

Case Study

Aplikasi Servis Elektronik

Rifqi Muhammad Naufal

Ringkasan Project



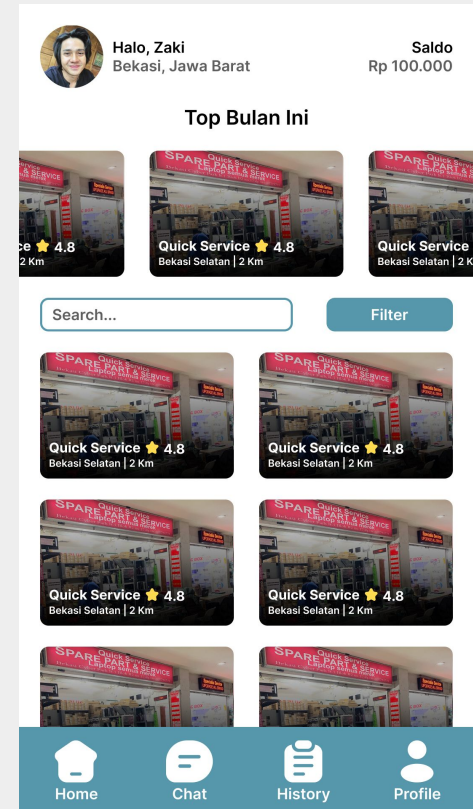
Penjelasan Produk:

Aplikasi pemesanan servis elektronik yang menyediakan tempat-tempat servis elektronik yang terpercaya untuk pelanggan di seluruh Indonesia.



Durasi project:

Mei - Juni 2023



Ringkasan Project



Masalah:

Perbedaan harga, keahlian, dan waktu pengerjaan tempat-tempat servis serta untuk meningkatkan rasa kepercayaan pengguna terhadap tempat-tempat servis.



Tujuan:

Merancang aplikasi pemesanan servis elektronik yang memungkinkan pengguna untuk memesan sesuai kebutuhan.

Ringkasan Project



Posisi:

UX designer yang mendesain aplikasi mulai dari home 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 para pengguna elektronik untuk mengetahui kebiasaan, kebutuhan, dan masalah mereka ketika membutuhkan jasa servis untuk alat elektronik mereka. Berdasarkan hasil survei, kebanyakan dari mereka meminta jasa dari tempat servis yang terdekat tanpa memikirkan faktor-faktor lain. Oleh karena itu, mereka tidak dapat membandingkan harga, waktu pengerjaan, dan kepuasan pelanggan dari tempat-tempat servis lain.

User research: pain points

1

Informasi Harga

Pelanggan tidak tahu harga dari jasa servis sebelum datang ke tempat.

2

Kepercayaan

Pelanggan cemas alat elektronik mereka akan diotak-atik oleh tempat servis tanpa sepengetahuan mereka.

3

Waktu Pengerjaan

Banyak pelanggan yang memiliki kebutuhan yang *urgent* dan membutuhkan jasa servis yang cepat.

4

Lokasi

Banyak pelanggan yang kesusahan dalam menemukan tempat servis yang berada di dalam gang-gang.

Persona: Zaki



Zaki

Umur: 25

Pendidikan: Lulusan S1 Fisika

Domisili: Bandung, Jabar

Status Menikah: Lajang

Pekerjaan: Karyawan Swasta

“Waduh Laptop ku rusak padahal lusa deadline proyek”

Goals

- Mencari tempat servis yang dapat memperbaiki Laptopnya dalam sehari

Frustrations

- Tempat servis di dekat rumah sedang sibuk
- Kesulitan mencari tempat lain yang memenuhi kebutuhan
- Tidak bisa keluar karena motor sedang dipakai orang lain

Zaki adalah seorang karyawan di salah satu perusahaan swasta di Bandung. Karena kebutuhan kantor, Zaki harus melanjutkan pekerjaannya di rumah menggunakan Laptop. Saat sedang bekerja, Laptop Zaki mengalami *blue screen* yang membuat Zaki tidak dapat melanjutkan pekerjaannya.

