

STUDY CASE

UX

Aldi : Sebuah perusahaan design

- **Context**

Aldi ini dimulai dari kesulitan dan ketidakpasatian saat mencari jasa design, dimana saat seseorang membutuhkan jasa design yang berbeda konteks maka orang tersebut harus mencari orang yang berbeda dan di tempat yang berbeda pula terkadang agak sukar mendapatkannya.

- **Problem**

Setelah proses pencarian jasa design ini dikulik lebih dalam ternyata terdapat beberapa kesulitan lainnya dan menginterview 3 orang yang scopenya 19-55 tahun, tinggal di Indonesia dan pernah memerlukan jasa design yang berbeda konteks. Ternyata ada masalah lainnya yaitu, Ketika sudah mendapatkan designer ternyata jadwal sang designer penuh atau toko penyedia desain nya tutup (offline) dan pada akhirnya harus mencari lagi sehingga memakan waktu lebih.

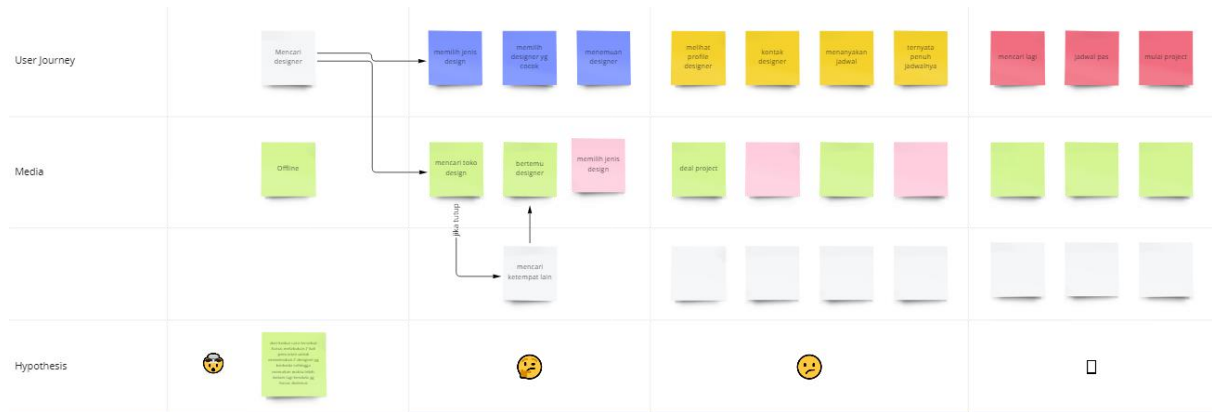
- **Challenge**

Dari permasalahan yang ada, tantangan yang ditentukan adalah untuk mencari cara agar seseorang bisa mendapatkan semua jenis jasa design yang mudah, cepat, dan gak perlu keluar rumah.

- **Solution**

Dari challenge yang ada mengarahkan untuk membuat dan mengeksekusi aplikasi yang dapat membantu menemukan seluruh jenis jasa design sehingga, cukup dengan satu aplikasi ini. Sudah bisa mencari seluruh jenis jasa design, jadwal konsultasi design, dan juga bisa berkonsultasi terkait permasalahan design.

Starting point of Aldi Design Process



Dari permasalahan yang ada membuat keinginan seseorang untuk mencari designer jadi terkendala dan terkesan repot.

Objective : membantu orang-orang supaya bisa mendapatkan layanan jasa design yg berbeda tanpa harus repot-repot mencari ke tempat yg berbeda atau ke platform yang berbeda dengan lebih efektif dan efisien.

Expected Output : Aplikasi yang menyediakan seluruh layanan jasa desain sehingga memudahkan untuk setiap orang yang membutuhkan layanan jasa desain yang berbeda tanpa harus repot-repot mencari tempat yang berbeda atau platform lain hanya untuk mendapatkan jasa desain yg berbeda.

Target User : Pria/Wanita berumur 19-55 tahun. Baik individu ataupun kelompok/usaha.

