

Analisis Signifikansi *Platform Tada* sebagai Basis Perancangan Siji Wallet

Sherina

Program Studi Desain Komunikasi Visual, Universitas Pelita Harapan
sherina.sie@gmail.com

Ellis Melini

Program Studi Desain Komunikasi Visual, Universitas Pelita Harapan
ellis.melini@uph.edu

Brian Alvin Hananto

Program Studi Desain Komunikasi Visual, Universitas Pelita Harapan
brian.hananto@uph.edu

ABSTRAK

Kesulitan dalam mempertahankan pelanggan lama kerap dialami oleh pelaku bisnis dibandingkan memperoleh pelanggan baru, karena saat ini aktivitas serba mudah dan praktis. Dampak dari perkembangan tersebut, membuat persaingan ketat antar *merchant* maupun bisnis, yang mengharuskan untuk memiliki strategi yang efektif agar menciptakan *engagement* serta mempertahankan pelanggan lama. Dalam usaha pencapaian tujuan tersebut, perancangan aplikasi berbasis *smartphone* bernama Siji Wallet, berupaya membantu pebisnis untuk membangun *customer relationship management* (CRM). Perancangan proyek ini dilakukan dengan metodologi dari Bruce Hanington & Bella Martin, dimana saat ini penulis dalam tahap pengumpulan data yang dilakukan dari adanya wawancara, studi pustaka serta observasi terhadap salah satu kompetitor utama Siji Wallet. Harapannya dengan hasil analisis ini, dapat dibuatnya aplikasi *loyalty* sesuai dengan kaidah UI/UX, sehingga dapat membantu *brand* dalam mempertahankan pelanggan dan juga memudahkan pelanggan menjalankan loyalitas program dengan banyak keuntungan dalam satu genggaman.

Kata Kunci: Siji Wallet, *Usability*, UI/UX

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi komunikasi di era digital berkembang dengan sangat pesat, sehingga terjadi perubahan paradigma bagi *customer*, khususnya pada perubahan kartu keanggotaan *loyalty* program yang sebelumnya berbentuk fisik menjadi non fisik dengan perancangan aplikasi loyalitas yaitu Siji Wallet. Kemudahan yang ditawarkan melalui aplikasi Siji Wallet berbasis *smartphone* ini, mampu membantu *customer* dalam menikmati berbagai keuntungan setiap saat dengan adanya solusi *loyalty* dan *reward* digital.

Berdasarkan wawancara dengan Ericko Satyagraha, selaku pendiri Siji secara daring pada tanggal 14 September 2021. Latar belakang dari penamaan kata Siji

berasal dari penggunaan bahasa jawa yakni Siji berarti satu, menyatakan bahwa “banyak keuntungan dalam satu genggam”. Alasan dibalik perancangan aplikasi Siji sendiri, didasari oleh observasi yang dilakukan terhadap karakteristik mayoritas masyarakat Indonesia yang menggemari beragam promo, kupon ataupun voucher sebagai pemikat disaat berbelanja, baik itu di toko *online* maupun *offline*. Terbukti sebesar 59 persen konsumen Indonesia merupakan konsumen yang aktif dalam menggunakan promo, hal tersebut terlihat dari keseharian masyarakat Indonesia yang sembari mempertimbangkan faktor harga (Prihtiyani 2012). Namun masalah yang muncul ketika aktivitas pelanggan terganggu akibat kurang efisiennya penggunaan atau penyimpanan kartu fisik sebagai bukti keanggotaan *loyalty* program.

Maka dari itu, Siji akan memberikan kemudahan kepada warga Indonesia dengan *all membership* dalam satu genggam secara praktis dalam satu aplikasi. Aplikasi Siji bergerak sebagai *wallet digital membership* yang menjadi solusi bagi pelanggan dan juga sebuah *brand* dalam meretensi pelanggan dengan adanya *loyalty program*. Siji memiliki misi mengubah industri *loyalty* di Indonesia, dengan platform multifungsi, stabil dan *user-friendly* agar dapat membantu berbagai usaha atau bisnis di Indonesia sehingga dapat memiliki hubungan jangka panjang dengan pelanggannya. Dalam keunggulannya, Siji juga menggabungkan sistem *reward* secara *backend* dalam menjalankan program CRM dan pemasaran.

