

**Perancangan *Platform* UMNA untuk Pelaksanaan Umrah
Mandiri dengan Pendekatan *Human-Centered Design***

SKRIPSI

JOHARA

1710622103



Intelligentia - Dignitas

**Penulisan Skripsi ini Dilakukan Sebagai Pemenuhan Terhadap Persyaratan
Akademik Yang Diperlukan untuk Meraih Gelar Sarjana Bisnis di Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI BISNIS DIGITAL
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

2026

**Design of the UMNA Platform for Independent Umrah
Implementation Using the Human-Centered Design Approach**

UNDERGRADUATE THESIS

JOHARA

1710622103



Intelligentia - Dignitas

**Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of
Bachelor of Business at the Faculty of Economics and Business, Universitas
Negeri Jakarta**

**DIGITAL BUSINESS STUDY PROGRAM
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2026**

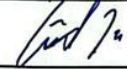
LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR BENTUK : PROJECT

Nama Mahasiswa : Johara
NIM : 1710622103
Program Studi/Fakultas : S1-Bisnis Digital
Judul Penelitian : Perancangan Platform UMNA untuk Pelaksanaan Umrah Mandiri dengan pendekatan Human Centered Design

Ini telah dipertahankan dihadapan dewan penguji dan dinyatakan ~~Lulus/ Tidak~~ ~~Lulus~~* Ujian Tugas Akhir oleh Tim Penguji pada Tanggal 17 Juli 2026

Tim Penguji,

Ketua	Diena Noviarini, MMSI	
	NIP 197511152008122002	
Penguji 1	Sabo Hermawan, S.Kom., M.Si.	
	NIP 199102272024061001	
Penguji 2	Fildzah Shabrina, S.Pd., M.Kom.	
	NIP 199409272024062001	
Pembimbing 1	Dr. Osly Usman, SE., M.Bus	
	NIP 197401152008011008	
Pembimbing 2	Dr. Ryna Parlyna, MBA	
	NIP 197701112008122003	

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis

Koordinator Program Studi Bisnis Digital


Prof. Dr. Mohamad Rizan, S.E., M.M
NIDN/NUPTK. 0027067204


Dr. Ryna Parlyna, MBA
NIDN/NUPTK. 0011017705

LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Johara
NIM : 1710622103
Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis / S1 Bisnis Digital
Alamat email : joharazagar27@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan dan Kearsipan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Disertasi ☐ Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Perancangan Platform UMNA untuk Pelaksanaan Umrah Mandiri dengan Pendekatan Human-Centered Design

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan dan Kearsipan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 10 Agustus 2026

Penulis

(Johara)

LEMBAR KEASLIAN KARYA

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Nama Mahasiswa : Johara
NIM : 1710622103
Program Studi : S1 Bisnis Digital
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Judul TA : Perancangan *Platform* UMNA untuk Pelaksanaan Umrah
Mandiri dengan Pendekatan *Human-Centered Design*

Menyatakan bahwa Tugas Akhir ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya tulis ilmiah ini.

Jakarta, 10 Agustus 2026
Yang menyatakan,



Johara

NIM.1710622103

ABSTRAK

Johara. Perancangan Platform UMNA untuk Pelaksanaan Umrah Mandiri dengan Pendekatan Human-Centered Design. Skripsi, Jakarta. Program Studi Bisnis Digital, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta, 2026.

