

# Case Study

# Aplikasi Pemesanan Brownies

---

DERRA KUSDIANURMAN

# Ringkasan Project



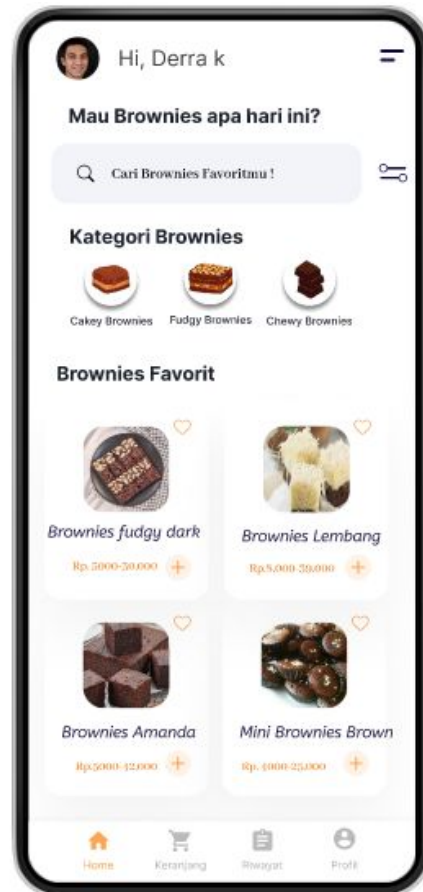
## Penjelasan Produk:

Aplikasi pemesanan Brownies di Tasik yang menyajikan berbagai macam brownies , dibuat dengan bahan-bahan berkualitas untuk pelanggan di seluruh Indonesia.



## Durasi project:

10 April - 28 April 2022



# Ringkasan Project



## Masalah:

Stres dapat diredakan dengan mengkonsumsi makanan manis terutama brownies



## Tujuan:

Merancang aplikasi untuk Pemesanan brownies yang memungkinkan pengguna memesan dengan kustomisasi ukuran yang aman di kantong

# Ringkasan Project



## Posisi:

UX designer yang mendesain aplikasi mulai dari Login sampai history.



## 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



Saya telah melakukan survei terhadap konsumen brownies untuk mengetahui kebiasaan, kebutuhan, dan masalah mereka saat memesan brownies secara online. Berdasarkan hasil survey, sebagian besar menggunakan aplikasi pemesanan umum yang tidak khusus untuk pemesanan brownies. Hal ini dikarenakan aplikasi tersebut memiliki promo atau diskon yang lebih menarik. Namun, karena ini adalah aplikasi umum, terkadang memesan brownies harus minimal 1 kardus brownies dan itu tidak sesuai kebutuhan dan harga yang lumayan menguras dompet .

# User research: pain points

1

## Kustomisasi

Tidak ada kustomisasi  
Ukuran dan  
penambahan topping  
brownies

2

## Promo

Sulit menemukan promo  
yang tersedia karena  
promo tidak mudah  
terlihat

3

## Penamaan Menu

Susah mencari brownies  
favorite namanya tidak  
jelas

4

## Aksesibilitas

Jarak antar tombol  
terlalu dekat

# Persona: **Pandi Ramdani**



**Pandi Ramdani**

**Umur:** 21 Tahun  
**Pendidikan:** Mahasiswa S1 Stmik  
**Domisili:** Ciamis  
**Status Menikah:** Belum  
**Pekerjaan:** Freelancer

*"Mumpung ada Promo Pengguna Baru nih, Beli Brownies yuk!"*

## Goals

- Memesan Brownies Sesuai selera
- Memamfaatkan promo Penguna baru supaya diskon 50%

## Frustrations

- Kesusahan Untuk kostumisasi
- Kesulitan mencari Brownies Favorit
- Jarak antar tombol terlalu dekat

Pandi adalah Seorang Mahasiswa Stmik yang bekerja part-time, karna bekerja sambil kuliah membutuhkan manajemen waktu yang baik. Pandi Sering Merasa Stress dan memerlukan makanan manis untuk menghilangkan stresnya. Alternatif nya Pandi Sering Membeli Brownies secara online. Supaya lebih murah ia memamfaatkan promo yang ada.