Menggali Insight & Validasi Hypothesis

Dengan bermodal hypothesis yang ada saya dapat membuat **research plan** yang berisi **research question** hingga goals agar tahap ini dapat berjalan sesuai ekspektasi.

Dari **research goals** yang ada kita dapat mengetahui dan menggali lebih banyak mengenai apa yang dilakukan, dihadapi, dan dirasakan seseorang Ketika mencari atau membutuhkan jasa desain. Saya membuat 3 main research question untuk ditanyakan ke responden, yaitu:

1. Bisa tolong ceritakan proses/alur Ketika anda mencari atau membutuhkan jasa desain?
2. Apa yang anda hadapi dan rasakan saat proses mencari jasa desain?
3. Dan apa hal yang memicu anda, diharapkan anda, dan dikorbankan anda saat mencari jasa desain?

Adanya *sub question* dan *follow up question* membuat saya sebagai *research facilitator* mendapat jawaban atau insight yang didapat lebih rinci & detail.

UX Process di bawah ini untuk menjadi gambaran melakukan research agar tetap terstruktur:

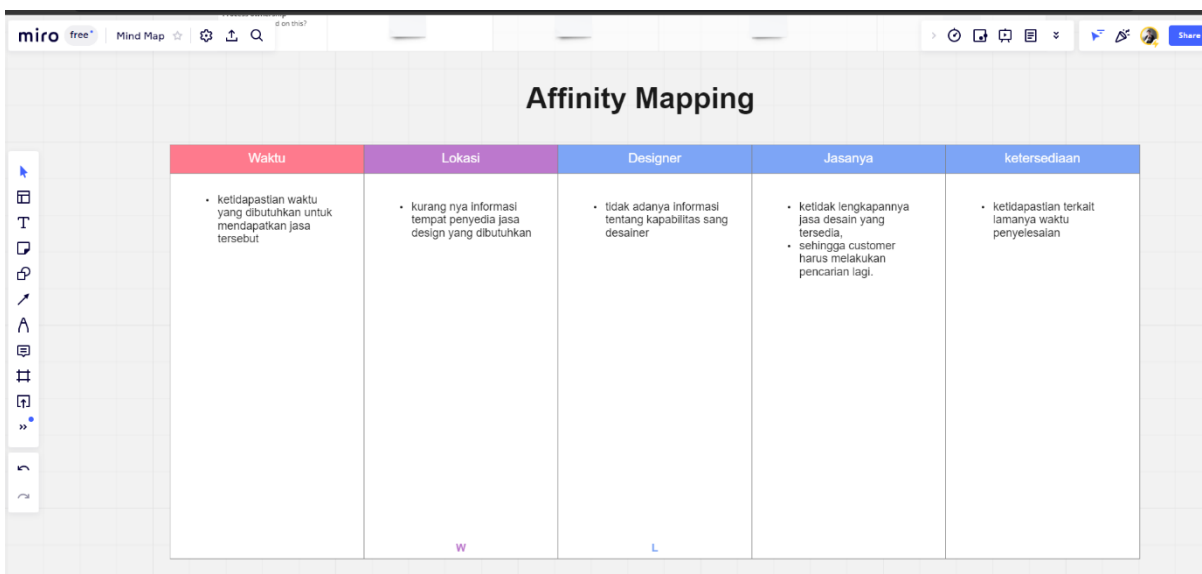


Setelah melakukan **research**, mulai dari *planning*, *conduct*, hingga *synthesis*, saya mendapatkan > 12 *insight* dengan **menginterview** 5 orang yang pernah

dan kerap membutuhkan jasa desain , visualisasi data berupa 'How Many/Much...' dari 5 responden **user survey** (interview).

Karena insight-insight yang didapatkan cukup banyak, saya coba melakukan **clustering** dengan meng-filter insight-insight tersebut menjadi 5 tema yang berbeda, mulai yang menyangkut waktu, lokasi, designer, hingga jasanya. Hal ini dilakukan agar saat mapping, saya sudah mengetahui tema-tema apa saja yang akan di-summary.

