

Harmoni Rasa (Catering App)

Bernadus M R Hardus Tukan

Project overview



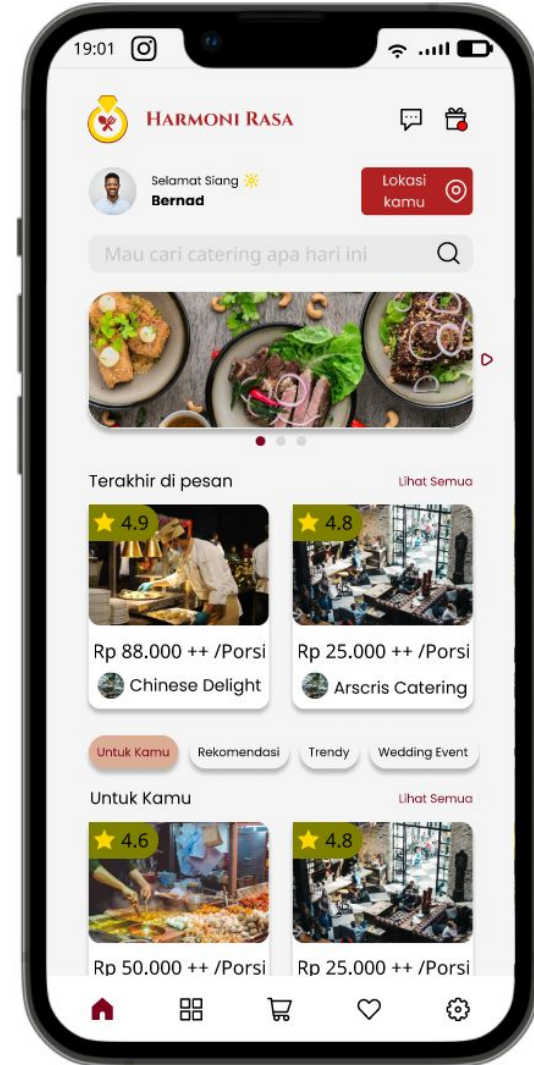
The product:

Harmoni Rasa App adalah aplikasi catering yang menyediakan berbagai pilihan opsi terbaik bagi pengguna dengan beragam paket yang menarik dan hidangan yang berkualitas.



Project duration:

June - July 2023



Project overview



The problem:

Pengguna merasa sulit untuk menemukan toko catering dengan opsi pengiriman yang fleksibel. Selain itu, kadang-kadang sulit untuk menemukan toko-toko catering yang entah palsu atau lambat dalam merespons. Ketika mencoba aplikasinya, juga sulit untuk menggunakannya.



The goal:

1. Mengembangkan aplikasi Catering dengan fitur kustomisasi yang beragam untuk berbagai acara dengan gaya yang berbeda.
2. Aplikasi ini mencakup identifikasi preferensi utama pengguna, seperti kustomisasi pesanan, pengelolaan detail pesanan, serta mengatasi tantangan dalam pengaturan porsi, jenis hidangan, waktu makan, dan penetapan harga makanan.

Project overview



My role:

Bernard, UX Researcher and Visual Designer



Responsibilities:

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

Understanding the user

- User research
- Personas
- Problem statements
- User journey maps

User research: summary



Setelah melakukan survey kepada beberapa user terutama kerabat dekat saya untuk mencari toko catering yang mudah digunakan, menarik, kustomisasi menu yang fleksibel dan yang paling penting toko cateringnya tidak palsu. Berdasarkan hasil survei saya mendapati bahwa user yang mengalami frustrasi karena pilihan menu yang terbatas, toko palsu atau bermasalah, aplikasi sulit digunakan, keterbatasan layanan dan desain aplikasi yang kurang menarik. Oleh karena itu dengan berbagai masukan yang diterima, saya coba menerapkan-nya kedalam Aplikasi Harmoni Rasa dengan mencakup beberapa fitur seperti: beragam pilihan toko katering, setiap toko terverifikasi dan penilaian toko katering, kemudahan penggunaan aplikasi, jangkauan layanan, opsi pengiriman yang fleksibel dan tampilan desain yang menarik.

User research: pain points

1

Pilihan Terbatas

User kesulitan dalam menemukan toko katering yang sesuai dengan kriteria mereka. Mereka menghadapi kurangnya opsi, yang membuat sulit menemukan layanan katering yang sesuai dengan kebutuhan mereka.

