

Redesain Aplikasi MyTelkomsel Menggunakan Metode Desain Thinking

Tika Dianasari¹, Wiga Maulana Baihaqi²

^{1,2}Program Studi Informatika, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Amikom Purwokerto
surel: ¹tikadiana2020@gmail.com, ²wiga@amikompurwokerto.ac.id

Info Artikel

Sejarah artikel:

Diterima 06 Januari 2024
Revisi 02 April 2024
Diterima 14 Agustus 2024

Kata kunci:

Redesain Aplikasi
Design Thinking
Pengalaman Pengguna
Usability
Kepuasan Pengguna

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan redesain pada aplikasi MyTelkomsel dengan mengimplementasikan metode Desain Thinking. Desain Thinking digunakan sebagai pendekatan kreatif untuk memahami dan mengatasi permasalahan pengguna, dengan fokus utama pada pengalaman pengguna. Dengan menerapkan metode ini, diharapkan hasil redesain dapat memberikan perbaikan signifikan dalam tampilan dan fungsionalitas aplikasi, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode Design Thinking yang melibatkan tahapan Empathize, Define, Ideate, Prototype, dan Testing. Tahapan ini mencakup identifikasi permasalahan pengguna, analisis kebutuhan, generasi ide, pembuatan prototipe, dan pengujian usability. Hasil redesain antarmuka aplikasi MyTelkomsel mencakup perubahan navigasi, penyederhanaan menu, peningkatan estetika visual, dan penambahan fungsionalitas yang meningkatkan kemudahan pengguna dalam mengakses layanan dan informasi. Evaluasi dilakukan melalui pengujian usability menggunakan System Usability Scale (SUS), yang menghasilkan nilai positif terkait efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna terhadap aplikasi. Redesain ini diharapkan dapat menjawab dinamika kebutuhan pengguna, menjadikan aplikasi MyTelkomsel lebih kompetitif, dan memberikan pengalaman pengguna yang lebih memuaskan.

Penulis yang sesuai:

Tika Dianasari
Program Studi Informatika Fakultas Ilmu Komputer Universitas Amikom Purwokerto
Email: tikadiana2020@gmail.com

1. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di era transformasi digital yang pesat, aplikasi MyTelkomsel menjadi salah satu platform utama dalam menyediakan layanan telekomunikasi kepada masyarakat. Sebagai penyedia keberlangsungan layanan, pertimbangan kemudahan penggunaan antarmuka dan fungsionalitas

aplikasi merupakan aspek penting yang memerlukan perhatian khusus. Perkembangan teknologi yang dinamis dan perubahan kebutuhan pengguna menyoroti perlunya adaptasi berkelanjutan untuk menjaga aplikasi tetap relevan dan memenuhi harapan pengguna.

Aplikasi MyTelkomsel, meskipun demikian telah menjadi salah satu aplikasi telekomunikasi terpopuler, tidak dapat menghindari tantangan yang muncul seiring dengan perubahan zaman. Perkembangan teknologi, termasuk tren terkini dalam desain antarmuka, menciptakan kebutuhan akan pembaruan dan desain ulang. Selain itu, perubahan kebutuhan pengguna membuat integrasi fitur-fitur baru dan meningkatkan kegunaan aplikasi menjadi penting.[1]

Mendesain ulang antarmuka pengguna dan fungsionalitas aplikasi MyTelkomsel diidentifikasi sebagai langkah strategis untuk mengatasi tantangan ini. Desain ulang memungkinkan aplikasi menjadi lebih intuitif dan beradaptasi dengan tren terkini dalam desain antarmuka yang indah. Peningkatan fungsionalitas memastikan pengalaman pengguna yang lebih komprehensif dan memenuhi harapan pengguna.

Studi ini menjawab kebutuhan akan desain ulang aplikasi MyTelkomsel yang kreatif dan komprehensif. Pendekatan Design Thinking diusulkan sebagai metode yang mampu memberikan solusi yang tidak hanya memenuhi kebutuhan teknologi tetapi juga mendalami aspek psikologis dan emosional pengguna. Design Thinking menjadikan pengguna sebagai sumber inspirasi utama, memastikan bahwa setiap perubahan yang dilakukan memenuhi harapan dan kebutuhan mereka.[2]

B. Tinjauan Pustaka

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mendesain ulang user interface aplikasi MyTelkomsel dan meningkatkan kegunaan fungsionalitasnya dengan menerapkan teknik design thinking. Dengan menerapkan metode ini, aplikasi diharapkan tidak hanya memenuhi persyaratan teknis dan fungsional, namun juga meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan. Dengan melakukan penelitian ini, Anda dapat meningkatkan daya saing pasar aplikasi Anda, meningkatkan kepuasan pengguna, dan meningkatkan keterlibatan pengguna yang positif.