Meningkatnya minat masyarakat Indonesia terhadap Umrah Mandiri tidak diiringi kesiapan infrastruktur digital yang memadai bagi pengguna awam, sehingga menimbulkan kebingungan prosedural, ketakutan terhadap penolakan visa, ketidakpastian biaya, serta minimnya visibilitas status perjalanan pascatransaksi. Penelitian ini bertujuan merancang Platform UMNA sebagai solusi digital yang mengintegrasikan seluruh tahapan perencanaan Umrah Mandiri melalui sistem navigasi bertahap, kalkulasi biaya dinamis, fasilitasi administrasi visa, serta pusat kendali pengguna. Pendekatan yang digunakan adalah Human-Centered Design (HCD) melalui lima tahap Design Thinking, dengan metode pengembangan sistem Software Development Life Cycle (SDLC) model Waterfall yang meliputi analisis kebutuhan, perancangan sistem, implementasi, pengujian, hingga pelaporan dan finalisasi. Unit analisis dalam penelitian ini adalah calon jemaah Muslim urban di Indonesia yang berdomisili di wilayah Jabodetabek, dengan rentang usia 20 hingga 45 tahun. Teknik analisis data dilakukan secara kualitatif melalui observasi media sosial dan kuesioner pra-riset untuk mengidentifikasi pain points pengguna, serta secara kuantitatif menggunakan Black-Box Testing untuk validasi fungsional dan instrumen System Usability Scale (SUS) untuk mengukur tingkat kegunaan sistem. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dua puluh skenario pengujian fungsional mencapai status Pass (100%), dan seluruh empat skenario tugas pengujian usability mencapai Task Completion Rate 100%. Evaluasi terhadap sistem menunjukkan skor System Usability Scale rata-rata sebesar 82,75, melampaui ambang batas kelayakan usability. Integrasi fitur transparansi biaya, panduan bertahap, dan visibilitas status perjalanan terbukti berkontribusi langsung dalam meningkatkan kepercayaan diri dan kemudahan pengguna. Rekomendasi bagi penelitian selanjutnya meliputi perluasan sampel dengan teknik yang lebih representatif, pelibatan evaluator heuristik eksternal, pengujian pada lingkungan transaksi nyata yang terintegrasi dengan Platform Nusuk, serta pengukuran Behavioral Intention menggunakan instrumen terstandar melalui studi longitudinal. Melalui implementasi rancangan ini, Platform UMNA diharapkan dapat mereduksi Consumer Confusion dan meningkatkan otonomi jemaah dalam melaksanakan ibadah Umrah secara mandiri.

Kata Kunci: human-centered design, umrah mandiri, perancangan antarmuka, system usability scale, consumer confusion

ABSTRACT

Johara. Design of the UMNA Platform for Independent Umrah Implementation Using the Human-Centered Design Approach. *Thesis, Jakarta. Digital Business Study Program, Faculty of Economics and Business, Universitas Negeri Jakarta, 2026.*

Increasing public interest in Indonesia toward independent Umrah has not been matched by adequate digital infrastructure readiness for novice users, resulting in procedural confusion, fear of visa rejection, cost uncertainty, and minimal visibility of post-transaction travel status. This research aims to design the UMNA Platform as a digital solution integrating the entire independent Umrah planning process through a step-by-step navigation system, dynamic cost calculation, visa administration facilitation, and a centralized user control center. The research adopts a Human-Centered Design (HCD) approach through five stages of Design Thinking, using the Waterfall Software Development Life Cycle (SDLC), covering requirement analysis, system design, implementation, testing, and finalization. The unit of analysis is prospective urban Muslim pilgrims in Indonesia residing in the Jabodetabek area, aged 20 to 45 years. Data analysis techniques were conducted qualitatively through social media observation and pre-research questionnaires to identify user pain points, and quantitatively using Black-Box Testing for functional validation and the System Usability Scale (SUS) instrument to measure system usability. The results indicate that all twenty functional test scenarios achieved a Pass status (100%), and all four usability task scenarios achieved a Task Completion Rate of 100%. Evaluation of the system demonstrates an average System Usability Scale score of 82.75, exceeding the usability acceptability threshold. The integration of cost transparency, step-by-step guidance, and travel status visibility was shown to directly enhance user confidence and ease of use. Recommendations for future research include expanding the sample using a more representative technique, involving external heuristic evaluators, testing within a real transaction environment integrated with the Nusuk Platform, and measuring Behavioral Intention using standardized instruments through a longitudinal study. Through this design, the UMNA Platform is expected to reduce Consumer Confusion and enhance pilgrims' autonomy in independently performing the Umrah pilgrimage.

Keywords: human-centered design, independent umrah, interface design, system usability scale, consumer confusion

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, sehingga Peneliti dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi yang berjudul "Perancangan Platform UMNA untuk Pelaksanaan Umrah Mandiri dengan Pendekatan *Human-Centered Design*". Penyusunan Skripsi ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Bisnis pada Program Studi S1 Bisnis Digital, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta. Peneliti menyadari bahwa penyelesaian Skripsi ini tidak akan tercapai tanpa dukungan, bantuan, serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan rasa hormat dan penuh penghargaan, Peneliti menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Mohamad Rizan, M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta, yang telah memberikan dukungan, fasilitas, serta lingkungan akademik yang kondusif sehingga proses perkuliahan dan penyusunan Skripsi ini dapat berjalan dengan baik.
2. Dr. Ryna Parlyna, M.B.A., selaku Koordinator Program Studi S1 Bisnis Digital sekaligus Dosen Pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta masukan berharga selama proses penyusunan Skripsi ini.
3. Dr. Osly Usman, M.Bus., M.Sys., selaku Dosen Pembimbing I, yang dengan penuh kesabaran telah memberikan bimbingan, motivasi, dan dukungan dalam penyusunan Skripsi ini.

