

Penerapan Metode *Double Diamond* Untuk Menghasilkan Aplikasi *Mobile* Menarik Pada Faznet Samarinda

Rahmad Fitrianto^{1,*}, Hario Jati Setyadi², Muhammad Labib Jundillah³

Program Studi Sistem Informasi, Universitas Mulawarman, Indonesia

antonaksmd@gmail.com, hariojati.setyadi@ft.unmul.ac.id, muhammadjundillah@ft.unmul.ac.id

Article Info

Article history:

Received December 4, 2025

Accepted April 13, 2026

Published July 1, 2026

Kata Kunci:

Internet Service Provider

User Interface

User Experience

Double Diamond

System Usability Scale

ABSTRAK

Faznet Samarinda merupakan perusahaan penyedia layanan internet lokal yang menyediakan akses internet bagi pelanggannya. Untuk meningkatkan pengalaman pengguna, diperlukan desain aplikasi *mobile* yang lebih menarik, intuitif, dan fungsional. Penelitian ini bertujuan untuk merancang ulang UI/UX aplikasi Faznet sesuai dengan kebutuhan pengguna menggunakan metode *Double Diamond* yang terdiri dari tahap *discover*, *define*, *develop*, dan *deliver*. Pengumpulan data melalui studi literatur, wawancara (*in-depth interview*), serta observasi komentar pengguna di Google Play Store. Hasil penelitian berupa desain UI/UX baru yang diuji menggunakan *Usability Testing* menggunakan Maze dan kuesioner *System Usability Scale* (SUS). Pengujian terhadap 20 responden menghasilkan skor Maze sebesar 95 dan SUS sebesar 93, termasuk kategori “*Excellent*” dengan “*Grade A*”. Hasil ini menunjukkan desain ulang berhasil memenuhi kebutuhan pengguna dan mengatasi masalah sebelumnya.



Corresponding Author:

Rahmad Fitrianto,

Program Studi Sistem Informasi,

Universitas Mulawarman,

Email: *antonaksmd@gmail.com

1. PENDAHULUAN

Berdasarkan survei yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) menunjukkan peningkatan 5,8% dalam jumlah pengguna internet. Pada tahun 2019–2020, jumlah pengguna internet meningkat 73,70%, atau 196,71 juta, dan pada tahun 2024, jumlah pengguna internet meningkat 79,50%, atau 221,56 juta. Perkembangan ini menunjukkan betapa pentingnya akses internet dalam banyak aspek kehidupan masyarakat (APJII, 2024). Perkembangan ini mendorong transformasi digital, membuka peluang baru, dan mempermudah akses informasi serta layanan (Mohammad & Maulidiyah, 2023). Salah satu sektor yang berkembang pesat adalah aplikasi *mobile*, yang dirancang untuk perangkat *mobile* dengan antarmuka yang praktis (Aziz Saputra, 2023). Aplikasi *mobile* kini menjadi alat penting dalam memenuhi kebutuhan pengguna, termasuk pada layanan internet, karena memiliki fungsi spesifik yang meningkatkan kinerja perangkat *mobile* (Himamunanto et al., 2023).

Faznet Samarinda sebagai penyedia layanan internet lokal memanfaatkan aplikasi *mobile* untuk meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggan. Namun, hasil wawancara pengguna serta tinjauan komentar pada Playstore menunjukkan bahwa aplikasi Faznet masih memiliki beberapa kendala, seperti antarmuka yang kurang menarik, navigasi yang masih rumit, fitur pembayaran yang terbatas, dan belum tersedianya fitur ganti *password*. Kondisi ini menurunkan kenyamanan dan efektivitas penggunaan aplikasi. Oleh karena itu, *redesign* UI/UX diperlukan agar aplikasi lebih intuitif, fungsional, serta mampu menjawab kebutuhan pengguna.

Metode *Double Diamond* digunakan untuk merancang aplikasi Faznet karena memiliki dua proses utama, yaitu proses divergen dan konvergen yang memungkinkan peningkatan pencarian masalah, solusi, dan inovasi sekaligus mengurangi waktu dan biaya (Awaludin & Gani, 2024). Pada tahap divergen, ide-ide dieksplorasi secara luas tanpa batasan, sedangkan pada tahap konvergen, ide-ide yang telah ditemukan kemudian disaring dan dipersempit. Kedua proses ini membentuk pola seperti berlian. Dalam metode *Double Diamond*, berlian pertama fokus pada mengenali dan menentukan permasalahan, sedangkan berlian kedua fokus pada mencari dan mengembangkan solusi. Metode ini terdiri dari empat tahapan utama yaitu *discover*, *define*, *develop*, dan *deliver* (Anra et al., 2024). *Double Diamond* merupakan kerangka kerja dalam *design thinking* yang mendukung proses perancangan *user experience* (Jauhari & Prayudi, 2023). Pendekatan ini berfokus pada kebutuhan pengguna sehingga mampu menghasilkan solusi yang lebih efektif (Indriyanti, 2024). Beberapa penelitian terdahulu yang menggunakan metode *Double Diamond* dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Penelitian Terkait

