

Case Study

Aplikasi Pemesanan

Makanan Khas Italia

Bernadus M R Hardus Tukan

Ringkasan Project



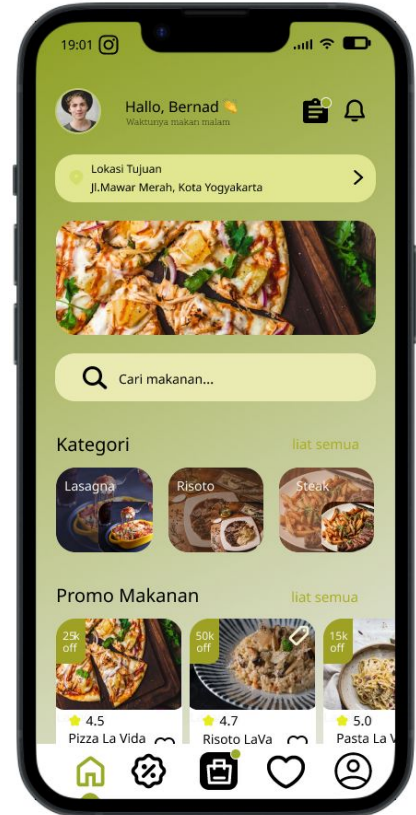
Penjelasan Produk:

Aplikasi pemesanan makanan khas italia menyajikan berbagai makananan asal italia seperti pizza, pasta dsb. Dibuat dengan rempah-rempah lokal terbaik yang cocok untuk lidah orang Indonesia.



Durasi project:

November – Desember 2022



Ringkasan Project



Masalah:

User menginginkan banyak promo pada aplikasi yang dibuat dan memiliki fitur kustomisasi topping untuk makanan italia yang dipesan.



Tujuan:

Berdasarkan masalah yang sudah dijabarkan, saya merancang aplikasi pemesanan khas Italia dengan menempatkan daftar promo di halaman home dan memberikan bottom navigasi untuk mengarah ke halaman promo. Selain itu saya juga memberikan fitur kustomisasi topping pada halaman detail pesanan yang memungkinkan user melakukan kustomisasi dengan mudah.

Ringkasan Project



Posisi:

UX Designer yang mendesain halaman aplikasi dari Home sampai Profil



Tanggung Jawab:

User research, membuat wireframe, membuat prototyping, dan melakukan usability Study.

Empathize, Define, & Ideate

- User research
- User persona
- Problem statement
- User journey map
- Brainstorming

Ringkasan User Research



“Setelah melakukan survei di salah satu website yaitu **kudata.id** untuk memahami pengalaman user seperti kebiasaan, kebutuhan dan masalah yang dialami setelah memesan makanan khas italia Berdasarkan hasil survei, sebagian besar user menggunakan aplikasi yang umum untuk memesan makanan karena memiliki banyak promo, harga yang terjangkau dan beberapa fitur lain yang menarik namun karena itu bukan aplikasi khusus makanan khas italia sehingga fitur seperti kustomisasi topping yang masih belum banyak yang menyediakan dan rasa dari makanan italia yang kurang disukai oleh lidah orang Indonesia.”

