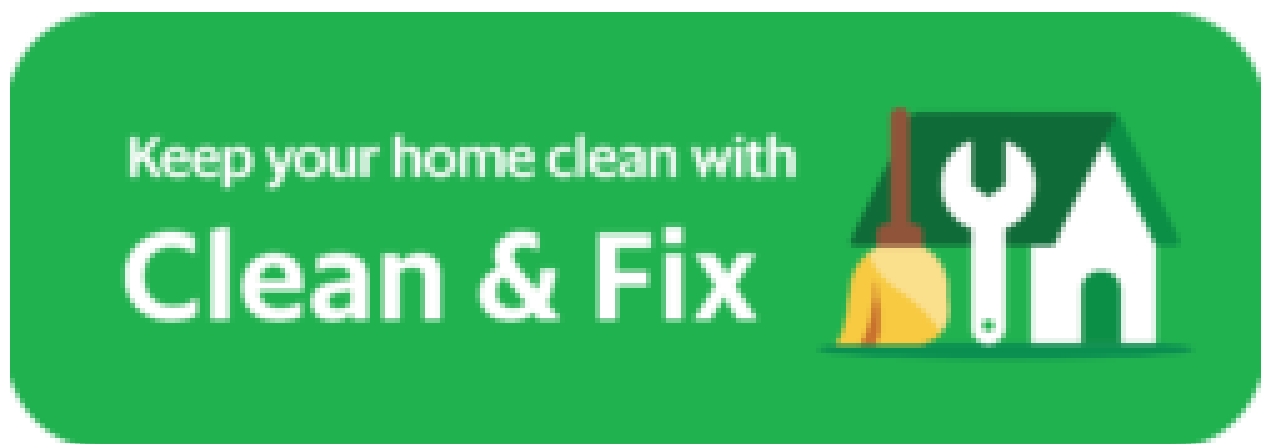


UX WRITING

Studi Kasus :



Clean & Fix at GRAB Service

DAFTAR ISI

Perkenalan	2
Screen Flow	3
Emphatize	4
Define	4
User Persona	5
Brainstorming	6
Prototype	8

Perkenalan

HAI.



Nama saya Zulfa!

Saya adalah seorang mahasiswi
Telkom University, dengan
program studi S1 Sistem Informasi.

Saya tertarik pada design sejak tahun lalu. Dan mulai tertarik pada bidang Ui/Ux Designer pada 8 bulan terakhir ini. Saya menggunakan tools figma untuk proses building Design User Interface nya.

