

Perancangan Desain UI/UX Aplikasi Findchise Menggunakan Metode User Centered Design (UCD)

Maulidya Firdausy Al Fitri^{1*}, Mohamad Irwan Afandi¹, Anindo Saka Fitri¹

¹Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, Surabaya, Indonesia

maulidya.firdausy@gmail.com*

| Received: 09/11/2024 | Revised: 23/11/2024 | Accepted: 03/12/2024 |

Copyright©2024 by authors, all rights reserved. Authors agree that this article remains permanently open access under the terms of the Creative Commons Attribution License 4.0 International License

Abstrak

Waralaba atau *franchise* merupakan model kemitraan yang berkembang pesat di Indonesia yang menawarkan peluang usaha bagi pengusaha kecil menengah. Namun, hingga saat ini, belum ada aplikasi *mobile* yang menyediakan wadah untuk menghubungkan *franchisee* dan *franchisor*. Penelitian ini bertujuan mengembangkan aplikasi *mobile* Findchise dengan fokus pada kebutuhan pengguna melalui metode *User Centered Design* (UCD). Hasil evaluasi *System Usability Scale* (SUS) setelah perbaikan menunjukkan peningkatan rata-rata skor SUS menjadi 93,5 untuk *franchisee* dan 89,5 untuk *franchisor*. Kedua skor tersebut termasuk dalam kategori "Excellent" dengan grade A dan tingkat *acceptability* pada level *acceptable*. Temuan ini menunjukkan bahwa desain UI/UX Findchise telah memenuhi kebutuhan pengguna dan memberikan pengalaman yang mudah dipahami oleh pengguna.

Kata kunci: Desain Antarmuka Pengguna, Desain Pengalaman Pengguna, *User Centered Design*, *Franchise*

Abstract

Franchise is a partnership model that is growing rapidly in Indonesia, offering business opportunities for small and medium entrepreneurs. However, there is currently no mobile application available that provides a platform to connect franchisees and franchisors. This study aims to develop a mobile application, Findchise, with a focus on user needs through the User Centered Design (UCD) method. The evaluation results of the System Usability Scale (SUS) after improvements showed an increase in the average SUS score to 93.5 for franchisees and 89.5 for franchisors. Both scores fall into the "Excellent" category with a grade of A and an acceptability level of acceptable. These findings indicate that the UI/UX design of Findchise successfully meets user needs and provides a user-friendly experience.

Keywords: User Interface Design, User Experience Design, User Centered Design, Franchise

1. Pendahuluan

Waralaba atau *franchise* merupakan salah satu pola pelaksanaan kemitraan UMKM di Indonesia. Waralaba atau *franchise* merupakan model usaha dimana pemilik usaha (*franchisor*) memberikan hak kepada individu lain (*franchisee*) untuk menjalankan usaha mereka dengan menggunakan merek dagang, produk, dan sistem operasional yang telah ada. Usaha *franchise* menjadi salah satu model usaha yang banyak diminati saat ini dengan perkembangan yang cukup besar. Menteri Perdagangan, Muhammad Lutfi pada gelaran Indonesia Franchise Forum-Bizfest 2021 menyampaikan bahwa *franchise* lokal mulai menguasai pasar dalam negeri, bahkan mulai merambah ke pasar regional (Kemendag, 2021). Pada tahun 2020, usaha *franchise* di Indonesia terus tumbuh dengan omzet mencapai 54,4 miliar dan mampu berkontribusi dalam penyerapan 628.622 tenaga kerja (Kemendag, 2021). Dengan banyaknya model usaha *franchise* dapat menciptakan peluang bagi pengusaha kecil menengah untuk membuka lapangan pekerjaan dan dapat meningkatkan perekonomian nasional (Badriyah, 2019).

Dalam menghadapi perkembangan usaha *franchise* di Indonesia, *franchisee* menghadapi beberapa permasalahan. Sebagai acuan awal, data pra-penelitian diperoleh melalui wawancara dengan seorang responden yang membuka usaha *franchise*. Responden tersebut pernah merasakan kesulitan dalam melakukan riset terkait *franchise* yang diminatinya. Permasalahan tersebut termasuk kesulitan dalam menemukan informasi mengenai berbagai *franchise*, ulasan pengalaman *franchisee* sebelumnya, dan keterbatasan akses untuk menemukan seseorang yang memiliki pengalaman dalam usaha *franchise* untuk berdiskusi. Hal inilah yang membuat *franchisee* kesulitan dalam membuat keputusan.