# User Story: Pandi Ramdani

## USER STORY

[Pandi Ramdani]

**Sebagai seorang** Sebagai Seorang Mahasiswa yang bekerja Part-time

role pengguna

**Saya dapat** Memesan Brownies dengan kustomisasi ukuran, dan topping

keinginan pengguna

**supaya** Mendapatkan Brownies Favorite yang di inginkan •

manfaat

# User Journey Map: **Pandi Ramdani**

AKTIVITAS	Persiapan Aplikasi	Memilih Pesanan	Konfirmasi pesanan	Membayar pesanan	Memilih Menu Kelas
DETAIL AKTIVITAS	A. Download Aplikasi B. Daftar akun dan login C. Izin lokasi	A. Mencari dan memilih pilihan Brownies B. Kostumisasi Brownies C. Masukan dalam keranjang	A. Menentukan metode pengiriman B. Memastikan brownies yang dipesan C. Memilih promo	A. Memilih metode pembayaran B. Melakukan pemesanan brownies	A. Mengambil pesanan B. Memastikan pesanan sudah sesuai
PERASAAN/EMOSI PENGGUNA	Senang karna ada aplikasinya , tidak perlu antri lagi.	Stres karna susah kustomisasi pesanan yang berbeda-beda	Sulit kode promo ditulis manual	Susah karna saldo digital sering habis	Khawatir apabila pesanan belum sampai
PELUANG IMPROVISASI	Halaman Onboarding dan promo diskon 50% untuk pengguna baru	Fitur kostumisasi lebih mudah dalam satu halaman	Mengatur promo secara otomatis	Menyediakan fitur bayar tunai, dan non tunai	Fitur untuk memberitahu kapan pesanan selesai

# Problem Statement

## PROBLEM STATEMENT

Pandi adalah seorang Mahasiswa  
nama karakteristik pengguna  
yang membutuhkan Aplikasi Pemesanan Brownies dengan Kostumisasi yang mudah  
kebutuhan pengguna  
karena la Ingin Mendapatkan Brownies favorite yang di inginkan.  
alasan

# Brainstorming dengan HMW

HMW mendesain fitur untuk mengatur kustomisasi Brownies dengan mudah?

- 1 Membuat menu dropdown untuk kustomisasi.
- 2 Membuat menu radio button untuk kustomisasi.
- 3 Membuat menu pop up untuk kustomisasi.
- 4 Membuat Opsi khusus untuk topping Brownies , karena bisa lebih dari satu.

# Competitive Audit

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
1	Competitive Audit	Tujuan : Memahami bagaimana pengalaman pengguna saat menggunakan aplikasi pemesanan lain, terutama pada bagian kustomisasi pesanan.								
2		Informasi Umum							First Impression (Kesan Pertama)	
3										
4		Tipe Kompetitor (langsung / tidak langsung)	Produk yang ditawarkan	Alamat PlayStore (URL)	Rating (0-5)	Total Download	Target pengguna	Unique value proposition	App or mobile website	Fitur
5	Dapur Estin - Brownies Bengkulu	Langsung	Premium Brownies  Tersedia dalam 8 varian rasa: - Choco chip - Almond - Cheese (coming soon) - Raisin - Cashew Nut (coming soon) - Oreo - Walnut - Original	<a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=com.bikinaplikasi.dapurestin&amp;hl=fa&amp;gl=US">https://play.google.com/store/apps/details?id=com.bikinaplikasi.dapurestin&amp;hl=fa&amp;gl=US</a>	-	-	Menengah	Menyediakan brownies premium	<b>BAGUS</b> + UI menarik dan soft + Aplikasi bisa digunakan tanpa mendaftar dulu + Promo spesial untuk pengguna baru + Login via Google/Facebook + Gamification dengan loyalty, poin, secret item, dan misi	<b>BAGUS</b> + Ada Flash Sale + Kustomisasi mudah + Menerapkan promo di awal - Harga kustomisasi tersembunyi - Loading image kurang cantik - Tidak ada fitur pencarian - Rekomendasi di keranjang m
6	Toko Pedia	Tidak Langsung	Semua Produk	<a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=com.tokopedia.tkpds&amp;hl=in&amp;gl=US">https://play.google.com/store/apps/details?id=com.tokopedia.tkpds&amp;hl=in&amp;gl=US</a>	4.8	100.000.000+	Menengah	Fintech terbesar di Asia tenggara Multi layanan Aplikasi ramah pengguna Pembayaran Cashless Fair Price	<b>Bagus</b> +UI MENARIK+Penampilan dari website yang menarik dengan didominasi warna hijau, yang terlihat fresh dan simple di mata pengguna. +Loading dari website bisa dibuang terhitung ringan, terlihat ketika mencoba membuka sebuah jenis produk atau toko maka tidak perlu menunggu waktu yang lama. +Merupakan marketplace yang bersifat gratis. Hal ini menjadi kelebihan Tokopedia, karena dapat menarik perhatian banyak orang. +Banyak tersedia promo gratis ongkir dan diskon dari barang-barang yang di sediakan. +Tersedianya fitur gratis ketika membeli incin	<b>Bagus</b> Tersedia fitur untuk membeli produk internet, listrik, tiket, dll. Kelebihan ini sangat menguntungkan customer sibuk dan hanya memiliki sedikit saldo. Bisa mengisi saldo, jadi ketika membeli barang tidak perlu ke ATM melakukan transfer uang untuk membayar pesanan. Memiliki tingkat keamanan yang tinggi, yaitu dengan menggunakan kode keamanan yang unik. Bisa membuat pengguna lebih menemukan barang-barang yang