4. Seluruh dosen dan tenaga kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta, khususnya Program Studi Bisnis Digital, atas ilmu, pengalaman, dan bantuan yang diberikan selama masa perkuliahan.
5. Kedua orang tua, keempat adik Peneliti, keluarga besar tercinta, serta orang-orang di lingkungan rumah yang telah Peneliti anggap sebagai keluarga sendiri, atas doa, dukungan moral, motivasi, dan kasih sayang yang tiada henti. Di tengah pertanyaan yang terus-menerus datang, "kapan selesai?", "kapan sidang?", "kapan lulus?", dukungan merekalah yang membuat Peneliti tetap bersemangat dan yakin dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik.
6. Teman-teman mahasiswa Bisnis Digital D serta sahabat-sahabat tercinta Peneliti, yang selalu memberikan semangat, dukungan emosional, serta menjadi tempat berbagi cerita dan motivasi selama proses pengerjaan Skripsi ini.
7. Teman seperjuangan Peneliti, yaitu Aisha Novira, Rachel Adzkia Zahra, dan Ruwayda. Kita berjuang bersama sejak sulitnya judul kita diterima hingga akhirnya lulus sidang di hari yang sama. Peneliti ingin berterima kasih karena berkat kalian, Peneliti dapat sampai pada tahap ini. Kebersamaan kita, meski terkadang diwarnai perbedaan pendapat hingga air mata di antara kita berempat, pada akhirnya selalu membawa kita kembali bersama, saling memotivasi, berbagi informasi, meminta tanda tangan bersama, mengerjakan Skripsi bersama, dan berdiskusi. Peneliti sangat

menyayangi kalian, dan anak-anak Peneliti kelak harus tahu bahwa mama mereka ditemani oleh kalian selama masa penyusunan Skripsi ini.

8. Untuk teman-teman Peneliti, yaitu Kak Syakira, Putri, Geda, Fifi, Rena, Qoonitah, Aliifa, Depina, Aliyah, dan Qanita, terima kasih telah menemani Peneliti selama masa penyusunan hingga sidang Skripsi. Peneliti merasa bangga memiliki teman-teman seperti kalian, tempat mencurahkan segala cerita dan perasaan, yang selalu ada untuk Peneliti. Terima kasih telah menjadi teman-teman terbaik, dan Peneliti mengharapkan kesuksesan untuk kalian semua.
9. Untuk sahabat kuliah "Till Jannah", yang nama grupnya kini telah berubah-ubah sesuai *mood* admin, sejak semester satu kita berjumlah dua belas orang hingga akhirnya berkurang sedikit demi sedikit di semester-semester akhir menjadi sembilan orang. Meski demikian, Peneliti ingin berterima kasih kepada kalian semua karena turut mengantarkan Peneliti sampai pada tahap ini. Kalian yang menemani proses perkuliahan Peneliti dari semester satu hingga semester delapan, dan Peneliti tidak akan pernah melupakan kenangan, tawa, serta kesedihan yang telah kita lalui bersama. Kalian tetap menjadi bagian dari proses Peneliti bertumbuh. Terima kasih banyak, dan sukses selalu untuk teman-temanku.

Peneliti menyadari bahwa Skripsi ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, Peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan penelitian di masa mendatang. Semoga Skripsi ini dapat

memberikan manfaat dan menjadi kontribusi positif bagi pengembangan kajian akademik serta praktik dalam dunia bisnis digital.