Sejauh ini, beberapa pengembang telah mencoba mengatasi tantangan tersebut dengan membangun sistem yang bertindak sebagai platform yang menyediakan informasi tentang usaha *franchise*. Beberapa platform tersebut seperti waralabaku.com, ayowaralaba.com, dan majalahfranchise.com. Responden yang pernah berpengalaman membeli *franchise* tersebut diarahkan untuk mencoba ketiga sistem yang ada dan setelah itu diminta untuk membagikan pengalaman, pemikiran, dan perasaannya. Dari tahap ini, didapatkan informasi bahwa sistem-sistem yang sudah ada memberikan informasi yang cukup lengkap secara keseluruhan. Namun, beberapa di antaranya menampilkan informasi yang kurang jelas dan terlalu banyak iklan yang gambarnya terus bergerak atau muncul secara bergantian. Beberapa sistem juga lebih berfokus pada informasi tentang peluang bisnis *franchise*. Dari ketiga website tersebut belum ada yang menyediakan fitur untuk berkomunikasi dengan *franchisee* lainnya dan pendaftaran masih menggunakan WhatsApp. Berdasarkan hasil wawancara dengan pengguna, jika ingin mengembangkan aplikasi serupa, mereka lebih memilih aplikasi *mobile* daripada *website* untuk mengakses informasi. Salah satu alasan utamanya adalah kenyamanan akses, karena pengguna sering kesulitan mengingat alamat *website* dan harus membuka browser terlebih dahulu, yang memakan waktu. Selain itu, aplikasi *mobile* mempunyai pengalaman pengguna (*user experience*) yang lebih baik, memungkinkan navigasi yang lebih cepat, fitur yang lebih interaktif, serta penggunaan teknologi seperti *push notifications* untuk memberikan informasi secara *real-time* (Lubis et al., 2019). Dan sampai saat ini, belum ada aplikasi versi *mobile* yang menyediakan fasilitas serupa. Oleh karena itu, diperlukan sebuah aplikasi *mobile* yang dapat yang menyediakan wadah untuk menghubungkan *franchisee* dan *franchisor* sekaligus memberikan kenyamanan dalam penggunaannya.

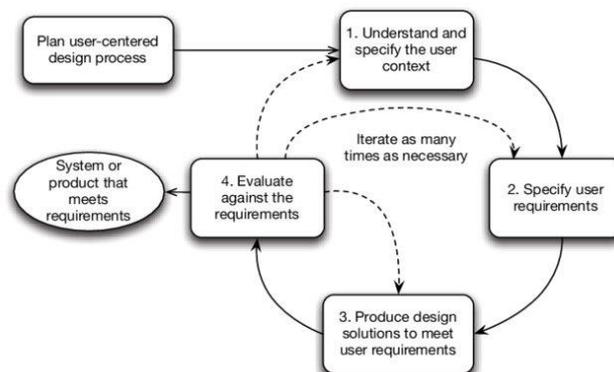
Untuk mengatasi tantangan ini maka akan menarik jika bisa dikembangkan aplikasi *mobile* yang menyediakan beberapa fitur yang dapat menghubungkan *franchisee* dan *franchisor* dengan lebih mudah, membantu menyediakan informasi berbagai *franchise*, mempermudah proses pendaftaran, menyediakan wadah untuk berkomunikasi dan bertukar pengalaman dengan *franchisee* lain. Dengan adanya aplikasi ini, tidak hanya akan memberikan manfaat bagi calon *franchisee*, tetapi juga sebagai wadah bagi *franchisor* untuk memasarkan usaha mereka.

Di sisi lain, salah satu aspek penting dalam pengembangan sebuah platform aplikasi adalah *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX). Desain UI berfokus pada antarmuka aplikasi yang menarik dan informatif bagi pengguna (Galitz, 2007). Ini mencakup pembuatan tata letak yang intuitif, penggunaan warna, desain yang menarik. Sementara, desain UX berfokus pada kenyamanan dan kepuasan pengguna selama menggunakan aplikasi (Garrett, 2003).

Pada penelitian ini, perancangan desain UI/UX aplikasi akan menggunakan metode *User Centered Design* (UCD). *User Centered Design* (UCD) merupakan pendekatan dalam suatu proses perancangan desain yang berfokus pada kebutuhan pengguna sehingga dapat menghasilkan produk yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna (Lowdermilk, 2013). Pendekatan UCD telah terbukti efektif dalam menghasilkan produk yang sesuai dengan kebutuhan pengguna, seperti penelitian dengan judul *Designing Mobile Application Interaction for School Internal Communication Using User-centered Design* yang menunjukkan peningkatan *usability* dan kepuasan pengguna dengan skor 80% (Parahita et al., 2020). Penelitian lain yang membahas mengenai metode UCD adalah penelitian dengan judul *Mobile Application Design for Ordering Clean Water Using UCD Method in Indonesia*. Hasil penelitian tersebut menghasilkan nilai rata-rata sebesar 83% yang menunjukkan bahwa penelitian ini telah berhasil merancang desain aplikasi pemesanan air berbasis *mobile* yang sesuai dengan kebutuhan pengguna (Watomakin et al., 2021). Berdasarkan kajian literatur ini, metode UCD dipilih karena memungkinkan integrasi langsung antara kebutuhan pengguna dan desain sistem yang dihasilkan. Dengan menggunakan pendekatan ini, diharapkan aplikasi Findchise yang dirancang dapat memberikan pengalaman yang optimal dan memenuhi kebutuhan *franchisee* dan *franchisor*.

2. Metodologi Penelitian

Metodologi yang diterapkan pada penelitian ini adalah *User Centered Design*. Konsep UCD adalah pengguna menjadi pusat dari proses pengembangan sistem, dengan tujuan dan lingkungan sistem sepenuhnya didasarkan pada pengalaman pengguna (Watomakin et al., 2021). Berikut ini adalah metode UCD berdasarkan ISO 9241-210: 2010.



Gambar 1. Metode *User Centered Design*

3.1. Specify The Context of Use

Pada tahap ini merupakan tahap yang melibatkan penentuan dan pemahaman konteks pengguna. Pada proses identifikasi pengguna dilakukan dengan wawancara dengan dua aktor yaitu pihak franchisee dan *franchisor* dengan masing-masing sebanyak lima responden. Mengacu pada Nielsen (2000), jumlah responden sebanyak lima pengguna sudah dianggap memadai karena dapat mencakup sekitar 80% temuan permasalahan.

