

ANALISIS DESAIN *UI/UX* APLIKASI *MOBILE EXPLORER.ID*

Vira Anisa Karunia

Desain Komunikasi Visual, Fakultas Desain dan Seni Kreatif,
Universitas Mercu Buana

e-mail: vira.artdesign@gmail.com

ABSTRAK

Aplikasi *mobile Explorer.ID* merupakan salah satu aplikasi *e-tourism* yang menyelenggarakan *open trip* ke berbagai tempat di penjuru Indonesia yang bertujuan untuk mengikuti perkembangan pariwisata yang sudah berada di ranah digital. Dengan adanya aplikasi *mobile*, *Explorer.ID* berharap dapat memperluas target konsumennya serta menerapkan konsep pariwisata yang berkelanjutan. Setelah penulis mengamati kebiasaan para *user* selama menggunakan aplikasi *mobile Explorer.ID*, banyak hal-hal ganjil yang membuat *user* bingung saat menelusuri aplikasi tersebut seperti kurangnya informasi terkait metode pembayaran, tidak adanya fitur yang memberikan kontrol konten kepada *user* dan *beberapa* elemen *UI* yang tidak konsisten dari segi bentuk dan *layout*-nya. Dengan adanya masalah-masalah ini aplikasi *mobile Explorer.ID* belum memenuhi standar *usability*. Untuk solusi pada permasalahan ini penulis mengevaluasi menggunakan metode Heuristik *usability* pada rancangan *UI/UX* aplikasi *mobile Explorer.ID*. Metode ini dinilai cocok untuk pengembangan aplikasi *mobile* baru karena memberikan panduan kriteria *UI/UX* sesuai dengan prinsip *Usability* Jacob Nielsen.

Kata Kunci: Aplikasi *mobile*, *User Interface*, *User Experience*, *Usability*, *e-tourism*, Evaluasi Heuristik

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi terutama internet sudah membawa dunia pariwisata ke ranah *e-tourism*. Banyaknya tantangan mempengaruhi perkembangan *e-tourism* di Indonesia, terutama pemanfaatan teknologi *mobile*-nya yang belum efektif. Penggunaan teknologi *mobile* (yang biasanya berbentuk aplikasi) masih memerlukan porsi lebih besar untuk membantu perkembangan pariwisata di Indonesia.

Explorer.ID adalah sebuah aplikasi *e-tourism* yang fokus menyediakan layanan *open trip* dengan harga terjangkau, bertujuan untuk memudahkan siapapun yang ingin melakukan liburan dengan tujuan kemanapun dan dapat dilakukan kapanpun. Sayangnya, dari sisi *UI/UX* nya, aplikasi *mobile Explorer.ID* masih memiliki banyak kekurangan. Merujuk pada rating yang ditinggalkan oleh *user* aplikasi *mobile Explorer.ID* di android play store, *user* paling banyak mengeluhkan perihal aplikasinya yang sering berhenti bekerja atau *forced close*. Fitur *custom trip* di *Explorer.ID* juga tidak banyak menampilkan informasi, hanya ada kolom pengisian nama *user* dan *budget trip*, sehingga membuat fitur ini tidak leluasa dan transparan untuk dipakai yang mempengaruhi *customer purchase decision* ke arah negatif.

Menurut UN World Tourism Organization (UNWTO), preservasi budaya dan penguatan keterlibatan masyarakat lokal merupakan aspek penting yang akan menjadi konsep pariwisata yang berkelanjutan (*sustainable tourism*) di masa mendatang. Namun, sampai saat ini Explorer.ID pun belum melibatkan komponen masyarakat lokal di secara optimal, sama halnya dengan Traveloka. Padahal, masyarakat lokal membutuhkan media yang lebih efektif untuk memberdayakan pariwisata daerah mereka. Dengan platform digital, hal itu bisa dicapai dengan mudah karena memungkinkan informasi untuk menjangkau masyarakat luas secara cepat dan mudah.

Untuk menganalisa masalah pada UI/UX aplikasi *mobile Explorer.ID* secara mendalam, penulis mengidentifikasi standar *usability* pada rancangan UI/UX, metode yang digunakan yaitu Evaluasi Heuristik berdasarkan panduan kriteria yang dikembangkan oleh Jakob Nielsen (1995).