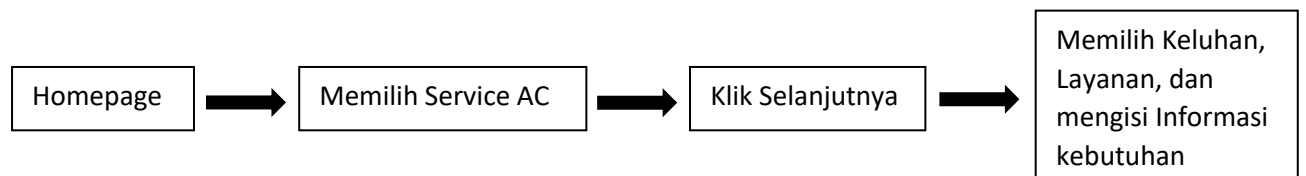
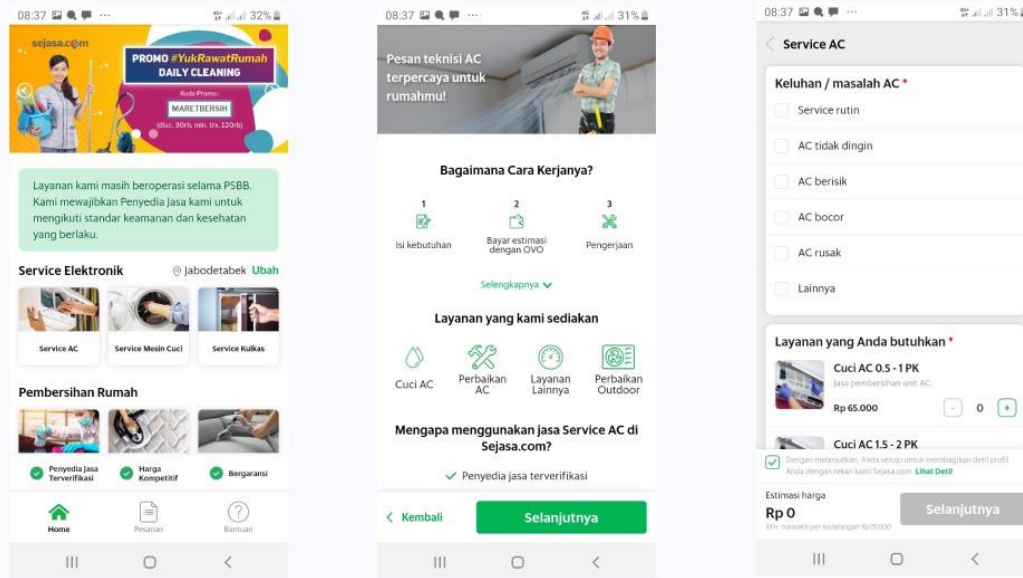
Berikut adalah studi kasus aplikasi LinkedIn yang saya buat, sebagai salah satu proses belajar saya dan untuk memenuhi tugas program Internship di Kampus Indonesia batch 5.

Zulfa Ulinuha

SCREEN FLOW

Berikut adalah flow untuk menggunakan layanan service AC dalam aplikasi mobile GRAB.

Please redesign "clean & fix" at GRAB for service ac, tell us your design process



EMPHATIZE

Bertempat tinggal di daerah tropis seperti Indonesia, membuat penggunaan pendingin ruangan atau AC pun meningkat. Selain menjadi kebutuhan utama, AC juga menjadi bagian dari gaya hidup yang tidak dapat diabaikan. Seperti barang elektronik lainnya, AC juga tak luput dari masalah dan kerusakan. Semakin meningkat penggunaan, semakin meningkat juga perawatan umum seperti cuci AC/service AC secara berkala.

DEFINE

Ketika seseorang memiliki masalah kerusakan atau keluhan lain dalam penggunaan AC, seseorang akan pergi mencari service AC yang terpercaya dan mudah dijangkau tanpa harus pergi keluar rumah. Sementara jika mereka harus pergi keluar rumah untuk mencari akan membutuhkan waktu dan ada perasaan was-was jika belum pernah mencoba. Dan terkadang mereka juga tidak mengerti masalah apa yang dialami oleh mereka. Yang mereka ketahui hanya “AC saya rusak, tidak dingin” atau “Ac saya rusak, berbunyi kencang tidak seperti biasanya”.

USER PERSONA

Salah satu cara untuk mengidentifikasi kebutuhan seorang user, dengan cara

- bagaimana perilaku user?
- bagaimana cara berpikir user?
- apa yang mereka harapkan?
- mengapa user melakukan sesuatu?

PERSONA



Shafira Fatimah Azzahra
20th, Mahasiswi S1 Sistem Informasi

Gol : Aplikasi dapat membantu service AC hingga AC bebas masalah dan aman terpercaya.

Harapan :

- Shafira mengharapkan terdapat identitas petugas Service AC
- Menginginkan setiap layanan service AC menyertakan bukti hasil pekerjaan atau bukti object yang telah di service.
- Terdapat review dari costumer dan harga layanan.