User Story: Zaki

USER STORY

Zaki

Sebagai seorang	<u>karyawan yang ingin memesan jasa servis laptop</u>	role pengguna
Saya dapat	<u>memesan jasa servis yang tercepat, termurah, dan bisa delivery</u>	keinginan pengguna
supaya	<u>dapat melanjutkan pekerjaan saya dan tidak melewati deadline</u>	manfaat •

User Journey Map: Zaki

AKTIVITAS	Persiapan Aplikasi	Mencari Tempat Servis Sesuai Kebutuhan	Melakukan Pemesanan	Membayar Pesanan	Menerima Pengiriman
DETAIL AKTIVITAS	A. Download di PlayStore B. Registrasi akun dan Login C. Izinkan lokasi	A. Mencari tempat-tempat servis yang memenuhi kebutuhan. B. Membandingkan harga dan rating dari semua tempat servis C. Menentukan tempat servis	A. Mengisi form pemesanan dengan sesuai B. Memastikan jenis pemesanan dan alamat pengantaran sudah benar C. Konfirmasi pemesanan	A. Memilih metode pembayaran B. Melakukan Pembayaran	A. Memberikan laptop kepada jasa servis yang datang ke lokasi pengantaran B. Menunggu proses servis C. Menerima laptop yang telah diperbaiki
PERASAAN/EMOSI PENGGUNA	Senang karena ada aplikasi yang memudahkan pemesanan servis laptop	Frustrasi karena bingung memilih tempat servis mana yang paling cocok.	Lelah karena banyak form yang perlu diisi	Bingung karena tidak memiliki akun di dompet digital yang tersedia	Khawatir apabila laptop tidak dapat diperbaiki
PELUANG IMPROVISASI	Fitur rekomendasi berdasarkan riwayat pemesanan	Menambahkan fitur filter agar lebih mudah dalam memilih tempat jasa servis	Menambahkan fitur preset agar tidak perlu mengisi form setiap kali melakukan pemesanan	Menambahkan pembayaran lewat dompet digital lain dan menambahkan pembayaran lewat tunai	Menambahkan fitur chat dengan tempat servis agar dapat berkomunikasi dan menambahkan fitur tracking pemesanan

Problem Statement

PROBLEM STATEMENT

Zaki adalah seorang karyawan swasta
nama karakteristik pengguna
yang membutuhkan aplikasi pemesanan jasa servis elektronik dengan fitur pencarian berdasarkan harga, jarak, dan waktu pengerjaan
kebutuhan pengguna
karena ia ingin memesan jasa servis laptop dengan waktu pengerjaan paling cepat agar dapat menyelesaikan pekerjaannya sebelum deadline.
alasan

Brainstorming dengan HMW

HMW mendesain fitur untuk mengatur pencarian tempat servis dengan mudah?

- 1 Membuat fitur filter untuk menyaring tempat servis
- 2 Menampilkan jarak, rating, dan range harga setiap tempat servis pada homepage
- 3 Membuat fitur sort berdasarkan rating, jarak, dan range harga dari tempat servis
- 4 Membuat fitur favorit untuk menyimpan tempat servis favorit

Goal Statement

GOAL STATEMENT

Aplikasi Servis Elektronik

nama produk

akan membuat pengguna

mudah mencari jasa servis elektronik yang sesuai dengan kebutuhan mereka

aksi spesifik (apa)

yang akan mempengaruhi

pengguna elektronik yang membutuhkan jasa servis dan penyedia jasa servis elektronik

pengguna yang terpengaruh (siapa)

sehingga

pengguna dapat mencari jasa servis dengan mudah tanpa perlu keluar rumah dan penyedia jasa dapat menambah pelanggan baru

