

## Analisis Dan Perancangan UI/UX Aplikasi Lazada Menggunakan Metode *Design Thinking*

Dina Ariska<sup>1</sup>, Siti Nurlela<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Universitas Nusa Mandiri  
e-mail: <sup>1</sup>dinaanib@gmail.com, <sup>2</sup>siti.sie@nusamandiri.ac.id

Diterima	Direvisi	Disetujui
04-07-2022	13-10-2022	28-11-2022

**Abstrak** - Aplikasi Lazada merupakan salah satu *e-commerce* yang ada di Indonesia. Memiliki berbagai *campaign* menarik yang ditawarkan bagi para penggunanya, salah satunya Gajian Ganti *Handphone*. Tentu pembuatan halaman *campaign* telah berdasarkan pertimbangan banyak hal, salah satunya tampilan desain halaman. Namun dalam penggunaannya masih ditemui beberapa permasalahan. Penelitian ini akan berfokus pada analisis UI dan UX dengan menggunakan metode *Design Thinking* dan rancangan kembali prototipe desain antarmuka halaman *campaign* tersebut. Penggunaan metode *Design Thinking* akan mengadaptasi metode yang biasa diterapkan oleh desainer menggunakan prosedur iteratif dalam pemikiran desain dari pernyataan masalah hingga solusi masalah. Tujuannya adalah untuk menghasilkan ide sebanyak mungkin sehingga ditemukan permasalahan dan solusi terbaik untuk masalah tersebut. Metode ini akan dimulai dengan tahap *Understand, Observe, Define point of view, Ideate, Prototype, Test* dan *Reflect*. Prototipe yang telah dirancang menggunakan Figma kemudian diuji kepada 5 pengujian dengan menggunakan metode pengujian *System Usability Scale (SUS)*. Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan diperoleh hasil uji dengan total nilai 88 dan disimpulkan *acceptable, grade scale B* dan *adjective rating* adalah *excellent*.

**Kata Kunci:** *Aplikasi Lazada, Metode Design Thinking, E-Commerce, UI/UX.*

**Abstract** - *Lazada application is one of the e-commerce in Indonesia. Has a many of interesting campaigns offered to their users. on of them is Gajian Ganti Handphone. Of course, the creation of a campaign page has been based on many considerations, one of them is the interface design. However, in it's use there are some problems. This research will focus on UI and UX analysis by using the Design Thinking method and redesigning the interface design prototype for the campaign page. In Design Thinking method, will adapt methods that are commonly applied by designers use of an iterative procedure in design thinking, from the problem statement right up to problem solution. The goal is to generate as many ideas as possible so the problem will found and the best solution will found too. This method will start with the stages of Understand, Observe, Define point of view, Ideate, Prototype, Test and Reflect. The prototype designed using Figma then was tested on 5 tester using the System Usability Scale (SUS) testing method. Based on the testing, the test results obtained a total score is 88 and concluded that it is acceptable, grade scale B, and adjective rating is excellent.*

**Key Word:** *Lazada Application, Design Thinking Method, E-Commerce, UI/UX.*

### PENDAHULUAN

*E-commerce* merupakan tempat berbelanja secara *online* yang dilakukan dengan pemanfaatan jaringan internet dan transaksinya diselesaikan dengan cara pembayaran digital ataupun sistem bayar ditempat (*Cash on Delivery*).

Salah satu *e-commerce* yang digunakan oleh konsumen di Indonesia adalah Lazada. Lazada Indonesia didirikan pada tahun 2012 dan beroperasi hingga saat ini.

