kognitif.....	II-Error! Bookmark not defined.
II.4.4 Implementasi Dari Ergonomi Kognitif Dalam Keseharian..	II-Error! Bookmark not defined.
II.4.5 Area Riset Ergonomi Kognitif	II-Error! Bookmark not defined.
II.4.6 Topik Yang Relevan Dengan Ergonomi Kognitif	II-Error! Bookmark not defined.
II.5 Inovasi	II-Error! Bookmark not defined.
II.6 <i>Usability</i>	II-Error! Bookmark not defined.
II.7 SUS (<i>System Usability Scale</i>).....	II-Error! Bookmark not defined.
II.8 Penelitian Terdahulu.....	II-Error! Bookmark not defined.
II.9 Kerangka Berpikir	II-Error! Bookmark not defined.
Bab III Metodologi Penelitian	III-Error! Bookmark not defined.
III.1 Obyek Penelitian.....	III-Error! Bookmark not defined.
III.2 Teknik Sampling.....	III-Error! Bookmark not defined.

III.3	Instrumen Penelitian	III-Error! Bookmark not defined.
III.4	Rancangan Penelitian.....	III-Error! Bookmark not defined.
III.4.1	Identifikasi Masalah	III-Error! Bookmark not defined.
III.4.2	Perumusan Masalah	III-Error! Bookmark not defined.
III.4.3	Tujuan dan Manfaat Pemecahan Masalah.....	III-Error! Bookmark not defined.
III.4.4	Tinjauan Pustaka dan Landasan Teori.....	III-Error! Bookmark not defined.
III.4.5	Penentuan Metode Penelitian.....	III-Error! Bookmark not defined.
III.4.6	Metode Design Thinking.....	III-Error! Bookmark not defined.
III.4.7	Tahapan Pengumpulan Data	III-Error! Bookmark not defined.
III.4.8	Pengolahan Data.....	III-Error! Bookmark not defined.
III.4.9	Analisis dan Pembahasan	III-Error! Bookmark not defined.
III.4.10	Kesimpulan dan Saran.....	III-Error! Bookmark not defined.
BAB IV Pengumpulan dan Pengolahan Data..		IV-Error! Bookmark not defined.
IV.1	Gambaran Umum Perusahaan	IV-Error! Bookmark not defined.
IV.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan	IV-1
IV.1.2	Produk dan layanan	IV-2
IV.1.3	Profil Perusahaan	IV-2
IV.1.4	Logo Perusahaan	IV-2
IV.2	Tahapan Metode <i>Design Thinking</i>	IV-3
IV.2.1	<i>Empathize</i>	IV-3
IV.2.2	<i>Define</i>	IV-4
IV.2.3	<i>Ideate</i>	IV-4
IV.2.4	<i>Prototype</i>	IV-5
IV.2.5	<i>Test</i>	IV-13
Bab V Analisis Dan Pembahasan		V-Error! Bookmark not defined.
V.1	Analisis Skor SUS (<i>System Usability Scale</i>).....	V-Error! Bookmark not defined.
V.2	Pembahasan	V-Error! Bookmark not defined.
Bab VI Kesimpulan Dan Saran		VI-Error! Bookmark not defined.
VI.1	Kesimpulan	VI-Error! Bookmark not defined.
VI.2	Saran	VI-Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA		

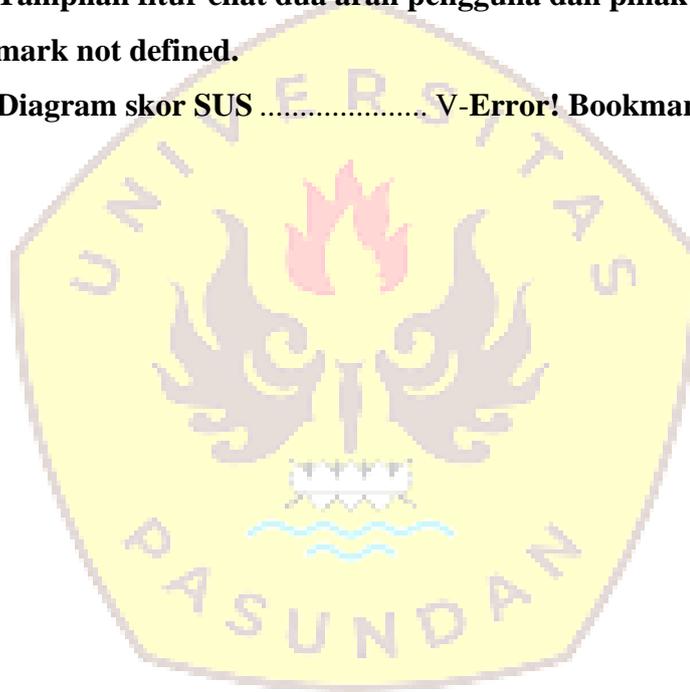
Lampiran Kuesioner.....