2

Toko Palsu

User frustrasi karena menemukan banyak toko katering palsu atau dengan rating rendah selama pencariannya di internet. Hal ini menimbulkan kekhawatiran tentang kredibilitas dan kualitas layanan yang tersedia.

3

Aplikasi Sulit Digunakan

User mengalami kesulitan dengan aplikasi katering, yang dinilai tidak ramah pengguna dan sulit dinavigasi. Hal ini membuat proses pemesanan dan pengelolaan preferensi menjadi lebih rumit.

4

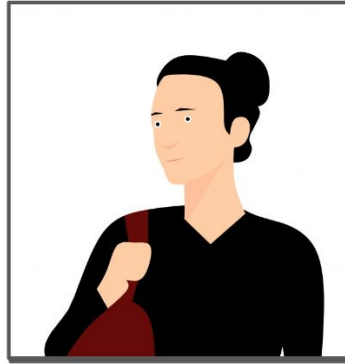
Keterbatasan Layanan

User mengalami batasan karena aplikasi katering hanya tersedia di wilayah tertentu. Hal ini membatasi pilihan dan menimbulkan frustrasi, karena tidak dapat menemukan layanan katering yang sesuai dengan permintaan.

Persona: **Gabriella Atara**

Problem statement:

Atara adalah seorang Mahasiswa yang membutuhkan aplikasi katering dengan banyak fitur tetapi, mudah digunakan karena saudara laki-laknya ingin menikah dan dia perlu mencari toko katering terbaik.



Gabriella Atara

Age: 18
Education: Universitas Indonesia
Hometown: Jayapura, Papua
Family: Lives with parent
Occupation: Student

"My brother wants to get married, and I need to find the best catering shop to place an order."

Goals

- To find recommended apps on the internet by phone or website
- Need an app with many features, but easy to use.

Frustrations

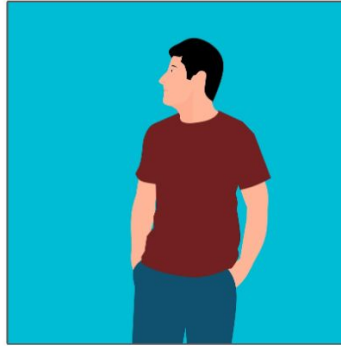
- Sometimes I got problems with the catering shop, cause a lot of fake or low rating.
- Even, if I found the app, each feature of it, to complicate or difficult to use

Atara is a happy student because her brother is going to have a wedding. Her brother asks for help in finding a good and user-friendly catering shop. During the internet search, Atara experiences frustration because most of the catering shops she finds are either fake or have low ratings. Even if she manages to find one, the catering app is difficult to use and not user-friendly.

Persona: Jovan

Problem statement:

Jovan adalah seorang mahasiswa yang butuh pilihan toko catering yang bisa digunakan untuk berbagai acara, karena temannya butuh bantuan mencari aplikasi catering yang bagus untuk pernikahannya.



Jovan

Age: 20
Education: Universitas Cendrawasih
Hometown: Jayapura, Papua
Family: Immediate Family
Occupation: Student

"My friend needs my help to find a good catering shop near my place for their wedding."

Goals

- to find catering shop options that can be used for various events
- The app can be accessed via web or mobile
- It has good features and is easy to use

Frustrations

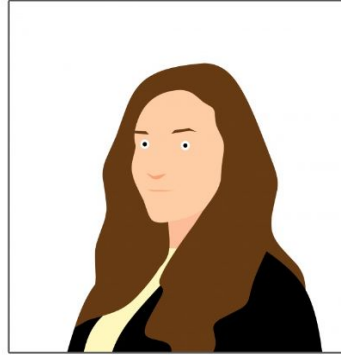
- It is difficult to find a catering shop with flexible delivery options.
- Sometimes, it is challenging to find catering shops that are either fake or slow to respond.
- When finding the app and trying it out, it is difficult to use.

