

**USULAN PERANCANGAN ULANG *USER INTERFACE* PORTAL  
*CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* MENGGUNAKAN  
METODE *DESIGN THINKING***

(Studi Kasus : Bank XYZ)

**TUGAS AKHIR**



**AGUNG RAHMAT LAKSONO**

**1182002011**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER**

**JAKARTA**

**2022**

**USULAN PERANCANGAN ULANG *USER INTERFACE* PORTAL  
*CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* MENGGUNAKAN  
METODE *DESIGN THINKING***

(Studi Kasus : Bank XYZ)

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana  
Komputer**



**AGUNG RAHMAT LAKSONO**

**1182002002**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER**

**UNIVERSITAS BAKRIE**

**JAKARTA**

**2022**

**HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS**

**Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.**

**Nama : Agung Rahmat Laksono**

**NIM : 1182002011**

**Tanda Tangan :**



**Tanggal : 17 Agustus 2022**

**HALAMAN PENGESAHAN**

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Agung Rahmat Laksono  
NIM : 1182002011  
Program Studi : Sistem Informasi  
Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer  
Judul Skripsi : Usulan Perancangan Ulang *User Interface* Portal  
*Customer Relationship Management* Menggunakan  
Metode *Design Thinking*

**Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Bakrie.**

**DEWAN PENGUJI**

**Pembimbing 1 : Sigit Wijayanto, B.Sc., M.Sc.**

  
(.....)

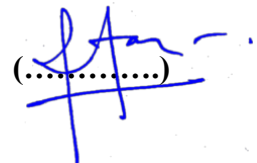
**Pembimbing 2 : Dr. Siti Rohajawati, S.Kom., M.Kom.**

  
(.....)

**Penguji 1 : Ir. Kenny Badjora Lubis, M.Kom.**

  
(.....)

**Penguji 2 : Refyul Rey Fatri S.Si, M.Sc.**

  
(.....)

**Ditetapkan di: Jakarta**

**Tanggal : 17 Agustus 2022**

## UNGKAPAN TERIMAKASIH

Segala puji syukur bagi Allah SWT atas rahmat dan kasih sayang-Nya sehingga pada kesempatan ini penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang berjudul “Usulan Perancangan Ulang *User Interface* Portal *Customer Relationship Management* Menggunakan Metode *Design Thinking* (Studi Kasus : Bank XYZ) telah dilakukan dengan baik, Penyusunan Tugas Akhir ini dilakukan untuk memenuhi syarat dalam meraih gelar Sarjana Komputer Program Studi Sistem Informasi pada Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer di Universitas Bakrie. Dalam penyusunan laporan tugas akhir ini penulis banyak terbantu baik secara langsung maupun tidak langsung dari banyak pihak, oleh karena itu penulis ingin berterimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan tugas akhir ini kepada :

1. Ibu Dr. Siti Rohajawati, S.Kom., M.Kom., selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi yang telah memberikan waktu, tenaga, dan fikiran dalam menyelesaikan tugas akhir ini, sehingga dapat diselesaikan dengan baik.
2. Bapak Sigit Wijayanto, B.Sc., M.Sc. sebagai Dosen Pembimbing yang sudah memberikan waktunya dalam memberi bimbingan, bantuan, dan arahan selama merampung tugas akhir ini, sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
3. Bapak Ir. Kenny Badjora Lubis, M. Kom dan Bapak Refyul Rey Fatri S.Si., M.Si. sebagai dosen penguji yang sudah memberikan masukan, motivasi, dan saran membangun terhadap penyusunan tugas akhir ini sehingga berjalan dengan lancar.
4. Divisi *Wealth Management Bank XYZ* yang sudah bersedia menjadi objek dalam penelitian tugas akhir ini.
5. Mama, Bapak, Adik, dan Saudara terdekat yang selalu memberikan semangat, fasilitas, doa, dan nasihat yang baik dalam menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.

6. Angkatan 2018 dan KM-SI UBakrie yang selalu menjadi tempat untuk bertukar pikiran, memberikan bantuan, dan dukungan dalam menyusun tugas akhir ini.
7. Sahabat perjuangan dari universitas lain Meli, Iwan, Royan, Thalia, Shyfa, Ratih, Jawir, Maris, Adam, yang selalu memberikan doa, semangat dan motivasi dalam menyusun tugas akhir ini.
8. Keluarga Besar Divisi *Wealth Management* Mba Henny, Mba Dina, Mba Nad, Mas Dika, Mas Alan, Mas Toro, Mas Indra, Mba Wulan, Mba Dhea, Mas Andy, Mba Risa dan lain lain, yang telah membantu penulis dalam memperlancar dan membantu mendapatkan objek penelitian dalam tugas akhir ini.
9. Serta pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberi bantuan serta dukungan dalam menyusun tugas akhir ini.

