

Desain FastDeli

Nicolas Debritto

Ringkasan Project



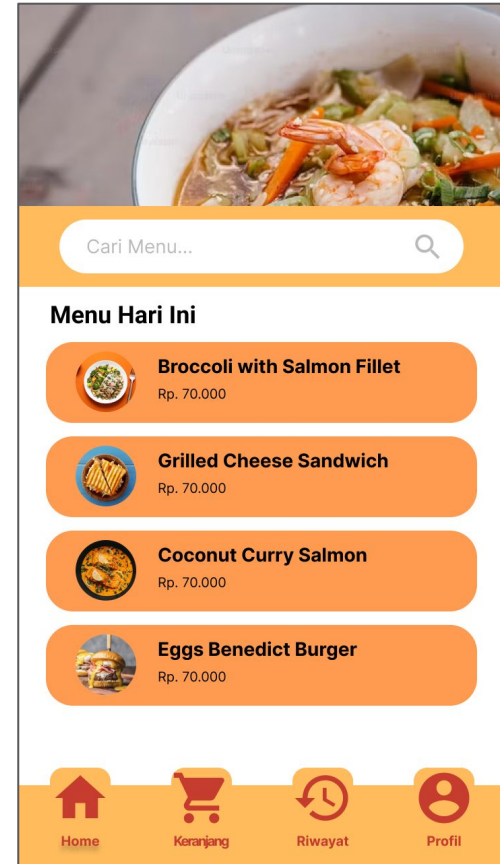
Penjelasan Produk:

FastDeli adalah aplikasi pesan antar makanan yang mengandalkan tampilan menu dan pelayanan yang interaktif agar pengguna dapat merasa nyaman.



Durasi project:

23 September - 11 Oktober 2023



Ringkasan Project



Masalah:

Aplikasi memiliki tampilan menu yang rumit dan masalah komunikasi antar pengguna dan penjual.



Tujuan:

Mengembangkan pengalaman pengguna dalam menggunakan FastDeli agar dapat memenuhi ekspektasi terhadap makanan dan lebih mudah berkomunikasi dengan penjual.

Ringkasan Project



Posisi:

UX Researcher meneliti kebutuhan user dan UX Designer yang mendesain aplikasi berdasarkan kebutuhan pengguna.



Tanggung Jawab:

User research, membuat wireframe, membuat prototyping, dll.

Empathize, Define, & Ideate

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

Ringkasan User Research



“Saya telah melakukan survei terhadap pengguna dari beberapa aplikasi layanan pesan antar makanan untuk mengetahui kebiasaan, kebutuhan, dan masalah mereka ketika memesan makanan secara online. Berdasarkan hasil survei, sebagian besar dari mereka jarang memesan makanan secara online. Hal ini karena pada aplikasi tersebut terdapat beberapa kekurangan, misalnya, pesanan yang terlalu lama datang dan makanan yang datang tidak sesuai dengan yang ditampilkan pada aplikasi. Namun, terlepas dari kekurangan itu, para pengguna menggunakan aplikasi tersebut karena terdapat cashback, promo, dan tidak perlu repot untuk keluar rumah. Hasil survei juga menunjukkan perlu ada perkembangan fitur pada aplikasi khususnya untuk menghubungi dengan penjual.”

User research: pain points

1

Kurang Interaksi dengan Penjual

Kurang interaksi dengan penjual selain fitur penambahan catatan pada pemesanan

2

Melihat Antrian atau Waktu Tunggu

Sulit menentukan apakah restoran sedang ramai atau tidak

3

Tampilan Foto Tidak Sesuai

Foto yang terlampir hanya sebagian atau hanya nampak dari sudut tertentu

4

Deskripsi Terlalu Singkat

Deskripsi menu hanya menjelaskan sebagian atau secara singkat makanan yang terdapat pada menu