Rumusan Masalah

- a. Bagaimana desain UI/UX yang memenuhi standar *usability* untuk aplikasi *mobile Explorer.ID*?

KAJIAN TEORI

Usability

Usability adalah suatu atribut kualitas yang digunakan untuk menilai seberapa mudahnya tampilan *Interface* tersebut digunakan oleh *user*. Terdapat 5 komponen yang digunakan dalam menguji *usability* seorang user, antara lain *Learnability*, *Efficiency*, *Memorability*, *Error*, dan *Satisfaction*. (Nielsen, 2003)

Evaluasi Heuristik

Kriteria Evaluasi heuristik adalah metode inspeksi di mana secara sistematis menerapkan heuristik (pedoman kualitatif) untuk menemukan dan menjelaskan masalah. Saya menerapkan heuristik yang disesuaikan dengan kebutuhan perancangan produk disusun sebagai berikut (Jacob Nielsen, 1995) :

- a. *Visibility of System Status* – Sistem selalu harus menginformasikan *user* tentang apa yang sedang terjadi, dengan tanggapan yang tepat waktu.
- b. *Match Between System and the Real World* – Sistem harus menggunakan bahasa yang dapat dimengerti *user*, dengan urutan yang logis dan natural.
- c. *User Control and Freedom* – *User* sering kali memilih fungsi yang salah, dan memerlukan sebuah “pintu darurat” untuk mengeluarkan pengguna dari situasi tersebut).
- d. *Consistency and Standards* – Setiap perintah di dalam desain harus konsisten dan tidak membingungkan *user*.
- e. *Error Prevention* – Sebuah konfirmasi yang mencegah kesalahan *user*.
- f. *Recognition rather than Recall* – Meminimalkan ingatan *user* dengan membuat objek, aksi, dan fungsi-fungsi mempunyai visualisasi sendiri-sendiri.

- g. *Flexibility and Efficiency of Use* – Menu dan pemanfaatan teknologi yang dapat mempercepat interaksi antara *user* dengan sistem.
- h. *Aesthetic and Minimalist Design* – Desain yang menarik perhatian dan tidak jenuh digunakan.
- i. *Help Users Recognize, Diagnose and Recover from Errors* – Pesan kesalahan sebaiknya langsung menjelaskan kesalahan yang terjadi dan menyediakan solusi untuk *user*.
- j. *Help and Documentation* – Desain seharusnya menyediakan bantuan untuk *user*.

METODOLOGI

Penelitian dengan metode kualitatif dilakukan pada kondisi yang alamiah, langsung ke sumber data dan peneliti adalah instrumen kunci. Penelitian kualitatif lebih bersifat deskriptif. Data yang terkumpul berbentuk kata-kata atau gambar, sehingga tidak menekankan pada angka (Sugiono, 2005). Langkah awal yang dilakukan pada penelitian ini yaitu dengan Evaluasi Heuristik yang dilakukan melalui rangkaian tugas dengan perancangan dan penilaiannya yang sesuai dengan kriteria setiap tingkatan. Jika ada kesalahan terdeteksi maka perancangan dapat ditinjau ulang untuk memperbaiki masalah ini sebelum pada tingkatan implementasi.

Terdapat beberapa *severity rating* yang digunakan untuk menilai tingkat kebaikan suatu aplikasi, antara lain :

- 0 — *don't agree that this is a usability problem*
- 1 — *cosmetic problem*
- 2 — *minor usability problem*
- 3 — *major usability problem; important to fix*
- 4 — *usability catastrophe; imperative to fix*

Kemudian penulis meringkas tugas yang telah diselesaikan, menunjukkan screen-capture di mana pelanggaran terjadi, membuat daftar heuristik yang dilanggar, dan menjelaskan pelanggaran dan *severity rating*. Selanjutnya penulis melakukan pengumpulan data untuk mengidentifikasi kebutuhan aplikasi *mobile* dengan mengambil kesimpulan dalam evaluasi dan observasi.