Hasil Survei

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W
Timestamp	Seberapa Sering kamu memesan makanan secara online ?	Apakah ke Makanan	Apakah a? Boleh ceri	Apakah m	Menurut t	Apakah ke	Karena kamu tertarik untuk mencoba prototype	Aplikasi Khas Italia, Silahkan masukkan email anda ?	untuk nantinya di	invite ketika prototype aplikasi												
29/10/2022 18:14:33	Sering (Seminggu lebih dari 3 kali)	Tidak		GoFood (C	karena ud	Jarang ,	ka fitur prom	Ya	bellaarinenakusuma@gmail.com													
29/10/2022 18:17:42	Tidak Peran	Tidak		GoFood (C	Karena m	Mungkin t	Food for s	Ya	ihanifah522@gmail.com													
29/10/2022 18:25:16	Cukup Sering (Seminggu setidaknya sekali)	Ya	Pasta	ShoopeFo	Ada gratis	Rasa yang	Ratting	Ya	Nurwidiyanti460@gmail.com													
29/10/2022 18:41:11	Jarang (Sebulan setidaknya sekali)	Tidak		Kombifoo	Didaerah	: Kurang co	Ga paham	Ya	revisiptia001@gmail.com													
29/10/2022 19:44:35	Jarang (Sebulan setidaknya sekali)	Tidak		ShoopeFo	Banyak pr	Tidak sesu	Deskripsi	Ya	dwinovitasari@gmail.com													
29/10/2022 21:12:57	Cukup Sering (Seminggu setidaknya sekali)	Ya	Pizza	GrabFood	Karna gra	t tidak ada	Tidak ada	Ya	dewagood123@gmail.com													
29/10/2022 22:01:19	Cukup Sering (Seminggu setidaknya sekali)	Ya	Pasta	GoFood (C	Menyukai	Jika ada k	Pilihan m	Ya	iishshapsah@gmail.com													
29/10/2022 22:59:47	Jarang (Sebulan setidaknya sekali)	Tidak		ShoopeFo	Karena pe	Belum pe	Belum pe	Ya	molodion05@gmail.com													
29/10/2022 23:56:21	Jarang (Sebulan setidaknya sekali)	Ya	Pizza	ShoopeFo	Karna terc	Masalah y	Persediaa	Ya	fahrelteo21@gmail.com													
30/10/2022 05:13:07	Jarang (Sebulan setidaknya sekali)	Ya	Pizza	GoFood (C	Ada prom	Tidak ada	Aplikasi o	Ya	nanikhandayani4@gmail.com													
30/10/2022 07:36:10	Jarang (Sebulan setidaknya sekali)	Tidak		GoFood (C	Efisien da	Lama penj	Penjelasa	Tidak														
30/10/2022 07:50:48	Jarang (Sebulan setidaknya sekali)	Ya	Pizza	GrabFood	karena m	pilihan ra	ukuran le	Ya	savaumar2004@gmail.com													
30/10/2022 10:44:46	Sering (Seminggu lebih dari 3 kali)	Ya	Tortellini	GoFood (C	alasan say	masalah y	rekomenc	Ya	royharlan02@gmail.com													
30/10/2022 11:33:32	Jarang (Sebulan setidaknya sekali)	Tidak		ShoopeFo	lebih aktif	Tidak ada	bahasa	Ya	yeniksmwt@gmail.com													
30/10/2022 13:58:11	Cukup Sering (Seminggu setidaknya sekali)	Ya	Pizza	ShoopeFo	Ada free c	Tidak ada	Pilihan to	Ya	bartolomeusabi19@gmail.com													
30/10/2022 14:00:11	Cukup Sering (Seminggu setidaknya sekali)	Ya	Pizza	GoFood (C	memberi	makanan	Pilihan to	Ya	deanisaanzani31@gmail.com													
30/10/2022 14:02:49	Cukup Sering (Seminggu setidaknya sekali)	Ya	Pizza	GrabFood	grabfood	i topingnya	fitur kemi	Tidak														
30/10/2022 14:53:58	Jarang (Sebulan setidaknya sekali)	Ya	Pizza	GoFood (C	selisih ha	rasa asin k	fitur opsi	Ya	ardeliarahayu06@gmail.com													
30/10/2022 15:36:07	Cukup Sering (Seminggu setidaknya sekali)	Ya	semua da	GrabFood	lebih bany	menunggu	pilihan to	Ya														
30/10/2022 15:52:09	Jarang (Sebulan setidaknya sekali)	Ya	Pizza	GoFood (C	karena sa	rasanya s	kurang ta	Ya	cahyatianisa58@gmail.com													
31/10/2022 11:02:30	Cukup Sering (Seminggu setidaknya sekali)	Ya	Pizza	GoFood (C	Ada prom	Waktu ag	Pembayar	Ya	kkhomeini17@gmail.com													
31/10/2022 12:57:05	Cukup Sering (Seminggu setidaknya sekali)	Ya	Pizza	GoFood (C	Banyak pr	Tidak ada	Promo	Ya	-													
31/10/2022 15:51:31	Jarang (Sebulan setidaknya sekali)	Ya	Pasta	ShoopeFo	banyak pr	kadang ert	tingkat ke	Ya	-													
31/10/2022 16:21:38	Cukup Sering (Seminggu setidaknya sekali)	Ya	Pizza	GrabFood	Banyak di	Mahal	Komposisi	Ya	ferryanandikaakbar@gmail.com													
31/10/2022 16:54:29	Sering (Seminggu lebih dari 3 kali)	Ya	Pizza	GoFood (C	Driver bar	Tidak	Variasi ra	Ya	madusumatra111@gmail.com													
1/11/2022 1:23	Sering (Seminggu lebih dari 3 kali)	Ya	Pasta	ShoopeFo	karena ha	pesanan t	fitur gamt	Ya	hdputra21@gmail.com													
1/11/2022 14:30	Cukup Sering (Seminggu setidaknya sekali)	Ya	Pizza	GrabFood	Lebih muc	Susah pes	Grabfood	Ya	Ragilgst097@gmail.com													
2/11/2022 6:15	Cukup Sering (Seminggu setidaknya sekali)	Ya	Pizza	GrabFood	Harganya	Kadang ke	-	Tidak														
2/11/2022 10:27	Cukup Sering (Seminggu setidaknya sekali)	Ya	Pizza	ShoopeFo	Harga terj	Kadang ad	Fitur pilih	Tidak														
2/11/2022 11:10	Sering (Seminggu lebih dari 3 kali)	Ya	Pizza	GoFood (C	Karena le	t tidak ada	i setiap det	Ya	wandaputri913@gmail.com													

User research: pain points

1

Diskon/Promo

Karena harganya relative mahal dan kurangnya promo pada makanan yang dipesan.

