

**PENGEMBANGAN DESAIN UI/UX APLIKASI *MOBILE* BANGBELI
VERSI 2 DENGAN MENGGUNAKAN METODE *DESIGN THINKING***

TUGAS AKHIR



Oleh:

SABRINA FITRI PUSPITASARI

PROGRAM STUDI DIII SISTEM INFORMASI

DEPARTEMEN TEKNIK

FAKULTAS VOKASI

UNIVERSITAS AIRLANGGA

2023

**PENGEMBANGAN DESAIN UI/UX APLIKASI *MOBILE* BANGBELI
VERSI 2 DENGAN MENGGUNAKAN METODE *DESIGN THINKING***

HALAMAN JUDUL



Oleh:

**SABRINA FITRI PUSPITASARI
NIM 152011513048**

PROGRAM STUDI DIII SISTEM INFORMASI

DEPARTEMEN TEKNIK

FAKULTAS VOKASI

UNIVERSITAS AIRLANGGA

2023

i

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Bagian atau keseluruhan isi Tugas Akhir ini tidak pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademis pada bidang studi dan/atau Universitas lain dan tidak pernah dipublikasikan/ditulis oleh individu selain penyusun, kecuali bila dituliskan dengan format dalam isi Tugas Akhir.

Apabila ditemukan bukti bahwa pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, Juli 2023

Penulis



Sabrina Fitri Puspitasari

NIM. 152011513048

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

**PENGEMBANGAN DESAIN UI/UX APLIKASI *MOBILE* BANGBELI
VERSI 2 DENGAN MENGGUNAKAN METODE *DESIGN THINKING***

TUGAS AKHIR

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya

Bidang Sistem Informasi

Pada Departemen Teknik Fakultas Vokasi

Universitas Airlangga

Oleh:

Sabrina Fitri Puspitasari

NIM. 152011513048

Disetujui oleh:

Pembimbing,



Tesa Eranti Putri, S.Kom., M.Kom.

NIP. 198904232016033201

**LEMBAR PENGESAHAN NASKAH
TUGAS AKHIR**

Judul : Pengembangan Desain UI/UX Aplikasi *Mobile* Bangbeli Versi 2
Dengan Menggunakan Metode *Design Thinking*

Penulis : Sabrina Fitri Puspitasari

NIM : 152011513048

Pembimbing : Tesa Eranti Putri, S.Kom., M.Kom.

Tanggal Ujian : Selasa, 18 Juli 2023

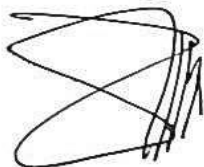
Disetujui oleh:
Dosen Pembimbing



Tesa Eranti Putri, S.Kom., M.Kom.

NIP. 198904232016033201

Ketua Departemen Teknik
Fakultas Vokasi Universitas
Airlangga



Drs. Eto Wuryanto, DEA.

NIP. 196609281991021001

Ketua Program Studi D3
Sistem Informasi Fakultas
Vokasi Universitas Airlangga



Fitri Retrialisca, S.Kom., M.Kom.

NIP. 199303302018083201

LEMBAR PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Tugas Akhir Ini Telah Diujikan dan Disahkan Dihadapan Komisi Penguji

Program Studi : DIII Sistem Informasi

Departemen : Teknik

Fakultas : Vokasi Universitas Airlangga

Hari/Tanggal : Selasa, 18 Juli 2023

Pukul : 11.00 WIB

Tempat : Rapat Pimpinan 2, Fakultas Vokasi, Universitas Airlangga

Panitia Penguji terdiri dari:

Ketua Penguji



Faried Effendy, S.Si., M.Kom.

NIP. 198206062007101001

Penguji 1



Alifian Sukma, S. Kom., M. Kom

NIP. 199312212022013101

Penguji 2



Tesa Eranti Putri, S.Kom., M.Kom.

NIP. 198904232016033201

PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR

Tugas Akhir ini tidak dipublikasikan, namun tersedia di perpustakaan dalam lingkungan Universitas Airlangga. Diperkenankan untuk dipakai sebagai referensi kepustakaan, tetapi pengutipan harus seizin penulis dan harus menyebutkan sumbernya sesuai dengan kebiasaan ilmiah.

Dokumen Tugas Akhir ini merupakan hak milik Universitas Airlangga.

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT, atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “Pengembangan Desain UI/UX Aplikasi *Mobile* Bangbeli Versi 2 Dengan Menggunakan Metode *Design Thinking*”. Tugas Akhir ini ditulis untuk memenuhi syarat mendapatkan gelar Ahli Madya Komputer.

Tugas Akhir ini bertujuan untuk membuat pengembangan sebuah desain UI/UX aplikasi *mobile* yang menangani *digital payment*, termasuk PPOB (*Payment Point Online Banking*), *E-Wallet* ataupun Pascabayar pada Versi 2. Penulis juga mengucapkan banyak terima kasih kepada Ibu Dosen Tesa Eranti Putri, S.Kom., M.Kom. selaku dosen pembimbing, serta semua pihak yang terlibat sehingga dapat terselesaikannya Tugas Akhir ini. Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat, serta tidak lupa kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi kebaikan dimasa mendatang.

Surabaya, Juli 2023

Penulis,



Sabrina Fitri Puspitasari

UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT, atas segala Rahmat dan karunia-Nya, hingga saat ini masih diberi kesehatan sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul “Pengembangan Desain UI/UX Aplikasi *Mobile* Bangbeli Versi 2 Dengan Menggunakan Metode *Design Thinking*”. Tugas akhir ini ditulis untuk memenuhi syarat mendapatkann gelar Ahli Madya Komputer.

Dalam pembuatan laporan ini tidak lepas dari bantuan dari berbagai pihak, terima kasih diantaranya:

1. Allah SWT atas segala rahmat dan ridho-Nya sehingga penulis dapat diberi kelancaran dan kemudahan dalam mengerjakan Tugas Akhir.
2. Prof. Dr. Anwar Ma'aruf, drh., M.Kes. selaku Dekan Fakultas Vokasi, Universitas Airlangga.
3. Drs. Eto Wuryanto, DEA selaku Ketua Departemen Teknik, Fakultas Vokasi, Universitas Airlangga.
4. Fitri Retrialisca, S.Kom., M.Kom. selaku Koordinator Program Studi Diploma 3 Sistem Informasi.
5. Tesa Eranti Putri, S.Kom., M.Kom. selaku Dosen Pembimbing, yang telah banyak memberi kritik dan saran sehingga Penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Segenap dosen dan staff prodi Diploma 3 Sistem Informasi Universitas Airlangga yang telah mendidik dan memberikan pengetahuan yang berguna selama perkuliahan.
7. PT Doa Anak Digital (Bangbeli) yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan magang dan telah bekerja sama selama proses pembuatan tugas akhir dengan posisi sebagai UI/UX Designer.
8. Mas Robbi dan Mas Zaky selaku mentor yang telah membimbing penulis selama melaksanakan magang, serta mentor-mentor lain yang ada di PT Doa Anak Digital (Bangbeli).

9. Kedua orang tua dan keluarga yang telah memberikan dorongan, baik moral maupun materil serta memberikan perhatian dan semangat yang besar dalam mendukung kegiatan yang penulis lakukan.
10. Rifka Yuliana Putri sebagai teman penulis selama magang yang selalu membantu dan memberikan saran kepada penulis selama proses pengerjaan Tugas Akhir.
11. Seluruh teman angkatan 2020, terima kasih telah menemani perjuangan penulis selama berkuliah di D3 Sistem Informasi Fakultas Vokasi Universitas Airlangga.

Surabaya, Juli 2023

Penulis,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Sabrina Fitri Puspitasari' with a stylized 'P' at the end.

Sabrina Fitri Puspitasari

Sabrina Fitri Puspitasari, 2023. Pengembangan Desain UI/UX Aplikasi *Mobile* Bangbeli Versi 2 Dengan Menggunakan Metode *Design Thinking*. Tugas Akhir ini dibawah bimbingan Tesa Eranti Putri, S.Kom., M.Kom. Program Studi Diploma Sistem Informasi, Fakultas Vokasi, Universitas Airlangga.

ABSTRAK

Maraknya aplikasi *mobile* yang dapat diakses di gawai pintar kapanpun dan dimanapun membuat semakin banyaknya aplikasi yang berkembang hingga saat ini. Salah satu bentuk nyata dari pemanfaatan aplikasi *mobile* tersebut adalah maraknya aplikasi *mobile* untuk *digital payment*, termasuk *Payment Point Online Bank* (PPOB), layanan keuangan, dan *social commerce* kepada seluruh pengguna di Indonesia yang digunakan oleh masyarakat untuk segala proses transaksi dalam satu aplikasi. Contoh aplikasi ini adalah Bangbeli yang merupakan salah satu aplikasi *mobile* yang menyediakan berbagai layanan tersebut. Namun, sebagian dari pengguna pernah merasakan kurang optimalnya aplikasi Bangbeli pada saat awal pengembangan, termasuk dari segi tampilan desain antarmuka pada aplikasi. Maka dari itu, salah satu aspek yang perlu ditingkatkan dalam pengembangan aplikasi berikutnya adalah terkait dengan desain UI/UX pada aplikasi Bangbeli. Pada proyek ini sebagian besar merupakan pengembangan *redesign* fitur/layanan pada aplikasi Bangbeli yang sudah ada. Seperti, pada proses register dan login, akun Premium, fitur PDAM, dan fitur Level. Lalu, untuk fitur baru yang dikembangkan adalah fitur lupa PIN. Dalam proses pengembangannya, akan menggunakan metode *Design Thinking* dengan melalui pendekatan *User-Centered Design* (UCD). *Design Thinking* ini dilakukan melalui beberapa tahap, yaitu mulai dari *emphatize*, *define*, *ideation/ideate*, *design & prototype*, serta *test*. Hasil akhir dari *project* ini berupa *redesign* UI/UX untuk pengembangan aplikasi Bangbeli versi 2 yang dalam pembuatannya akan menggunakan *software* figma, termasuk tampilan pada beberapa fitur/layanan aplikasi Bangbeli yang akan dikembangkan diharapkan dapat meningkatkan performa aplikasi dari segi tampilan dan juga berperan penting dalam bentuk visualisasi aktivitas yang dilakukan pada aplikasi tersebut. Dengan meningkatkan tampilan UI dan memperjelas UX dari aplikasi, maka akan semakin meningkatkan aksesibilitas layanan keuangan menjadi lebih responsif dan mudah untuk digunakan. Untuk proses *testing* hanya dilakukan pada fitur Level dengan hasil yang dapat disimpulkan bahwa *redesign* fitur Level telah layak dan dapat diterima oleh target pengguna aplikasi Bangbeli dengan baik. Sehingga, hasil *redesign* fitur Level ini telah siap diberikan kepada pihak *developer* untuk proses pengembangan aplikasi *mobile* Bangbeli versi 2.

Kata Kunci : Aplikasi *Mobile* Bangbeli, *Design Thinking*, Keuangan, *UI/UX Design*

Sabrina Fitri Puspitasari, 2023. Development of UI/UX Design for the Bangbeli Mobile Application Version 2 Using the Design Thinking Method. This Final Project is under the guidance of Tesa Eranti Putri, S.Kom., M.Kom. Information Systems Diploma Study Program, Faculty of Vocational Studies, Airlangga University.

ABSTRACT

The rise of mobile applications that can be accessed on smart devices anytime and anywhere has made more and more applications developing to date. One concrete form of using this mobile application is the rise of mobile applications for digital payments, including Payment Point Online Bank (PPOB), financial services, and social commerce for all users in Indonesia which are used by the public for all transaction processes in one application. An example of this application is Bangbeli which is a mobile application that provides these various services. However, some of the users experienced that the Bangbeli application was not optimal at the beginning of development, including in terms of the interface design appearance of the application. Therefore, one aspect that needs to be improved in the next application development is related to the UI/UX design of the Bangbeli application. In this project, most of the development is redesigning features/services in the existing Bangbeli application. Such as, the registration and login process, Premium accounts, PDAM features, and Level features. Then, the new feature being developed is the forgot PIN feature. In the development process, it will use the Design Thinking method through a User-Centered Design (UCD) approach. Design Thinking is carried out through several stages, starting from empathizing, defining, ideating/ideating, design & prototype, and testing. The end result of this project is a UI/UX redesign for the development of the Bangbeli application version 2 which will use figma software in its manufacture, including a display of some of the features/services of the Bangbeli application that will be developed. By improving the appearance of the UI and clarifying the UX of the application, it will further increase the accessibility of financial services to make them more responsive and easy to use. The testing process is only carried out on the Level feature with the result that it can be concluded that the redesign of the Level feature is feasible and can be well received by the target users of the Bangbeli application. So, the results of the redesign of this Level feature are ready to be given to the developer for the Bangbeli version 2 mobile application development process.

Keywords: Bangbeli Mobile Application, Design Thinking, Finance, UI/UX Design

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT	ii
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN NASKAH TUGAS AKHIR.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN PANITIA PENGUJI	v
PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR	vi
KATA PENGANTAR	vii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	viii
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan.....	3
1.4 Manfaat.....	4
1.5 Batasan Masalah.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Aplikasi Bangbeli	5
2.2 Aplikasi <i>Digital Payment</i> atau Dompot Digital	8
2.3 UI/UX <i>Design</i>	9
2.4 Pendekatan <i>User-Centered Design</i> (UCD)	10
2.5 Metode <i>Design Thinking</i>	11
2.6 Figma.....	14
BAB III METODE PENELITIAN.....	15
3.1 Tempat dan Waktu Pelaksanaan.....	15
3.2 Alat atau <i>Tools</i> Penelitian.....	15

3.3	Prosedur Penelitian	15
3.4	Desain Proses Bisnis	20
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		24
4.1	<i>Emphatize</i>	24
4.2	<i>Define</i>	25
4.3	<i>Ideate</i> atau <i>Ideation</i>	32
4.4	<i>Design</i> dan <i>Prototype</i>	46
4.5	<i>Test</i>	71
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		74
5.1	Kesimpulan.....	74
5.2	Saran	75
DAFTAR PUSTAKA		76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Tampilan Aplikasi Bangbeli Versi 1 (1)	6
Gambar 2. 2 Tampilan Aplikasi Bangbeli Versi 1 (2)	7
Gambar 2. 3 Tampilan Aplikasi Bangbeli Versi 1 (3)	8
Gambar 2. 4 Tahapan <i>Design Thinking</i>	11
Gambar 4. 1 <i>User Persona</i>	27
Gambar 4. 2 <i>User Journey Maps</i> (1).....	30
Gambar 4. 3 <i>User Journey Maps</i> (2).....	31
Gambar 4. 4 <i>Userflow</i> untuk fitur Lupa PIN (1).....	33
Gambar 4. 5 <i>Userflow</i> untuk fitur Lupa PIN (2).....	34
Gambar 4. 6 <i>Userflow</i> untuk <i>login</i> dan <i>register</i>	36
Gambar 4. 7 <i>Userflow</i> untuk fitur Premium dan KYC (1).....	38
Gambar 4. 8 <i>Userflow</i> untuk fitur Premium dan KYC (2).....	39
Gambar 4. 9 <i>Userflow</i> untuk fitur Level	41
Gambar 4. 10 <i>Information Architecture</i> Bangbeli (1).....	43
Gambar 4. 11 <i>Information Architecture</i> Bangbeli (2).....	44
Gambar 4. 12 <i>Information Architecture</i> Bangbeli (3).....	45
Gambar 4. 13 <i>Design system</i> untuk tipografi	49
Gambar 4. 14 <i>Design system</i> untuk warna	50
Gambar 4. 15 Komponen (Logo).....	50
Gambar 4. 16 Komponen (<i>Icons</i>).....	51
Gambar 4. 17 Komponen (<i>Input Field & Text Area</i>).....	52
Gambar 4. 18 Komponen (<i>Dropdown</i>)	52
Gambar 4. 19 Komponen (<i>Toogle, Radio, dan Checkbox</i>)	53
Gambar 4. 20 Komponen (<i>Tags</i>).....	53
Gambar 4. 21 Komponen (<i>Modals</i>)	54
Gambar 4. 22 Komponen (<i>Card</i>)	54
Gambar 4. 23 Komponen (<i>Button</i>).....	55
Gambar 4. 24 Komponen (<i>Slider</i>).....	56
Gambar 4. 25 Tampilan Lupa PIN	57
Gambar 4. 26 <i>Hi-Flow</i> untuk proses Lupa PIN	58
Gambar 4. 27 Tampilan <i>Login</i>	59
Gambar 4. 28 Tampilan <i>Register</i>	60
Gambar 4. 29 Tampilan Verifikasi / KYC	61
Gambar 4. 30 Tampilan fitur PDAM (1)	62
Gambar 4. 31 Tampilan fitur PDAM (2)	63
Gambar 4. 32 <i>Hi-Flow</i> untuk fitur PDAM.....	64
Gambar 4. 33 <i>Hi-Flow</i> untuk fitur PDAM (khusus ID Favorit)	65
Gambar 4. 34 Tampilan fitur Premium (1)	66
Gambar 4. 35 Tampilan fitur Premium (2)	67
Gambar 4. 36 Tampilan fitur Level	68

Gambar 4. 37 <i>Hi-Flow</i> untuk fitur Level (1).....	69
Gambar 4. 38 <i>Hi-Flow</i> untuk fitur Level (2).....	70

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Daftar Pertanyaan untuk Riset	24
Tabel 4. 2 <i>Design System</i> untuk <i>Font</i>	46
Tabel 4. 3 <i>Design System</i> untuk Warna	47
Tabel 4. 4 <i>Design System</i> untuk Komponen	48

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil Survei Kuisisioner

Lampiran 2 Dokumen Kuisisioner Pengujian

Lampiran 3 Dokumentasi Kegiatan

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi saat ini telah berkembang sangat pesat dan kita dapat dengan mudah merasakan manfaat dari perkembangan teknologi yang semakin canggih ini. Hal ini dapat dibuktikan dengan semakin banyaknya aplikasi perangkat lunak, terutama penggunaan aplikasi *mobile* yang meningkat yang dapat diakses dari gawai pintar dimana saja dan kapan saja. Salah satu bentuk nyata dari pemanfaatan aplikasi *mobile* tersebut saat ini adalah maraknya aplikasi *mobile* untuk *digital payment*, termasuk *Payment Point Online Bank* (PPOB), layanan keuangan, dan *social commerce* atau perdagangan sosial kepada seluruh pengguna di Indonesia yang digunakan oleh masyarakat untuk segala proses transaksi dalam satu aplikasi. Bangbeli merupakan salah satu dari sekian banyak aplikasi *digital payment mobile* yang ada pada saat ini. Aplikasi ini digagas oleh Decky Ilham Saputra sejak tahun 2019 dengan nama perusahaan PT Doa Anak Digital yang dalam proses pengembangannya dibantu oleh 2 orang rekannya yaitu Robbi Tri dan Ahmad Gika. Saat ini Bangbeli telah mengakuisisi 12.000 lebih agen lokal di kota lapis ketiga yang tersebar di 11 provinsi di Indonesia. Aplikasi dompet digital yaitu Bangbeli ini juga telah tersertifikasi langsung oleh KEMKOMINFO dan diperuntukkan bagi para pelaku usaha mikro kecil dan menengah (UMKM). Seiring berjalannya waktu Bangbeli juga mengalami evolusi, peningkatan, dan perubahan dengan menyesuaikan kebutuhan masyarakat, sehingga tampilan pada aplikasi juga harus mengikuti kebutuhan tersebut. Sebagian dari pengguna pernah merasakan kurang optimalnya aplikasi Bangbeli pada saat awal pengembangan, termasuk dari segi tampilan desain antarmuka pada aplikasi. Maka dari itu, salah satu aspek yang perlu ditingkatkan dalam pengembangan aplikasi berikutnya adalah desain UI/UX yang akan meningkatkan performa aplikasi dari segi tampilan dan juga berperan penting dalam bentuk visualisasi aktivitas yang dilakukan pada aplikasi tersebut. Dengan meningkatkan tampilan UI dan memperjelas UX dari aplikasi, maka akan semakin

meningkatkan aksesibilitas layanan keuangan menjadi lebih responsif dan mudah untuk digunakan.

Pada saat ini Bangbeli akan melakukan pengembangan aplikasi versi 2, termasuk pengembangan desain UI/UX baik yang berupa *redesign* maupun pengembangan fitur baru untuk kebutuhan pengguna. Namun, yang dikerjakan pada proyek ini sebagian besar merupakan *redesign* fitur/layanan pada aplikasi Bangbeli yang sudah ada. Seperti, pada proses *register* dan *login*, akun Premium, fitur PDAM, dan fitur Level. Untuk fitur baru yang dikembangkan adalah fitur lupa PIN, yang dimana fitur ini akan berfungsi bagi pengguna yang lupa dengan pin mereka ketika akan melakukan *login*. Selama proses pengembangan desain aplikasi ini juga akan menggunakan metode *agile* yang dimana setiap aktifitas selalu bersifat *looping* yaitu *create-learn-measure* sehingga keberhasilan *task* selalu terukur dengan *added value* yang tervalidasi oleh user. Pengembangan desain aplikasi versi 2 ini juga merupakan keluaran kegiatan MSIB (Magang dan Studi Independen Bersertifikat) yang diadakan oleh Kemendikbud. Pengembangan sebuah desain aplikasi perangkat lunak seringkali dilakukan tidak melalui observasi dengan pengguna, sehingga dapat menimbulkan kesalahan. Pembuatan perancangan untuk pengembangan desain antarmuka dan pengalaman pengguna yang tidak sesuai dapat menimbulkan permasalahan dalam penggunaan aplikasi setelah selesai dikembangkan. Sehingga, proses untuk mengumpulkan ide-ide dalam pengembangan desain aplikasi ini sangat diperlukan. Proses ini dapat dilakukan salah satunya dengan menggunakan metode *Design Thinking* dengan melalui pendekatan *User-Centered Design* (UCD).

Metode *Design Thinking* merupakan sebuah metode desain produk berbasis inovasi yang bertumpu pada pencarian solusi untuk menyelesaikan permasalahan dalam sebuah desain produk tertentu (Susanti, 2019). Proses penciptaan ide-ide inovasi pada metode *Design Thinking* ini nantinya digunakan untuk memecahkan permasalahan pada pengembangan desain aplikasi versi 2 dari Bangbeli dengan menggunakan pendekatan *user-centered*. Jadi, pada metode ini peran dari pengguna sangatlah penting karena nantinya hasil desain akan digunakan langsung oleh

pengguna. Penerapan metode *design thinking* ini nantinya juga akan dimulai dari tahap *empathize*, *define*, *ideation*, *design* dan *prototype*, hingga pada tahap *testing*. Dengan adanya pengembangan desain UI/UX untuk *upgrade* versi 2 menggunakan metode *design thinking* pada aplikasi Bangbeli ini diharapkan dapat meningkatkan kenyamanan dan kebutuhan para pengguna, terutama dalam layanan utama Bangbeli yang mencakup layanan *Payment Point Online Bank* (PPOB), layanan keuangan, dan *social commerce*. Sehingga, dapat memberikan pengalaman yang menyenangkan dan nyaman bagi pengguna.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, fokus utama dalam Tugas Akhir ini adalah pengembangan desain aplikasi *mobile* Bangbeli versi 2 berbasis *free package* atau dapat diakses secara gratis di *playstore* secara publik. Inovasi dan perbaikan harus dilakukan dengan melakukan *redesign* terhadap fungsionalitas, tampilan, serta komponen-komponen di dalamnya. Dengan adanya tugas akhir ini, diharapkan dapat memperkuat tujuan pengembangan desain aplikasi *mobile* Bangbeli pada versi 2 di beberapa fitur yang masih butuh untuk dikembangkan, yang nantinya akan menargetkan pengguna pada pelaku UMKM dan masyarakat luas di kota-kota lapis kedua, ketiga, dan keempat di Indonesia.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, terdapat rumusan masalah yaitu tentang bagaimana mengembangkan desain UI/UX aplikasi *mobile* Bangbeli versi 2 untuk menjadikan fungsionalitas, tampilan, dan komponen-komponen agar dapat lebih nyaman digunakan dan berguna sebagai alat *digital payment* dengan menggunakan metode *design thinking*?

1.3 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, tujuan dari penulisan tugas akhir ini adalah untuk mengembangkan desain UI/UX aplikasi *mobile* Bangbeli untuk versi 2 pada beberapa fitur yang secara fungsionalitas, tampilan, dan komponen dapat terlihat lebih nyaman untuk digunakan dan

nantinya dapat berguna sebagai aplikasi *digital payment* terpercaya bagi pelaku UMKM dan masyarakat di kota-kota lapis kedua, ketiga, dan keempat di Indonesia.

1.4 Manfaat

Manfaat dari penulisan proyek tugas akhir ini adalah:

- a. Bagi Masyarakat :
 - Masyarakat menjadi lebih mudah untuk menggunakan aplikasi Bangbeli karena desain antarmuka yang lebih *user friendly* dari versi sebelumnya.
 - Masyarakat dapat lebih terbantu dengan adanya fitur Bangbeli yang semakin beragam dan sesuai dengan kebutuhan pengguna saat ini.
- b. Bagi Bangbeli :
 - Dapat meningkatkan daya tarik masyarakat luas terutama bagi pelaku bisnis UMKM dan masyarakat di kota-kota lapis kedua, ketiga, dan keempat di Indonesia. Sehingga, secara perlahan mampu memunculkan lebih banyak lagi calon pengguna yang akan menggunakan atau mengunduh aplikasi Bangbeli.

1.5 Batasan Masalah

Berikut adapun batasan masalah untuk memudahkan dalam pemahaman dan pembahasan, serta tidak keluar dari permasalahan yang akan dibahas yaitu sebagai berikut:

1. Desain antarmuka untuk proses lupa PIN akun pengguna.
2. *Redesign* antarmuka proses login, register, dan verifikasi atau *Know Your Customer* (KYC) pengguna.
3. *Redesign* antarmuka pada fitur PDAM di layanan PPOB.
4. *Redesign* antarmuka pada halaman akun Premium.
5. *Redesign* antarmuka pada fitur Level.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi tinjauan pustaka untuk mendukung dalam pembuatan laporan tugas akhir ini.

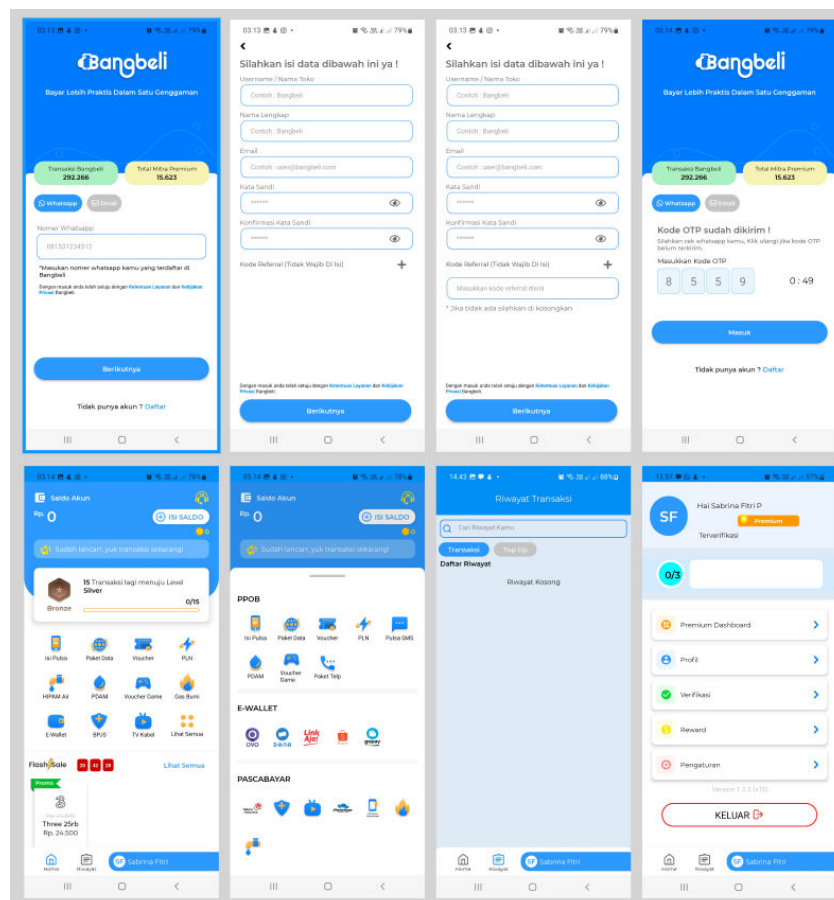
2.1 Aplikasi Bangbeli

Bangbeli merupakan aplikasi berbasis agensi yang memberdayakan agen lokal untuk mendistribusikan layanan mulai dari *Payment Point Online Bank* (PPOB), layanan keuangan, dan *social commerce* atau perdagangan sosial kepada seluruh pengguna di Indonesia yang berguna untuk mempermudah transaksi keuangan, pembayaran digital, serta pengelolaan usaha. Aplikasi ini digagas oleh Decky Ilham Saputra sejak tahun 2019 yang dalam proses pengembangannya dibantu oleh 2 orang rekannya yaitu Robbi Tri dan Ahmad Gika. Saat ini Bangbeli telah mengakuisisi 12.000 lebih agen lokal di kota lapis ketiga yang tersebar di 11 provinsi di Indonesia. Aplikasi Bangbeli ini dikembangkan di bawah naungan PT Doa Anak Digital dan telah tersertifikasi langsung oleh KEMKOMINFO.

