



ANALISIS USER EXPERIENCE (UX) DALAM PENINGKATAN APLIKASI MOBILE E-COMMERCE FIFGO MENGGUNAKAN METODE USER-CENTERED DESIGN (UCD)

Ahmad Taupik Hidayat¹, Tareq Iskandar², Muhamad Ikhsan Akbar³

Program Studi Sistem Informasi, Universitas Pamulang

Email: ahmadtaupikhiii@gmail.com¹, tareqiskandar3@gmail.com², akbarajahdeh@gmail.com³

Abstrak

User Experience (UX) merupakan aspek penting dalam pengembangan aplikasi, khususnya aplikasi e-commerce seperti FIFGO. FIFGROUP, perusahaan induk aplikasi ini, adalah salah satu pemain besar di sektor pembiayaan yang mengadopsi teknologi digital untuk melayani pengguna. UX memainkan peran penting dalam memastikan aplikasi memenuhi kebutuhan pengguna dengan baik, memberikan kenyamanan, kemudahan, dan efisiensi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan meningkatkan UX aplikasi FIFGO menggunakan metode User-Centered Design (UCD). Metode ini menempatkan pengguna sebagai pusat proses pengembangan dengan melibatkan mereka secara aktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pendekatan UCD mampu meningkatkan efisiensi navigasi, kepuasan pengguna, dan kemudahan penggunaan aplikasi. Tantangan utama dalam implementasi UCD adalah kebutuhan waktu untuk pengumpulan data pengguna yang mendalam dan iterasi berulang yang memerlukan komitmen sumber daya yang signifikan. Penelitian ini memberikan rekomendasi strategis untuk iterasi desain di masa depan.

Kata Kunci: User Experience, User-Centered Design, Aplikasi FIFGO, Pengalaman Pengguna, E-commerce

Article History

Received: Desember 2024
Reviewed: Desember 2024
Published: Desember 2024

Plagiarism Checker No 234
Prefix DOI : Prefix DOI :
10.8734/Kohesi.v1i2.365

Copyright : Author
Publish by : Kohesi



This work is licensed
under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

PENDAHULUAN

Latar Belakang FIFGROUP adalah perusahaan pembiayaan yang beroperasi di sektor e-commerce dengan menyediakan layanan pembiayaan berbasis digital melalui aplikasi FIFGO. Sebagai salah satu anak perusahaan Astra International, FIFGROUP berkomitmen untuk mendukung akses keuangan yang lebih luas dengan memanfaatkan teknologi terkini. Namun, seperti banyak aplikasi e-commerce lainnya, FIFGO menghadapi berbagai tantangan terkait pengalaman pengguna (UX).

UX merupakan aspek yang sangat penting dalam pengembangan aplikasi mobile. Sebuah UX yang baik tidak hanya meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pengguna, tetapi juga memperkuat loyalitas terhadap aplikasi. UX mencakup bagaimana pengguna berinteraksi dengan aplikasi, dari navigasi hingga penyelesaian transaksi, sehingga berperan langsung dalam keberhasilan aplikasi di pasar.



Dalam pengembangan UX, metode User-Centered Design (UCD) adalah pendekatan yang efektif. UCD menempatkan pengguna sebagai pusat proses desain, memungkinkan pengembang untuk memahami kebutuhan, preferensi, dan masalah utama yang dihadapi pengguna. Dengan melibatkan pengguna secara aktif, UCD membantu merancang solusi yang lebih relevan dan efisien.

Tujuan penerapan metode UCD adalah untuk memastikan aplikasi sesuai dengan kebutuhan pengguna, serta mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah yang dihadapi pengguna, serta meningkatkan efisiensi dan kenyamanan interaksi pengguna dengan aplikasi. Selain itu penelitian ini juga bertujuan untuk mendukung inovasi berkelanjutan melalui iterasi desain berdasarkan umpan balik pengguna.

Permasalahan Berdasarkan umpan balik pengguna FIFGO, ditemukan beberapa kendala utama:

- Navigasi yang sulit dipahami.
- Terdapat masalah pada sistem aplikasi yang mengakibatkan tidak berjalan optimal.
- Waktu respons aplikasi yang lambat. Masalah-masalah ini mengurangi tingkat kepuasan pengguna dan dapat memengaruhi keberhasilan aplikasi di pasar.

Tujuan Penelitian Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengidentifikasi kebutuhan dan masalah utama pengguna FIFGO.
2. Merancang solusi UX berbasis UCD untuk meningkatkan pengalaman pengguna.
3. Mengevaluasi efektivitas solusi yang diterapkan.