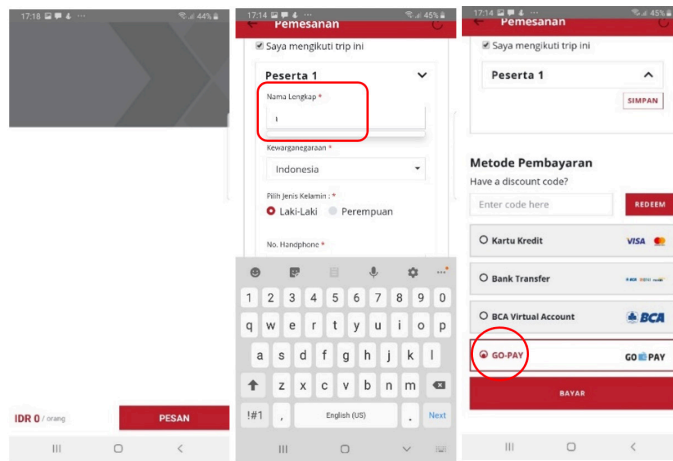
PEMBAHASAN

Analisis dilakukan kepada aplikasi *mobile Explorer.ID* untuk mengetahui apakah desain *UI/UX* sudah menepati prinsip *usability* melalui Evaluasi Heuristik, dengan simulasi rangkaian *task* yang dijalankan agar bisa menarik kesimpulan.

Task 1 : Membeli Paket “*Open Trip Sunrise Point Cukul*”, keberangkatan tanggal 8 November 2020.

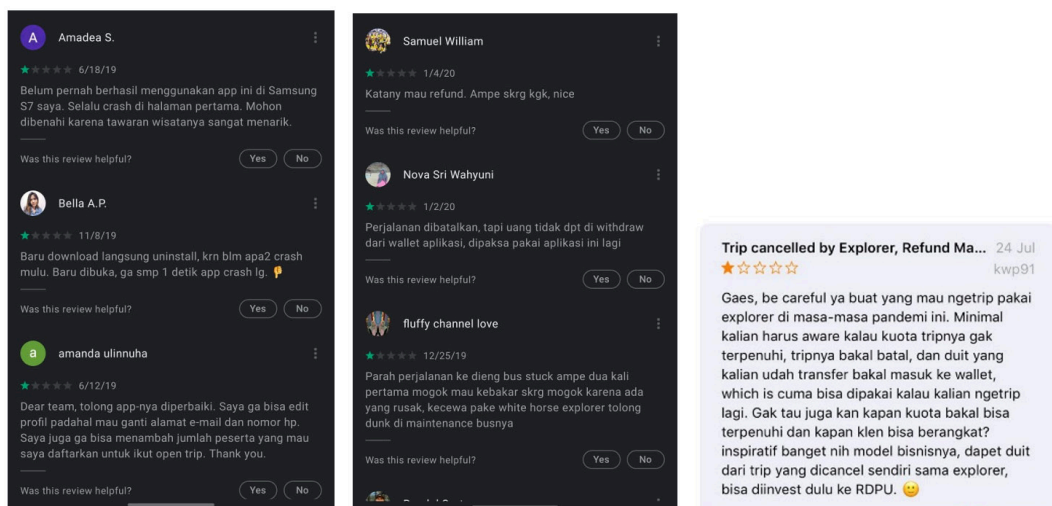
Violation : Halaman *open trip* menjadi *blank*, tombol *back* tidak tersedia sehingga menyulitkan *user* jika ingin Kembali ke halaman sebelumnya. ketika sudah *load* sepenuhnya, *tombol call-to-action* “pesan” tidak responsif, butuh waktu beberapa detik sebelum akhirnya *user* dialihkan ke formulir pemesanan. Ketika *user* menginput data diri di *input field*, nama yang sudah diketik tidak muncul

sepenuhnya sehingga menyulitkan user untuk mengecek kembali data dirinya sebelum melanjutkan pembelian paket. Metode pembayaran memiliki *minor bug* di *checkbox* yang tidak pas ditengah outline lingkarannya. *Title bar* “Pemesanan” juga terpotong oleh *status bar* di *smartphone* milik user, yang menunjukkan bahwa *UI* tidak responsif dengan semua *aspect ratio smartphone*.



Gambar 4.1 Halaman Open Trip, Error di *input field* “Nama”, Error di *checkbox* (Kiri —kanan) (Sumber : Pribadi)

Ketika paket *open trip* yang sudah dibeli oleh *user* tiba-tiba dibatalkan oleh penyelenggara, uang juga tidak bisa di *refund* melainkan dikembalikan ke *wallet* akun Explorer.ID *user* dan uang yang berada di *wallet* tersebut pun tidak bisa ditarik kembali sebagai *cash*. Explorer.ID tidak memberitahukan kebijakannya ini secara jelas. *User* akhirnya komplain atas kebijakan yang dinilai tidak transparan ini.