Oleh karena itu, penelitian ini sangat penting dalam konteks perubahan berkelanjutan dalam teknologi dan permintaan pengguna dinamika, berkontribusi signifikan terhadap pengembangan aplikasi MyTelkomsel untuk masa depan yang lebih baik.

1. Redesign

Redesign memiliki 2 kata yaitu *re* dan *design*, dalam Bahasa Inggris penggunaan kata “re” memiliki arti pengulangan, sehingga redesign dapat diartikan mendesain ulang. Redesign artinya mendesain ulang sesuatu untuk mengubah tampilan atau fungsinya.[3]

2. Metode Design Thinking

Design Thinking adalah metode pemecahan masalah yang berupaya melibatkan pengguna dalam proses berpikir dan mengutamakan perspektif mereka. Metodologi pemikiran desain memiliki lima fase. Fase-fase ini meliputi:[4]

- b. Empathize : Bagaimana orang melakukan sesuatu, mengapa mereka melakukan sesuatu, apa kebutuhan fisik dan emosional yang mereka miliki, dan bagaimana mereka berpikir tentang dunia, dan mencoba memahami apa makna yang dirasakan orang.
- c. Define : Proses memahami informasi dan pandangan pengguna serta memprosesnya menjadi solusi penelitian.
- d. Ideate : Fase menjelaskan solusi yang diperlukan dengan merancang dan mengidentifikasi kebutuhan pengguna yang diidentifikasi dalam fase Empathize dan Define.
- e. Prototype : Pada tahap ini, wireframe yang telah dirancang diterapkan untuk menampilkan visualisasi aplikasi yang mewakili Solusi permasalahan penelitian.
- f. Testing : Tahap akhir ini adalah pengujian prototipe aplikasi yang dikembangkan untuk pengguna.

2. METODE

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode design thinking. Pendekatan ini dikenal sebagai proses berulang. Pada saat yang sama, Design Thinking menghadirkan pendekatan untuk menemukan masalah. Ini adalah cara berpikir dan bekerja, serangkaian langkah yang sederhana dan jelas. Didalam tahapan design thinking sendiri terdapat tahap empathize, define, ideate, prototype dan testing.

Design Thinking



Gambar 2.1 Tahapan Metode Design Thinking

1. Design Thinking

a. Empathize

Tahapan ini dilakukan pengambilan data terkait menggunakan metode kualitatif, yaitu wawancara dengan narasumber.

b. Define

Pada tahap ini, hasil wawancara dan kendala dari semua sumber ditransformasikan menjadi kartu wawasan untuk membantu mencari solusi. *Insight Card* tersebut disusun menjadi *Affinity Diagram*, sehingga terlihat *Design Mandates* yang merupakan daftar fitur yang dibutuhkan oleh target pengguna.[5]

c. Ideate

Sebelum merancang antarmuka, diagram pemecahan masalah dibuat menggunakan diagram afinitas untuk menampilkan model konseptual aplikasi. Hasil model konseptual memberikan pedoman dasar untuk merancang perjalanan pengguna untuk setiap cerita. Dengan kata lain, ini menggambarkan langkah-langkah yang akan diambil pengguna untuk mencapai suatu tujuan. Setelah menganalisis kebutuhan pengguna, buat sketsa aplikasi dan buat gambar rangka. Prototype Tahapan ini melanjutkan tahap sebelumnya dimana *wireframe* divisualisasikan menjadi *prototype* yang merupakan hasil solusi berdasarkan tahap sebelumnya.

d. Testing

Hasil prototipe yang dirancang divalidasi menggunakan uji kegunaan dimana peserta diminta untuk menguji prototipe secara online. Dengan menggunakan metode SUS, pengguna diberikan umpan balik terhadap prototipe aplikasi untuk mengevaluasi efektivitas, efisiensi, dan skor kepuasan pengguna..[6]

Pada tahap terakhir ini, peneliti mengemukakan kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian. Serta peneliti memberikan saran berupa rekomendasi untuk penelitian selanjutnya.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