3.2. Specify The User and Organizational Requirements

Pada tahap ini merupakan tahap yang melibatkan identifikasi segala kebutuhan pengguna yang diperlukan dalam perancangan aplikasi. Hasil identifikasi ini menjadi dasar untuk menetapkan kebutuhan aplikasi yang akan dibuat dan sebagai panduan untuk menyusun atau merancang fitur-fitur aplikasi sesuai dengan kebutuhan pengguna.

3.3. Produce Design Solutions

Pada tahap ini akan menghasilkan solusi desain dimana solusi desain dibuat berdasarkan pemahaman terhadap permasalahan dan kebutuhan pengguna yang diperoleh dari tahapan sebelumnya. Proses solusi desain dimulai dengan pembuatan *sitemap*, pembuatan *style guides* pada antarmuka pengguna (UI), pembuatan *wireframe*, hingga *prototype* menggunakan platform Figma.

2.3.1 Sitemap

Sitemap digunakan untuk merancang struktur navigasi aplikasi. *Sitemap* ini berfungsi sebagai peta visual yang menggambarkan hubungan antar halaman dalam aplikasi, sehingga memudahkan pemahaman alur navigasi bagi pengguna.

2.3.2 Style Guides

Style guides ini akan diterapkan sebagai pedoman atau panduan dalam merancang *user interface* (UI) yang mencakup elemen-elemen seperti warna, tipografi, ikon, tata letak, dan elemen desain lainnya. Pedoman ini digunakan untuk menciptakan konsistensi dalam desain, memastikan pengalaman pengguna yang seragam, dan menciptakan antarmuka yang estetis dan mudah digunakan (Kristi et al., 2023).

2.3.3 Wireframe

Perancangan *wireframe* dilakukan sebagai tahap awal dalam perancangan *user interface* (UI) yang menggambarkan struktur dan tata letak elemen-elemen antarmuka tanpa memperhatikan detail desain. *Wireframe* dibuat dalam bentuk sketsa kasar yang memberikan kerangka dasar yang memandu pengembangan desain selanjutnya dengan fokus pada susunan elemen (Gordon, 2021).

2.3.4 Prototype

Pembuatan *prototype* dilakukan sebagai tahapan lanjutan dari sebuah *mockup*. *Prototype* merupakan versi interaktif yang mensimulasikan pengalaman pengguna seolah-olah produk atau sistem tersebut sudah berjalan. *Prototype* digunakan untuk menguji fungsionalitas, alur kerja, dan respons UI secara praktis sebelum pengembangan penuh dilakukan (Andriani et al., 2023).

3.4. Evaluate Design Against Requirements

Tahapan dimana dilakukan pengujian dan evaluasi terhadap desain yang telah diusulkan kepada pengguna. Evaluasi desain ini bersifat iteratif, bertujuan untuk menemukan desain yang paling memenuhi kebutuhan pengguna atau desain yang optimal. Pada tahap ini, peneliti melakukan evaluasi dengan metode *System Usability Scale* (SUS).

2.4.1 System Usability Scale (SUS)

System Usability Scale (SUS) merupakan metode uji pengguna yang menyediakan alat ukur yang bersifat "quick and dirty" yang digunakan untuk mengukur kegunaan atau *usability* suatu sistem (Broke, 1996). SUS dirancang untuk memberikan indikasi secara umum mengenai sejauh mana suatu sistem dianggap mudah digunakan oleh penggunanya. Metode ini mencakup serangkaian pertanyaan dan skala penilaian yang mengumpulkan persepsi pengguna terhadap berbagai aspek kegunaan suatu sistem. Metode ini diaplikasikan dengan memakai 10 pertanyaan yang diukur dengan skala likert, dimana pertanyaan disusun dengan bentuk kuesioner.

Tabel 1. Daftar Pertanyaan *System Usability Scale* (Brooke, 1996)

No	Pertanyaan	1	2	3	4	5
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Ragu-Ragu	Setuju	Sangat Setuju
1	Saya berfikir akan menggunakan sistem ini lagi.					
2	Saya merasa sistem ini rumit untuk digunakan.					
3	Saya merasa sistem ini mudah untuk digunakan.					
4	Saya membutuhkan bantuan dari orang lain atau teknisi dalam menggunakan sistem ini.					
5	Saya merasa fitur-fitur sistem ini berjalan dengan semestinya.					
6	Saya merasa ada banyak hal yang tidak konsisten (tidak serasi) pada sistem ini.					

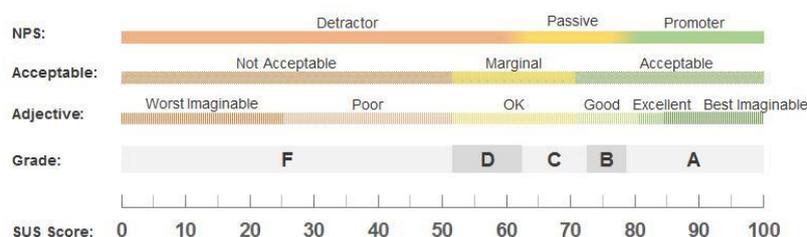
7	Saya merasa orang lain akan memahami cara menggunakan sistem ini dengan cepat.					
8	Saya merasa sistem ini membingungkan.					
9	Saya merasa tidak ada hambatan dalam menggunakan sistem ini.					
10	Saya perlu membiasakan diri terlebih dahulu sebelum menggunakan sistem ini.					