2

Kustomisasi Topping

Makanan yang dipesan toppingnya tidak sesuai dengan menu.

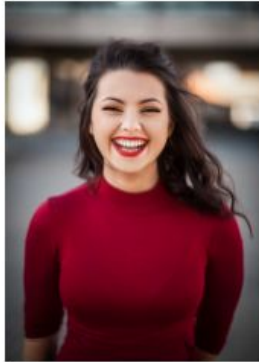
3

Deskripsi makanan

Kurangnya penjelasan pada menu seperti bahan-bahannya. Sehingga user menolak untuk memesannya.

Persona: Deanisa Anzani

Biodata dari persona hanya fiktif, namun untuk nama, goal dan frustration saya sesuaikan dengan hasil survei



Deanisa

Umur: 22
Pendidikan: Mahasiswa Seni
Domisili: Kota Yogyakarta
Status Menikah: Lajang
Pekerjaan: Mahasiswa

*"Ada promo nih..
Senyuman-mu dong manis "*

Goals

- Promo yang tersedia banyak
- Makanan yang bisa diatur toppingnya

Frustrations

- Makanan yang kurang berasa, dan topping yang kurang sesuai dengan menu

Dea adalah mahasiswa seni yang lagi bahagia karena telah menyelesaikan skripsi, karena tidak ingin kebahagiaan itu dirasakan sendiri, dea mentraktir kawan-kawannya dengan membeli beberapa pizza secara online dengan memanfaatkan promo yang ditawarkan dan fitur kustomisasi topping jika tersedia.

USER STORY

Deanisa Anzani

- Sebagai seorang** Mahasiswa yang ingin membeli pizza dengan kawan-kawannya
role pengguna
- Saya dapat** Memesan pizza dengan promo dan kustomisasi topping seperti daging, keju dan jamur
keinginan pengguna
- supaya** Mendapatkan pizza yang enak sesuai dengan ekspetasi •
manfaat

User Journey Map: Deanisa Anzani

Persona: Deanisa Anzani					
AKTIVITAS	Persiapan Aplikasi	Memilih Pesanan	Konfirmasi Pesanan	Membayar Pesanan	Mengambil Pesanan
DETAIL AKTIVITAS	A. Download di Playstore B. Daftar akun dan login C. Mengatur pin D. Izinkan lokasi	A. Mencari dan memilih menu B. Kustomisasi topping C. Memasukkan ke dalam keranjang	A. Menentukan metode pengiriman B. Memastikan kembali menu yang dipesan C. Memilih promo	A. Memilih metode pembayaran B. Melakukan pemesanan	A. Mengambil pesanan B. Memastikan pesanan sudah sesuai
PERASAAN/EMOSI PENGGUNA	Lumayan senang karena aplikasinya sudah ada fitur promo yang banyak dan fitur kustomisasi topping	Frustasi karena makanan yang kurang berasa, dan topping yang kurang sesuai dengan menu	Senang karena fitur promonya mudah digunakan	Metode pembayaran ditempatkan pada menu profile sehingga sulit menggantinya.	Belum adanya fitur posisi driver sehingga khawatir pesannya sudah sampai namun belum ada notifikasi.
PELUANG IMPROVISASI	Penambahan Halaman onboarding berupa tampilan promo dan gambaran fitur kustomisasi.	Pemberian deskripsi pada menu yang dipilih dan fitur topping yang beragam untuk meyakinkan user.	Menambahkan fitur food for sharing ke social media ataupun ke kontak.	Menambahkan fitur pembayaran pada menu detail pesanan untuk mempermudah user mengganti metode pembayaran.	Menyediakan fitur live map dan notifikasi pesanan agar user dapat tau posisi drive dan kapan pesanan selesai diantar.

PROBLEM STATEMENT

Deanisa

nama

adalah seorang

Yang suka makanan khas Italia

karakteristik pengguna

yang membutuhkan

Aplikasi pemesanan makanan Italia dengan banyak promo dan kustomasi topping yang mudah

kebutuhan pengguna

karena

ia ingin mendapatkan makanan Italia yang enak dan topping yang sesuai ekspetasinya.

alasan

Brainstorming dengan HMW

HMW mendesain fitur Promo dan Kustomisasi topping dengan mudah

- 1 Membuat menu bottom navigasi khusus fitur promo
- 2 Menampilkan menu promo makanan pada halaman home
- 3 Memberikan efek pop up pada kustomisasi topping
- 4 Memberikan radio button untuk mempermudah memilih topping