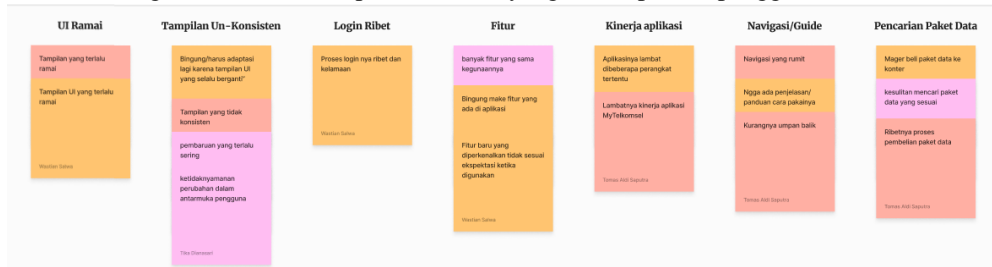
Berdasarkan metode design thinking, penulis dapat menghasilkan perancangan yang dapat mengatasi permasalahan utama dalam penelitian ini, sebagai berikut.

1. Empathize

Proses pertama yang dilakukan dalam metode Design Thinking ini adalah tahapan *Empathize*. Pada tahapan ini akan dilakukan identifikasi pada pengguna melalui wawancara. Identifikasi ini dilakukan untuk mengetahui permasalahan apa saja yang dimiliki pengguna selama menggunakan Aplikasi MyTelkomsel.[7]

2. Define

Proses *define* dilakukan setelah mengetahui fokus permasalahan yang dialami secara spesifik berdasarkan kebutuhan pengguna berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan pada proses *empathize*. Hasil pengamatan pada proses *empathize* kemudian dianalisis untuk menemukan/mengidentifikasi fokus permasalahan yang dihadapi oleh pengguna.[8]



Gambar 4.1 Apa yang dirasakan oleh user dalam menggunakan Aplikasi MyTelkomsel

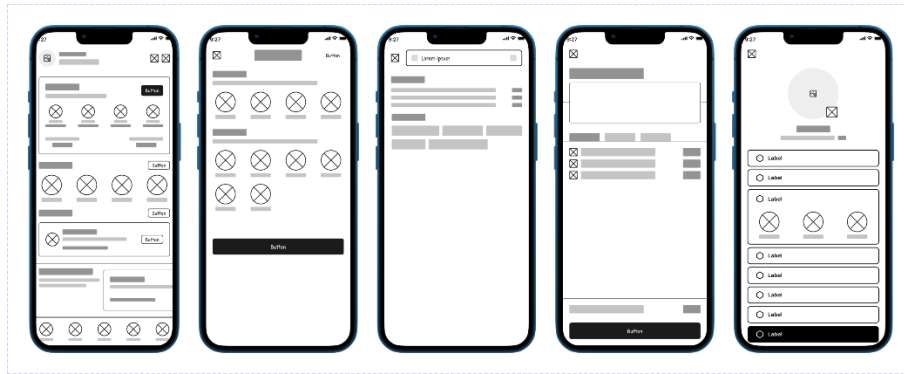


Gambar 4.2 Bagaimana caranya yang dikeluhkan oleh user akan diterapkan dalam Redesain Aplikasi MyTelkomsel

3. Ideate

Proses ketiga ini memungkinkan desainer untuk menghasilkan ide untuk menemukan solusi masalah dengan melakukan proses brainstorming bersama tim dan stakeholder terkait. Ide-ide yang dihasilkan melalui proses brainstorming memunculkan ide-ide berupa solusi atas permasalahan yang dihadapi pengguna.[9]

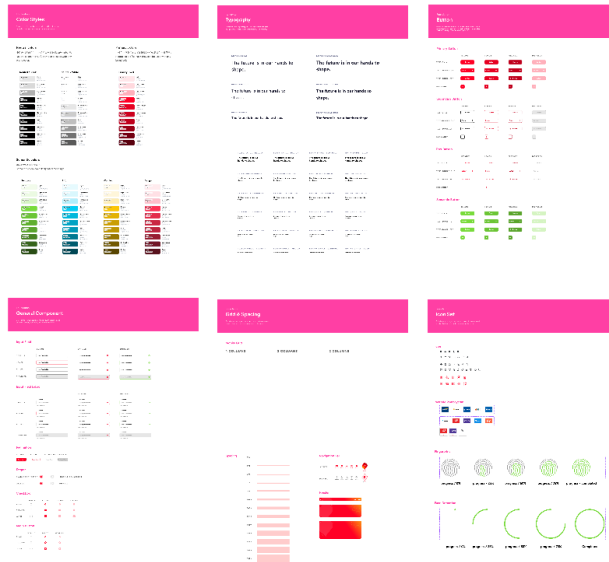
Langkah selanjutnya dalam perancangan ini adalah membuat ide/konsep website yang ingin di buat. Tahapan selanjutnya pada perancangan ini adalah membuat ide/konsep untuk *website* yang akan dirancang. Pembuatan konsep desain *wireframe* dari Aplikasi MyTelkomsel. Kemudian setelah itu menentukan *style guide User Interface (UI)* sebagai panduan desainer merancang dan membuat tampilan desain *interface Aplikasi*.