Lazada menempati posisi ketiga persaingan *e-commerce* di Indonesia. Faktor yang diperhitungkan

seperti: Pengunjung Bulanan, Peringkat pada *App Store* dan *Play Store*, mention *Twitter, Instagram* dan *Facebook*. (*Peta E-Commerce Indonesia, 2021*)

Berdasarkan pengamatan penilaian aplikasi Lazada pada *Google Play Store*, pengguna mengeluhkan terjadinya kendala ataupun eror saat mengakses aplikasi. Banyak pengguna mengeluhkan tampilan UI (*User Interface*) yang membingungkan, tata letak kurang rapi, terlalu banyak elemen dan sulit untuk digunakan. Keluhan yang diberikan oleh pengguna cenderung mengarah pada permasalahan tampilan *interface* dan ketidaknyamanan pengguna saat menjelajahi aplikasi Lazada. Padahal UI (*User*

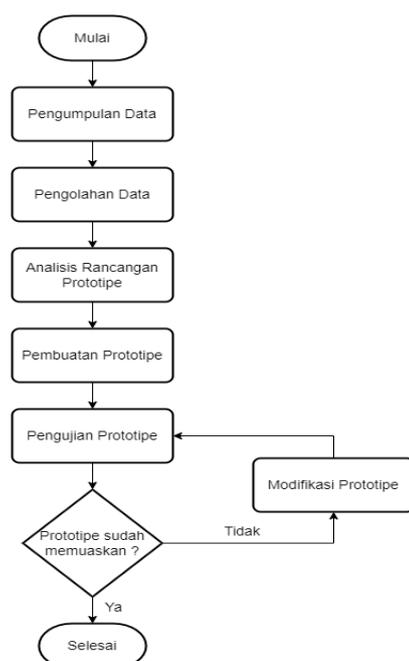
*Interface*) dan UX (*User Experience*) akan mempengaruhi kualitas dari aplikasi tersebut serta kepuasan pengguna secara signifikan (Deacon, 2020). Kualitas sistem dan layanan yang tidak baik akan mengganggu dalam berbagai aspek kualitas pragmatis seperti pengguna tidak dapat menyelesaikan suatu tujuan dengan cepat, efisien, dan tepat, lalu aspek kualitas hedonis yang berhubungan dengan emosi pengguna seperti kesenangan yang memotivasi dan desain yang terbaru. (Cota et al., 2014)

Penelitian ini mengacu pada beberapa jurnal sebelumnya yang memiliki kaitan dengan metode *Design Thinking*. Permasalahan yang terdapat pada penelitian sebelumnya antara lain: informasi yang diberikan pada halaman awal masih kurang jelas, dan desain tata letak yang belum tertata dengan baik. Penggunaan metode *Design Thinking* karena menggunakan metode penyelesaian masalah yang berfokus pada pengguna dengan melakukan proses *reframing* masalah dengan berpusat pada manusia, menciptakan ide-ide dalam *brainstorming session*, dan mengadopsi pendekatan secara langsung dalam pembuatan sketsa. (Firdausi, 2021)

Untuk itu, peneliti bermaksud merancang kembali aplikasi Lazada pada halaman *campaign* Gajian Ganti *Handphone* dengan mempertimbangkan keluhan yang diberikan oleh para pengguna.

## METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini terdapat tahapan proses penelitian seperti pengumpulan data, pengolahan data, analisis rancangan prototipe, pembuatan prototipe, pengujian prototipe dan modifikasi prototipe jika dibutuhkan.