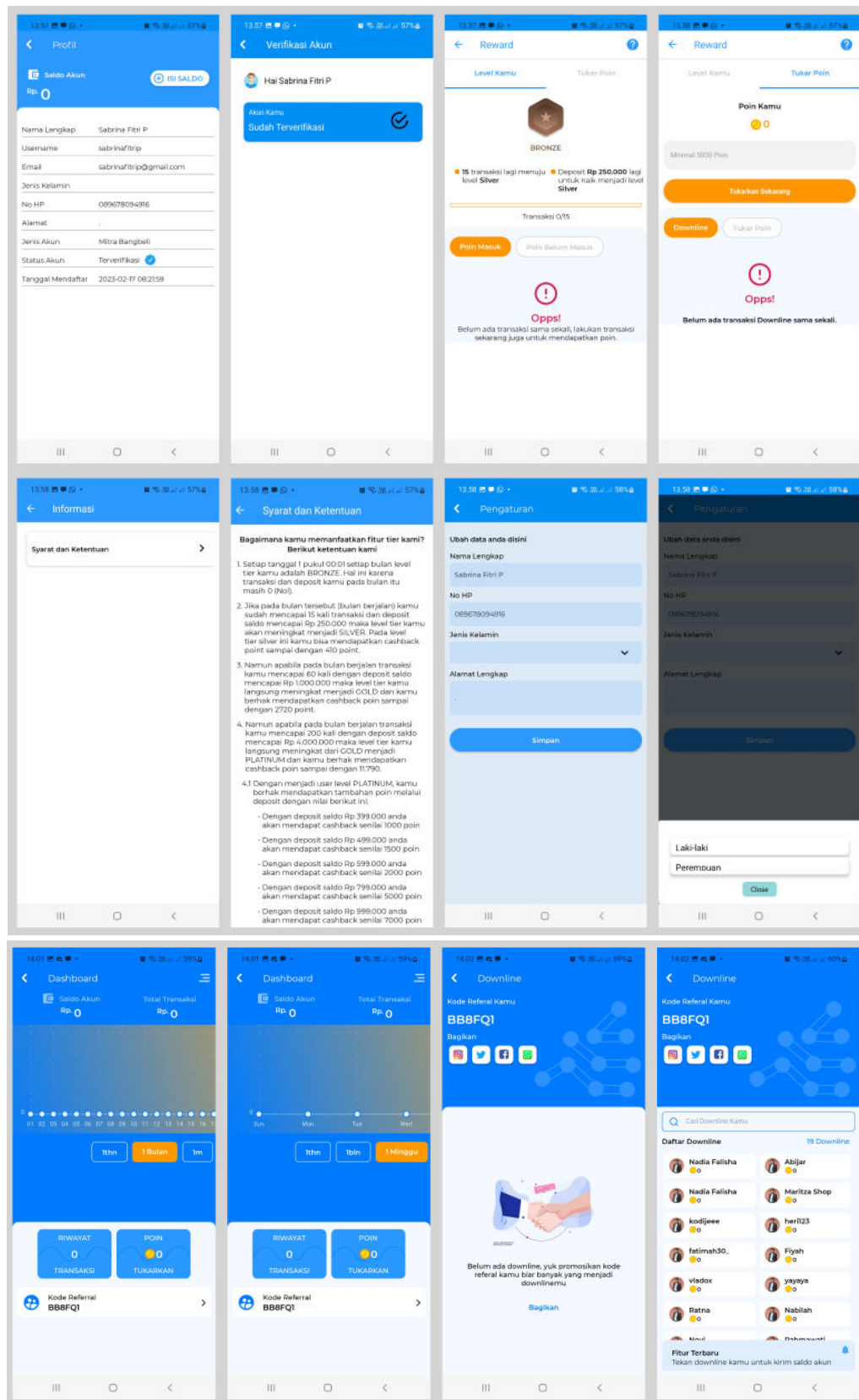
Beberapa layanan pada aplikasi Bangbeli ini seperti PPOB (meliputi Isi Pulsa, Paket Data, Voucher, PLN, Pulsa SMS, PDAM, Voucher Game, Paket Telp), *E-Wallet* (meliputi OVO, Dana, Link Aja, Shopeepay, Gopay), dan Pascabayar (meliputi Pembayaran BPJS, TV Kabel, Jiwasraya, Telepon Pascabayar, Gas Bumi, HIPAM Air). Selain menawarkan layanan PPOB, *E-Wallet*, dan Pascabayar, aplikasi Bangbeli juga dilengkapi dengan fitur-fitur pelengkap/penunjang bagi pengguna mulai dari fitur *Know Your Customer* (KYC) untuk verifikasi, Level, Leaderboard, Pencatatan, Akun Premium, dan Riwayat Transaksi.

Proses dan tampilan pada aplikasi Bangbeli sebelum adanya pengembangan versi ini dimulai dari *user* melakukan *register* dan *login*, yang dimana dalam proses *login* terdapat dua cara yaitu melalui nomor whatsapp dan email. Lalu, setelah itu akan dikirimkan kode OTP melalui nomor whatsapp atau email yang telah

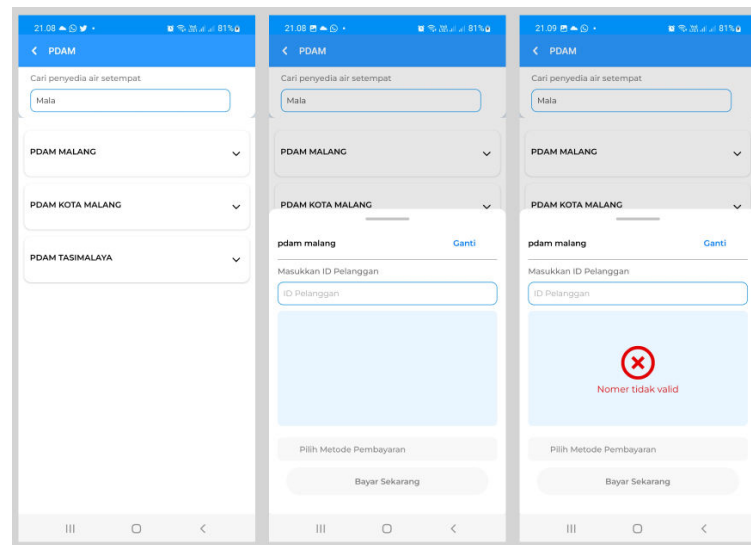
didaftarkan. Kemudian, pada tampilan beranda masih hanya terdapat tiga fitur utama pada *navbar menu* yaitu *home*, riwayat, dan profil. Pada halaman *home* terdapat seluruh layanan yang ditawarkan oleh Bangbeli, promo produk atau layanan yang tersedia, dan juga menampilkan tingkatan/*tier* akun pengguna. Pada halaman profil terdapat beberapa fitur seperti premium *dashboard* (jika akun sudah premium), profil, verifikasi, *reward*, pengaturan, dan juga *button* untuk keluar atau *logout*. Pada halaman *reward* di bagian pengaturan dan *card tier* yang ada pada halaman *home* terdapat dua *tab* utama yaitu level kamu dan tukar poin, yang dimana juga terdapat *icon* untuk syarat dan ketentuan seputar cara memanfaatkan fitur *tier* pada aplikasi Bangbeli. Untuk tampilan pada fitur PDAM masih hanya terdapat pencarian wilayah hingga proses transaksi. Berikut ini adalah beberapa tampilan aplikasi Bangbeli versi 1 yaitu sebelum adanya *upgrade* untuk menuju ke versi 2, yang dapat dilihat pada gambar 2.1, 2.2, dan 2.3.



Gambar 2. 1 Tampilan Aplikasi Bangbeli Versi 1 (1)



Gambar 2. 2 Tampilan Aplikasi Bangbela Versi 1 (2)



Gambar 2. 3 Tampilan Aplikasi Bangbeli Versi 1 (3)

2.2 Aplikasi *Digital Payment* atau Dompot Digital

Dompot Digital adalah layanan elektronik untuk menyimpan data instrumen pembayaran, antara lain alat pembayaran dengan menggunakan kartu dan/atau uang elektronik, yang dapat menampung dana untuk melakukan pembayaran (Bank Indonesia, 2020) yang dirancang untuk menawarkan kecepatan, kemudahan penggunaan, transparansi, dan aksesibilitas kepada pelanggan. Aplikasi *digital payment* atau dompot digital ini memungkinkan pengguna untuk membayar, memeriksa saldo, mentransfer uang secara instan, dan berbagai layanan lainnya. Penyedia aplikasi *digital payment* di Indonesia ini bukan hanya berasal dari sektor perbankan, namun juga berasal dari berbagai sektor seperti perusahaan telekomunikasi, perusahaan transportasi, perusahaan *agency*, perusahaan pemula digital, dan masih banyak lagi.

Perkembangan aplikasi *digital payment* atau dompot digital di Indonesia semakin meningkat seiring berjalannya waktu, terutama selama dalam kurun waktu 4 tahun terakhir ini. Pada 2018, bisnis dompot digital di Indonesia hanya tumbuh 7%, dan tumbuh menjadi 22% di 2019 (Hidranto, 2020). Selama pandemi covid-19 di Indonesia sejak tahun 2020 juga semakin mendorong pertumbuhan industri dompot digital di Tanah Air. Pada 2021, penggunaan dompot digital di Indonesia

selama pandemi 1,7 kali lebih banyak dibanding sebelum pandemi (Evandio, 2021). Hal ini membuktikan bahwa kebutuhan masyarakat akan selalu bertambah dan penggunaan aplikasi *digital payment* pun juga semakin meningkat. Beberapa layanan utama pada sebuah aplikasi *digital payment* pada umumnya adalah transaksi pembayaran antar bank, *e-wallet* (seperti Gopay, Shopeepay, Dana, dan lain-lain), serta pembayaran kebutuhan sosial (seperti tagihan, pulsa, tiket, asuransi, transportasi, dan masih banyak lagi).

2.3 UI/UX Design

UI/UX *Design* merupakan gabungan antara dua bidang terkait yaitu *User Interface* (UI) dan juga *User Experience* (UX). UI/UX *Design* memainkan peran penting dalam pengembangan produk digital dan berdampak langsung pada bagaimana cara pengguna berinteraksi dan terlibat dengan mereka. UI/UX *Design* yang sukses dapat membantu meningkatkan kepuasan, loyalitas, dan keterlibatan pengguna dengan digital dapat menghasilkan tingkat konversi dan pendapatan yang lebih tinggi untuk bisnis. Oleh karena itu, penting untuk mempertimbangkan desain UI/UX sebagai aspek penting dalam pengembangan produk digital.

2.3.1 *User Interface* (UI)

User Interface (UI) adalah saat sistem dan pengguna dapat saling berinteraksi satu dengan lainnya melalui perintah seperti halnya menggunakan konten dan memasukkan data (Multazam, 2020). *User Interface Design* sendiri pada dasarnya berhubungan dengan visual *design* dari sebuah produk yang memungkinkan pengguna terhubung dan berinteraksi dengan produk.

Secara teknis, empat komponen dasar pembentuk *user interface design* adalah tata letak/*layout* (penempatan elemen UI yang digunakan), warna (warna dari desain antarmuka secara umum), tipografi (kombinasi huruf yang digunakan pada *user interface*), dan grafik (berupa ikon yang digunakan sebagai ilustrasi penggunaan sistem). Dengan pemilihan elemen atau komponen UI yang tepat, maka dapat membuat tampilan menjadi tampak lebih menarik bagi pengguna. *User*

Interface yang baik akan mampu mendukung tujuan utama dari sebuah produk, seperti dapat memudahkan interaksi pengguna dengan produk, meningkatkan penjualan dan pertumbuhan bisnis, serta meningkatkan kualitas branding sebuah produk. Penelitian *Chiu et al. (2019)* menemukan *user interface* yang *user-friendly* akan berpengaruh kepada *satisfaction*, yang juga berpengaruh ke *continuance intention*. Tan et al. (2020) juga menemukan hal serupa (Budirahardjo & Laksmidewi, 2022).

2.3.2 User Experience (UX)

User Experience (UX) disebutkan sebagai pengalaman yang terkait dengan reaksi, persepsi, perilaku, emosi, dan pikiran pengguna saat menggunakan sistem (Multazam, 2020). *User Experience Design* sendiri merupakan proses mendesain produk melalui pendekatan pengguna, yang dimana berfungsi untuk menciptakan produk yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pengguna.

User Experience (UX) juga merupakan faktor pendukung keberhasilan dalam pembangunan sebuah sistem. Sistem Informasi yang baik akan memperhatikan kemudahan pengguna, sehingga meminimalisir kesulitan bagi pengguna ketika mengakses sistem tersebut. Komponen pada *User Experience (UX)* sendiri meliputi kesesuaian fitur yang tersedia di dalam sistem dan keseluruhan aspek interaksi sistem dengan pengguna. Dalam pengembangan desain, UX sendiri dapat terdiri dari beberapa analisis mulai dari *user persona*, *user journey*, *user research*, *competitive analysis*, *flow*, dan lain sebagainya.

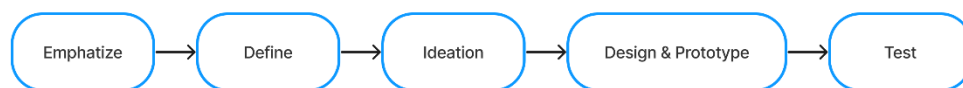
2.4 Pendekatan User-Centered Design (UCD)

User-Centered Design merupakan pendekatan yang akan berfokus pada calon pengguna dengan mengutamakan kebutuhannya, yang bukan pada hanya hasil akhir saja, melainkan juga dalam setiap tahapan penggunaan produk yang berfokus pada mereka yang akan menggunakan produk tersebut. Proses desain dan evaluasi dibangun dari langkah awal hingga implementasi dilakukan secara terus menerus. Prinsip yang harus diperhatikan dalam menggunakan pendekatan *User-*

Centered Design (UCD) adalah fokus pada pengguna dan perancangan yang terintegrasi, dari tahap awal berlanjut pada pengujian pengguna dan perancangan interaktif (Multazam, 2020). Nantinya, pada project ini akan berfokus pada pendekatan *user-centered design* yang dimana aspek kerangka kerjanya akan menggunakan konsep atau metode *design thinking* guna untuk memenuhi kebutuhan pengguna yang berpusat pada *user* itu sendiri.

2.5 Metode Design Thinking

Design Thinking merupakan sebuah metode pendekatan yang digunakan sebagai inovasi strategis dalam proses perancangan dan melakukan pendekatan terhadap pengguna melalui proses empati/*emphaty*. Metode *design thinking* ini tidak hanya fokus pada apa yang dilihat dan dirasakan oleh penggunanya, tetapi juga fokus pada pengalaman pengguna/*user experience* (Sari et al., 2020). Tahapan proses *design thinking* ini dapat dilihat pada gambar 2.4.



Gambar 2. 4 Tahapan *Design Thinking*

Berdasarkan pada gambar 2.4 di atas, terdapat lima tahapan di dalam metode *design thinking*, yaitu *emphatize*, *define*, *ideation*, *design* dan *prototype*, serta *test*. Dengan memahami lima proses tahapan tersebut di dalam proses perancangan, maka masalah kompleks yang dihadapi oleh pengguna dapat terpecahkan. Tahapan ini bukan sebuah proses yang linier sehingga tidak harus dilakukan secara berurutan. Selain itu, juga dapat menyesuaikan kebutuhan utama sebuah produk/aplikasi pada saat tersebut. Dengan kelebihan tersebut maka dapat menjadi dasar penulis untuk menggunakan teknik/metode ini dalam membantu pelaksanaan pengembangan produk agar menjadi lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna.

2.5.1 Empathize

Tahapan pertama adalah *empathize*, yaitu melakukan pengamatan atau observasi dan wawancara terhadap pengguna. Pengamatan dilakukan dengan cara melihat bagaimana pengguna berinteraksi dengan lingkungannya untuk dapat memahami apa yang dibutuhkan oleh pengguna. Wawancara dilakukan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan dari pengguna (Pressman, 2018). Tujuan utama tahap *empathize* ini adalah untuk mengembangkan pemahaman terkait dengan kebutuhan pengguna, sehingga nantinya dapat menciptakan sebuah produk atau layanan yang berguna dan dapat memenuhi kebutuhan pengguna secara keseluruhan, efektif, dan efisien.

2.5.2 Define

Proses *define* dilakukan setelah mengetahui fokus permasalahan yang dialami secara spesifik berdasarkan kebutuhan pengguna dan hasil pengamatan yang dilakukan pada proses empati (*empathize*). Hasil pengamatan pada proses empati ini kemudian akan dianalisis untuk dapat menemukan/mengidentifikasi fokus permasalahan yang dihadapi oleh pengguna (Sari et al., 2020). Pada tahap ini, sebuah tim/individu akan memetakan semua temuan yang ada pada tahap sebelumnya yaitu *empathize* dan mencari permasalahan/*problem* utama, serta mencatat semua *pain point* yang dialami oleh *user* atau pengguna.

2.5.3 Ideation

Pada tahapan *ideation* ini, seorang desainer dapat menghasilkan ide untuk menjadi solusi permasalahan dengan melakukan proses *brainstorming* dengan tim dan *stakeholder* terkait. Ide yang didapatkan melalui proses *brainstorming* tersebut akan menghasilkan ide berupa solusi atas permasalahan yang sedang dihadapi oleh pengguna (Wibowo & Setiaji, 2020). Dalam tahap ini juga dibutuhkan beberapa pandangan yang berbeda guna menciptakan sebuah solusi yang inovatif dari permasalahan yang dihadapi pengguna. Biasanya pada tahap ini seorang *designer* juga akan membuat beberapa *sketch* atau gambaran kasar (*wireframe*) terkait dengan ide untuk solusi dari permasalahan atau kebutuhan pengguna. Dari

gambaran kasar inilah yang nantinya akan mempresentasikan visual antarmuka (*interface*) awal secara garis besar untuk mengkomunikasikan detail pada sebuah produk atau aplikasi yang akan dikembangkan. Namun, tidak menutup kemungkinan jika seorang designer akan langsung menuju tahap *design high-fidelity* setelah melakukan dan menentukan ide secara detail dari tahap-tahap sebelumnya seperti melalui pembuatan flow, diagram, dan lain sebagainya. Pada akhirnya, semua akan tergantung dari segi kondisi proyek/produk yang sedang ditangani pada saat tersebut.

2.5.4 Design dan Prototype

Pada tahapan ini merupakan proses terjadinya pembuatan rancangan tampilan atau desain antarmuka yang ingin dibangun serta mengimplementasikan ide secara utuh agar menghasilkan suatu prototype yang siap diuji. Setelah menyelesaikan mockup atau desain *high fidelity* maka akan di prototype (jika memang dibutuhkan oleh perusahaan/aplikasi pada saat tersebut). Prototype juga penting dalam pengembangan suatu proyek dalam desain produk maupun aplikasi agar jika terdapat sebuah kesalahan maka tidak akan mengeluarkan banyak biaya dan tenaga untuk perbaikan seluruh produk/aplikasi yang sudah dibuat. Jika pengembangan produk/aplikasi memiliki bentuk prototype, maka dalam keadaan tertentu juga akan lebih mudah dalam mengatur kembali rancangannya.

2.5.5 Test

Tahap kelima atau tahap terakhir dalam *design thinking* ini adalah melakukan uji coba (*testing*) terhadap pengguna atau target pasar dari sebuah produk/aplikasi yang akan dikembangkan untuk mendapatkan *feedback* dan memperbaiki solusi yang ada, serta membuat produk/aplikasi menjadi lebih baik lagi. *Test* sendiri merupakan tahap yang digunakan untuk melakukan kegiatan evaluasi yang didalamnya terdapat beberapa pertanyaan atau rangkaian *task* yang harus diselesaikan atau dijawab oleh peserta (yaitu pengguna/target pasar dari aplikasi itu sendiri). Setelah tahap ini selesai sebuah tim/individu dapat melakukan

observasi lebih lanjut untuk dapat menyempurnakan hasil *prototype* yang telah diuji sebelumnya menjadi lebih baik dengan berdasarkan data dari pengujian tersebut.

2.6 Figma

Figma adalah aplikasi desain berbasis cloud dan alat prototyping untuk proyek digital khususnya digunakan untuk membuat desain antarmuka. Figma dibuat untuk dapat membantu para penggunanya agar bisa berkolaborasi dalam proyek dan bekerja dalam bentuk tim sekaligus di mana saja (Pramudita et al., 2021). Terdapat dua fitur atau layanan utama dalam aplikasi ini, yaitu Figma Jam/FigJam dan Design File. FigJam sendiri lebih digunakan untuk melakukan brainstorming ide-ide awal sebelum beranjak ke *design*. Sedangkan pada Design File digunakan untuk membuat desain antarmuka untuk berbagai perangkat elektronik, seperti komputer, tablet, dan *mobile*. Selain dua fitur tersebut, pada aplikasi ini juga terdapat fitur-fitur pendukung lainnya yang dapat memudahkan *designer* dalam pengerjaan proyek mereka mulai dari *plugin*, *explore community*, dan lain sebagainya.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Pelaksanaan

Tempat pelaksanaan project ini dilakukan di PT Doa Anak Digital (Bangbeli) dan secara hybrid dengan lokasi offline berada di Malang Creative Center Lt.3, Jl. A. Yani No.53, Kota Malang, Jawa Timur. Selain itu, juga melakukan diskusi secara online dengan menggunakan alat komunikasi seperti *zoom*, *google meet*, dan *discord*. Waktu pengerjaan project ini juga berlangsung selama program Magang dan Studi Independen Bersertifikat (MSIB), yaitu 5 bulan yang dimulai dari bulan Februari dan berakhir pada bulan Juni tahun 2023.

3.2 Alat atau *Tools* Penelitian

Alat atau *tools* yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. *Smartphone Android* (Versi 11) Samsung Galaxy A51
2. Laptop ASUS (Windows 11 Home Single Language 64-bit)
3. Rancangan desain antarmuka UI/UX dibuat dengan menggunakan Figma (termasuk penggunaan layanan design file dan Figjam untuk pengumpulan data riset dan juga *information architecture*)
4. Zoom, Google Meet, dan Discord sebagai sarana diskusi, baik dengan tim, mentor, maupun *stakeholder* terkait.

3.3 Prosedur Penelitian

Pengerjaan project ini akan menggunakan metode design thinking dengan melalui pendekatan *user-centered design* yang berfokus pada pemahaman yang mendalam tentang user dan juga kebutuhan user atau calon pengguna yang dimana akan berpusat pada user itu sendiri. Proses *design thinking* ini sendiri akan dimulai dari tahapan *empathize*, *define*, *ideation*, *design* dan *prototype*, serta *test*. Namun, di beberapa kondisi tertentu akan ada beberapa *design* yang tidak sampai pada tahap

prototype dan *test* dikarenakan menyesuaikan kebutuhan pengguna bangbeli dan kondisi perusahaan hingga saat ini.

3.3.1 Empathize

Tahapan ini akan berfokus tentang bagaimana cara mendapatkan informasi seputar dengan calon pengguna yang dilakukan dengan cara melakukan riset. Sebelum melaksanakan riset tersebut, pentingnya mempersiapkan rencana agar riset dapat berjalan dengan baik dan menemukan output yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Berbagai persiapan tersebut antara lain mulai dari menentukan *research planning*, *research questions*, serta melakukan *survey* kuisisioner yang telah dilakukan oleh perusahaan Bangbeli kepada pengguna aktif aplikasi Bangbeli. *Research planning* ini merupakan langkah atau tahap awal dalam mempersiapkan apa saja yang akan dilakukan selama proses riset/analisis awal kepada *user*. Kemudian, kegiatan selanjutnya pada tahapan *empathize* ini adalah menentukan atau membuat daftar *research question* sebagai bahan dasar pertanyaan yang nantinya akan diajukan melalui dengan survei kuisisioner (Sari et al., 2020), yang dimana untuk pengumpulan daftar pertanyaan ini juga telah dilakukan dan divalidasi langsung oleh perusahaan Bangbeli. Survei kuisisioner ini ditujukan langsung kepada mitra dan para pengguna aplikasi *mobile* Bangbeli (*survey* ini dilakukan langsung oleh perusahaan Bangbeli kepada para pengguna aktif aplikasi serta mitra Bangbeli). Nantinya, dari data survei yang telah dikumpulkan oleh perusahaan Bangbeli ini akan diolah kembali pada tahap selanjutnya yaitu pada tahap *define* hingga *ideate*.

3.3.2 Define

Pada tahap *define* ini akan ada aktivitas untuk menentukan *problem statement* atau memetakan semua temuan yang ada pada tahap sebelumnya dan mencari *problem* utama, serta mencatat semua *pain point* yang dialami oleh user. *Problem/case statement* ini merupakan inti permasalahan yang

nantinya akan dijadikan landasan ketika melakukan riset atau analisis ke tahap yang lebih lanjut. Selain itu, juga akan dilakukan pembuatan *user persona*, *user journey maps*, dan *how might we* (jika dibutuhkan) dengan berdasarkan hasil riset atau analisis yang telah dilakukan sebelumnya. Tujuan dari pembuatan *user persona* dan *user journey maps* ini adalah untuk membantu pemahaman terhadap perilaku, kemampuan, dan kekurangan pengguna sehingga dapat memiliki dasar yang baik ketika memberikan ide-ide untuk produk yang akan dikembangkan.

User persona merupakan suatu teknik yang telah umum dipakai untuk mendapatkan aspek sesuai dengan kebutuhan pengguna. *User persona* menggambarkan karakteristik atau *personality* dari calon pengguna seperti *goals*, *frustration*, *technology* serta *motivation* yang akan dijadikan acuan untuk merancang sebuah design. Persona dalam project ini akan berisikan dokumentasi berupa penjelasan tentang karakteristik user yang digabungkan dengan tujuan, kebutuhan dan ketertarikannya berdasarkan fakta dan hasil riset atau analisis yang telah dilakukan sebelumnya.

Setelah pembuatan *user persona* maka akan dilanjutkan untuk pembuatan *user journey maps* dan *how might we* (jika dibutuhkan). *User Journey Maps* sendiri merupakan tahapan pengalaman atau perjalanan pengguna dalam menggunakan sistem yang dirancang. *User journey maps* lebih menekankan tentang bagaimana pengguna nantinya menggunakan aplikasi bukan bagaimana aplikasi digunakan oleh pengguna. *User journey maps* ini nantinya akan membantu dalam mendefinisikan *opportunities* yang merupakan sebuah peluang untuk dapat memberi solusi guna memecahkan permasalahan pengguna. Untuk memperkuat analisis yang dilakukan, maka dapat menambahkan *how might we* (jika dibutuhkan) yang bertujuan untuk memberikan solusi secara spesifik, sesuai dengan permasalahan yang dialami oleh pengguna aplikasi dalam berbagai aspek.

3.3.3 Ideation

Setelah pada tahap *emphatize* dan *define*, maka akan berlanjut pada tahap *ideation* yang dimana akan berfokus pada ide-ide/konsep untuk pengembangan desain aplikasi yang akan dirancang guna memberikan solusi terhadap permasalahan dari pengguna. Selain itu, tahap *ideation* juga merupakan tahap untuk memberikan ide bagi *upgrade* dan *improvement* dari sebuah produk/aplikasi yang sudah ada dan akan dikembangkan kembali. Pada tahap ini, beberapa hal yang akan dikerjakan adalah *userflow* dan *information architecture* (menyesuaikan kondisi yang ada dan jika memang dibutuhkan).

User flow adalah penggambaran diagram untuk mengetahui skenario alur pengguna ketika mengakses aplikasi Bangbeli. Fungsi dari *user flow* adalah untuk mempermudah desainer dalam menentukan alur/flow sebelum membuat desain interface aplikasi dan menghindari navigasi yang terlalu rumit agar mempermudah pengguna atau *user friendly* (Wulandari & Widianoro, 2017). Lalu untuk *Information Architecture* ini digunakan sebagai kerangka untuk mengetahui informasi apa saja yang akan digunakan dalam aplikasi. Pada project ini akan ada beberapa *upgrade* pada *information architecture* dan dalam proses pengerjaannya tidak akan keluar dari *guide* perusahaan yang sudah ada hingga saat ini.

3.3.4 Design dan Prototype

Setelah melalui tahap *emphatize*, *define*, dan *ideation* maka langkah selanjutnya adalah tahap *design* dan *prototype*. Pada tahap *design* ini dikarenakan *style guide User Interface* (UI) sudah ada dari perusahaan, maka ketika merancang dan membuat tampilan desain antarmuka akan bertumpu pada *style guide* tersebut yang sudah ada. Sehingga ketika dalam tahap pengerjaan, komponen pada *design system* akan bertambah menyesuaikan dengan kebutuhan pengembangan design versi 2 yang akan dibuat. *Design system* ini sendiri akan dipakai untuk mengorganisir warna,

tipografi, serta komponen yang terdapat pada desain sehingga dapat membantu untuk menjaga standar kualitas dan konsistensi dari *design*. Pada project ini akan ada beberapa fitur atau *design* yang tidak menggunakan tahap *prototype* karena menyesuaikan dengan kondisi tim lain termasuk developer.

3.3.5 Test

Tahap kelima atau tahap terakhir adalah tahap *test*/testing terhadap pengguna. Untuk *Usability Testing* (UT skenario yang digunakan dibagi menjadi tiga tahapan yaitu *Pre-Testing*, *Testing*, dan *Post-Testing* (Haryanto & Gustalika, 2023). Yang dimana selama testing akan dilakukan validasi terhadap masing-masing *task*/skenario yang sedang dijalankan oleh pengguna nantinya. Selama *pre-testing* nantinya *user* akan ditanyakan pertanyaan umum sebelum melakukan testing. Kemudian, hingga pada *post-testing* *user* akan ditanyakan pertanyaan seputar *task*/skenario yang telah dijalankan selama proses testing, termasuk pertanyaan kualitatif untuk menunjukkan hasil kualitas dan kepuasan pengguna terhadap hasil *design* yang telah dibuat. Selain itu, *Usability Testing* pada proyek ini juga dilakukan dengan membagikan kuesioner melalui metode survei *online* menggunakan *google form*, dan dibantu dengan *maze* untuk proses testing *prototype* dan skenario yang diharapkan. Selain menggunakan metode *design thinking*, pengembangan *design* versi 2 ini juga akan menggunakan pendekatan *user-centric design*. Sehingga, selama proses testing juga akan fokus pada pendekatan *user* dan dengan begitu bisa mendapatkan *feedback* sesuai dari pengalaman pengguna. Pada tahap *test* ini tidak akan diterapkan pada semua *design* atau fitur yang dikembangkan karena akan menyesuaikan kebutuhan aplikasi Bangbeli hingga saat ini.