Dalam merancang sistem loyalitas berbasis *smartphone*, diperlukan analisis pendekatan *usability* sesuai dengan kebutuhan user. Analisis dalam makalah ini dilakukan dengan metode teori pengukuran kualitas *usability* Jakob Nielsen yang merujuk pada kebutuhan aplikasi yang dialami dengan memperhatikan *user* sebagai pengguna interaktif.

KAJIAN TEORI

Teori Usability

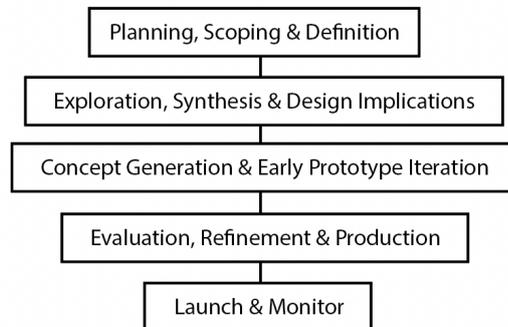
Teori *usability* merupakan salah satu teori yang diterapkan untuk melakukan penilaian kegunaan dari suatu produk yang tujuannya adalah meningkatkan kualitas *User Experience* (UX) dan *User Interface* (UI) (Nielsen 2012). Secara teknis, fungsi dari UI adalah untuk menjembatani atau menerjemahkan informasi antara pengguna dengan sistem operasi, hingga nantinya bisa digunakan dengan baik oleh *user*. Sedangkan UX adalah persepsi pengguna saat mengeksplorasi sebuah aplikasi untuk menyelesaikan berbagai keperluan. Berkenaan dengan *heuristic evaluation*, prosesnya sendiri dilakukan oleh evaluator UI/UX sebagai bentuk upaya di dalam mendeteksi berbagai masalah yang terdapat pada segi fungsionalitas suatu objek (Rubin and Chisnell 2008).

Kriteria usability heuristic

Evaluasi heuristik adalah metode mengidentifikasi tingkat kebutuhan dan masalah *usability* dari tampilan desain antarmuka pengguna (UI). Terdapat 10 prinsip dalam teori *usability heuristic* menurut Nielsen (2012), yakni: (1) *Visibility of system status*, (2) *Match between system and the real world*, (3) *user control and freedom*, (4) *consistency and standard*, (5) *error prevention*, (6) *recognition rather than recall*,

(7) *flexibility and efficiency of use*, (8) *aesthetic and minimalist design*, (9) *help users recognize, diagnose, and recover from errors*, (10) *help and documentation*.

METODOLOGI



Gambar 1 Bagan Metodologi Desain dari Bruce Hanington & Bella Martin
(Sumber: Dokumentasi pribadi, 2021)

Perancangan aplikasi Siji Wallet akan mengacu pada metodologi dari Bruce Hanington dan Bella Martin, dinyatakan dalam buku yang berjudul '*Universal Methods of Design*' (Hanington dan Martin, 2012). Dalam buku tersebut, terdapat lima tahapan dalam mendesain yakni pada tahap pertama *planning, scoping*, dan *definition*, dimana peneliti mengidentifikasi batasan-batasan proyek tersebut. Pada tahap kedua melakukan *exploration, synthesis*, dan *Design Implications*, dimana peneliti melakukan riset atau menggali informasi lebih lanjut mengenai desain etnografi untuk mendapatkan potensi arahan desain. Pada tahap ketiga *concept generation* dan *early prototype iteration*, yaitu peneliti memasuki tahap pengembangan desain dari hasil eksplorasi pada tahap sebelumnya. Pada tahap keempat *evaluation, refinement*, dan *production*, berdasarkan dari pengujian berulang dan umpan balik terhadap desain yang telah dirancang. Pada tahap terakhir adalah *launch* dan *monitor*, dimana desain telah siap untuk diproduksi dan juga memastikan desain telah berjalan atas kebutuhan pengguna. Dan saat ini penulis sedang berkulat di bagian *planning, scoping*, dan *definition*, dengan mengidentifikasi kebutuhan dan isu dari proyek Siji Wallet, serta juga melakukan observasi terhadap desain UI/UX pada platform kompetitor agar mendapatkan rekomendasi desain, sehingga dapat menuju tahap selanjutnya.