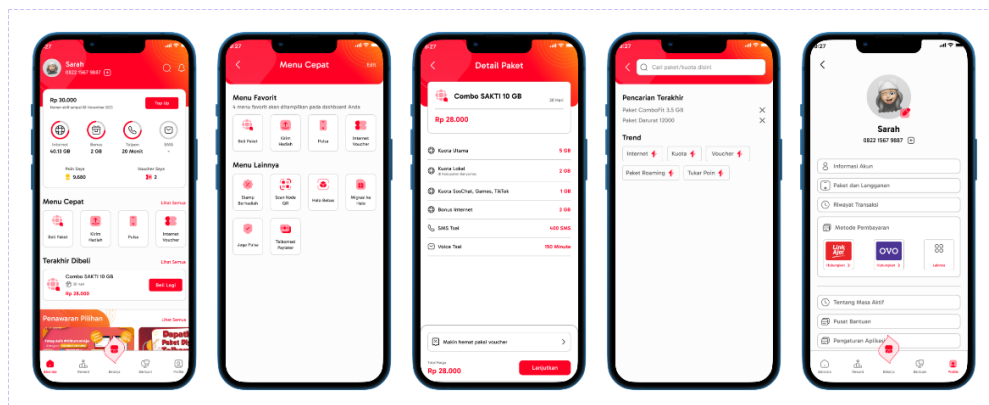
Gambar 4.3 Wireframe

4. Prototype

Langkah keempat dalam pemikiran desain adalah pembuatan prototipe Tujuan pembuatan prototipe adalah untuk menguji aspek spesifik dari solusi desain yang dibuat selama tahap pembuatan ide.[10]



Gambar 4.4 Design System



Gambar 4.5 Tampilan Design interface

5. Testing

Tujuan dari pengujian kegunaan adalah untuk menyempurnakan desain aplikasi dengan mengatasi masalah, menerima umpan balik pengguna, dan melakukan penelitian menyeluruh untuk mencapai hasil desain yang optimal sesuai dengan preferensi penggunanya.

Dalam menilai usability revamp feature ini kita menggunakan *SUS score* yang merupakan kuesioner untuk mengukur persepsi usability. Dalam *SUS* ini berisikan 10 pertanyaan dimana user diberikan pilihan skala 1-5 untuk dijawab berdasarkan seberapa banyak mereka setuju dengan setiap pernyataan yang ada terhadap halaman yang kita uji.

Nilai 1 berarti sangat tidak setuju dan 5 berarti sangat setuju dengan pernyataannya.

		Sangat Tidak Setuju			Sangat Setuju	
		1	2	3	4	5
NO	PERTANYAAN	USER 1	USER 2	USER 3		
1	Saya pikir, saya akan sering menggunakan aplikasi MyTelkomsel	5	4	5		
2	Saya merasa fitur di aplikasi MyTelkomsel masih rumit untuk digunakan	1	2	1		
3	Saya rasa aplikasi MyTelkomsel ini mudah untuk digunakan	5	4	5		
4	Saya pikir, saya membutuhkan bantuan teknis untuk dapat menggunakan aplikasi ini	1	2	1		
5	Saya menemukan bahwa keseluruhan desain fitur yang dibuat sudah berjalan sesuai dengan mestinya	4	5	3		
6	Saya rasa banyak hal yang tidak konsisten pada aplikasi MyTelkomsel	1	1	2		
7	Saya rasa, mayoritas pengguna dari aplikasi MyTelkomsel akan mempelajari fitur yang ada dengan cepat	5	4	3		
8	Saya menemukan bahwa beberapa fitur yang terdapat pada aplikasi MyTelkomsel sangat tidak praktis ketika digunakan	1	2	1		
9	Saya sangat yakin dapat menggunakan fitur-fitur yang telah diujikan	5	5	5		
10	Saya harus mempelajari banyak hal terlebih dahulu sebelum saya dapat menggunakan fitur ini	1	1	3		