3.4 Desain Proses Bisnis

Berikut adalah penjelasan lebih detail tentang beberapa fitur atau proses pada aplikasi Bangbeli yang akan *redesign* atau membuat *design* fitur baru yang akan dikembangkan, yaitu sebagai berikut:

1. Desain antarmuka untuk proses lupa PIN akun pengguna.

Pada proses masukkan PIN masih belum terdapat alur atau *flow* untuk user bisa melakukan proses lupa PIN. Sehingga, pada pengembangan desain Aplikasi Bangbeli versi 2 ini akan dibuat desain antarmuka untuk proses lupa PIN akun pengguna. Tujuan yang ingin dicapai dari pengembangan fitur ini adalah untuk memberikan solusi atas kendala user saat mengalami kendala lupa pin saat akan melakukan proses transaksi ataupun proses login pada Aplikasi Bangbeli. Fitur ini dapat dikatakan sukses ketika user dapat memperbarui PIN dan melanjutkan proses login ataupun proses transaksi. *Succes Metrics* yang ingin dicapai pada pengembangan desain fitur ini adalah dengan adanya button-button utama seperti CTA button untuk Lupa PIN dan kirim ulang kode OTP, komponen untuk notifikasi/pop up yang menampilkan proses validasi dan PIN yang telah berhasil diubah, halaman untuk memasukkan PIN beserta konfirmasi PIN baru, serta field untuk memasukkan kode OTP beserta keterangan jika kode yang dimasukkan salah.

2. *Redesign* antarmuka proses login, register, dan verifikasi atau *Know Your Customer* (KYC) pengguna.

Perlu adanya perbaikan tampilan dan proses yang ada pada fitur login namun tetap menjaga keamanan dari data pribadi pengguna. Diharapkan dengan adanya perbaikan tampilan fitur ini dapat menyelesaikan permasalahan pengguna terkait kemudahan dalam proses *login* pada aplikasi Bangbeli. Desain fitur ini dapat dikatakan sukses jika tampilan serta proses yang perlu dilakukan dalam melakukan login mudah dipahami dan digunakan oleh seluruh pengguna aplikasi bangbeli. *Success*

metrics yang ingin dicapai pada perbaikan desain fitur ini adalah dengan menampilkan satu *field* untuk memasukkan nomor whatsapp yang terdaftar pada aplikasi Bangbeli, terdapat dua *button* utama pada halaman login yaitu Masuk dan Daftar serta merubah tampilan pada halaman awal login tersebut untuk bisa menarik pengguna baru, terdapat halaman untuk memasukkan kode OTP, dan halaman untuk memasukkan PIN.

Selain itu, pengguna juga memerlukan adanya sistem registrasi yang dapat mencatat keseluruhan data diri yang dibutuhkan sebelum menggunakan sistem. Sistem registrasi yang dibutuhkan pengguna harus bersifat *user friendly* yang berarti tidak sulit digunakan, mudah untuk diakses, dan mudah untuk dipahami oleh pengguna. Sistem registrasi juga harus memberikan tampilan yang menarik dan informasi mengenai syarat dan ketentuan untuk pengguna aplikasi. Tujuan yang ingin dicapai dalam pengembangan/*redesign* fitur ini adalah adanya pengguna yang dapat melakukan registrasi akun dengan mudah tanpa merasa kesulitan untuk mengakses aplikasi. Selain itu, juga menampilkan halaman *form input* yang berisi pengisian informasi umum calon pengguna mulai dari nama lengkap hingga alamat lengkap.

Disamping itu, juga dibutuhkannya *redesign* pada fitur KYC/Verifikasi Akun pengguna. Tujuan yang ingin dicapai dari *redesign* ini yaitu mendapatkan tampilan yang lebih *user friendly* sehingga akan lebih mudah dipahami oleh pengguna. *Redesign* fitur ini dapat dikatakan sukses ketika alur yang ada sudah tidak membingungkan pengguna aplikasi Bangbeli. *Success metrics* dalam pengembangan *redesign* fitur ini adalah dengan dapat menampilkan *form input* untuk memasukkan data diri, halaman untuk penjelasan seputar contoh *selfie* dengan memegang KTP, alur proses verifikasi/KYC lebih runtut dan sesuai, serta tampilan untuk proses verifikasi admin, verifikasi berhasil, dan verifikasi gagal. Dengan adanya *redesign* fitur KYC ini, diharapkan dapat menjadi solusi yang bisa menyelesaikan masalah terkait tampilan desain yang masih belum sesuai.

3. *Redesign* antarmuka pada fitur PDAM di layanan PPOB.

Fitur PDAM merupakan salah satu fitur yang disediakan oleh aplikasi Bangbeli. Fitur ini memungkinkan pengguna untuk dapat melakukan pembayaran tagihan air melalui aplikasi, tanpa perlu melakukan pembayaran ke kantor PDAM secara langsung. Akan tetapi, desain fitur pembayaran PDAM di aplikasi Bangbeli saat ini memiliki flow yang sedikit sulit untuk dimengerti oleh pengguna. Adanya flow pembayaran yang kurang *user friendly* dapat membuat pengguna merasa bingung dan tidak nyaman. Maka dari itu perlu adanya penyesuaian flow dan desain terbaru untuk memberikan kenyamanan kepada pengguna. Tujuan yang ingin dicapai dari adanya *redesign* fitur ini yaitu memudahkan pengguna dalam pembayaran tagihan PDAM dengan memberikan *design* dan flow pembayaran tagihan yang nyaman dan mudah dipahami oleh user. Fitur ini dapat dikatakan sukses jika pengguna yang melakukan pembayaran tagihan PDAM pada aplikasi Bangbeli meningkat setelah dilakukannya pengembangan/*redesign* Fitur. *Success metrics* dalam pengembangan *redesign* fitur PDAM ini yaitu terdapat *search bar* untuk mencari wilayah PDAM, tab untuk id favorit, *field* untuk memasukkan id pelanggan, pop up untuk detail tagihan beserta button untuk pembayaran, serta halaman notifikasi untuk nomor tidak valid dan tagihan sudah lunas terbayar.

4. *Redesign* antarmuka pada halaman akun Premium.

Dilakukannya *redesign* pada halaman fitur premium ini bertujuan supaya *design* yang dihasilkan bisa jauh lebih *user friendly* dan nyaman ketika diakses. Yang dimana pada halaman ini akan memberikan penawaran Premium Account yang menyediakan berbagai macam keuntungan, mulai dari fitur yang lebih unggul, dapat menjadi distributor pulsa dengan harga jual yang lebih murah, hingga mendapatkan keuntungan komisi. *Success metrics* dalam pengembangan *redesign* fitur akun Premium ini yaitu dengan adanya tab/fitur dashboard, downline, dan mutasi pada tampilan halaman awal Premium bagi pengguna yang sudah memiliki akun Premium,

tampilan untuk kode referral yang di *highlight*, pada halaman tambah downline terdapat *form input* untuk memasukkan nama akun yang ditambahkan, selain itu pada bagian mutasi terdapat pilihan periode dan rentang tanggal agar nantinya pengguna dapat mengecek nilai mutasi sesuai dengan rentang waktu yang diinginkan.

5. *Redesign* antarmuka pada fitur Level.

Transaksi merupakan suatu *goals* atau keinginan yang ingin dicapai oleh setiap pelaku bisnis. Banyaknya user yang melakukan transaksi dapat menjadi penentu seberapa baik bisnis tersebut dapat berjalan, dan bisnis dapat mengalami peningkatan. Selain memberikan pelayanan yang baik serta harga yang miring, Bangbeli memerlukan suatu fitur yang dapat memberikan apresiasi kepada user/mitra Bangbeli setiap kali selesai melakukan transaksi. Apresiasi yang diberikan dapat berupa *reward* dan *recognition* seperti diskon maupun klaim hadiah lain. Oleh karena itu, Bangbeli mencoba untuk mengembangkan fitur level yang bertujuan untuk memberikan apresiasi kepada user atas transaksi yang telah dilakukan. Nantinya, *rewards* tersebut dapat diberikan kepada user apabila user memenuhi syarat untuk klaim *rewards*. Fitur ini nantinya juga dapat menunjukkan tingkatan user dalam menyelesaikan transaksi, mulai dari tingkat yang paling rendah yaitu Bronze hingga tingkatan yang paling tinggi yaitu Diamond. Selain itu, fitur ini juga dapat digunakan untuk mengetahui data user yang paling banyak melakukan transaksi yang akan di update secara *real time* setiap satu hari sekali pada pukul 00.00 WIB. Diharapkan dengan adanya fitur ini dapat menarik user untuk dapat melakukan transaksi di aplikasi Bangbeli. *Success metrics* dalam pengembangan desain antarmuka fitur Level ini adalah dengan adanya komponen *card* level, slider untuk katalog *reward*, dan tampilan *leaderboard* pada halaman awal fitur Level. Selain itu, juga terdapat *icon-icon* utama seperti untuk *icon* S&K skema Level, serta terdapat tampilan untuk notifikasi/pop up jika transaksi penukaran poin sedang dalam tahap proses, berhasil atau gagal.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Emphatize

Aktivitas yang dilakukan pada fase *emphatize* ini adalah dimulai dengan melakukan *research planning* yang diawali dengan pembuatan *research questions* dan juga menyiapkan bahan untuk proses survey kuisisioner. Nantinya akan dilakukan pengumpulan data hasil survey kuisisioner dari berdasarkan daftar pertanyaan riset yang telah disiapkan sebelumnya. Hasil survey kuisisioner ini akan menjadi salah satu indikator untuk dapat menemukan *case/problem* utama yang sedang dialami oleh pengguna Aplikasi Bangbeli saat ini. Target survey kuisisioner ini akan ditujukan langsung kepada pengguna aplikasi bangbeli, baik dari mitra maupun pengguna aplikasi secara *general*. Berikut adalah daftar pertanyaan yang akan digunakan untuk survey kuisisioner kepada pengguna aplikasi Bangbeli yang dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4. 1 Daftar Pertanyaan untuk Riset

No.	Daftar Pertanyaan	Metode
1.	Apa yang paling kamu sukai dari aplikasi Bangbeli?	Survey Kuisisioner
2.	Apa yang paling kamu tidak sukai dari aplikasi Bangbeli?	Survey Kuisisioner
3.	Jika kamu sudah uninstall / menghapus aplikasi Bangbeli, apa alasan kamu?	Survey Kuisisioner
4.	Jika kamu sudah menggunakan aplikasi lain, aplikasi apa yang kamu gunakan saat ini?	Survey Kuisisioner
5.	Apa harapan kamu untuk aplikasi Bangbeli kedepannya?	Survey Kuisisioner

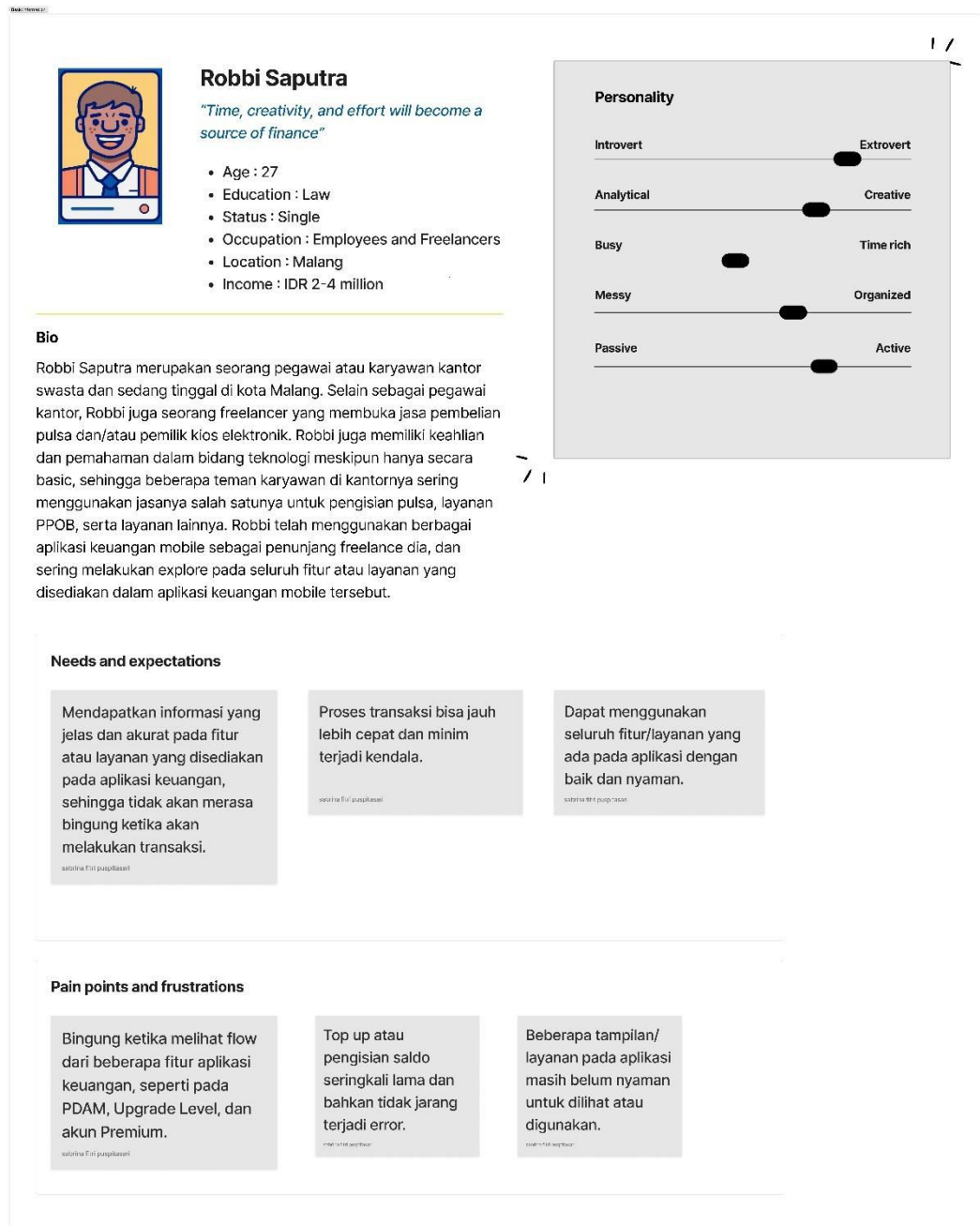
6.	Jika kamu mengalami hambatan / kebingungan saat menggunakan aplikasi Bangbeli, pada bagian manakah letak hambatannya?	Survey Kuisisioner
----	---	--------------------

Kemudian dilaksanakan riset selama kurang lebih empat hari, yang dimana riset ini murni dilakukan oleh pihak perusahaan Bangbeli secara langsung. Kuisisioner ini dibagikan kepada 40 responden terpilih berdasarkan karakteristik yang ditentukan langsung oleh perusahaan. Karakter demografis responden yakni berusia mulai dari 20-40 tahun yang merupakan bagian dari mitra Bangbeli dan/atau pemilik kios elektronik lain maupun pengguna aplikasi Bangbeli. Karakter psikografis responden yakni senang untuk melakukan transaksi *digital payment* baik itu mulai dari layanan PPOB, layanan keuangan, maupun *social commerce*. Hasil dari kuisisioner tersebut nantinya akan diolah menjadi *user persona* dan *user journey maps* pada tahap *define*, yang sekaligus pada tahap tersebut akan memetakan semua temuan yang ada dan mencari *problem* utama, serta mencatat semua *pain point* yang dialami oleh user. Jawaban atau hasil survey kuisisioner ini dapat dilihat pada bagian lampiran 1.

4.2 Define

Berdasarkan riset yang telah dilakukan pada tahap *emphasize* yaitu dengan menggunakan survey kuisisioner dapat ditetapkan bahwa *problem statement* yang dialami oleh pengguna aplikasi mobile Bangbeli hingga saat ini adalah kurangnya kenyamanan pada penggunaan layanan aplikasi *mobile* Bangbeli di beberapa fitur, baik dari segi tampilan maupun fungsionalitas fitur-fitur tersebut, seperti pada proses/halaman KYC, halaman akun Premium, fitur PDAM, fitur Level, hingga beberapa fitur/proses kecil lainnya. Maka dari itu, perlu adanya solusi untuk mengatasi permasalahan yang mereka alami yaitu dengan melalui pengembangan desain aplikasi mobile Bangbeli, yang dimana pengembangan aplikasi ini sekaligus menjadi pengembangan *upgrade* aplikasi menuju ke tahap versi 2.

Setelah ditemukan *problem statement*, maka langkah selanjutnya adalah dibuat *user persona* untuk mewakili profil dan perilaku pengguna. *User persona* yang digunakan yaitu *proto persona* atau persona fiktif dari pengguna namun tetap berdasarkan hasil riset yang telah dilakukan pada tahap sebelumnya. *User persona* dalam project ini adalah Robbi Saputra, yang merupakan seorang lulusan hukum yang berprofesi sebagai pegawai atau karyawan kantor swasta berusia 27 tahun dan sedang tinggal di kota Malang. Personality dari Robbi sendiri adalah seorang yang ekstrovet, kreatif, memiliki waktu yang cenderung sibuk, terorganisir, serta aktif. Biografi dari Robbi yaitu seorang karyawan swasta yang juga *freelancer* dengan membuka jasa pembelian pulsa dan/atau pemilik kios elektronik. Robbi juga memiliki keahlian dan pemahaman dalam bidang teknologi meskipun hanya secara *basic*, sehingga beberapa teman karyawan di kantornya sering menggunakan jasanya salah satunya untuk pengisian pulsa, layanan PPOB, serta layanan lainnya. Robbi telah mencoba berbagai macam aplikasi keuangan *mobile* sebagai penunjang pekerjaan *freelance* nya, dan sering melakukan *explore* pada seluruh fitur atau layanan yang disediakan dalam aplikasi tersebut. Kendala yang dihadapi Robbi antara lain sering terjadi error bahkan lama ketika melakukan top up atau pengisian saldo sehingga harus menghubungi lewat *customer service* terlebih dahulu, flow pada beberapa fitur aplikasi keuangan masih cukup membingungkan contohnya seperti pada fitur layanan PPOB dan fitur untuk *upgrade* level pada aplikasi, lalu juga beberapa kali terjadi kendala selama proses transaksi dan penukaran poin, serta tampilan di beberapa fitur/layanan pada aplikasi biasanya masih cukup membingungkan. Hasil *user persona* ini dapat dilihat pada gambar 4.1.

Gambar 4. 1 *User Persona*

Berdasarkan *user persona* yang telah dibuat, maka akan dilakukan pembuatan *user journey maps* untuk mengetahui kemungkinan perilaku pengguna dalam menggunakan aplikasi. Ditentukan sebuah skenario berupa Robbi adalah seorang pegawai karyawan swasta yang juga seorang *freelancer* berusia 27 tahun.

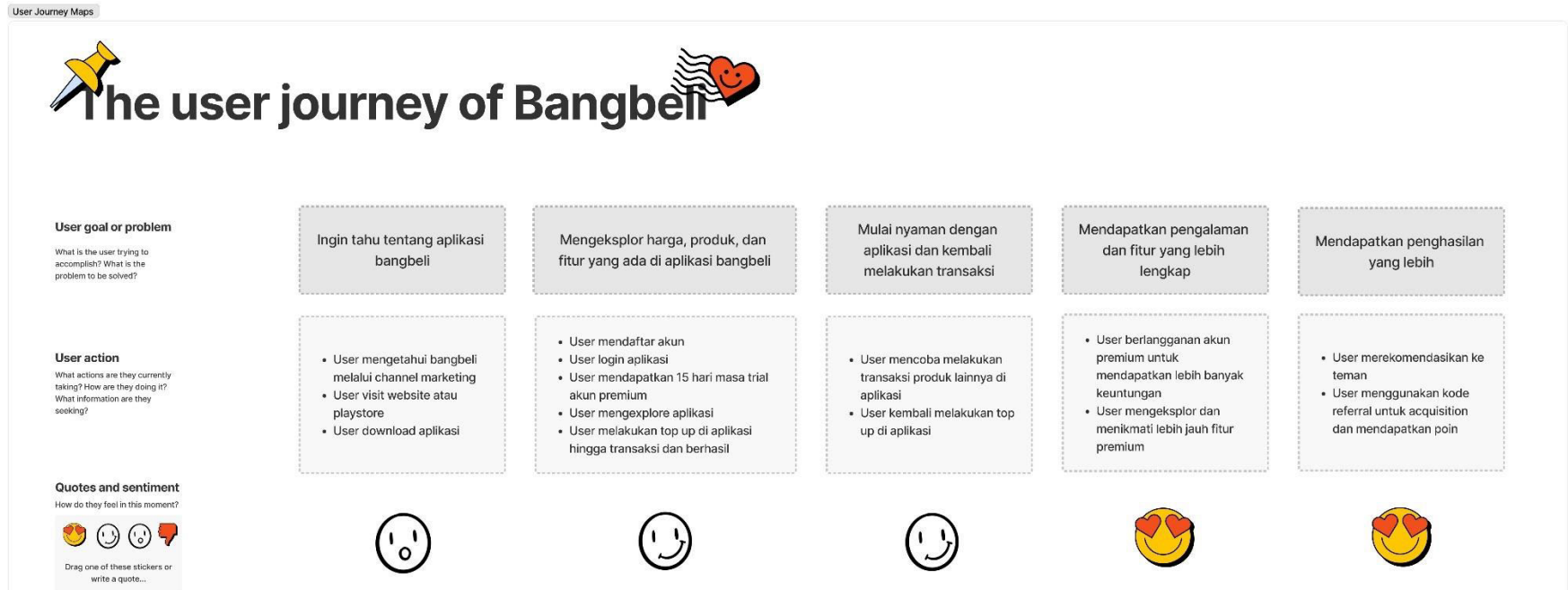
Yang ingin melakukan transaksi keuangan untuk kebutuhan *freelancer*-nya. Namun, masih kesulitan untuk menemukan aplikasi keuangan yang sesuai dengan ekspektasi dan kebutuhannya. Ekspektasi yang diharapkan yaitu ingin melakukan transaksi dengan baik dan nyaman, mendapatkan informasi yang jelas dan akurat dari fitur atau layanan yang disediakan pada aplikasi, serta bisa memahami alur dengan mudah pada masing-masing fitur atau layanan yang diberikan pada aplikasi. Adapun fase yang ada yakni user akan ingin tahu seputar aplikasi Bangbeli. Pada fase ini user mengetahui Bangbeli melalui channel marketing, lalu user akan mengunjungi website atau playstore untuk mendownload aplikasi Bangbeli. Kemudian, pada fase berikutnya Robbi akan mengeksplor harga, produk, dan fitur yang ada di aplikasi Bangbeli. Robbi akan mendaftarkan akunnya dan melengkapi data diri seperti KYC dan alamat lengkap, yang kemudian akan login dan bisa mendapatkan 15 hari masa trial akun premium. Lalu, Robbi akan lanjut untuk mengeksplor aplikasi dan mencoba untuk melakukan top up serta transaksi pertama hingga transaksi berhasil.

Setelah itu, fase selanjutnya Robbi mulai nyaman dengan aplikasi dan kembali melakukan transaksi. Pada fase ini user akan mencoba melakukan transaksi produk lainnya di aplikasi dan kembali melakukan top up. Setelah, Robbi berhasil mencoba produk lainnya maka pada fase selanjutnya Robbi akan mendapatkan pengalaman dan fitur yang lebih lengkap. Yang dilakukan Robbi adalah berlangganan akun premium untuk bisa mendapatkan lebih banyak keuntungan. Setelahnya, Robbi akan mengeksplor dan menikmati lebih jauh fitur dari akun premium. Fase terakhir user akan bisa mendapatkan penghasilan yang lebih dari menggunakan aplikasi Bangbeli. Robbi dapat merekomendasikan aplikasi Bangbeli kepada teman dan menggunakan kode referral untuk *acquisition* dan mendapatkan poin.

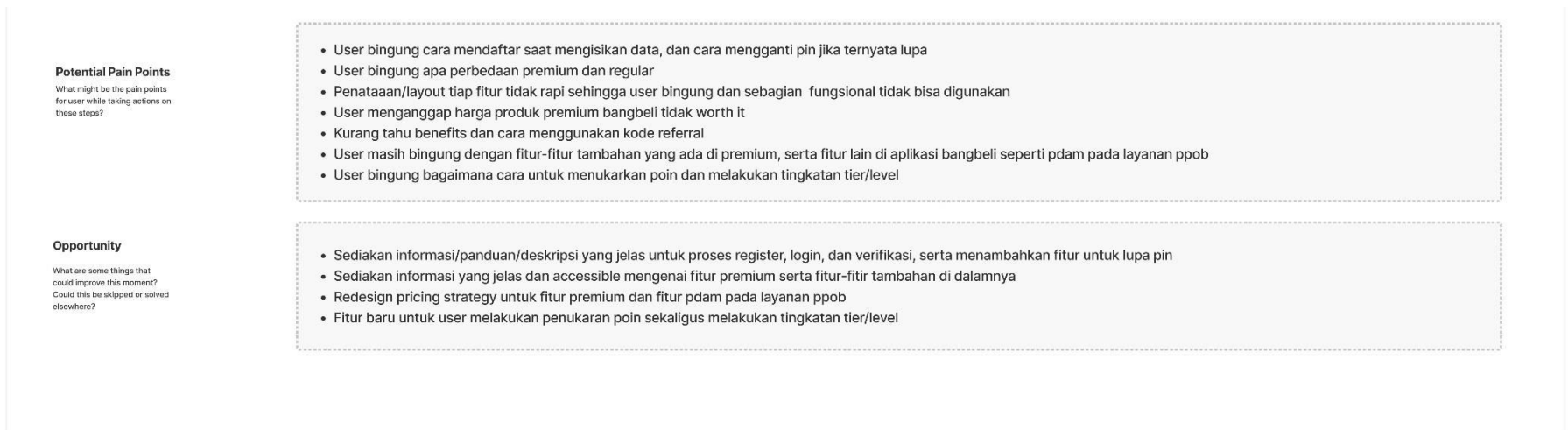
Potensial *pain point* atau kendala yang mungkin akan dihadapi Robbi adalah bingung cara mendaftar saat mengisi data, dan cara mengganti pin jika ternyata lupa, masih belum paham apa perbedaan akun premium dan regular, penataan/layout tiap fitur tidak rapi sehingga Robbi bingung dan sebagian

fungsional tidak bisa digunakan, Robbi menganggap harga produk premium Bangbeli tidak *worth it*, Robbi mungkin masih bingung dengan fitur-fitur tambahan yang ada di premium dan fitur lain di aplikasi bangbeli seperti PDAM pada layanan PPOB. Serta, *user* bingung bagaimana cara untuk menukarkan poin dan melakukan tingkatan *tier/level*.

Berdasarkan hal tersebut, *opportunities* yang dapat diambil yakni menyediakan informasi yang sejelas mungkin seputar dengan aplikasi Bangbeli, proses register, login, dan verifikasi, serta menambahkan fitur untuk lupa pin, menyediakan informasi/panduan/deskripsi yang jelas seputar cara mengisi data dan tentang fitur premium (termasuk fitur-fitur tambahan yang ada di premium), dapat melakukan *redesign pricing strategy* untuk fitur premium dan fitur pdam pada layanan PPOB agar pengguna lebih tertarik untuk menggunakannya, pengembangan *redesign* fitur untuk user melakukan penukaran poin sekaligus melakukan tingkatan *tier/level*. Hasil *user journey maps* dari aplikasi Bangbeli yang telah dibangun oleh perusahaan ini dapat dilihat pada gambar 4.2 dan 4.3.