## Detail Competitive Audit

# Competitive Audit

Kompetitor langsung dari produk ini adalah Dapur Estin - Brownies Bengkulu. Sedangkan kompetitor tidak langsung adalah Tokopedia, Gojek dan Grab. Detail lengkapnya dapat dilihat [di sini](#).

- 1 Rata-rata aplikasi tidak memberikan opsi kustomisasi untuk Jenis Brownies dan jumlah shot.
- 2 Beberapa aplikasi membutuhkan step yang panjang untuk kustomisasi.
- 3 Beberapa aplikasi tidak ada opsi default pada kustomisasi, sehingga harus klik satu per satu.



# Goal Statement

## GOAL STATEMENT

Aplikasi Pesan Brownies akan membuat pengguna Mudah Kostumisasi ukuran dan penambahan topping  
nama produk aksi spesifik (apa)

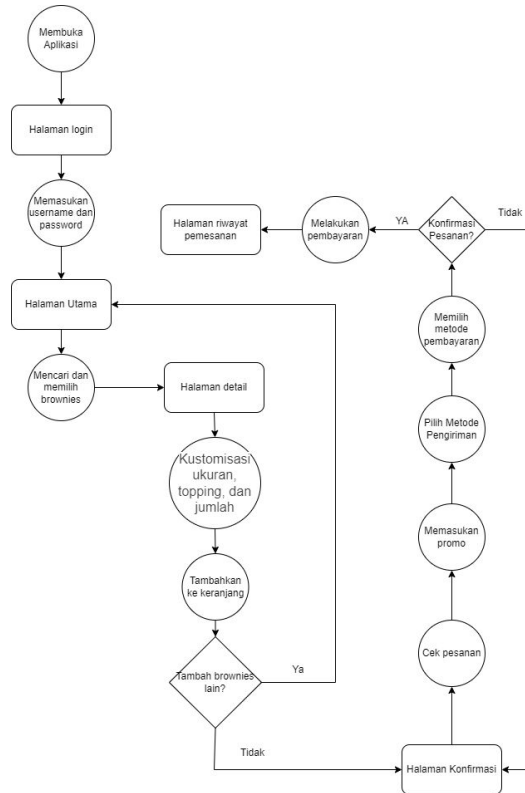
yang akan mempengaruhi Penikmat Brownies yang ingin Melakukan Kostumisasi  
pengguna yang terpengaruh (siapa)

sehingga la dapat memesan brownies favorite sesuai yang di inginkan .  
pengaruh positif pada pengguna (mengapa)

Kami akan mengukur efektivitas dengan Melihat Feedback & Menghitung Jumlah Pemesanan .  
cara mengukur



# User Flow



# Storyboard

- Big picture

## UX Design Storyboard

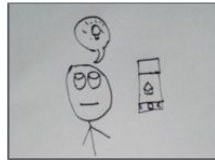
Skenario: Aplikasi Yang Memudahkan Pengguna Memesan Brownies dengan kustomisasi ukuran brownies



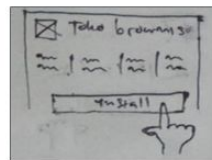
Pandi Merasa Stres  
Dan ingin brownies manis



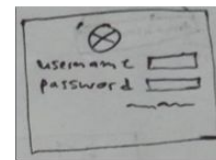
Namun Malas Karna toko  
Yang jauh dan ia sangat sibuk



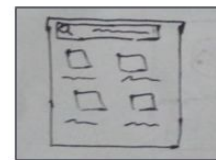
Pandi Menemukan Aplikasi  
Toko Brownies



Pandi Menginstall  
Dan Mengunduh aplikasi



Pandi login dengan memasukan  
Username dan password



Pandi Memilih Brownies  
Yang dia inginkan



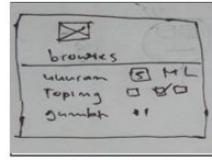
Pandi Memilih ukuran brownies  
Yg kecil karna murah harganya