Penulis sadar dalam menyusun tugas akhir ini masih banyak kekurangan, oleh sebab itu maka penulis berharap adanya kritik serta saran yang membangun agar penulis dapat memperbaiki kesalahan dimasa yang akan datang, Semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat kepada pembaca.

Penulis,



Agung Rahmat Laksono

## PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Agung Rahmat Laksono  
NIM : 1182002011  
Program Studi Fakultas : Sistem Informasi  
Jenis Tugas Akhir : Perancangan Ulang

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas tugas akhir saya yang berjudul:

Usulan Perancangan Ulang *User Interface* Portal  
*Customer Relationship Management* Menggunakan  
Metode *Design Thinking* (Studi Kasus : Bank XYZ)

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini, Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihkan media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta  
Tanggal : 17 Agustus 2022

Yang menyatakan,



Agung Rahmat Laksono

**USULAN PERANCANGAN ULANG *USER INTERFACE* PORTAL *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* MENGGUNAKAN METODE *DESIGN THINKING*  
(STUDI KASUS : BANK XYZ)**

Agung Rahmat Laksono

---

**ABSTRAK**

Perkembangan teknologi memberikan dampak yang besar terhadap kehidupan manusia. Dari dampak adanya kemajuan teknologi ini juga dirasakan oleh berbagai kalangan termasuk perusahaan untuk melakukan berbagai kegiatan bisnisnya. Salah satunya adalah bank XYZ yang memanfaatkan portal *Customer Relationship Management* (CRM) dalam mempertahankan nasabahnya, portal CRM pada Bank XYZ dimanfaatkan juga di divisi *Wealth Management* yakni dengan hadirnya portal *Customer Portfolio Management* (CPM) yang digunakan untuk berbagai kepentingan terkait *segment* prioritas yang ada pada bank XYZ,. Tetapi dari hasil wawancara bersama 10 narasumber yang menggunakan *variable* dari *webqual 4.0* pengguna yang ada di divisi *Wealth Management* terdapat keluhan terkait *User Interface* yang ada pada portal CPM. dari keluhan yang di dapatkan dari para pengguna peneliti memutuskan untuk melakukan perancangan ulang *User Interface* terhadap portal CPM, peneliti memanfaatkan metode *Design Thinking* dalam melakukan perancangan ulang *User Interface*-nya karena metode ini berfokus terhadap pengguna dalam sebuah masalah, mendefinisikan masalah yang tetap fokus kepada pengguna, menuangkannya kedalam ide dengan melakukan *brainstorming* dan mengimplementasikan secara langsung dengan *Prototype* dan *Test*. Dari perancangan *design User Interface* menggunakan metode *Design Thinking* peneliti menghasilkan rancangan ulang *design User Interface* berupa *High-Fidelity Prototype* yang dirancang menggunakan *framework* figma dan sudah divalidasi oleh 3 Ahli IT pada tahapan *Test*.

**Kata Kunci :** *User Interface, CRM, Webqual 4.0, Design Thinking.*



**PROPOSED REDESIGN OF USER INTERFACE PORTAL CUSTOMER  
RELATIONSHIP MANAGEMENT USING DESIGN THINKING METHOD (CASE  
STUDY : BANK XYZ)**

Agung Rahmat Laksono

---

**ABSTRACT**

*Technological development has had a major impact on human life. Various groups, including companies engaged in various business activities, are also feeling the effects of these technological advancements. One of them is Bank XYZ, which uses a Customer Relationship Management (CRM) Portal to retain customers. XYZ Bank. But judging by the results of interviews with 10 people using Wealth Management's Webqual 4.0 user variables, there were complaints about the CPM Portal's User Interface design. Due to complaints from users, the researchers decided to redesign the interface of the CPM Portal. The researchers used the Design Thinking approach in the redesign of the User Interface because this approach focuses on the user on a problem, Defines the problem that the user has been concerned about, pours it into the idea by developing it, and directs it through prototyping and Testing. accomplish. Beginning with drafting the User Interface design using Design Thinking methods, the researchers reworked the User Interface design in the form of a High-Fidelity Prototype designed using the Figma framework and validated with 3 interviewed IT Expert during the Testing phase.*

**Keywords:** *User Interface, CRM, Webqual 4.0, Design Thinking.*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>UNGKAPAN TERIMAKASIH.....</b>	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	2
1.3 Rumusan Masalah.....	3
1.4 Batasan Masalah.....	3
1.5 Tujuan Penelitian.....	3
1.6 Manfaat Penelitian.....	4
1.7 Sistematika Penulisan.....	4
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>6</b>
<b>2.1 Portal Web.....</b>	<b>6</b>
<b>2.2 Intranet.....</b>	<b>6</b>
<b>2.3 XYZ Prioritas.....</b>	<b>7</b>