Goal Statement

GOAL STATEMENT

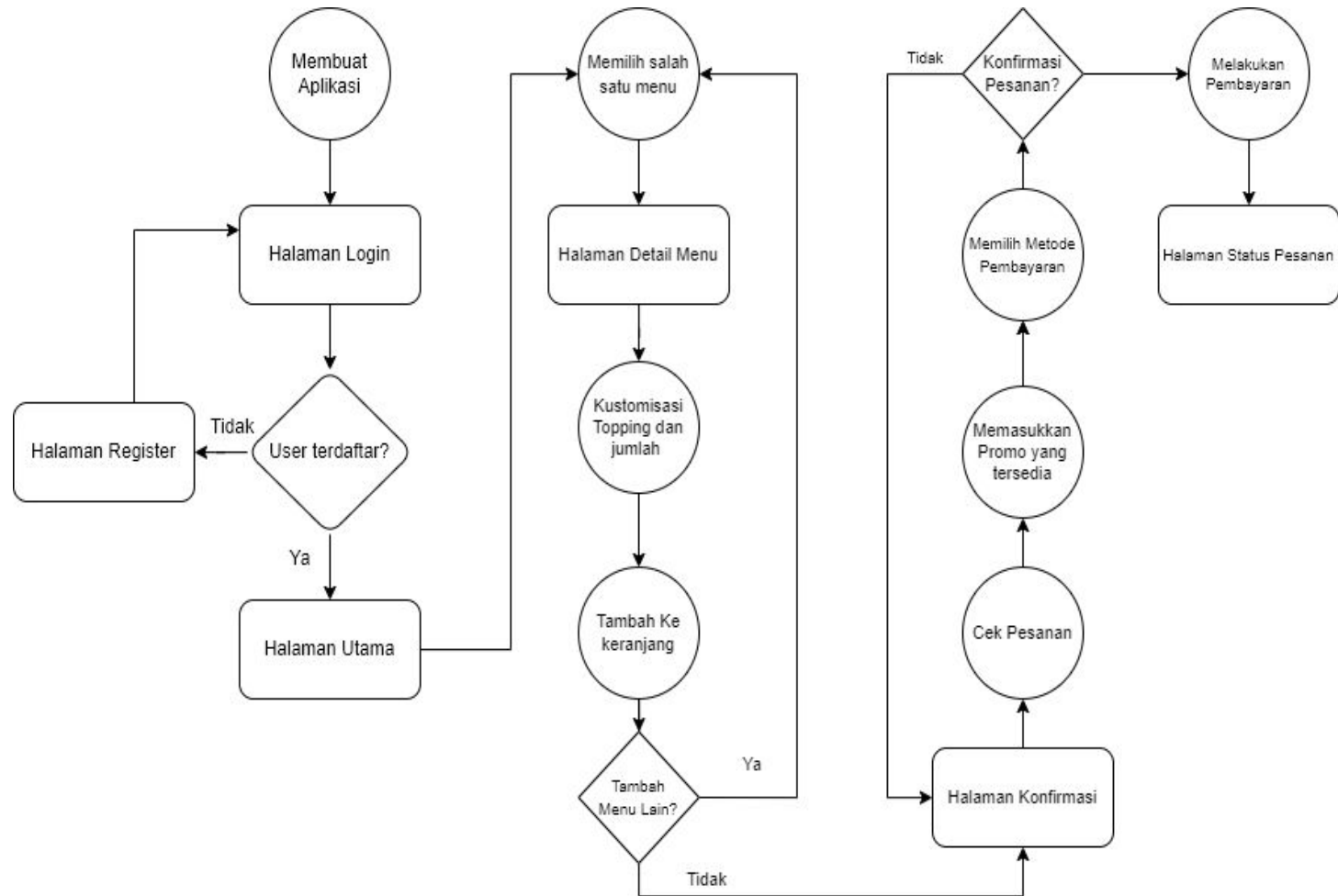
ITaFood App akan membuat pengguna Mudah menemukan promo dan kostumisasi yang sesuai selera
nama produk aksi spesifik (apa)

yang akan mempengaruhi Penikmat makanan Italia yang suka mencari promo dan suka banyak topping pada makanan italia yang dipesan.
pengguna yang terpengaruh (siapa)

sehingga Pengguna dapat memesan makanan Italia tanpa khawatir tidak sesuai selera / ekspetasi.
pengaruh positif pada pengguna (mengapa)

Kami akan mengukur efektivitas dengan Melihat feedback & menghitung jumlah pemesanan
cara mengukur