Gambar 4. 2 *User Journey Maps* (1)

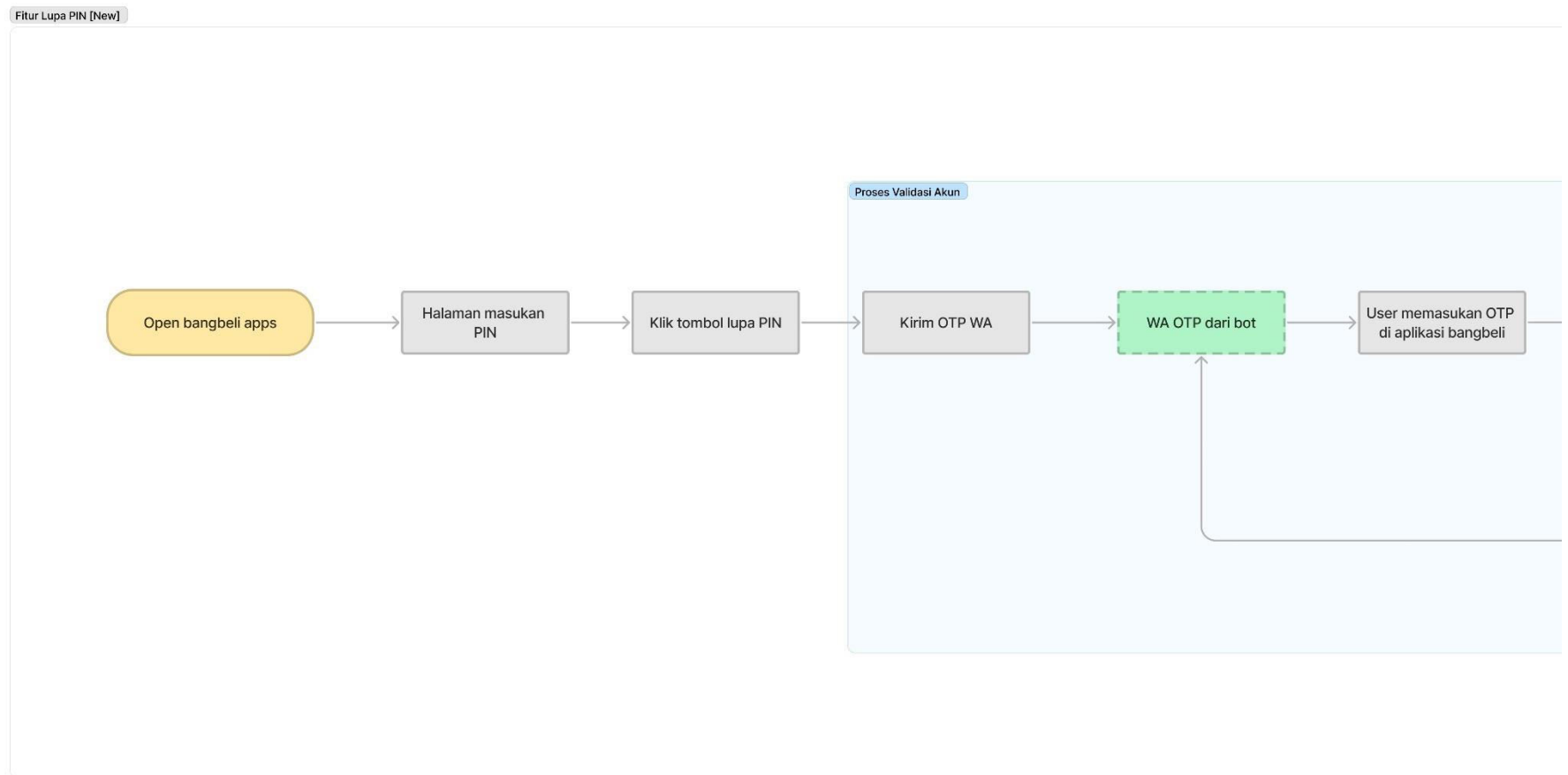


Gambar 4. 3 *User Journey Maps* (2)

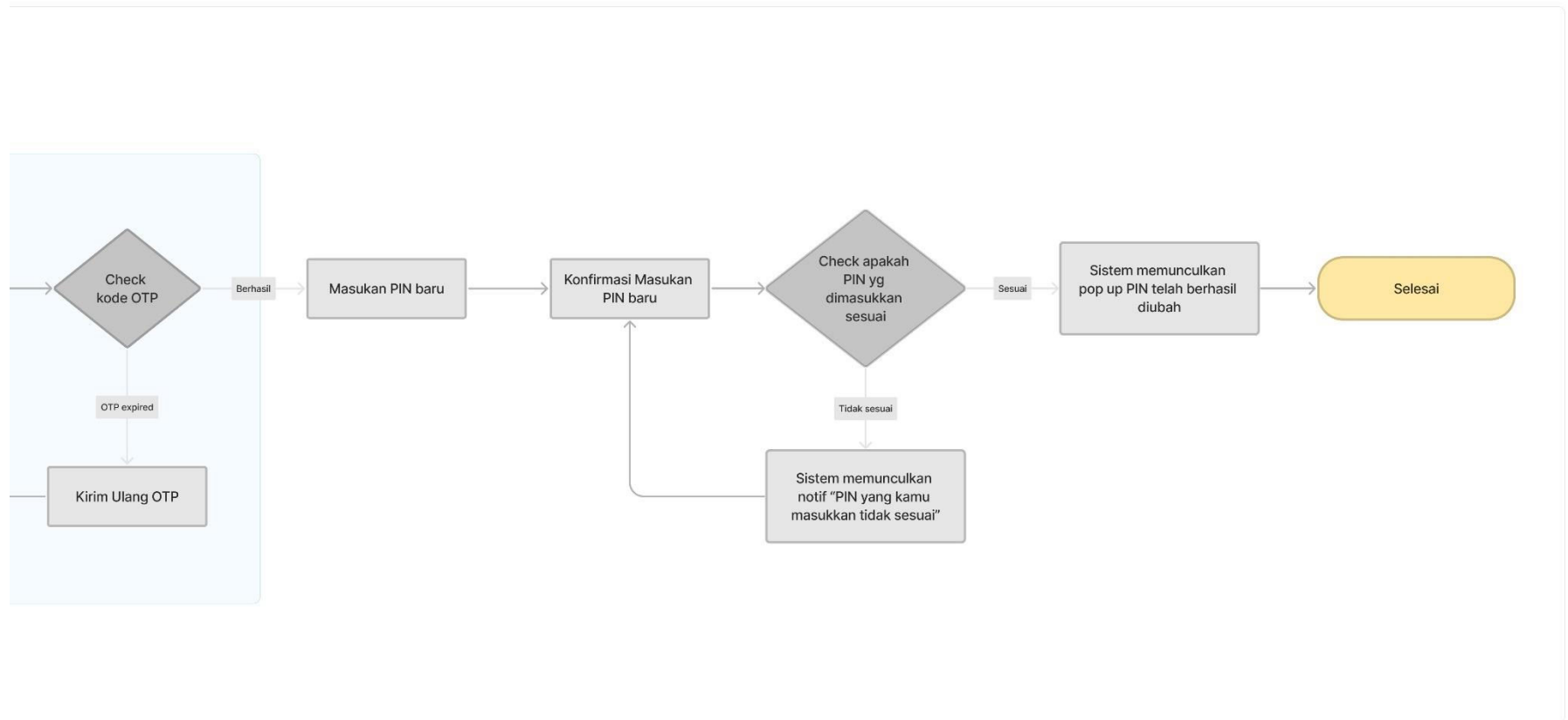
Dari *user journey maps*, maka dapat diambil keputusan untuk melakukan pengembangan aplikasi Bangbeli versi 2 guna mengoptimalkan kinerja dan fungsionalitas dari aplikasi dengan menyesuaikan kebutuhan pengguna. Pada *project* ini desain antarmuka fitur atau layanan yang akan dikembangkan kembali meliputi fitur lupa PIN akun pengguna, *redesign* proses login, register, dan verifikasi KYC, lalu juga *redesign* pada fitur PDAM dan fitur Premium, kemudian terakhir adalah mengembangkan *redesign* antarmuka untuk fitur Level.

4.3 Ideate atau Ideation

Pada fase ini dibuat *userflow* dan *information architecture* yang berdasarkan keputusan pengembangan aplikasi serta fitur-fitur yang akan dikembangkan pada project ini. Terdapat 4 *userflow* yang dibuat yaitu untuk fitur lupa PIN, login dan register, fitur akun Premium (sekalius *userflow* untuk KYC di dalamnya), dan fitur Level. *Userflow* untuk fitur lupa PIN dimulai dengan halaman masukkan pin. Kemudian klik fitur lupa pin pada bagian bawah untuk memasukkan pin, lalu klik lanjut untuk mendapatkan proses validasi akun dengan memasukkan kode OTP yang telah dikirimkan melalui via whatsapp, jika berhasil maka user diarahkan untuk memasukkan kode pin yang terbaru dan melakukan konfirmasi kembali terkait dengan pin baru yang telah dimasukkan hingga akan memunculkan pop up bahwa pin telah berhasil diubah. *Userflow* untuk fitur lupa PIN dapat dilihat pada gambar 4.4 dan 4.5.

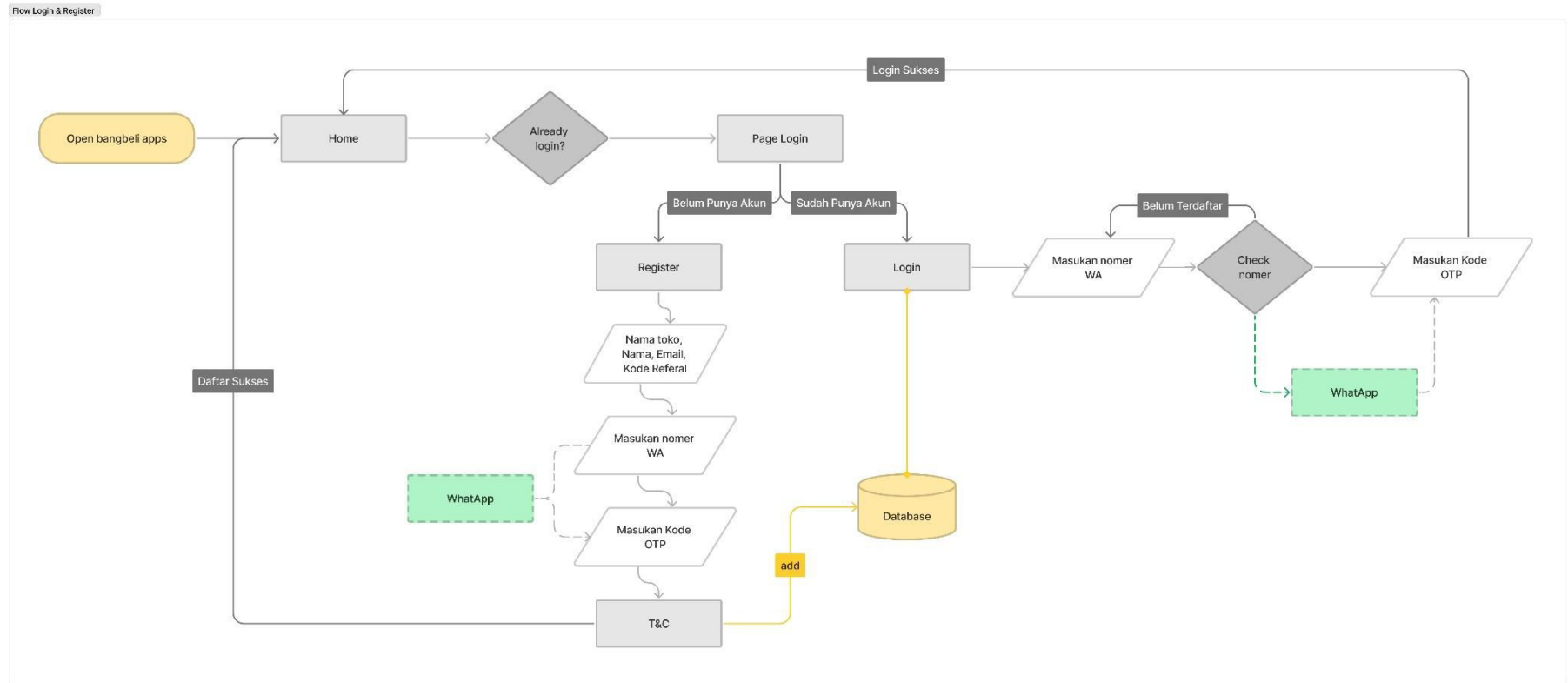


Gambar 4. 4 *Userflow* untuk fitur Lupa PIN (1)



Gambar 4. 5 *Userflow* untuk fitur Lupa PIN (2)

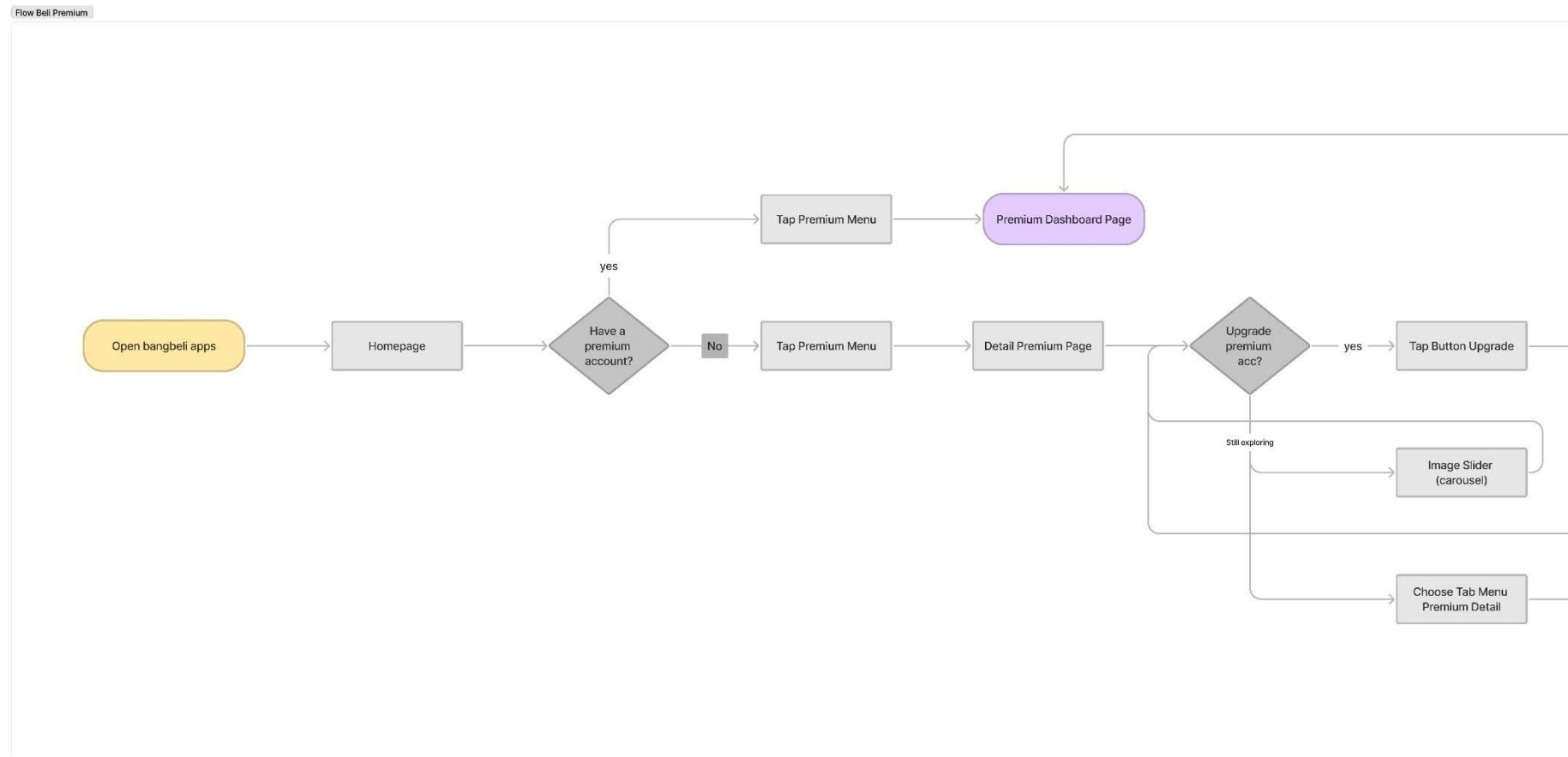
Userflow kedua yaitu untuk *login* dan *register*. Dimulai dengan halaman *login*, kemudian jika pengguna sudah memiliki akun, maka bisa langsung melakukan tindakan *login* dengan memasukkan nomor telepon yang sekaligus tersambung dengan nomor whatsapp karena akan dikirimkan kode OTP untuk proses verifikasi. Namun, jika belum mempunyai akun, pengguna harus masuk ke halaman *register* untuk melakukan pendaftaran. Jika pendaftaran berhasil maka pengguna akan diarahkan untuk memasukkan nomor PIN sekaligus melakukan konfirmasi nomor PIN agar bisa masuk ke halaman beranda. *Userflow* untuk *login* dan *register* dapat dilihat pada gambar 4.6.



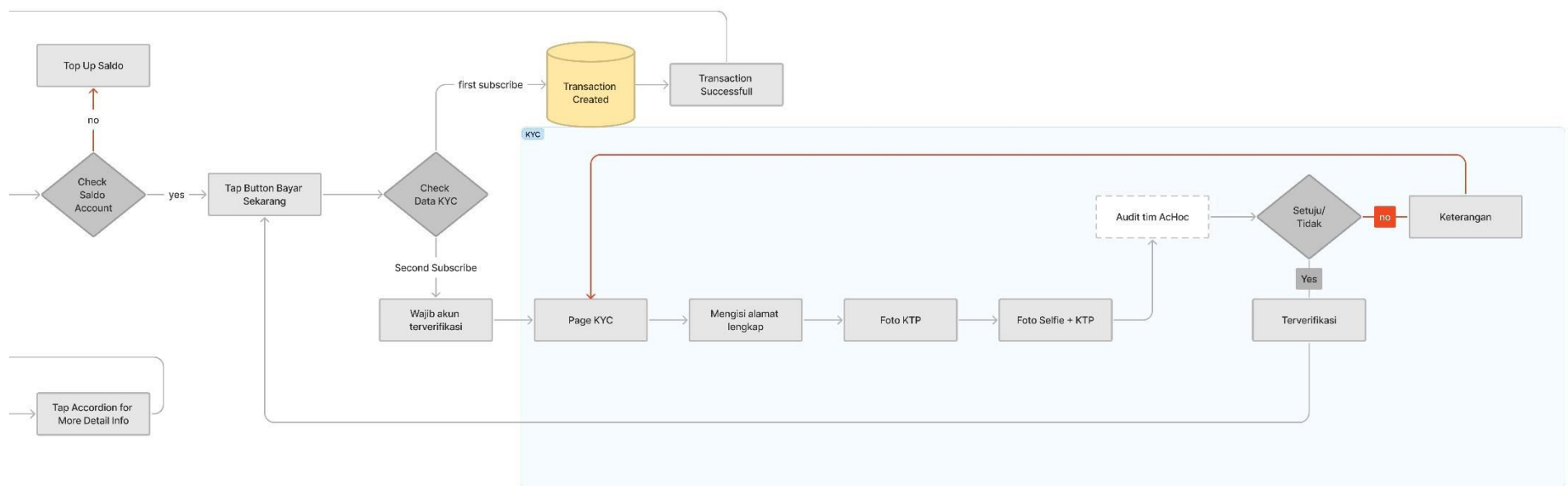
Gambar 4. 6 Userflow untuk login dan register

Userflow ketiga adalah untuk fitur akun Premium, sekaligus di dalamnya juga akan terdapat *userflow* untuk proses KYC atau verifikasi akun pengguna. Alur dimulai pada halaman Premium, ketika user belum memiliki akun Premium maka akan ditampilkan halaman detail benefit untuk *upgrade* ke akun Premium. Jika akun user sudah *upgrade* ke akun Premium, maka akan diarahkan pada halaman dashboard premium. Pada halaman dashboard premium akan ditampilkan kode referral dan statistik transaksi, lalu juga terdapat halaman downline dan mutasi. Yang dimana untuk halaman downline, user bisa menambahkan downline baru dan dapat mengirimkan saldo kepada downline yang sudah tersedia. Untuk halaman mutasi, user akan bisa melihat transaksi yang sudah pernah dilakukan dan bisa memilih periode serta rentang tanggal sesuai dengan yang diinginkan. Sedangkan, ketika user belum memiliki akun Premium, maka akan diarahkan untuk melakukan *upgrade* akun dan melakukan pembayaran agar akun regular bisa berubah menjadi akun Premium.

Untuk *upgrade* akun Premium, pengguna harus sudah menyelesaikan tahap verifikasi akun pengguna/KYC terlebih dahulu. Proses verifikasi akun pengguna/KYC ini bisa dilakukan kapan saja, tetapi jika pengguna ingin *upgrade* akun ke Premium maka akun harus terverifikasi terlebih dahulu. Dalam proses verifikasi akun/KYC ini user akan diarahkan untuk mengisi data-data sesuai dengan KTP, mulai dari NIK hingga alamat lengkap pengguna. Selain itu, user juga akan diarahkan melakukan foto KTP dan *selfie* sambil memegang KTP yang telah didaftarkan. Lalu, sistem akan melakukan verifikasi selama kurang lebih 1x24 jam dan jika berhasil maka user dapat mendaftarkan akunnya ke Premium. Namun, jika verifikasi tidak berhasil maka user akan diarahkan untuk melakukan verifikasi akun ulang seperti pada tahap awal proses verifikasi akun pengguna/KYC. *Userflow* untuk fitur akun Premium dan verifikasi akun pengguna/KYC ini dapat dilihat pada gambar 4.7 dan 4.8.

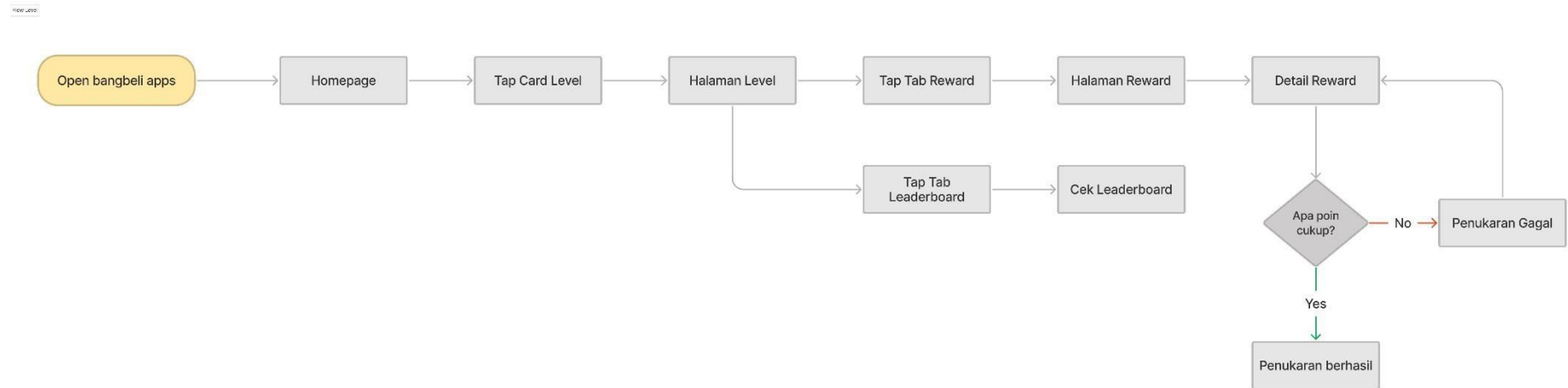


Gambar 4. 7 *Userflow* untuk fitur Premium dan KYC (1)



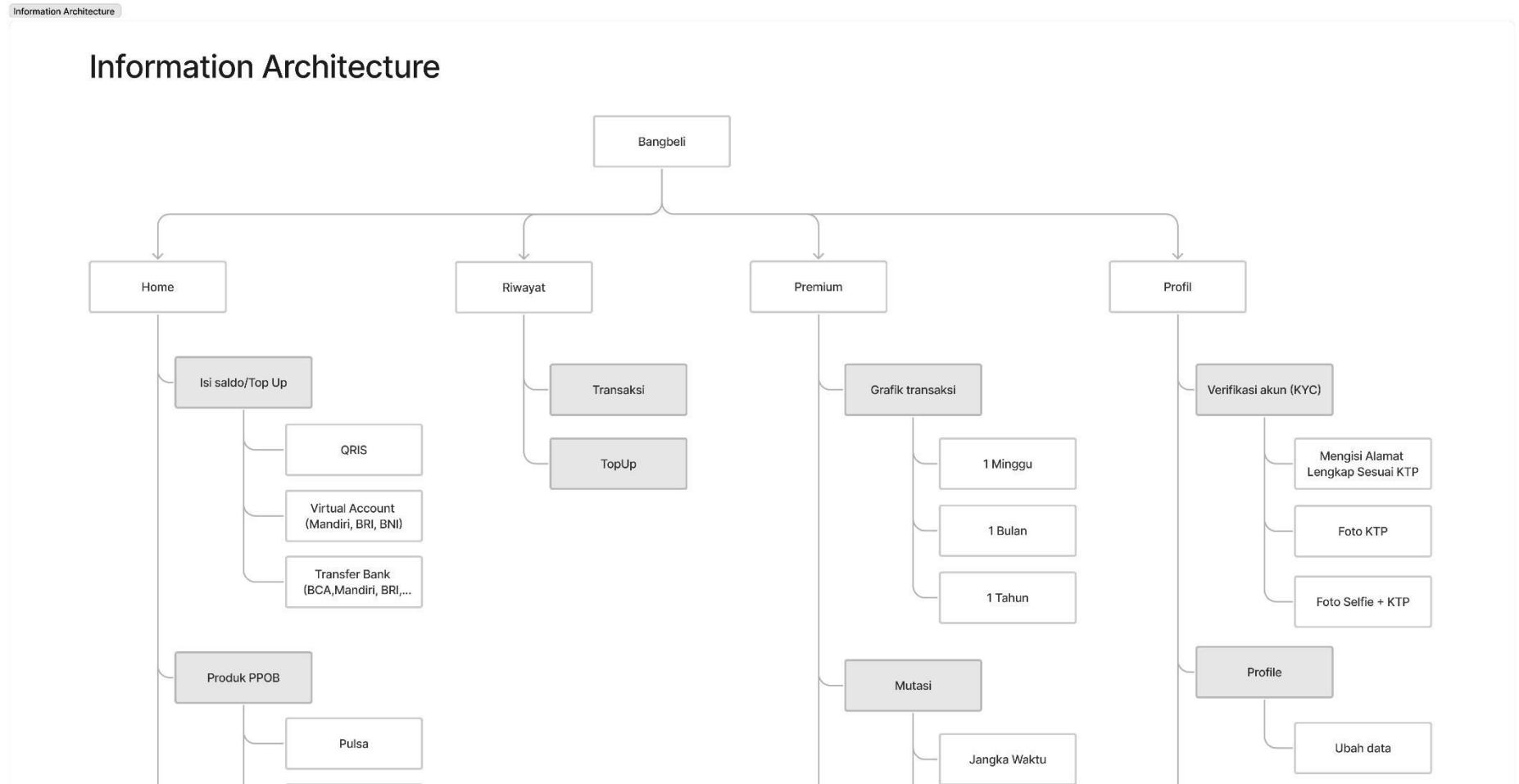
Gambar 4. 8 *Userflow* untuk fitur Premium dan KYC (2)

Userflow terakhir adalah untuk fitur Level. Pada *userflow* fitur level ini akan dimulai pada halaman beranda yang kemudian akan mengklik *card* level (bronze/silver/gold/platinum/diamond). Lalu, user akan diarahkan pada halaman Level yang dimana pada halaman tersebut user dapat melihat *rewards* yang ditawarkan sekaligus bisa melakukan penukaran poin. Selain itu, user juga dapat melihat *Leaderboard*, yaitu halaman yang berfungsi untuk mengetahui data user yang paling banyak melakukan transaksi yang akan di update secara *real time* setiap satu hari sekali pada pukul 00.00 WIB. *Userflow* untuk fitur Level ini dapat dilihat pada gambar 4.9.

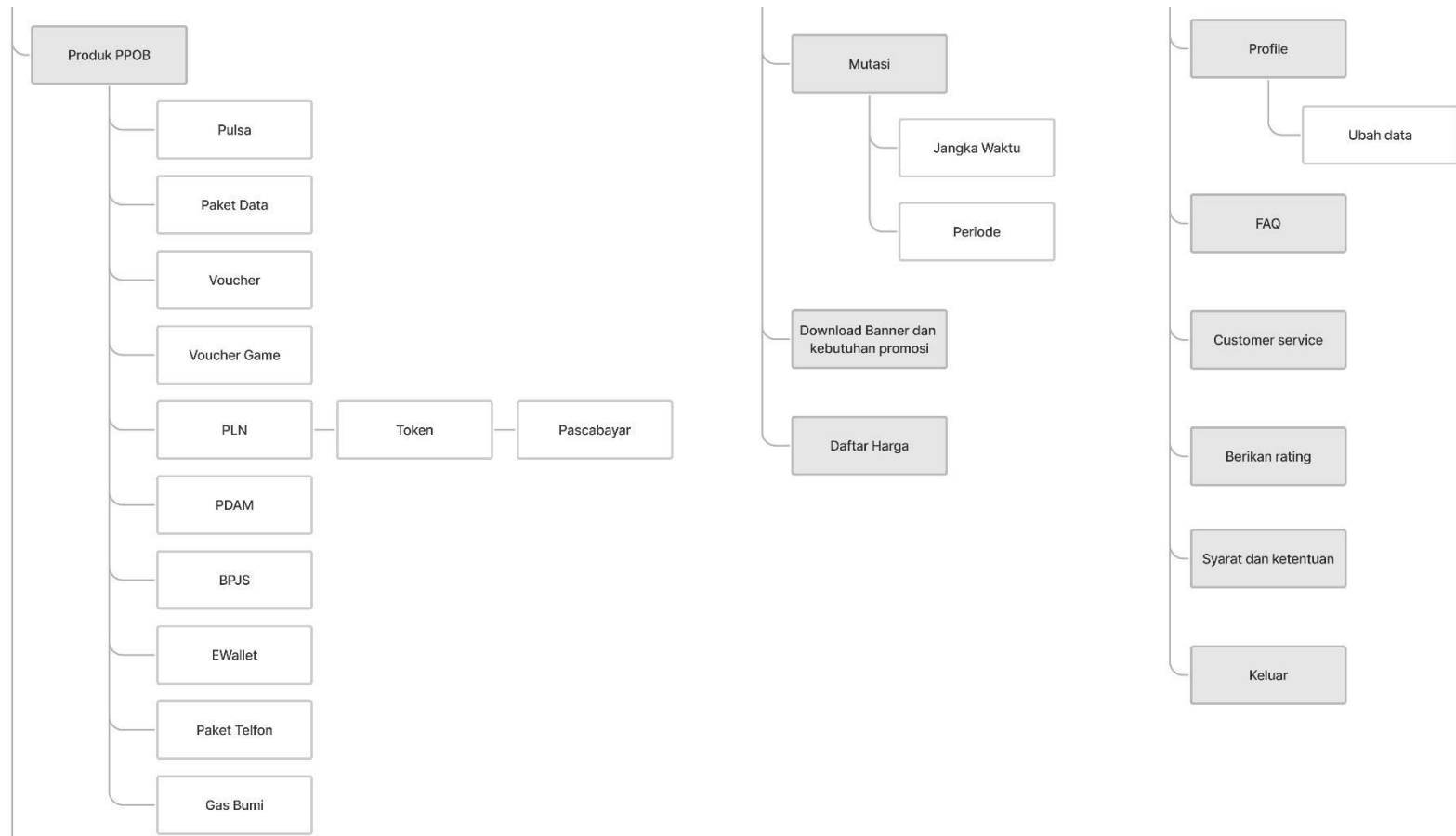


Gambar 4. 9 *Userflow* untuk fitur Level

Setelah pembuatan *Userflows*, maka dapat dilakukan pembuatan *information architecture* yang dimana akan menjadi dasar informasi apa saja yang ditampilkan pada aplikasi Bangbeli. Informasi-informasi yang ada dikelompokkan pada halaman-halaman yang ditampilkan pada gambar 4.10, 4.11, dan 4.12.