BRAINSTORMING

Setelah menemukan permasalahan dalam service AC, saya melakukan re-design dalam aplikasi yang sudah ada dalam membantu memberikan solusi permasalahan tersebut, aplikasi tersebut adalah Clean & Fix. Saya melakukan brainstorming permasalahan untuk proses re-design. Yang pertama, saya telah mengambil kesimpulan dari user goals dan membuat persona, yaitu :

- Mengurangi tugas yang tidak diperlukan user.
- Membuat user bekerja lebih efektif.
- Tidak membuat user merasa bodoh.
- Tidak membuat user membuat error/kesalahan.

Kedua, dalam proses brainstorming saya menggunakan 4 basic process design untuk menemukan solusi, yaitu :

1. Mengidentifikasi kebutuhan, menetapkan requirement, yaitu :

- Aplikasi dapat digunakan untuk memesan segala macam service AC.
- Aplikasi menyediakan payment gateway untuk pembayaran service AC.

2. Evaluate: Riset Pengguna

Saya menggunakan Riset Kuantitatif menggunakan survey user. Yang membahas tentang flow pemesanan service AC aplikasi Service and Fix sebelum di re-design dan beberapa option solusi dari saya.

3. Evaluate: Hasil survey

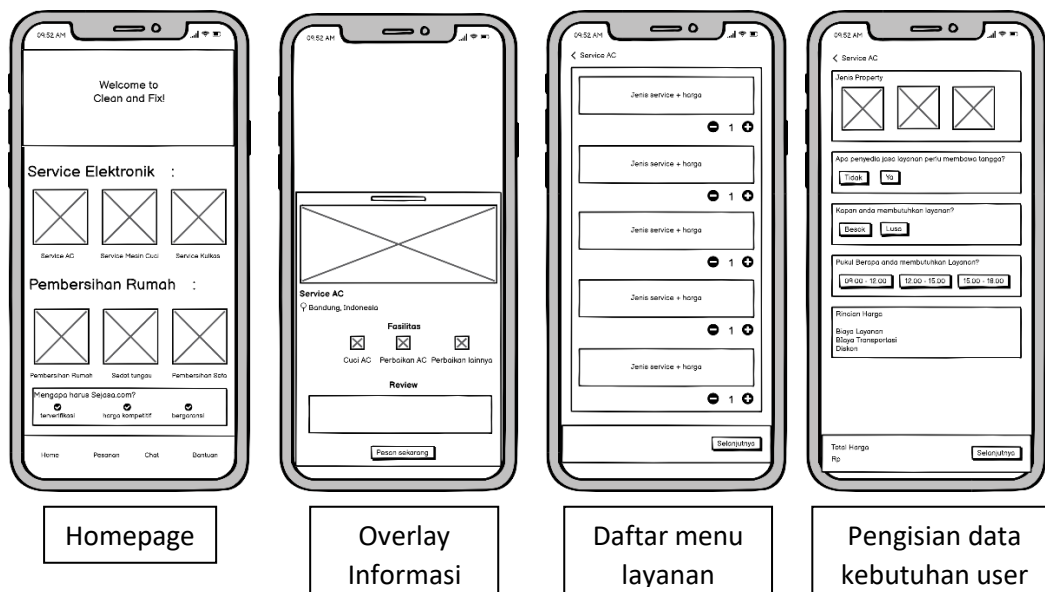
Riset kuantitatif telah dilakukan oleh 12 orang. Dan terdapat kesimpulan untuk sebuah kebutuhan user, yaitu:

- Layanan yang dibutuhkan user, rata-rata adalah Service Rutin, Ac tidak dingin, dan cuci AC
- Sistem pengisian keluhan atau pemilihan layanan yang dipilih oleh user, lebih banyak dengan cara pemilihan paket.
- Seluruh user mengharapkan pembayaran yang dilakukan menggunakan e-money