No	Judul/Peneliti	Variabel/Metode	Hasil dan Kesimpulan
1	Penerapan Metode <i>Double Diamond</i> dalam Perancangan UI/UX Aplikasi <i>E-Commerce</i> dan <i>Booking Service</i> Berbasis <i>Mobile</i> pada Swara Computer (Ayunitasari et al., 2024)	<i>Double Diamond</i>	Perancangan <i>prototype</i> dinilai berhasil dan sesuai kebutuhan pengguna dengan nilai rata-rata SUS sebesar 83,916, dengan tingkat <i>usability</i> yang baik, menghasilkan <i>Grade Scale A</i> , dan dikategorikan sebagai “ <i>Excellent</i> ”.
2	Penerapan Metode <i>Double Diamond</i> pada <i>Desain User Interface Website</i> (Ayuningtyas et al., 2023)	<i>Double Diamond</i>	Hasil pengujian menunjukkan peningkatan skor dari 0,937 menjadi 0,986, yang menandakan desain <i>website</i> dapat diterima dengan sangat baik oleh pengguna.
3	Perancangan <i>User Experience Prototype E-Foodcourt</i> Menggunakan Metode <i>Double Diamond</i> untuk Meningkatkan Layanan dan Kemudahan Pengguna (Firjatullah & Kusuma, 2024)	<i>Double Diamond</i>	Hasil SUS sebesar 95, yang menempatkannya dalam kategori <i>Grade A</i> atau “ <i>Excellent</i> ”, menunjukkan bahwa aplikasi sangat mudah digunakan dan diterima pengguna.
4	Perancangan <i>User Interface</i> dan <i>User Experience</i> Aplikasi <i>Mobile</i> Penjualan Souvenir dan Aksesoris Pada Rumah Souvenir Purwakarta Menggunakan Metode <i>Double Diamond</i> (Rifaldi et al., 2024)	<i>Double Diamond</i>	Desain memenuhi kebutuhan pengguna dengan nilai rata-rata sebesar 81,625 dengan <i>grade B</i> .
5	Perancangan <i>User Interface Website</i> Laboratorium Analisis Perancangan Kerja dan Ergonomi Universitas Telkom dengan Metode <i>Double Diamond</i> (Santoso et al., 2024)	<i>Double Diamond</i>	Hasil SUS sebesar 88, masuk kategori “ <i>acceptable</i> ” dengan <i>grade B</i> yang berarti “ <i>Excellent</i> ”, menunjukkan desain efektif dalam meningkatkan akses informasi dan pengalaman pengguna.

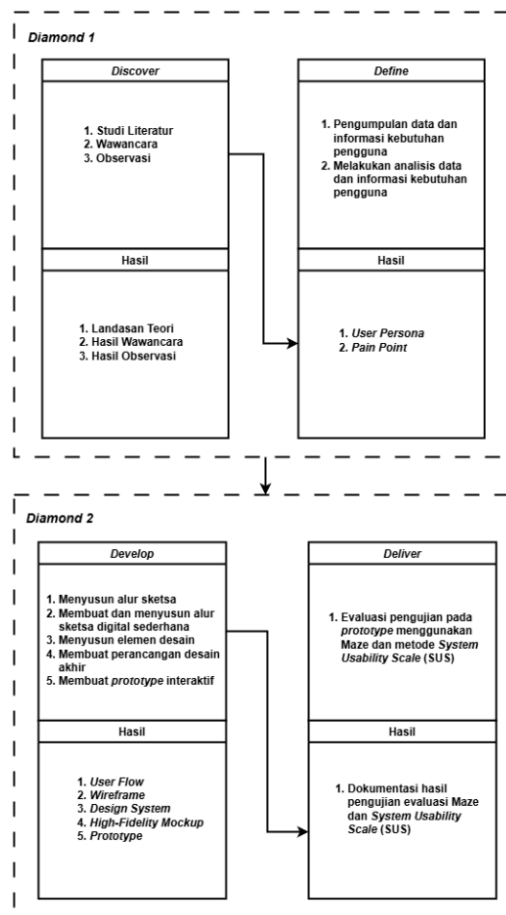
Berdasarkan penelitian terdahulu yang dirangkum pada Tabel 1, metode *Double Diamond* telah banyak digunakan dalam perancangan UI/UX dan terbukti mampu meningkatkan kualitas desain serta pengalaman pengguna. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa pendekatan ini efektif dalam mengidentifikasi permasalahan pengguna, merancang solusi yang tepat, serta meningkatkan tingkat

usability aplikasi yang dikembangkan. Metode *Double Diamond* memiliki keunggulan dalam menangani permasalahan yang kurang jelas dengan pendekatan yang berpusat pada pengguna. Metode *Double Diamond* ini memungkinkan proses eksplorasi ide secara luas pada tahap divergen, kemudian menyaring solusi terbaik pada tahap konvergen secara sistematis, sehingga proses perancangan menjadi lebih terarah, efisien, serta mampu menghemat waktu dan biaya pengembangan. Oleh karena itu, metode *Double Diamond* dinilai relevan dan tepat digunakan dalam penelitian ini untuk menghasilkan desain aplikasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna, meningkatkan kepuasan pengguna, serta memberikan solusi terhadap permasalahan yang ada. Metode ini juga membantu dalam mengurangi risiko kesalahan desain sejak tahap awal pengembangan. Dengan pendekatan yang terstruktur, proses evaluasi dan perbaikan dapat dilakukan secara berkelanjutan untuk menghasilkan produk yang lebih optimal.

2. METODE

Metode berasal dari kata Yunani "meta", yang berarti melewati, dan "hodos", yang berarti jalan atau cara. Secara umum, kata "metode" mengacu pada suatu cara atau jalur yang digunakan untuk mencapai tujuan (Nurbaeti et al., 2022) (Awaludin et al., 2024). Metode juga berfungsi sebagai pedoman yang mencakup tahapan terorganisir mulai dari perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi agar proses berjalan efektif dan hasil yang diperoleh lebih optimal (Parnawi et al., 2023).