2.3.1 Layanan Konsultasi Keuangan.....	7
2.3.2 Hadiah Ulang Tahun Kepada Nasabah.....	7
2.3.3 Layanan Berpergian Untuk Nasabah Prioritas .....	7
2.3.4 Memberikan Pelayanan Perencanaan Studi di Luar Negeri	7
2.3.5 Memberikan Diskon Diberbagai Merchant .....	8
2.3.6 Undangan Khusus Nasabah Prioritas .....	8
<b>2.4 Customer Relationship Management (CRM) .....</b>	<b>8</b>
2.4.1 Customer Portfolio Management (CPM) .....	9
<b>2.5 User Interface (UI) .....</b>	<b>10</b>
<b>2.6 User Experience (UX) .....</b>	<b>10</b>
<b>2.7 Design Thinking.....</b>	<b>11</b>
2.7.1 Emphatize .....	11
2.7.2 Define .....	11
2.7.3 Ideate .....	12
2.7.4 Prototype .....	12
2.7.5 Test .....	12
<b>2.8 Metode Webqual 4.0.....</b>	<b>12</b>
<b>2.9 Penelitian Terdahulu.....</b>	<b>14</b>
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>18</b>
3.1 Kerangka Penelitian.....	18
3.2 Metodologi Pengumpulan Data .....	20
3.2.1 Studi Literatur.....	20
3.2.2 Observasi .....	20
3.2.3 Wawancara .....	20
3.3 Metode <i>Design Thinking</i> .....	21
3.3.1 <i>Emphatize</i> .....	21
3.3.2 <i>Define</i> .....	22
3.3.3 <i>Ideate</i> .....	22
3.3.4 <i>Prototype</i> .....	23
3.3.5 <i>Test</i> .....	23

<b>3.4</b>	Objek Penelitian .....	<b>23</b>
3.4.1	Gambaran Umum Bank XYZ.....	23
3.4.2	Struktur Organisasi.....	25
<b>3.5</b>	Sumber Data .....	<b>26</b>
3.5.1	Data Primer.....	26
3.5.2	Data Sekunder .....	26
<b>3.6</b>	Alokasi Waktu Penelitian .....	<b>26</b>
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>27</b>
4.1	Perencanaan Metode <i>Design Thinking</i> .....	27
4.1.1	Studi Literatur.....	27
<b>4.2</b>	<i>Emphatize</i> .....	<b>27</b>
4.2.1	Observasi Portal CPM .....	28
4.2.2	Penentuan Kriteria Narasumber Wawancara.....	36
4.2.3	Wawancara .....	36
4.3	Pembahasan Masalah.....	38
4.4	Pengembangan Ide.....	39
4.4.1	<i>Wireframe</i> .....	40
<b>4.5</b>	Prototype.....	<b>50</b>
4.5.1	<i>High-Fidelity Prototype</i> .....	50
<b>4.6</b>	Hasil <i>Test</i> .....	<b>61</b>
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>64</b>
5.1	Kesimpulan.....	64
5.2	Saran .....	65
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>66</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>69</b>

**DAFTAR TABEL**

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	17
Tabel 3. 1 Pertanyaan <i>webqual</i> 4.0 .....	22
Tabel 4. 1 Pertanyaan wawancara .....	37
Tabel 4. 2 Daftar permasalahan pada portal CPM .....	39
Tabel 4. 3 Daftar ide peneliti.....	40
Tabel 4. 4 Daftar skenario dan <i>Goals</i> .....	62