Jakarta, 10 Agustus 2026

Yang membuat pernyataan



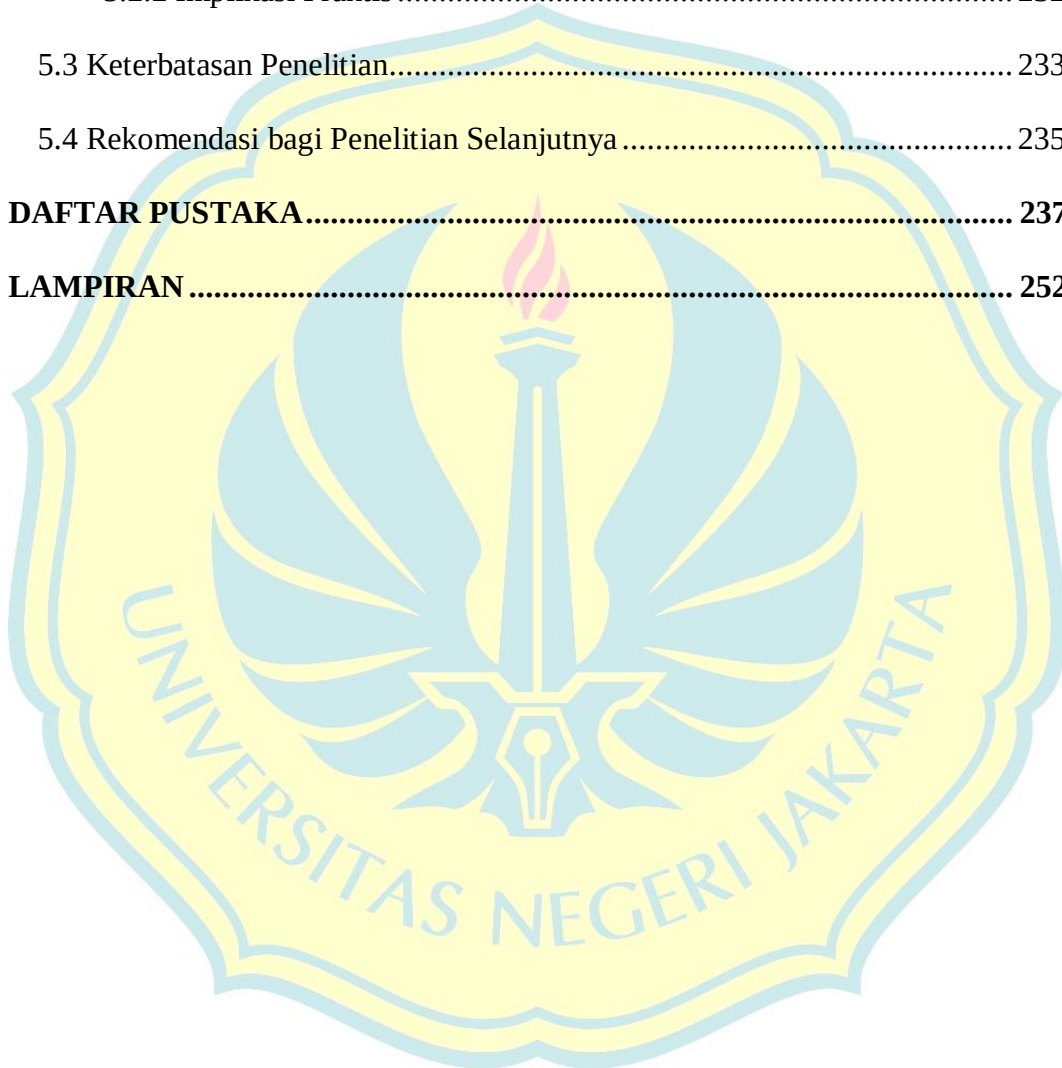
DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI	ii
LEMBAR KEASLIAN KARYA	iii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.1.1 Flowchart Sistem.....	35
1.1.2 Wireframe Sistem	55
1.1.3 Implementasi <i>Human-Centered Design</i> dalam Perancangan Sistem UMNA.....	77
1.2 Rumusan Masalah	80
1.3 Tujuan Penelitian.....	81
1.4 Manfaat Penelitian.....	83
1.4.1 Manfaat Akademis	83
1.4.2 Manfaat Praktis.....	84
BAB II KAJIAN PUSTAKA	86
2.1 Kajian Teori	86
2.1.1 <i>Design Thinking</i>	86
2.1.2 Human-Centered Design.....	92