Gambar 4. 10 *Information Architecture* Bangbeli (1)



Gambar 4. 11 *Information Architecture* Bangbeli (2)



Gambar 4. 12 *Information Architecture* Bangbeli (3)

4.4 Design dan Prototype

Pada tahap ini akan dilakukan aktivitas untuk membuat atau merancang desain dari seluruh hasil analisis, iterasi, atau solusi untuk permasalahan yang sedang dialami oleh pengguna aplikasi Bangbeli saat ini. Sebelum membuat design perlu adanya *design system* untuk membuat design menjadi lebih konsisten. Pada project ini, *design system* utama telah ada dari perusahaan, sehingga akan ada pengembangan komponen *design system* dengan tetap menyesuaikan *guideline design* atau identitas dari perusahaan Bangbeli. *Design system* ini nantinya akan berguna untuk mengorganisir tipografi, warna, serta komponen yang akan digunakan dalam pengembangan desain aplikasi *mobile* Bangbeli versi 2 ini. Berikut adalah *design system* yang akan digunakan pada pengembangan desain aplikasi *mobile* Bangbeli versi 2, yang diuraikan pada tabel 4.2, 4.3, dan 4.4. Lalu, untuk gambar *design system* akan ditampilkan pada gambar 4.13 hingga 4.24.

Tabel 4. 2 *Design System* untuk *Font*

Jenis <i>font</i>	Skala tipografi	Detail (<i>Size / Line height</i>)
Inter	<i>Text XS</i>	12/18
	<i>Text S</i>	14/21
	<i>Text M</i>	16/24
	<i>Text L</i>	18/27
	<i>Text XL</i>	20/26
	<i>Heading 1</i>	40/52
	<i>Heading 2</i>	36/46
	<i>Heading 3</i>	32/40
	<i>Heading 4</i>	28/38

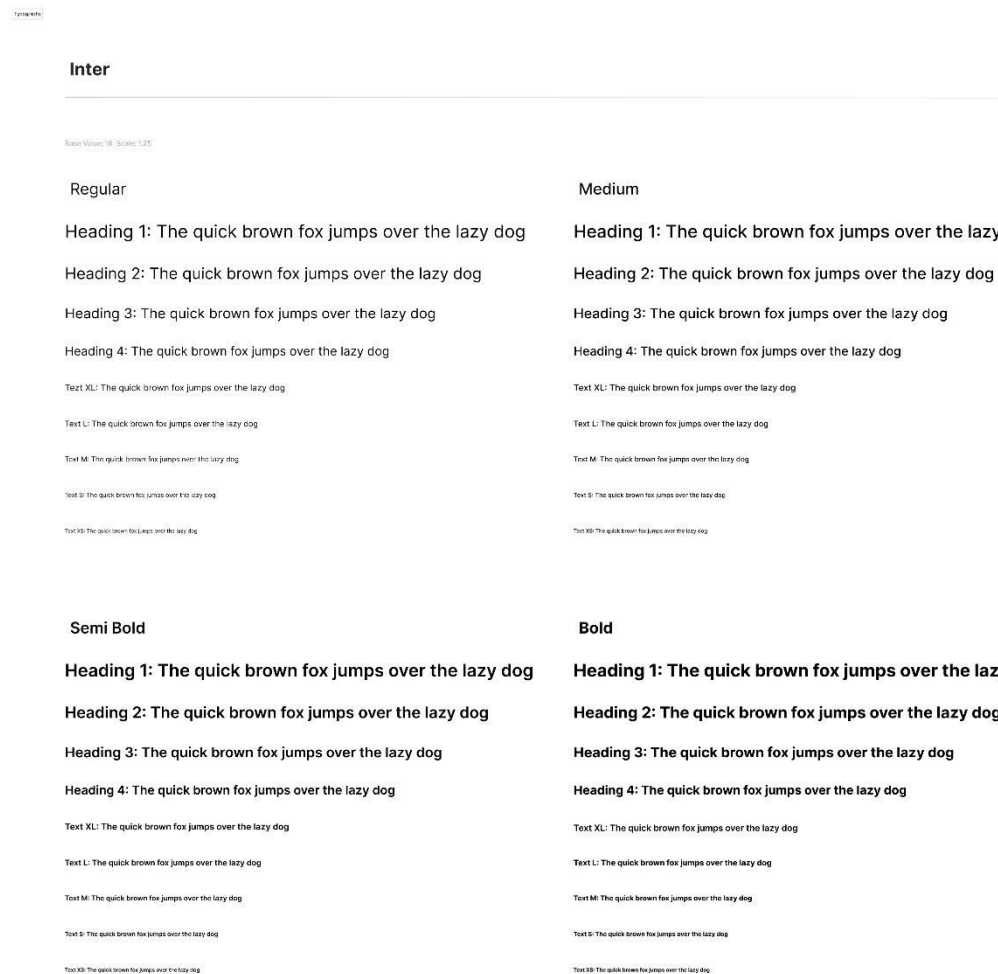
Tabel 4. 3 *Design System* untuk Warna

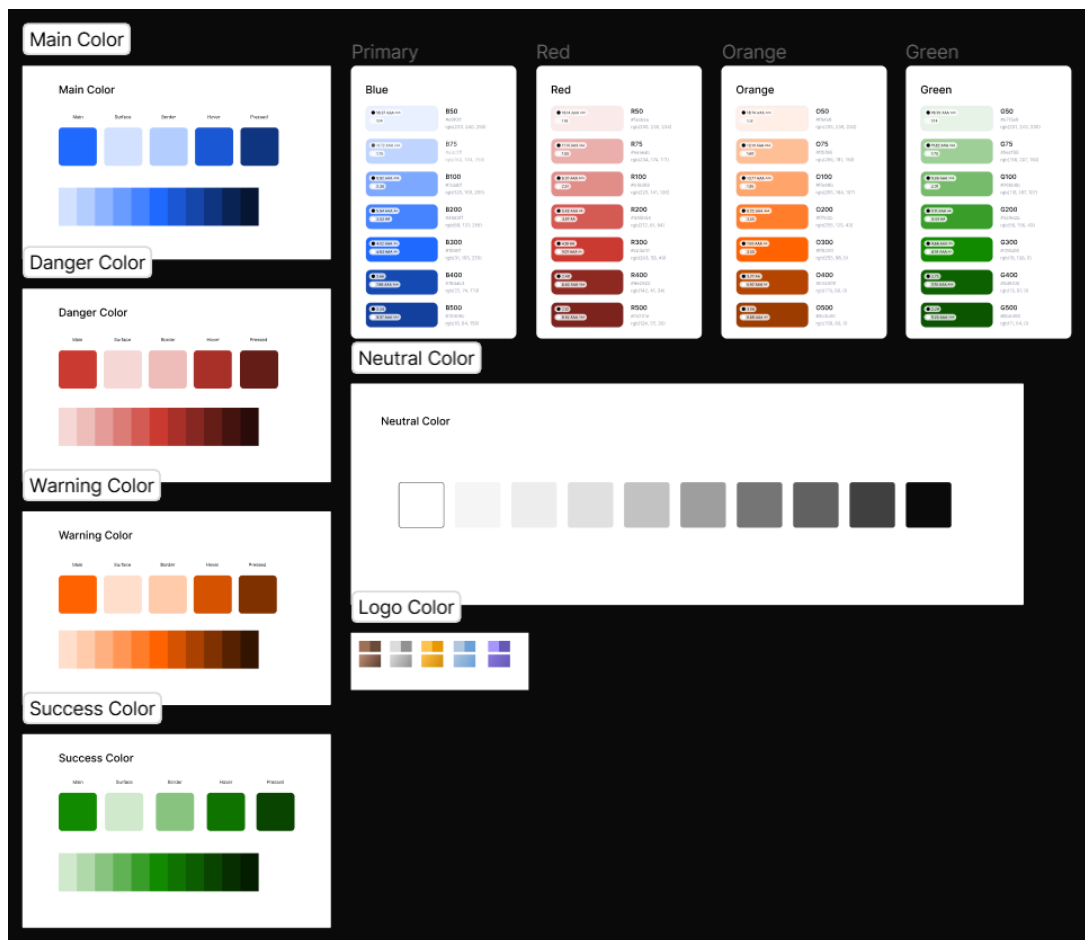
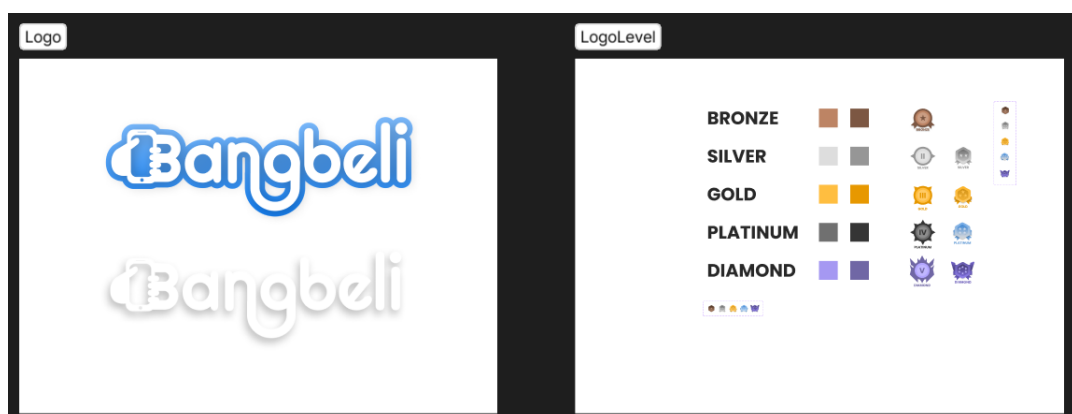
Jenis Warna	Nama Fungsi	Detail (HEX)
<i>Main Color</i> (Biru)	<i>Main</i>	1F69FF
	<i>Surface</i>	D2E1FF
	<i>Border</i>	B4CDFF
	<i>Hover</i>	1A57D4
	<i>Pressed</i>	0F3480
<i>Danger Color</i> (Merah)	<i>Main</i>	CB3A31
	<i>Surface</i>	F5D8D6
	<i>Border</i>	EEBDBA
	<i>Hover</i>	A93029
	<i>Pressed</i>	651D18
<i>Warning Color</i> (Orange)	<i>Main</i>	FF6200
	<i>Surface</i>	FFDFCC
	<i>Border</i>	FFCBAA
	<i>Hover</i>	D45200
	<i>Pressed</i>	803100
<i>Success Color</i> (Hijau)	<i>Main</i>	128A00
	<i>Surface</i>	D0E8CC
	<i>Border</i>	88C480
	<i>Hover</i>	0F7300
	<i>Pressed</i>	094500
<i>Neutral Color</i>	Tipe 10	FFFFFF
	Tipe 100	0A0A0A
<i>Logo Color</i> (untuk Badge)	<i>Bronze</i>	Linear (9F6F56 - 694B3A)
	<i>Silver</i>	Linear (DCDCDC - 919191)
	<i>Gold</i>	Linear (FFC24D - E79800)
	<i>Platinum</i>	Linear (B0C6DF - 6CA0D7)
	<i>Diamond</i>	Linear (A597FF - 6658B8)

Tabel 4. 4 *Design System* untuk Komponen

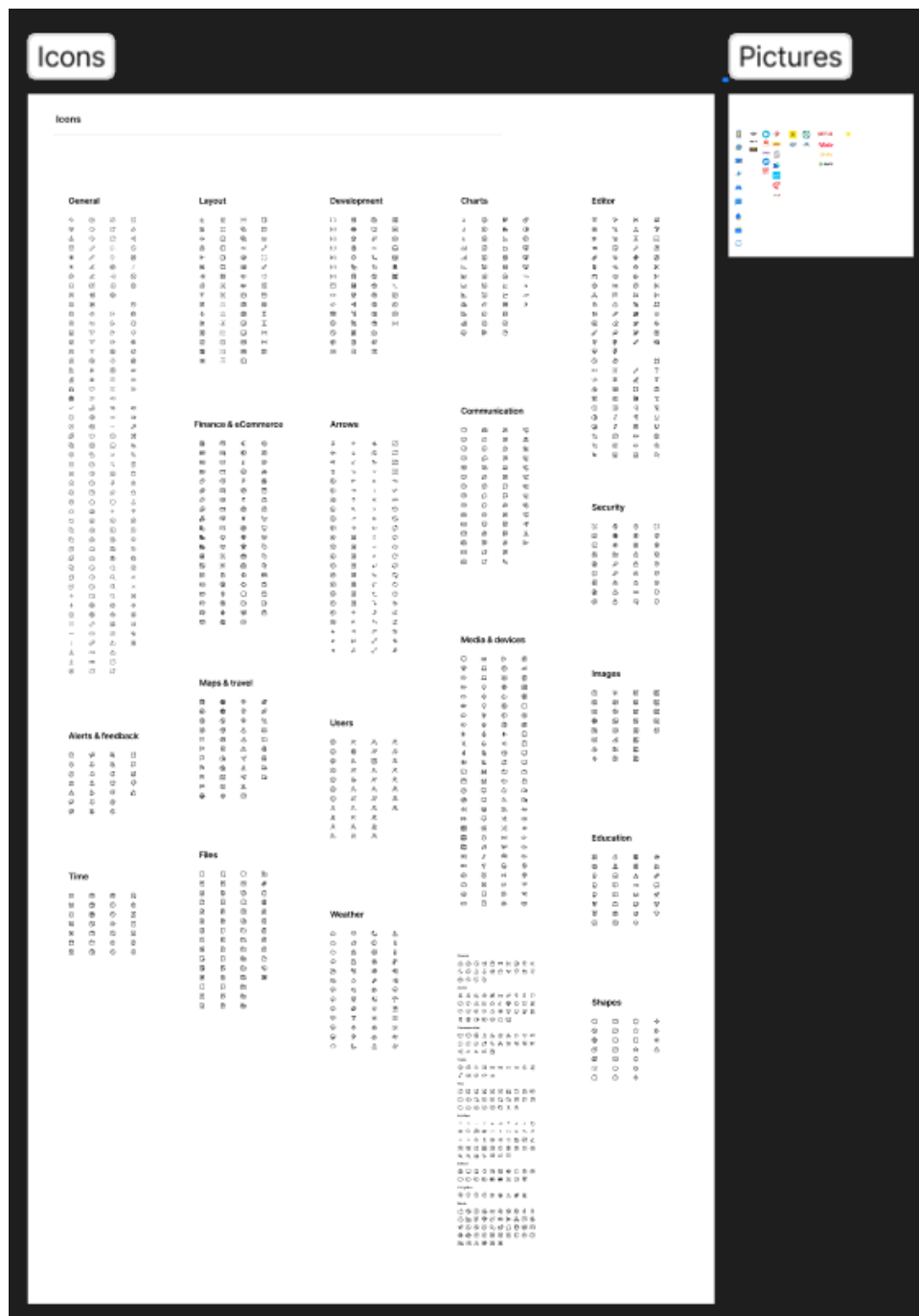
No.	Jenis Komponen	Macam masing-masing Komponen
1.	Logo	Logo Bangbeli
		Logo Level
2.	Icons	Icon hingga General
3.	Input Field & Text Area	Regular
		With Icon
		Text Area
		Scroll Input
4.	Dropdown	Dropdown Button
		Dropdown Menu
		Dropdown Menu Item
5.	Toogle, Radio & Checkbox	Toogle Button
		Radio Button
		Checkbox
6.	Tags	Tags Status
		Tags Login Absen
		Navbar Attendance
		Info
		Header
		iPhone dan Android Status Bars
		Detail Tagihan
		Navbar Menu
		Tags Paket Data, Transaksi & Hutang
		Detail Transaksi
		Tab Premium Dashboard
7.	Modal	Modals
		Toast
8.	Card	Card Component
9.	Button	Button (Primary, Secondary, Link)

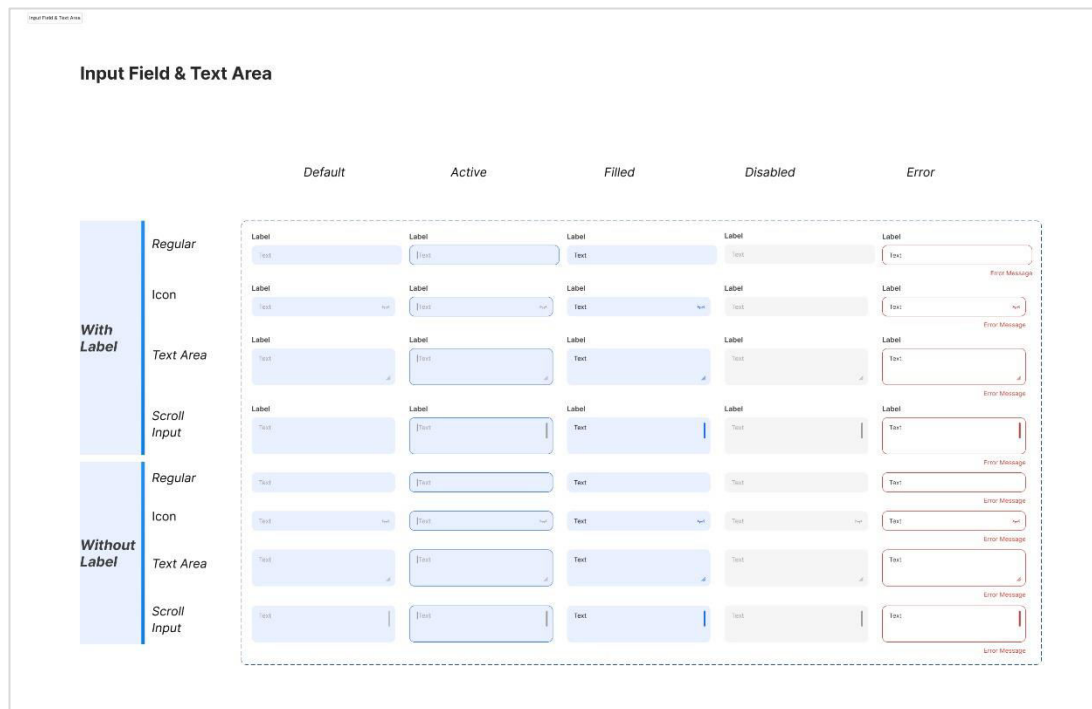
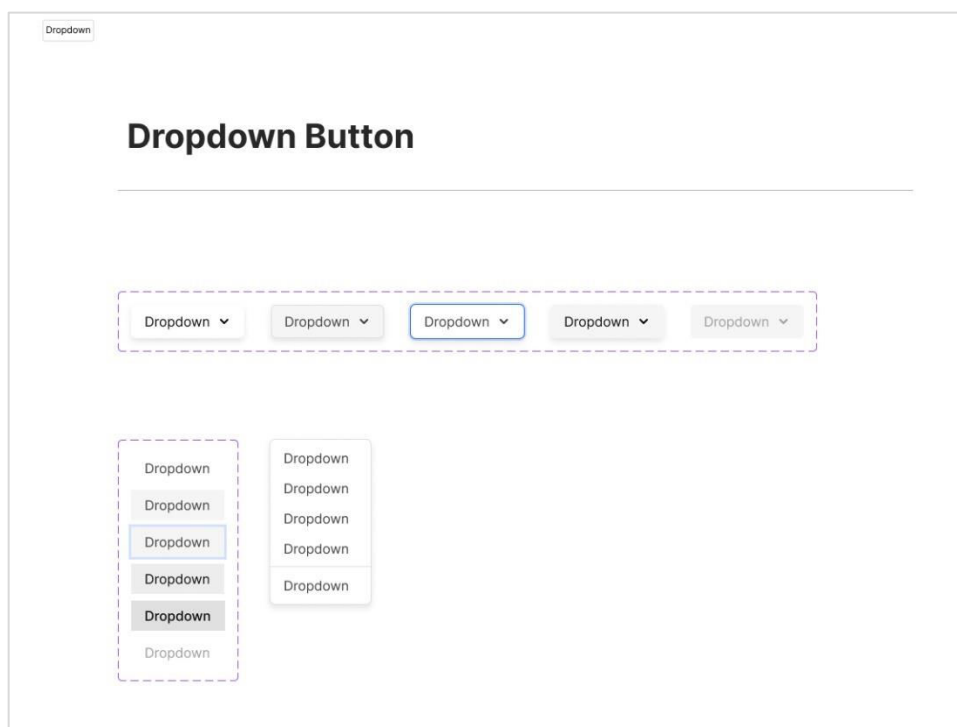
		Icon Button
		Check-in/out
		Filter Riwayat Transaksi
10.	Slider	Slider Component

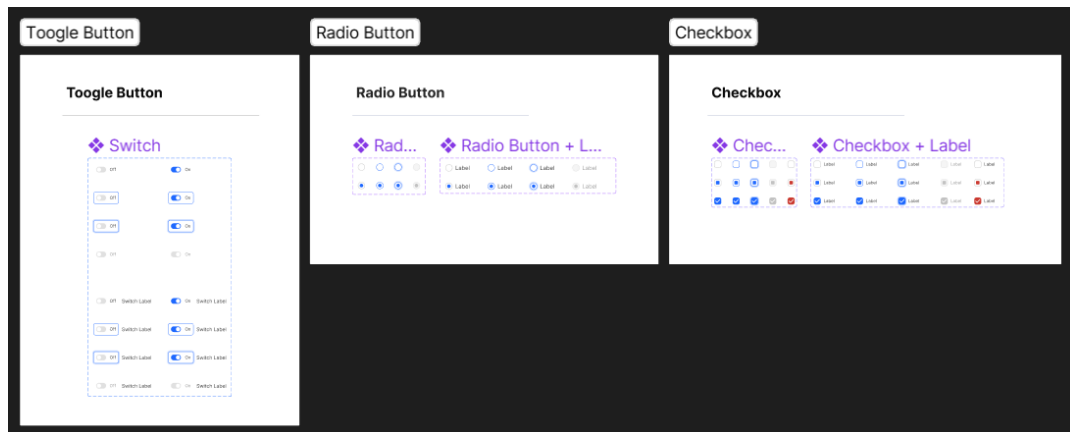
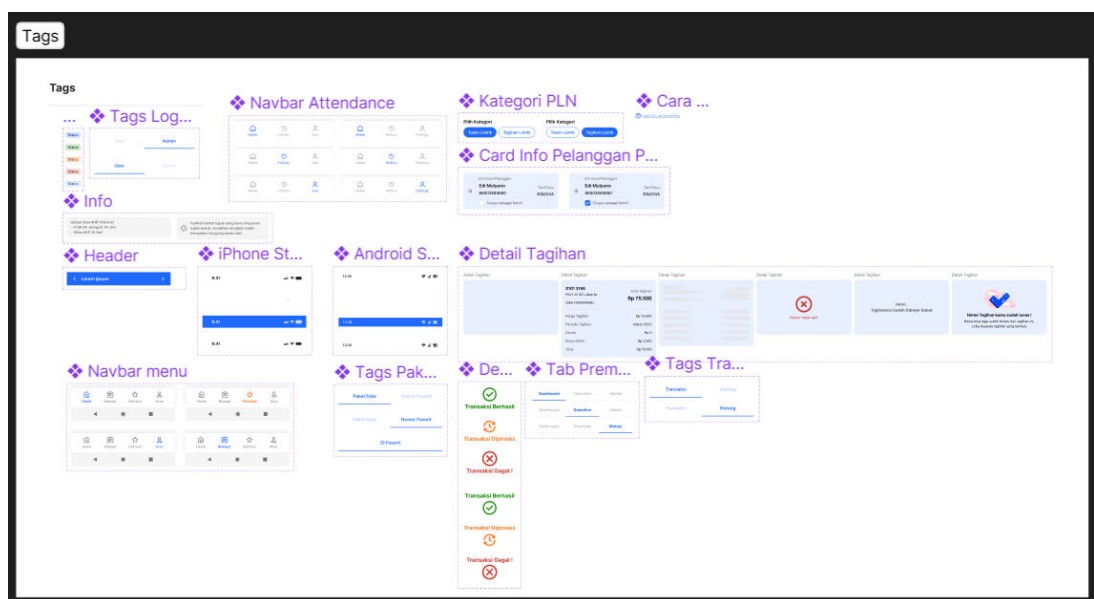
Gambar 4. 13 *Design system* untuk tipografi

Gambar 4. 14 *Design system* untuk warna

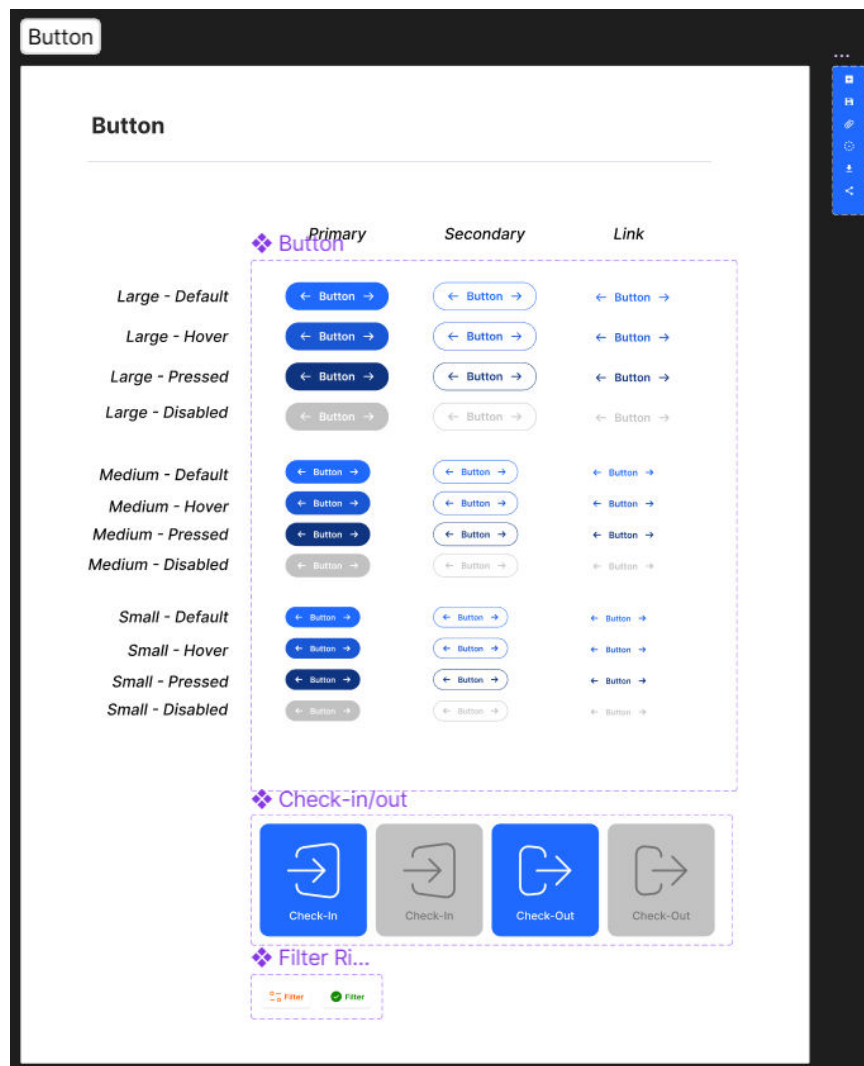
Gambar 4. 15 Komponen (Logo)

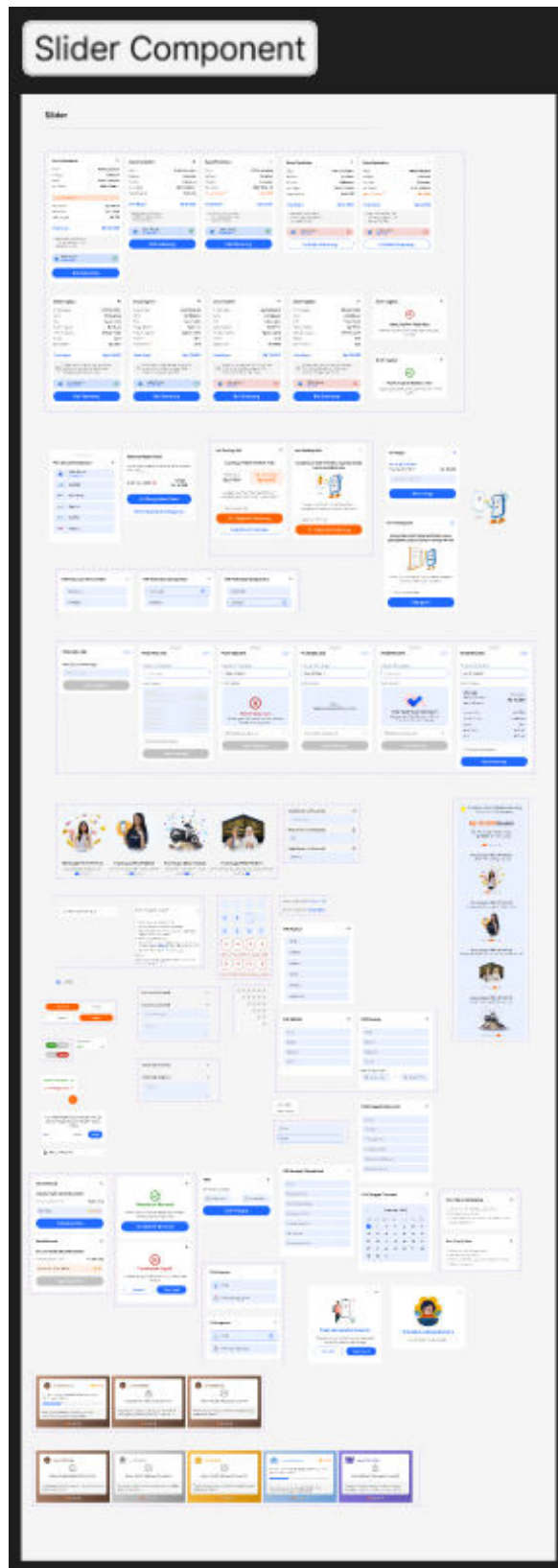
Gambar 4. 16 Komponen (*Icons*)