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Metode <i>Webqual</i> 4.0 .....	13
Gambar 3. 1 Kerangka Penelitian .....	18
Gambar 3. 2 Metode <i>Design Thinking</i> .....	21
Gambar 3. 3 Struktur Organisasi.....	25
Gambar 3. 4 Alokasi Waktu.....	26
Gambar 4. 1 Perencanaan Metode <i>Design Thinking</i> .....	27
Gambar 4. 2 Halaman <i>Login</i> portal CPM .....	28
Gambar 4. 3 Halaman awal portal CPM .....	28
Gambar 4. 4 Halaman nasabah baru .....	29
Gambar 4. 5 Halaman nasabah prioritas .....	29
Gambar 4. 6 Halaman <i>Rejected Customer</i> .....	30
Gambar 4. 7 Halaman <i>Excisting Customer Birthday</i> .....	30
Gambar 4. 8 Halaman <i>New Customer Birthday</i> .....	31
Gambar 4. 9 Halaman rekapitulasi pajak .....	31
Gambar 4. 10 Halaman <i>CIF Maintenance</i> .....	32
Gambar 4. 11 Halaman pengganti kartu .....	32
Gambar 4. 12 Halaman pengganti kartu .....	33
Gambar 4. 13 Halaman <i>Monitoring</i> kartu .....	33
Gambar 4. 14 Halaman <i>Customer Portfolio</i> .....	33
Gambar 4. 15 Halaman <i>Input</i> aktivasi.....	34
Gambar 4. 16 Halaman arsip aktivasi .....	34
Gambar 4. 17 Halaman <i>Monitoring</i> nasabah .....	35
Gambar 4. 18 Halaman kartu manual .....	35
Gambar 4. 19 Halaman <i>e-mail blast</i> .....	36
Gambar 4. 20 <i>Wireframe</i> halaman <i>Login</i> .....	41
Gambar 4. 21 <i>Wireframe</i> halaman awal.....	41
Gambar 4. 22 <i>Wireframe</i> halaman daftar nasabah baru.....	42
Gambar 4. 23 <i>Wireframe</i> halaman daftar nasabah prioritas.....	43
Gambar 4. 24 <i>Wireframe</i> halaman <i>Rejected Customer</i> .....	43
Gambar 4. 25 <i>Wireframe</i> halaman <i>Excisting Customer Birthday</i> .....	44
Gambar 4. 26 <i>Wireframe</i> halaman <i>New Customer Birthday</i> .....	44
Gambar 4. 27 <i>Wireframe</i> halaman rekapitulasi pajak .....	45
Gambar 4. 28 <i>Wireframe</i> halaman <i>CIF Maintenance</i> .....	46
Gambar 4. 29 <i>Wireframe</i> halaman penggantian kartu .....	46
Gambar 4. 30 <i>Wireframe</i> halaman pengiriman kartu .....	47
Gambar 4. 31 <i>Wireframe</i> halaman <i>Monitoring</i> kartu.....	47
Gambar 4. 32 <i>Wireframe</i> halaman <i>Customer Portfolio</i> .....	47
Gambar 4. 33 <i>Wireframe</i> halaman <i>Input</i> aktivasi .....	48
Gambar 4. 34 <i>Wireframe</i> halaman arsip aktivasi .....	48
Gambar 4. 35 <i>Wireframe</i> halaman <i>Monitoring</i> nasabah .....	49
Gambar 4. 36 <i>Wireframe</i> halaman <i>approve</i> kartu manual.....	49
Gambar 4. 37 <i>Wireframe</i> halaman <i>e-mail blast</i> .....	50
Gambar 4. 38 <i>Prototype</i> halaman <i>Login</i> .....	51

Gambar 4. 39 <i>Prototype</i> halaman utama.....	51
Gambar 4. 40 <i>Prototype</i> halaman daftar nasabah baru.....	52
Gambar 4. 41 <i>Prototype</i> halaman daftar nasabah prioritas .....	53
Gambar 4. 42 <i>Prototype</i> halaman <i>Rejected Customer</i> .....	53
Gambar 4. 43 <i>Excisting Customer Birthday</i> .....	54
Gambar 4. 44 <i>Prototype</i> halaman <i>New Customer Birthday</i> .....	55
Gambar 4. 45 <i>Prototype</i> halaman rekapitulasi pajak .....	55
Gambar 4. 46 <i>Prototype</i> halaman <i>CIF Maintenance</i> .....	56
Gambar 4. 47 <i>Prototype</i> halaman penggantian kartu.....	56
Gambar 4. 48 <i>Prototype</i> halaman pengiriman kartu .....	57
Gambar 4. 49 <i>Prototype</i> halaman <i>Monitoring</i> kartu .....	58
Gambar 4. 50 <i>Prototype</i> halaman <i>Customer Portfolio</i> .....	58
Gambar 4. 51 <i>Prototype</i> halaman <i>Input</i> aktivasi.....	59
Gambar 4. 52 <i>Prototype</i> halaman arsip aktivasi .....	59
Gambar 4. 53 <i>Prototype</i> halaman <i>Monitoring</i> nasabah .....	60
Gambar 4. 54 <i>Prototype</i> halaman kartu manual.....	61
Gambar 4. 55 <i>Prototype</i> halaman <i>e-mail blast</i> .....	61

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian.....	69
Lampiran 2. Surat Penerimaan Penelitian.....	70
Lampiran 3. Transkrip Wawancara Tahap <i>Emphatize</i> .....	71
Lampiran 4. Transkrip Wawancara Tahap <i>Test</i> .....	88
Lampiran 5. Dokumentasi Penelitian.....	91