

Case Study

Aplikasi Kedai Kopi

Ahmad Arif Faizin

Ringkasan Project



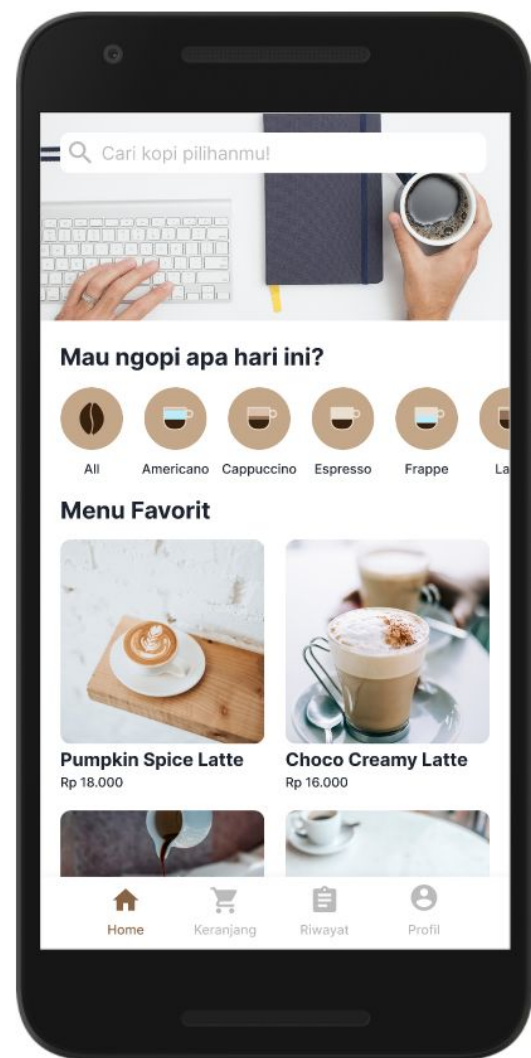
Penjelasan Produk:

Aplikasi pemesanan kopi di Bandung yang menyajikan kopi berkualitas tinggi, dibuat dengan bahan-bahan lokal segar untuk pelanggan di seluruh Indonesia.



Durasi project:

July - August 2023



Ringkasan Project



Masalah:

Kebutuhan aplikasi dengan kemudahan kustomisasi dalam memesan kopi, seperti tingkat kopi, ukuran gula dan jumlah es.



Tujuan:

Merancang aplikasi untuk Kedai Kopi yang memungkinkan pengguna memesan dengan kustomisasi yang mudah

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 pecinta kopi untuk mengetahui kebiasaan, kebutuhan, dan masalah mereka saat memesan kopi secara online. Berdasarkan hasil survey, sebagian besar menggunakan aplikasi pemesanan umum yang tidak khusus untuk pemesanan kopi. Hal ini dikarenakan aplikasi tersebut memiliki promo atau diskon yang lebih menarik. Namun, karena ini adalah aplikasi umum, kustomisasi tidak terlalu spesifik, seperti kadar kopi, ukuran gula, dan jumlah es.

[Detail Hasil Survey](#)

User research: pain points

1

Kustomisasi

Kesusahan untuk kustomisasi, seperti level kopi, ukuran, gula, dan jumlah es.

2

Promo

Sulit menemukan promo yang tersedia karena promo tidak mudah terlihat

3

Penamaan Menu

Susah mencari minuman panas karena namanya tidak jelas

4

Aksesibilitas

Jarak antar tombol terlalu dekat

Persona: Dico Wisesa



Dico Wisesa

Umur: 25

Pendidikan: Lulusan S1 Siskom

Domisili: Bandung, Jabar

Status Menikah: Lajang

Pekerjaan: Programmer

“Mumpung ada promo nih. Ngopi bareng-bareng yuk!”

Goals

- Memesan kopi sesuai selera dengan mudah
- Memanfaatkan promo supaya bisa beli dengan lebih murah

Frustrations

- Kesusahan untuk kustomisasi
- Kesulitan mencari menu
- Jarak antar tombol yang terlalu dekat

Dico adalah seorang first-jobber yang lagi senang-senangnya dapat uang dari pekerjaan sendiri. Karena tuntutan pekerjaan sebagai programmer membutuhkan daya fokus yang tinggi, Dico sering membeli kopi secara online. Supaya lebih murah, biasanya ia memanfaatkan promo bersama teman-temannya.

