**Redesain Aplikasi UNIQLO – Studi Kasus**

**Masalah**

* **Latar Belakang Masalah**

Pada aplikasi UNIQLO yang sedang berjalan saat ini memiliki kekurangan yaitu tidak adanya fitur pemesanan yang seharusnya menjadi fungsionalitas utama dan fitur pencarian sehingga pengguna sulit menemukan barang yang ingin dicari. Karena hal tersebut, pengguna hanya dapat melihat katalog yang belum tentu ada ketika datang ke toko *offline*. Selain itu, banyak keluhan mengenai tampilan aplikasi yang kurang bersahabatdan membuat pengguna tidak nyaman ketika menggunakan aplikasi. Karena aplikasi dibuat layaknya aplikasi web.

* **Berdasarkan Data**

Menurut Deavaj (2003) keputusan membeli secara daring dipengaruhi oleh beberapa faktor, pertama yaitu efisiensi untuk pencarian (waktu cepat, mudah dalam penggunaan, dan usaha pencarian mudah), kedua, value (harga bersaing dan kualitas baik, dan ketiga, interaksi (informasi, keamanan, load time, dan navigasi). Hal-hal tersebut menjadi alasan untuk kenapa konsumen lebih memilih belanja secara daring dibanding mengunjungi toko secara langsung.

Sesuai dengan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa berbelanja *online* memiliki kepentingan yang besar dalam kehidupan sehari-hari. Selain itu, saya juga melakukan pengamatan terhadap user melalui ulasan yang mereka tulis pada kolom tinjauan dan penilaian di APPStore. Banyaknya keluhan yang diberikan karena aplikasi yang dipakai sulit untuk dimengerti dan kurang bersahabat. Dari mulai tampilan hingga alur aplikasi.

Empathise

Untuk memahami lebih dalam mengenai permasalahan yang dihadapi pengguna, saya melakukan wawancara terhadap beberapa orang dan meminta mereka untuk menggunakan aplikasi tersebut terlebih dahulu selama beberapa saat. Sehingga mereka dapat memberikan *feedback* terhadap aplikasi tersebut dan bagaimana cara mereka menyelesaikan masalahnya.

Objektif

* Definisikan mengapa beberapa orang merasa kesulitan ketika menjalankan aplikasi ini?
* Definisikan mengapa mereka banyak memberikan ulasan negatif terhadap aplikasi ini?
* Definisikan bagaimana cara mereka mengatasi ketidak nyamanan mereka terhadap aplikasi yang kurang bersahabat ini?

1. – di aplikasi ini terlalu banyak tulisan

-banyak gambar yang tidak relevan dengan fitur yang dipilih

-tidak bisa mencari pakaian yang diinginkan karena tidak ada kolom pencarian

-diharuskan login terlebih dahulu tidak bisa langsung masuk ke aplikasi dan lihat katalog

2. –karena tidak bisa melakukan pemesanan hanya bisa melihat katalog

-tampilannya membuat saya bingung

-alur aplikasi sulit dimengerti

3. –beralih ke aplikasi website dan membukanya melalui PC

-melihat katalog melalui sosial media uniqlo

Define

Poin masalah & kebiasaan

* Banyak fitur yang tidak terdapat di aplikasi sehingga membuat mereka kesulitan ketika menjalankan
* Mereka merasa alur aplikasinya rumit sehingga sulit dimengerti
* Kebanyakan dari mereka memilih untuk mencari katalog di aplikasi lain

User Persona

Saya membuat user persona sesuai dengan informasi yang saya dapat dan target pengguna yang akan memakai aplikasi ini

Ideate

Wireframe

Prototype

Test

Saya melakukan usability testing dengan 3 orang sehingga applikasi ini dapat diketahui mudah atau tidaknya saat dipakai.Berikut adalah testnya :

“Kamu ingin membeli pakaian di UNIQLO namun, karena kondisi saat ini tidak memungkinkan kamu untuk pergi ke tokonya langsung, maka apa yang akan kamu lakukan jika kondisinya seperti itu?“

Dan hasilnya 3 orang tersebut bisa menjalankannya dengan mudah,sayangnya hasil yang didapatkan tidak terlalu akurat karena saya hanya menggunakan prototype yang hanya dapat menekan tombol sesuai dengan alur yang sudah saya tentukan.