User Flow



Wireframe Digital

Link Wireframe

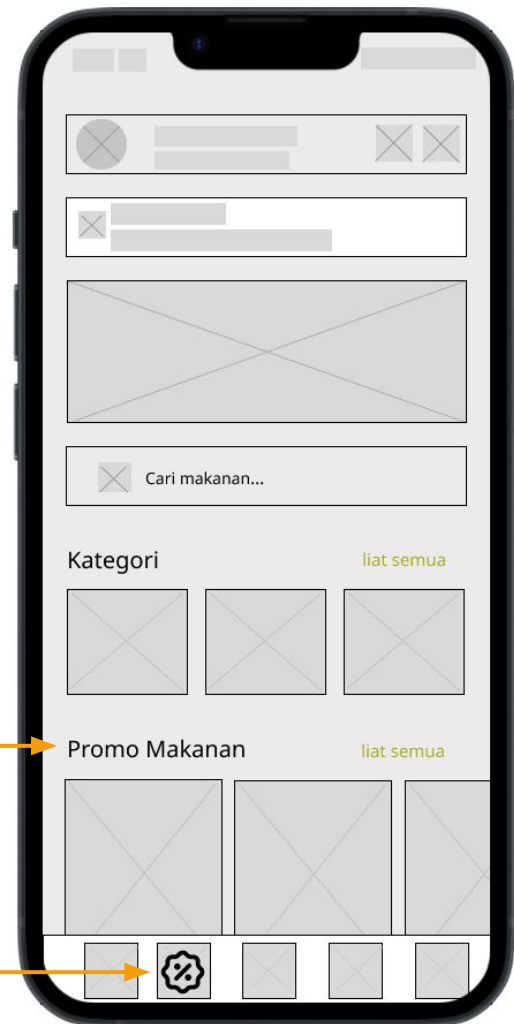


Wireframe Digital

Promo yang ditampilkan di awal, memberi ketertarikan pada user yang memesan makanana dan memberikan halaman khusus untuk promo mempermudah user mengganti promo sesuai kebutuhan.

Tampilan
Promo,
Ditempatkan
pada halaman
home

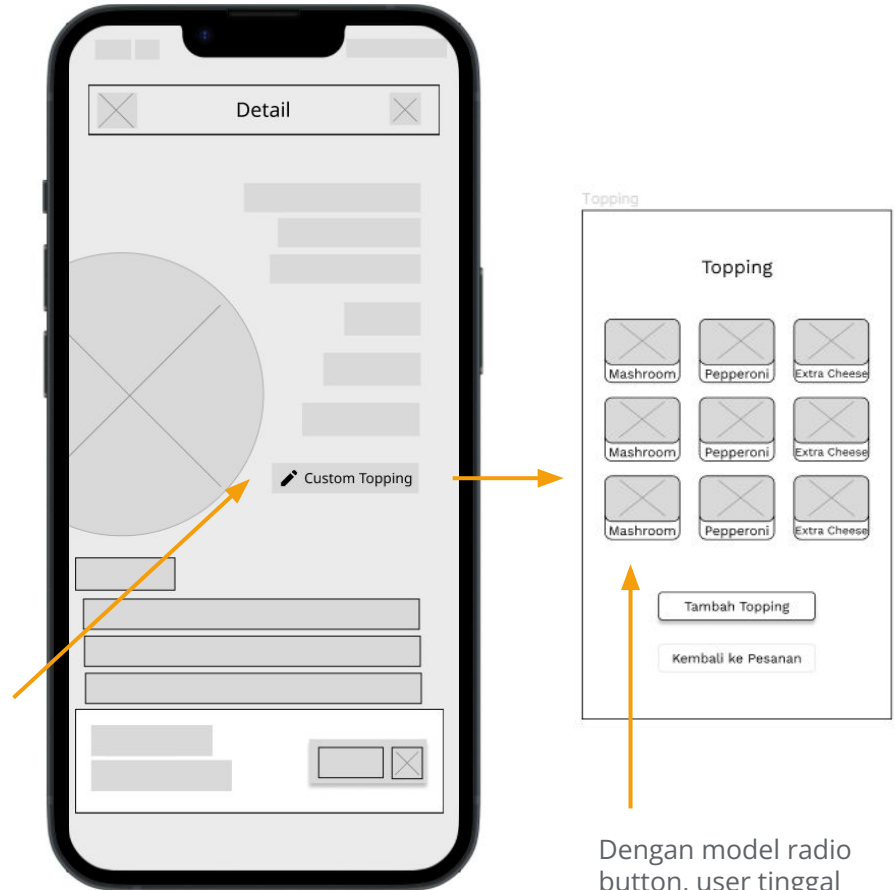
Membuat Bottom
navbar untuk
voucher promo
atau diskon



Wireframe Digital

Kustomisasi topping yang mudah dan beragam adalah kebutuhan utama dalam mendesain aplikasi ini.