User Story: Dico Wisesa

USER STORY

Dico Wisesa

Sebagai seorang programmer yang ingin membeli kopi dengan teman-temannya

role pengguna

Saya dapat memesan kopi dengan kustomisasi ukuran, level kopi, gula dan es

keinginan pengguna

supaya mendapatkan kopi nikmat dengan komposisi yang diinginkan •

manfaat

User Journey Map: Dico Wisesa

Goal: Membeli kopi bersama-sama dengan mudah dan murah

AKTIVITAS	Persiapan Aplikasi	Memilih Pesanan	Konfirmasi Pesanan	Membayar Pesanan	Mengambil Pesanan
DETAIL AKTIVITAS	A. Download di PlayStore B. Daftar akun dan Login C. Mengatur Pin D. Izinkan lokasi	A. Mencari dan memilih menu B. Kustomisasi minuman sesuai keinginan C. Masukkan ke dalam keranjang	A. Menentukan metode pengiriman B. Memastikan kembali menu yang dipesan C. Memilih promo	A. Memilih metode pembayaran B. Melakukan Pemesanan	A. Mengambil pesanan B. Memastikan pesanan sudah sesuai
PERASAAN/EMOSI PENGGUNA	Senang karena ada aplikasinya, tidak perlu antri di kedai lagi	Frustrasi karena susah kustomisasi pesanan yang berbeda-beda	Merasa kesulitan karena kode promo harus ditulis secara manual	Bingung karena tidak memiliki saldo di dompet digital	Khawatir apabila sudah sampai namun pesanan belum selesai
PELUANG IMPROVISASI	Halaman onboarding dan diskon spesial untuk pengguna baru	Fitur untuk kustomisasi yang lebih mudah dalam satu halaman	Mengatur promo yang bisa digunakan secara otomatis	Menyediakan fitur untuk membayar secara tunai	Fitur untuk memberitahu kapan pesanan selesai

Problem Statement

PROBLEM STATEMENT

Dico adalah seorang pecinta kopi
nama karakteristik pengguna
yang membutuhkan aplikasi pemesanan kopi dengan kustomisasi yang mudah
kebutuhan pengguna
karena ia ingin mendapatkan kopi nikmat sesuai selera yang diinginkan.
alasan

Brainstorming dengan HMW

HMW mendesain fitur untuk mengatur kustomisasi kopi dengan mudah?

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

Competitive Audit

	First Impression (Kesan Pertama)		Interaksi		
	App or mobile website	Fitur	Aksesibilitas	User flow	Navigasi
Kopi Kenangan	BAGUS + 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	BAGUS + Ada Flash Sale + Kustomisasi mudah + Menerapkan promo di awal - Harga kustomisasi tersembunyi - Loading image kurang cantik - Tidak ada fitur pencarian - Rekomendasi di keranjang mengganggu	CUKUP - Mendukung 2 bahasa	CUKUP + Bisa menyimpan alamat - Akun pembayaran tidak tersimpan	BAGUS + Mudah dan simpel dengan menggunakan Bottom Navigation + Menu pembayaran dan checkout jadi satu - Tombol keranjang pada Home tidak terlalu terlihat - Ada konfirmasi hanya untuk keluar dari keranjang
JIWA+ (Kopi Janji Jiwa & Jiwa Toast)	KURANG + UI minimalis + Gamification membership dan poin - Pendaftaran dengan nomor HP/email saja Tidak ada pilihan lain seperti Google/FB - Halaman home terlalu simpel	KURANG + Ada fitur pencarian + Filter berdasarkan jenis + Ada pilihan atur waktu pickup - Promo susah dilihat - Pilihan metode pembayaran hanya ada 3	SANGAT KURANG - Tidak mendukung bahasa lain - Beberapa tulisan tidak terbaca karena backgroundnya gambar - Beberapa teks berdekatan	KURANG + Kemudahan untuk mencari outlet terdekat - Spacing aneh dan terlalu jauh, sehingga kebanyakan scroll - Loading antar halaman terlalu lama - Untuk kustomisasi harus ke halaman lain - Untuk hapus pesanan harus ke halaman lain dulu	BAGUS + Tombol keranjang terlihat dengan mudah + Navigasi antar menu cukup simpel dan mudah dipahami dengan menggunakan Bottom Navigation
Fore Coffee	BAGUS + UI elegan + Pendaftaran cepat dengan Google + Aplikasi bisa digunakan tanpa login dulu	BAGUS + Konsep filter yang unik dan berbeda + Promo mudah dilihat + Pilihan pickup atau dikirim - Terkadang force close saat menambahkan favorit - Pencarian tidak langsung menampilkan hasil, harus enter dulu	KURANG - Tidak mendukung bahasa lain - Menu lain pada bundle kurang terlihat - Tidak tahu kalau filter bisa di-scroll	SANGAT KURANG + Hapus dan edit pesanan dengan mudah - Kustomisasi harus tap dulu - Alur pemesanan terlalu panjang - Promo yang tidak bisa dipakai seharusnya tidak dapat diklik - Opsi yang sudah pasti seharusnya tidak perlu ditampilkan (kemasan paper bag, kurir)	CUKUP + Animasi ketika membuka detail menu bagus + Tombol keranjang terlihat jelas - Menu susah dijangkau karena menggunakan menu samping - Perlu berpikir untuk mencari menu order dari halaman home
Gojek (GoFood)	BAGUS + UI unik dan menarik - Pendaftaran hanya dengan nomer HP	BAGUS + Ada fitur pencarian + Pilihan pembayaran cash - Menu filter kurang terlihat - Ada biaya jasa	BAGUS + Mendukung 4 bahasa	BAGUS + Hapus dan edit jumlah pesanan bisa langsung dari halaman checkout - Preview menu yang kurang perlu - Beberapa merchant untuk kustomisasi harus memilih satu per satu (tidak ada default)	KURANG - Menu profil dan pengaturan susah dilihat - Menu ada di sebelah atas, jauh dari jempol
Grab (GrabFood)	BAGUS + UI clean dan minimalis + Login dengan Google/ Facebook	SANGAT BAGUS + Rekomendasi menu lain yang smooth + Highlight pada menu pencarian + Menu filter cukup terlihat + Pilihan menu pembayaran dengan kartu + Pilihan opsi dan waktu pengantaran	CUKUP + Bahasa tergantung lokasi - Menu promo terlalu dekat dengan order	BAGUS + Untuk kustomisasi yang dicentang hanya yang tambahan saja, harga jelas + Keranjang terlihat jelas - Untuk menghapus pesanan harus masuk ke edit dulu - Beberapa merchant untuk kustomisasi harus memilih satu per satu (tidak ada default)	BAGUS + Mudah dan simpel dengan menggunakan Bottom Navigation