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Pernyataan Pada Kuisisioner	III-Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.2 Pertanyaan yang di ajukan pada tahap wawancara	III-Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.3 Kategori permasalahan.....	III-Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.4 Permasalahan yang terjadi	III-Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.5 Analisis Fitur.....	III-Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.6 Pernyataan Dalam Standard Usability Questionnaires	III-Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.1 Rangkuman Hasil Wawancara	IV-Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.2 Emphaty Mapping.....	IV-Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.3 Solusi Permasalahan	IV-Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.4 Implementasi kognitif ergonomi.....	IV-Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.5 Uji Validitas	IV-Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.6 Uji Reabilitas.....	IV-Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.7 Skor SUS.....	V-Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 2.1 Diagram Definisi Inovasi.....II-Error! Bookmark not defined.
- Gambar 2.2 Kerangka BerpikirII-Error! Bookmark not defined.
- Gambar 3.1 Flowchart penelitian..... III-Error! Bookmark not defined.
- Gambar 4.1 Tampilan menu utama prototypeIV-Error! Bookmark not defined.
- Gambar 4.2 Tampilan pilihan hotel IV-Error! Bookmark not defined.
- Gambar 4.3 Tampilan fitur chat daftar hotelIV-Error! Bookmark not defined.
- Gambar 4.4 Tampilan fitur chat dua arah pengguna dan pihak hotel.....IV-Error! Bookmark not defined.
- Gambar 4.5 Diagram skor SUS V-Error! Bookmark not defined.



Bab I Pendahuluan

I.1 Latar Belakang

Semakin berkembangnya dunia modern seperti sekarang ini banyak perubahan yang telah terjadi. Seperti yang kita rasakan banyaknya kemajuan pada semua aspek, tanpa terkecuali dunia perindustrian. Dunia perindustrian sendiri memiliki dua macam yaitu barang dan jasa. Era modern semakin diresapi oleh teknologi digital yang mengubah masyarakat kita, karena mereka tidak hanya didasari banyak produk, layanan, dan operasi perusahaan, tetapi juga pada akhirnya dari perubahan radikal dalam sifat inovasi Yoo, Boland Jr, Lyytinen, & Majchrzak dalam (Fauzi, Gunawan, and Darussalam 2020)

Dalam industri 4.0 banyak pula perusahaan barang ataupun jasa yang mengembangkan usahanya dalam sosial media agar banyak yang melihat dan mengenal perusahaan tersebut. Namun perusahaan yang lebih banyak menggunakan sosial media ialah perusahaan yang bergerak pada bidang jasa dikarenakan pada bidang jasa memerlukan pelayanan yang menarik dan memudahkan konsumen dalam menggunakan dimensi kualitas jasa tersebut. Perusahaan jasa yang bergerak dalam sosial media bisa disebut juga dengan *e-commerce (Electronic Commerce)* yaitu semua kegiatan yang berhubungan dengan transaksi online yang berlangsung melalui internet atau jaringan elektronik lainnya. Menurut David Baum definisi *E-Commerce* yang sudah distandarkan dan disepakati bersama adalah “*E-Commerce is a dynamic set of technology, applications, and business process that link enterprise, consumers, and communities through electronic transactions and the electronic exchange of goods, service, and information*”. *E-Commerce* merupakan suatu set dinamis teknologi, aplikasi dan proses bisnis yang menghubungkan perusahaan, konsumen dan komunitas tertentu melalui transaksi elektronik dan perdagangan barang, pelayanan, dan informasi yang dilakukan secara elektronik. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa *E-Commerce* merupakan proses pembelian dan penjualan jasa atau produk antara dua belah pihak melalui internet (*Commerce-net*) dan sejenis mekanisme bisnis elektronik dengan fokus pada transaksi bisnis berbasis

individu dengan menggunakan internet sebagai media pertukaran barang atau jasa baik antar instansi atau individu dengan instansi (*NetReady*). (Kasmi and Candra 2017)