LANDASAN TEORI

- a. User Experience (UX) UX mengacu pada keseluruhan pengalaman pengguna saat berinteraksi dengan sebuah aplikasi. Faktor utama yang memengaruhi UX meliputi:
 1. Kegunaan (Usability): Kemudahan penggunaan aplikasi dalam mencapai tujuan pengguna.
 2. Aksesibilitas: Kemampuan aplikasi untuk digunakan oleh berbagai jenis pengguna.
 3. Kepuasan (Satisfaction): Tingkat kenyamanan yang dirasakan pengguna.
- b. User-Centered Design (UCD) UCD adalah pendekatan desain yang fokus pada kebutuhan, tujuan, dan preferensi pengguna. Tahapan utama UCD meliputi:
 1. Memahami Konteks Penggunaan: Mengidentifikasi bagaimana pengguna menggunakan aplikasi dalam kehidupan sehari-hari.
 2. Menentukan Kebutuhan Pengguna: Mengumpulkan data melalui wawancara, survei, dan observasi.
 3. Merancang Solusi: Membuat wireframe dan prototipe berdasarkan analisis kebutuhan.
 4. Mengevaluasi Solusi: Menguji desain dengan pengguna untuk mendapatkan masukan.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, dengan studi kasus pada aplikasi FIFGO. Fokus utama penelitian adalah memahami kebutuhan pengguna dan mengembangkan solusi berbasis UCD.



Tahapan Penelitian

1. Memahami Konteks Penggunaan

Melakukan observasi langsung terhadap interaksi pengguna dengan aplikasi FIFGO dan Mengkaji data sekunder seperti ulasan pengguna di platform digital Play Store.

2. Menentukan Kebutuhan Pengguna

Melakukan wawancara mendalam dengan 20 pengguna aktif FIFGO dan Menggunakan survei untuk mendapatkan data kuantitatif tentang kepuasan dan preferensi pengguna.

3. Merancang Solusi

Membuat wireframe dan mockup desain yang menyederhanakan navigasi aplikasi dan perbaikan performa sistem aplikasi.

4. Mengevaluasi Solusi

Melakukan pengujian usability terhadap prototipe dengan melibatkan pengguna dan menganalisis umpan balik untuk memperbaiki desain.

Teknik Pengumpulan Data

- Wawancara: Menggali kebutuhan dan pengalaman pengguna.
- Survei: Mendapatkan data tentang masalah utama yang dihadapi pengguna.
- Observasi: Menganalisis cara pengguna berinteraksi dengan aplikasi.
- Research Question: Penelitian ini didasarkan pada beberapa pertanyaan utama untuk memahami penerapan UCD dalam peningkatan UX aplikasi FIFGO:
 1. Bagaimana metode UCD diterapkan untuk memahami kebutuhan pengguna FIFGO?
 2. Apa saja tantangan utama yang dihadapi pengguna dalam menggunakan aplikasi FIFGO?
 3. Bagaimana desain berbasis UCD dapat meningkatkan efisiensi navigasi pada FIFGO?
 4. Apa pengaruh UCD terhadap tingkat kepuasan pengguna FIFGO?
 5. Bagaimana iterasi desain melalui UCD dapat mendukung inovasi berkelanjutan pada aplikasi FIFGO?

HASIL DAN PEMBAHASAN

Temuan Utama Hasil penelitian menunjukkan bahwa:

1. Kebutuhan Pengguna

Berdasarkan hasil wawancara dari 20 responden dan analisis ulasan Play Store sebanyak 15.478 ulasan, dapat diperkirakan persentase kepuasan terhadap UX aplikasi FIFGO berdasarkan jawaban mereka terhadap pertanyaan-pertanyaan utama. Dari hasil wawancara, hanya 45% pengguna yang merasa puas dengan UX aplikasi FIFGO, sedangkan 55% lainnya merasa tidak puas. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan signifikan pada desain UX aplikasi, terutama dalam mengatasi tantangan navigasi, performa, dan pengalaman pengguna secara keseluruhan.