Timestamp	Layanan apa saja yang anda butuhkan untuk service AC di rumah Anda lebih menyukai pengelompokan Sistem Pembayaran	Jumlah pembayaran
3/14/2021 20:32:01	Service Rutin, Ac tidak dingin, Cuci AC, Isi Freon	Paket Service (BAWAH)
3/14/2021 20:33:34	Service Rutin	Check Box (ATAS)
3/14/2021 20:33:38	Service Rutin	Check Box (ATAS)
3/14/2021 20:33:58	Ac bocor, Cuci AC, Isi Freon	Check Box (ATAS)
3/14/2021 20:41:34	Ac tidak dingin, Ac bocor, Ac rusak, Cuci AC	Check Box (ATAS)
3/14/2021 20:44:51	Service Rutin	Paket Service (BAWAH)
3/14/2021 20:46:34	Service Rutin, Ac tidak dingin, Ac bocor, Cuci AC, Isi Freon	Check Box (ATAS)
3/14/2021 20:49:59	Isi Freon	Paket Service (BAWAH)
3/14/2021 23:04:07	Service Rutin, Ac tidak dingin, Ac rusak, Cuci AC	Paket Service (BAWAH)
3/15/2021 17:34:14	Service Rutin	Paket Service (BAWAH)
3/15/2021 16:02:18	Service Rutin	Paket Service (BAWAH)

4. Mengembangkan alternatif desain yang memenuhi requirement.

5. Membangun versi interaktif dari desain.

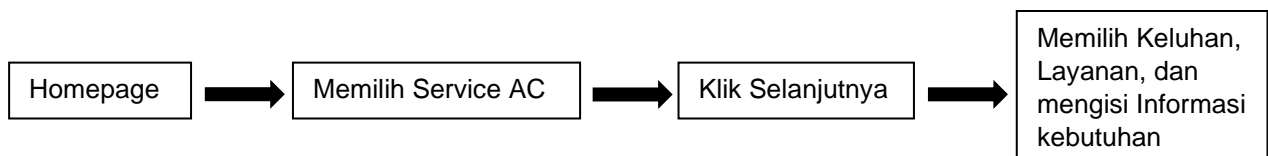
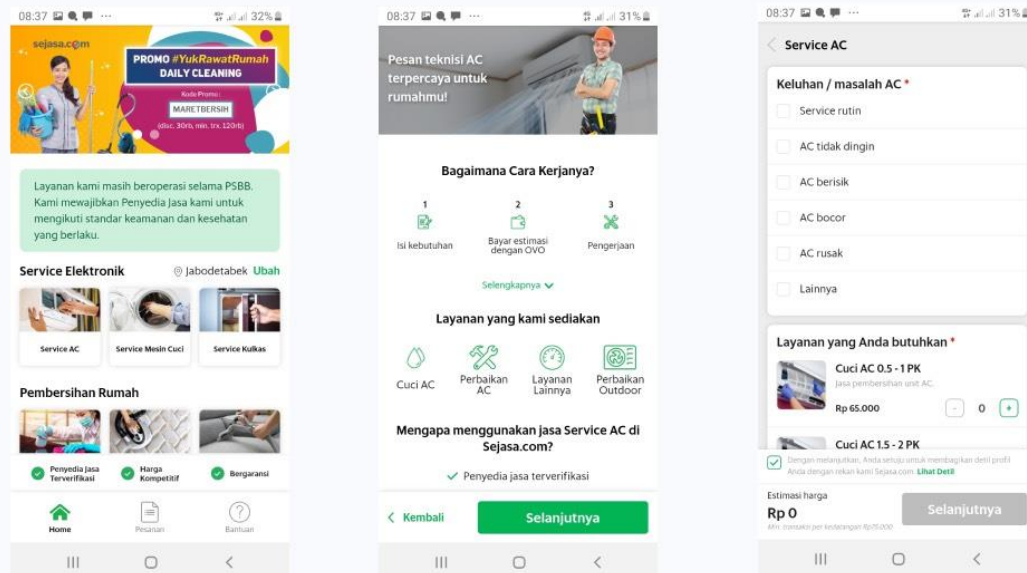


Gambar di atas adalah bentuk solution sketch berbentuk wireframe low fidelity untuk proses re-design Clean and Fix dari Sejasa.com yang berada di Grab.