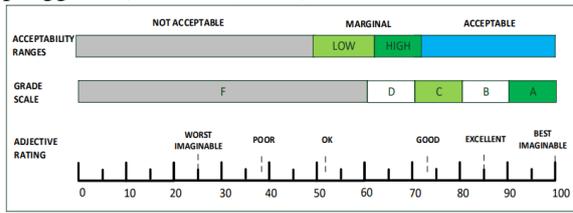


Sumber: Penelitian, 2022

Gambar 1. *Flowchart* Tahapan Penelitian

1. Pengumpulan Data  
Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut: (Syahrudin, & Salim, 2012)
  - a. Kuesioner  
Menggunakan kuesioner dalam bentuk *Google Form* yang disebar secara *online*.
  - b. Observasi  
Melakukan observasi langsung dengan membuka dan menggunakan aplikasi Lazada pada halaman *Campaign* Gajian Ganti *Handphone*, sehingga mengerti apa yang dikeluhkan oleh para pengguna.
  - c. Studi Pustaka  
Mengumpulkan data melalui dokumen elektronik yang ada di internet, buku-buku, jurnal ilmiah yang memiliki relevansi dengan topik yang sedang diteliti.
2. Pengolahan Data  
Data yang akan diolah dimulai dari proses awal metode *Design Thinking*. (Lewrick et al., 2020)
  - a. *Understand*  
Alat yang digunakan adalah *Problem Statement*, yaitu mendefinisikan masalah dan menerjemahkannya ke dalam sebuah kalimat sederhana.
  - b. *Observe*  
Mempelajari sebanyak mungkin tentang pengguna dan kebutuhannya. Alat yang digunakan yaitu *Empathy Map* dan *Analysis Questions Builder*.
3. Analisis Rancangan Prototipe  
Analisis menggunakan beberapa fase pada metode *Design Thinking*. (Lewrick et al., 2020)
  - a. *Define Point of View*  
Hasil yang didapatkan sebelumnya kemudian dirangkum, didiskusikan, dan dievaluasi. Lalu dihasilkan pandangan terhadap permasalahan. Alat yang digunakan adalah *How Might We Question*, yaitu rumusan pertanyaan yang memungkinkan untuk terjadi nanti pada fase *ideate*.
  - b. *Ideate*  
Gagasan ide dihasilkan sebanyak mungkin lalu diurutkan dan dikelompokkan. Alat yang digunakan yaitu *Brainstorming* dan *Analogies & Benchmarking as Inspiration*.
4. Pembuatan Prototipe  
Ide-ide yang sudah dipilih kemudian dirancang kedalam bentuk prototipe dengan menggunakan *software* Figma.
5. Pengujian Prototipe  
Pada fase pengujian ini digunakan *System Usability Scale (SUS) Method*, yaitu metode pengukuran untuk mengukur tingkat *usability*

(kebergunaan) dengan sudut pandang subjektif pengguna. (H.N et al., 2015)

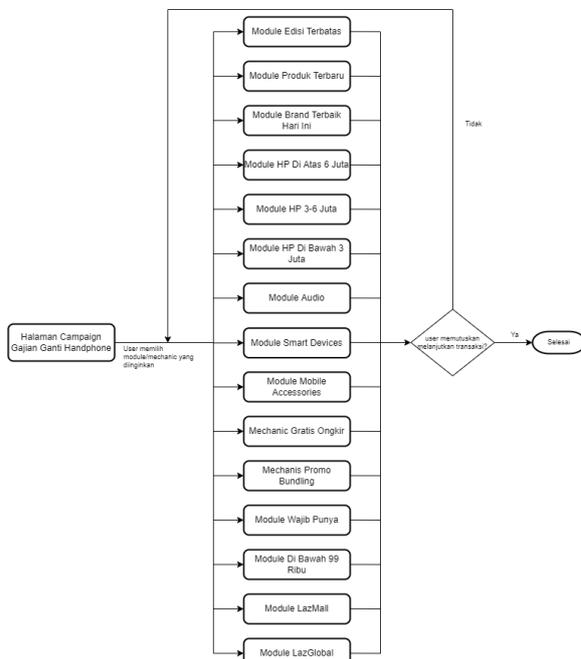


Sumber: (Ependi, Putra, et al., 2019)

Gambar 2. Penentuan Hasil Evaluasi Kebergunaan Dengan SUS

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. User Flow



Sumber: Penelitian, 2022

Gambar 3. User Flow

### 2. Understand

Pertanyaan Persiapan					
Apa?	Kenapa?	Siapa?	Kapan?	Dimana?	Bagaimana?
Apa permasalahan yang sedang terjadi pada tampilan Aplikasi Lazada Campaign Gajian Ganti HP?	Mengapa hal tersebut menjadi masalah?	Siapa yang mengalami masalah tersebut?	Kapan permasalahan itu terjadi?	Dimana permasalahan itu muncul?	Bagaimana cara untuk mengatasi masalah tersebut?
Pernyataan Masalah/Problem Statement					
<p>Bagaimana peneliti dapat memperbaiki tampilan antarmuka Aplikasi Lazada Campaign Gajian Ganti HP untuk pengguna sehingga pengalaman pengguna saat menggunakan aplikasi Lazada menyenangkan.</p>			<p>Bagaimana peneliti dapat mengetahui kebutuhan untuk pengguna sehingga dapat diwujudkan dalam sebuah rancangan prototipe.</p>		