Pada penelitian ini, metode *Double Diamond* (DD) digunakan untuk merancang *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX). Berikut adalah tahapan penyelesaian dalam merancang *interface* aplikasi *mobile* Faznet berdasarkan metode, yang terlihat pada Gambar 1 di bawah ini.



Gambar 1. Tahapan Metodologi Penelitian

2.1. Discover

Langkah pertama dalam metode *Double Diamond* (DD) adalah *discover*. Langkah ini berpusat pada pengumpulan data untuk memahami masalah dan kebutuhan pengguna. Data dikumpulkan melalui studi literatur, wawancara, dan observasi guna mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam (Ayunitasari et al., 2024).

1. Studi Literatur

Studi literatur ini bertujuan untuk mempelajari bagaimana cara menerapkan metode *Double Diamond* dalam proses perancangan desain, serta mengumpulkan informasi dari penelitian sebelumnya yang terkait dengan metode tersebut.

2. Wawancara (*In-Depth Interview*)

Wawancara dengan metode *In-Depth Interview* bertujuan untuk mengumpulkan informasi secara mendalam dari pengguna. Proses wawancara ini dilakukan untuk mengidentifikasi permasalahan serta kebutuhan pengguna saat menggunakan aplikasi *mobile* Faznet.

3. Observasi melalui Komentar Google Play Store

Observasi dilakukan dengan menganalisis komentar yang diberikan oleh pengguna di Google Play Store untuk memahami pengalaman mereka selama menggunakan aplikasi *mobile* Faznet. Melalui analisis ini, dapat diidentifikasi berbagai keluhan, saran, serta aspek yang perlu diperbaiki. Untuk meningkatkan pengalaman pengguna aplikasi, umpan balik pengguna sangat penting.

2.2. Define

Tahap kedua dalam metode *Double Diamond* (DD) adalah *define*, yang bertujuan untuk menyimpulkan masalah secara jelas berdasarkan data atau informasi yang telah dianalisis pada tahap *discover*, sehingga solusi desain yang dikembangkan dapat disesuaikan untuk memenuhi kebutuhan pengguna maupun perusahaan. Berikut adalah hasil dari tahap *define*, diantaranya:

1. *User Persona*

User Persona digunakan untuk mengidentifikasi dan memeriksa masalah pengguna. Informasi yang dikumpulkan oleh *User Persona* berasal dari survei yang telah dilakukan sebelumnya.

2. *Pain Point*

Identifikasi *Pain Point* didasarkan pada permasalahan yang telah ditemukan melalui wawancara, observasi terhadap komentar di Google Play Store, serta proses *user persona*. *Pain Point* ini bertujuan untuk mengetahui hambatan utama yang dialami pengguna agar bisa membuat solusi yang lebih tepat ke tujuan mereka.

2.3. Develop

Tahap berikutnya adalah tahap *develop* dan implementasi aplikasi *mobile* untuk menyelesaikan masalah yang ada. Langkah-langkah yang dilakukan meliputi pembuatan *user flow*, perancangan *wireframe*, membuat *design system*, pengembangan desain *high-fidelity mockup*, serta pembuatan *prototype* menggunakan *tools* Figma.

1. *User Flow*

User Flow digunakan untuk menunjukkan cara pengguna berinteraksi dalam sebuah sistem atau aplikasi agar bisa menyelesaikan tugas tertentu, sehingga dapat meningkatkan pengalaman dan kepuasan pengguna.

2. *Wireframe*

Wireframing dilakukan untuk menggambar struktur awal dari fitur-fitur dan elemen penting sebelum diubah menjadi desain yang lebih lengkap.

3. *Design System*

Design System adalah bagian desain yang memiliki aturan yang jelas dan dapat digunakan berulang kali. *Design System* yang digunakan terdiri dari *typography*, *button*, *color pallete*, *icon*, dan logo. Adanya *Design System* menjadi lebih terstruktur, serta memastikan tampilan tetap selaras di seluruh elemen aplikasi.

4. *High-Fidelity Mockup*

High-Fidelity Mockup bertujuan untuk merepresentasikan desain akhir aplikasi dengan tampilan yang lebih realistis dan mendetail.

5. *Prototype*

Tahap *Prototype* merupakan tahapan representasi *interface* dari aplikasi atau sistem di mana kita membuat versi awal tampilan antarmuka. Tujuannya adalah untuk mensimulasikan pengalaman pengguna dalam mengoperasikan aplikasi dan memastikan bahwa desain antarmuka sesuai dengan spesifikasi dan memenuhi persyaratan pengguna.