PROTOTYPE

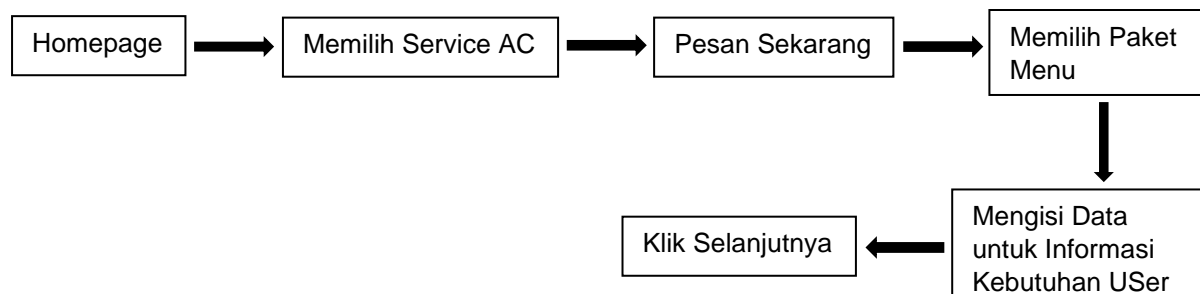
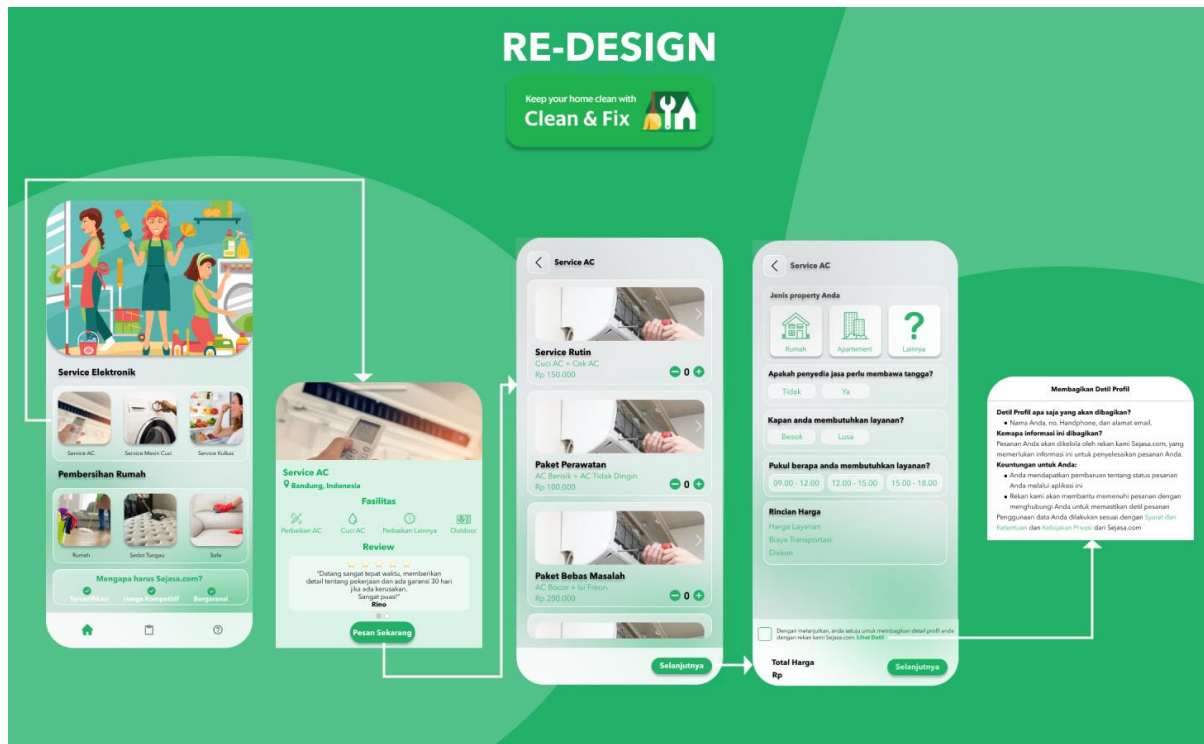
Sebelum