Jovan is a student who received a message from a friend asking him to find a catering shop in his area. he has catering shop criteria such as: having catering options for various events, app access can be via web or mobile, has good features and is easy to use. But during his search Jovan encountered problems because it was difficult to find the catering app in question. even if you find the app difficult to use, slow response or fake catering and no options for flexible delivery

Persona: Mely

Problem statement:

Mely adalah seorang Wiraswasta yang membutuhkan toko catering dengan kustomisasi yang sederhana dan mudah karena keponakannya memintanya untuk mencari toko catering yang cocok di internet



Mely

Age: 32

Hometown: Jakarta, Jawa Barat

Family: Immediate Family

Occupation: Entrepreneur

"My nephew, asking for help to find a suitable catering shop for his wedding"

Goals

- to find catering shop with simple and easy customization
- The app can be accessed via web or mobile

Frustrations

- some catering applications that can still not meet the criteria and many are fake

Mely is a busy interpreter, but because there is a joyous event coming up for her nephew, she managed to find time to look for a suitable catering shop for him. Mely's desired criteria for the catering shop were easy and customizable, but during the search, she experienced frustration as many shops didn't meet her requirements and turned out to be fake.

Persona: Richard

Problem statement:

Richard adalah seorang Manager Consultant yang membutuhkan sebuah toko catering khusus untuk acara pernikahan dengan tampilan yang menarik dan mudah digunakan karena saudaranya akan menikah



Richard

Age: 25

Hometown: Batam

Family: Immediate Family

Occupation: Consultant Manager

"My male relative asked for help in finding an easy and attractive catering shop, especially for a wedding event."

Goals

- to find attractive catering shop especially for a wedding event.

Frustrations

- "The catering application is only available for specific regions.
- There are many confusing navigations and unappealing app designs."

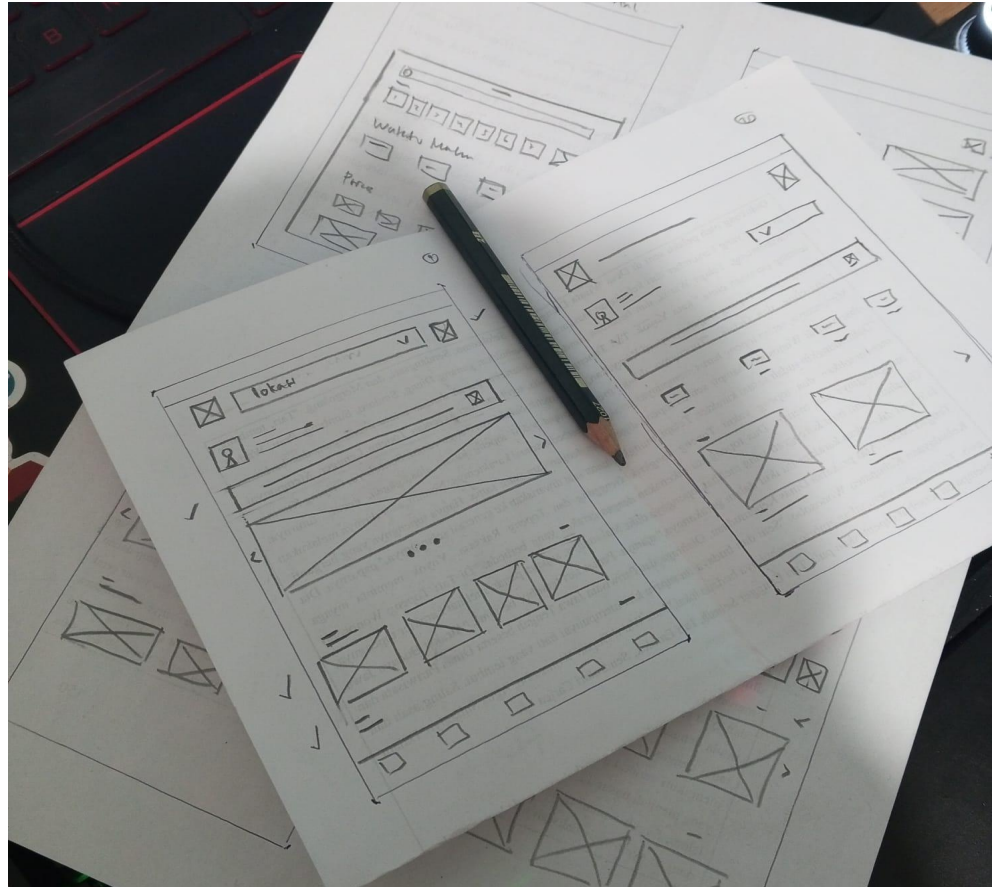
Richard is a senior consultant in one of the companies in Batam. He received a request from his male relative to find an attractive and user-friendly catering shop. However, after some time searching, Richard experienced frustration because the catering applications available were only limited to specific regions, and there were many confusing navigations and unappealing app designs.