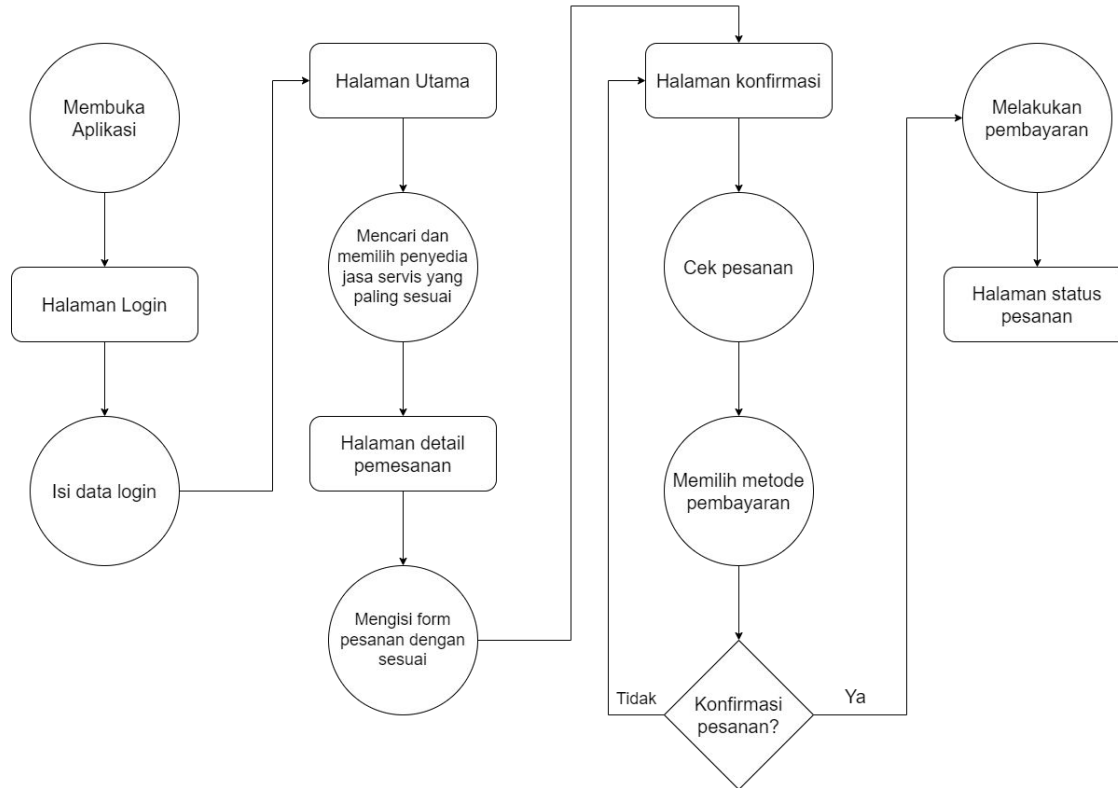
pengaruh positif pada pengguna (mengapa)

Kami akan mengukur efektivitas dengan

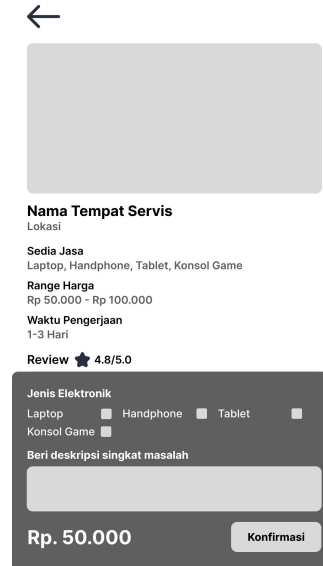
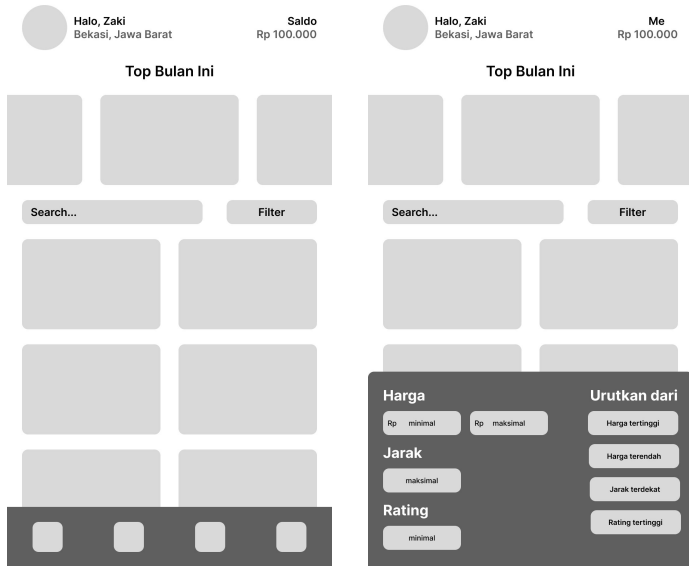
melihat feedback dan menghitung jumlah pemesanan

cara mengukur

User Flow



Wireframe Digital

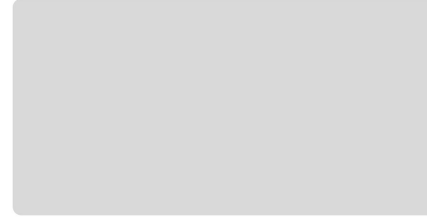


[Link Project Wireframe](#)