Gambar 4. 17 Komponen (*Input Field & Text Area*)Gambar 4. 18 Komponen (*Dropdown*)

Gambar 4. 19 Komponen (*Toogle*, *Radio*, dan *Checkbox*)Gambar 4. 20 Komponen (*Tags*)



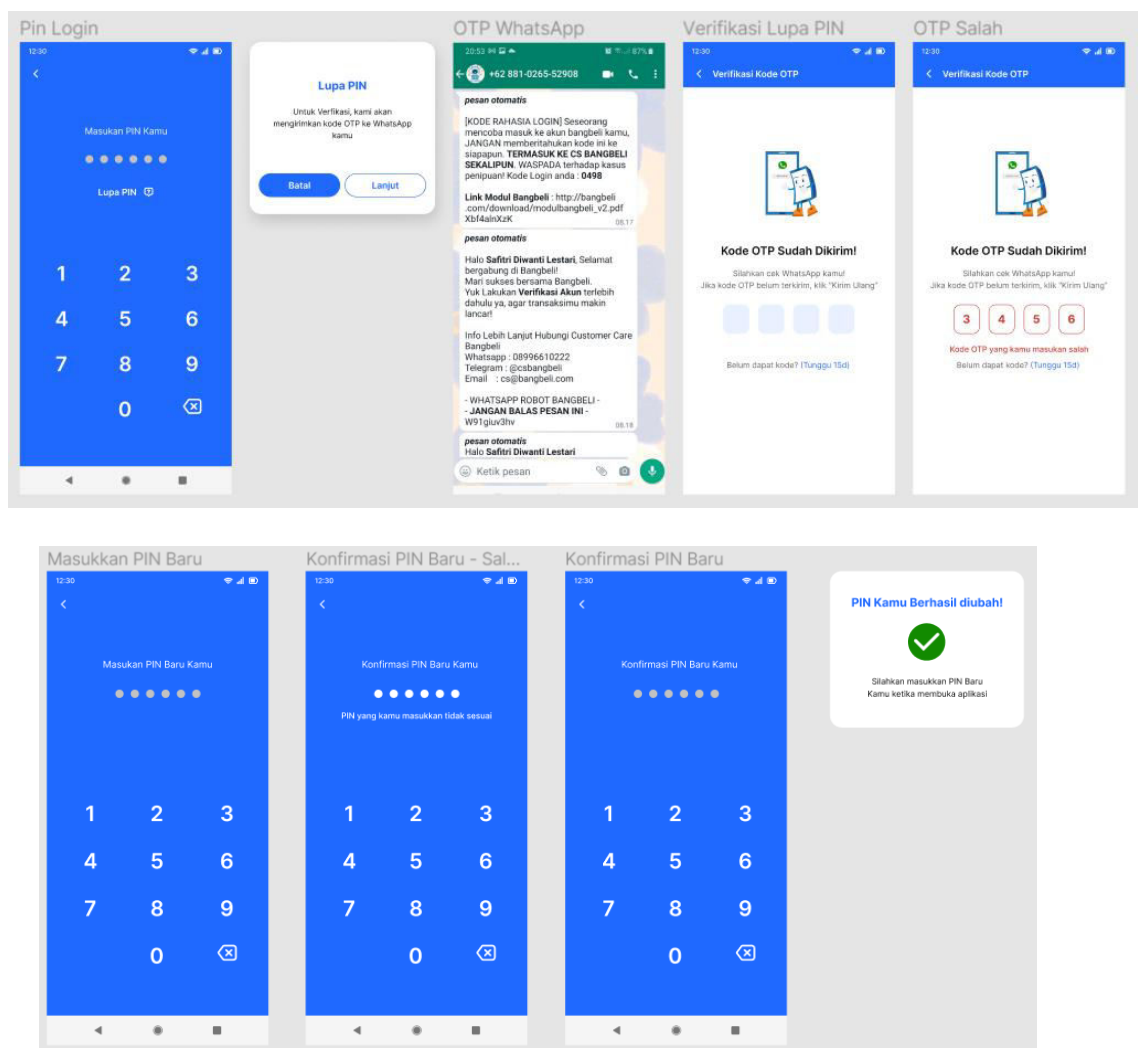
Gambar 4. 23 Komponen (*Button*)



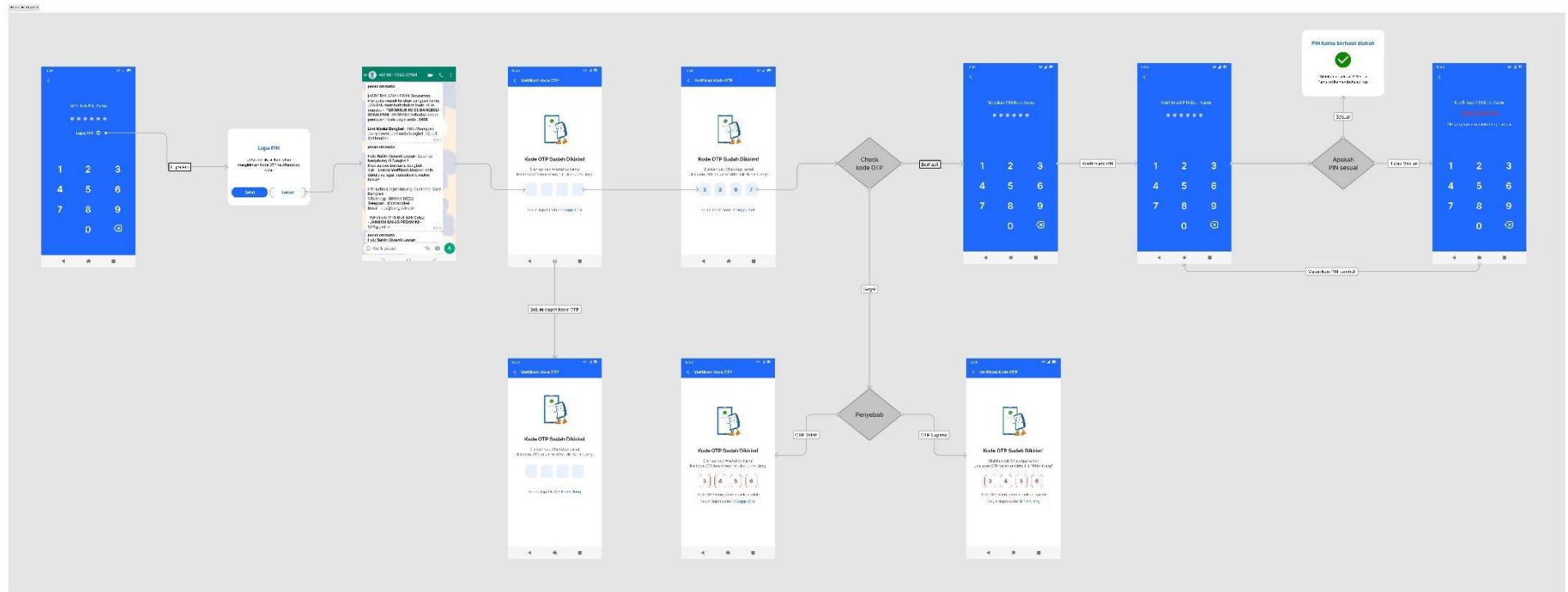
Gambar 4. 24 Komponen (*Slider*)

Kemudian, dibuat design *high fidelity* dan *prototype*-nya (tergantung kondisi yang diminta perusahaan) sebagai rancangan desain yang sudah dapat dilakukan interaksi. Dalam *project* ini, akan dibagi menjadi beberapa tampilan yaitu sebagai berikut:

- Desain antarmuka untuk proses lupa PIN akun pengguna. Desain ini akan menggambarkan halaman untuk memastikan apakah user benar-benar lupa PIN dan halaman untuk verifikasi kode OTP yang terbaru serta kondisi bagaimana jika kode OTP yang dimasukkan ternyata salah. Tampilan desain antarmuka dan hi-flow untuk proses lupa PIN akun pengguna ini dapat dilihat pada gambar 4.25 dan 4.26.

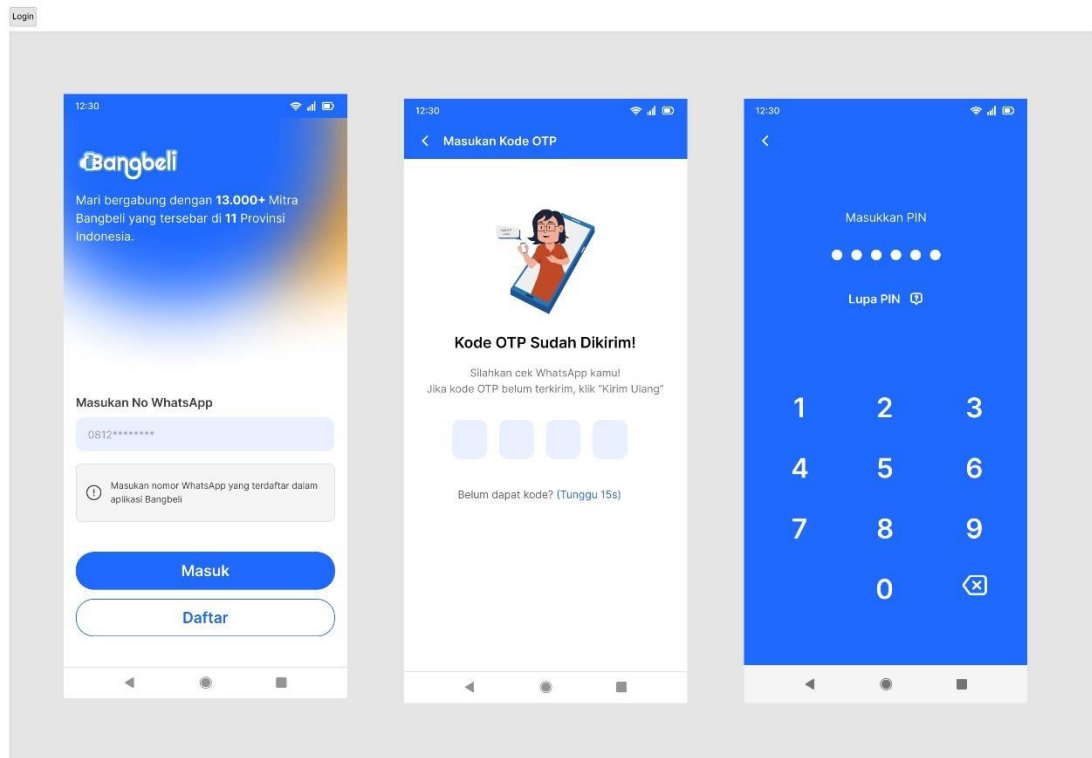


Gambar 4. 25 Tampilan Lupa PIN



Gambar 4. 26 *Hi-Flow* untuk proses Lupa PIN

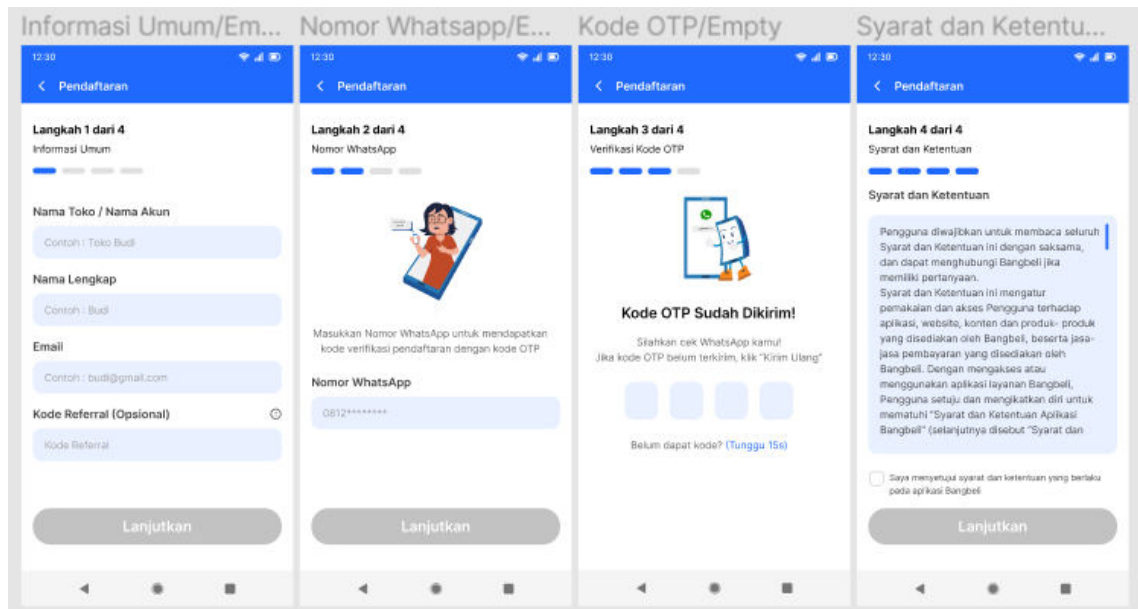
- b. Tampilan hasil *Redesign* antarmuka proses login, register, dan verifikasi atau *Know Your Customer* (KYC) pengguna.
- Tampilan *Login*, berguna sebagai tampilan ketika pengguna ingin masuk ke dalam aplikasi. Tampilan ini terdiri dari *login page*, halaman untuk memasukkan kode OTP, dan halaman untuk memasukkan PIN. Pada *login page* sendiri berisikan *field* untuk memasukkan nomor whatsapp agar dapat melakukan *login*. Jika user lupa dengan PIN yang dimiliki, maka user dapat memilih button "Lupa PIN" pada halaman untuk memasukkan PIN dan melakukan proses untuk mengganti PIN yang baru. Tampilan desain antarmuka untuk proses login ini dapat dilihat pada gambar 4.27.



Gambar 4. 27 Tampilan *Login*

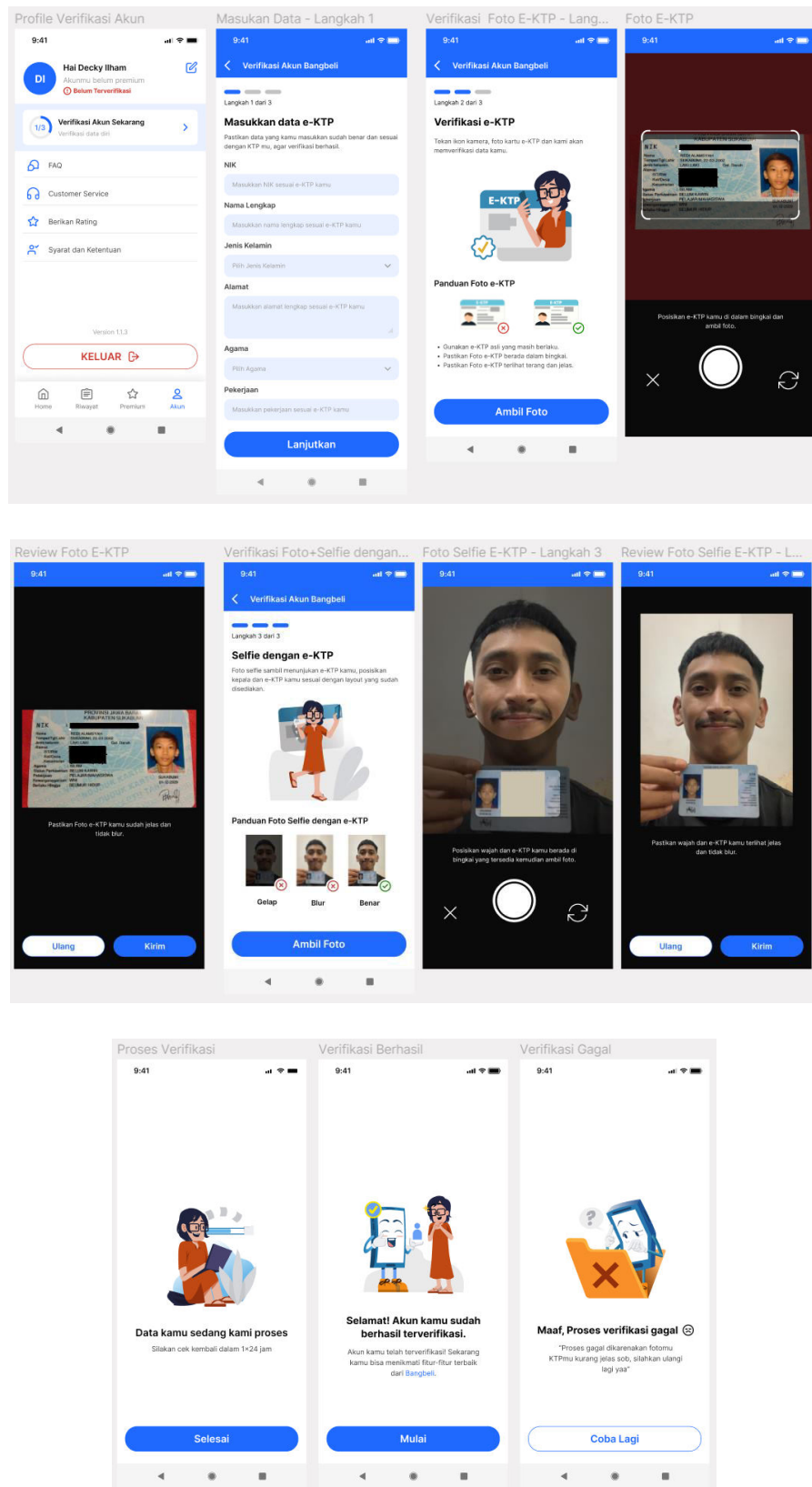
- Tampilan *Register* digunakan pengguna untuk mendaftar pada aplikasi. Pengguna dapat mendaftar dengan melakukan empat langkah proses registrasi. Termasuk mengisi beberapa data seperti nama toko / nama akun, nama lengkap,

email, kode referral (jika ada), dan nomor whatsapp. Serta, user akan diarahkan untuk menyetujui syarat dan ketentuan dari aplikasi Bangbeli. Tampilan desain antarmuka untuk proses *register* ini dapat dilihat pada gambar 4.28.



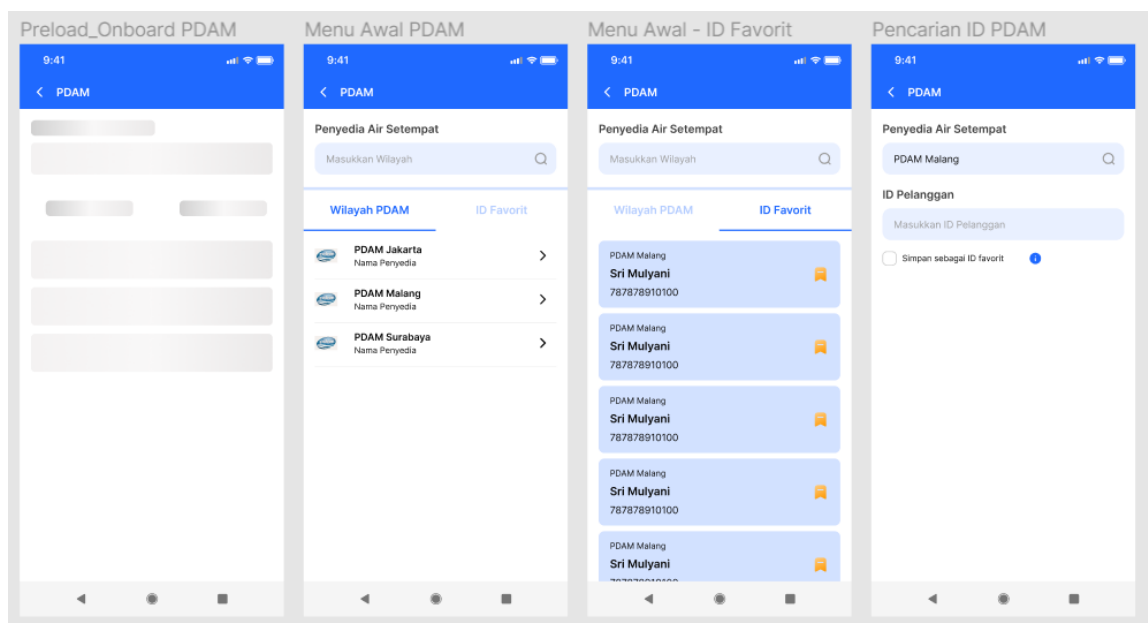
Gambar 4. 28 Tampilan *Register*

- Tampilan verifikasi / KYC digunakan sebagai proses verifikasi akun pengguna dengan melakukan tiga langkah, mulai dari mengisi data diri seperti nama lengkap, NIK, alamat, dan lain sebagainya. Serta, memfoto KTP dan juga melakukan selfie sambil memegang KTP yang telah didaftarkan. Kemudian, akan memasuki verifikasi oleh sistem. Berikut tampilan desain antarmuka untuk proses Verifikasi / KYC yang dapat dilihat pada gambar 4.29.

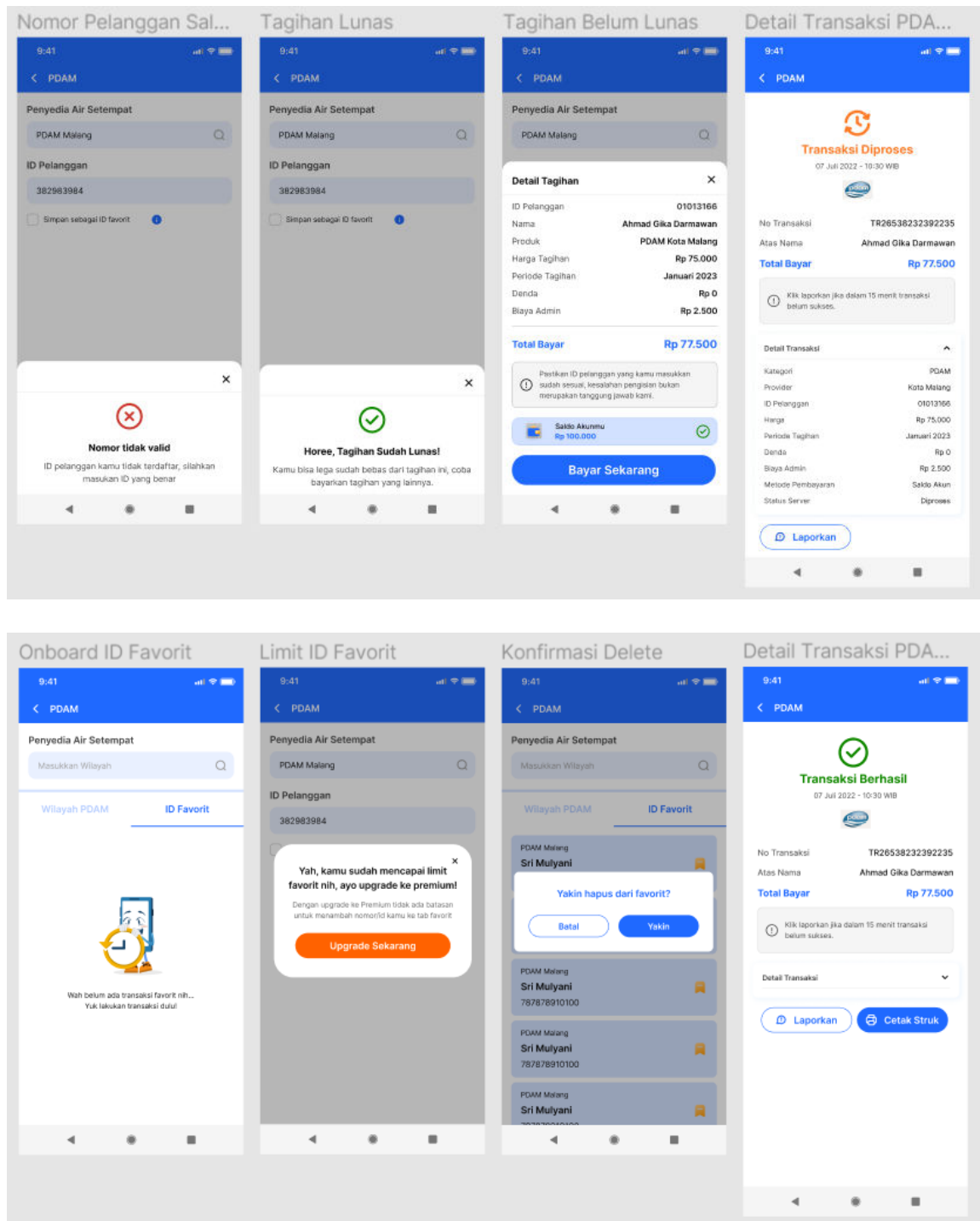


Gambar 4. 29 Tampilan Verifikasi / KYC

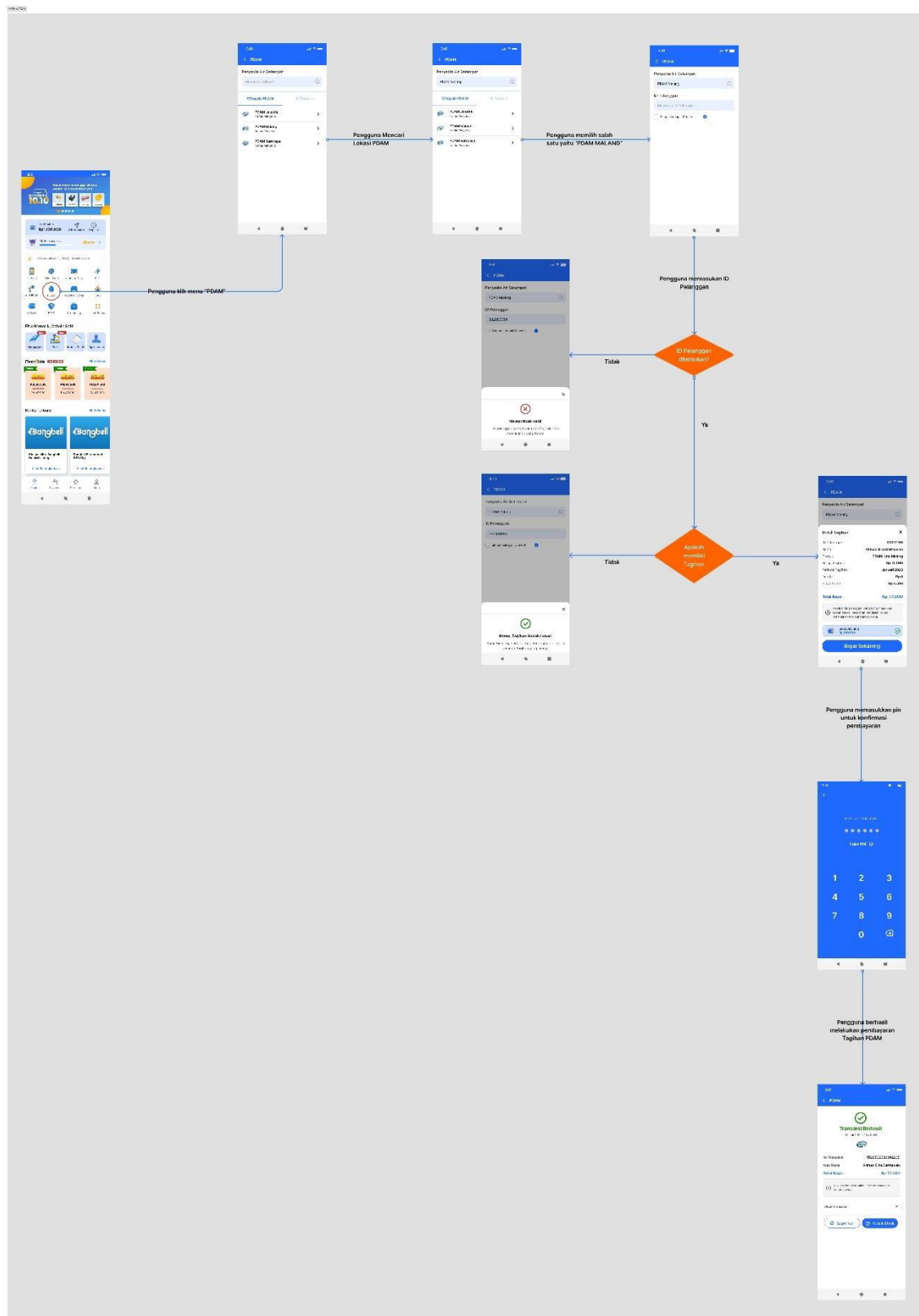
- c. *Redesign* antarmuka pada fitur PDAM di layanan PPOB. Pada tampilan awal fitur PDAM ini akan menampilkan list wilayah PDAM yang tersedia, menampilkan tab untuk ID Favorit, dan search bar untuk mencari wilayah PDAM secara langsung. Akan muncul beberapa kondisi seperti notifikasi jika nomor ID yang dimasukkan tidak valid dan tagihan yang memang sudah terbayar lunas. Khusus untuk menambahkan ID Favorit akan ada batas maksimum untuk pengguna akun regular (tidak premium), sehingga akan memunculkan notifikasi untuk *reminder* penambahan batas maksimum. Tampilan *redesign* dan hi-flow untuk fitur PDAM ini dapat dilihat pada gambar 4.30 hingga 4.33.