Detail Competitive Audit

Competitive Audit

Kompetitor langsung dari produk ini adalah Kopi Kenangan, Kopi Janji Jiwa, dan Fore Coffee. Sedangkan kompetitor tidak langsung adalah Gojek dan Grab. Detail lengkapnya dapat dilihat [di sini](#).

- 1 Rata-rata aplikasi tidak memberikan opsi kustomisasi untuk tipe kopi 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

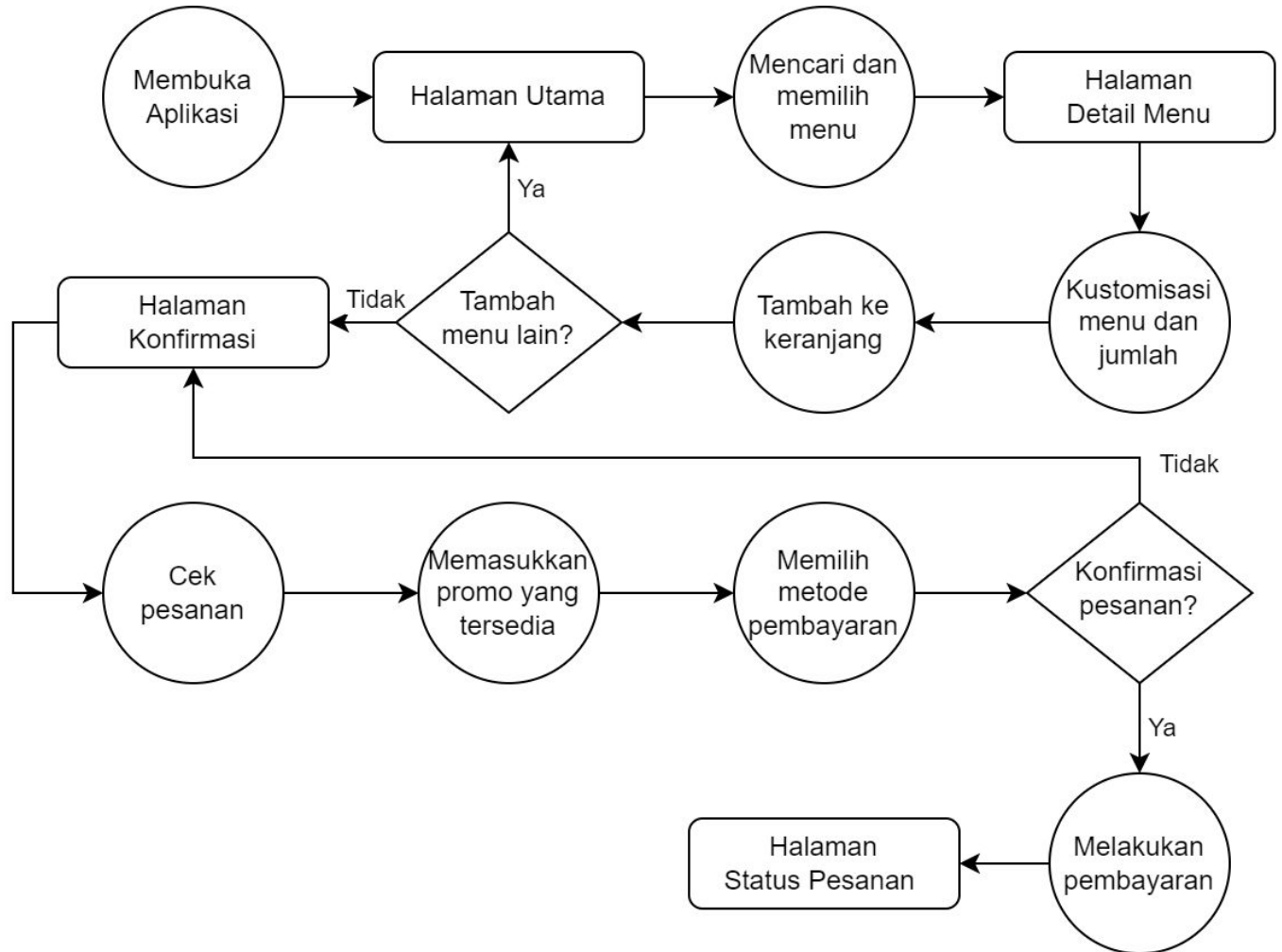
Aplikasi Kedai Kopi akan membuat pengguna mudah kustomisasi ukuran, gula, dan es
nama produk aksi spesifik (apa)