2.3. Deliver

Tahap ini pengguna layanan Faznet melakukan pengujian *prototype* aplikasi. Pengujian bertujuan untuk memastikan apakah aplikasi yang dibuat telah memenuhi perencanaan yang sudah ditetapkan sebelumnya. Penelitian ini menerapkan metode pengujian berupa *Usability Testing* melalui Maze serta pengukuran menggunakan *System Usability Scale* (SUS). Maze adalah platform *online* yang digunakan untuk menguji *usability*, dilengkapi dengan fitur *tester usability* yang berfungsi untuk mengukur tingkat akurasi desain yang diuji. Aplikasi ini digunakan untuk mendapatkan *insight* atau data dari hasil pengujian produk yang dilakukan terhadap pengguna baik bersifat kualitatif maupun kuantitatif. Maze memiliki berbagai macam fitur seperti analisis tugas, analisis jalur ganda, *heatmaps*, pengujian A/B, pengujian *guerrilla*, pengujian *wireframe*, dan lainnya (Mukti et al., 2024). Melalui beragam fitur tersebut, Maze digunakan untuk menguji konsep, memvalidasi konten, dan menilai tingkat kepuasan pengguna. Evaluasi hasil pengujian dilakukan melalui indikator seperti tingkat keberhasilan tugas, kesalahan klik, dan waktu penyelesaian (Zulfa et al., 2022). Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa baik manfaat antarmuka tersebut, sehingga memastikan sistem dapat digunakan secara optimal oleh pengguna saat dioperasikan (Wardana et al., 2022). Selain Maze, penelitian ini juga menggunakan *System Usability Scale* (SUS) sebagai cara mengukur bagaimana mudah atau sulitnya seseorang menggunakan suatu produk, aplikasi, atau sistem. Metode ini memiliki beberapa kelebihan, yaitu terdiri dari 10 pertanyaan yang membuatnya mudah dan cepat diisi, bisa digunakan di berbagai jenis antarmuka karena tidak bergantung pada teknologi tertentu, serta menghasilkan skor tunggal yang berada dalam rentang 1 hingga 100, sehingga mudah dipahami oleh berbagai kalangan (Kosim et al., 2022).

Pengujian *Usability Testing* dilakukan dengan memberikan *link* Maze kepada responden untuk menguji *prototype* aplikasi. Pengujian mencakup beberapa *task*, yang dievaluasi berdasarkan tingkat keberhasilan, waktu penyelesaian, hasil tes, serta jumlah kesalahan klik dalam setiap tugas yang diberikan. Setelah menggunakan Maze untuk menguji *usability*, responden diminta untuk mengisi kuesioner *System Usability Scale* (SUS), yang terdiri dari sepuluh pertanyaan dan memiliki pilihan jawaban berdasarkan skala *likert* dari 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju). Tabel 2 menunjukkan sepuluh pernyataan dalam kuesioner *System Usability Scale* (Rifaldi et al., 2024).

Tabel 2. Pernyataan kuesioner *System Usability Scale*

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Saya cenderung akan memakai aplikasi Faznet lebih sering ke depannya.					
2	Saya menilai aplikasi Faznet cukup menyulitkan saat digunakan.					
3	Saya merasa penggunaan aplikasi Faznet cukup mudah dipahami.					
4	Saya membutuhkan bantuan dari orang lain yang sudah mengerti cara mengoperasikannya.					
5	Saya menilai fitur yang tersedia di aplikasi Faznet berfungsi dengan baik dan sesuai kebutuhan.					
6	Saya merasa beberapa bagian dalam aplikasi Faznet kurang konsisten.					
7	Saya yakin pengguna lain dapat cepat memahami cara memakai aplikasi Faznet.					
8	Saya menilai aplikasi Faznet cukup membingungkan.					
9	Saya merasa tidak mengalami kendala berarti ketika menggunakan aplikasi Faznet.					
10	Saya perlu memahami aplikasi ini terlebih dahulu sebelum dapat menggunakannya dengan nyaman.					

Hasil dari *System Usability Scale* (SUS) digunakan untuk menilai kelayakan sistem. Jika nilai SUS yang diperoleh lebih dari 68, sistem dianggap baik dan layak dikembangkan serta digunakan. Jika rata-rata skor berada di bawah 68, sistem memerlukan perbaikan dalam desainnya dan harus menjalani pengujian ulang. Hasil evaluasi aplikasi ditentukan berdasarkan rata-rata kumulatif dari setiap instrumen. Hasil evaluasi mencakup aspek *acceptability*, *grade scale*, dan *adjective rating*, yang tidak didasarkan pada nilai masing-masing pernyataan evaluasi secara individu (Damayanti et al., 2022). Kesimpulan akhir ditetapkan melalui *grade scale* sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 3.

Tabel 3. Interpretasi pada Nilai SUS

<i>SUS Score</i>	<i>Grade</i>	<i>Adjective Rating</i>
>80,3	A	<i>Excellent</i>
68-80,3	B	<i>Good</i>
68	C	<i>Okay</i>
51 - 68	D	<i>Poor</i>
<51	F	<i>Awfull</i>

Interpretasi skor SUS menunjukkan seberapa puas pengguna dengan sistem, skor yang lebih tinggi menunjukkan sistem yang lebih mudah digunakan, efisien, dan efektif. Jika skor SUS masih di bawah standar, perlu dilakukan perbaikan pada antarmuka pengguna dan pengalaman pengguna agar aplikasi dapat memberikan pengalaman pengguna yang memuaskan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Hasil Discover

Pada tahap *discover*, data dikumpulkan menggunakan 3 teknik yaitu studi literatur, wawancara dengan metode *In-Depth Interview*, dan observasi terhadap komentar pengguna di Google Play Store. Proses pengumpulan data pada tahap *discover* adalah sebagai berikut:

1. Landasan Teori

Studi literatur dilakukan untuk mendapatkan informasi dari berbagai sumber yang berkaitan dengan permasalahan merancang ulang UI/UX aplikasi *mobile* Faznet. Penulis memilih metode *Double Diamond* sebagai kerangka kerja desain, serta alat bantu Maze dan skala *likert* berbasis *System Usability Scale (SUS)* untuk menguji *prototype*. Seluruh pendekatan tersebut berfungsi sebagai dasar dalam menyelesaikan permasalahan yang diteliti.