Bisnis pariwisata termasuk harapan bagi pergerakan roda ekonomi nasional. Investasi pada bisnis yang menyediakan jasa travel, bisnis perhotelan, souvenir, transportasi darat, laut maupun udara. Bicara mengenai bidang pariwisata, yang di dalamnya ada industri perhotelan. Mungkin inilah salah satu bidang yang cukup siap dalam menghadapi persaingan teknologi yang sedang terjadi. Betapa tidak, jika melihat kondisi yang terjadi dalam industri perhotelan maka akan dengan mudah terlihat perubahan dan perkembangan yang lumayan terlihat dari industri tersebut. Dimana saat ini pelaku bisnisnya yang tidak hanya memasarkan produknya secara konvensional tapi sudah masuk kedalam konsep *digital marketing* dengan memanfaatkan teknologi *digital* untuk memperlebar jaringan pemasaran hotelnya. Ada banyak aplikasi penyedia layanan booking hotel, satu diantaranya adalah oyo.

Oyo adalah salah satu aplikasi pengembangan dalam dunia pariwisata untuk memesan hotel. Aplikasi ini tidak hanya sekedar mudah dipesan karena bisa diakses online. Banyak orang yang memilih oyo untuk menginap dikarenakan harganya cukup terjangkau. Selain itu, keberadaan hotel oyo ini juga mudah ditemukan di berbagai kota. Sebuah produk akan dinyatakan berhasil ketika dapat memenuhi kebutuhan dari pengguna dimana hal ini akan memunculkan kepuasan dari pengguna. Kepuasan pengguna sendiri tidak terlepas dari inovasi dari suatu produk ataupun jasa. Menurut (Kelley & Brown, 2018) *design thinking* adalah pendekatan yang berpusat pada manusia terhadap inovasi yang diambil dari perangkat perancang untuk mengintegrasikan kebutuhan orang-orang, kemungkinan teknologi, dan persyaratan untuk kesuksesan bisnis.

Pada aplikasi oyo yang saat ini banyak digunakan sudah cukup menarik dan cukup mudah dalam menggunakannya, namun ada satu hal yang kurang dalam aplikasi oyo tersebut yaitu tidak adanya fitur chat. Fitur chat ini memang sederhana dan hal kesekian dalam suatu aplikasi ecommers. Namun fitur chat ini termasuk penting untuk ditambahkan agar memudahkan pengguna untuk menanyakan terkait kondisi kamar dan lain hal sebagainya. Maka dari itu penulis ingin melakukan penelitian untuk membandingkan kualitas aplikasi yang sebelum dan sesudah

ditambahkan fitur chat berdasarkan *design thinking* dengan implementasi kognitif ergonomi. Diharapkan dari hasil penelitian ini dapat memberi gambaran kualitas sebelum dan sesudah dilakukannya inovasi terhadap aplikasi oyo kepada *developer* untuk mengembangkan lagi aplikasi atau pengembangan selanjutnya.

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis mencoba merumuskan masalah yang berkaitan dengan inovasi terhadap aplikasi booking hotel oyo :

- a. Analisis fitur apa yang diharapkan pengguna dalam aplikasi Oyo?
- b. Bagaimana analisis yang dilakukan untuk merancang penambahan fitur pada aplikasi *booking* hotel Oyo agar pengguna mudah mengetahui fitur yang baru ditambahkan?
- c. Apa dasar dari perancangan tambahan fitur chat pada aplikasi Oyo?