yang akan mempengaruhi pecinta kopi yang ingin melakukan kustomisasi
pengguna yang terpengaruh (siapa)

sehingga ia bisa memesan kopi nikmat sesuai selera yang diinginkan.
pengaruh positif pada pengguna (mengapa)

Kami akan mengukur efektivitas dengan melihat feedback & menghitung jumlah pemesanan.
cara mengukur

User Flow

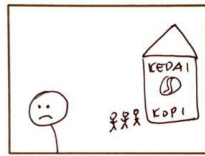


Storyboard

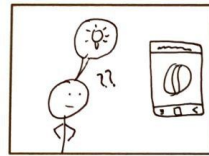
- Big picture



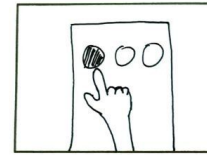
Dico merasa ngantuk dan butuh kopi



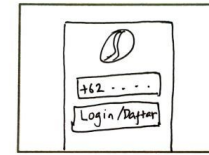
Namun ia tidak ada waktu dan malas antri.



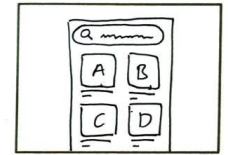
Dico menemukan aplikasi Kedai Kopi



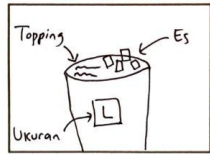
Dico mengunduh dan membuka aplikasi.



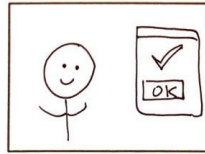
Dico mengisi nomor telepon dan mendaftar akun.



Dico mencari kopi yang diinginkan dan memilihnya.



Dico memilih menu dengan kustomisasi



Dico mengonfirmasi pesanan



Dico senang dapat kopi sesuai selera.



Dico melakukan kustomisasi pada halaman detail.