Sumber: Penelitian, 2022

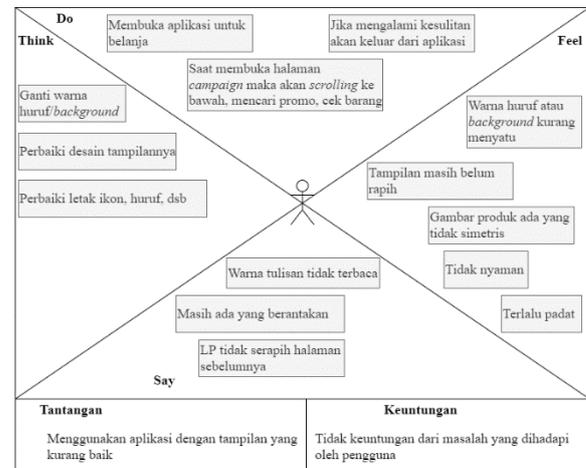
Gambar 4. Problem Statement

Dengan menggunakan formula 5W + 1H maka masalah yang sedang terjadi dapat dimengerti. Berdasarkan pertanyaan serta jawaban yang telah tertera dalam Gambar 3 maka didapatkan pernyataan masalah yaitu:

- Bagaimana peneliti dapat memperbaiki tampilan antarmuka aplikasi Lazada Campaign Gajian Ganti Handphone untuk pengguna sehingga pengalaman pengguna saat menggunakan aplikasi Lazada menyenangkan.
- Bagaimana peneliti dapat mengetahui kebutuhan untuk pengguna sehingga dapat diwujudkan dalam sebuah rancangan prototipe.

### 3. Observe

#### a. Empathy Map



Sumber: Penelitian, 2022

Gambar 5. Empathy Map

Dia atas merupakan Empathy Map yang sudah dibuat oleh peneliti berdasarkan hasil observasi keusioner yang sebelumnya telah dijawab oleh responden. Berdasarkan alat ini maka peneliti dapat membangun empati dengan pengguna karena sudah mengetahui apa yang pengguna lakukan, rasakan, katakan, dan pikirkan.

#### b. Analysis Questions Builder



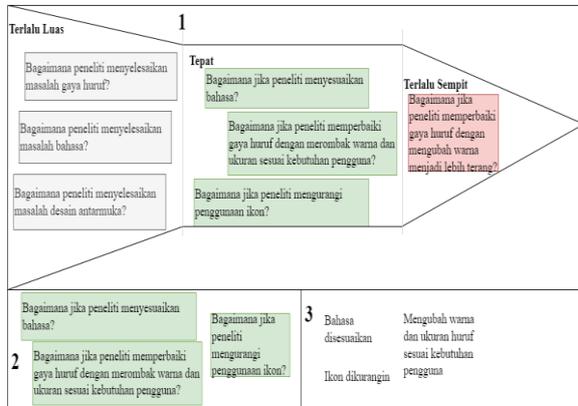
Sumber: Penelitian, 2022

Gambar 6. Analysis Questions Builder

Peneliti menetapkan empat faktor yang akan digunakan pada Analysis Questions Builder yaitu; huruf, background, desain, dan bahasa. Pada tiap faktor ditanyakan apa yang menjadi permasalahannya lalu jawaban ditulis. Selanjutnya data yang didapatkan

jauh lebih efisien, sudah berorientasi target dan konkret dengan permasalahan pengguna.