Setelah dibagi menjadi 5 tema pada tahap sebelumnya, saya melakukan **affinity mapping**. Singkatnya, 5 tema yang berisi insight-insight tersebut dibuatkan 1-2 poin summary per tema, sehingga 5 tema tadi berubah menjadi -/+10 final insight yang juga sekaligus 12 insight yang merupakan hasil research. Nantinya, final insight tersebut akan diubah menjadi *challenge & journey map* agar dapat dengan clear melihat proses user journey, mulai dari melalui apa, kendalanya apa, dsb.



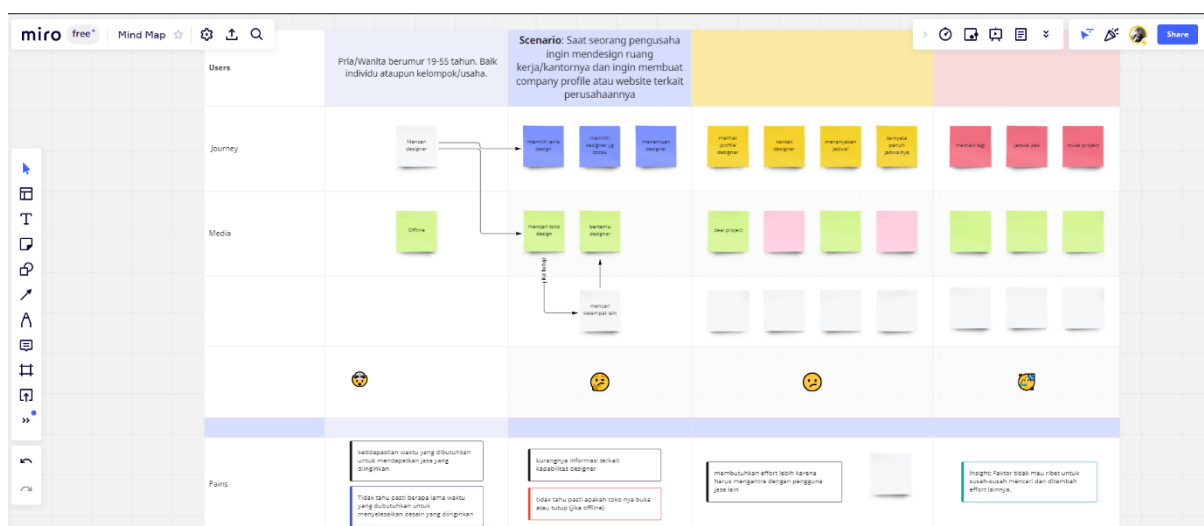
Waktu	Lokasi	Designer	Jasanya	ketersediaan
<ul style="list-style-type: none">• ketidakpastian waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan jasa tersebut	<ul style="list-style-type: none">• kurang nya informasi tempat penyedia jasa design yang dibutuhkan	<ul style="list-style-type: none">• tidak adanya informasi tentang kapabilitas sang desainer	<ul style="list-style-type: none">• ketidak lengkapannya jasa desain yang tersedia,• sehingga customer harus melakukan pencarian lagi.	<ul style="list-style-type: none">• ketidakpastian terkait lamanya waktu penyelesaian

Final Insights

Di bawah ini adalah 10 final insight dari affinity mapping. Insight-insight tersebut berupa **6 hal yang disukai**, **4 kendala** yang sudah dipetakan pada

alur pencarian jasa design yang juga didapatkan dari proses interview. Buan hanya itu, terdapat juga insight berupa +- **9 faktor** yang mempengaruhi proses seseorang dalam mencari jasa design, **5 hal** yang dikorbankan untuk mencari jasa design, dan **3 hal** yang diharapkan seseorang setelah proses pencarian jasa design.

Final insight yang dengan point berwarna hitam adalah insight dengan ciri High Impact (berdampak tinggi) & High Frequency (berfrekuensi tinggi).