Memunculkan halaman pop up yang disertai dengan gambar topping supaya lebih jelas



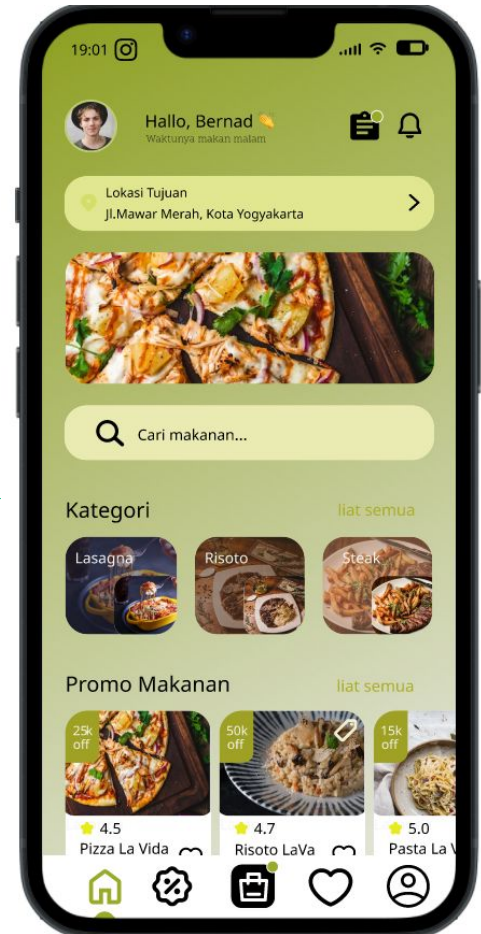
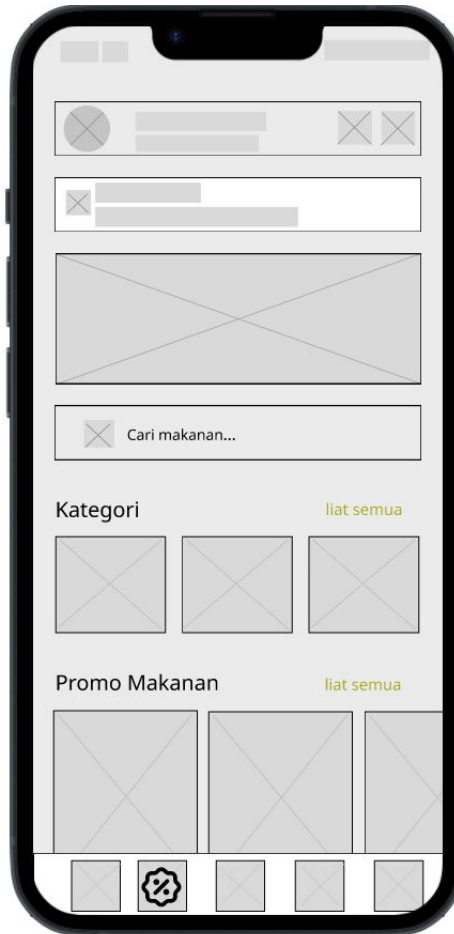
Dengan model radio button, user tinggal meng-klik topping yang di-inginkan.

Mockup & Prototype

- Mockup
- Design System
- Pertimbangan Aksesibilitas
- High-fidelity prototype

Mockup

Pemberian warna, grid, containment yang sesuai untuk membuat desain visual yang menarik.



Mockup



Pertimbangan Aksesibilitas

1

Menggunakan Icon yang sesuai dengan halaman terkait, untuk mempermudah navigasi user

2

Memberikan deskripsi yang ringkas dan jelas pada halaman detail supaya user tidak khawatir untuk memesan menu

3

Menggunakan gambar yang sesuai pada kustomisasi topping untuk membantu user memilih topping sesuai selera.

High-fidelity prototype

Link ke [high-fidelity prototype](#)



UX Research & Testing

- Usability Study Plan
- Insight Hasil Test
- Modifikasi Desain Berdasarkan Insight

Usability Study Plan

Latar Belakang	<ul style="list-style-type: none">ItaFood ingin membuat pemesanan makanan khas Italia secara online dengan menerapkan beberapa alur seperti aplikasi pemesanan online lainnya yaitu mulai dari memilih menu , mengatur pembayaran, penggunaan promo , kustomisasi topping dan checkout untuk menyelesaikan pesanan.
Tujuan Riset	<ul style="list-style-type: none">Mengetahui seberapa efektif halaman promo yang sudah dibuat dan juga seberapa mudah kustomisasi topping dalam pemesanan makanan Italia.
Pertanyaan Utama	<ul style="list-style-type: none">Seberapa mudah melakukan pemesanan dari awal sampai akhir pada aplikasi?Hal apa sajakah yang bisa ditingkatkan pada setiap halamanApakah fitur kustomisasi sudah cukup memenuhi kebutuhan penggunaApakah fitur promo sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna
Key Performance Indicator (KPI)	<ul style="list-style-type: none">Waktu menyelesaikan tugasTingkat SuksesTingkat ErrorTingkat drop-off
Metodologi	<ul style="list-style-type: none">Unmoderated usability studyWaktu: 4-5 DesemberTempat: Online
Partisipan	<ul style="list-style-type: none">Penikmat Makanan khas Italia yang suka memesan secara online