4. Define Point of View

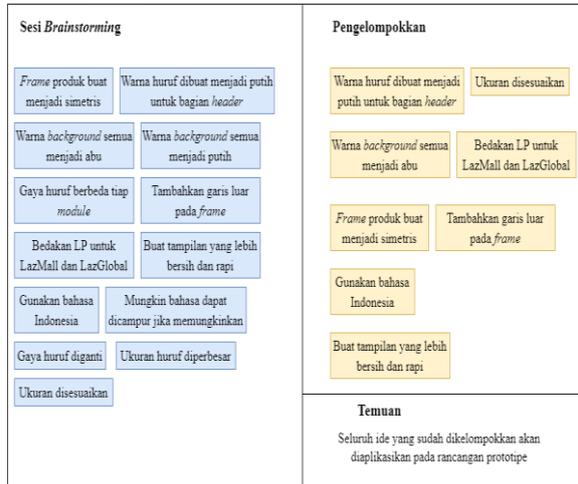


Sumber: Penelitian, 2022

Gambar 7. How Might We Question

Pada alat ini terdapat beberapa proses, yaitu untuk kolom nomor 1 peneliti menuliskan sebanyak-banyaknya pertanyaan kemudian diurutkan untuk ditempatkan pada bagian Terlalu Luas, Tepat, dan Terlalu Sempit. Selanjutnya pindahkan seluruh pertanyaan yang ditempatkan pada bagian Tepat pada kolom nomor 2, yaitu pertanyaan yang paling relevan jika dilakukan. Dan pada kolom nomor 3 merupakan kesimpulan dari pertanyaan yang ada pada kolom nomor 2 yang akan ditindak lanjuti.

5. Ideate

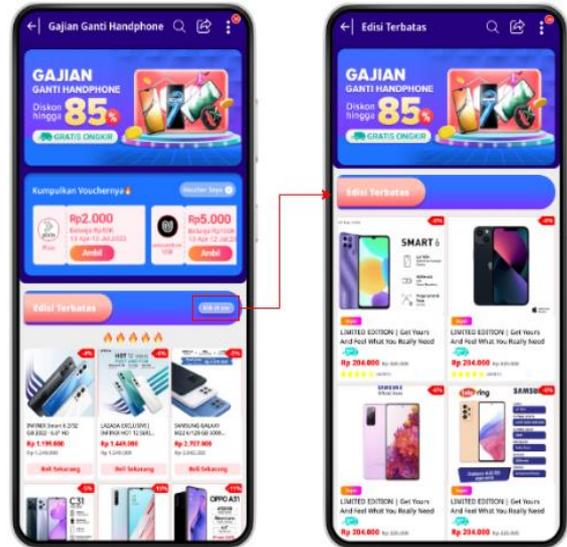


Sumber: Penelitian, 2022

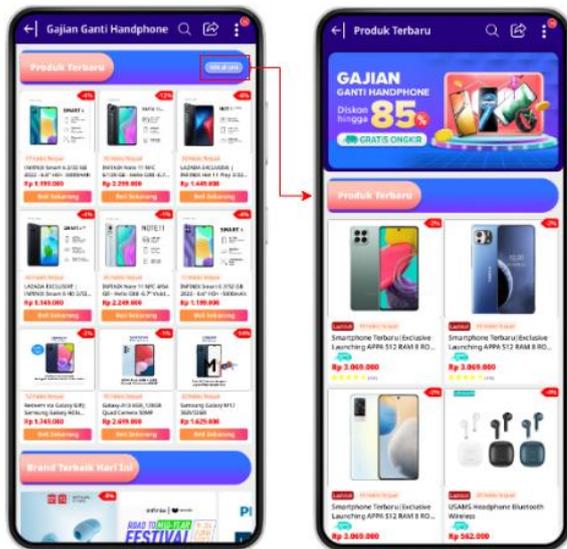
Gambar 8. Brainstorming

Ide dikeluarkan sebanyak-banyaknya untuk menyelesaikan masalah pengguna. Ide-ide tersebut kemudian dipilih yang terbaik dan dikelompokkan, hal ini dilakukan untuk memudahkan peneliti dalam merancang prototipe nanti.