Adjmal

Umur: 23

Pendidikan: S1 Informatika

Domisili: Jakarta Timur

Status Menikah: Lajang

Pekerjaan: Developer

“Introvert bukanlah kesalahan tapi keajaiban manusia”

Goals

- Tidak repot keluar rumah
- Memanfaatkan promo dengan maksimal

Frustrations

- Pesanan terlalu lama datang
- Sulit mengajukan keluhan
- Tampilan kurang sesuai

Adjmal adalah seorang web developer yang introvert. Karena sifat dari introvertnya itu di jarang mau keluar rumah bahkan walau hanya untuk sekedar membeli makan. Dia sering menggunakan aplikasi pesan antar bahkan sampai sering mendapat promo dan diskon sebagai fasilitas dari pengguna. Adjmal yang mendapat promo dan diskon sering memanfaatkannya untuk mendapatkan makanan dengan murah.

User Story

Adjmal

Sebagai seorang	<u>Developer yang tidak suka keluar rumah dan keramaian</u> role pengguna
Saya dapat	<u>Melihat kondisi restoran dan menghubungi penjual secara realtime</u> keinginan pengguna
supaya	<u>Dapat memastikan kesesuaian waktu dan kepastian pemesanan</u> . manfaat

Persona: Adjmal					
Goal: Memesan Makanan					
AKTIVITAS	Memilih Menu Makanan	Melakukan Checkout	Melakukan Pembayaran	Menunggu Pesanan	Mengambil Pesanan
DETAIL AKTIVITAS	A. Menentukan dan memilih makanan B. Memasukan menu utama dan memilih menu opsional C. Memasukan ke dalam keranjang	A. Memasukan alamat yang sesuai B. Memasukan kode promo dan diskon yang tersedia C. Memastikan kesesuaian pesanan	A. Memilih metode pembayaran C. Memesan makanan	A. Menunggu proses makanan dikonfirmasi B. Melihat estimasi pesanan C. Menunggu driver	A. Memeriksa pesanan telah sesuai B. Menerima makanan C. Konfirmasi pesanan sampai
PERASAAN/EMOSI PENGGUNA	Frustrasi karena gambar kurang jelas dan deskripsi terlalu singkat	Berhati-hati dalam memasukkan alamat, menu, dan kode promo	Frustrasi karena saldo pada e-wallet, saldo cashback coin dan bank tidak dapat disatukan	Tidak sabar pesanan cepat sampai, tidak tahu apakah pesanan sudah dibuat,	Khawatir pesanan tidak memenuhi ekspektasi dan makanan yang belum sampai
PELUANG IMPROVISASI	Foto memuat keseluruhan makanan, video yang mendukung dan deskripsi yang jelas	Menambahkan fitur yang otomatis memasukkan kode promo dan konfirmasi pesanan apakah sudah sesuai	Menyediakan fitur yang mengintegrasikan pembayaran melalui saldo cashback, e-wallet dan bank	Menambahkan fitur antrian dan chat dengan penjual	Menambahkan fitur konfirmasi dan review makanan

Problem Statement

PROBLEM STATEMENT

Adjmal

nama

adalah seorang

Pecinta kuliner yang kurang nyaman di tempat umum

karakteristik pengguna

yang membutuhkan

tampilan lihat antrian dan tampilan dari pesanan, menghubungi penjual

kebutuhan pengguna

karena

Harus menentukan waktu estimasi dengan akurat dan memastikan kesesuaian pesanan

alasan

Brainstorming dengan HMW

HMW untuk mengatur desain menu dan fitur interaksi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna?

- 1 Menyesuaikan layout menu dengan lebih jelas dan mudah dipahami?
- 2 Membuat aturan tampilan berdasarkan kriteria pengguna?
- 3 Mendesain fitur yang memuat kondisi restoran secara real-time?
- 4 Mendesain alur interaksi yang baik antara pengguna dengan penjual?