Brooke menjelaskan penilaian SUS sebagai berikut (Brooke, 2013):

1. Skala yang digunakan dalam SUS menggunakan rentang skala dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju dengan nilai antara 1 hingga 5.
2. Pernyataan yang bernomor ganjil (1,3,5,7, dan 9) dihitung dengan cara nilai dari respon yang diberikan responden dikurangi 1, sedangkan pernyataan yang bernomor genap (2,4,6,8, dan 10) dihitung dengan cara 5 dikurangi dengan nilai yang diberikan responden. Kemudian jumlahkan nilai yang sudah didapat dan kalikan hasilnya dengan nilai 2,5. Berikut ini adalah rumus perhitungan SUS:

$$\text{Skor SUS} = ((Q1 - 1) + (5 - Q2) + (Q3 - 1) + (5 - Q4) + (Q5 - 1) + (5 - Q6) + (Q7 - 1) + (5 - Q8) + (Q9 - 1) + (5 - Q10)) * 2,5$$

3. Rentang nilai SUS antara 0-100 akan didapatkan setelah melakukan perhitungan pada poin nomor 2.
4. Rata-rata skor dari SUS adalah 68. Jika skor melebihi 68, ini menunjukkan tingkat kepuasan, sementara skor di bawah 68 menunjukkan ketidakpuasan.



Gambar 2. Skala Penilaian pada SUS

Penilaian dilakukan berdasarkan tiga kategori dari tingkat *acceptability* yaitu *not acceptable*, *marginal*, dan *acceptable*. Sementara itu, dari tingkat grade terdapat lima skala yaitu A, B, C, D, dan F dan dari tingkat *adjective* rating yaitu *worst imaginable*, *poor*, *ok*, *good*, *excellent*, dan *best imaginable*.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Specify The Context of Use

Pada tahap memahami konteks penggunaan ini dilakukan dengan metode wawancara dengan dua aktor yaitu pihak *franchisee* sebanyak 5 responden dan *franchisor* sebanyak 5 responden. Wawancara dilakukan melalui *video conference* maupun bertemu secara langsung. Berikut ini adalah daftar pertanyaan wawancara yang diajukan.

Tabel 2. Daftar Pertanyaan Wawancara

No.	Pertanyaan Wawancara <i>Franchisee</i>	Pertanyaan Wawancara <i>Franchisor</i>
1.	Apa yang mendorong Anda untuk memilih usaha <i>franchise</i> sebagai model usaha dan faktor apa yang Anda pertimbangkan saat membeli usaha <i>franchise</i> ?	Apa yang mendorong Anda untuk memilih <i>franchise</i> sebagai model usaha?
2.	Apakah Anda sering melakukan riset mengenai usaha <i>franchise</i> ?, Jika iya media apa yang Anda gunakan dan apa kekurangan media tersebut?	Data apa saja yang perlu disiapkan untuk mendaftar <i>franchise</i> Anda?
3	Apakah Anda sering mencari sumber edukasi mengenai usaha <i>franchise</i> ?, Jika iya media apa yang Anda gunakan dan apa kekurangan media tersebut?	Apakah Anda sering memasarkan usaha <i>franchise</i> Anda?, Jika iya media apa yang Anda gunakan dan apa kekurangan media tersebut?
4.	Apakah Anda sering berkomunikasi dengan <i>franchise</i> lain?, Jika iya media apa yang Anda gunakan dan apa kekurangan media tersebut?	Apakah pendaftaran usaha <i>franchise</i> Anda dilakukan secara <i>online</i> ?, Jika iya media apa yang digunakan dan apa kekurangan media tersebut?
5.	Apakah Anda membeli usaha <i>franchise</i> secara <i>online</i> ?, Media apa yang Anda gunakan dan apa kekurangan media tersebut?	Bagaimana proses yang dilakukan saat mendaftar usaha <i>franchise</i> Anda?
6.	Masalah apa saja yang pernah Anda alami saat melakukan proses pencarian <i>franchise</i> ?	Masalah apa yang pernah Anda alami dalam pemasaran dan pendaftaran usaha <i>franchise</i> Anda?
7.	Bagaimana perasaan Anda ketika mengalami permasalahan tersebut?	Bagaimana perasaan Anda ketika mengalami permasalahan tersebut?

8.	Apakah Anda tertarik menggunakan aplikasi yang dapat membantu dalam pencarian, pembelian, dan komunikasi terkait usaha <i>franchise</i> ?	Jika ada aplikasi yang menyediakan wadah untuk membantu Anda dalam pemasaran <i>franchisee</i> , apakah Anda tertarik menggunakan aplikasi tersebut?
9.	Fitur apa yang menurut Anda diharapkan dalam sebuah aplikasi tersebut?	Fitur apa yang menurut Anda diharapkan dalam sebuah aplikasi tersebut?
10.	Apa yang menurut Anda dapat membuat suatu aplikasi nyaman digunakan?	Apa yang menurut Anda dapat membuat suatu aplikasi nyaman digunakan?

3.2. Specify The User and Organizational Requirements

Pada tahap ini dilakukan spesifikasi kebutuhan pengguna berdasarkan hasil wawancara, yaitu dengan menetapkan kebutuhan (*needs*) dan keluhan (*pains*) pengguna. Daftar kebutuhan pengguna ditampilkan pada Tabel 3 dan daftar keluhan pengguna ditampilkan pada Tabel 4.

