

ANALIS USER EXPERIENCE DALAM APLIKASI SOCO BY SOCIOLLA UNTUK MENINGKATKAN PENGALAMAN PENGGUNA MENGGUNAKAN PENDEKATAN DESIGN THINKING

Mentari Hasibuan¹, Khoirunnisa Hamidah², Azhari Ali Ridha³

^{1,2,3}Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Singaperbangsa Karawang

e-mail: ¹2010631250061@student.unsika.ac.id, ²2010631250091@student.unsika.ac.id,

³azhari.aliridha@staff.unsika.ac.id

ABSTRAK

Pengalaman pengguna yang baik dalam aplikasi mobile menjadi faktor kunci dalam keberhasilan sebuah platform digital. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis User Experience (UX) aplikasi SOCO by Sociolla yang merupakan aplikasi di bidang kecantikan. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan design thinking untuk menganalisis kebutuhan pengguna dalam menggunakan aplikasi SOCO by Sociolla. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi fitur-fitur yang membutuhkan perbaikan ataupun peningkatan. Hasil analisis menunjukkan ada beberapa masalah yang harus diperbaiki dari mulai bahasa, tata letak, kekonsistenan tampilan dan yang lainnya. Dari masalah-masalah yang ditemukan dibuatlah desain baru yang diujikan kepada responden dan mendapatkan hasil yang baik dari perancangan ulang yang baru terhadap aplikasi SOCO by Sociolla.

KATA KUNCI: User Experience, Design Thinking, SOCO by Sociolla

1. PENDAHULUAN

Pada era digital yang terus berkembang, harapan pengguna aplikasi berbasis mobile terhadap pengalaman yang berkualitas semakin tinggi. SOCO by Sociolla, sebagai platform terkemuka di industri kecantikan, harus terus mengikuti jaman dan bersaing di tengah persaingan yang semakin ketat serta perubahan dalam preferensi pengguna dan perkembangan teknologi. Peranan penting dalam pengembangan aplikasi mobile di pegang oleh user experience yang melibatkan pengalaman pengguna untuk mencapai tujuan yang diinginkan[1].

Pendekatan Design Thinking telah terbukti efektif dalam merancang solusi yang berfokus pada kebutuhan pengguna[2]. Penelitian terkait perancangan ulang UI/UX telah dilakukan oleh Shivandi dan Idris pada tahun 2021. metode design thinking digunakan untuk mengidentifikasi kebutuhan dan permasalahan yang dihadapi oleh pengguna, serta menemukan solusi melalui ide-ide desain antarmuka dan interaksi. Metode ini memungkinkan para peneliti untuk secara holistik memahami pengalaman pengguna saat ini, menganalisis masalah yang ada, dan menghasilkan solusi yang berfokus pada kebutuhan pengguna. Penelitian ini memberikan bukti bahwa penggunaan pendekatan design thinking dapat memberikan kontribusi signifikan dalam perancangan ulang UI/UX aplikasi untuk meningkatkan pengalaman pengguna[3].

Dalam jurnal ini, tujuannya adalah untuk menyelidiki penerapan pendekatan design thinking dalam meningkatkan pengalaman pengguna dalam aplikasi Soco by Sociolla. Langkah-langkah yang dilakukan dalam pendekatan design thinking, seperti pemahaman mendalam tentang pengguna, pemetaan perjalanan pengguna, ideasi, prototyping, pengujian, dan iterasi akan dieksplorasi. Selain itu, dampak dari implementasi perubahan berdasarkan pendekatan design thinking terhadap pengalaman pengguna dalam aplikasi Soco by Sociolla juga akan diteliti. Dalam penelitian[4], metode Design Thinking digunakan untuk meningkatkan kualitas pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi. Oleh karena itu, pendekatan Design Thinking dapat menjadi strategi yang efektif untuk meningkatkan pengalaman pengguna dalam aplikasi Soco by Sociolla dan memastikan aplikasi tetap relevan dan kompetitif di tengah persaingan industri kecantikan yang semakin ketat[5].