GOAL STATEMENT

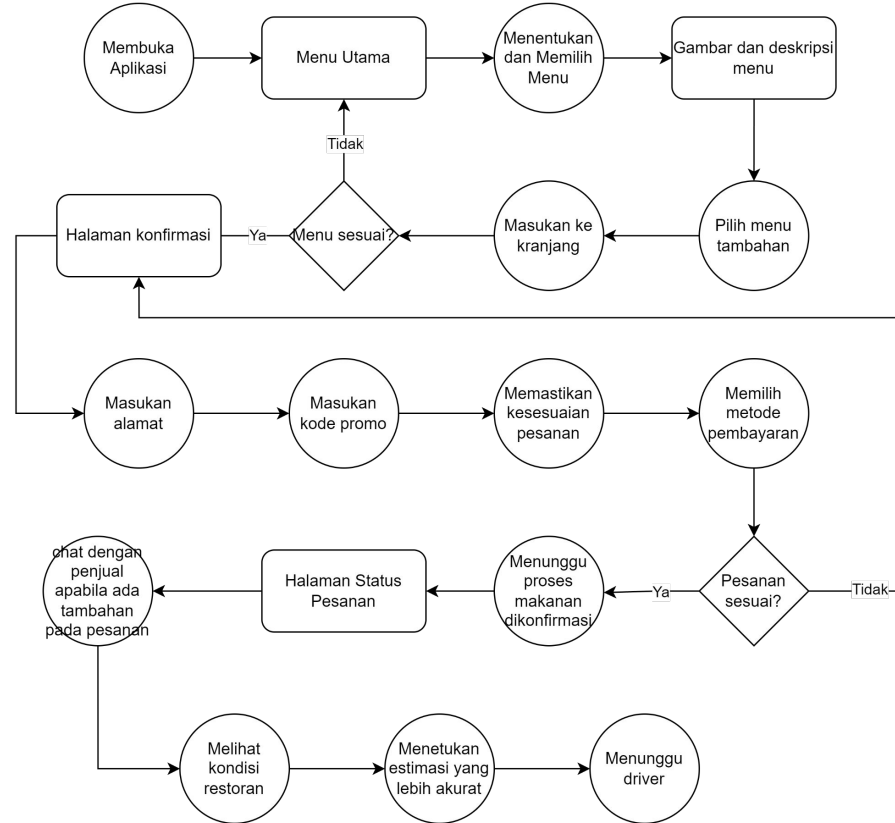
Aplikasi FastDeli akan membuat pengguna Mendapat interaksi yang lebih responsif dengan penjual
nama produk aksi spesifik (apa)

yang akan mempengaruhi Pecinta kuliner yang kurang nyaman di tempat umum ketika berinteraksi dengan penjual
pengguna yang terpengaruh (siapa)