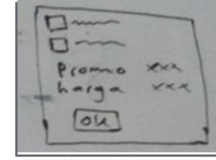
Pandi Melakukan Konfirmasi  
Pesanan Brownies



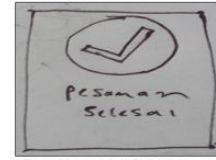
Pandi Senang karna dapat brownies  
Sesuai seleraanya



Pandi Memilih kostumisasi brownies  
Pada halaman detail



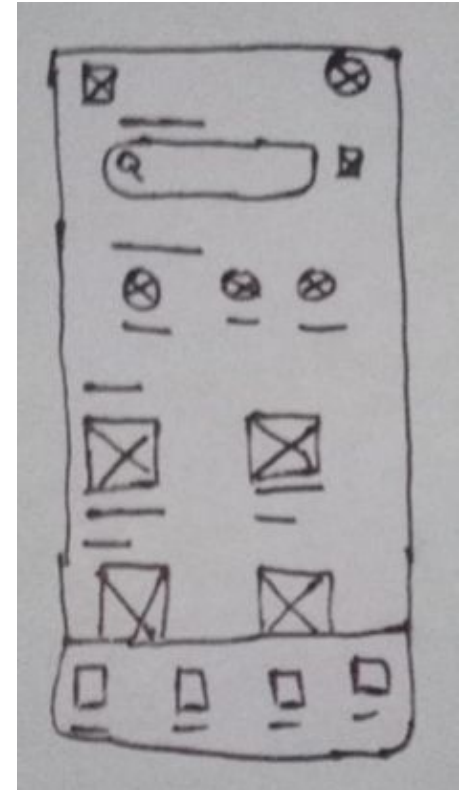
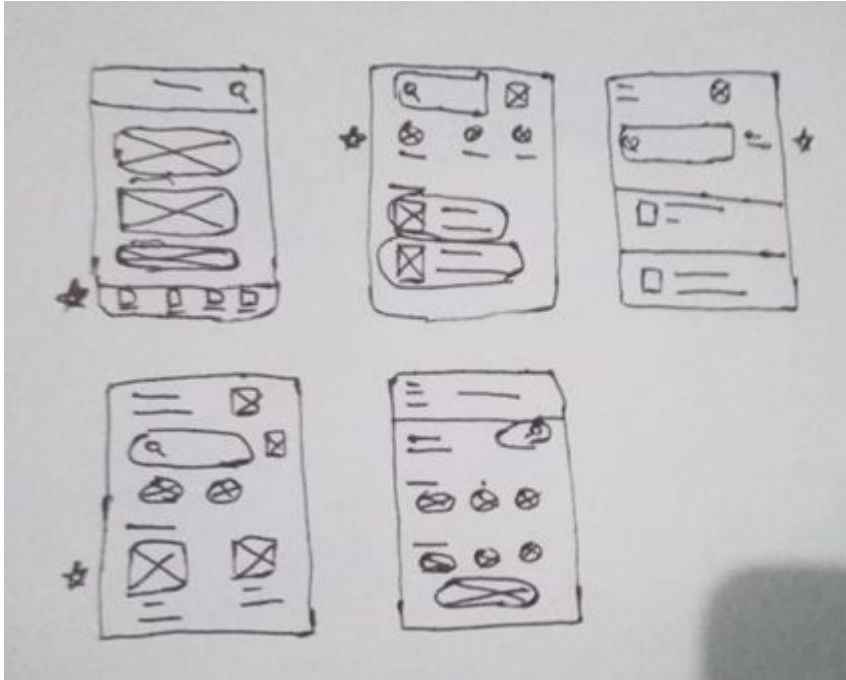
Pandi Melakukan Konfirmasi  
Pesanan Brownies