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat memberikan wawasan yang berharga bagi perusahaan dalam mengadopsi pendekatan design thinking untuk meningkatkan pengalaman pengguna dalam aplikasi Soco by Sociolla. Dalam konteks pengembangan aplikasi berbasis pengguna, pendekatan design thinking dapat memberikan pemahaman lebih lanjut tentang peran dan manfaatnya. Penelitian

sebelumnya telah menunjukkan bahwa pendekatan design thinking mampu meningkatkan kualitas pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi[6]. Oleh karena itu, penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang signifikan bagi perusahaan dalam memastikan aplikasi Soco by Sociolla tetap relevan dan kompetitif di tengah persaingan industri kecantikan yang semakin ketat. Dalam penelitian ini, langkah-langkah yang dilakukan dalam pendekatan design thinking, seperti pemahaman mendalam tentang pengguna, pemetaan perjalanan pengguna, ideasi, prototyping, pengujian, dan iterasi akan dieksplorasi. Selain itu, dampak dari implementasi perubahan berdasarkan pendekatan design thinking terhadap pengalaman pengguna dalam aplikasi Soco by Sociolla juga akan diteliti.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode design thinking yang merupakan pendekatan yang digunakan untuk memecahkan masalah dengan fokus pada pengguna[7]. Design thinking merupakan metode pendekatan berlandaskan solusi kreatif yang menggabungkan pemikiran analitis, keterampilan praktis, dan kreatif dalam pemikiran [6]. Metode ini terdiri dari lima tahapan yang harus dilakukan, yaitu diantaranya Empathize yang bertujuan untuk menggali dan memahami permasalahan yang dihadapi oleh pengguna [7], kemudian tahapan kedua ialah define yang menganalisis kebutuhan dengan melakukan analisis dari hasil empathize [8], tahap selanjutnya ialah ideate untuk merumuskan solusi dari penyelesaian masalah yang telah dianalisis pada tahapan define [8], setelah itu ialah prototyping yang merupakan dalam merancang desain suatu produk yang akan dibuat dan siap untuk diuji coba kepada pengguna [9], dan tahap akhir yaitu testing untuk melakukan uji coba desain aplikasi untuk mendapatkan hasil feedback dari pengguna apakah solusi yang dibuat telah mengatasi permasalahan yang ada atau belum.

Metode Design Thinking menitikberatkan pada penerapan pendekatan kolaboratif, kreativitas, dan pemikiran nonkonvensional dalam merancang solusi yang relevan dan bermanfaat dengan menggabungkan pemahaman empati terhadap pengguna dengan pendekatan eksploratif dan eksperimental. Design Thinking memungkinkan adanya penemuan solusi yang lebih inovatif dan sesuai dengan kebutuhan pengguna yang sebenarnya[10].

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Empathize

Pada tahapan ini dilakukan pengambilan data dan informasi melalui survey kepada para pengguna aplikasi SOCO by Sociolla. Hal ini dilakukan untuk mengetahui pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi SOCO by Sociolla. Berikut adalah hasil dari survey yang diberikan kepada responden menggunakan *System Usability Scale*:

Tabel 1. Perhitungan SUS

| Skor Hasil Hitung (Data Contoh) | | | | | | | | | | Jumlah | Nilai (Jumlah x 2.5) |
|---------------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|--------|-------------------------|
| Q1 | Q2 | Q3 | Q4 | Q5 | Q6 | Q7 | Q8 | Q9 | Q10 | | |
| 3 | 3 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 19 | 48 |
| 3 | 3 | 2 | 1 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 23 | 58 |
| 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 19 | 48 |
| 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 22 | 55 |
| 3 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 20 | 50 |
| 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 20 | 50 |
| 3 | 3 | 1 | 1 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 21 | 53 |
| 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 18 | 45 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 19 | 48 |
| 3 | 4 | 0 | 0 | 4 | 0 | 1 | 0 | 0 | 4 | 16 | 40 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 20 | 50 |
| 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 22 | 55 |
| 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 21 | 53 |
| 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 19 | 48 |
| 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 19 | 48 |
| 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 19 | 48 |
| 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 22 | 55 |

| | | | | | | | | | | | |
|------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|
| 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 18 | 45 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 24 | 60 |
| 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 32 | 80 |
| Skor Rata-rata (Hasil Akhir) | | | | | | | | | | | 52 |