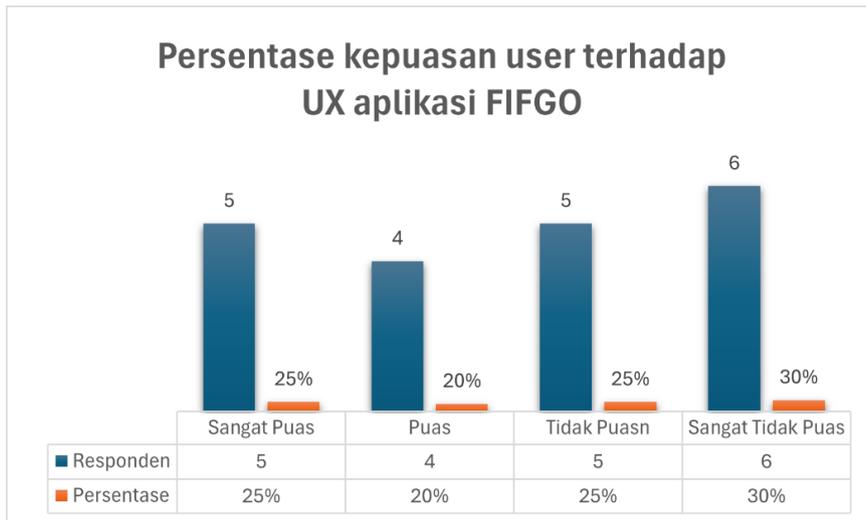
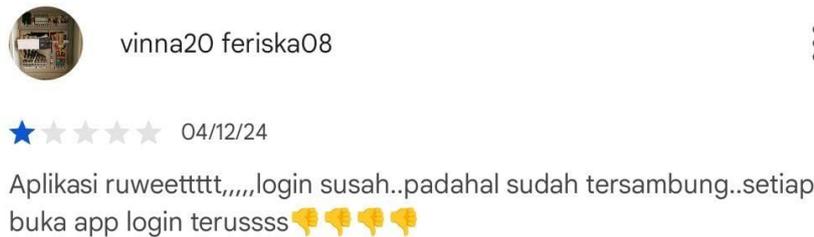


Diagram 1. Persentase ulasan user terhadap UX aplikasi FIFGO



Gambar 1. Ulasan pengguna mengeluhkan penggunaan aplikasi

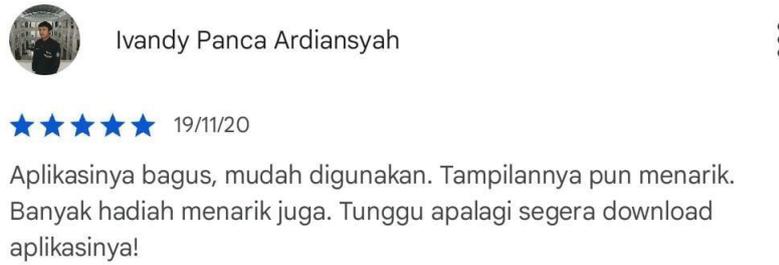
Ulasan pada Play Store aplikasi FIFGO menunjukkan tingkat kepuasan pengguna yang rendah dengan rating **1 bintang**. Pengguna mengeluhkan kerumitan dalam penggunaan aplikasi, terutama terkait masalah login yang sulit meskipun sudah tersambung, serta repetisi login setiap kali membuka aplikasi. Hal ini mencerminkan adanya kendala pada desain UX, khususnya dalam hal navigasi yang kurang intuitif dan sistem autentikasi yang tidak responsif. Keluhan ini mengindikasikan kebutuhan mendesak untuk meningkatkan pengalaman pengguna melalui perbaikan fitur login, optimisasi navigasi, dan implementasi metode UCD untuk memahami kebutuhan pengguna secara lebih mendalam.

2. Analisis Penilaian Play Store

Dari 15.478 ulasan Play Store yang dianalisis, 65% mengeluhkan penggunaan aplikasi, sementara 35% puas terhadap aplikasi. Kritik utama mencakup performa lambat dan masalah pada sistem aplikasi, yang kemudian dijadikan masukan dalam pengembangan.