Please redesign “clean & fix” at GRAB for service ac, tell us your design process



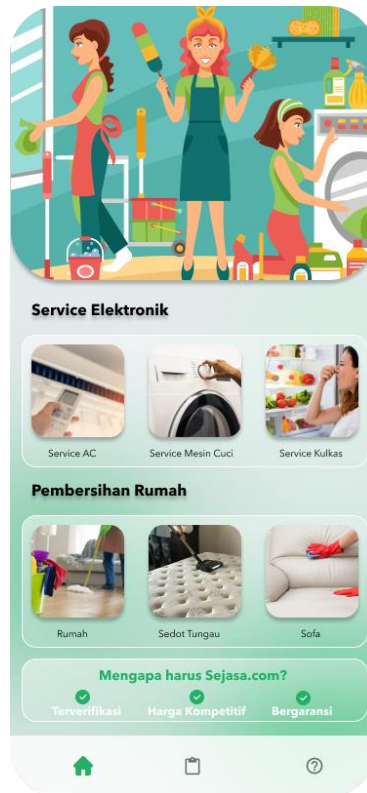
PROTOTYPE

Sesudah



PROTOTYPE

1. Homepage

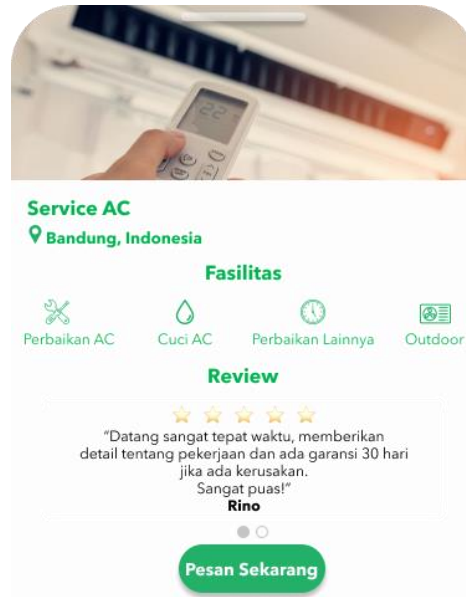


Ada perubahan
pada Homepage

Tidak ada perubahan konsep pada **homepage**, tetapi untuk keseluruhan desain saya merubahnya menjadi **desain Glassmorphism**, desain glassmorphism adalah nama untuk desain yang seperti **Frosted Glass atau kaca buram**, glassmorphism menjadi salah satu dari desain **trend pada tahun 2021**. Selain itu, saya berasumsi bahwa seiring berjalannya waktu, banyak perusahaan yang melakukan update pada desain aplikasi dengan mengikuti trend yang bertujuan untuk setara dengan para pesaing, bahkan maju lebih baik.