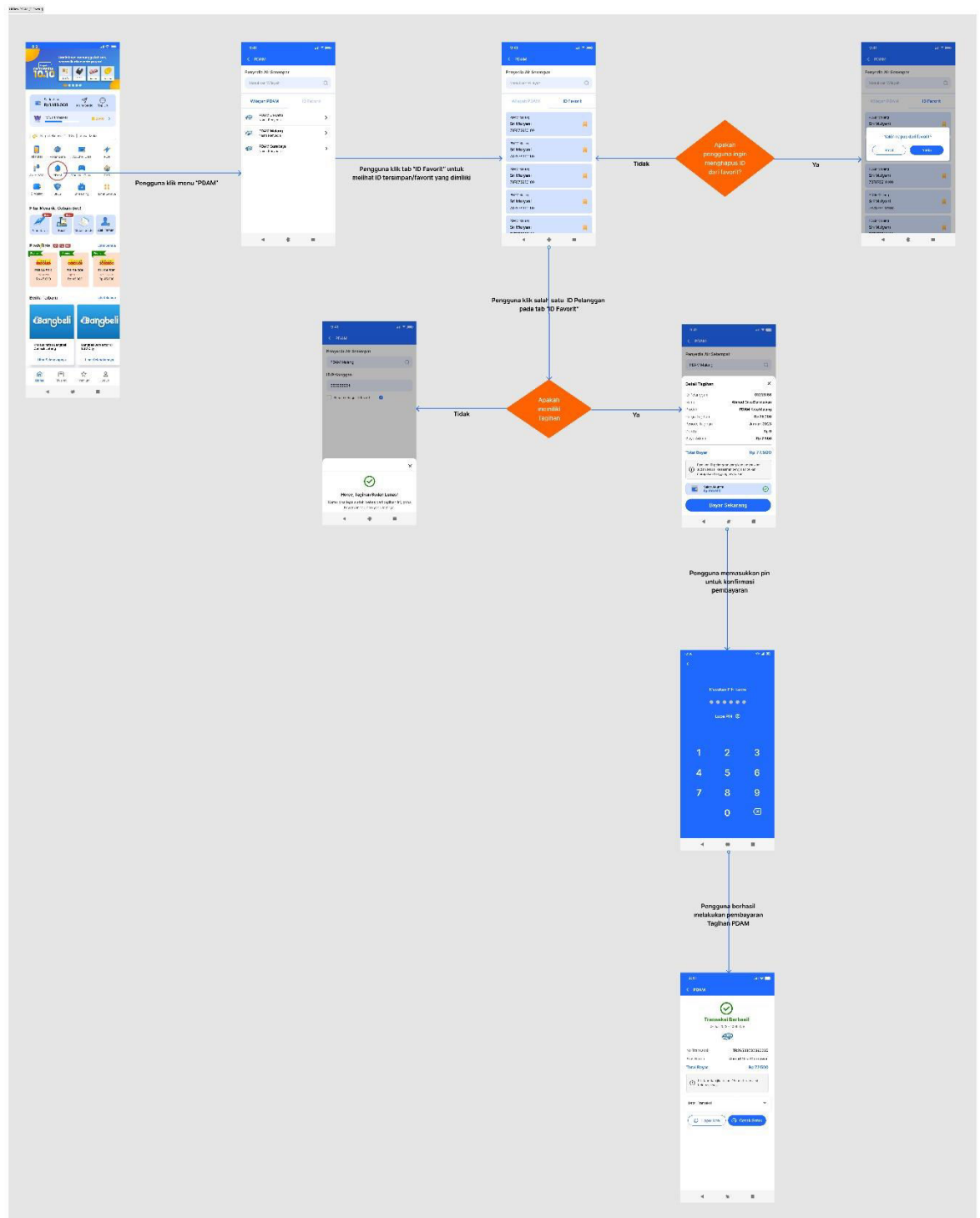


Gambar 4. 30 Tampilan fitur PDAM (1)

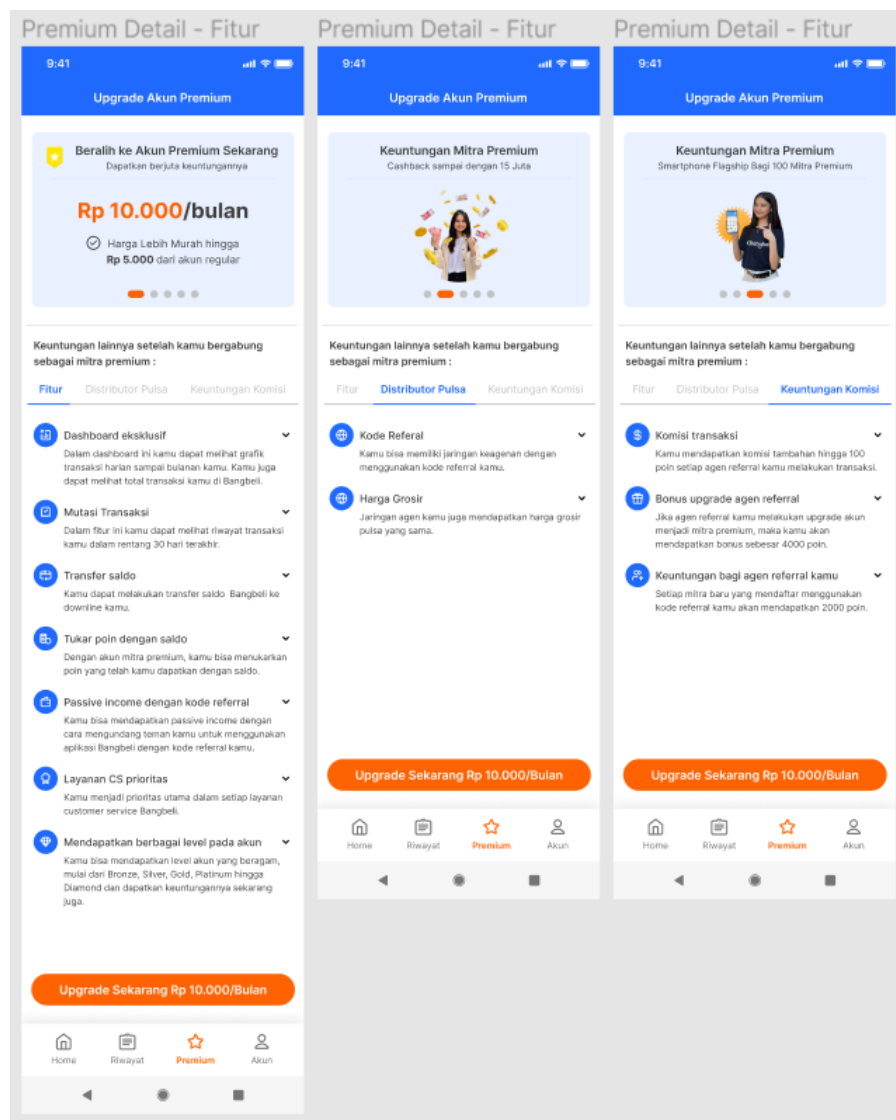


Gambar 4. 31 Tampilan fitur PDAM (2)

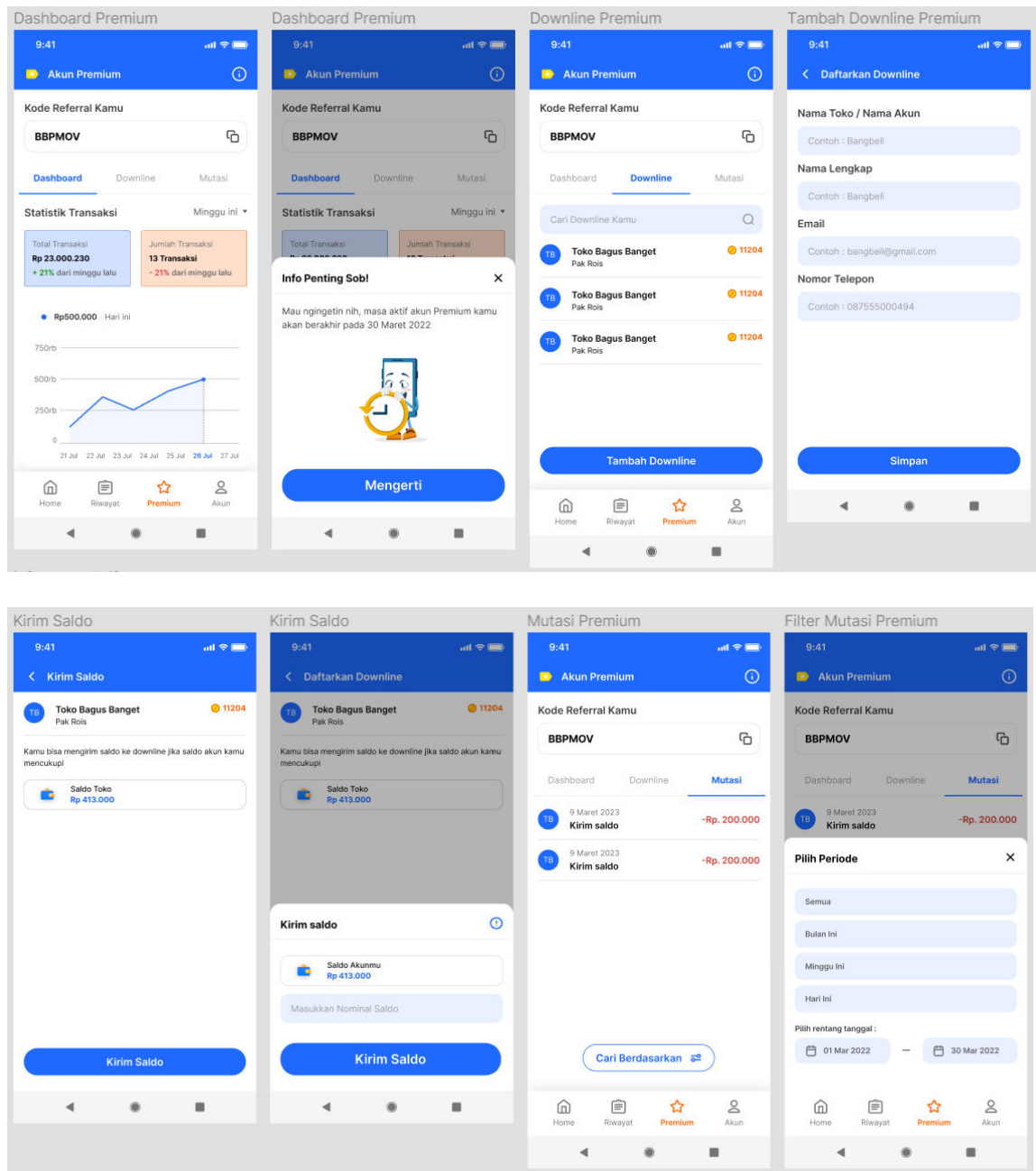
Gambar 4. 32 *Hi-Flow* untuk fitur PDAM

Gambar 4. 33 *Hi-Flow* untuk fitur PDAM (khusus ID Favorit)

- d. *Redesign* antarmuka pada halaman akun Premium. Pada halaman Premium user yang belum melakukan upgrade dan akun masih regular, halaman yang ditampilkan adalah penjelasan seputar *benerfit* yang didapatkan jika melakukan *upgrade* pada akun Premium. Terdapat tab fitur, distributor pulsa, dan keuangan komisi, serta button untuk menuju proses pembayaran *upgrade* akun Premium. Lalu, pada user yang telah memiliki akun Premium, tampilan halamannya akan memunculkan fitur-fitur khusus bagi pengguna Premium, seperti Dashboard Premium, Downline, dan juga Mutasi. Berikut adalah tampilan desain dari fitur Premium yang dapat dilihat pada gambar 4.34 dan 4.35.



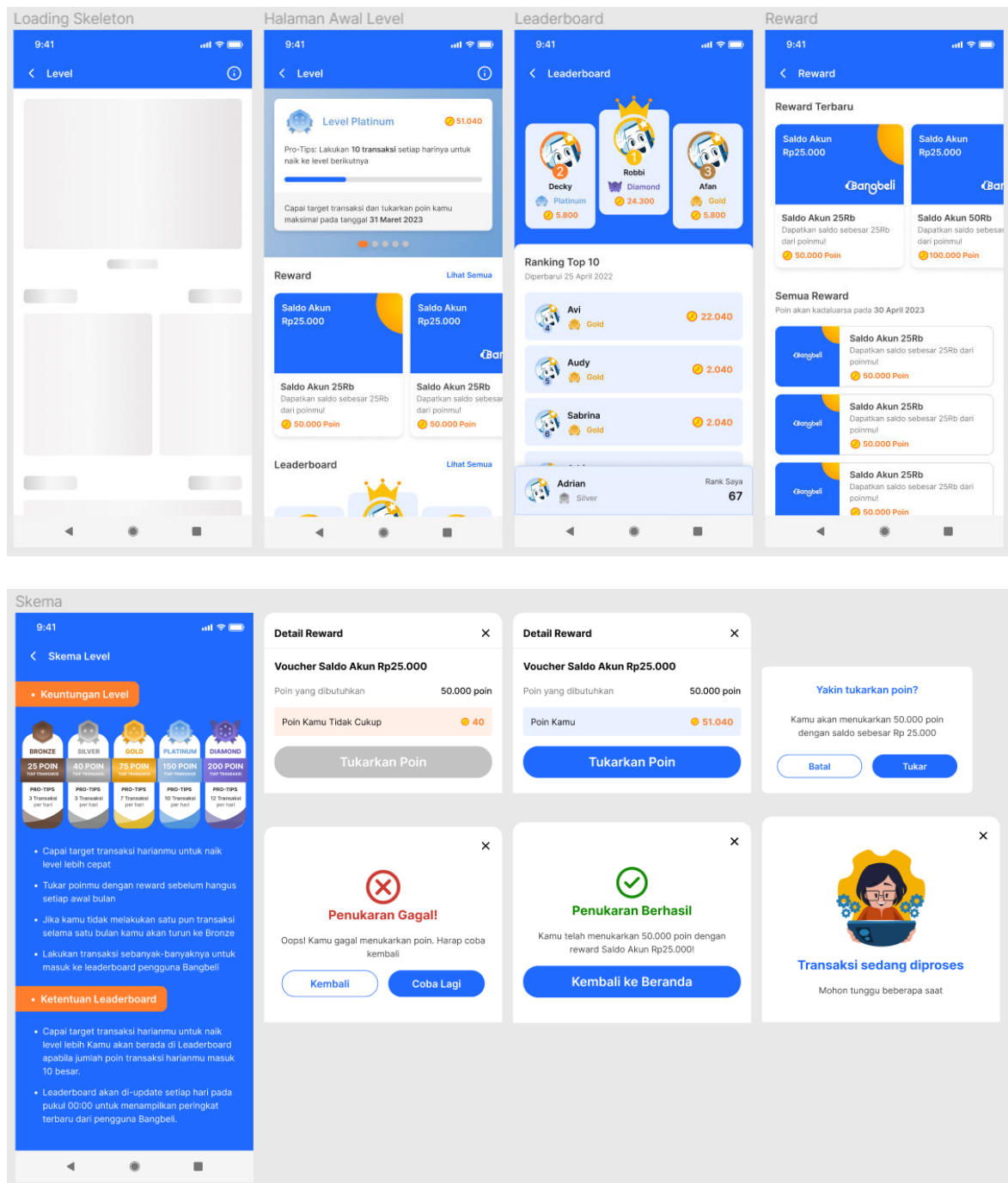
Gambar 4. 34 Tampilan fitur Premium (1)



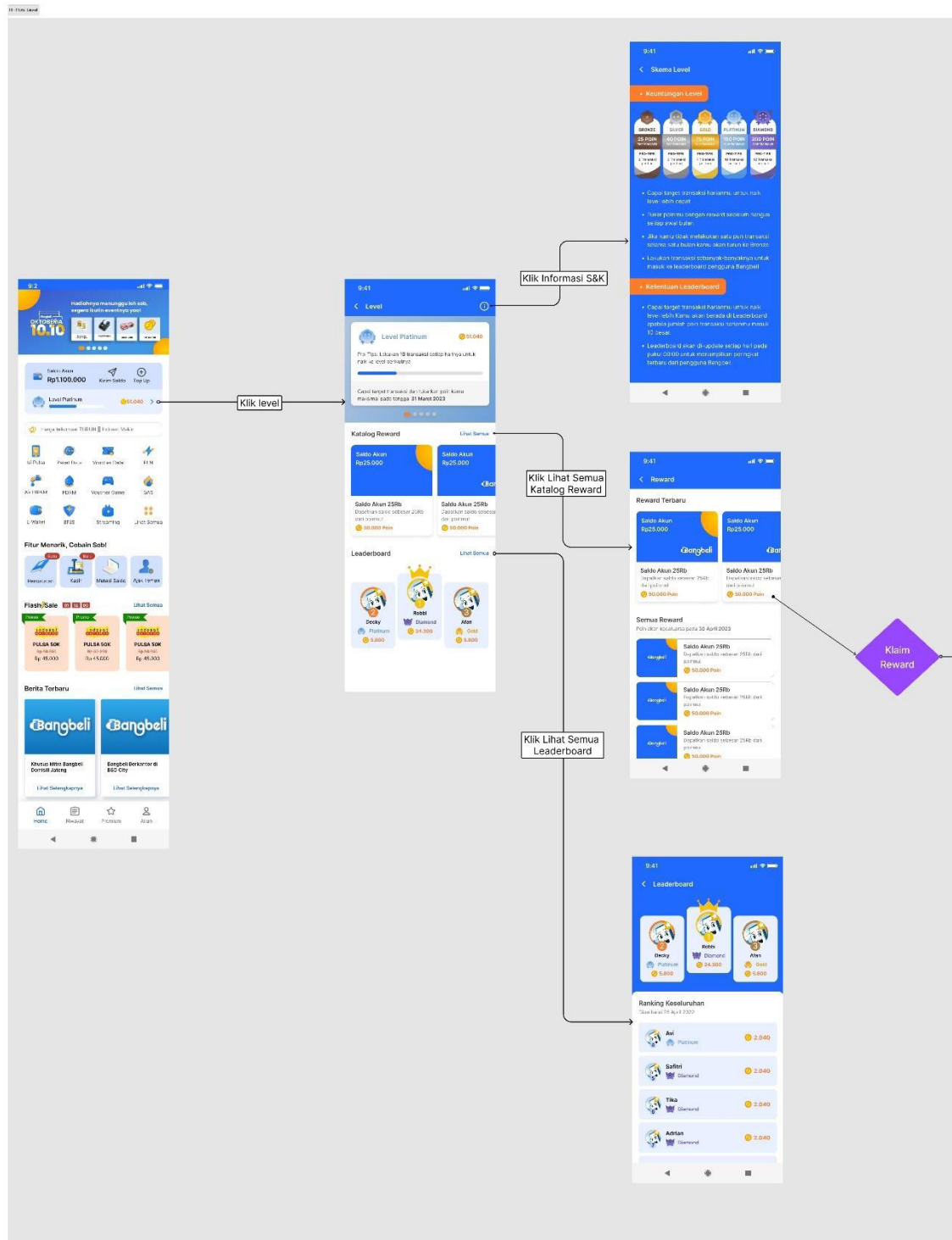
Gambar 4. 35 Tampilan fitur Premium (2)

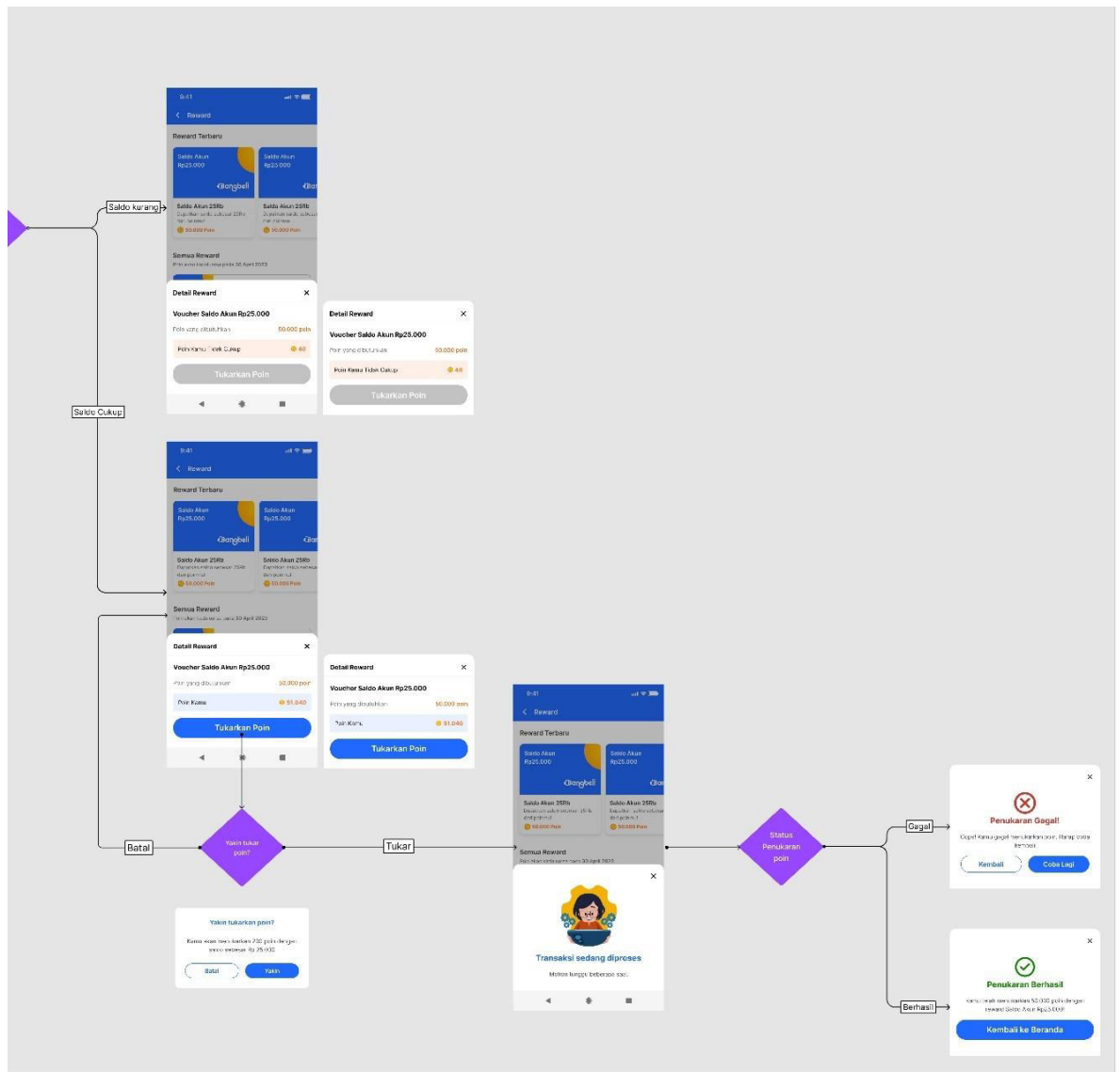
- e. *Redesign* antarmuka untuk fitur Level. Pada halaman awal fitur Level ini akan menampilkan slider level, katalog *reward*, serta *leaderboard*. Pada *icon* S&K akan menampilkan penjelasan seputar skema level jika user mengklik *icon* tersebut. Pada halaman katalog *reward* pengguna dapat menukarkan poin yang

dimilikinya menjadi saldo akun atau bahkan *reward* lain sesuai dengan syarat dan ketentuan yang dimiliki oleh aplikasi Bangbeli. Berikut adalah tampilan desain dan *hi-flow* dari fitur Level yang dapat dilihat pada gambar 4.36 – 4.38.



Gambar 4. 36 Tampilan fitur Level

Gambar 4. 37 *Hi-Flow* untuk fitur Level (1)

Gambar 4. 38 *Hi-Flow* untuk fitur Level (2)

4.5 Test

Pada tahap terakhir akan dilakukan proses *usability testing*. Khusus untuk proses *testing* ini, hanya akan ada satu fitur yang di *testing* dikarenakan menyesuaikan kondisi dan kebutuhan perusahaan. Pada *project* ini, fitur yang akan di *testing* adalah *redesign* fitur Level. *Usability testing* ini akan menggunakan *Maze* sebagai alat bantu dalam *prototyping* dan wawancara kepada responden secara langsung. Sebelum menuju ke *maze*, responden akan menjawab beberapa pertanyaan pada *Pre-Testing*, lalu di setiap skema yang dijalankan pada *maze* juga akan diberikan pertanyaan Validasi seputar skema yang telah dijalankan oleh responden, dan yang terakhir setelah responden melakukan *test* dengan *maze* maka akan menjawab pertanyaan untuk *Post-Testing* secara langsung, serta akan diarahkan untuk mengisi *gform* kuisisioner *User Acceptance Testing* (UAT) sebagai tahap akhir dalam proses *usability testing* fitur Level aplikasi *mobile* Bangbeli. Proses *usability testing* ini dilakukan selama 3-5 hari dengan lima orang responden terpilih yang telah memenuhi kriteria tertentu. Berikut adalah daftar-daftar pertanyaan untuk *Pre-Testing*, Validasi (selama proses tes, *Post-Testing*, dan survei kuisisioner UAT. Untuk hasil *usability testing* dari fitur Level ini dapat dilihat pada lampiran 2 dokumen kuisisioner pengujian.

a) *Pre-Testing*

1. Siapa nama anda dan umur anda saat ini?
2. Apakah anda pernah menggunakan fitur serupa sebelumnya?
(Jika pernah menggunakan)
3. Pada platform apakah anda pernah menggunakan fitur serupa?
4. Apakah anda tertarik untuk menaikkan level dalam fitur tersebut?
5. Apakah anda suka mengumpulkan poin untuk mendapat suatu reward di fitur tersebut?

b) ValidasiSkema Level :

1. Pada tingkatan level apakah anda saat ini?
2. Apa yang harus anda lakukan untuk naik ke level berikutnya?
3. Apakah anda paham dengan skema level yang baru?

Penukaran Reward :

1. Apakah anda tahu jumlah poin yang anda miliki?
2. Apakah anda dapat melihat keseluruhan reward yang tersedia?
3. Apakah anda dapat melakukan penukaran poin dengan mudah?
4. Apakah anda dapat melihat status penukaran?

Leaderboard :

1. Apakah anda dapat melihat ranking user lainnya?

c) Post-Testing

1. Bagaimana pengalaman anda ketika menjalankan prototype fitur level dengan skenario yang diberikan?
2. Apakah anda mengalami kendala selama menjalankan skenario yang diberikan?
3. Apakah ada saran atau hal yang perlu untuk diperbaiki pada fitur level secara keseluruhan?
4. Apakah informasi yang disediakan pada fitur level sudah cukup informatif dan membantu Anda dalam membuat keputusan pembelian? (Jika Ya)
5. Bagaimana kamu membandingkan fitur level di Bangbeli dengan fitur serupa di platform lain yang pernah kamu gunakan?

Pertanyaan Kualitatif :

1. Apakah ikon dan gambar yang ada dapat dikenali dan dipahami dengan mudah?

2. Apakah langkah-langkah dalam mengoperasikan fitur ini dapat diingat dengan mudah?
3. Apakah tampilan dari fitur level ini nyaman dilihat?
4. Apakah tulisan yang terdapat dalam fitur ini mudah dibaca?

d) Survey Kuisisioner *User Acceptance Testing* (UAT)

Dengan keterangan nilai/indikator: 1 = Sangat Tidak Setuju, 2 = Tidak Setuju, 3 = Netral, 4 = Setuju, 5 = Sangat Setuju. Berikut ini adalah daftar pernyataan yang akan dimasukkan ke dalam *gform* survey kuisisioner.

1. Saya berpikir akan menggunakan sistem ini lagi
2. Saya merasa sistem ini rumit untuk digunakan
3. Saya merasa sistem ini mudah untuk digunakan
4. Saya membutuhkan bantuan dari orang lain / teknisi dalam menggunakan sistem ini
5. Saya merasa fitur - fitur sistem ini berjalan dengan semestinya
6. Saya merasa ada banyak hal yang tidak konsisten
7. Saya merasa orang lain akan memahami cara menggunakan sistem ini dengan cepat
8. Saya merasa sistem ini membingungkan
9. Saya merasa tidak ada hambatan dalam menggunakan sistem ini
10. Saya perlu membiasakan diri terlebih dahulu sebelum menggunakan sistem ini

Berdasarkan hasil *usability testing* yang dilakukan kepada 5 orang responden terpilih dengan melalui tahap *pre-testing*, *testing*, *post-testing*, beserta pengisian kuisisioner ini didapatkan bahwa secara keseluruhan fitur Level ini telah layak dan dapat diterima oleh target pengguna aplikasi Bangbeli dengan baik. Sehingga, hasil *redesign* fitur Level ini telah siap diberikan kepada pihak *developer* untuk proses pengembangan aplikasi *mobile* Bangbeli versi 2 kedepannya.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari pembahasan Tugas Akhir Pengembangan Desain UI/UX Aplikasi *Mobile* Bangbeli Versi 2 Dengan Menggunakan Metode *Design Thinking*, dapat disimpulkan bahwa tugas akhir ini bertujuan untuk membuat pengembangan desain UI/UX aplikasi Bangbeli versi 2 yang bertujuan untuk lebih memudahkan pengguna ketika akan menggunakan aplikasi baik untuk menangani proses layanan keuangan, PPOB, maupun *social commerce*. Proses pengembangan ini dilakukan dengan menggunakan metode *design thinking*, serta melalui pendekatan *user-centered design*. Tahapan *design thinking* tersebut meliputi mulai dari dari tahap *emphatize*, *define*, *ideation/ideate*, *design* dan *prototype*, serta *test*. Pada tahap *emphatize* ini dilakukan observasi atau analisis awal terhadap pengguna, termasuk melakukan *research planning*, *research questions*, dan *survey* kuisisioner. Yang dimana untuk *survey* kuisisioner ini telah dilakukan oleh perusahaan Bangbeli langsung kepada para mitra dan pengguna aktif aplikasi Bangbeli. Kemudian, dari hasil analisis awal tersebut akan dikembangkan kembali pada tahap *define* untuk dapat menciptakan ide-ide sebagai sebuah solusi dari permasalahan yang ada, mulai dari penentuan *problem statement*, *user persona* hingga *user journey maps* yang juga akan berfokus pada kebutuhan pengguna aplikasi. Setelahnya, dilanjutkan pada tahap *ideate/ideation* dengan membuat pengembangan pada *userflow* dan juga *Information Architecture* dari aplikasi Bangbeli. Kemudian, dilakukan pengembangan *design* dan *prototype* pada beberapa fitur sesuai dengan batasan masalah dari proyek ini. Lalu, yang terakhir adalah dilakukan *test* pada salah satu pengembangan fitur di aplikasi *mobile* Bangbeli yaitu untuk fitur Level, yang dimana dari hasil testing ini didapatkan bahwa *redesign* fitur Level ini telah siap diberikan kepada pihak *developer* untuk proses pengembangan aplikasi *mobile* Bangbeli versi 2 kedepannya.