Wireframe Digital

Perbandingan harga dan kesediaan penyedia jasa adalah kebutuhan utama yang harus diperhatikan

List yang menunjukkan range harga dan waktu pengerjaan agar pengguna dapat menyesuaikan dengan kebutuhan



Nama Tempat Servis

Lokasi

Sedia Jasa

Laptop, Handphone, Tablet, Konsol Game

Range Harga

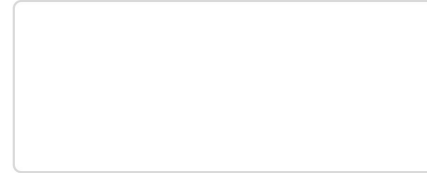
Rp 50.000 - Rp 100.000

Waktu Pengerjaan

1-3 Hari

Review ★ 4.8/5.0

Review kepuasan pengguna lain agar kepercayaan pengguna dapat meningkat



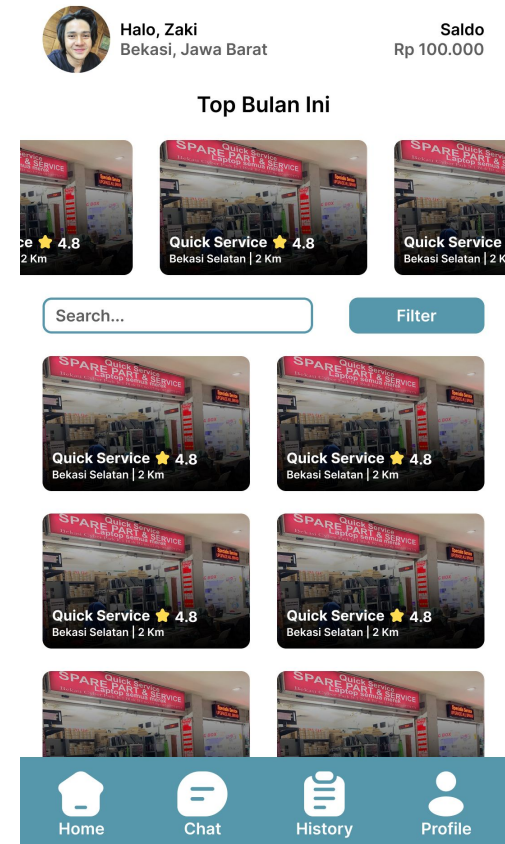
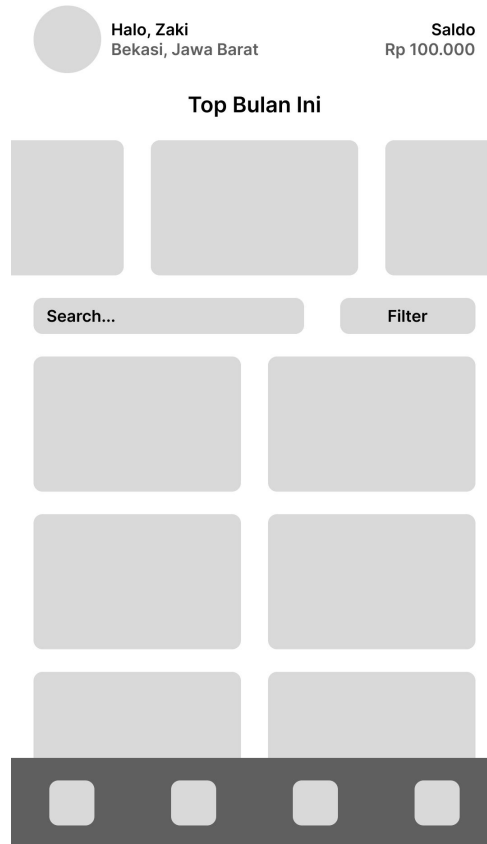
Pesan