2.1.3 User Interface (UI)	97
2.1.4 User Experience (UX).....	100
2.1.5 Waterfall.....	104
2.1.6 Wireframe.....	107
2.1.7 Web-Based Application	110
2.1.8 Online Travel Agency (OTA)	113
2.1.9 Pariwisata Religi (Religious Tourism) dan Umrah Mandiri (Do It Yourself)	116
2.1.10 Behavioral Intention.....	119
2.2 Literatur Review.....	123
2.3 Kerangka Project	126
BAB III METODE.....	132
3.1 Waktu Pelaksanaan Project.....	132
3.2 Desain Project	135
3.2.1 Definisi Project.....	135
3.2.2 Tahapan Pelaksanaan Project	137
3.2.3 Pendekatan Project.....	143
3.3 Populasi dan Sampel.....	145
3.3.1 Populasi.....	145
3.3.2 Sampel.....	148
3.4 Instrumen & Alat Pengembangan	149
3.4.1 Instrumen Evaluasi dan Pengumpulan Data.....	149
3.4.2 Alat Pengembangan Sistem.....	159

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	162
4.1 Analisis Kebutuhan.....	162
4.2 Empathize	162
4.1.1 Define.....	166
4.1.2 Ideate.....	168
4.3 Perancangan Sistem.....	171
4.3.1 Perancangan <i>Flowchart</i> Sistem.....	171
4.3.2 Perancangan Mid-Fidelity <i>Wireframe</i>	174
4.3.3 Evaluasi Heuristik.....	176
4.4 Implementasi Prototipe.....	179
4.4.1 Konstruksi dan Deployment Sistem	179
4.4.2 Tampilan <i>High-Fidelity</i> Platform UMNA (Prototipe).....	182
4.5 Hasil Pengujian	198
4.5.1 Pengujian Fungsionalitas (Black-Box Testing).....	199
4.5.2 Task Scenario dan Task <i>Completion Rate</i>	203
4.5.3 Evaluasi Usabilitas (Usability Testing SUS)	206
4.6 Pembahasan.....	214
4.6.1 Penerapan Design Thinking dalam Perancangan Sistem UMNA ..	215
4.6.2 Penerapan <i>Human-Centered Design</i> dalam Pengembangan Sistem UMNA	217
4.6.3 Perancangan UI/UX Sistem UMNA.....	220
4.5.4 Peningkatan <i>Behavioral Intention</i> Pengguna melalui Sistem UMNA	223

BAB V PENUTUP	228
5.1 Kesimpulan	228
5.2 Implikasi	230
5.2.1 Implikasi Teoritis	230
5.2.2 Implikasi Praktis	232
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	233
5.4 Rekomendasi bagi Penelitian Selanjutnya	235
DAFTAR PUSTAKA.....	237
LAMPIRAN	252



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Statistik Pencapaian Platform Nusuk dan Visi Saudi 2030	2
Gambar 1.2 Statistik Jemaah Umrah Eksternal Kuartal I, II, dan III Tahun 2025 ..	3
Gambar 1.3 Grafik Tren Pertumbuhan Jemaah Umrah Indonesia dan Kesenjangan Data.....	4
Gambar 1.4 Tampilan Antarmuka Platform Nusuk sebagai Studi Kasus Global ...	5
Gambar 1.5 Permasalahan Alur Perencanaan Umrah Mandiri	7
Gambar 1.6 Permasalahan Pengurusan Visa dan Administrasi Umrah Mandiri.....	9
Gambar 1.7 Tantangan Teknis dan Pelaksanaan Umrah Mandiri di Lokasi.....	10
Gambar 1.8 Persepsi Biaya dan Fleksibilitas Umrah Mandiri	12
Gambar 1.9 Flowchart Umrah Mandiri.....	36
Gambar 1.10 Flowchart Umrah Paket	38
Gambar 1.11 Flowchart Akses dan Navigasi Menu Utama Jemaah	40
Gambar 1.12 Flowchart Manajemen Perjalanan dan Pengajuan Visa oleh Jemaah	42
Gambar 1.13 Flowchart Prosedur Pengajuan Visa Jemaah.....	44
Gambar 1.14 Flowchart Akses dan Pengelolaan Notifikasi Jemaah	45
Gambar 1.15 Flowchart Akses dan Pengelolaan Profil Jemaah.....	46
Gambar 1.16 Flowchart Pembaruan Status Perjalanan Jemaah oleh Admin	48
Gambar 1.17 Flowchart Verifikasi Dokumen Visa Jemaah oleh Admin	49
Gambar 1.18 Flowchart Pengelolaan Faktur (Invoice) Transaksi oleh Admin.....	51
Gambar 1.19 Flowchart Pengelolaan Layanan Pesan (Chat) oleh Admin.....	52
Gambar 1.20 Flowchart Pengelolaan dan Validasi Status Pembayaran	53