I.3 Tujuan Pembahasan

Adapun tujuan dari pembahasan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui bahwa belum adanya implementasi penggunaan fitur chat pada aplikasi Oyo
2. Melakukan analisis perbaikan rancangan pada aplikasi booking hotel dengan menggunakan pendekatan ergonomi kognitif yang merupakan bagian dari metode *design thinking*
3. Untuk memberitahukan pentingnya melakukan inovasi dalam bentuk fitur chat untuk memudahkan konsumen mendapatkan informasi yang tidak tersedia didalam aplikasi

I.4 Lingkup Bahasan

Pembahasan perancangan sistem informasi booking hotel ini dilakukan pada wilayah Bandung. Ini dilakukan dikarenakan Bandung merupakan salah satu kota pariwisata yang mana masyarakat banyak berlibur ke kota Bandung jadi penginapan serta hotel akan semakin banyak dipilih sebagai tempat untuk beristirahat.

I.5 Sistematika Penelitian

Agar dapat melakukan pengevaluasian secara terperinci dan sistematis dengan maksud untuk mempermudah kearah akar masalah, maka sistematika penulisan yang digunakan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini merupakan pendahuluan yang menguraikan secara singkat mengenai isi skripsi, yang meliputi latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

Bab ini berisi landasan teori dan penelitian terdahulu. Landasan teori diperoleh melalui tinjauan pustaka dari berbagai literatur yang berkaitan dengan penelitian yang sedang diteliti. Hal ini diperkuat dengan adanya penelitian terdahulu yang kemudian hasilnya dirumuskan dalam bentuk kerangka pemikiran.

BAB III KERANGKA PEMECAHAN MASALAH

Bab ini berisi tentang logika dan metodologi pemecahan masalah, juga mengenai Langkah-langkah analisis yang digunakan dengan melihat batasan dan asumsi yang ada.

BAB IV RANCANGAN SECARA UMUM

Bab ini membahas mengenai pengumpulan data yang diperlukan untuk penelitian, dimana mencangkup data mengenai sejarah perusahaan secara umum, juga mengenai data yang akan diolah dan dianalisa sehingga dapat dijadikan dasar untuk pembahasan mengenai pokok permasalahan.

BAB V RANCANGAN SECARA TERPERINCI

Bab ini berisi mengenai analisis dan pembahasan berdasarkan pada hasil pengolahan data pada bab sebelumnya, dimana permasalahan diarahkan sehingga didapat suatu solusi dari permasalahan tersebut.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan tentang kesimpulan yang didapat dalam melakukan penelitian serta pembahasan dan jawaban atas tujuan yang ingin dicapai dan saran mengenai tindak lanjut dari kesimpulan yang telah dihasilkan yang merupakan rekomendasi untuk perusahaan yang terkait dengan penelitian yang telah dilakukan.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR PUSTAKA

- Adawiyah, Cut Rabiatul. 2018. "Urgensi Komunikasi Dalam Kelompok Kecil Untuk Mempercepat Proses Adopsi Teknologi Pertanian." *Forum Penelitian Agro Ekonomi* 35(1):59. doi: 10.21082/fae.v35n1.2017.59-74.
- Amalina, Sabika, Fathul Wahid, Vebri Satriadi, Fionna Saphira Farhani, and Novi Setiani. 2017. "Rancang Purwarupa Aplikasi UniBook Menggunakan Metode Pendekatan Design Thinking." *Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi (SNATi)* (Oktober):50–55.
- Bangor, A., P. Kortum, and J. Miller. 2009. "Determining What Individual SUS Scores Mean; Adding an Adjective Rating." *Journal of Usability Studies* 4(3):114–23.
- bpptik. 2014. "E-Commerce."
- Brooke, John. 2020. "SUS: A 'Quick and Dirty' Usability Scale." *Usability Evaluation In Industry* (November 1995):207–12. doi: 10.1201/9781498710411-35.
- Erlianti, Dila. 2019. "Kualitas Pelayanan Publik." *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis* 1(1):15–28. doi: 10.36917/japabis.v1i1.7.
- Fauzi, Muhamad, Agus Gunawan, and Ahmad Darussalam. 2020. "Upaya Baitul Maal Wa Tamwil Bertahan Di Masa Pandemi Covid-19." *Al-Urban: Jurnal Ekonomi Syariah Dan Filantropfi Islam* 4(2):141–52. doi: 10.22236/alurban.
- H.N, Ika Aprilia, Paulus Insap Nugroho, and Ridi Ferdiana. 2015. "Pengujian Usability Website Menggunakan System Usability Scale." *JURNAL IPTEKKOM : Jurnal Ilmu Pengetahuan & Teknologi Informasi* 17(1):31. doi: 10.33164/iptekkom.17.1.2015.31-38.
- Hutabarat, Julianus. 2018. *Kognitif Ergonomi*. Malang: Mitra Gajayana.
- Ilmiah, Jurnal, Komunikasi Hindu, Ilmu Komunikasi, Fakultas Industri Kreatif, and Institut Teknologi. 2021. "SADHARANANIKARANA : Volume 3 Nomor 1 Tahun 2021 2338-8382 (ISSN Cetak) SADHARANANIKARANA : Volume 3 Nomor 1 Tahun 2021 2338-8382 (ISSN Cetak)." 3:407–20.
- Jr, Joseph F. Hair, William C. Black, Barry J. Babin, Rolph E. Anderson, William