Skrip

- Pendahuluan : Sebagai seorang penikmat makanan khas Italia, anda ingin memesan menu pizza dengan nama pizza laVida, anda juga melakukan kustomisasi topping pada menu yang dipilih selain itu anda juga menggunakan kode promo untuk mendapatkan diskon dari menu yang dipesan. Untuk mencapai tujuan itu silahkan menggunakan prototype yang ada di kanan anda ?
- Pertanyaan 1: Seberapa mudah anda melakukan pemesanan menu?
- Pertanyaan 2: Seberapa mudah anda melakukan kustomisasi topping?
- Pertanyaan 3: Seberapa mudah anda menerapkan voucher yang tersedia?
- Pertanyaan 4: Apakah ada saran dari desain Home yang telah dibuat?
- Pertanyaan 5: Apakah ada saran dari desain Kustomisasi Topping yang telah dibuat?
- Pertanyaan 6: Apakah ada saran dari desain voucher/promo yang telah dibuat?
- Pertanyaan 7: Secara Keseluruhan, bagaimana tampilan dari aplikasi ini?

Hasil Testing

Your first project / ITaFood_

Build > Share > **Results** > Report



Results

Testers

Add filters

CONFIDENCE 5 星
Level 1

Memesan menu pizza
Mission

Seberapa mudah anda melakukan pe...
Opinion Scale

Seberapa mudah anda melakukan ku...
Opinion Scale

Seberapa mudah anda menerapkan v...
Opinion Scale

Apakah ada saran dari desain Home y...
Open Question

Apakah ada saran dari desain Kustom...
Open Question

Apakah ada saran dari desain voucher...
Open Question

Secara Keseluruhan, bagaimana tam...
Open Question

Apakah ada saran dari desain Home yang telah dibuat?
OPEN QUESTION



4
RESPONSES



QUOTES



"Udah baik mungkin tinggal dirapihin. Sama missionnya per task aja karena terlalu padat."

Tester #130395319 · December 6th 2022, 9:41:26 am



"Warna tulisan "lihat semua" tidak terlalu terlihat"

Tester #96745470 · December 5th 2022, 6:44:46 pm



"Setelah custom topping mungkin dihalaman detail bisa diperlihatkan topping apa saja yang ditambahkan untuk pesanan tersebut. Lalu di bagian "Pesanan" tepatnya pada deskripsi total item, ongkir, alamat tujuan, kode promo, dan total, ukuran fontnya mungkin bisa lebih diperhatikan biar lebih seragam."

Tester #130085864 · December 5th 2022, 11:33:16 am



"Sudah bagus menurutku, hanya prototypenya kurang interaktif (misalnya : tidak bisa scroll kebawah atau scroll menu kesamping)"

Tester #130026042 · December 5th 2022, 11:03:36 am

Affinity Diagram (Optional)

Home

Sudah bagus menurutku, hanya prototypenya kurang interaktif (misalnya : tidak bisa scroll kebawah atau scroll menu kesamping)

Pesanan

Lalu di bagian "Pesanan" tepatnya pada deskripsi total item, ongkir, alamat tujuan, kode promo, dan total, ukuran fontnya mungkin bisa lebih diperhatikan biar lebih seragam.

Kustom Topping

mungkin bisa ditambahkan harga untuk tiap varian toppingnya (soalnya biasanya topping beda varian, beda harga) dan berapa harga per-gram dari tiap topping yg dipli

Setelah custom topping mungkin dihalaman detail bisa diperlihatkan topping apa saja yang ditambahkan untuk pesanan tersebut.

Kalau bisa ditambahkan takaran-nya agar lebih jelas

Detail

Belum ada pilihan untuk ukuran pizza

Usability study: Insight

Deskripsi singkat tentang metode usability study plan yang dipilih dan jumlah partisipan yang dites.

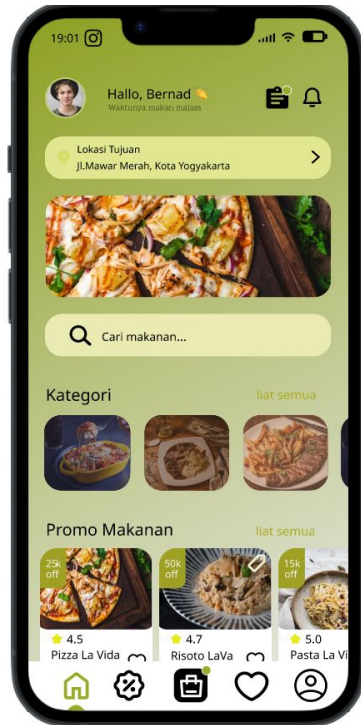
Insight

- 1 Ternyata user membutuhkan form untuk menambahkan takaran pada kustomisasi toppingnya
- 2 Ternyata user ingin ada data yang ditampilkan di halaman detail setelah melakukan kustomisasi topping dan ukuran pizza perlu ditambahkan.
- 3 User juga menyarankan untuk halaman kustomisasi topping perlu ditambahkan harga topping dan konsistensi bahasa yang digunakan pada halaman pesanan
- 4 User ingin opsi pembayaran ditampilkan di halaman pesanan agar mudah melakukan pembayaran