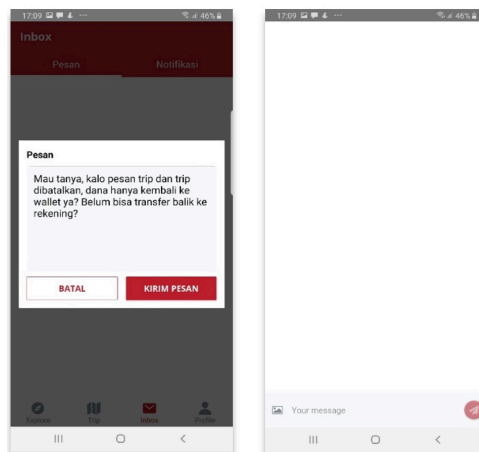
Gambar 4.2 Komplain User terkait Bug dan Refund di Playstore dan Appstore (Sumber : Pribadi)

Tabel 4.1 Evaluasi Heuristik Task 1 (Sumber : Pribadi)

Violated Heuristics	Severity Ratings
User Freedom and Control	2
Help users recognize, diagnose, and recover from errors	3
Help and Documentation	4
Consistency and Standards	1

Task 2 : Menggunakan fitur *Live Chat*

Violation : *UX writing* yang digunakan masih terasa *robotic*, ketika menekan tombol kirim pesan setelah mengisi pertanyaan atau komplain di *input field*, penulis dialihkan ke *chat room* yang kosong (tidak menampilkan pertanyaan atau komplain yang sudah dikirim sebelumnya) dan tidak responsif. Pesan juga tidak dijawab hingga berjam-jam kemudian.



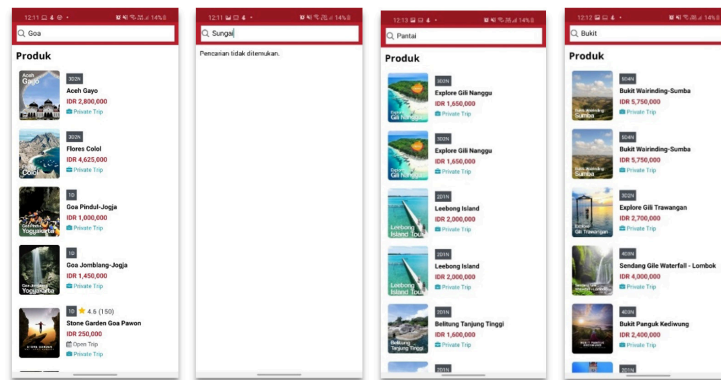
Gambar 4.3 Halaman Trip Mendatang aplikasi mobile Explorer.ID (Sumber : Pribadi)

Tabel 4.2 Evaluasi Heuristik Task 3 (Sumber : Pribadi)

Violated Heuristics	Severity Ratings
Visibility of System Status	3
Correspondence between the System and the Real World	1
Help and Documentation	4

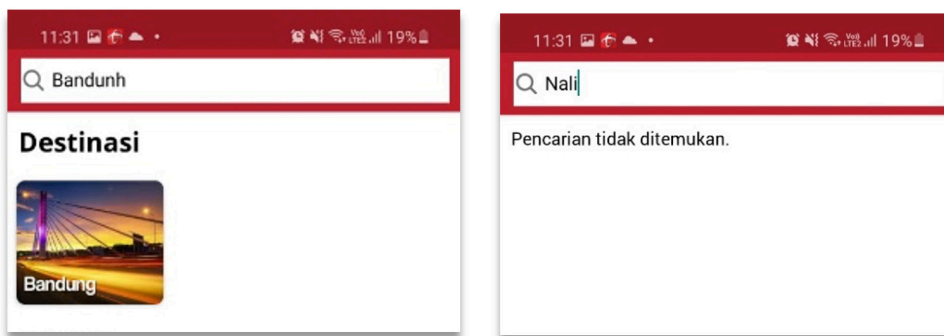
Task 3 : Menguji ketepatan SEO melalui input keyword di search bar dan fitur filtering dan sorting.