- C. Black, and Rolph E. Anderson. 2018. *Multivariate Data Analysis*.
- Kasmi, Kasmi, and Adi Nurdian Candra. 2017. "Penerapan E-Commerce Berbasis Business To Consumers Untuk Meningkatkan Penjualan Produk Makanan Ringan Khas Pringsewu." *Jurnal AKTUAL* 15(2):109. doi: 10.47232/aktual.v15i2.27.
- Lewis, James R., and Jeff Sauro. 2018. "Item Benchmarks for the System Usability Scale." *Journal of Usability Studies* 13(3):158–67.
- Nasution, A. H. (2018). *Inovasi / Arman Hakim Nasution, Herman Kartajaya ; editor, Lusi Zafriana, S.T., M.T.* Yogyakarta: Andi.
- Oleh, Disusun, Dwiko Nugroho, and Dani :. 17523115. 2021. *STRATEGI IDE BISNIS STARTUP E-COMMERCE IVENT MENGGUNAKAN METODE DESIGN THINKING*.
- Pyla, R. H. (2012). *The UX Book Process and Guidelines for Ensuring*. USA: Elsevier.
- Saputra, T. 2016. "Implementasi Design Thinking Dalam Membangun Inovasi Model Bisnis Perusahaan Percetakan." *Agora* 4(1):833–44.
- Sari, Intan Permata, Annisa Hasna Kartina, Ajeng Mubdi Pratiwi, Fitri Oktariana, Muhammad Farhan Nasrulloh, and Sahla Analia Zain. 2020. "Implementasi Metode Pendekatan Design Thinking Dalam Pembuatan Aplikasi Happy Class Di Kampus UPI Cibiru." *Edsence: Jurnal Pendidikan Multimedia* 2(1):45–55. doi: 10.17509/edsence.v2i1.25131.
- Sokhibi, Akhmad. 2017. "Perancangan Kursi Ergonomis Untuk Memperbaiki Posisi Kerja Pada Proses Packaging Jenang Kudus." *Rekayasa Sistem Industri* 3(1):61–72.
- Susanti, Erma, Erfanti Fatkhiyah, and Endang Efendi. n.d. "PENGEMBANGAN UI/UX PADA APLIKASI M-VOTING MENGGUNAKAN METODE DESIGN THINKING."
- Wahyuni, Febry Dwi, Novita Sukarni, S. Sari, and M. A. Sos. 2021. "ANALISIS PENERAPAN SISTEM E-COMMERCE PADA UMKM (Studi Kasus: Warung Nasi Goreng Mas No Di Jalan Apron Jakarta Pusat)." *Jurnal Administrasi Bisnis* 1(3):155–68.
- Wibowo, Muhammad Ridwan, and Hari Setiaji. 2020. "Perancangan Website Bisnis Thrifdoor Menggunakan Metode Pendekatan Design Thinking."

Automata 1(2).

Yuliyana, Tifani, I. Ketut Resika Arthana, and Ketut Agustini. 2019. "Usability Testing Pada Aplikasi POTWIS." *JST (Jurnal Sains Dan Teknologi)* 8(1):12–22. doi: 10.23887/jstundiksha.v8i1.12081.