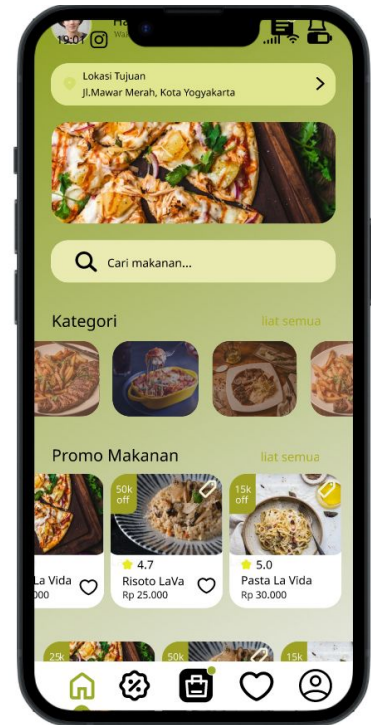
Modifikasi Desain

Saya membuat desain-nya menjadi interaktif dengan menambahkan vertical dan horizontal scrolling

Sebelum usability study



Setelah usability study



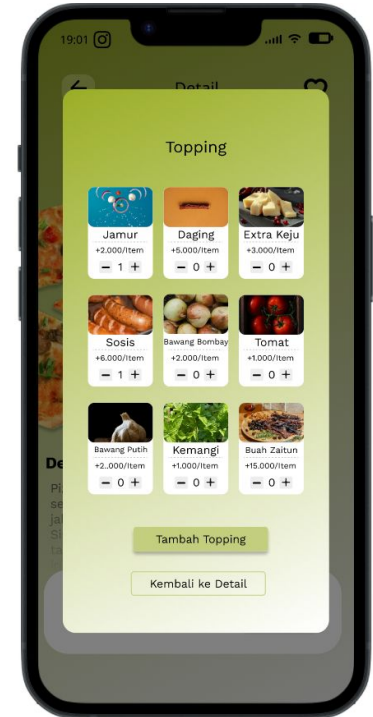
Modifikasi Desain

Saya menambahkan harga ,
jumlah item dan bahasa (EN
ID) pada custom topping
untuk memperjelas
pesannya diinginkan

Sebelum usability study



Setelah usability study



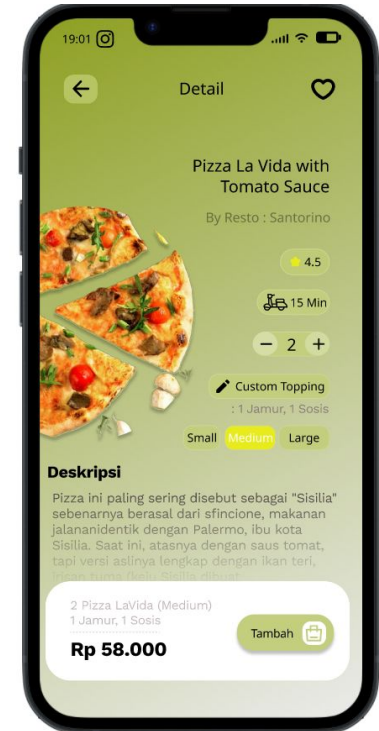
Modifikasi Desain

Menambahkan button untuk ukuran pizza dan mencantumkan topping yang sebelumnya telah dipilih pada halaman custom topping

Sebelum usability study



Setelah usability study



Going forward

- Takeaways
- Next steps

Takeaways



Dampak:

Desain yang sudah dibuat, dari sisi tampilan keseluruhan sudah bagus menurut user dan kustomisasi topping setelah di redesign dianggap lebih jelas dan mudah untuk digunakan.



Pelajaran yang Didapat:

Dari prototype yang telah dibuat, saya memahami bahwa user menjadi bagian utama dalam membuat suatu produk. Saran kritik dan kenyamanan mereka menjadi faktor kunci design kita dianggap menarik atau tidak, karena itu saya melakukan riset untuk berempati dengan masalah mereka dan di akhir juga dilakukan riset untuk memvalidasi kebutuhannya.

Langkah selanjutnya

1

Melakukan usability Lagi untuk memvalidasi design apakah sudah efektif atau belum oleh user

2

Menambahkan fitur baru seperti food sharing pada halaman detail

3

Melengkapi halaman profil karena belum ada desain lainnya.

Menambah gambar-gambar yang lain untuk mempercantik prototype

Let's connect!



Terima kasih atas waktu Anda melihat hasil karya saya di aplikasi ITaFood, Jika Anda ingin lihat lebih lanjut atau hubungi, informasi kontak saya disediakan di bawah ini.

Email: tukanbernad@gmail.com

Linkedin: [Hardus Tukan](#)

Terima Kasih!