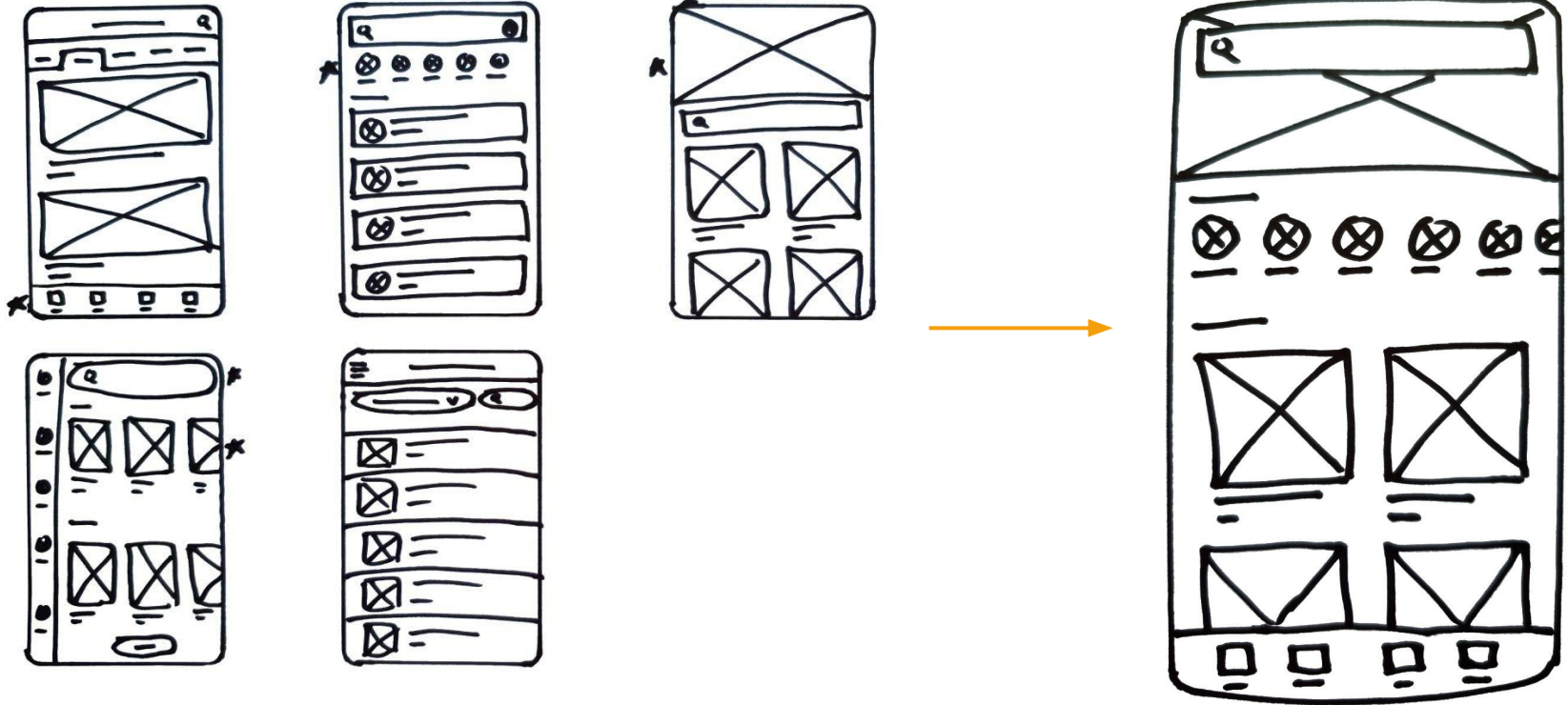
Dico mengonfirmasi pesanan dan melakukan pembayaran.



Dico mengetahui status jika pesanan telah selesai.

- Close-up

Wireframe Kertas



Wireframe Digital

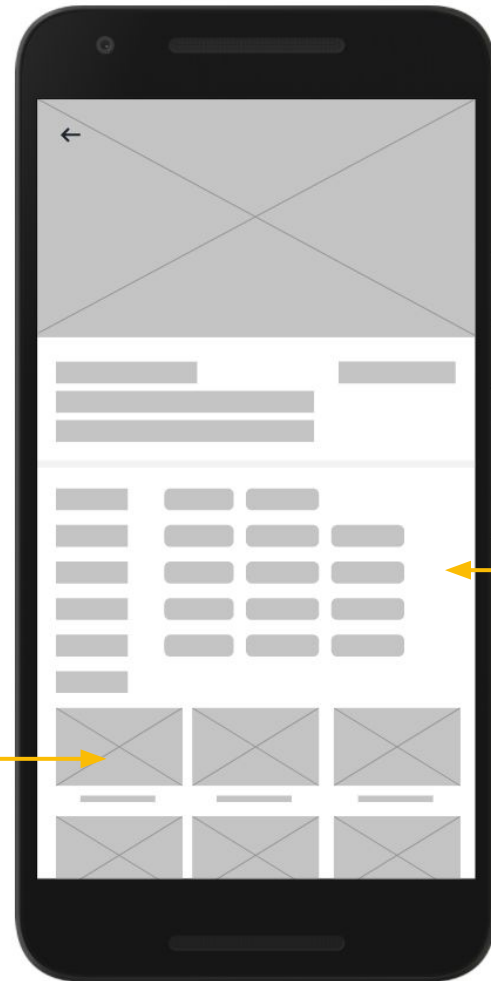


Link Project : [Wireframe Aplikasi Pemesanan Kopi](#)