Gambar 1.21 Rancangan Wireframe Masuk dan Daftar Akun UMNA.....	56
Gambar 1.22 Rancangan Wireframe Modul Panduan Perjalanan.....	58
Gambar 1.23 Rancangan Wireframe Pencarian dan Rincian Paket Perjalanan	60
Gambar 1.24 Rancangan Wireframe Pendataan Identitas dan Tinjauan Pesanan .	61
Gambar 1.25 Rancangan Wireframe Pemantauan Perjalanan dan Pelunasan Tagihan.....	62
Gambar 1.26 Rancangan Wireframe Inisiasi dan Ringkasan Perjalanan Mandiri	64
Gambar 1.27 Rancangan Wireframe Kustomisasi Komponen Perjalanan dan Kalkulasi Biaya.....	65
Gambar 1.28 Rancangan Wireframe Dasbor Utama dan Pemantauan Perjalanan	68
Gambar 1.29 Rancangan Wireframe Alur Pengajuan Visa Bertahap	69
Gambar 1.30 Rancangan Wireframe Pusat Notifikasi dan Manajemen Profil.....	71
Gambar 1.31 Rancangan Wireframe Dasbor Utama dan Manajemen Perjalanan	72
Gambar 1.32 Rancangan Wireframe Verifikasi Administrasi Visa	73
Gambar 1.33 Wireframe Pengelolaan Pengajuan Visa pada Dashboard Admin ..	74
Gambar 1.34 Rancangan Wireframe Validasi Finansial dan Tagihan.....	76
Gambar 1.35 Rancangan Wireframe Pusat Komunikasi Bantuan.....	76
Gambar 2.1 Framework Design Thinking	86
Gambar 2.2 Siklus Human-Centered Design	94
Gambar 2.3 Tahapan Model SDLC Waterfall.....	104
Gambar 2.4 Kerangka Project	126
Gambar 2.5 Tahapan Pengembangan Sistem Model Waterfall.....	129
Gambar 4.1 Prototipe Masuk dan Daftar Akun UMNA	183

Gambar 4.2 Prototipe Modul Panduan Perjalanan	185
Gambar 4.3 Prototipe Pencarian dan Rincian Paket Perjalanan	186
Gambar 4.4 Prototipe Pendataan Identitas dan Tinjauan Pesanan	187
Gambar 4.5 Prototipe Pemantauan Perjalanan dan Pelunasan Tagihan	187
Gambar 4.6 Prototipe Inisiasi dan Ringkasan Perjalanan Mandiri.....	189
Gambar 4.7 Prototipe Kustomisasi Komponen Perjalanan dan Kalkulasi Biaya	189
Gambar 4.8 Prototipe Dasbor Utama dan Pemantauan Perjalanan	191
Gambar 4.9 Prototipe Alur Pengajuan Visa Bertahap	192
Gambar 4.10 Prototipe Pusat Notifikasi dan Manajemen Profil	194
Gambar 4.11 Prototipe Dasbor Utama dan Manajemen Perjalanan	195
Gambar 4.12 Prototipe Verifikasi Administrasi Visa	195
Gambar 4.13 Prototipe Pengelolaan Pengajuan Visa pada Dashboard Admin ...	196
Gambar 4.14 Prototipe Validasi Finansial dan Tagihan	197
Gambar 4.15 Prototipe Pusat Komunikasi Bantuan	197