Berdasarkan hasil dari perhitungan SUS didapat bahwa pengguna merasa kurang puas dengan tampilan dari Aplikasi Soco by Sociola karena hasil akhir dari perhitunga SUS adalh 52 yang dimana skor minimum SUS adalah 64.

2. Define

Kumpulan informasi yang didapat dari emphethize kemudian akan diolah dan di organizer untuk mencari pain point dan room for improvement untuk dilakukan perancangan ulang design pada aplikasi SOCO by Sociola. Dari hasil pengolahan data didapat bahwa peneliti berhasil mengidentifikasi 3 kategori utama yang menjadi fokus dalam pembahasan yaitu masalah desain, masalah penggunaan, dan kebutuhan pengguna.

Tabel 2. Kategori masalah

| Kategori | Problem | Insight |
|--------------------|---|--|
| Masalah Design | Saat awal membuka aplikasi, pengguna sulit melihat produk karena terlalu banyak iklan yang ditampilkan, di setiap halaman pagenya, banyak banner yang sama bermunculan, | Semua iklan dibuat di satu halaman yaitu di bagian home page |
| | pada review, tampilan barang tidak terlalu dibutuhkan karena user ingin melihat tampilan review langsung. | Pada beberapa halaman dapat diperbaiki mulai dari card, penulisan, dan yang lainnya |
| Masalah Pengguna | Bahasa yang dipakai dalam aplikasi tidak konsisten. | Bahasa yang dipakai di samaratakan, yaitu memakai bahasa inggris |
| Kebutuhan Pengguna | User merasa kesusahan dalam mengupload foto untuk mereview. | langkah-langkah dalam mengupload foto untuk mereview harus lebih simple dan terstruktur. |

3. Ideate

Setelah melakukan pengkategorian masalah menggunakan tahapan Define, langkah selanjutnya dalam Design Thinking adalah Ideate. Ideate merupakan proses untuk menghasilkan ide-ide kreatif melalui sesi brainstorming. Setelah menghasilkan berbagai ide kreatif, langkah selanjutnya adalah memilih ide-ide tersebut berdasarkan dampak yang akan diberikan pada aplikasi dan pengguna. Ide-ide yang terpilih akan menjadi dasar untuk finalisasi desain.

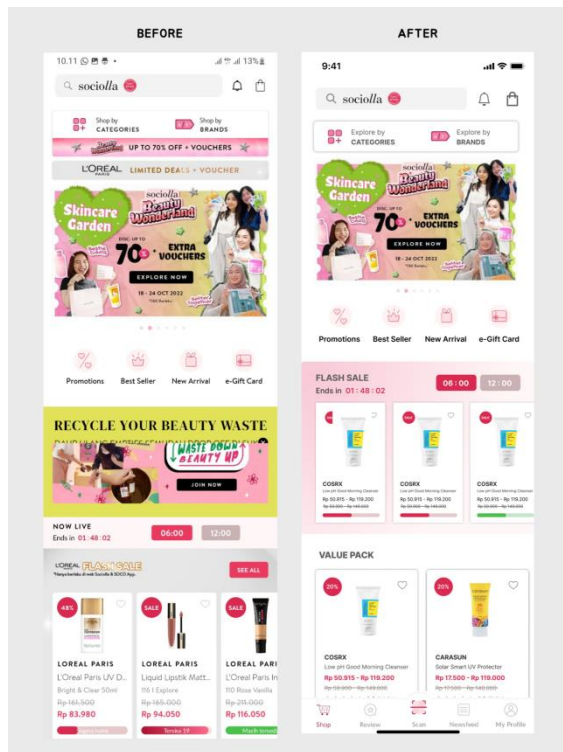
Dalam tahapan Ideate, berikut adalah beberapa hasil ide yang dihasilkan:

- 1) Memperbaiki tampilan halaman utama dari setiap fitur dengan menampilkan elemen yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.
- 2) Memperbaiki card dengan menambahkan batas (border) dan menyesuaikan isi di dalamnya agar konsisten secara visual.
- 3) Mengoptimalkan tata letak tulisan dan menggunakan bahasa Inggris yang lebih terstruktur dan jelas.
- 4) Menambahkan elemen seperti card, textfield, dan chips pada beberapa halaman untuk meningkatkan interaksi dan fungsionalitas.
- 5) Menghapus tampilan dan notifikasi yang tidak relevan atau tidak dibutuhkan oleh pengguna.
- 6) Menggabungkan beberapa tampilan menjadi satu halaman agar pengguna tidak perlu berpindah halaman secara berlebihan.

Ide-ide ini dihasilkan melalui proses kolaboratif dan kreatif dalam sesi brainstorming. Dalam tahap ini, fokus utama adalah menghasilkan solusi yang dapat meningkatkan pengalaman pengguna dan memecahkan masalah yang telah diidentifikasi sebelumnya. Ide-ide yang terpilih akan menjadi dasar untuk langkah selanjutnya dalam proses Design Thinking.

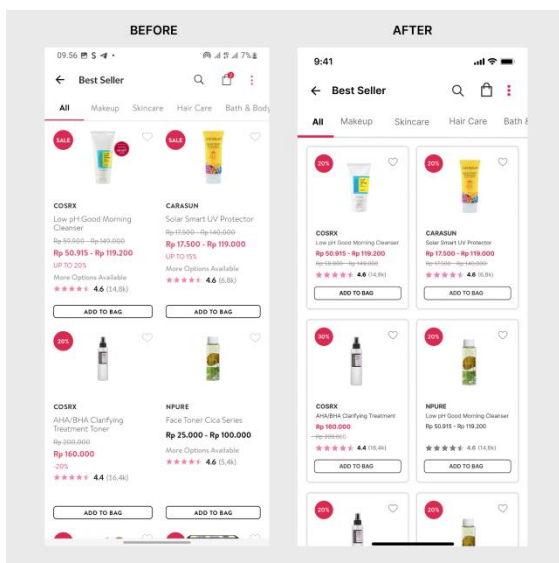
4. Prototype

Pada tahapan ini dibuat perbaikan pada beberapa halaman atau fitur yang menjadi keluhan para user. Terdapat 2 fitur yang diperbaiki yaitu pada fitur belanja dan fitur review. Berikut merupakan hasil tampilan desain ulang dari desain lama aplikasi sociolla.



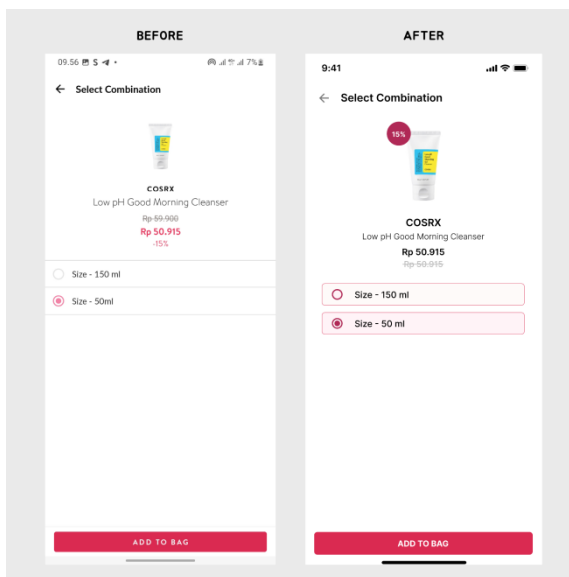
Gambar 1. Tampilan halaman belanja

Pada tampilan lama, desain aplikasi SOCO terdapat banyak iklan yang membuat pengguna kurang nyaman dalam menggunakan aplikasi. Juga kurang tepatnya peletakkan flash sale sehingga pengguna terkadang kurang memperhatikan adanya flash sale.