Problems That Customers Faced When Looking a Designer

Jika diringkas, kendala-kendala yang dihadapi responden berupa 4 point, yaitu:

1. **Ketidakpastian.** Cth. Tidak tau waktu dan lokasi penyedia jasa yang dibutuhkan serta banyaknya waktu yang dibutuhkan.
2. **Sulitnya untuk mengikuti kemauan.** Cth. jasa design yang diinginkan tidak tersedia (harus mencari lagi = menambah effort).
3. **Banyaknya upaya yang dibutuhkan.** Cth. Harus mengantre, menunggu hasil jasa yang lama, dan ketidaktahuan proses desain berlangsung.

4. Hasil yang kurang sesuai. Cth. Kurang nya kapabilitas sang designer sehingga sulit mengikuti kemauan customer.

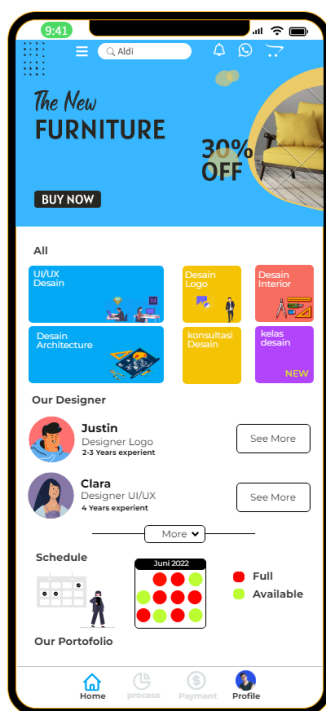
Sekilas mengenai masalah yang ada di *current journey*. Jika diperhatikan, responden paling banyak mengalami kendala sebelum/saat mendapatkan jasa desain, namun secara keseluruhan, kendala dengan kriteria *hight impact* menjalar dari awal hingga akhir proses, mulai dari hal simple seperti lokasi toko yg kurang strategis (kalau offline) sampai sulitnya mendapatkan designer yang sesuai/pas dengan kebutuhan

Defining the challenges

Dari semua *mandates* yang ada, saya menetapkan inti dari seluruh *challenge* yang harus diselesaikan adalah...

Bagaimana cara membuat seseorang dapat mendapatkan jasa desain yang berbeda tanpa harus repot mencari di tempat atau platform yang berbeda disaat mereka membutuhkan nya, sehingga tidak memakan waktu banyak.

🌿 Continue to ideation results and other phase ↓



Home Page, Search bar, Jasa, and more.

Tidak perlu repot cari sana-sini. Semua jasa yang kamu butuhkan ada di halaman home.

- **Search bar:** kamu bisa cari apapun yang dibutuhkan tentang desain **TANPA** repot-repot scroll.
- **All Service:** Sudah disediakan semua jenis jasa desain, tinggal pilih aja. Lebih mudah bukan?
- **Designer:** Takut hasil desain mu gak sesuai atau gak selesai-selesai? Tenang. Kamu bisa cek kapabilitas tim desain kami, yang pastinya sudah professional dibidangnya.
- **Schedule:** Bisa cek jadwal untuk memastikan kapan sang designer *available* atau tidak dan tentunya bisa chat untuk reservasi lebih lanjut.

- **Our Portfolio:** Untuk meyakinkan customer terhadap kualitas jasa Aldi dengan menampilkan hasil design client melalui portofolio.

Form and how to regist

**Gak punya banyak biaya?
Jangan khawatir, kamu bisa sesuaikan
Budget kamu agar tetap bisa
Mendesain hunian kamu.**

- **Form:** untuk bisa menyesuaikan antara desain dengan budget yang ada.
- **Options:** kamu bisa memilih jenis Interior apa yang kamu mau desain. Semua pilihan **Lengkap!**
- **Alur:** Supaya gak bingung bagaimana proses berlangsung. Kamu bisa perhatikan Langkah-langkah nya.