User journey map

ACTION	Application prepare	Explore menu	Place order	Complete order	Picking up or Waiting order
TASK LIST	Tasks: A. Download the application from Playstore/Appstore B. Register via email or Google C. Allow Location	Tasks: A. Select a catering shop B. Looking for a menu for wedding catering C. Choose one of the menu packages offered	Tasks A. Set Additional items (schedule, place deliver or pick up) B. Chat to admin for more information	Tasks A. Confirm order B. Provide payment information C. Use discount if available	Tasks A. Waiting for orders or pick up on the spot B. Tip feature for friendly drivers C. Give rating for drivers and catering shops
FEELING ADJECTIVE	The user finds the installation and signup process easy	The menu description is short, making the user hesitate to choose it	The navigation for setting additional items is confusing because of the incompatible icons and the choice of delivery location is complicated	There are only a few payment methods available	The user is happy with his order
IMPROVEMENT OPPORTUNITIES	Since the user prefers simplicity, they suggest adding the fingerprint feature to the application	The description can be clarified to ensure the user is in the right menu.	Replaces the icon based on predefined guidelines and follows the style of the delivery options of commercial applications	Adding several other payment options and using third party applications such as gopay and etc.	As in other applications, program rewards can be added every time you complete an order

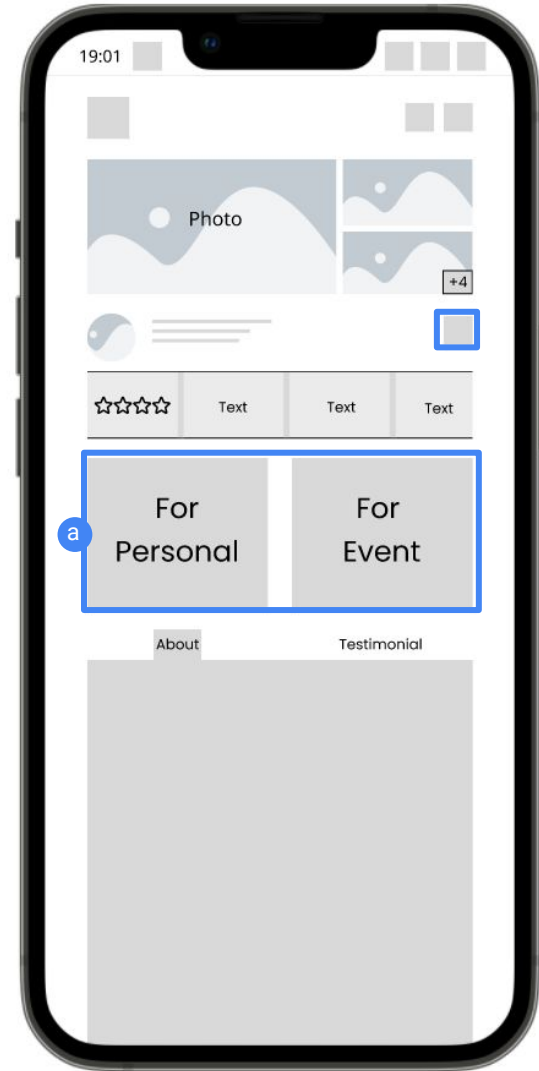
Paper wireframes

Kumpulan wireframe kertas
guna mendapatkan ide
yang cocok untuk dijadikan
mockup



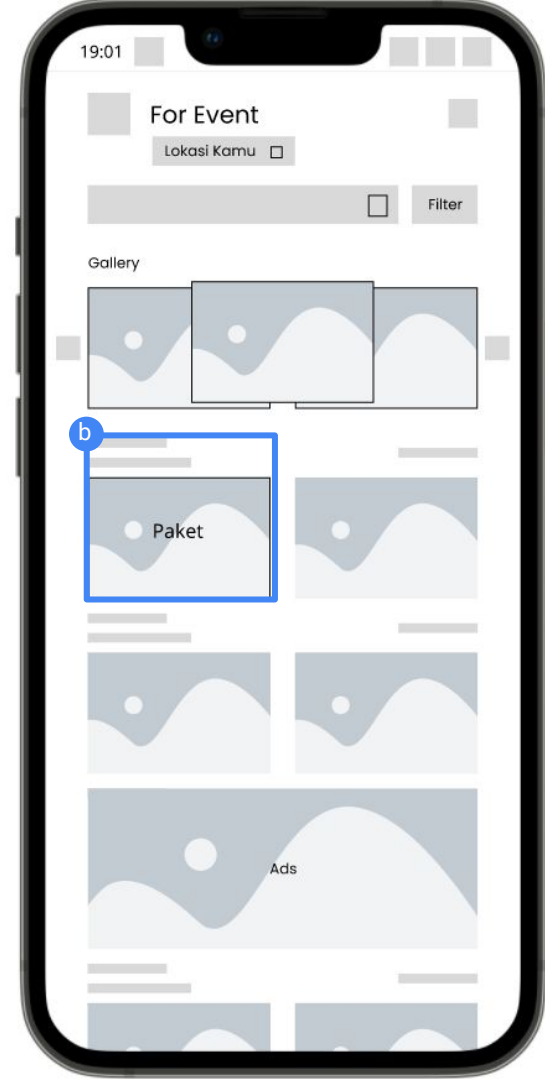
Digital wireframes

Tersedia menu utama yaitu
For personal dan Event juga
pada bagian kotak kecil
yang diberi label adalah
fitur chat admin untuk
keperluan konfirmasi