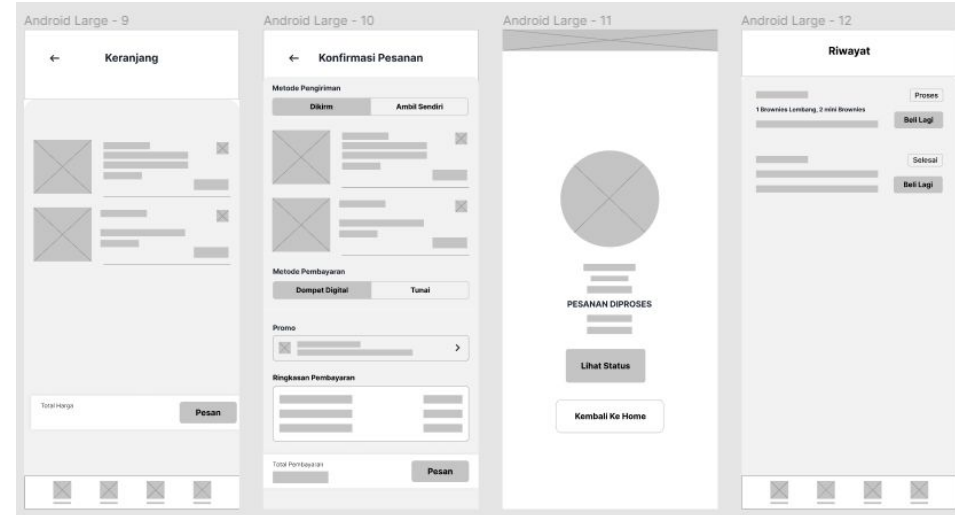
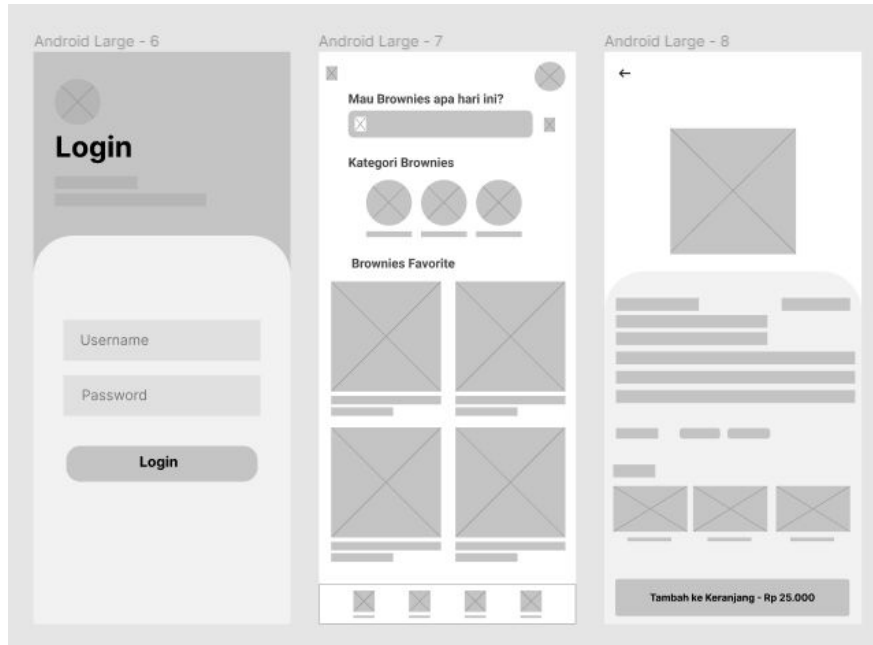
Pandi Mengetahui Status pesanan  
Brownies telah selesai

- Close-up

# Wireframe Kertas



# Wireframe Digital



Link Project : [Wireframe Aplikasi Pemesanan Brownies](#)

# Wireframe Digital

Kustomisasi yang mudah adalah kebutuhan utama yang harus diperhatikan dalam mendesain.

Kustomisasi topping dengan gambar



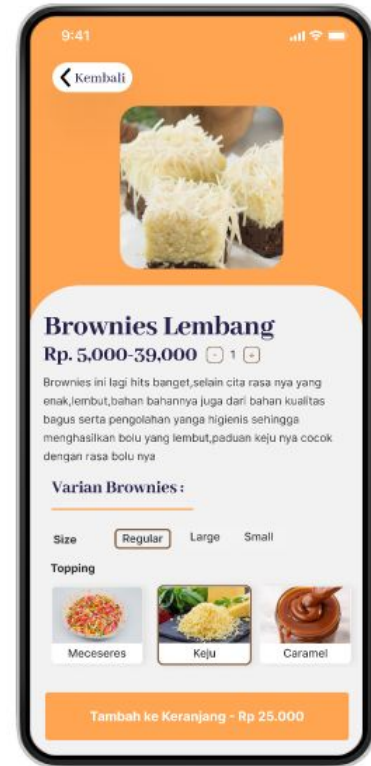
Kustomisasi cepat dengan menggunakan chip menu