Tabel 3. Daftar Kebutuhan Pengguna

No.	<i>Needs</i>
1.	Menyediakan informasi yang lebih lengkap terkait berbagai <i>franchise</i> di Indonesia.
2.	Memfasilitasi komunikasi langsung antara <i>franchisee</i> dan <i>franchisor</i> .
3.	Menyediakan fitur komunitas untuk dapat berdiskusi dengan <i>franchisee</i> lain.
4.	Menyediakan fitur <i>tracking</i> proses pendaftaran <i>franchise</i> .
5.	Menyediakan fitur dimana pengguna dapat melihat ulasan <i>franchise</i> .
6.	Menyediakan fitur <i>bookmark franchise</i> .
7.	Dapat memasarkan <i>franchise</i> dengan mudah.
8.	Tampilan desain antarmuka yang menarik dan <i>simple</i> .
9.	Aplikasi yang mudah digunakan oleh semua kalangan.

Tabel 4. Daftar Keluhan Pengguna

No.	<i>Pains</i>
1.	Sulitnya menemukan informasi berbagai usaha <i>franchise</i> .
2.	Kurangnya transparansi, sehingga pengguna tidak tahu sejauh mana proses pendaftarannya telah berjalan.
3.	<i>Franchisor</i> Kurang Komunikatif.
4.	Sulit menemukan teman diskusi.
5.	Pendaftaran masih menggunakan WhatsApp.
6.	Sulit menemukan ulasan pengalaman dari <i>franchisee</i> lain.
7.	Pemasaran <i>franchise</i> yang kurang.

Setelah menetapkan kebutuhan dan keluhan pengguna, selanjutnya menetapkan kebutuhan informasi pengguna dan fitur yang harus dipenuhi oleh aplikasi yang dirancang. Kebutuhan informasi dan fitur ditampilkan pada Tabel 5.

Tabel 5. Kebutuhan Informasi dan Fitur

No.	Fitur	Kebutuhan	Tujuan
1.	Login	Login menggunakan Email atau username dan password	Melakukan <i>login</i> ke dalam aplikasi menggunakan Email atau <i>username</i> dan <i>password</i> .
2.	Registrasi	Registrasi menggunakan Email, <i>username</i> , dan <i>password</i>	Melakukan registrasi aplikasi menggunakan Email, <i>username</i> , dan <i>password</i>
3.	Pencarian	Melakukan pencarian	<ul style="list-style-type: none"> - Melakukan pencarian <i>franchise</i> di halaman beranda. - Melakukan pencarian di halaman <i>artikel</i>. - Melakukan pencarian di halaman <i>bookmark</i>.

			<ul style="list-style-type: none"> - Melakukan pencarian di halaman <i>chat</i> - Melakukan pencarian di halaman komunitas.
4.	Katalog <i>franchise</i>	Melihat katalog dan detail informasi <i>franchise</i>	Melihat detail informasi <i>franchise</i> profil perusahaan, deskripsi, paket usaha, syarat jadi mitra, proposal <i>franchise</i> , kontak, galeri, ulasan, dan diskusi.
5.	Pendaftaran	Melakukan pendaftaran	Melakukan proses pendaftaran dengan memilih paket usaha dan mengisi formulir pendaftaran.
6.	<i>Tracking</i> status	Melakukan <i>tracking</i> statusajuan	Melakukan <i>tracking</i> status pendaftaran <i>franchise</i> .
7.	Pembayaran	Melakukan pembayaran	Melakukan pembayaran dengan memilih metode pembayaran yang ingin digunakan.
8.	<i>Franchiseku</i>	Mengunggah data <i>franchise</i>	Dapat mengunggah <i>franchise</i> pada halaman <i>franchiseku</i> dengan mengisi beberapa data dan dokumen.
9.	Ulasan	Memberi ulasan	Memberi ulasan pada <i>franchise</i> yang sudah dibeli.
10.	Diskusi	Mengirim pertanyaan diskusi	Melakukan pengiriman dan pembalasan pertanyaan di halaman detail <i>franchise</i> .
11.	<i>Chat</i>	Melakukan <i>chat</i> dengan <i>franchisor</i>	Melakukan komunikasi dengan <i>franchisor</i> secara pribadi.
12.	Komunitas	Melihat komunitas <i>franchisee</i>	Melihat daftar komunitas, bergabung dengan komunitas, dan melakukan komunikasi dengan komunitas.