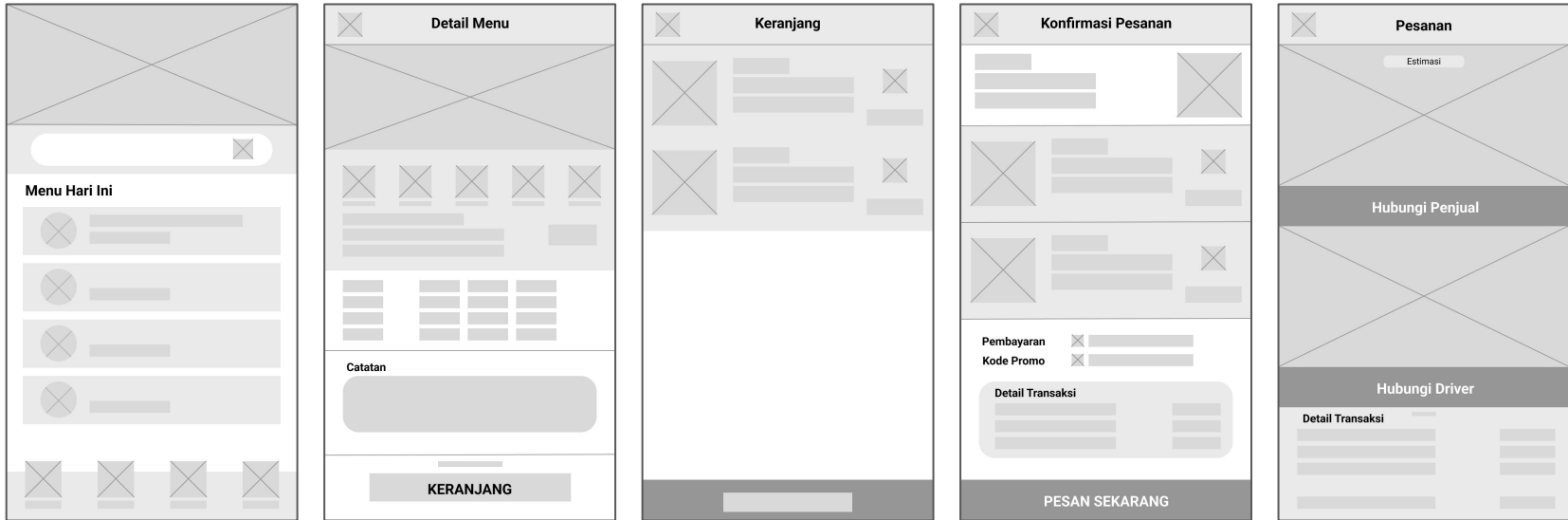
sehingga Ia bisa menentukan waktu estimasi dan kesesuaian pesanan dengan lebih akurat .
pengaruh positif pada pengguna (mengapa)

Kami akan mengukur efektivitas dengan Melihat feedback dari pelanggan terkait fitur .
cara mengukur

User Flow



Wireframe Digital



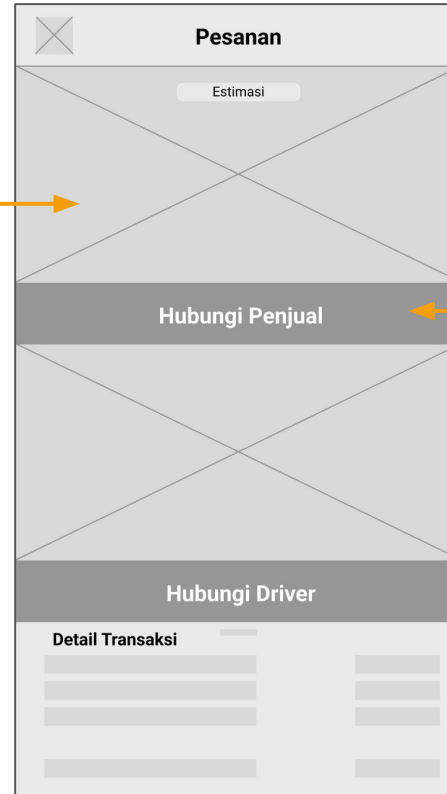
Link Project:

<https://www.figma.com/file/70I8nH0P5PH2b6YjpZOIIC/Latihan-UX-Designer---Nicolas-Debritto?type=design&node-id=0-1&mode=design&t=kurDYKq1nstReoYx-0>

Wireframe Digital

Penyusunan fitur utama yang mudah dilihat oleh pengguna untuk memudahkan pengguna menggunakan fitur

Fitur untuk melihat kondisi restoran agar pengguna dapat memperkirakan estimasi yang lebih akurat