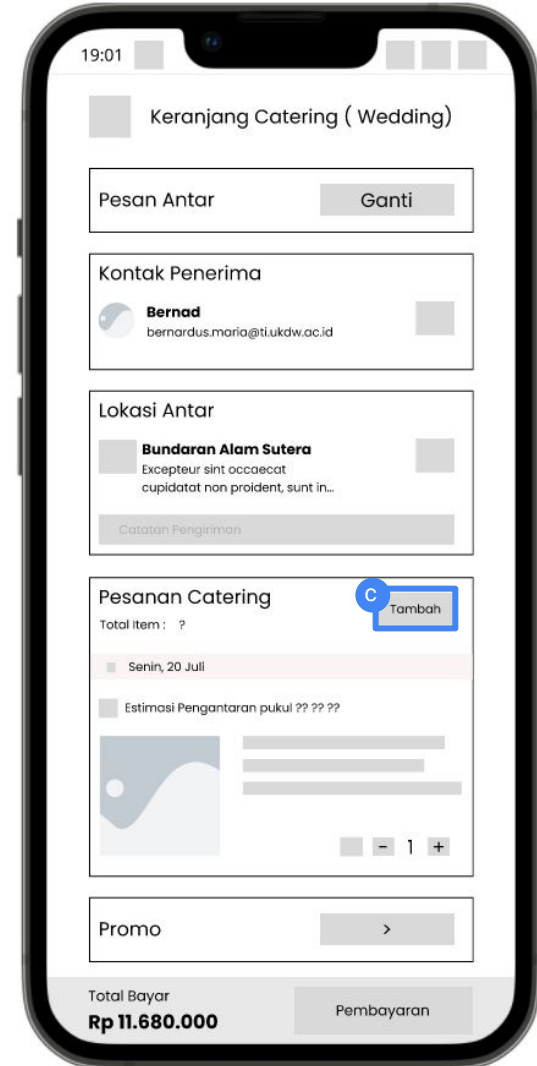
Digital wireframes

Pada menu event misalnya,
terdapat berbagai paket
yang bisa dipilih



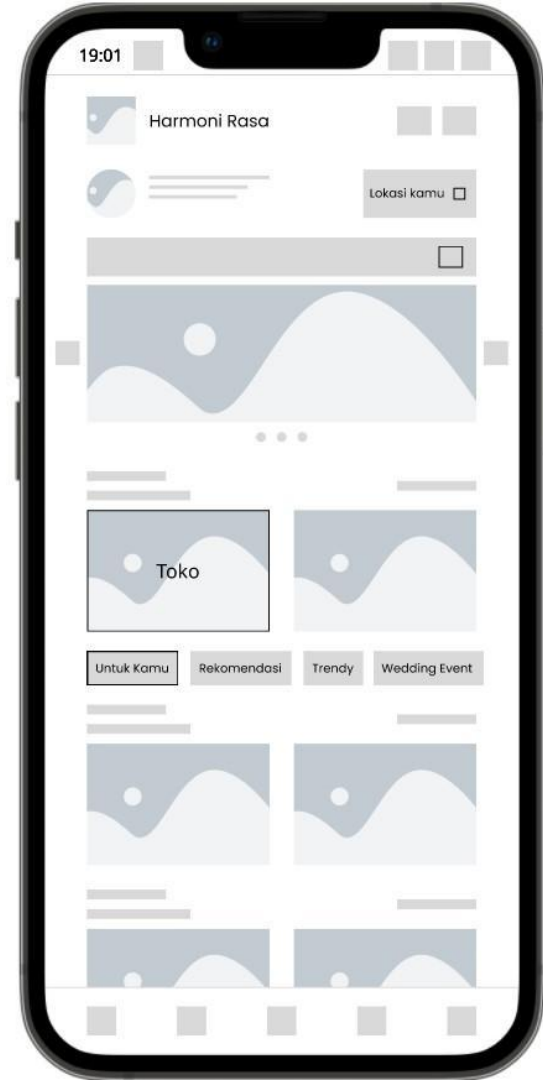
Digital wireframes

Berikutnya adalah menu Keranjang untuk melihat detail pesanan maupun menambah menu lain.



Low-fidelity prototype

The low-fidelity prototype for Harmoni Rasa App was tested and can be viewed [here](#)



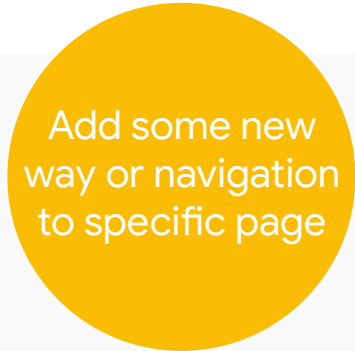
Usability study: findings



Using appropriate
icons, text,
images and
colors

Sebagian besar pengguna merasa kesulitan untuk menggunakan navigasi dengan benar dan membutuhkan waktu lama untuk melakukan pemesanan katering.

Sebagian besar pengguna mengalami kesulitan saat menemukan fitur chat admin



Add some new
way or navigation
to specific page

Sebagian besar pengguna mengalami kesulitan saat mengubah pesanan mereka ke menu lain seperti menambahkan beberapa makanan atau mengubah ke menu pribadi