Violation : Ketika penulis menginput keyword “Goa”, hasil pertama dan kedua yang ditemukan tidak relevan, keyword “Sunga” juga tidak memberikan hasil apapun.



Gambar 4.4 Halaman Trip Mendatang aplikasi *mobile Explorer.ID* (Sumber : Pribadi)

Sama halnya ketika penulis menggunakan keyword dengan nama tempat yang terdapat kesalahan penulisan seperti “Bandunh”, hasil yang ditemukan sangat relevan, sedangkan ketika keyword diganti menjadi “Nali”, tidak ditemukan hasil apapun. Bisa ditarik kesimpulan bahwa SEO di aplikasi *mobile Explorer.ID* ketepatannya masih kurang konsisten.



Gambar 4.5 Halaman Trip Mendatang aplikasi *mobile Explorer.ID* (Sumber : Pribadi)

Violated Heuristics	Severity Ratings
User Freedom and Control	4
Help users recognize, diagnose, and recover from errors	2
Consistency and Standards	2

Tabel 4.3 Evaluasi Heuristik Task 4 (Sumber : Pribadi)

SIMPULAN & REKOMENDASI

Simpulan

Aplikasi *mobile Explorer.ID* memiliki desain *UI/UX* yang belum memenuhi prinsip *Usability* yang ada. Hal ini mengakibatkan aplikasi *mobile Explorer.ID* dinilai tidak *user-oriented* karena kurangnya pemberian informasi dan konsistensi pada *workflow* aplikasi *mobile*. Menggunakan desain *UI/UX* yang berorientasi kepada *User* dapat menjadi langkah pertama dalam mencapai hal ini. Performa yang

harus dicapai yaitu menambahkan fitur-fitur yang memenuhi segala kebutuhan dan keinginan *user*, sesuai dengan 10 Heuristik *usability* Nielsen, dengan menjaga estetika desain *UI/UX* yang fungsional, konsisten dan kohesif. Gaya desain dipengaruhi *trend* yang berkembang pada lingkungan konsumen. Walaupun tricky karena sedikitnya *are layer* yang bisa dimanfaatkan, penggunaan prinsip desain *UI List* yang minimalis dan *direct* bisa membuat *UI* aplikasi *mobile* terorganisir dan nyaman digunakan.

Rekomendasi

Bagi Peneliti Selanjutnya

Penulis yang akan melakukan penelitian selanjutnya, disarankan untuk mencari dan membaca referensi lain lebih banyak lagi sehingga hasil penelitian selanjutnya akan semakin baik serta mendapatkan ilmu pengetahuan yang baru dan menghasilkan analisis data yang lebih valid dan terpercaya.

Manfaat Penelitian Untuk Proses Desain

Hasil riset menyatakan bahwa penggunaan strategi desain *UI/UX* yang cocok untuk aplikasi *mobile Explorer.ID* adalah menggunakan desain *UI List* dengan berorientasi kepada kebutuhan dan keinginan *user*. Berdasarkan hal tersebut peneliti akan merancang karya tugas akhir yakni, perancangan desain *UI/UX* pada aplikasi *mobile Explorer.ID*.

DAFTAR PUSTAKA

International Organization for Standardization (ISO) Switzerland. SO FDIS 9241-210.[2009]. Ergonomics of human system interaction - Part 210: Human-centered design for interactive systems (formerly known as 13407).

World Tourism Organization (2013), Sustainable Tourism for Development Guidebook- Enhancing capacities for Sustainable Tourism for development in developing countries, UNWTO, Madrid.

Nielsen, J. (1995). 10 Usability Heuristics for User Interface Design.

Nielsen, J. (2003). Usability 101: Introduction to Usability.

Karagianni, K. (2018). Optimizing the UX honeycomb: A small amendment to the classic diagram. Retrieved from <https://uxdesign.cc/optimizing-the-ux-honeycomb-1d10cfb38097>.

Harvey, A. (2019). User Experience: What Is It And Why Should I Care?. Retrieved from <https://usabilitygeek.com/user-experience/>.

Bravo, W. (2017). Heuristic Evaluation of Two Travel Websites. Retrieved November 7, 2020, from Wendy Bravo website: <https://wendybravo.medium.com/heuristic-evaluation-of-two-travel-websites-13f830cf0111>.

O.Galitz, Wilbert. (2002). The Essential Guide to User Interface Design. Canada: John Wiley & Sons, Inc.