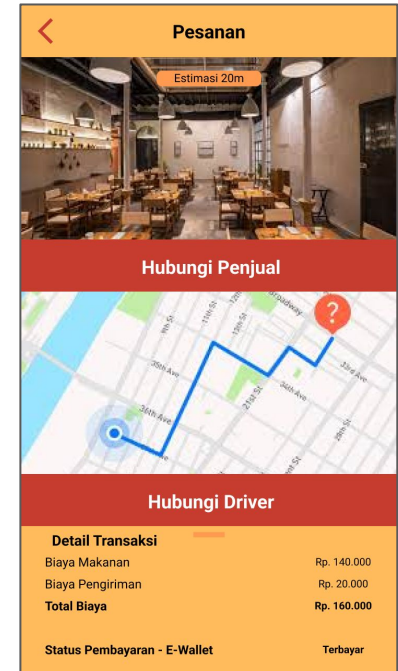
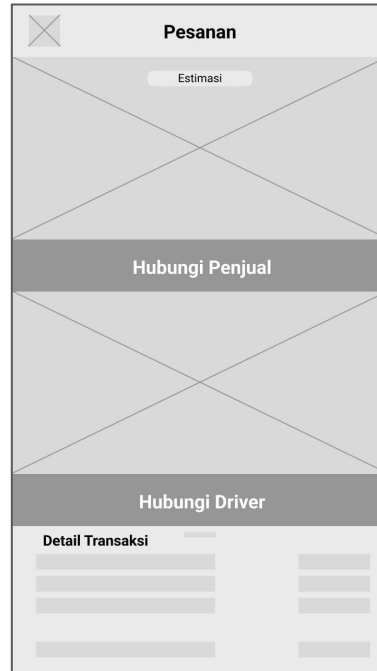
Fitur untuk menghubungi penjual apabila ada keluhan yang ingin disampaikan

Mockup & Prototype

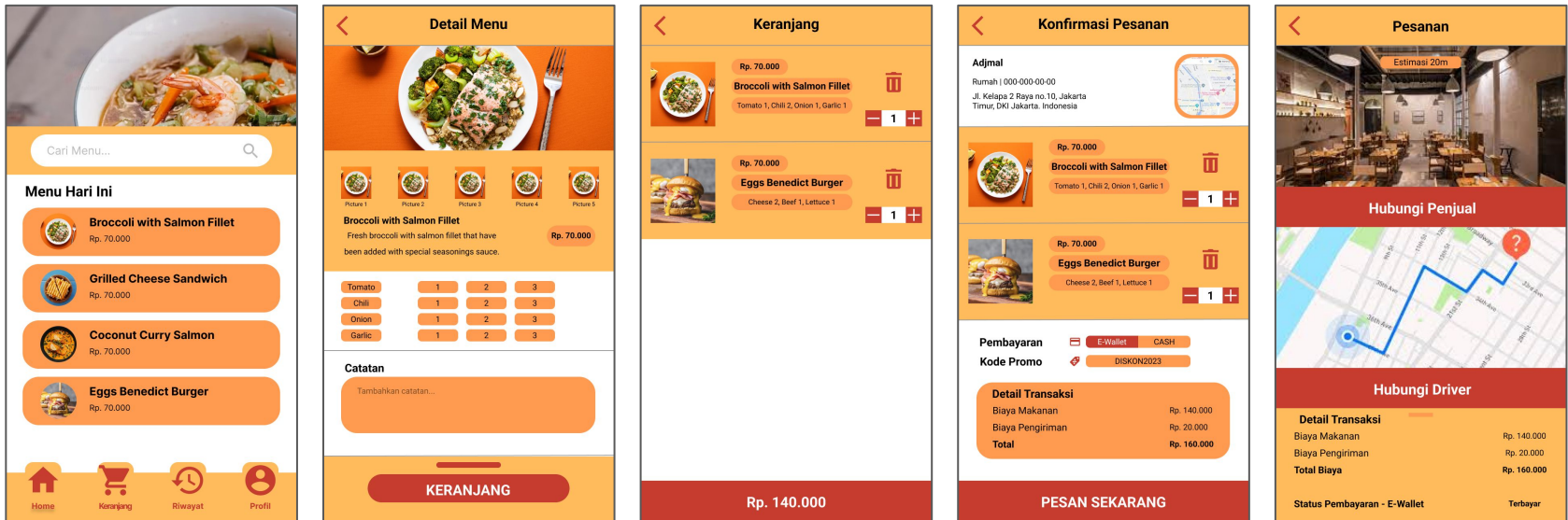
- Mockup
- Design System
- Pertimbangan Aksesibilitas
- High-fidelity prototype

Mockup

Pemilihan warna dan layout yang sesuai berdasarkan prinsip desain visual agar menghasilkan desain yang teratur.



