

## ABSTRAK

Perkembangan teknologi yang cepat mendorong perubahan gaya hidup bagi masyarakat saat ini. Partisipasi masyarakat secara aktif berolahraga akhir-akhir ini cukup meningkat, hal tersebut dapat dilihat dari maraknya *event* olahraga dan pusat olahraga yang tersebar di banyak tempat. Namun, tantangan pengelolaan operasional masih menjadi isu utama, seperti yang dialami oleh Batununggal Indah Club. Pusat olahraga ini menghadapi permasalahan dalam mengelola operasionalnya, seperti risiko duplikasi data atau kesalahan pencatatan karena sistem pencatatan yang manual, jadwal yang tidak sinkron, sehingga cukup sering terjadi bentrok *booking*, serta belum adanya *invoice* otomatis. Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan sistem informasi berbasis *website* manajemen operasional menggunakan metode *Design Thinking*. Metode ini terdiri dari lima fase utama: *emphatize*, *define*, *ideate*, *prototype*, dan *testing*. Pada tahap pertama dilakukan *interview* dan survei kepada pengelola serta pengguna untuk menggali dan memahami permasalahan sekaligus kebutuhan mereka. Data yang didapatkan digunakan untuk merumuskan solusi yang menjawab permasalahan tersebut. Kemudian dilakukan evaluasi menggunakan metodologi *usability testing*. Metode pengujian meliputi *System Usability Testing* (SUS), *Single Ease Question* (SEQ), dan *Net Promoter Score* (NPS). Hasil dari pengujian menunjukkan bahwa sistem ini memiliki tingkat *usability* yang baik dengan skor rata-rata SUS pengunjung sebesar 82 dan 82.5 untuk SUS pengelola dengan *grade A* dan kategori *acceptable*. Sedangkan SEQ pengunjung mendapatkan rata-rata skor 6.14 dan 6.04 untuk SEQ pengelola yang menunjukkan bahwa sistem ini memiliki tingkat kemudahan penggunaan yang baik. Adapun untuk NPS mendapatkan 80% jumlah *promoter*. Penelitian ini berhasil mengembangkan sistem informasi yang dapat meningkatkan efisiensi manajemen operasional, khususnya dalam memudahkan akses informasi dan proses *booking* fasilitas di Batununggal Indah Club.

Kata Kunci: Manajemen Operasional, *Design Thinking*, *User Interface*, *User Experience*, *Sport Center*, Batununggal Indah Club.