

RINGKASAN

Perkembangan teknologi informasi mendorong biro perjalanan umrah seperti PT. Ajwa Tour untuk meningkatkan kualitas layanan melalui sistem digital. Saat ini, proses komunikasi dan manajemen informasi jamaah masih dilakukan secara manual, yang berdampak pada kurangnya efisiensi dan keterlambatan penyampaian informasi. Penelitian ini bertujuan untuk merancang antarmuka pengguna (UI) dan pengalaman pengguna (UX) aplikasi manajemen umrah berbasis mobile menggunakan pendekatan Design Thinking, yang berfokus pada kebutuhan dan masalah nyata dari pengguna.

Metode Design Thinking terdiri dari lima tahapan, yaitu *Empathize*, *Define*, *Ideate*, *Prototype*, dan *Test*. Pengumpulan kebutuhan dilakukan melalui wawancara, observasi, dan studi pustaka. Hasil desain prototipe dikembangkan menggunakan aplikasi Figma, kemudian diuji melalui dua metode evaluasi, yaitu pengujian usability menggunakan Maze dan pengukuran UX menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ).

Hasil pengujian menunjukkan bahwa rancangan UI/UX Aplikasi Manajemen Umrah ini berhasil memberikan hasil yang positif dengan nilai Maze Usability Score (MAUS) yang tinggi yaitu 97. Hasil tersebut diperoleh dari rata-rata hasil nilai indikator performa yaitu user sukses menyelesaikan misi, bounce user, durasi user menyelesaikan misi, dan kesalahan user dalam mengklik halaman. Berdasarkan nilai tersebut, dapat disimpulkan bahwa desain antarmuka sistem ini intuitif, mudah digunakan, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Selain itu, antarmuka yang dirancang juga efektif dalam membantu pengguna menyelesaikan tugas-tugas mereka dengan tingkat efisiensi yang cukup baik.

Untuk pengujian menggunakan Metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) menunjukkan bahwa desain aplikasi dapat digunakan dengan baik oleh pengguna dan memberikan pengalaman positif. Nilai tertinggi diperoleh pada skala Ketepatan (2,475), diikuti oleh Efisiensi (2,425) dan Kejelasan (2,375). Seluruh skala UEQ menunjukkan hasil yang positif dan memperoleh nilai excellent dengan keterangan interpretasi 'In the range of the 10% best results'. Dengan demikian, evaluasi ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan Aplikasi Manajemen Umrah memiliki kinerja yang sangat baik dan memberikan manfaat yang positif kepada pengguna.