2. Hasil Wawancara

Hasil wawancara dengan pengguna 1 terlihat pada Gambar 2 dan akan dirumuskan lebih lanjut pada tahap *define*.

FORMULIR WAWANCARA PENGGUNA

1. Nama Liliek Dwi Prasetyo


2. Usia 21 Tahun

3. Jenis Kelamin Laki-laki

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Seberapa sering Anda mengakses aplikasi Faznet?	Lumayan sering sekitar 3-4 kali dalam seminggu, terutama untuk mengecek balance dan melakukan pembayaran.
2	Apa tujuan Anda menggunakan aplikasi Faznet?	Untuk mengecek saldo rekening internet, melihat bagian-bagian dan melakukan pembayaran.
3	Apakah ada kendala atau keresahan saat menggunakan aplikasi Faznet?	Ya, tampilan aplikasi kurang menarik dan pilihan menu di pembayaran masih terbatas.
4	Fitur atau aspek apa yang perlu dikembangkan pada aplikasi Faznet?	Berharap desain aplikasi bisa lebih modern dan mudah diibaratkan. Serta fitur pembayaran diperluas dengan lebih banyak metode.
5	Menurut Anda, apakah tampilan antarmuka aplikasi Faznet perlu dilakukan perancangan ulang?	Ya, tampilan yang sekarang terasa kurang menarik dan ketinggalan zaman.

Catatan tambahan (jika ada): -

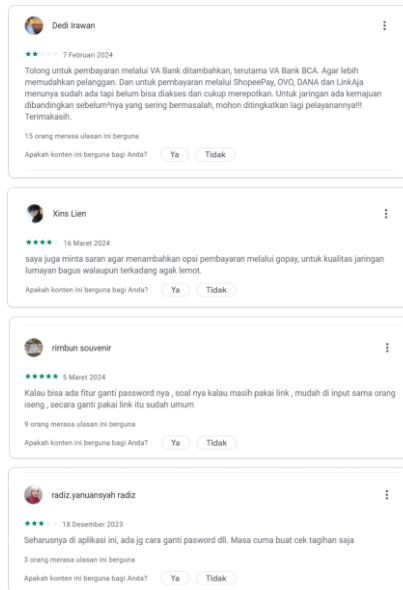
Dengan ini, saya menyatakan bahwa informasi yang saya berikan terkait wawancara ini adalah akurat dan sesuai dengan kenyataan.

Tanda Tangan

LILIEK DWI PRASETYO

Gambar 2. Formulir Wawancara Pengguna 1

3. Hasil Observasi

Hasil observasi terhadap komentar pengguna di Google Play Store terlihat pada Gambar 3 dan kemudian dikembangkan lebih lanjut pada tahap *define*.



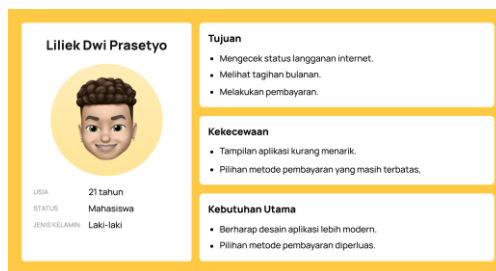
Gambar 3. Hasil Observasi Komentar melalui Google Play Store

3.2. Hasil Define

Langkah berikutnya adalah *define*, yaitu proses untuk menyatakan permasalahan secara tegas. Tahap ini menghasilkan *user persona* dan *pain point*.

1. User Persona

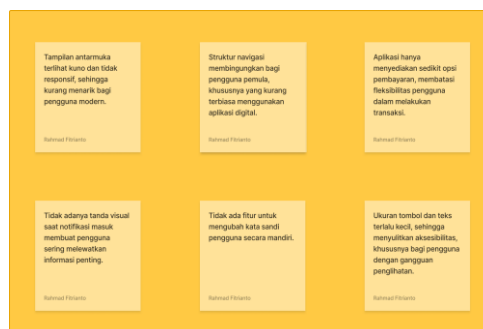
User Persona pengguna 1 yang dibuat dari hasil berdasarkan temuan wawancara ditunjukkan pada Gambar 4.



Gambar 4. User Persona Pengguna 1

2. Pain Point

Proses pembuatan *user persona*, wawancara, dan observasi terhadap komentar di Google Play Store menghasilkan *Pain Point*, seperti yang ditunjukkan pada Gambar 5.



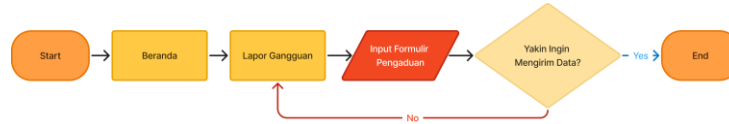
Gambar 5. Pain Point

3.3. Hasil *Develop*

Masuk ke tahap *develop* dan mulai mendesain aplikasi *mobile* sebagai solusi untuk masalah yang telah diidentifikasi.