Wireframe Digital

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

Kustomisasi topping dengan gambar supaya lebih jelas



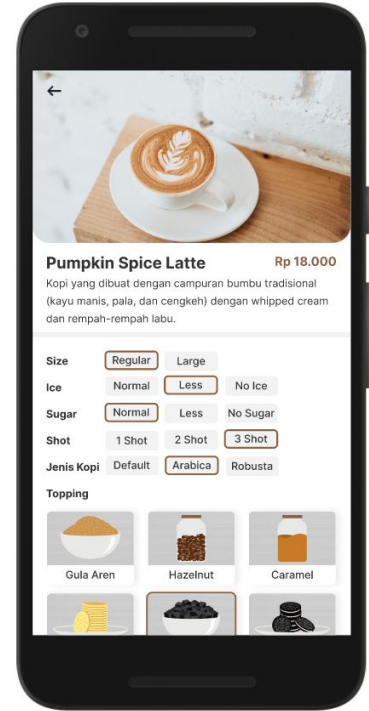
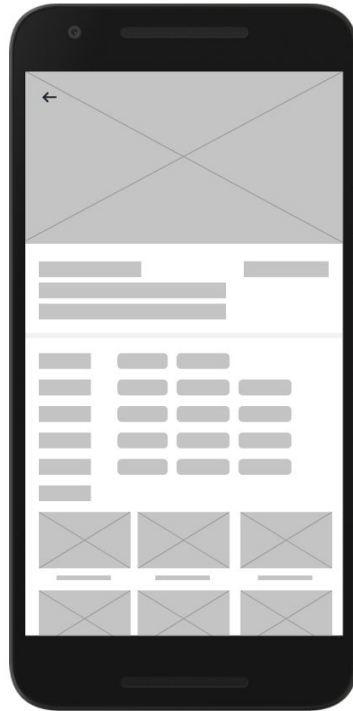
Kustomisasi cepat dengan menggunakan chip menu

Mockup & Prototype

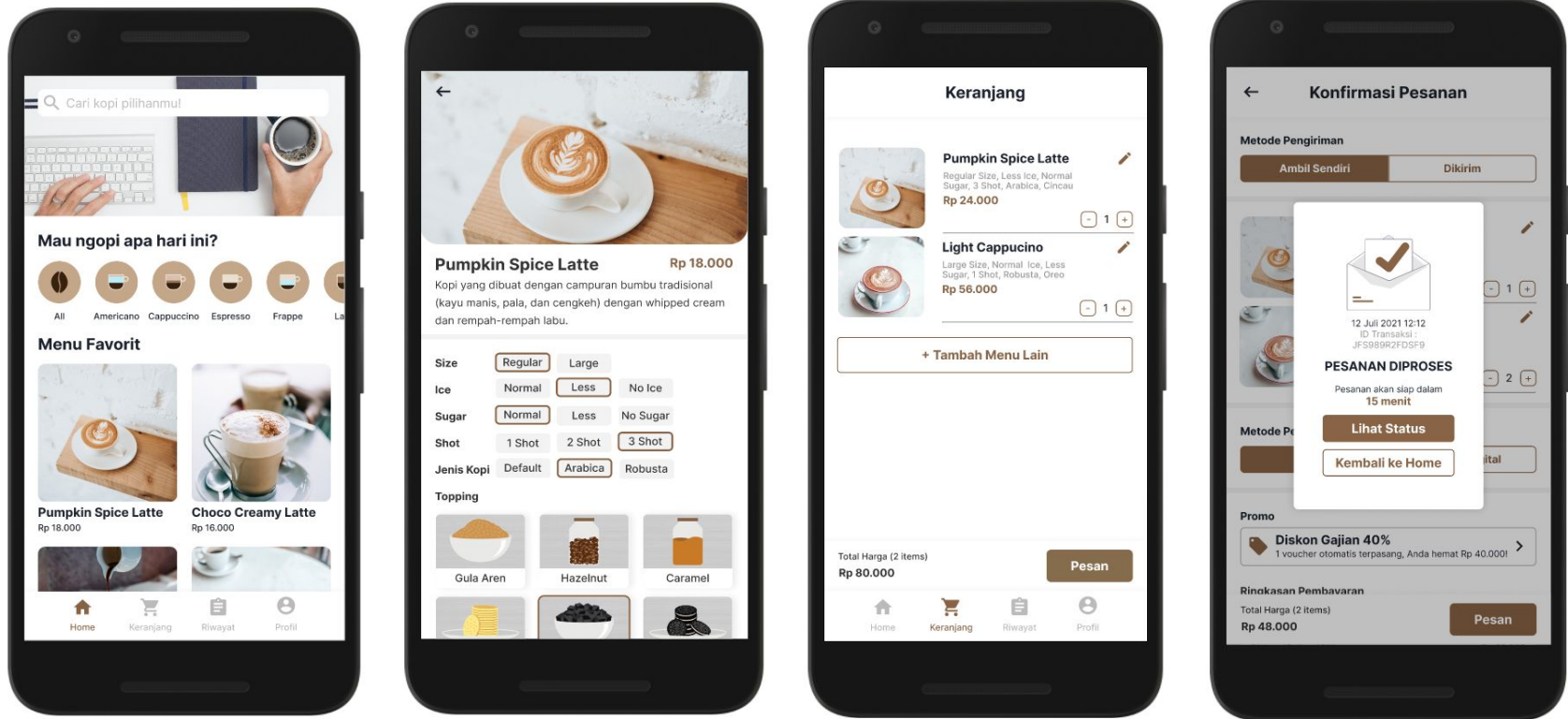
- Mockup
- Design System
- Pertimbangan Aksesibilitas
- High-fidelity prototype

Mockup

Pemanfaatan grid, containment, dan white space untuk membuat desain visual yang menarik.