Mockup



Link Project:

<https://www.figma.com/file/70l8nH0P5PH2b6YjpZOIIC/Latihan-UX-Designer---Nicolas-Debrito?type=design&node-id=10-2&mode=design&t=kurDYKq1nstReoYx-0>

Pertimbangan Aksesibilitas

1

Penyediaan ikon yang umum digunakan agar pengguna dapat beradaptasi dengan lebih mudah .

2

Menggunakan penekanan warna pada tombol penting agar pengguna dapat membedakan aksi yang penting.

3

Menyesuaikan ketebalan font pada setiap agar pengguna dapat menentukan hirarki informasi.

High-fidelity prototype

Link prototype :

<https://www.figma.com/proto/70l8nH0P5PH2b6YjpZOllC/Latihan-UX-Designer---Nicolas-Debritto?type=design&node-id=10-3&t=kurDYKq1nstReoYx-0&scaling=scale-down&page-id=10%3A2>



UX Research & Testing

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

Usability Study Plan

Latar Belakang	<p><u>FastDeli</u> ingin mencoba mengembangkan aplikasi untuk pesan antar yang lebih interaktif. Selain interaktif aplikasi diharapkan juga dapat memberikan visualisasi yang baik bagi pengguna. Aplikasi ini akan membantu pengguna dalam memilih menu dan memesan menu yang ada di restoran.</p>	Partisipan	<ul style="list-style-type: none">Pengguna yang telah menggunakan aplikasi <u>FastDeli</u>
Tujuan Riset	<ul style="list-style-type: none">Mengetahui pengaruh fitur untuk menghubungi penjual pada aplikasi	Skrip	<ul style="list-style-type: none">Pendahuluan: Sebagai pelanggan, Anda tentu ingin mendapatkan hasil yang sesuai dengan bayangan/ekspektasi anda terhadap makanan. Bagaimana anda mendapatkan hasil tersebut?Pertanyaan 1: Apakah informasi pada detail menu sudah cukup?Pertanyaan 2: Bagaimana anda ingin berinteraksi dengan penjual?Pertanyaan 3: Apakah menggunakan fitur catatan saja sudah cukup atau perlu ada fitur tambahan?Pertanyaan 4: Apakah penjual dapat memahami apa yang anda sampaikan pada catatan?Pertanyaan 5: Apakah menggunakan fitur chat melalui hubungi penjual dapat membantu anda mendapatkan hasil yang diinginkan?Pertanyaan 6: Apakah ada masukan agar anda dapat lebih berinteraksi dengan penjual?
Pertanyaan Utama	<ul style="list-style-type: none">Apakah fitur hubungi penjual dapat berguna?Seberapa besar pengaruh fitur untuk membantu pengguna mendapatkan pesanan yang sesuai?Hal apa yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan pengalaman interaksi yang lebih baik?		
Key Performance Indicator (KPI)	<ul style="list-style-type: none">Tingkat Kesesuaian PesananTingkat Keseringan DigunakanTingkat Kepuasan Pengguna		
Metodologi	<ul style="list-style-type: none">Unmoderated Usability StudyWaktu: 12 - 14 Oktober 2023Tempat: Online		

Usability study: Insight

Usability Study dilakukan secara unmoderated untuk mengetahui pengaruh fitur menghubungi penjual pada aplikasi dengan jumlah partisipan 15 orang.