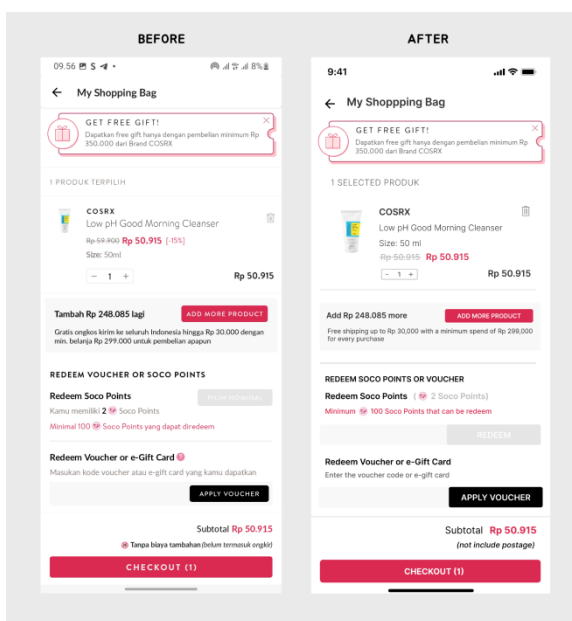
Gambar 2. Tampilan produk

Pada tampilan produk banyak ketidak konsistenan pada penulisan produk sale juga peletakkan teks dan gambar-gambar yang berantakan sehingga pengguna merasa kurang nyaman untuk dilihat maka dalam perancangan ulang teks dan gambar dibuat didalam card secara konsisten.



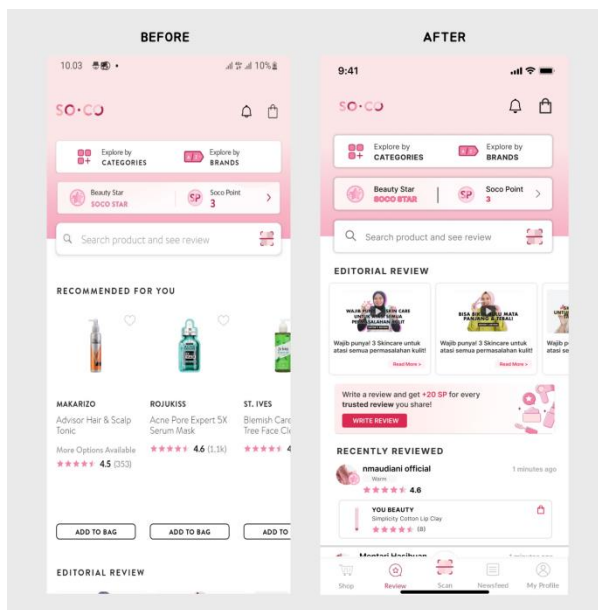
Gambar 3. Pemilihan Produk

Kurang rapihnya penempatan dan gambar serta tulisan yang terlalu kecil membuat pengguna merasa kurang fokus dalam memilih produk, sehingga dibuat perancangan ulang dengan menyesuaikan ukuran gambar, tulisan, keterangan sale dan tombol untuk memilih ukuran.