PEMBAHASAN

Kebutuhan Perancangan Aplikasi

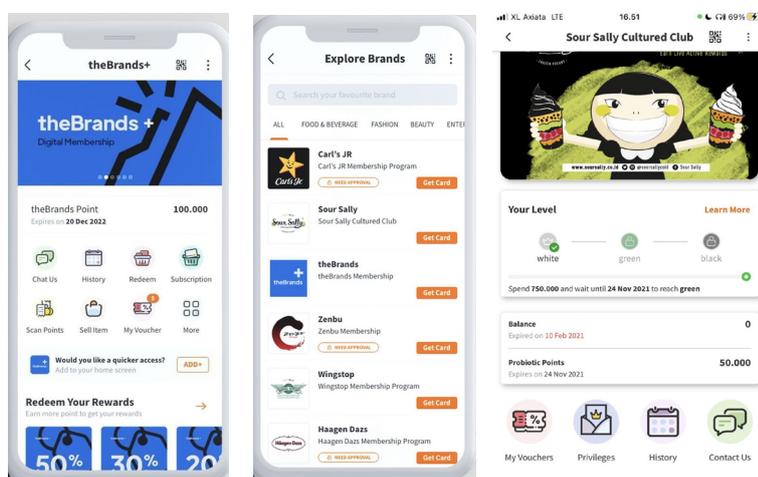
Siji Wallet merupakan aplikasi *digital wallet for memberships* yang membantu sebuah bisnis meretensi pelanggan dengan *engagement program*. Tujuan dari perancangan aplikasi Siji Wallet untuk mengelola data loyalitas pelanggan dengan data yang *valid* secara langsung atau *realtime*, sehingga perusahaan dapat mengukur tingkat loyalitas pengguna secara dinamis dan akurat, serta dapat menangani masalah efisiensi yang kerap dialami oleh pelanggan ketika berurusan dengan kartu *loyalty* berbentuk fisik. Adapun urgensi untuk melakukan

perancangan aplikasi Siji Wallet, yakni dalam menghadapi keadaan industri yang telah memasuki era revolusi 4.0 atau kondisi yang menuntut serba praktis dan mudah dengan penggunaan teknologi digital secara masif. Dengan demikian, industri program *loyalty* juga perlu memanfaatkan teknologi dengan menghadirkan aplikasi dompet digital.

Aspek lain yang perlu diperhatikan agar tercapai tujuan perancangan aplikasi secara optimal, yakni memastikan kualitas *customer journey* atau pengalaman yang berkualitas saat pengguna menjalankan aplikasi. Maka tampilan *interface* dan *tools* pada perancangan aplikasi Siji Wallet akan berfokus pada kepuasan *usability* dari sisi pengguna. Hal ini dikarenakan kepuasan dari pengalaman pengguna dapat memberikan kontribusi besar dalam mempertahankan loyalitas pengguna.

Referensi Desain Aplikasi

Analisis desain UI/UX terhadap Tada dilakukan dengan teori *usability Heuristic* Jakob Nielsen untuk menemukan kelebihan dan kekurangan, dari aspek informasi, desain *layout*, dan fitur yang ditawarkan kepada pengguna. Alasan dilakukan analisis terhadap *platform* Tada karena Tada merupakan salah satu kompetitor utama Siji Wallet, yang memiliki keistimewaan dalam membina relasi yang baik antara pelanggan dan pebisnis dengan perancangan desain UI/UX yang komprehensif. Keunggulan aplikasi Tada terbukti dari hasil laporan G2, pada awal tahun 2021 yang menempati posisi ketiga dalam kategori *loyalty management software*. Maka dalam makalah ini, analisis terhadap Tada dijadikan sebagai sebuah analisis acuan dalam membantu perancangan sistem aplikasi Siji Wallet di tahap berikutnya.