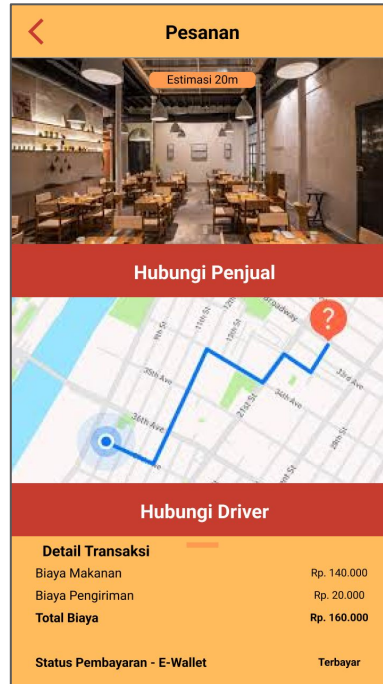
Insight

- 1 Ternyata fitur catatan saja masih belum cukup untuk penjual dalam memahami permintaan pengguna.
- 2 Ternyata penggunaan fitur chat melalui hubungi penjual membuat pengguna dapat memberikan detail detail pesanan yang lebih sesuai melalui percakapan.
- 3 Ternyata dibutuhkan penilaian pada penjual agar pengguna dapat memberikan feedback cara penjual ketika melakukan interaksi.

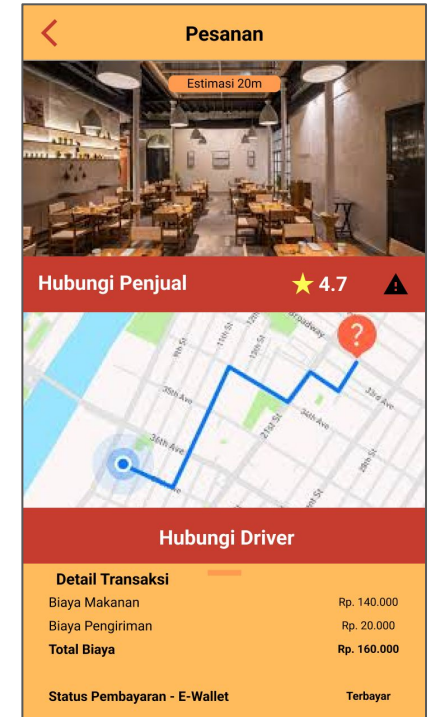
Modifikasi Desain

Supaya pengguna mengetahui performa penjual dalam berinteraksi dengan pengguna, penambahan rating dapat memberikan gambaran tingkat performa penjual dalam berinteraksi. Selain itu anda dapat memberikan feedback terkait masalah ketika berinteraksi.

Sebelum usability study



Setelah usability study



Going forward

- Takeaways
- Next steps

Takeaways



Dampak:

Desain telah memudahkan pengguna untuk berinteraksi dengan pengguna, melalui penyesuaian fitur rating pengguna dapat memberikan masukan agar penjual dapat memperbaiki cara ketika berinteraksi.



Pelajaran yang Didapat:

Melalui study case ini saya telah mempelajari bahwa memahami kebutuhan pengguna adalah hal yang utama, untuk itu penting untuk melakukan riset untuk berempati dengan pengguna dalam memahami masalah dan memvalidasi kebutuhan mereka.

Langkah selanjutnya

1

Melakukan study case lanjutan untuk mendalami permasalahan dan kebutuhan pengguna.

2

Melakukan penyesuaian desain yang menarik berdasarkan study case lanjutan.

3

Mengevaluasi untuk memastikan poin poin yang sebelumnya telah diperbaiki telah berjalan efektif.

Let's connect!



Terima kasih telah meluangkan waktu anda melihat karya saya di Aplikasi FastDeli! Jika anda memiliki pertanyaan atau ingin melihat lebih lanjut, anda dapat menghubungi saya melalui kontak dibawah ini.

E-Mail: nicolas.debrito66@gmail.com

Terima Kasih!