1. *User Flow*

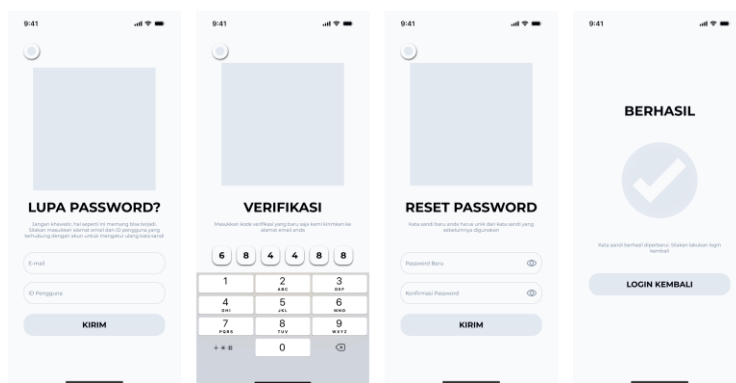
User Flow digunakan untuk menunjukkan bagaimana pengguna melakukan tugas-tugas dalam aplikasi Faznet. Gambar 6 menampilkan rancangan *User Flow* tersebut.



Gambar 6. *User Flow* Pengaduan Layanan

2. *Wireframe*

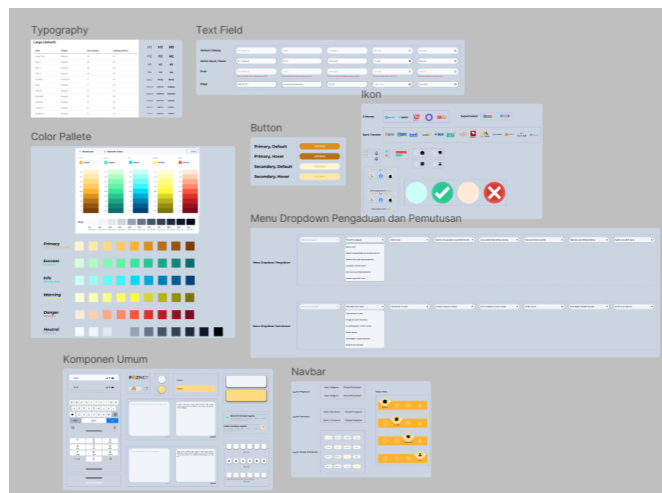
Pada Gambar 7 menunjukkan *Wireframe* aplikasi Faznet yang sudah dibuat, yang merupakan kerangka dasar dari desain antarmuka.



Gambar 7. *Wireframe* Halaman Lupa Password

3. *Design System*

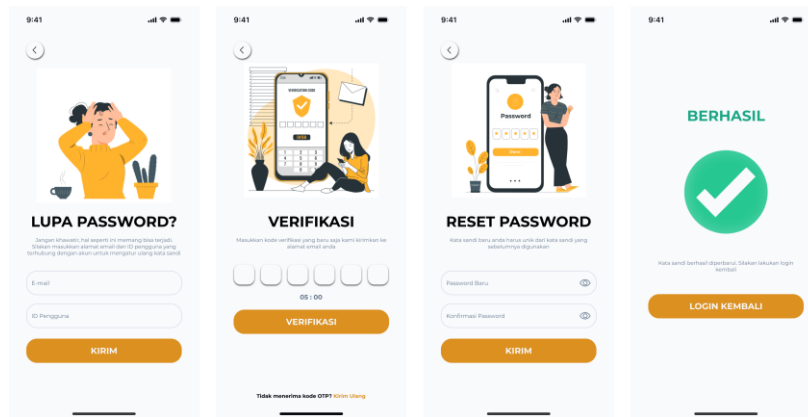
Design System dirancang untuk meningkatkan efisiensi dan konsistensi dalam proses perancangan antarmuka. Pembuatan *Design System* dibuat sesuai dengan kebutuhan desain aplikasi. *Design System* tersebut bisa dilihat pada Gambar 8.



Gambar 8. *Design System* Aplikasi Faznet

4. *High-Fidelity Mockup*

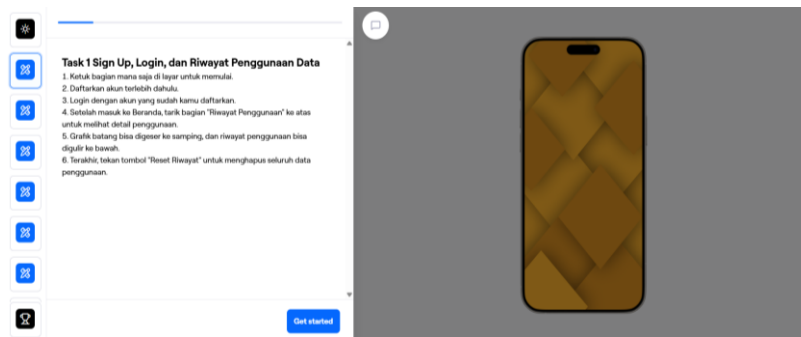
High-Fidelity Mockup digunakan untuk merepresentasikan desain akhir aplikasi dengan tampilan yang lebih realistis dan mendetail. Gambar 9 menunjukkan *High-Fidelity Mockup* dari aplikasi Faznet yang telah dirancang.



Gambar 9. High-Fidelity Mockup Halaman Lupa Password

5. Prototype

Prototype merupakan representasi *interface* aplikasi untuk mensimulasikan pengalaman pengguna. *Prototype* desain ini menggunakan Maze yang terintegrasi dari *link* Figma dan bisa dilihat pada Gambar 10.