Mockup



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

Design System

Typography

Header - Inter/Bold/18px

SubHeader - Inter/Bold/12px

Title - Inter/Bold/14px

Subtitle - Inter/Medium/10px

Description - Inter/Regular/12px

Color



Card



Pumpkin Spice Latte
Rp 18.000



Gula Aren

Diproses

Berhasil

12 Juli 2021 12:12

Diproses

1 Pumpkin Spice Latte, 2 Light Cappucino

Rp 48.000

Beli Lagi



Pumpkin Spice Latte

Regular Size, Less Ice, Normal
Sugar, 3 Shot, Arabica, Cincau

Rp 24.000

- 1 +

Button

Tambah ke Keranjang - Rp 24.000

+ Tambah Menu Lain

Ambil Sendiri

Dikirim

Chip

Regular

Large

Navigation



Keranjang



Home



Keranjang



Riwayat



Profil

Pertimbangan Aksesibilitas

1

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

2

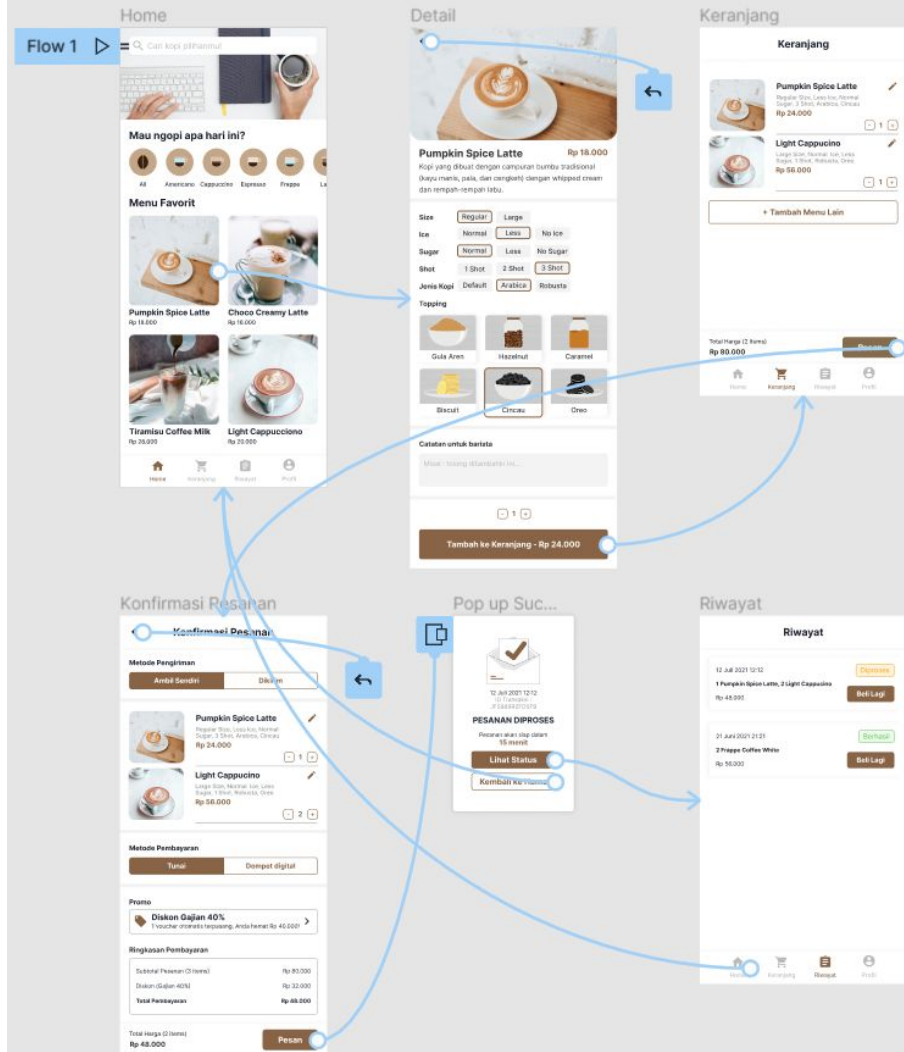
Menggunakan ikon untuk membuat navigasi menjadi lebih mudah

3

Menggunakan gambar untuk kopi 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

Latar Belakang	Kedai Kopi ingin membuat sebuah aplikasi untuk memesan kopi secara online. Kita ingin mengetahui apakah aplikasi sudah memudahkan pengguna dalam memesan kopi, mulai dari memilih menu, membuat kustomisasi, sampai melakukan checkout untuk menyelesaikan pemesanan.
Tujuan Riset	<ul style="list-style-type: none">Mengetahui seberapa mudah fitur kustomisasi dalam memesan kopi.
Pertanyaan Utama	<ul style="list-style-type: none">Seberapa mudah melakukan pemesanan dari awal sampai akhir pada aplikasi?Hal apa sajakah yang bisa ditingkatkan pada setiap halaman?Apakah fitur kustomisasi sudah cukup memenuhi kebutuhan pengguna?
Key Performance Indicator (KPI)	<ul style="list-style-type: none">Waktu menyelesaikan tugas.Tingkat suksesTingkat errorTingkat drop-off
Metodologi	<ul style="list-style-type: none">Unmoderated usability studyWaktu : 13-16 AgustusTempat : online