# Mockup & Prototype

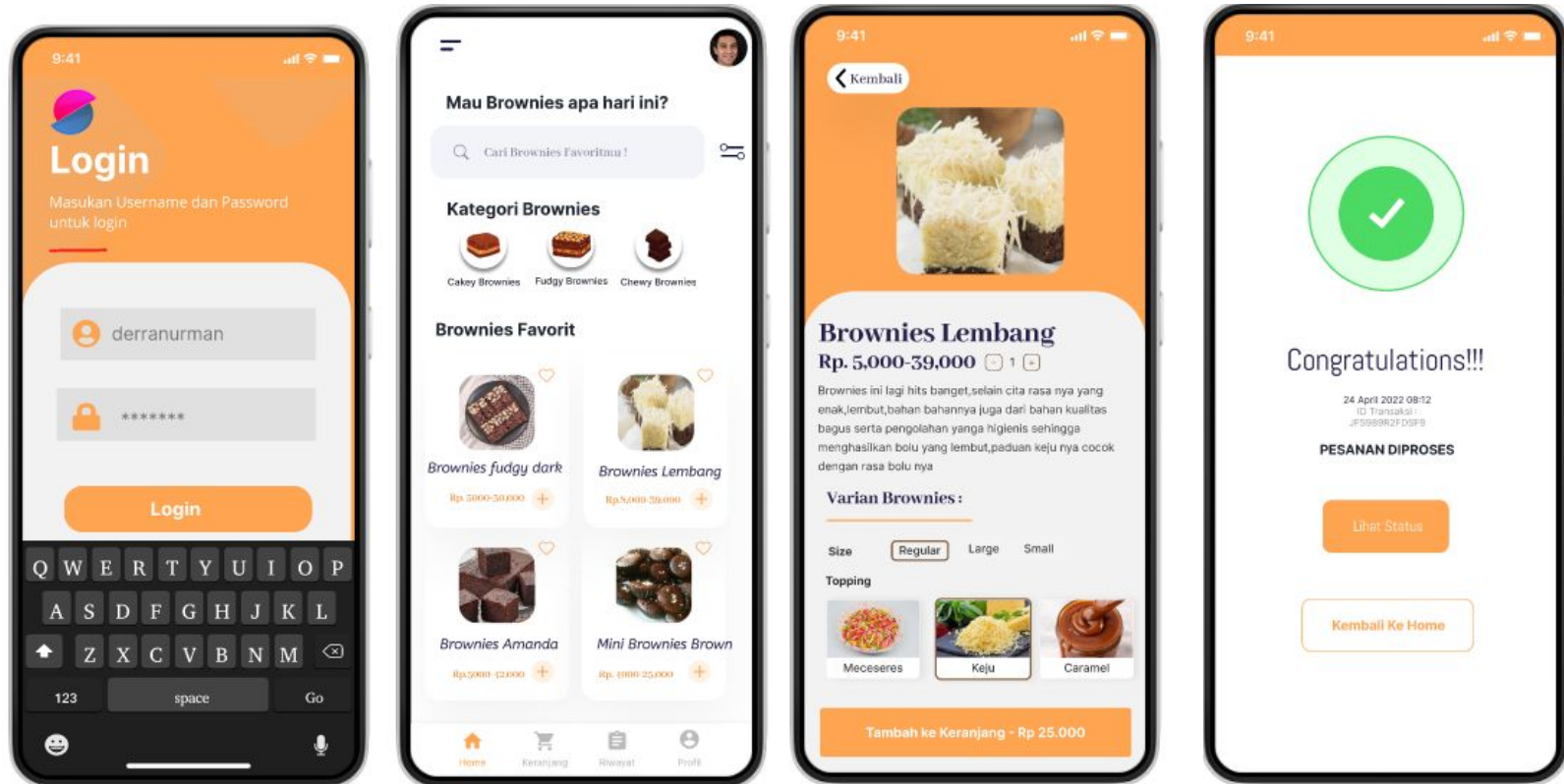
- Mockup
- Design System
- Pertimbangan Aksesibilitas
- High-fidelity prototype

# Mockup

Pemanfaatan grid, untuk membuat desain visual yang menarik.



# Mockup



Link Project : [Mockup Aplikasi Pemesanan Brownies](#)



# Design System

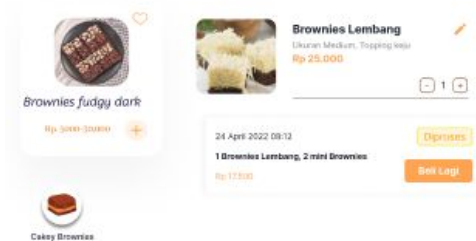
## Typograpy

ABeeZee/ 16 px  
Inter- regular 14 px  
Inter- bold 20px  
open sans / 10px

## Color



## Card



## chip

Size Regular Large Small

## bar



## Button



## Navigasi



# Pertimbangan Aksesibilitas

1

Menyediakan akses untuk pengguna yang mengalami gangguan penglihatan dengan menambahkan teks alternatif ke gambar