Mockup & Prototype

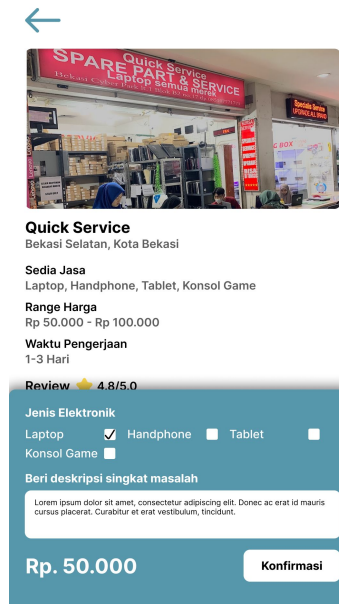
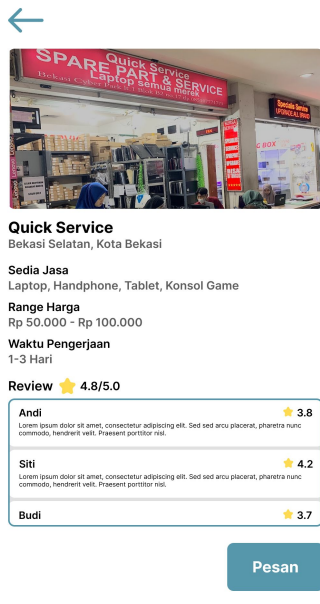
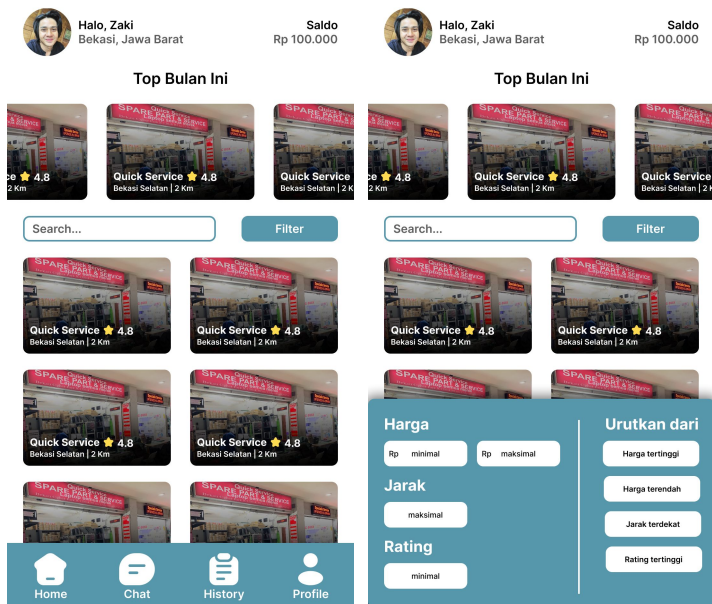
- Mockup
- Design System
- Pertimbangan Aksesibilitas
- High-fidelity prototype

Mockup

Bertujuan untuk memudahkan pengalaman pencarian untuk pengguna dengan menambahkan informasi penting penyedia jasa di homepage



Mockup



[Link Project Mockup](#)