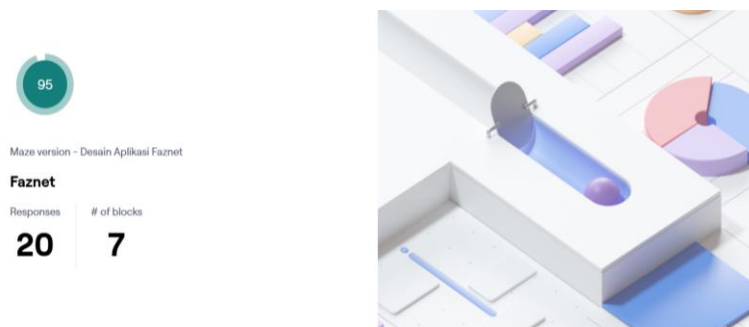
Gambar 10. Prototype

3.4. Hasil Deliver

Pada tahap ini, dilakukan pengujian *usability* terhadap 20 orang pengguna layanan Faznet dengan menggunakan metode *Usability Testing*, yaitu Maze dan *System Usability Scale* (SUS). Berikut adalah hasil dari pengujian yang dilakukan menggunakan masing-masing metode tersebut.

1. Usability Testing

Maze digunakan untuk *Usability Testing* dalam penelitian ini. Responden diberi *link* Maze untuk menguji *prototype* aplikasi Faznet. Hasil dari *Usability Testing* tersebut terlihat pada Gambar 11.



Gambar 11. Hasil *Usability Testing* menggunakan Maze

2. Kuesioner *System Usability Scale*

Setelah tes *usability* selesai, responden diberi kuesioner *System Usability Scale*. Kuesioner ini terdiri dari sepuluh pernyataan dengan lima opsi untuk menjawab menggunakan skala *likert*. Skor rata-rata untuk *System Usability Scale* ditunjukkan pada Tabel 4.

Tabel 4. Hasil Skor Rata-rata *System Usability Scale*

Responden	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	Jumlah	Skor (Jumlah x 2.5)
R1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39	98
R2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39	98
R3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39	98
...	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	100
R20	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	37	93
Rata-rata											93	

Hasil pengujian kuesioner *System Usability Scale* menunjukkan bahwa aplikasi Faznet memiliki tingkat kegunaan yang sangat baik, dengan skor rata-rata 93 dan berada dalam kategori *Excellent* dengan *Grade A*, seperti yang ditunjukkan dalam Tabel 4. Hasil menunjukkan bahwa desain ulang *User Interface* dan *User Experience* pada aplikasi *mobile* Faznet dengan metode *Double Diamond* berhasil memenuhi kebutuhan pengguna dan menyelesaikan masalah yang telah dihadapi sebelumnya. Tabel 3 menunjukkan interpretasi skor rata-rata dari *System Usability Scale*. Respon positif dari beberapa responden menunjukkan keyakinan bahwa desain baru ini dapat diterapkan pada aplikasi Faznet. Tanggapan mereka menunjukkan bahwa desain baru lebih modern, menarik, dan mudah dipahami, dan memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik dan lebih fungsional. Hasil pengujian ini memperkuat keyakinan bahwa *redesign* desain berhasil meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap aplikasi Faznet.

4. KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa metode *Double Diamond* berhasil memenuhi kebutuhan pengguna dan menyelesaikan masalah pada aplikasi *mobile* Faznet. Hasil pengujian *usability* menggunakan Maze menunjukkan skor rata-rata 95 dan kuesioner *System Usability Scale* menunjukkan skor rata-rata 93, yang masing-masing masuk dalam kategori “*Excellent*” dengan “*Grade A*”. Ini menunjukkan bahwa desain yang dibuat sangat efektif dan mudah digunakan. Sebagai rekomendasi untuk penelitian berikutnya, disarankan untuk mencoba metode perancangan lain seperti *User Centered Design*, *Lean UX*, *Design Thinking*, atau *Design Sprint*, serta menerapkan metode evaluasi lain seperti SEQ, UEQ, CSAT, atau *A/B Testing*, dan melibatkan jumlah responden yang lebih banyak agar hasil penelitian menjadi lebih komprehensif dan representatif.

DAFTAR PUSTAKA

- Anra, H., Sari, K. S., & Perwitasari, A. (2024). Evaluasi dan Perancangan Ulang UI/UX Aplikasi iKalbar Menggunakan Metode Double Diamond. *Jurnal Edukasi Dan Penelitian Informatika (JEPIN)*, 10(2), 215. <https://doi.org/10.26418/jp.v10i2.73697>
- APJII. (2024). Survei APJII.
- Awaludin, M., & Gani, A. (2024). Pemanfaatan kecerdasan buatan pada algoritma k-means klustering dan sentiment analysis terhadap strategi promosi yang sukses untuk penerimaan mahasiswa baru. *JSI (Jurnal Sistem Informasi) Universitas Suryadarma*, 11(1), 1–6.
- Awaludin, M., Nuryadi, H., & Pribadi, G. N. (2024). Sistem Otomatisasi Laporan untuk Optimalisasi Pelaporan Data Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat di Universitas Dirgantara Marsekal Suryadarma. *JSI (Jurnal Sistem Informasi) Universitas Suryadarma*, 12(1), 1–7. <https://doi.org/https://doi.org/10.35968/jsi.v12i1>
- Ayuningtyas, A., Rahmawati, E. F., & Sagirani, T. (2023). Penerapan Metode Double Diamond pada Desain User Interface Website. *Jurnal Komunika: Jurnal Komunikasi, Media Dan Informatika*, 11(1), 11–22. <https://doi.org/10.31504/komunika.v11i1.4991>
- Ayunitasari, F., Gito Resmi, M., & Kaniawulan, I. (2024). PENERAPAN METODE DOUBLE DIAMOND DALAM PERANCANGAN UI/UX APLIKASI E-COMMERCE DAN BOOKING SERVICE BERBASIS MOBILE PADA SWARA COMPUTER. *JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)*, 8(5), 9826–9832. <https://doi.org/10.36040/jati.v8i5.10746>
- Damayanti, C., Triayudi, A., & Sholihati, I. D. (2022). Analisis UI/UX Untuk Perancangan Website Apotek