Diagram 2. Persentase ulasan user terhadap UX aplikasi FIFGO

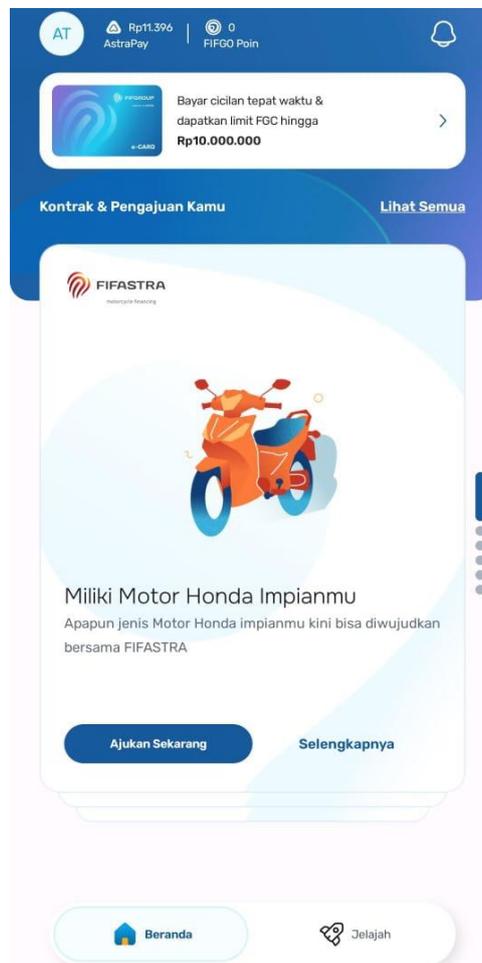


Gambar 2. Ulasan pengguna mengeluhkan penggunaan aplikasi

Gambar diatas menampilkan ulasan pengguna di Play Store. Yang memberikan penilaian positif terhadap aplikasi FIFGO, pengguna menyebut bahwa aplikasi ini bagus, mudah digunakan, memiliki tampilan yang menarik, dan menawarkan banyak hadiah menarik. Pengguna juga mengajak orang lain untuk segera mengunduh aplikasi tersebut.

3. Kepuasan pengguna Evaluasi User Experience

Berdasarkan analisis data, aspek prioritas yang perlu ditingkatkan meliputi navigasi yang lebih mudah, performa aplikasi yang lebih cepat, dan desain antarmuka yang lebih menarik. Pengguna berpendapat bahwa perbaikan pada pengalaman pengguna (UX) akan meningkatkan kenyamanan dalam penggunaan aplikasi sekaligus memperkuat loyalitas mereka.



Gambar 3. Halaman utama aplikasi FIFGO



Tantangan Implementasi

Tantangan utama dalam implementasi adalah kebutuhan waktu untuk pengumpulan data yang mendalam dan iterasi berulang yang memerlukan sumber daya besar. Diskusi Penerapan UCD memungkinkan pengembang untuk memahami kebutuhan nyata pengguna dan menghasilkan solusi yang relevan. Proses iteratif dalam UCD juga memastikan bahwa desain terus diperbaiki berdasarkan umpan balik pengguna.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

a. Kesimpulan

Penerapan metode User-Centered Design (UCD) berhasil meningkatkan pengalaman pengguna aplikasi FIFGO. Dengan fokus pada kebutuhan pengguna, perbaikan navigasi dan tampilan antarmuka memberikan dampak positif terhadap efisiensi dan kepuasan pengguna. Namun, tantangan implementasi seperti kebutuhan waktu dan sumber daya untuk iterasi berulang harus diperhatikan agar pengembangan tetap efektif.

b. Rekomendasi

1. Melanjutkan iterasi desain dengan melibatkan pengguna secara aktif.
2. Menambahkan fitur personalisasi untuk meningkatkan relevansi aplikasi.
3. Mengoptimalkan performa teknis aplikasi untuk mengurangi waktu respons.
4. Mengembangkan mekanisme pengumpulan data yang lebih efisien untuk memahami kebutuhan pengguna.

REFERENSI

FIFGROUP Official Website <https://fifgroup.co.id/>

- D. Ariska and S. Nurlela "Penerapan Metode Design Thinking dalam Menganalisis User Experience Aplikasi Mobile", *Infortech*, Vol. 3 No. 2 (2021)
- A. Setiawan dan R. Kurniawan, "Implementasi User-Centered Design untuk Meningkatkan Pengalaman Pengguna pada Sistem PPDB Online", *Smart Comp*, Vol. 9 No. 1 (2023)
- M. F. Hidayat dan A. N. Hidayanto "Perancangan UI/UX Aplikasi Transportasi Publik Menggunakan Metode User-Centered Design", *Integrasi dan Sistem*, Vol. 5 No. 2 (2022)
- E. S. Eriana and A. Zein, "Implementasi Metode Scrum Dan Analisis Swot Sebagai Strategi Framework Customer Relationship Management(Crm) Pada Perusahaan Rental Mobil," *Sainstech J. Penelit. Dan Pengkaj. Sains Dan Teknol.*, vol. 31, no. 2, pp. 36–45, 2022, doi: 10.37277/stch.v31i2.1155
- Zein et al., "Pembuatan Website Cms (Content Management System) Pada Smk Muhammadiyah Parung Bogor," *J. Ilmu Komput. JIK*, vol. 4, no. 2, pp. 70–75, 2021
- A. Prasetyo dan D. Wijayanto "Perancangan UI/UX Aplikasi "BCA Mobile" Menggunakan Metode User-Centered Design (UCD)", *Teknologi dan Komunikasi*, Vol. 7 No. 1 (2023)
- Rachman, A., & Sutopo, J. (2024). Perancangan UI/UX Aplikasi Pariwisata dengan Design Thinking. *Jurnal Indonesia: Manajemen Informatika dan Komunikasi*, 5(1), 12-18.