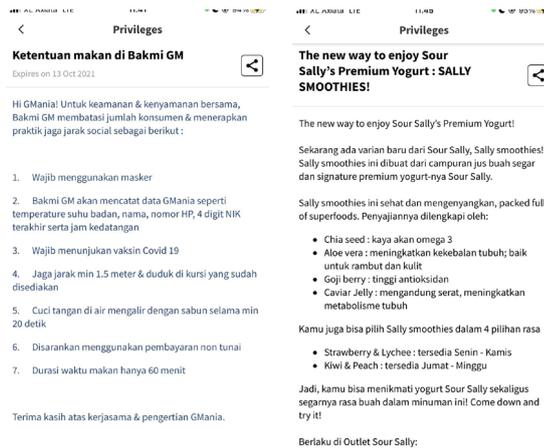


Gambar 2 (a) *Homepage*, (b) *Search engine*, (c) *Brand page* (Sumber: App store, 2021)

Pada konten *homepage* aplikasi Tada yang menurut hirarki penyusunan ukuran dan tipografinya, disusun secara baik dalam menyoroti informasi dan fitur yang bersifat penting. Penentuan ukuran pada sebuah objek dapat menunjukkan tingkat kepentingan informasi bagi pengguna (Grant 2018). Secara *aesthetic and minimalist design*, sangat membantu pengguna untuk menavigasi ke halaman

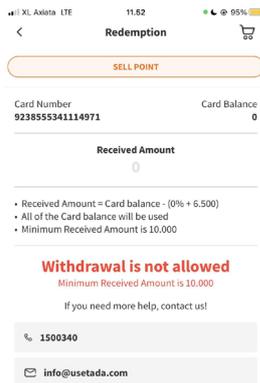
lain dengan mudah, tanpa menyebabkan pengguna melakukan tindakan-tindakan yang berlebihan saat berada di *homepage*. Selain itu, dari segi *Match between system and the real world*, terlihat pada semua halaman pada aplikasi Tada menggunakan pola yang familiar bagi pengguna yakni dalam pola F, dimana mata pengguna memindai halaman dalam arah horizontal, mulai dari kiri atas ke kanan dan melintasi kebagian bawah untuk menemukan elemen yang menarik (Quick 2020). Namun dari hasil dari pemindaian halaman pola F dapat terlihat layaknya bentuk huruf E, contoh kasus yang dapat kita amati yakni pada bagian konten *homepage* Tada, menempatkan kesejajaran ikon yang bertumpuk di sisi tengah, sehingga secara tidak langsung arahan mata pengguna melanjutkan ke seluruh halaman dalam bentuk huruf E.

Kemudian, terlihat pada tampilan halaman *privileges* Tada yang kurang memperhatikan konsistensi secara aspek elemen warna dan *whitespace*. Dalam melakukan Visualisasi desain *interface* harus konsisten dalam “*look and feel*” dengan keseluruhan tampilan sistem (landa, 2011). Penggunaan warna yang berbeda-beda dan penempatan objek yang tidak memperhitungkan jarak antar masing masing objek membuat tampilan tidak baik dari segi kriteria konsisten dan standar *whitespace* yang tidak terjaga secara optimal.



Gambar 3 Halaman *privileges* (Sumber: Dokumentasi pribadi, 2021)

Disisi lain, terdapat keunggulan dari segi *error prevention* pada aplikasi Tada, yang terjadi saat melakukan *redemption*. Hal tersebut ditangani dengan bentuk pesan yang berwarna merah memberikan tanda terjadinya masalah, sehingga pengguna dapat memahami kesalahan yang muncul pada sistem. Aspek lain yang mendukung penanganan error tersebut, diikuti dengan penjelasan masalah yang dialami pengguna serta solusi dengan menyajikan *shortcut* berupa *contact* dan *email* yang membantu pengguna untuk mengenali, mendiagnosis, dan memulihkan dari *error*.