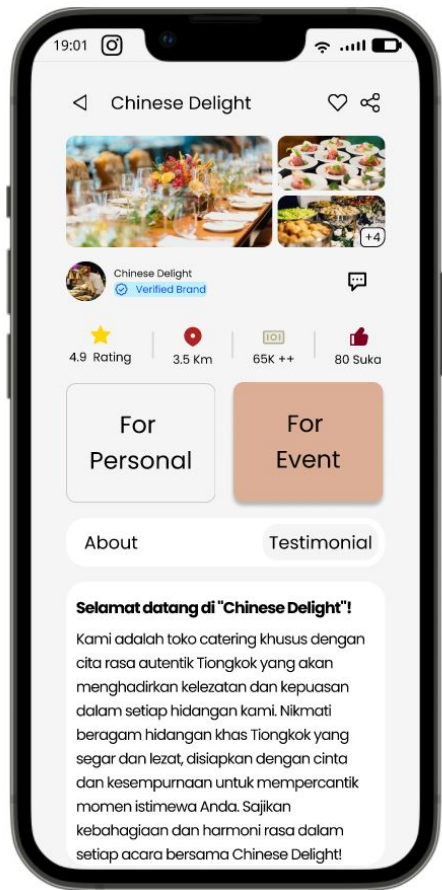
Refining the design

- Mockups
- High-fidelity prototype
- Accessibility

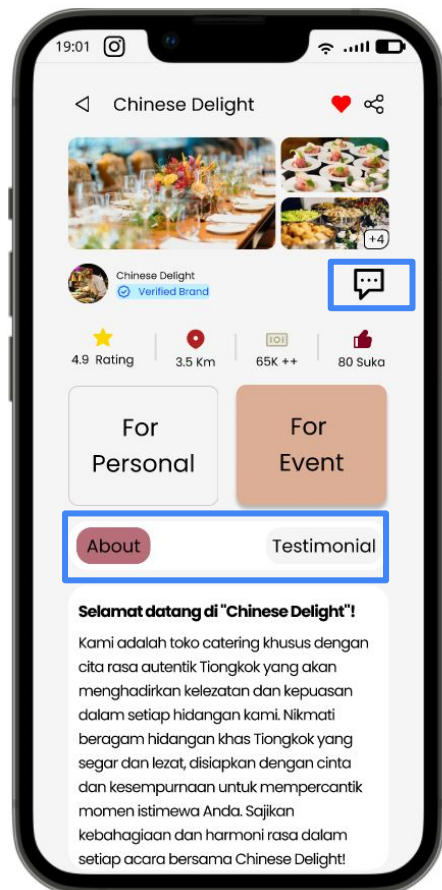
Mockups

Saya mengubah ukuran dan warna untuk memastikan aksesibilitas pengguna