Partisipan	<ul style="list-style-type: none">Pecinta kopi yang biasa memesan kopi secara online
Skrip	<ul style="list-style-type: none">Pendahuluan : Sebagai seorang pecinta kopi, Anda ingin memesan kopi dengan kustomisasi untuk mendapatkan kopi yang nikmat. Untuk mencapai tujuan itu, apa yang akan Anda lakukan?Pertanyaan 1 : Secara keseluruhan, bagaimanakah tampilan dari desain aplikasi ini?Pertanyaan 2 : Seberapa mudah Anda melihat dan memilih menu pada halaman Home?Pertanyaan 3 : Apakah ada masukan untuk tampilan halaman Home?Pertanyaan 4 : Seberapa mudah Anda melakukan kustomisasi?Pertanyaan 5 : Apakah fitur kustomisasi sudah memenuhi kebutuhan Anda?Pertanyaan 6 : Seberapa mudah Anda menambah menu lain dan melakukan checkout dari halaman Keranjang?Pertanyaan 7 : Apakah ada masukan untuk tampilan halaman Keranjang?Pertanyaan 8 : Apakah informasi pada halaman konfirmasi sudah cukup jelas?Pertanyaan 9 : Apakah ada masukan untuk tampilan halaman Konfirmasi?

Affinity Diagram

Detail Hasil Testing



Usability study: Insight

Usability Study dilakukan secara Unmoderated yang bertujuan untuk mengetahui seberapa mudah alur pemesanan kopi dengan jumlah partisipan 11 pecinta kopi.

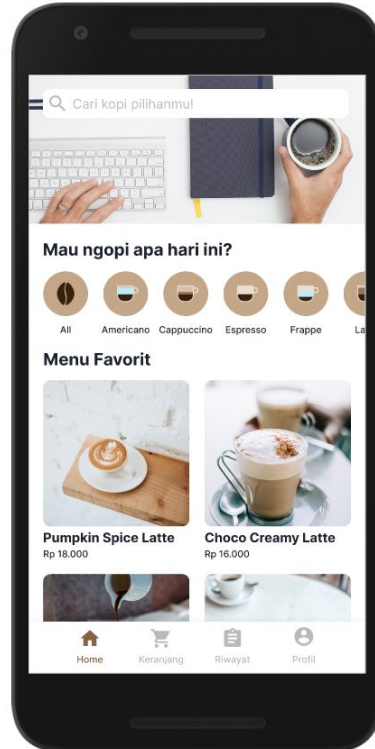
Insight

- 1 Ternyata pengguna membutuhkan penanda yang lebih jelas pada kolom pencarian.
- 2 Ternyata pengguna ingin mengakses fitur tambah menu dengan lebih cepat.
- 3 Ternyata pengguna sering salah apabila metode pengiriman dan pembayaran sudah dibuat default.

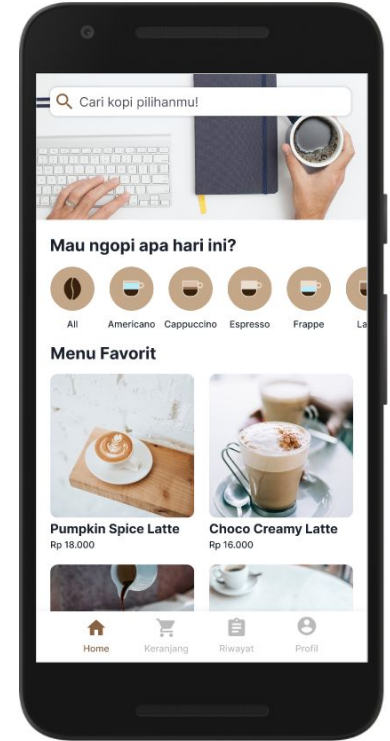
Modifikasi Desain

Supaya lebih terlihat, warna ikon dan teks pada kolom pencarian diubah menjadi lebih jelas dan berwarna. Selain itu, ditambahkan juga bayangan untuk memperjelas bentuk kolom dengan menggunakan drop shadow

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 bernuansa kafe.



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

Melakukan lebih banyak riset pengguna untuk menentukan kebutuhan baru.

3

Melengkapi desain untuk halaman lain

Let's connect!



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

Email: faizin.arief@email.com
Website: arifaizin.medium.com

Terima Kasih!