Pertimbangan Aksesibilitas

1

Menambahkan teks alternatif untuk para pengguna tuna netra

2

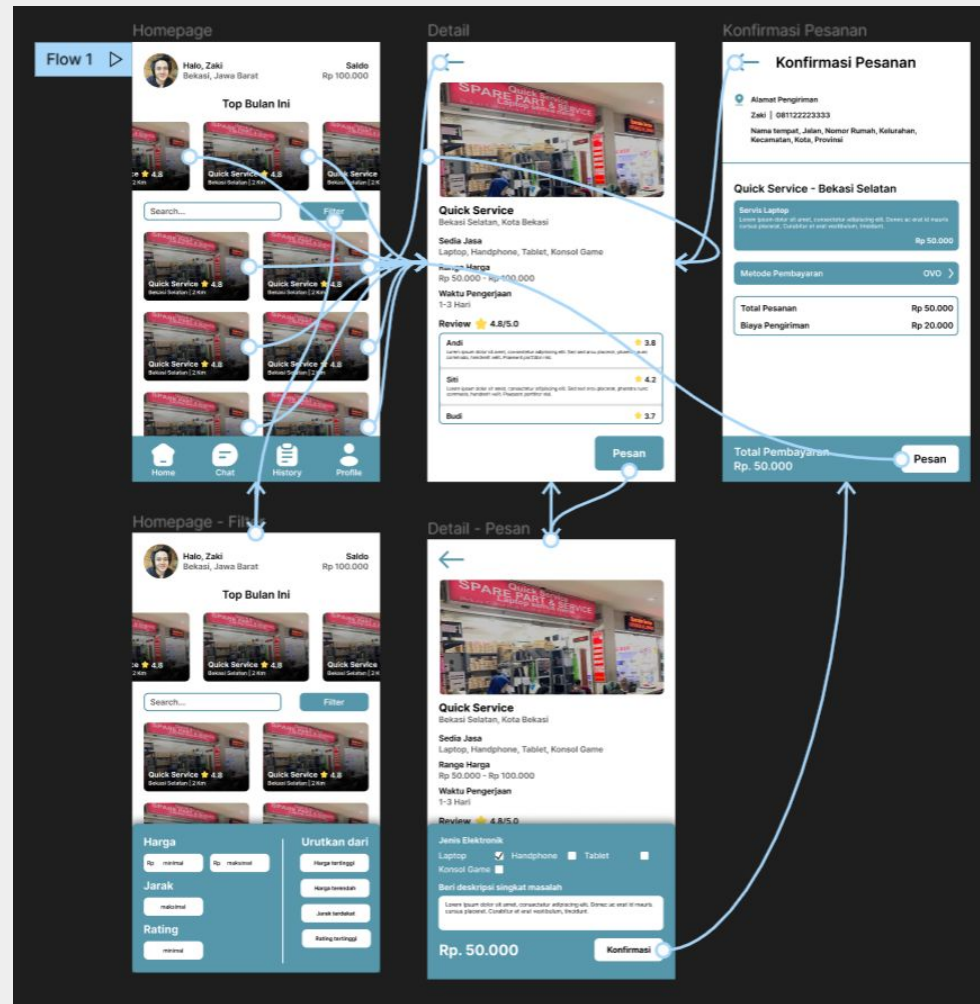
Menggunakan ikon untuk memudahkan navigasi

3

Menggunakan warna yang nyaman untuk dilihat oleh semua pengguna

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	Aplikasi ini dibuat dengan tujuan untuk memudahkan pengguna dalam mencari jasa servis alat elektronik yang sesuai dengan kebutuhan masing-masing pengguna.
Tujuan Riset	Mengetahui fitur-fitur apa yang dapat memudahkan pengguna dalam mencari penyedia jasa servis yang cocok.
Pertanyaan Utama	<ol style="list-style-type: none">1. Seberapa mudah untuk melakukan filtering penyedia jasa?2. Hal apa yang dapat ditambahkan untuk mempermudah pencarian penyedia jasa?3. Seberapa mudah dalam melakukan pemesanan jasa?
Key Performance Indicator (KPI)	<ol style="list-style-type: none">1. Waktu penyelesaian tugas2. Tingkat sukses3. Tingkat error4. Tingkat drop-off
Metodologi	<ul style="list-style-type: none">• Unmoderated usability testing• 10-14 Juni• Tempat: Online

Partisipan	Mahasiswa yang menggunakan alat elektronik dalam kehidupan sehari-hari untuk mengerjakan tugas kuliah
Skrip	<ol style="list-style-type: none">1. Sebagai mahasiswa yang setiap harinya menggunakan laptop dan handphone, laptop anda tiba-tiba rusak 2 hari sebelum deadline tugas. Anda ingin mencari jasa servis dengan yang bisa memperbaikinya dengan cepat. Untuk mencapai tujuan tersebut apa yang anda lakukan?2. Pertanyaan 1: Secara keseluruhan, bagaimanakah tampilan desain dari aplikasi ini?3. Pertanyaan 2: Seberapa mudah anda dalam melihat dan memilih penyedia jasa servis lain pada halaman utama?4. Pertanyaan 3: Apakah ada masukan untuk tampilan halaman utama?5. Pertanyaan 4: Seberapa mudah anda dalam melakukan filtering?6. Pertanyaan 5: Seberapa mudah anda dalam melakukan pemesanan jasa servis?7. Pertanyaan 6: Apakah ada masukan untuk tampilan halaman detail?8. Pertanyaan 7: Apakah informasi pada halaman konfirmasi sudah cukup jelas?9. Pertanyaan 8: Apakah ada masukan untuk tampilan halaman konfirmasi?