5.2 Saran

Adapun saran lanjutan yang bisa diterapkan berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan yang ada, yaitu:

1. Melakukan tahap *test* di fitur-fitur lain agar dapat mengetahui perilaku, pikiran, dan kebutuhan pengguna ketika melakukan *review* desain aplikasi *mobile* Bangbeli, serta dapat menjadi *feedback* yang lebih luas bagi pengembangan aplikasi kedepannya.
2. Pembaharuan aplikasi harus terus dilakukan secara kontinu dengan harapan pengguna dapat melakukan berbagai macam aktivitas dari pilihan fitur atau layanan yang disediakan oleh aplikasi, serta dapat merasakan kenyamanan dengan tampilan dan fungsionalitas yang ada di aplikasi *mobile* Bangbeli.

DAFTAR PUSTAKA

- Susanti, E., Fatkhiyah, E., & Efendi, E. (2019). Pengembangan UI/UX Pada Aplikasi M-Voting Menggunakan Metode Design Thinking.
- Hidranto, F. (2020). E-Wallet kian tebal di tengah pandemi. *Indonesia. go. id*. Available at: <https://indonesia.go.id/narasi/indonesia-dalam-angka/ekonomi/e-wallet-kian-tebal-di-tengah-pandemi>.
- Evandio A. (2021). Setahun Covid-19, Indef: Dompot digital makin aktif diadopsi. <https://teknologi.bisnis.com/read/20210302/84/1362983/setahuncovid-19-indef-dompot-digital-makin-aktifdiadopsi>.
- Multazam, M., Paputungan, I. V., & Suranto, B. (2020). Perancangan user interface dan User experience pada placeplus menggunakan pendekatan user centered design. *Automata*, 1(2).
- Budirahardjo, M., & Laksmidewi, D. (2022). Faktor yang Mendorong Intensi untuk Melanjutkan Penggunaan Dompot Digital: Studi Pada Pengguna di Pulau Jawa. *Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen (JABM)*, 8(2), 444-444.
- Sari, I. P., Kartina, A. H., Pratiwi, A. M., Oktariana, F., Nasrulloh, M. F., & Zain, S. A. (2020). Implementasi Metode Pendekatan Design Thinking dalam Pembuatan Aplikasi Happy Class Di Kampus UPI Cibiru. *Edsence: Jurnal Pendidikan Multimedia*, 2(1), 45-55.
- Pressman, A. (2018). *Design thinking: A guide to creative problem solving for everyone*. Routledge.
- Wibowo, M. R., & Setiaji, H. (2020). Perancangan Website Bisnis Thrifdoor Menggunakan Metode Pendekatan Design Thinking. *AUTOMATA*, 1(2).
- Pramudita, R., Arifin, R. W., Alfian, A. N., Safitri, N., & Anwariya, S. D. (2021). Penggunaan Aplikasi Figma Dalam Membangun UI/UX Yang Interaktif

Pada Program Studi Teknik Informatika Stmik Tasikmalaya. *Jurnal Buana Pengabdian*, 3(1), 149-154.

Wulandari, W., & Widianoro, A. D. Y. (2017). Design data flow diagram for supporting the user experience in applications. *Design Data Flow Diagram for Supporting the User Experience in Applications*, 25(2), 14-20.

Haryanto, E. C., & Gustalika, M. A. (2023). Pengujian User Experience pada Aplikasi ITTP IGracias Menggunakan System Usability Scale (SUS) dan Usability Testing. *JASMED (Journal of Software Engineering and Multimedia)*, 1(1), 1-8.

LAMPIRAN 1
HASIL SURVEI KUISIONER

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apa yang paling kamu sukai dari aplikasi Bangbeli?	Harganya murah
		Harga paket / voucher relatif murah dibanding aplikasi lain
		Bangbeli memberikan layanan yang paling baik. Menurut saya dari segi fitur Sangat lengkap sekali bahkan sampai isi saldo buat bayar pdam pun ada. Terima kasih sudah menciptakan app Bangbeli yang dari segi harga nya pun sangat terjangkau. Jadi, buat saya yang dari dulu usahawan jual pulsa bisa bergabung menjadi customernya Bangbeli
		Aplikasinya mudah digunakan dan adminnya fast respon jika ada kendala apapun
		Fiturnya sama tampilannya
		Harga lebih murah dari yang lain
		Saya menyukai aplikasi bang beli yakni aplikasinya lengkap fiturnya,murah harganya,mudah di jangkau,mudah transaksinya dll
		Harga murah dan cepat pengiriman
		Mendapatkan Bonus koin Tapi serang koin nya tidak bisa ditukarkan Kata Cs nya dalam tahap pemeliharaan
		Yang saya suka yaitu harga jualnya murah

		Harga lebih terjangkau dari yang lainnya. Bisa bersaing, respon cepat dan memudahkan di segala kondisi
		Karena harganya murah dari aplikasi yang lain dan banyak fitur dari bangbeli
		Mudah diakses, untuk pembayaran token listrik dan pulsa lebih murah dari aplikasi lain
		Harga jauh lebih murah dibanding aplikasi lain
		Harga murah cs ramah, dan banyak bonusnya
		Harga lebih murah, dapat hadiah poin jadi saldo, customer servis nya cepet tanggap dan sudah terawasi Kemkominfo
		Ada diskonnya
		Harga lebih murah dan sering ada promo serta ada koin yang dapat di tukarkan
		Harga produk di bangbeli lebih murah dibandingkan harga di aplikasi lain, terutama pada harga pulsanya. Sudah mencoba beberapa aplikasi lain, dan saya bandingkan dgn harga di bangbeli overall harga di bangbeli memang selalu lebih murah, yg membuat saya terus memakai aplikasi ini, karena lebih menguntungkan.
		Tanggap
2.	Apa yang paling kamu tidak sukai dari aplikasi Bangbeli?	Cs yg kurang responsif dibandingkan ketika awal saya menggunakan bangbeli serta pelayanannya juga lebih cepat dulu

		Terkadang terkendala saat top up saldo Bangbeli, melebihi waktu normalnya, dan sekarang sulit untuk penukaran poin Bangbeli
		Mohon maaf ya kak, kadang saat pengisian saldo suka lama
		Jika troubel agak kurang nyaman apabila sedang melakukan transaksi
		CS nya lama kalau jawab
		Top up lama
		Saat mengisi saldo suka agak lama tapi kalo sudah di hubungi ke CS nya langsung di proses
		Terkadang kalo lagi ngisi saldo masuk ny agak telat
		Saran saja seharusnya untuk token listrik sebelum tekan beli di kasih informasi pemilik token sehingga meyakinkan penjual kalau nomer tokennya benar tanpa mengulang kembali apabila salah, beli voucher lebih sering gagal karena tidak muncul terima paket atau kode salah
		Kalau saya sudah transaksi kadang saldo masuknya lama dan harus konfirmasi dulu
		Kadang tukar poin susah kadang banyak gangguan
		Akhir akhir ini kebanyakan transaksi kurang lancar ,trus sekarang kenapa harus selalu login setiap kali mau melakukan transaksi dan sesudah melakukan transaksi

		saya tidak suka itu karna itu memperlambat pekerjaan saya
		Saat top up saldo, masuknya kadang lama banget.
		Sering log out sendiri, jadi agak ribet perlu bolak balik login.
		Tidak bisa untuk menandai yang blum bayar atau yang sudah bayar
		Ada kesulitan ketika akan menukarkan poin. Dulu pernah 1 kali berhasil menukarkan poin, tapi setelah itu selalu gagal terus sampe hari ini
		Poin sekarang tidak bisa di tukar
		poin sudah tidak bisa ditukar
		Tidak ada
		Keterlambatan
3.	Jika kamu sudah <i>uninstall</i> / menghapus aplikasi Bangbeli, apa alasan kamu?	Aplikasi sering error, Pelayanan yang lambat
		Masih ada
		Msh ada kka, cm kadang eror hrs keluar masuk lg dr awal
		Saya tidak menghapus aplikasi bang beli karena recomended banget
		Saya belum pernah menghapus aplikasi Bang Beli dari awal saya dowload aplikasi Bang Beli
		Pelayanan yang lambat
		Sudah menggunakan aplikasi lain
		Transaksi memakan waktu cukup lama

		Aplikasi sering error, Pelayanan yang lambat, Transaksi memakan waktu cukup lama
		Tidak ada, bangbeli ok
		Tidak uninstall
		Tidak ada
		Masih pakai aplikasi bang beli sampai sekarang
		Masih adaa
		Aplikasi sering error
		Saya masih menggunakan jadi tidak uninstal, kalau uninstal juga ngikutin arahan bangbeli
		Aplikasi masih setia stay di handphone saya
		Transaksi memakan waktu cukup lama
		tidak menghapus
		Aplikasi kurang menarik
4.	Jika kamu sudah menggunakan aplikasi lain, aplikasi apa yang kamu gunakan saat ini?	Dana
		Tidak memakai apl lain selain bangbeli
		Link aja
		Tidak ada..tetap bangbeli
		Bergabung ke mitra jual pulsa lokal
		Tokopedia, tp jarang digunain paling sekali dia kali ,seringnya bangbeli
		Lazada
		Untuk jualan pulsa saya Tidak menggunakan aplikasi lain saya hanya menggunakan aplikasi Bang beli
		Mitra Shopee

		Tidak ada
		Saya tidak menggunakan aplikasi lain
		Untuk backup jika bangbeli ada problem, saya beralih ke aplikasi dana
		DANA
		Blm ada selain aplikasi ini
		Dana
		Mitra tokopedia
		Click to pay, dan beberapa aplikasi lain
		tidak ada
		Tidak
		Tidak ada
5.	Apa harapan kamu untuk aplikasi Bangbeli kedepannya?	Lebih banyak keuntungan dan respon lebih baik lagi
		Pelayanan yg cepat dan kemudahan penukaran poin tanpa batasan waktu
		Tetap jaya semakin lancar kerja samanya
		Semoga layanannya bisa bagus, lancar, promonya makin banyak dengan harga jual yang terjangkau lagi dan cut off nya bisa 24 jam. Jaya terus buat Bangbeli
		Semoga LBH baik lg aplikasinya ka, LBH fast respon dan cepet masuk saldonya klo ada yg beli, LBH murah lg harga2nya kak, cashbacknya bisa masuk dg yg ada di promo dan bisa nuker point dg cepet udah lama gak nuker point' gak bisa2 soalnya kak.
		Semua fitur dapat berjalan lancar

		Semoga lebih berkembang lagi dan untuk pembayaran PDAM daerah kalimantan, berau dan sekitarnya bisa di gunakan
		Bang Beli kedepan nya lebih Sukses Saran saya Harga shopepay sedikit diturunin dan untuk cara membayar BPJS,PLN. Harus disertai contoh terlebih dahulu untuk saya yang tidak tau caranya. Harapan saya semoga aplikasi Bang beli saat membuka aplikasi Bang beli tidak menggunakan data. Karna ketika ada yang mau beli pulsa terkadang hp saya suka abis datanya
		Iya semoga kedepan ny kalo pas isi saldo jangan ada keterlambatan ,begitu di transfer saldo masuk jadi gak ad problem, sama kalo mau tuker point' sedikit susah gak kaya dulu
		Semoga semakin banyak fitur-fiturnya. Bisa transfer ke rekening, paket data dan voucher lebih mudah
		Semoga ada aplikasi untuk iOS, dan aplikasinya semakin mudah digunakan dan tetap ringan meskipun banyak fitur tambahannya. Kalau bisa saat top up tidak perlu konfirmasi melalui WhatsApp, bisa langsung terlacak untuk sistem saat melakukan top up dan sudah pembayaran.
		Bisa sukses trus sama bisa makin bnyak fitur pembayarannya, sama makin banyak

		cashbacknya aja, dan jelas casback nya bisa dituker lagi point nya
		Lebih lancar lagi apa lagi tentang point sekarang ngga bisa di gunakan
		Peningkatan pelayanan, saat top up dan transaksi bisa lebih cepat. Agar pembeli tidak menunggu lama.
		Saya harap aplikasi bangbeli bisa menandai mana yang udh dibayar mana yang belum
		Lebih menarik lagi hadiahnya
		Bonus poin ditingkatkan, dan dipermudah untuk pencairannya
		Semakin memperbaiki agar transaksi cepat dan lancar .terimakasih bang beli karena bang beli saya dapat bertransaksi dengan harga yang terjangkau.semoga kedepanya bang beli makin maju dan sukses
		semoga semakin meningkat
		Layanan lebih banyak
6.	Jika kamu mengalami hambatan / kebingungan saat menggunakan aplikasi Bangbeli, pada bagian manakah letak hambatannya?	Kesulitan terdapat pd tuker poin ny
		Tidak ada hambatan
		Penukaran poin Bangbeli
		sejauh ini masih aman
		Mungkin dulu awal awal pengguna saya agak bingung menggunakan app Bangbeli, tetapi berjalannya waktu app Bangbeli sangat mudah dipahami.
		Kalo ada flashsale Gk bisa beli knp kak? Gak bisa nuker point', gak dpt

		cashbacknya, klo dpt gak sesuai promonya, knp kak?kadang lama masuk pulsanya kak,msh blm paham gunain fitur PDAM kak, udah nyoba gak bisa2
		Riwayat transaksi sering kosong jadi kalau beli token tanya dulu ke CS nya
		Tidak ada terimakasih
		Di bagian Pembayaran BPJS dan PLN saya tidak mengerti saat mengoprasikannya
		Hanya di bagian transaksi voucher susah di akses. Kalau di paket data harga mahal
		Ketika sedang mengisi pulsa lama tidak masuk
		Proses nya lama, dan saat isi saldo lewat BRI suka agak telat, sama kadang2 suka sukses di aplikasi pulsanya gak masuk
		Tidak ada ,semuanya cukup mudah d gunakan ,kalau ada kendala tinggal WA CS bang beli aja ,alhamdulillah respon cs cukup cepat ,terima kasih semoga sukses selalu
		Pada bagian penukaran poin sekarang rumit
		Kalo untuk orang yang baru menggunakan aplikasi bang beli. Mungkin di saat top up saldo.
		Tukar Poin, dari awal install sampai sekarang belum pernah bisa tukar poin
		Pengisian saldo yg lama dan pending

		Tidak ada
		Pencairan poin
		Tidak ada

LAMPIRAN 2

DOKUMEN KUISIONER PENGUJIAN

KUISIONER PENGUJIAN ATAU *USABILITY TESTING* DESAIN UI/UX APLIKASI *MOBILE* BANGBELI PADA FITUR LEVEL

Sifat : *Hybrid*

Tujuan : Pengujian atau *Usability Testing* Desain UI/UX Aplikasi
Mobile Bangbeli Pada Fitur Level

Waktu Pelaksanaan : 3 – 5 hari

A. Penjelasan *Objective*

Bangbeli mencoba untuk mengembangkan fitur level yang bertujuan untuk memberikan apresiasi kepada user/mitra Bangbeli setiap kali selesai melakukan transaksi. Apresiasi yang diberikan dapat berupa *reward* dan *recognition* seperti diskon maupun klaim hadiah lain.

Nantinya, *rewards* tersebut dapat diberikan kepada user apabila user memenuhi syarat untuk klaim *rewards*. Fitur ini nantinya juga dapat menunjukkan tingkatan user dalam menyelesaikan transaksi, dari tingkat yang paling rendah yaitu Bronze hingga tingkatan yang paling tinggi yaitu Diamond. Selain itu, fitur ini juga dapat digunakan untuk mengetahui data user yang paling banyak melakukan transaksi yang akan di update secara *real time* setiap satu hari sekali pada pukul 00.00 WIB.

B. User *Criteria*

- Masyarakat yang memiliki usaha jasa layanan PPOB, keuangan, atau *social commerce*.

C. Identitas Responden

1. Tutik Maryati
2. Arum Melinda Putri

3. Purwandani
4. Risma Sulistyio Wati
5. Rayyan Sayyidil Zaki

1. *Pre-Testing* Fitur Level

Responden	Pertanyaan	Jawaban
Tutik Maryati	Siapa nama anda dan umur anda saat ini?	Tutik, 33 tahun
	Apakah anda pernah menggunakan fitur serupa sebelumnya? (<i>Note</i> : Jika pernah, lanjut ke pertanyaan selanjutnya)	Belum pernah
	Pada platform apakah anda pernah menggunakan fitur serupa?	-
	Apakah anda tertarik untuk menaikkan level dalam fitur tersebut?	-
	Apakah anda suka mengumpulkan poin untuk mendapat suatu reward di fitur tersebut?	-
Arum Melinda Putri	Siapa nama anda dan umur anda saat ini?	Arum, 22 tahun
	Apakah anda pernah menggunakan fitur serupa sebelumnya? (<i>Note</i> : Jika pernah, lanjut ke pertanyaan selanjutnya)	Pernah
	Pada platform apakah anda pernah menggunakan fitur serupa?	Pernah, platform pembelajaran

	Apakah anda tertarik untuk menaikkan level dalam fitur tersebut?	Tertarik karena biasanya biasanya ada reward di fitur level jadi aku ngejar rewardnya itu si
	Apakah anda suka mengumpulkan poin untuk mendapat suatu reward di fitur tersebut?	Suka
Purwandani	Siapa nama anda dan umur anda saat ini?	Purwa, 28 tahun
	Apakah anda pernah menggunakan fitur serupa sebelumnya? (<i>Note</i> : Jika pernah, lanjut ke pertanyaan selanjutnya)	Pernah
	Pada platform apakah anda pernah menggunakan fitur serupa?	gojek, shopee
	Apakah anda tertarik untuk menaikkan level dalam fitur tersebut?	Tertarik, tapi biasanya tergantung kebutuhan
	Apakah anda suka mengumpulkan poin untuk mendapat suatu reward di fitur tersebut?	Suka, tapi tidak melakukan setiap saat
Risma Sulistyowati	Siapa nama anda dan umur anda saat ini?	Risma, 30 tahun
	Apakah anda pernah menggunakan fitur serupa sebelumnya? (<i>Note</i> : Jika pernah, lanjut ke pertanyaan selanjutnya)	Belum pernah
	Pada platform apakah anda pernah menggunakan fitur serupa?	-

	Apakah anda tertarik untuk menaikkan level dalam fitur tersebut?	-
	Apakah anda suka mengumpulkan poin untuk mendapat suatu reward di fitur tersebut?	-
Rayyan Sayyidil Zaki	Siapa nama anda dan umur anda saat ini?	Rayyan, 21 tahun
	Apakah anda pernah menggunakan fitur serupa sebelumnya? (<i>Note</i> : Jika pernah, lanjut ke pertanyaan selanjutnya)	Pernah
	Pada platform apakah anda pernah menggunakan fitur serupa?	Shopee, tokped, olx
	Apakah anda tertarik untuk menaikkan level dalam fitur tersebut?	Tertarik
	Apakah anda suka mengumpulkan poin untuk mendapat suatu reward di fitur tersebut?	Suka kalo ada promo <i>cashback</i> shopee koin

2. Validasi Testing (selama proses *test* dijalankan)

Responden : Tutik Maryati

Validasi	Pertanyaan	Jawaban
Skema Level	Pada tingkatan level apakah anda saat ini?	kurang teliti, lupa
	Apa yang harus anda lakukan untuk naik ke level berikutnya?	sering melakukan transaksi dan top up
	Apakah anda paham dengan skema level yang baru?	paham
Penukaran Reward	Apakah anda tahu jumlah poin yang anda miliki?	tau
	Apakah anda dapat melihat keseluruhan reward yang tersedia?	bisa
	Apakah anda dapat melakukan penukaran poin dengan mudah?	bisa
	Apakah anda dapat melihat status penukaran?	iya bisa
Leaderboard	Apakah anda dapat melihat ranking user lainnya?	iya bisa

Responden : Arum Melinda Putri

Validasi	Pertanyaan	Jawaban
Skema Level	Pada tingkatan level apakah anda saat ini?	level platinum
	Apa yang harus anda lakukan untuk naik ke level berikutnya?	banyak transaksi
	Apakah anda paham dengan skema level yang baru?	paham mudah di pahami
Penukaran Reward	Apakah anda tahu jumlah poin yang anda miliki?	tau tadi poin nya 51
	Apakah anda dapat melihat keseluruhan reward yang tersedia?	bisa
	Apakah anda dapat melakukan penukaran poin dengan mudah?	mudah banget
	Apakah anda dapat melihat status penukaran?	bisa langsung terlihat
Leaderboard	Apakah anda dapat melihat ranking user lainnya?	bisa

Responden : Purwandani

Validasi	Pertanyaan	Jawaban
Skema Level	Pada tingkatan level apakah anda saat ini?	lupa, tetapi tadi sempat kembali ke halaman utama untuk melihat card level
	Apa yang harus anda lakukan untuk naik ke level berikutnya?	tetap transaksi
	Apakah anda paham dengan skema level yang baru?	paham
Penukaran Reward	Apakah anda tahu jumlah poin yang anda miliki?	tau
	Apakah anda dapat melihat keseluruhan reward yang tersedia?	bisa
	Apakah anda dapat melakukan penukaran poin dengan mudah?	bisa
	Apakah anda dapat melihat status penukaran?	bisa
Leaderboard	Apakah anda dapat melihat ranking user lainnya?	bisa

Responden : Risma Sulisty Wati

Validasi	Pertanyaan	Jawaban
Skema Level	Pada tingkatan level apakah anda saat ini?	tidak perhatian sama banner level di halaman beranda
	Apa yang harus anda lakukan untuk naik ke level berikutnya?	sering tambah saldo
	Apakah anda paham dengan skema level yang baru?	belum terlalu paham
Penukaran Reward	Apakah anda tahu jumlah poin yang anda miliki?	tau
	Apakah anda dapat melihat keseluruhan reward yang tersedia?	bisa
	Apakah anda dapat melakukan penukaran poin dengan mudah?	iya
	Apakah anda dapat melihat status penukaran?	bisa
Leaderboard	Apakah anda dapat melihat ranking user lainnya?	bisa

Responden : Rayyan Sayyidil Zaki

Validasi	Pertanyaan	Jawaban
Skema Level	Pada tingkatan level apakah anda saat ini?	kurang fokus tapi tau levelnya platinum
	Apa yang harus anda lakukan untuk naik ke level berikutnya?	tau harus melakukan transaksi
	Apakah anda paham dengan skema level yang baru?	cukup paham
Penukaran Reward	Apakah anda tahu jumlah poin yang anda miliki?	tau jumlah poin
	Apakah anda dapat melihat keseluruhan reward yang tersedia?	bisa
	Apakah anda dapat melakukan penukaran poin dengan mudah?	mudah
	Apakah anda dapat melihat status penukaran?	tadi terlihat setelah klik tukar
Leaderboard	Apakah anda dapat melihat ranking user lainnya?	iya bisa melihat

3. *Post-Testing* Fitur Level

Pertanyaan	
1. Bagaimana pengalaman anda ketika menjalankan prototype fitur level dengan skenario yang diberikan?	
Responden	Jawaban
Tutik	tampilan sudah bagus, tapi kalau belum memahami skenario yang diberikan nanti bisa bingung
Arum	prototype udah bagus user friendly, ada beberapa yang aku koreksi, tapi overall semua udah bagus dan mudah di pahami
Purwa	mudah mbak, tampilan dan gambarnya juga menarik, skenarionya juga sudah jelas
Risma	mudah dipahami dan jelas
Rayyan	secara interface udah berkembang daripada yang lama, semua 3 task cukup mudah untuk di operasikan

Pertanyaan	
2. Apakah anda mengalami kendala selama menjalankan skenario yang diberikan?	
Responden	Jawaban
Tutik	tadi waktu diawal awal masih bingung untuk skenarionya gimana
Arum	gaada kendala, dan tidak ada yang sulit dipahami
Purwa	mantap, aman tidak ada kendala
Risma	aman gaada kendala
Rayyan	gaada sih yang pertama kurang paham task nya aja

Pertanyaan	
3. Apakah ada saran atau hal yang perlu untuk diperbaiki pada fitur level secara keseluruhan?	
Responden	Jawaban
Tutik	ngga ada mbak, udah jelas, mudah dipahami
Arum	udah jelas terutama untuk melihat ranking sendiri
Purwa	udah aman bagus
Risma	udah bagus dan jelas
Rayyan	kayanya udah cukup sih udah cukup bagus, nggak ada saran

Pertanyaan	
4. Apakah informasi yang disediakan pada fitur level sudah cukup informatif dan membantu Anda dalam membuat keputusan pembelian? (Jika Ya) Bagaimana kamu membandingkan fitur level di Bangbeli dengan fitur serupa di platform lain yang pernah kamu gunakan?	
Responden	Jawaban
Tutik	iya sudah informatif, kebetulan belum pernah membandingkan
Arum	udah sangat membantu malah jadi pemacu, untuk naik level aku harus banyak transaksi. Kalau perbedaan nya mungkin kalau di bangbeli sesuai platform, tp kalau di pembelajaran itu bisa jadi voucher tapi kalau di bangbeli point itu bisa jadi uang
Purwa	iya udah, penjelasannya udah jelas mbak. Sebenarnya tadi ada beberapa bagian yang ngga terlalu merhatiin, tapi secara keseluruhan udah jelas
Risma	iya sudah cukup jelas, belum pernah membandingkan
Rayyan	cukup informatif udah dari awal buka fitur keliatan di level apa. Udah mirip-mirip soalnya sering pakai shopee, udah keliatan saldo dan operasikannya sama udah bagus

***Pertanyaan Kualitatif**

Pertanyaan	Responden	Jawaban
Apakah ikon dan gambar yang ada dapat dikenali dan dipahami dengan mudah?	Tutik	iya bisa mudah mbak
	Arum	mudah semua, cuma di waktu bulat kanan atas, syarat dan ketentuan banyak yang kurang paham padahal itu sangat penting
	Purwa	iya bisa
	Risma	iya bisa dan mudah dikenali
	Rayyan	udah bagus gampang dikenali S&K nggak masalah
Apakah langkah-langkah dalam mengoperasikan fitur ini dapat diingat dengan mudah?	Tutik	iya bisa diingat dengan mudah
	Arum	dapat diingat dengan mudah
	Purwa	iya mudah diingat
	Risma	iya mudah
	Rayyan	sangat mudah
Apakah tampilan dari fitur level ini nyaman dilihat?	Tutik	sudah bagus
	Arum	nyaman soalnya clean juga tidak ada embel-embel promo
	Purwa	iya udah
	Risma	sudah cukup nyaman dilihat dan gambarnya menarik
	Rayyan	udah nyaman buat aku
Apakah tulisan yang terdapat dalam fitur ini mudah dibaca?	Tutik	sudah bisa dibaca dengan mudah dan sudah cukup jelas
	Arum	udah bisa dibaca
	Purwa	mudah dibaca
	Risma	cukup mudah, tapi tadi di beranda sempat bingung dimana bagian levelnya
	Rayyan	udah jelas dan pas

4. User Acceptance Testing (UAT) Survey

Keterangan :

1 = Sangat Tidak Setuju

2 = Tidak Setuju

3 = Netral

4 = Setuju

5 = Sangat Setuju

Pertanyaan	Responden	Nilai				
		1	2	3	4	5
Saya berpikir akan menggunakan sistem ini lagi	Tutik					√
	Arum					√
	Purwa					√
	Risma					√
	Rayyan				√	
Saya merasa sistem ini rumit untuk digunakan	Tutik		√			
	Arum	√				
	Purwa	√				
	Risma	√				
	Rayyan		√			
Saya merasa sistem ini mudah untuk digunakan	Tutik					√
	Arum					√
	Purwa					√
	Risma				√	
	Rayyan				√	
Saya membutuhkan bantuan dari orang lain / teknisi dalam menggunakan sistem ini	Tutik			√		
	Arum		√			
	Purwa	√				
	Risma		√			
	Rayyan			√		

Saya merasa fitur - fitur sistem ini berjalan dengan semestinya	Tutik				√	
	Arum					√
	Purwa					√
	Risma				√	
	Rayyan				√	
Saya merasa ada banyak hal yang tidak konsisten	Tutik	√				
	Arum		√			
	Purwa	√				
	Risma	√				
	Rayyan			√		
Saya merasa orang lain akan memahami cara menggunakan sistem ini dengan cepat	Tutik				√	
	Arum					√
	Purwa					√
	Risma				√	
	Rayyan				√	
Saya merasa sistem ini membingungkan	Tutik		√			
	Arum	√				
	Purwa	√				
	Risma		√			
	Rayyan		√			
Saya merasa tidak ada hambatan dalam menggunakan sistem ini	Tutik				√	
	Arum					√
	Purwa					√
	Risma				√	
	Rayyan					√
Saya perlu membiasakan diri terlebih dahulu sebelum menggunakan sistem ini	Tutik				√	
	Arum				√	
	Purwa		√			
	Risma		√			
	Rayyan				√	

LAMPIRAN 3

DOKUMENTASI KEGIATAN