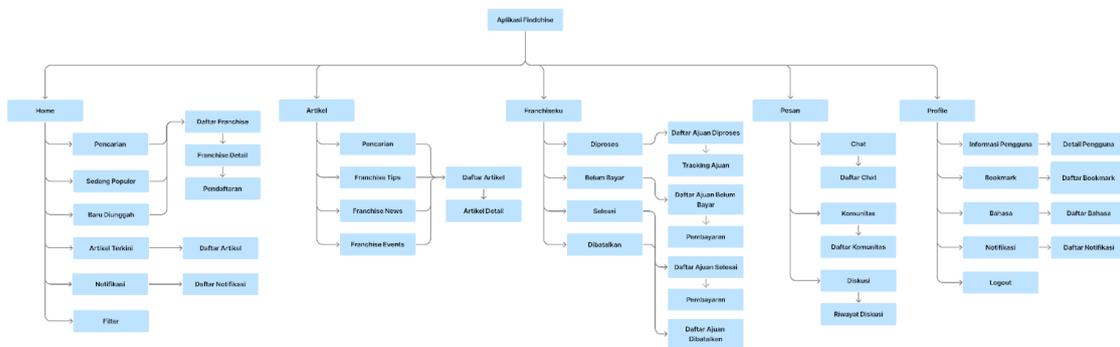
13.	Artikel	Melihat dan membaca artikel	Melihat daftar artikel dan membaca artikel terkait usaha <i>franchise</i> .
14.	<i>Bookmark</i>	Menandai <i>franchise</i> maupun artikel	Menandai <i>franchise</i> maupun artikel yang ingin disimpan.
15.	Notifikasi	Melihat notifikasi	Melihat notifikasi yang masuk, seperti mengenai artikel terbaru, <i>franchise</i> baru diunggah, pembayaran berhasil, chat, komunitas, diskusi dibalas, mengenai akun.
16.	Profil	Melihat dan mengedit profil	Melihat profil dan mengedit profil.
17.	<i>Logout</i>	<i>Logout</i> aplikasi	Melakukan <i>logout</i> atau keluar dari akun.

3.3. Produce Design Solutions

Pada tahap ini dijelaskan mengenai proses pembuatan antarmuka solusi desain yang dimulai dengan pembuatan *sitemap*, *style guides*, *wireframe*, hingga *prototype* aplikasi.

3.3.1 Sitemap

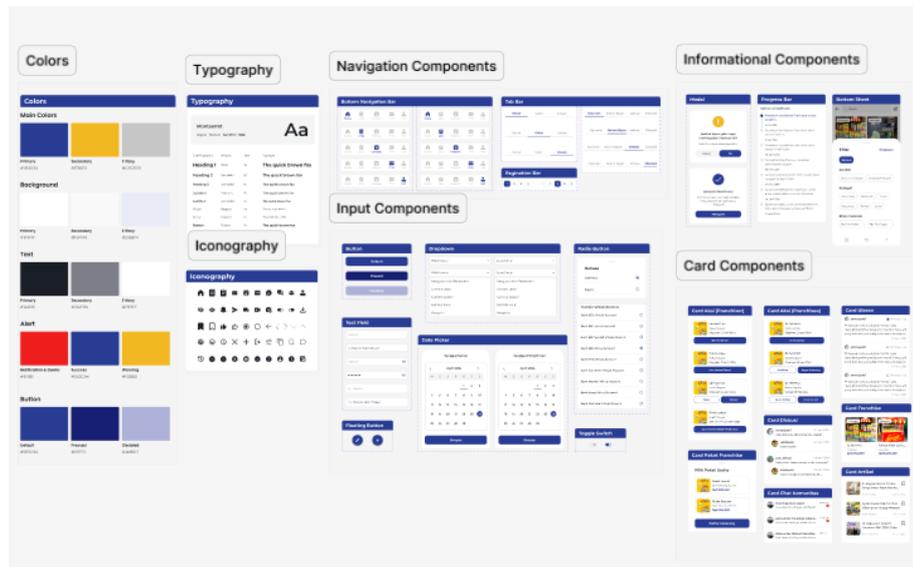
Sitemap yang digunakan untuk merancang struktur navigasi aplikasi Findchise. *Sitemap* aplikasi Findchise dapat dilihat pada Gambar 3.



Gambar 3. *Sitemap* Aplikasi Findchise

3.3.2 Style Guides

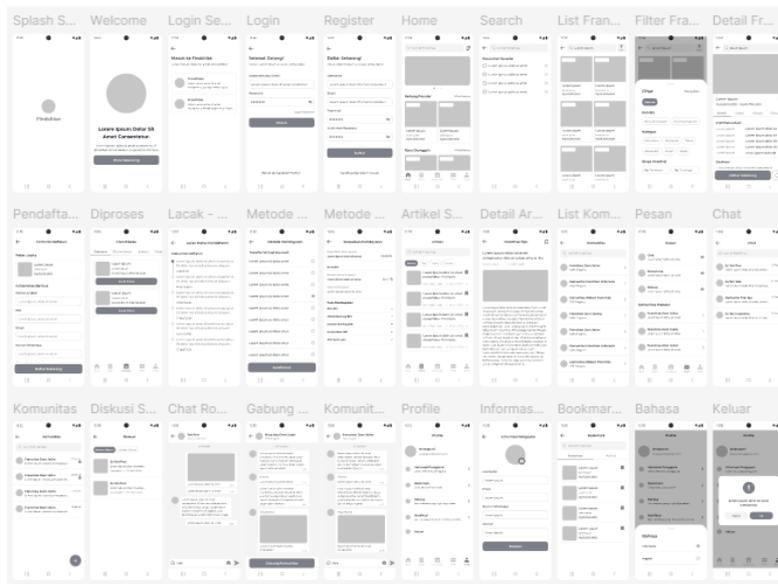
Style guides digunakan untuk merancang tampilan aplikasi Findchise yang mencakup pedoman mengenai penggunaan warna, tipografi, ikonografi, dan elemen visual lainnya untuk memastikan konsistensi desain di seluruh aplikasi. *Style Guides* dapat dilihat pada Gambar 4.