1. KESIMPULAN (11pt)

Dalam kesimpulan, penelitian ini bertujuan untuk melakukan redesain antarmuka aplikasi MyTelkomsel dengan metode Design Thinking. Hasil redesain melibatkan perubahan navigasi,



penyederhanaan menu, peningkatan estetika visual, dan penambahan fungsionalitas. Evaluasi menggunakan System Usability Scale (SUS) menunjukkan hasil positif terkait efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna. Metode Design Thinking, yang melibatkan tahapan Empathize, Define, Ideate, Prototype, dan Testing, memberikan pendekatan holistik dan berorientasi pada kebutuhan pengguna. Keseluruhan penelitian menunjukkan bahwa menerapkan Design Thinking dalam redesain aplikasi menghasilkan solusi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Artikel ini memberikan kontribusi penting pada pengembangan aplikasi MyTelkomsel, menekankan pentingnya mendengarkan dan memahami pengguna dalam proses desain. Rekomendasi disampaikan untuk penelitian selanjutnya guna terus meningkatkan kualitas aplikasi sesuai dengan perkembangan kebutuhan pengguna.

REFERENSI

- [1] P. C. Devi, A. Hanafi, and A. C. Wardhana, "Evaluasi Aplikasi My Telkomsel Menggunakan Metode Usability Testing," vol. 5, no. 1, pp. 29–38, 2020.
- [2] F. C. Wardana, I. G. Lanang, and P. Eka, "Perancangan Ulang UI & UX Menggunakan Metode Design Thinking Pada Aplikasi Siakadu Mahasiswa Berbasis Mobile," vol. 03, no. 04, pp. 1–12, 2022.
- [3] I. D. N. Artha, N. Carina, G. Pertunjukkan, G. Bcd, and W. Apresiasi, "PENGUNAAN KONSEP REDESAIN TERHADAP GELANGGANG REMAJA SEBAGAI TEMPAT KETIGA DI KAWASAN BULUNGAN , JAKARTA SELATAN Kawasan Bulungan , Jakarta Selatan merupakan sebuah Kawasan yang semakin semarak saat terdapat warung apresiasi sebagai tempat kumpul dari Kelompok Penyanyi Jalanan (KPJ). publik atau proyek yang direncanakan dapat mawadahi mereka tanpa menghilangkan minat masyarakat lain untuk datang . GRB yang sudah tua memang masih bisa digunakan dan cukup bersejarah sebagai gelanggang remaja pertama di Indonesia dan memiliki hubungan yang (KPJ). KPJ telah menorehkan banyak prestasi di bidang seni serta olahraga dan melahirkan lebih terbuka sesuai dengan jaman saat ini . a . Bagaimana Redesain GRB bisa mawadahi semua masyarakat dan komunitas yang ada ? Tujuan dan Manfaat Kawasan Bulungan , dengan mempertahankan karakter kawasan yang sudah ada dan," vol. 2, no. 2, pp. 1353–1366, 2020, doi: 10.24912/stupa.v2i2.8517.
- [4] A. Mursyidah, I. Aknuranda, and H. M. Az-zahra, "Perancangan Antarmuka Pengguna Sistem Informasi Prosedur Pelayanan Umum Menggunakan Metode Design Thinking (Studi Kasus : Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya)," vol. 3, no. 4, pp. 3931–3938, 2019.
- [5] F. Kurniawan, M. Firmansyah, R. Rijaya, S. Y. Sutanto, and M. R. Pribadi, "Penerapan Design Thinking Pada Perancangan User Interface Aplikasi Supplier Sayur," pp. 284–289, 2022.
- [6] A. E. Zahra, A. Zaidiah, and I. N. Isnainiyah, "Redesign Aplikasi Gravote dengan Metode Design Thinking," no. September, pp. 401–410, 2021.
- [7] S. Soedewi, A. Mustikawan, and W. Swasty, "Penerapan Metode Design Pada," vol. 10, no. April, pp. 79–96, 2022.
- [8] I. P. Sari, A. H. Kartina, and A. M. Pratiwi, "Implementasi Metode Pendekatan Design Thinking dalam Pembuatan Aplikasi Happy Class Di Kampus UPI Cibiru," vol. 2, no. 1, pp. 45–55, 2020.
- [9] M. R. Wibowo, "Perancangan Website Bisnis Thrifdoor Menggunakan Metode Pendekatan Design Thinking".
- [10] T. B. Ayu, N. Wijaya, P. Studi, M. Informatika, and U. M. Data, "PENERAPAN METODE DESIGN THINKING PADA PERANCANGAN PROTOTYPE APLIKASI PAYOPRINT," pp. 68–75, 2023.