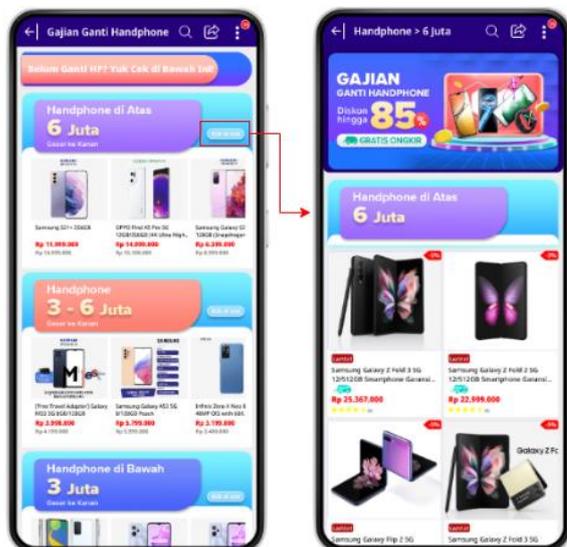
6. Prototype



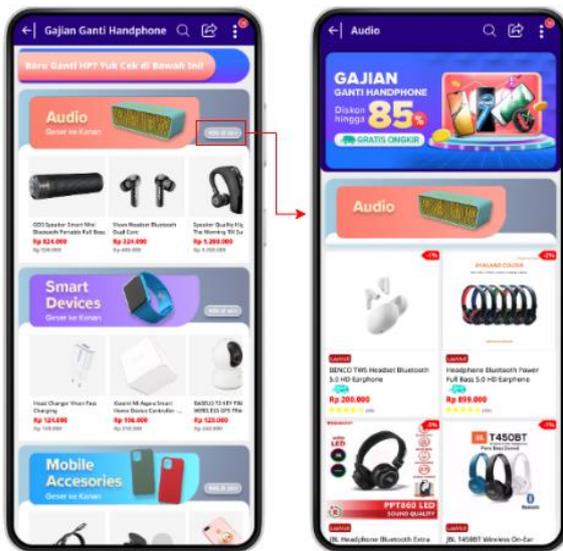
Gambar 9. Interface Edisi Terbatas



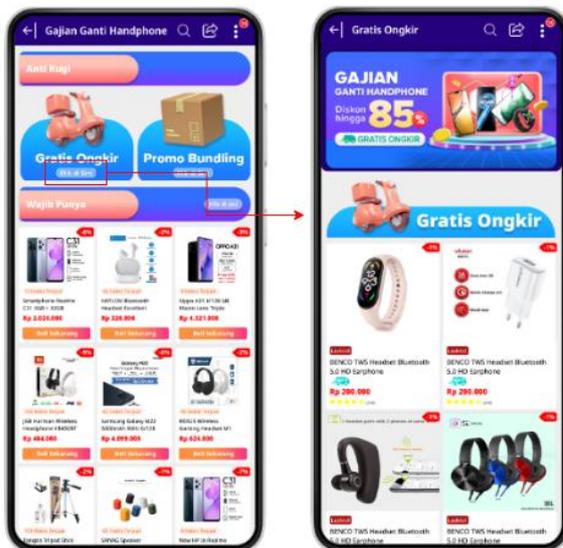
Gambar 10. Interface Produk Terbaru



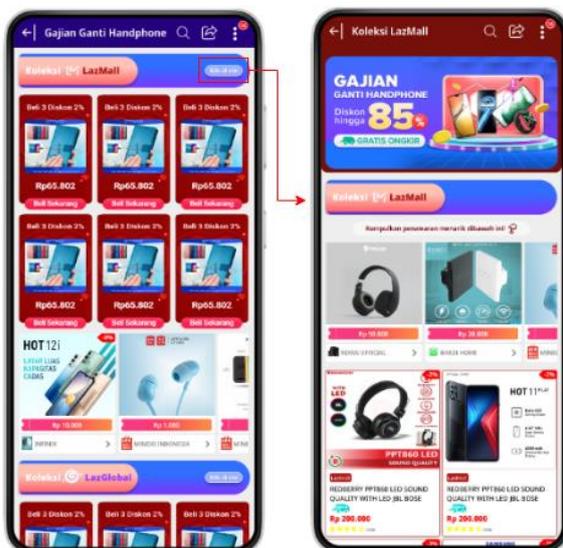
Gambar 11. Interface Produk Diatas 6 Juta