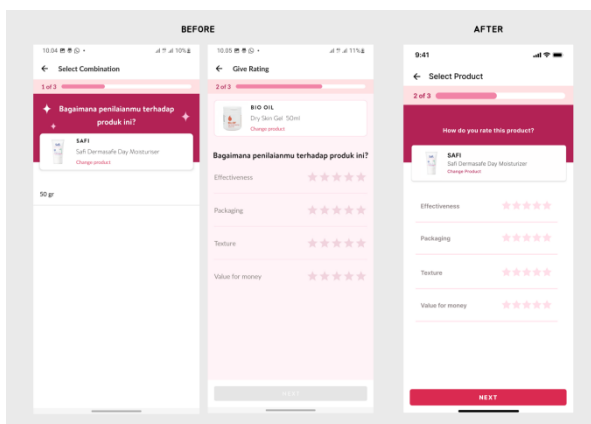
Gambar 4. Tampilan pemesanan

Pada tampilan pemesanan produk, adanya ketidak konsistenan pada penulisan bahasa serta bingungnya pengguna dalam menggunakan socio point karena tombol terlihat seperti tidak bisa digunakan, sehingga bahasa disamaratakan dengan menggunakan bahasa Inggris juga tampilan tombol disamakan dengan peredeeman voucher.



Gambar 5. Halaman review

Terdapat ketidaksesuaian halaman dengan fitur yang seharusnya seperti pada gambar 5 diawali dengan tampilan produk yang kurang dibutuhkan dalam review karena pengguna ingin langsung melihat review yang diberikan oleh pengguna lainnya dari pada melihat produk yang disarankan.



Gambar 6. Pemberian rating produk

Pada gambar 6 terdapat pemborosan halaman yang dimana seharusnya dapat disatukan dalam satu halaman agar pengguna tidak banyak melalui tahapan, sehingga di perancangan ulang ini dibuat dalam satu tampilan review.

5. Testing

Testing dilakukan dengan menguji perancangan desain ulang antarmuka kepada pengguna pada tahap prototype. Tahap ini dilakukan untuk mendapatkan feedback dari responden terhadap desain ulang yang telah dibuat. Pada tahap testing melibatkan 3 responden untuk memvalidasi solusi dari desain yang dibuat. Terdapat 2 skenario yang telah dibuat dalam tahap testing ini untuk mendapatkan hasil yang efektif dan valid. Responden yang dilibatkan merupakan pengguna aktif aplikasi SOCO by Sociolla. Pengujian ini menggunakan maze design untuk mempermudah analisis hasil. pada tahap testing ini akan diberikan skenario berdasarkan kebutuhan di tahap define untuk rancangan desain baru. Berikut merupakan hasil pengujian tiap skenario:

Tabel 3. Hasil Usability Testing Skenario 1

| Responden | Outcome | Duration | Misclicks |
|----------------|---------|----------|-----------|
| Responden 1 | Direct | 13.63s | 0 |
| Responden 2 | Direct | 14.04.s | 0 |
| Responden 3 | Direct | 10.45s | 2 |
| Average | 100% | 12.70s | |

Tabel 4. Hasil Usability Testing Skenario 2

| Responden | Outcome | Duration | Misclicks |
|----------------|---------|----------|-----------|
| Responden 1 | Direct | 27.67s | 3 |
| Responden 2 | Direct | 15.50.s | 1 |
| Responden 3 | Direct | 12.70s | 1 |
| Average | 100% | 18.62s | |