2

Menggunakan ikon untuk membuat navigasi menjadi lebih mudah

3

Menggunakan gambar untuk Brownies dan topping yang jelas untuk membantu semua pengguna mengerti

# High-fidelity prototype

[Link ke high-fidelity prototype](#)



# UX Research & Testing

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

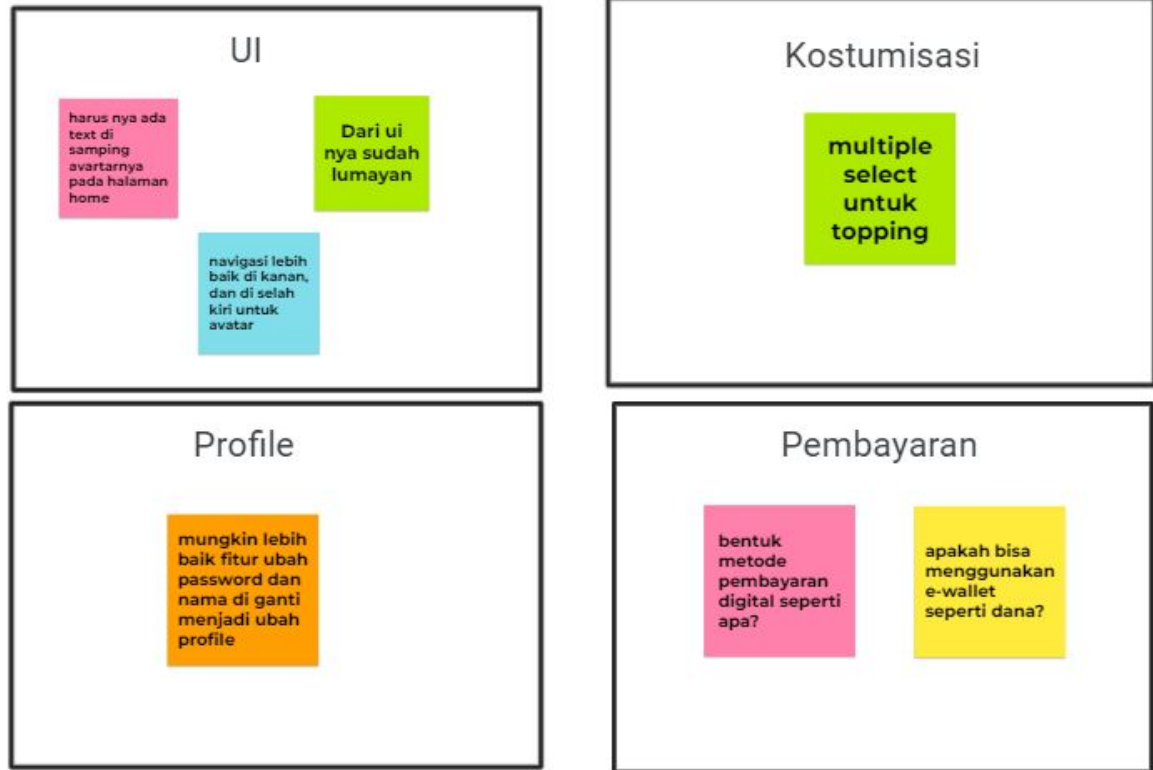
# Usability Study Plan

## Perencanaan UX Research — Pemesanan Brownies



<b>Latar Belakang</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Toko Brownies ingin Membuat aplikasi untuk memesan brownies secara online, kita ingin mngetahui apakah aplikasi sudah memudahkan pengguna dalam memesan brownies,mulai dari login, memilih menu, membuat kostumisasi, sampai melakukan checkout untuk menyelesaikan pemesanan</li></ul>	<b>Metodologi</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Unmoderated usability study</li><li>● Waktu 10-15 April</li><li>● Tempat : maze online</li></ul>
<b>Tujuan Riset</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Mengetahui seberapa mudah fitur kostumisasi dalam memesan brownies</li></ul>	<b>Partisipan</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Mahasiswa penikmat brownies</li></ul>
<b>Pertanyaan Utama</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Seberapa mudah melakukan pemesanan dari awal sampai akhir pada aplikasi ?</li><li>● Hal apa sajakah yang bisa ditingkatkan pada stiap halaman?</li><li>● Apakah fitur kostumisasi sudah cukup?</li></ul>	<b>Skrip</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Pendahuluan : Sebagai penitmat brownies , anda ingnin memesan brownies dengan kostumisasi untuk mendapat kan brownies favorite. Untuk mencapai itu , apa yang akan anda lakukan ?</li><li>● Pertanyaan 1: secara keseluruhan, bagai manakah tampilan dari desain aplikasi ini?</li><li>● Pertanyaan 2: seberapa mudah anda melihat dan memilih menu?</li><li>● Pertanyaan 3 : seberapa mudah anda melakukan kotumisasi?</li><li>● Pertanyaan 4 : apakah informasi pada halaman konfirmasi sudah cukup jelas ?</li><li>● Pertanyaan 5 : apakah ada masukan untuk tampilan halaman konfirmasi?</li></ul>
<b>Key Performance Indicator (KPI)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Waktu menyelesaikan tugas</li><li>● Tingkat sukses</li><li>● Tingkat error</li><li>● Tingkat drop-off</li></ul>		