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil Pra-Riset Bagian Paling Rumit dalam Perencanaan Umrah (Responden Sudah Pernah Umrah).....	14
Tabel 1.2 Hasil Pra-Riset Kekurangan Sistem Paket Umrah (Responden Sudah Pernah Umrah).....	15
Tabel 1.3 Hasil Pra-Riset Kemudahan Memantau Status Perjalanan (Responden Sudah Pernah Umrah)	16
Tabel 1.4 Hasil Pra-Riset Transparansi Total Biaya Umrah (Responden Sudah Pernah Umrah).....	18
Tabel 1.5 Hasil Pra-Riset Preferensi Pengaturan Perjalanan Secara Mandiri (Responden Sudah Pernah Umrah).....	19
Tabel 1.6 Hasil Pra-Riset ean Aplikasi Ideal untuk Perencanaan Umrah (Responden Sudah Pernah Umrah)	21
Tabel 1.7 Hasil Pra-Riset Kekhawatiran dalam Merencanakan Umrah Secara Mandiri (Responden Belum Pernah Umrah).....	22
Tabel 1.8 Hasil Pra-Riset Kekhawatiran terhadap Proses Pengurusan Visa Umrah (Responden Belum Pernah Umrah)	23
Tabel 1.9 Hasil Pra-Riset Pentingnya Mengetahui Estimasi Total Biaya Sejak Awal (Responden Belum Pernah Umrah)	25
Tabel 1.10 Hasil Pra-Riset Tingkat Kepercayaan Diri dalam Mengatur Umrah Secara Mandiri (Responden Belum Pernah Umrah).....	26
Tabel 1.11 Hasil Pra-Riset Kejelasan Informasi Proses Umrah (Responden Belum Pernah Umrah).....	27

Tabel 1.12 Hasil Pra-Riset Ekspektasi Sistem Perencanaan Umrah (Responden Belum Pernah Umrah)	28
Tabel 1.13 Hasil Pra-Riset Saran dan Pandangan Umum terhadap Perencanaan Umrah.....	29
Tabel 2.1 Telaah Penelitian Terdahulu	123
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	134
Tabel 3.2 Rancangan Skenario Pengujian Fungsional Black-Box	151
Tabel 3.3 Skenario Tugas 1 (Memesan Trip Umrah Mandiri (Susun Sendiri) ...	154
Tabel 3.4 Skenario Tugas 2 (Memesan Paket Umrah)	154
Tabel 3.5 Skenario Tugas 3 (Mengajukan Visa Umrah)	155
Tabel 3.6 Skenario Tugas 4 (Mendapatkan Rekomendasi via UMNA Assistant)	155
Tabel 3.7 Tabel konversi nilai menjadi huruf pada metode SUS	158
Tabel 4.1 Ringkasan Temuan Tahap Empathize	165
Tabel 4.2 Hasil Define (Identifikasi Pain Points Pengguna Platform UMNA) ..	167
Tabel 4.3 Hasil Ideate (Feature Lock Lima Fitur Utama Platform UMNA)	169
Tabel 4.4 Daftar Flowchart Sistem dan Keputusan Desain Utama Platform UMNA	172
Tabel 4.5 Daftar Mid-Fidelity Wireframe per Modul Platform UMNA	175
Tabel 4.6 Temuan dan Iterasi Perbaikan Evaluasi Heuristik Wireframe Platform UMNA	177
Tabel 4.7 Perbandingan Rancangan Mid-Fidelity Wireframe dan Realisasi High-Fidelity Live URL.....	181

Tabel 4.8 Hasil Pengujian Fungsionalitas Black-Box Platform UMNA	200
Tabel 4.9 Rekapitulasi Task Completion Rate Empat Tugas Platform UMNA..	205
Tabel 4.10 Profil Demografis Responden Usability Testing Platform UMNA ..	207
Tabel 4.11 Statistik Deskriptif Skor SUS Platform UMNA (n=30)	208
Tabel 4.12 Distribusi Grade SUS Platform UMNA Berdasarkan Yogananti & Ulumuddin (2022)	209
Tabel 4.13 Analisis Per Item SUS Platform UMNA (n=30).....	210



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Format Kuesioner Penelitian	252
Lampiran 2 Persetujuan Dosen Pembimbing	258
Lampiran 3 Lembar Konsultasi Penulisan Skripsi	259
Lampiran 4 Lembar Saran dan Perbaikan	260
Lampiran 5 Prototype	261
Lampiran 6 Lembar Persetujuan Setelah Sidang Skripsi	269
Lampiran 7 Hasil Pindah Turnitin	270
Lampiran 8 Surat Persetujuan Sidang Skripsi	271
Lampiran 9 Persetujuan Pembimbing Sidang Skripsi	272
Lampiran 10 Riwayat Hidup Penulis	273