Gambar 4. *Style Guides* Aplikasi Findchise

3.3.3 Wireframe

Wireframe digunakan sebagai kerangka dasar dari sebuah desain antarmuka yang berfokus menunjukkan struktur dan tata letak halaman aplikasi atau website tanpa elemen visual detail seperti warna, gambar, atau tipografi. *Wireframe* dapat dilihat pada Gambar 5.

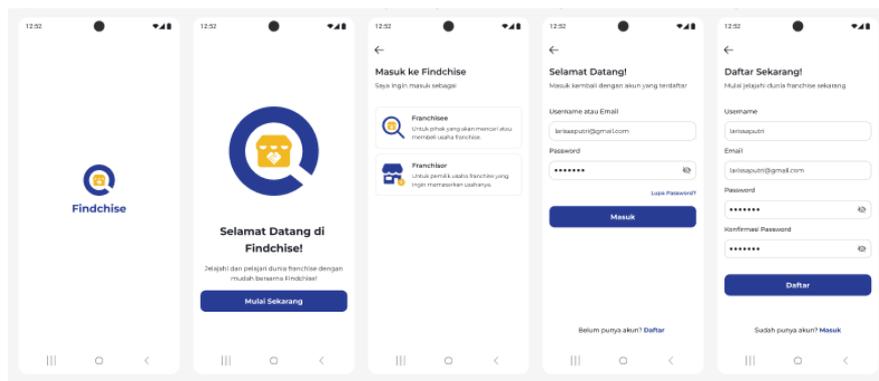


Gambar 5. *Wireframe* Aplikasi Findchise

3.3.4 Prototype

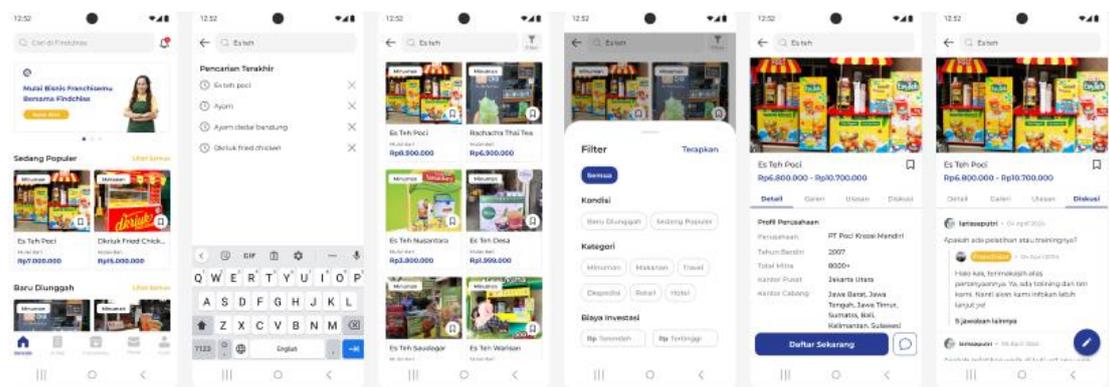
Pada tahap *prototype*, akan dihasilkan rancangan aplikasi Findchise yang dapat diklik (*clickable*) untuk memudahkan pengguna memahami alur dan tampilan aplikasi secara keseluruhan. Berikut ini adalah tampilan *prototype* aplikasi Findchise.

Sebelum pengguna *login*, pengguna akan masuk ke halaman pemilihan *role*, dimana pengguna dapat memilih masuk sebagai *franchisee* atau *franchisor*. Pada halaman *login*, pengguna perlu memasukkan *username* dan *password* untuk mengakses akun mereka. Jika pengguna belum punya akun, pengguna perlu melakukan registrasi dengan mengisi *username*, *email*, *password*, dan konfirmasi *password*. Halaman *login* dan registrasi ditampilkan pada Gambar 6.



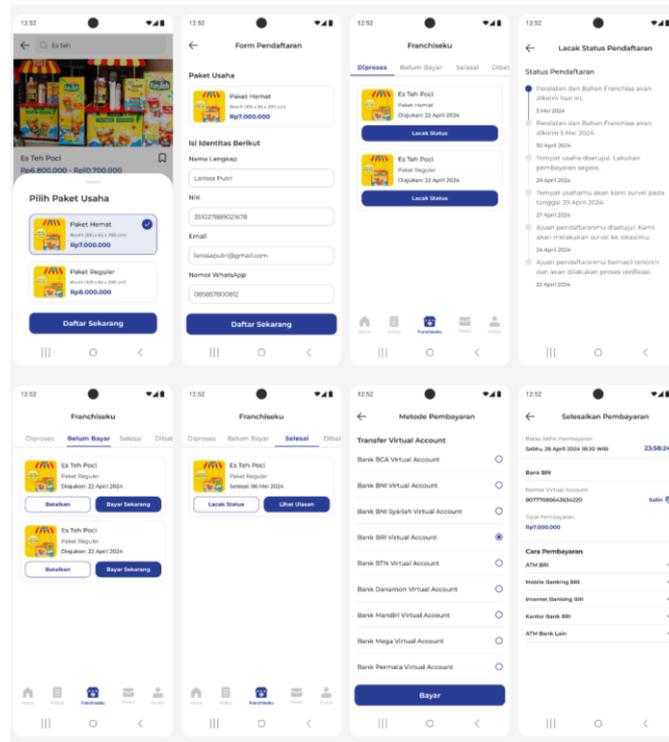
Gambar 6. Halaman Login dan Registrasi

Pada halaman utama aplikasi, pengguna dapat melihat *franchise* populer dan terbaru, serta artikel *franchise*. Selanjutnya, pengguna dapat melakukan pencarian *franchise* berdasarkan kata kunci dan fitur filter. Pengguna dapat melihat detail *franchise* yang menampilkan informasi seperti harga investasi, foto usaha, profil perusahaan, informasi paket *franchise*, proposal *franchise*, dan informasi lainnya pada tab menu "Detail". Di tab menu "Ulasan", pengguna dapat melihat ulasan *franchisee*, di tab menu "Diskusi", pengguna bisa mengajukan pertanyaan yang dapat dijawab *franchisor* maupun *franchisee*. Pengguna dapat menyimpan *franchise* dengan mengklik ikon *bookmark*. Halaman utama aplikasi ditampilkan pada Gambar 7.