The interface shows a mobile app with a header image of a bedroom. Below the image is the text "YOUR ROOM, IS YOUR DESTINATIONS". Underneath is a form titled "Your Budget!" with fields for "Nama" (example, Justin), "No. Telepon (Terdaftar di Whatsapp)" (+62), and "Email (Optional)" (example, justin@gmail.com). A blue "Ask Price" button is at the bottom.

The interface shows a mobile app with a header image of a living room. Below the image is the text "interior design options". There are two images: "Rumah" (Desain interior rumah jadi lebih leluasa beraktivitas.) and "Kitchen Set" (Dapur yang bikin che...). Below these is a section titled "Langkah Menuju Interior Impian mu" with a 3-step process: 1. Registrasi, 2. Cek, 3. Desain. A blue "Ask Price" button is at the bottom.

The interface shows a mobile app with a header image of a living room. Below the image is the text "Jadwalkan Konsultasi Interior Kamu Dengan Designer Profesional Aldi Sekarang!". There is a sub-header "Detail Interior" with a "Tipe Properti:" section containing "Rumah" and "Apartemen" buttons. Below this is a "Jumlah Ruangan yang mau didesain" field with a value of 0 and a plus/minus icon. There is an "Informasi Kontak" section with fields for "Nama" (Dedi), "No. Telepon (Terdaftar di Whatsapp)" (+62 81298221613), and "Informasi Alamat" (Masukan alamat lengkap). A blue "Kirim" button is at the bottom.

Detail form

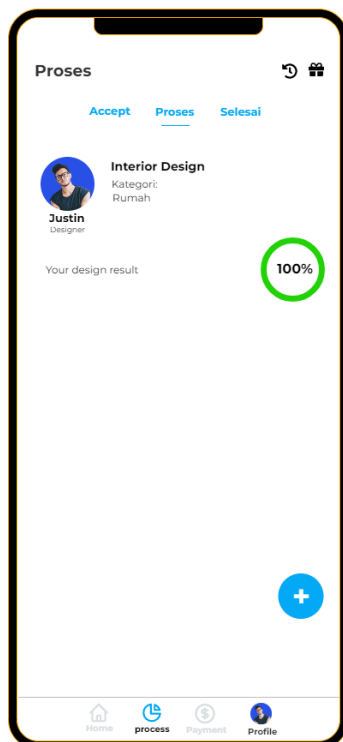
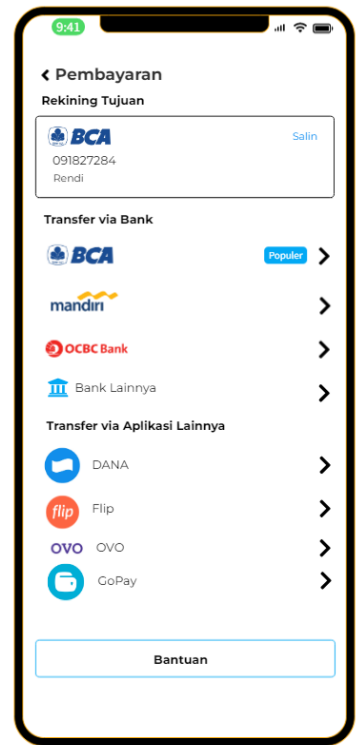
Isi form untuk memudahkan tim Aldi menghubungi anda.

- Dengan pengisian form seperti ini akan memudahkan proses mewujudkan desain impian anda.

Pembayaran

Anti bingung-bingung club buat bayar dp atau Pelunasan. tinggal pilih, bayar, desain impian anda Akan segera terwujud.

- Disediakan nya berbagai pilihan dan metode pembayaran, Agar users lebih mudah memilih dan menyesuaikan



Proses

Pantau terus perkembangan desain mu

- Fitur proses ini memudahkan users untuk bisa melihat perkembangan desainnya secara up todate.

Penilaian

Agar professional, maka harus menerima masukan dan Saran users untuk meningkatkan layanan kedepannya.

- Untuk mengetahui performa dari setiap designer agar bisa Terus ditingkatkan, sehingga keinginan users dapat tercapai.