PROTOTYPE

2. Informasi tentang Service AC

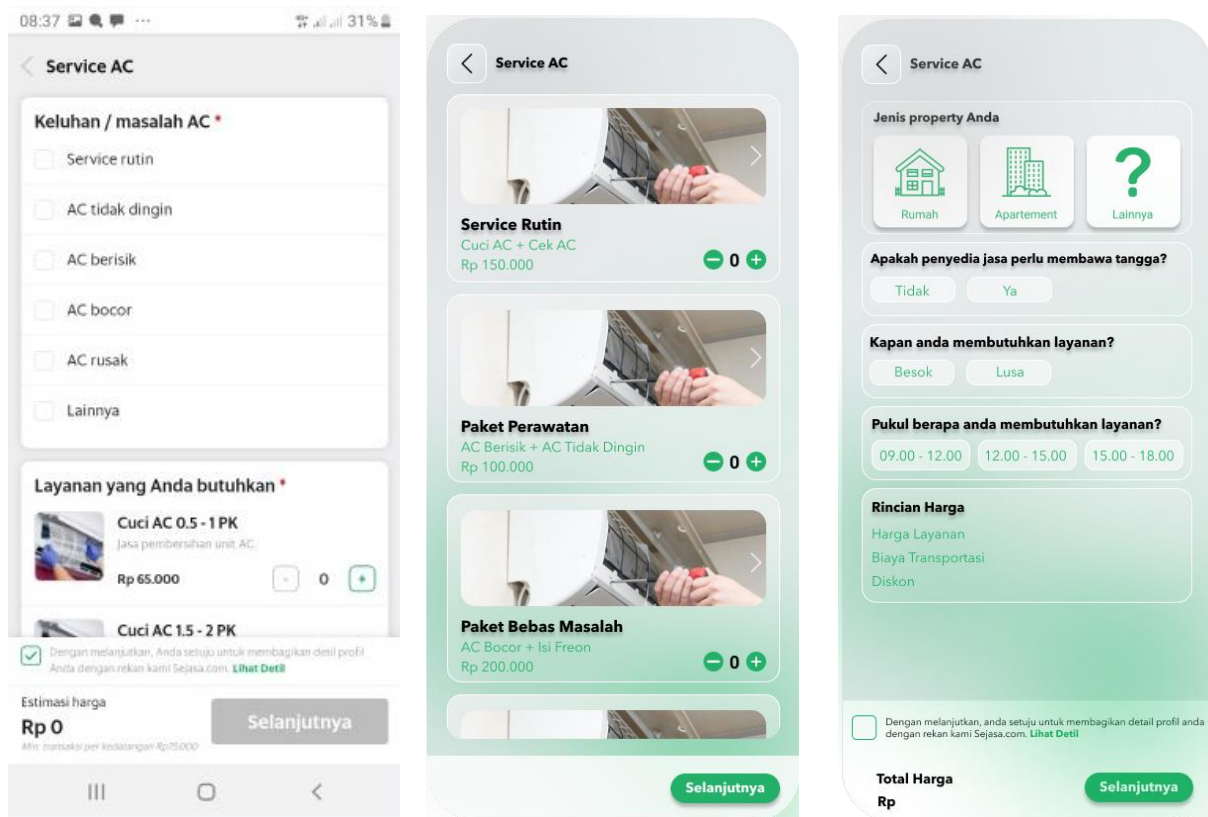


Ada perubahan pada screen informasi Service AC

Terdapat perubahan pada screen yang berisi informasi tentang Service AC. Re-design yang dilakukan adalah membuat **screen menjadi overlay**, overlay adalah lapisan atas atau tumpukan. Penggunaan overlay ini akan **lebih fleksibel** karna jika user ingin kembali ke homepage, user hanya menutupnya dengan cara klik di luar daerah dari overlay. Jika dengan screen, user harus kembali ke homepage dan menunggu loading. Informasi yang berada di overlay ada Informasi daerah Service AC, fasilitas yang diberikan, review dari user, dan button pesan sekarang untuk melanjutkan step pemesanan layanan.

PROTOTYPE

3. Daftar menu layanan



Terdapat perubahan pada konsep pemilihan layanan Service AC. Sesuai dengan **hasil survey google form**, partisipan lebih menyukai sistem layanan yang sudah dibuat **paket karna lebih efektif**. Selain itu, pada halaman daftar menu layanan Clean and Fix, terdapat pengisian data informasi kebutuhan user, dan disitu saya melakukan re-design untuk memisah menjadi **2 screen**, yaitu **screen layanan service** dan **screen pengisian data informasi kebutuhan user**, hal ini bertujuan **agar user tidak bingung karna terlihat banyak form yang harus diisi pada 1 screen**.