Dari hasil pengujian dengan responden, maka didapatkan bahwa desain ulang antarmuka pada aplikasi SOCO by Sociolla dapat memperbaiki permasalahan yang terdapat pada tahap ideate. Responden dapat menyelesaikan seluruh skenario dengan sukses tanpa adanya kegagalan.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibuat di dapatkan bahwa pengguna kurang puas terhadap beberapa tampilan yang terdapat pada aplikasi SOCO by Sociolla yang didapatkan dari hasil Skor perhitungan SUS. Maka dibuatlah design ulang pada fitur belanja dan review. Terdapat banyak perubahan-perubahan dasar seperti bahasa, tata letak konten dan design konten. Metode Design thinking yang digunakan dapat menghasilkan design aplikasi SOCO by Sociolla yang baru sesuai dengan kebutuhan pengguna dengan menerapkan *empathize*, *define*, *ideate*, *prototype* dan *testing*. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil pengujian menggunakan maze yang dimana hasil yang didapatkan durasi yang singkat dalam pengerjaan tugas dan sedikit kesalahan yang artinya pengguna merasa mudah dalam menggunakan aplikasi Soco by Sociolla yang baru.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Yosapat, "Pembangunan Sistem Informasi Manajemen Keanggotaan Organisasi Olahraga Bela Diri Berbasis Android," *J. Inform. Atma Jogja*, hal. 81–86, 2020.
- [2] I. T. Lestari, Dian Permata Sari, dan Rian Andrian, "Redesign User Interface Aplikasi Ipusnas Berdasarkan User Experience Dengan Metode Design Thinking," *J. Ilm. Betrik*, vol. 13, no. 2, hal. 120–129, 2022, doi: 10.36050/betrik.v13i2.485.
- [3] E. C. Shirvanadi, "Perancangan Ulang Ui/Ux Situs E-Learning Amikom Center Dengan Metode Design Thinking (Studi Kasus: Amikom Center)," *Peranc. Ulang Ui/Ux Situs E-Learning Amikom Cent. Dengan Metod. Des. Think. (Studi Kasus Amikom Center)*, hal. 8, 2021, [Daring]. Tersedia pada: <https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/34156>.
- [4] Ilham Firman Ashari dan Rahmat Rizky Muharram, "Pengembangan Antarmuka Pengguna Kolepa Mobile App Menggunakan Metode Design Thinking Dan System Usability Scale," *JSiI (Jurnal Sist. Informasi)*, vol. 9, no. 2, hal. 168–176, 2022, doi: 10.30656/jsii.v9i2.4993.
- [5] M. Design, K. Sisfo, S. Unimma, A. Candra, P. Sukmasetya, dan P. Hendradi, "Perancangan UI / UX Aplikasi Berbasis Mobile Menggunakan Designing UI / UX Mobile -Based Applications Using the Design thinking Method (Case Study of SISFO SKPI UNIMMA)," hal. 53–68.
- [6] R. I. Syabana, P. Y. Saputra, dan N. Anugrah, "Penerapan Metode Design Thinking Pada Perancangan User Interface," *e-conversion - Propos. a Clust. Excell.*, hal. 40–60, 2020, [Daring]. Tersedia pada: <http://jurnalti.polinema.ac.id/index.php/SIAP/article/view/719>.
- [7] F. C. Wardana, I. G. Lanang, dan P. Eka, "Perancangan Ulang UI & UX Menggunakan Metode Design Thinking Pada Aplikasi Siakadu Mahasiswa Berbasis Mobile," *J. Emerg. Inf. Syst. Bus. Intell.*, vol. 03, no. 04, hal. 1–12, 2022.
- [8] S. Maharani, D. P. Kynta, B. A. Fernando, M. Naufal, B. Putra, dan M. R. Pribadi, "Perancangan Antarmuka Pengguna Pada Aplikasi Niblespace Dengan Menggunakan Metode Design

- Thinking,” *Msc*, hal. 313–320, 2022.
- [9] D. A. Rusanty, H. Tolle, dan L. Fanani, “Perancangan User Experience Aplikasi Mobile Lelenesia (Marketplace Penjualan Lele) Menggunakan Metode Design Thinking,” *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 3, no. 11, hal. 10484–10493, 2019.
- [10] R. A. Bisma, L. Fanani, dan A. H. Brata, “Evaluasi dan Perbaikan User Interface Aplikasi Mobile GOBIS Suroboyo Bus berdasarkan Usability Testing menggunakan Metode Design Thinking,” *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 5, no. 10, hal. 4591–4601, 2021, [Daring]. Tersedia pada: <http://j-ptiik.ub.ac.id>.