Before usability study



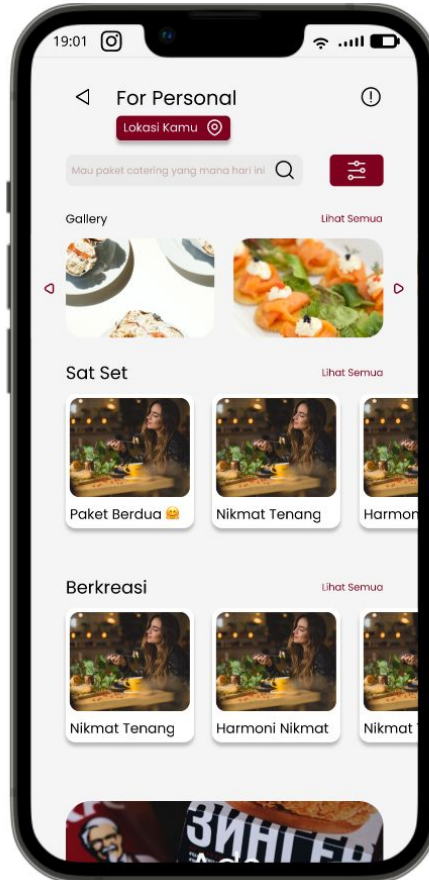
After usability study



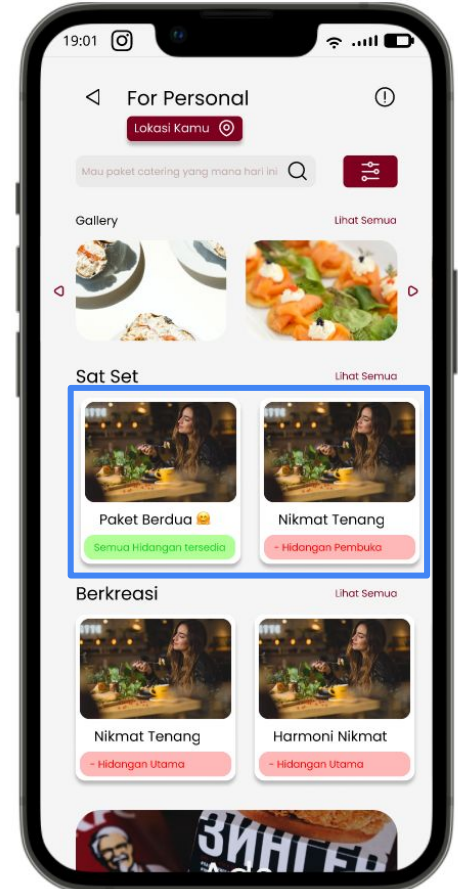
Mockups

Saya menambahkan label untuk mempermudah user mengetahui ketersediaan hidangan di setiap paket.