Usability study: Insight

Usability study dilakukan secara unmoderated yang bertujuan untuk mengetahui seberapa mudah alur pemesanan jasa servis dengan jumlah partisipan 10 mahasiswa

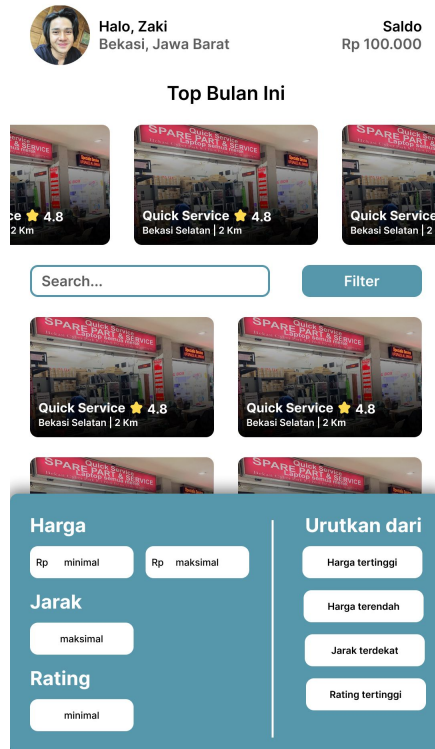
Insight

- 1 Ternyata pengguna merasa tampilan utama dan detail terlalu kosong
- 2 Ternyata pengguna kesusahan pada bagian filtering penyedia jasa

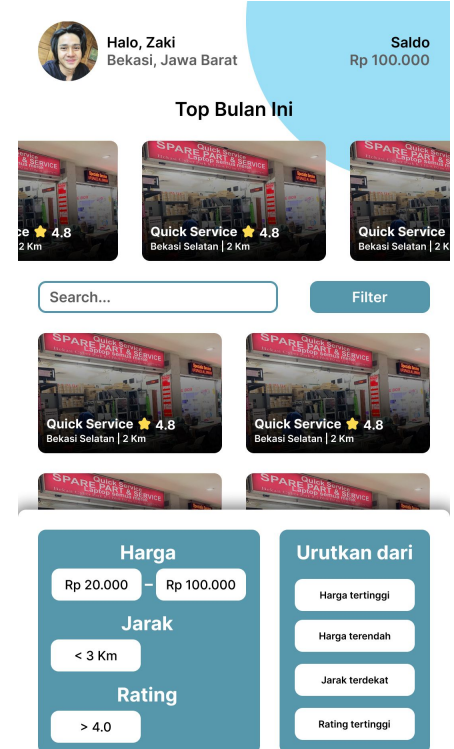
Modifikasi Desain

Supaya tampilan utama terasa tidak terlalu kosong, ditambahkan sedikit warna pada bagian atas. Untuk bagian filter, opsi filter dan pengurutan (sorting) dipisahkan agar lebih tegas dan jelas

Sebelum usability study



Setelah usability study



Going forward

- Takeaways
- Next steps

Takeaways



Dampak:

Desain aplikasi yang dibuat sudah dapat memudahkan pengguna dalam mencari penyedia jasa servis sesuai kebutuhan masing-masing pengguna dengan tampilan yang menarik dan alur yang mudah.



Pelajaran yang Didapat:

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

Langkah selanjutnya

1

Melakukan usability testing kembali untuk memvalidasi apakah pain point yang masih dialami pengguna telah ditangani secara efektif

2

Menambah fitur aksesibilitas untuk pengguna yang mempunyai disabilitas

3

Melengkapi desain untuk halaman lain dan memperbaiki desain yang sudah dibuat untuk memenuhi kebutuhan semua target usia pengguna

Let's connect!



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

Email: rifqimn48@gmail.com

Terima Kasih!