Gambar 12. Interface Audio



Gambar 13. Interface Gratis Ongkir



Gambar 14. Interface LazMall

Pada bagian prototipe ini, terdapat beberapa tampilan *interface* yang telah dirancang ulang dari yang sebelumnya. Pada gambar 9 merupakan prototipe untuk halaman depan modul Edisi Terbatas dan *landing page* page modul itu sendiri. Pada gambar 10 sampai gambar 14 juga sama, yaitu merupakan gambar halaman depan dari modul dan selanjutnya adalah *landing page* dari modul yang di klik.

Perbandingan *interface* lama dan yang baru dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1. Perbandingan *Interface*

<i>Interface Lama</i>	<i>Interface Baru</i>
Warna huruf gelap	Warna huruf terang (putih)
Pada <i>landing page</i> tidak ada asset tambahan	Terdapat asset tambahan pada <i>landing page</i>
Penggunaan ikon banyak	Pengurangan penggunaan ikon
Warna <i>top navigation</i> pink	Warna <i>top navigation</i> biru

Sumber: Penelitian, 2022

## 7. Testing

Tahapan ini dilakukan dengan metode *System Usability Scale (SUS)*, yaitu alat pengukuran yang digunakan untuk mengukur tingkat *usability* (kebergunaan) suatu produk. Penguji yang akan menguji produk akhir atau prototipe merupakan 5 orang dari responden yang telah mengisi kuesioner sebelumnya. Pemilihan penguji menggunakan metode *Simple Random Sampling*, yaitu dipilih secara acak karena populasi dianggap homogen sehingga hasil akhir pengujian nanti dapat mewakili seluruh populasi. (Sugiyono, 2013)

Cara perhitungan pada *System Usability Scale (SUS)* adalah sebagai berikut: (Ependi, Kurniawan, et al., 2019)

1. Pernyataan yang bernomor ganjil, maka skor yang didapat dari penguji dikurangi dengan 1.
2. Pernyataan yang bernomor genap, maka skor 5 dikurangi dengan skor yang didapat dari penguji.
3. Setelah itu, seluruh skor dihitung dan dikali 2,5. Berikut adalah hasil pengujian dengan metode *System Usability Scale (SUS)*:

Tabel 2. Bobot Nilai Jawaban Penguji

Responden	Pertanyaan									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
R1	4	2	4	1	5	2	4	1	4	1
R2	5	1	5	1	4	1	5	1	5	1
R3	4	1	5	1	4	2	4	1	5	1
R4	4	1	5	1	4	1	4	1	4	1
R5	5	2	4	1	4	1	4	2	5	1

Sumber: Penelitian, 2022

Berdasarkan jawaban pengujian pada Tabel IV.4, maka selanjutnya dilakukan perhitungan menggunakan cara pada poin 1 dan 2 di atas. Setelah dihitung maka didapatkan hasil rekapitulasi perhitungan jawaban pengujian pada Tabel IV.5 dibawah ini:

Tabel 3. Bobot Nilai Perhitungan SUS

Responden	Pertanyaan										Jumlah	Nilai
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
R1	3	3	3	4	3	3	2	4	3	4	32	80
R2	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	38	95
R3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	36	90
R4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	36	90
R5	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	34	85
<b>Total</b>											<b>88</b>	

Sumber: Penelitian, 2022

Jawaban setiap pengujian kemudian dijumlahkan lalu dikali 2,5. Setelah itu, seluruh hasil perkalian dijumlahkan dan dibagi sejumlah pengujian yaitu 5 orang. Maka didapatkan total nilai *System Usability Scale* (SUS) adalah 88. Dari total nilai tersebut, penilaian SUS dapat disimpulkan dengan ketentuan pada Gambar II. 1, yaitu:

- Acceptability*, penilaian berdasarkan aspek penerimaan oleh pengguna. Hasil pengukuran menunjukkan bahwa prototipe dikategorikan *acceptable*.
- Grade Scale*, penilaian berdasarkan aspek tingkat kualitas. Hasil pengukuran menunjukkan bahwa prototipe dikategorikan pada *grade scale B*.
- Adjective Rating*, penilaian berdasarkan aspek yang menentukan *rating* kebergunaan. Hasil pengukuran menunjukkan bahwa prototipe dikategorikan *excellent*.

## KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka didapatkan kesimpulan dari Perancangan Prototipe Aplikasi Lazada Indonesia dengan fokus halaman *Campaign Gajian Ganti Handphone*, yaitu rekomendasi aplikasi Lazada Indonesia halaman *Campaign Gajian Ganti Handphone* telah dirancang dengan bentuk prototipe dan telah diuji dengan metode pengujian *System Usability Scale* (SUS) dengan total nilai 88 yang menunjukkan bahwa halaman tersebut sudah *acceptable*, *grade scale B*, dan *excellent*. Dari kesimpulan tersebut dapat diberikan saran-saran untuk penelitian selanjutnya, yaitu:

- Dapat dilakukan analisis keseluruhan pada Aplikasi Lazada, sehingga *user experience* para pembeli menjadi lebih baik lagi.

- Dapat menggunakan teknik evaluasi yang lebih bervariasi, seperti *A/B testing*, *cognitive walkthrough*, *heuristic evaluation* dan lain sebagainya.
- Dapat menambahkan keragaman populasi yang digunakan agar didapatkan hasil penelitian yang lebih luas lagi.

## REFERENSI

- Cota, M. P., Thomaschewski, J., Schrepp, M., & Gonçalves, R. (2014). Efficient measurement of the user experience. A Portuguese version. *Procedia Computer Science*, 27(34), 491–498. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2014.02.053>
- Deacon, P. (2020). UX and UI Strategy: A step by step Guide on UX and UI design. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 40.
- Ependi, U., Kurniawan, T. B., & Panjaitan, F. (2019). System Usability Scale Vs Heuristic Evaluation: a Review. *Simetris: Jurnal Teknik Mesin, Elektro Dan Ilmu Komputer*, 10(1), 65–74. <https://doi.org/10.24176/simet.v10i1.2725>
- Ependi, U., Putra, A., & Panjaitan, F. (2019). Evaluasi tingkat kebergunaan aplikasi administrasi penduduk menggunakan teknik system usability scale. *Register: Jurnal Ilmiah Teknologi Sistem Informasi*, 5(1), 63–76. <https://doi.org/10.26594/register.v5i1.1412>
- Firdausi, F. A. (2021). Analisa dan Desain Kembali UI/UX Aplikasi Marketplace UMKM Digidesa Menggunakan Metode Design Thinking. *Seminar Nasional Teknologi Informasi, Komunikasi Dan Industri (SNTIKI)*, 1(November), 1.
- H.N, I. A., Nugroho, P. I., & Ferdiana, R. (2015). Pengujian Usability Website Menggunakan System Usability Scale. *JURNAL IPTEKKOM: Jurnal Ilmu Pengetahuan & Teknologi Informasi*, 17(1), 31. <https://doi.org/10.33164/iptekkom.17.1.2015.31-38>
- Lewrick, M., Link, P., & Leifer, L. (2020). *THE DESIGN THINKING TOOLBOX*. John Wiley & Sons, Inc.,.
- Peta *E-Commerce Indonesia*. (2021). Iprice. <https://iprice.co.id/insights/mapofecommerce/>
- Sugiyono, D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*.
- Syahrum, D., & Salim, D. (2012). *Metodologi Penelitian kuantitatif* (R. Ananda (Ed.)). Citapustaka Media.