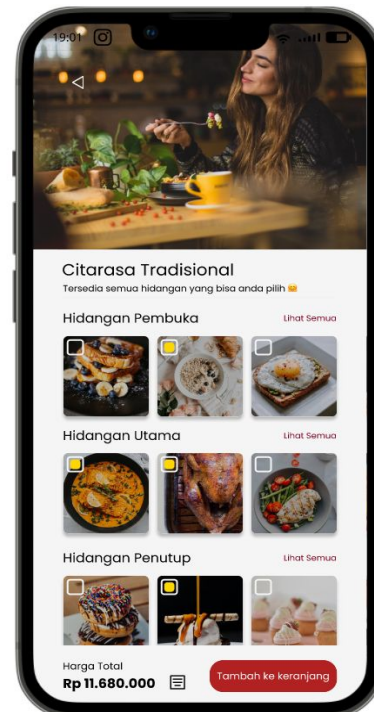
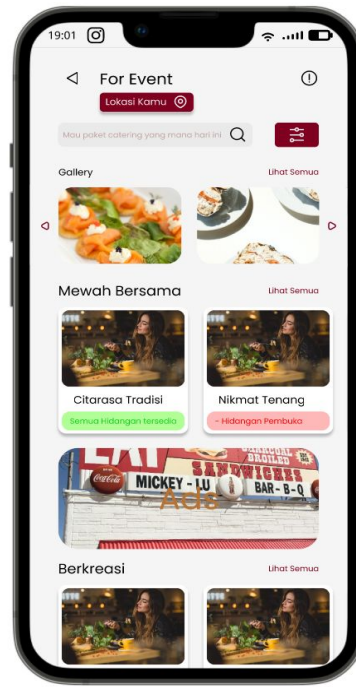
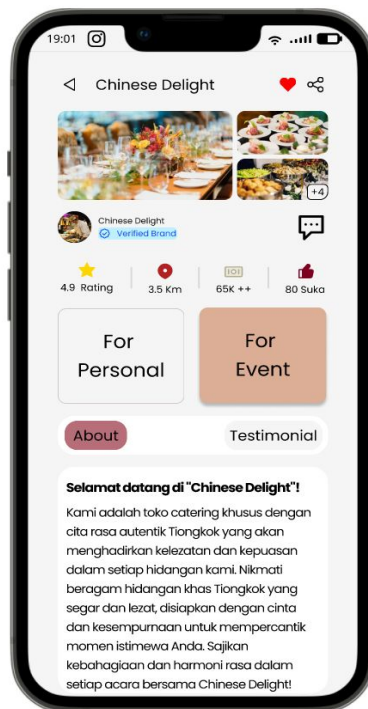
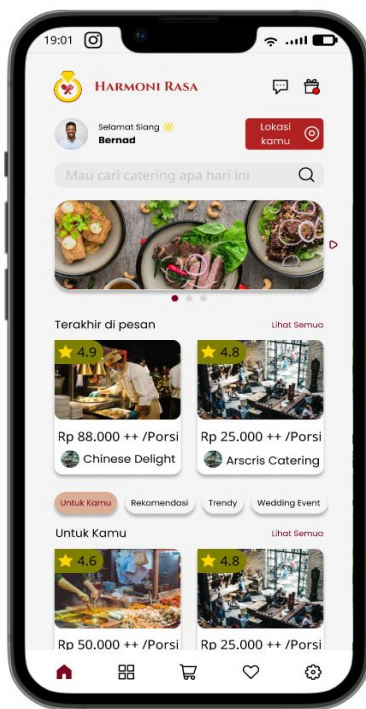
Before usability study



After usability study



Mockups



High-fidelity prototype

The High-fidelity prototype
for Harmoni Rasa App was
tested and can be viewed
[here](#)



Accessibility considerations

1

Penggunaan warna yang konsisten dan beberapa ada yang kontras untuk mempermudah user dalam melakukan navigasi ke setiap halaman

2

Iconography dan Typography yang sesuai akan membantu pengguna dengan disabilitas visual atau kognitif untuk lebih memahami tampilan aplikasi.

3

Bantuan dan dukungan (pada halaman profil) membantu pengguna memahami cara menggunakan aplikasi dengan benar.

Going forward

- Takeaways
- Next steps

Takeaways



Impact:

Design yang telah dibuat mendapat feedback yang bagus dan membangun dari user, misalnya dari sisi tampilan dinilai menarik dan user terbantu dengan kemudahan navigasi disetiap halamannya, disisi lain user menyarankan untuk beberapa teks diperbesar karena dianggap terlalu kecil.



What I learned:

Dari prototype yang telah dibuat, saya menyadari bahwa pengguna menjadi fokus utama dalam pembuatan produk. Saran, kritik, dan kenyamanan pengguna menjadi faktor penting dalam menentukan apakah desain kita dianggap menarik atau tidak. Oleh karena itu, dilakukan riset untuk berempati dengan masalah yang dihadapi oleh pengguna, dan pada akhirnya juga dilakukan riset untuk memvalidasi kebutuhan mereka.

Next steps

1

Melakukan usability lagi untuk memvalidasi apakah pain point yang masih dialami pengguna telah ditangani secara efektif.

2

Improvisasi tampilan dan alur design yang mungkin bisa diringkaskan.

3

Melengkapi halaman untuk kasus gagal add to cart atau gagal melakukan pembayaran

Let's connect!



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

Email: tukanbernad@gmail.com

Linkedin: [Hardus Tukan](#)