- dengan Metode Human Centered Design dan System Usability Scale. *JURNAL MEDIA INFORMATIKA BUDIDARMA*, 6(1), 551. <https://doi.org/10.30865/mib.v6i1.3526>
- Firjatullah, R. P., & Kusuma, W. A. (2024). PERANCANGAN USER EXPERIENCE PROTOTYPE E-FOODCOURT MENGGUNAKAN METODE DOUBLE DIAMOND UNTUK MENINGKATKAN LAYANAN DAN KEMUDAHAN PENGGUNA. *JUPI (Jurnal Ilmiah Penelitian Dan Pembelajaran Informatika)*, 9(3), 1256–1264. <https://doi.org/10.29100/jupi.v9i3.5332>
- Himamunanto, A. R., Waruwu, D. A. F., & Setyawan, G. C. (2023). Image Tracking Berbasis AR Untuk Peningkatan Pembelajaran Buah Pada Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD). *Infotek : Jurnal Informatika Dan Teknologi*, 6(2), 381–389. <https://doi.org/10.29408/jit.v6i2.16830>
- Indriyanti, A. D. (2024). ANALISIS DAN PERANCANGAN USER EXPERIENCE APLIKASI SOSIAL MEDIA FAMILY TREE SAMAKAKI DENGAN METODE DOUBLE DIAMOND. (*Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence*), 05(01), 60–75.
- Jauhari, M. T., & Prayudi, Y. (2023). IMPLEMENTASI METODE DOUBLE DIAMOND DALAM PERANCANGAN PROTOTIPE APLIKASI SISTEM ERP BERBASIS WEBSITE. *AKSELERASI: Jurnal Ilmiah Nasional*, 5(1), 85–98. <https://doi.org/10.54783/jin.v5i1.699>
- Kosim, M. A., Aji, S. R., & Darwis, M. (2022). PENGUJIAN USABILITY APLIKASI PEDULILINDUNGI DENGAN METODE SYSTEM USABILITY SCALE (SUS). *Jurnal Sistem Informasi Dan Sains Teknologi*, 4(2), 1–7. <https://doi.org/10.31326/sistek.v4i2.1326>
- Mohammad, W., & Maulidiyah, N. R. (2023). Pengaruh Akses Internet Terhadap Aspek Kualitas Kehidupan Masyarakat Indonesia. *Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial*, 01(02), 30–45.
- Mukti, K. T., Febrita, R. E., & Suardinata, I. W. (2024). Perancangan UI/UX Pada Website Ruang Rindu Dengan Metode Design Thinking. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis*, 6(3), 495–403. <https://doi.org/10.47233/jteksis.v6i3.1375>
- Nurbaeti, N., Mayasari, A., & Arifudin, O. (2022). PENERAPAN METODE BERCERITA DALAM MENINGKATKAN LITERASI ANAK TERHADAP MATA PELAJARAN BAHASA INDONESIA. *Jurnal Tahsinia*, 3(2), 98–106. <https://doi.org/10.57171/jt.v3i2.328>
- Parnawi, A., Mujrimin, B., Sari, Y. F. W., & Ramadhan, B. W. (2023). Penerapan Metode Demonstrasi dalam Meningkatkan Kemampuan Praktek Salat Siswa Kelas IV di SD Al-Azhar 1 Kota Batam. *Journal on Education*, 05(02), 4603–4611.
- Rifaldi, R. D., Nugroho, I. M., & Jaelani, I. (2024). PERANCANGAN USER INTERFACE DAN USER EXPERIENCE APLIKASI MOBILE PENJUALAN SOUVENIR DAN AKSESORIS PADA RUMAH SOUVENIR PURWAKARTA MENGGUNAKAN METODE DOUBLE DIAMOND. *JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)*, 8(5), 9811–9818. <https://doi.org/10.36040/jati.v8i5.10812>
- Santoso, D. L., Mufidah, I., & Iqbal, M. (2024). Perancangan User Interface Website Laboratorium Analisis Perancangan Kerja Dan Ergonomi Universitas Telkom Dengan Metode Double Diamond. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4, 1004–1016.
- Saputra, A. (2023). Analisis Pengguna Aplikasi Mobile Banking Sumsel Babel Menggunakan Metode System Usability Scale. *Indonesian Journal of Computer Science*, 12(5), 3115–3126. <https://doi.org/10.33022/ijcs.v12i5.3455>
- Wardana, F. C., Lanang, I. G., & Eka, P. (2022). Perancangan Ulang UI & UX Menggunakan Metode Design Thinking Pada Aplikasi Siakadu Mahasiswa Berbasis Mobile. *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence*, 03(04), 1–12.
- Zulfa, E. H., Sagirani, T., & Nurcahyawati, V. (2022). Evaluasi dan Perancangan Desain Antarmuka Aplikasi Penjualan menggunakan Metode Double Diamond. *JSIKA (Jurnal Sistem Informasi Universitas Dinamika)*, 11(1), 39–49.