Gambar 4 Error pada halaman *Redemption* (Sumber: Dokumentasi pribadi, 2021)

Selanjutnya *search engine* disini berfungsi untuk membantu pengguna dalam mencari dan mengidentifikasi teks berdasarkan *database* yang serupa dengan kata kunci yang dimasukkan. Tampilan *search engine* pada aplikasi Tada dengan tampilan *linearlayout* vertikal (*layout* mengurutkan elemen-elemen secara vertikal) memberikan konsistensi dan standar visual yang sederhana dan modern sesuai dengan *personality* dari *brand* Tada. Secara *flexibility and efficiency of use*, pada fungsi pencarian aplikasi Tada terdapat fitur *auto suggestions* yang disediakan dalam *tool search bar* untuk membantu pengguna mencari produk secepat mungkin, dengan mengetik tiga awalan karakter akan menampilkan berbagai *brand* yang relevan. Namun, kekurangan yang terlihat pada halaman ini tidak ditemukan fitur *recent dan saved searches* dalam *tool search bar*, sehingga secara *recognition rather than recall*, menghambat waktu dan upaya pengguna saat melakukan pencarian *brand* yang serupa lagi.

Pada aplikasi Tada, *user control and freedom* kurang tercapai tanpa adanya penggunaan fitur *bottom navigation bar* yang bertujuan untuk mengolah aplikasi agar lebih terorganisir dan optimal tanpa memerlukan tindakan yang berlebihan bagi pengguna. Tanpa adanya fitur tersebut, membuat penggunaan aplikasi Tada harus mengambil langkah *back* secara berulang untuk beralih ke tampilan *homepage*, tindakan demikian membuat pengguna tidak dapat bebas saat melakukan eksplorasi pada aplikasi.

SIMPULAN & REKOMENDASI

Simpulan

Aplikasi Siji Wallet merupakan *wallet digital membership* yang menjadi solusi bagi pelanggan dan juga sebuah *brand* dalam meretensi pelanggan dengan adanya *loyalty program*. Pengembangan aplikasi Siji Wallet melalui media *smartphone* membutuhkan perancangan desain *interface* dan *experience* yang dapat mengakomodir kebutuhan penggunaan secara optimal. Untuk itu, dilakukan studi kasus dengan menerapkan metode *heuristic usability* Jakob Nielsen yang mencakup 10 prinsip yang dianggap sesuai kebutuhan dalam menganalisis

platform kompetitor utama Siji Wallet yakni Tada. Secara tampilan keseluruhan aplikasi Tada tergolong baik berdasarkan kaidah-kaidah UI/UX dan kriteria *usability heuristic* Jakob Nielsen sehingga dapat membantu pengembangan Siji dengan kualitas platform yang diharapkan dapat memenuhi kriteria-kriteria tersebut.

Rekomendasi

Dalam meningkatkan kualitas tampilan *interface* dan *experience* secara komprehensif, kohesif dan konsisten dapat disajikan dengan melakukan observasi langsung terhadap objek penelitian dengan mempertimbangkan *usability*, baik dari segi kelebihan atau kekurangan dalam kebutuhan pengguna. Demikian dapat menghasilkan prototipe platform yang baik dengan memodifikasi dan menggunakan fitur-fitur yang dianggap bisa mengoptimalkan pengembangan sistem. Aspek lain yang perlu yang dipertimbangkan selain melakukan observasi adalah kelengkapan pendataan dari masalah yang diangkat. Keterbatasan waktu menjadi sangat krusial dalam pencarian dan pengumpulan data yang diperlukan, sehingga ada baiknya jika narasumber yang dikenal memiliki wawasan yang luas mengenai masalah yang ingin diteliti.

DAFTAR PUSTAKA

Grant, Will. 2018. *101 UX Principles*. edited by S. Jain, D. Shakeshaft, R. Atitkar, J. Lovell, and N. Shetty. Birmingham: Packt Publishing.

Nielsen, Jakob. 2012. "Usability 101: Introduction to Usability." *All Usability* 1–69.

Landa, R. 2011. *Graphic design solution 4th edition*. Boston: Clark Baxter

Prihtiyani, Eny. 2012. "Konsumen Lebih Suka Diskon Dibandingkan Dengan Hadiah." *Kompas.Com*.

Quick, Tyson. 2020. "Cara Menggunakan Pola F & Z Dalam Desain Halaman Arahkan Anda." Retrieved (<https://www.affde.com/id/f-z-patterns-landing-page-design.html>).

Rubin, Jeff, and Dana Chisnell. 2008. *Handbook of Usability Testing, Second Edition: How to Plan, Design, and Conduct Effective Tests*. 2nd ed. Indianapolis: Wiley Publishing.