# Affinity Diagram



# Usability study: Insight

Usability Study dilakukan secara Unmoderated yang bertujuan untuk mengetahui seberapa mudah alur pemesanan kopi dengan jumlah partisipan 5 penikmat brownies .

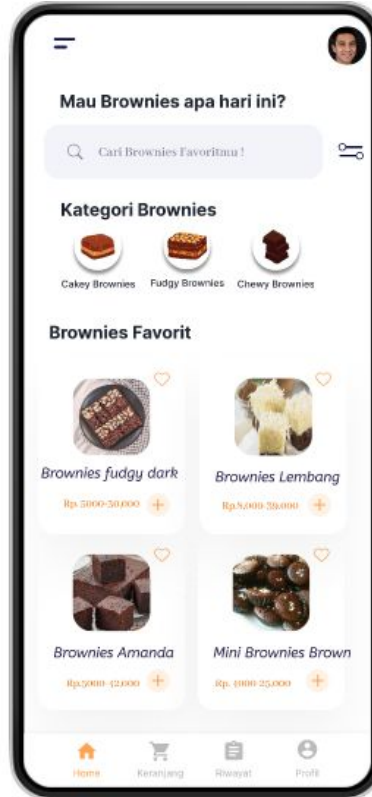
## Insight

- 1 Ternyata pengguna navbar di sebelah kanan dan untuk avatar di sebelah kiri
- 2 Ternyata pengguna ingin mengakses fitur tambah menu dengan lebih cepat.
- 3 Ternyata pengguna sering salah apabila metode pengiriman dan pembayaran sudah dibuat default.

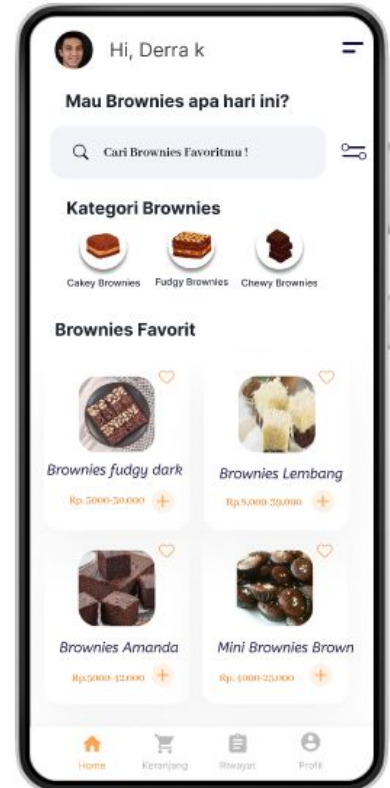
# Modifikasi Desain

Berdasarkan survey pengguna lebih suka tombol navigasi berada di kanan, dan avatar di sebelah kiri. Supaya lebih terlihat di tambahkan text nama di sebelah avatar. Selain itu, warna ikon dan teks pada kolom pencarian diubah menjadi lebih jelas dan berwarna.

Sebelum usability study



Setelah usability study





## Going forward

- Takeaways
- Next steps

# Takeaways



## Dampak:

Desain aplikasi yang dibuat sudah memudahkan pengguna dalam melakukan kustomisasi dengan tampilan yang menarik



## Pelajaran yang Didapat:

Di sini saya mempelajari bahwa memahami pengguna adalah hal yang utama, karena itulah di awal dilakukan riset untuk berempati dengan masalah mereka dan di akhir juga dilakukan riset untuk memvalidasi kebutuhannya.

# Langkah selanjutnya

1

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

2

Melengkapi desain untuk halaman Profile

3

Melengkapi desain untuk halaman lain

# Let's connect!



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

Email: [kuroderzz@gmail.com](mailto:kuroderzz@gmail.com)

Website: [derranurman.herokuapp.com](http://derranurman.herokuapp.com)

Terima Kasih!