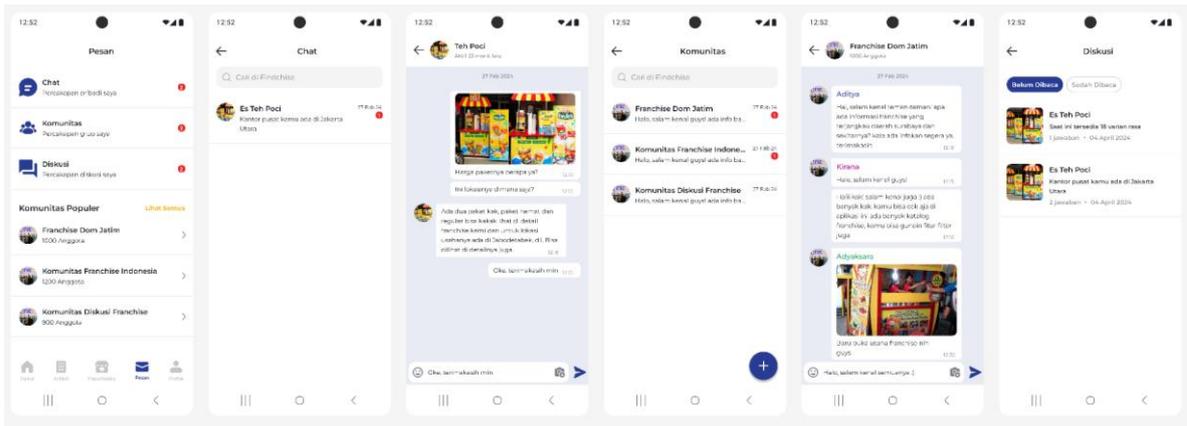
Gambar 7. Halaman Utama Aplikasi

Ketika pengguna akan mendaftar, akan muncul *bottom sheet* untuk memilih paket usaha yang diinginkan. Kemudian, pengguna perlu mengisi identitas diri pada *form* pendaftaran, seperti nama lengkap, NIK, email, nomor WhatsApp, alamat lokasi usaha, dan informasi lainnya. Setelah melakukan pendaftaran, pengguna dapat melihat status pendaftaran pada menu “Franchiseku”. Pada tab menu “Diproses” berisi daftar ajuan pendaftaran dimana pengguna dapat melacak status ajuan pendaftaran *franchise*. Pengguna dapat melakukan pembayaran pada tab menu “Belum Dibayar”, Pada tab “Selesai” berisi daftar pendaftaran selesai dilakukan dan pengguna dapat memberi ulasan dengan mengklik “Beri Ulasan”. Pada tab “Dibatalkan” berisi daftar ajuan yang dibatalkan. Halaman pendaftaran dan pelacakan status pendaftaran ditampilkan pada Gambar 8.



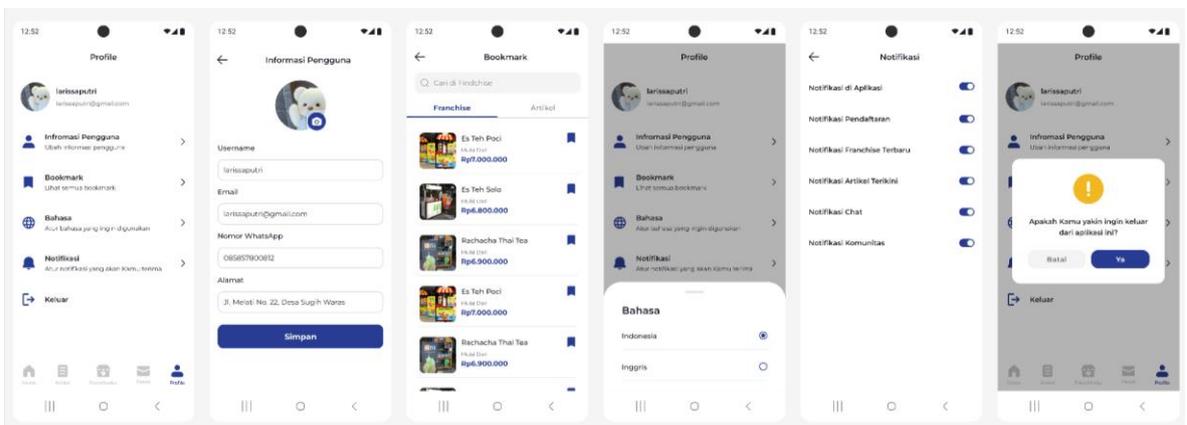
Gambar 8. Halaman Pendaftaran dan Pelacakan Status Pendaftaran

Pada halaman menu “Pesan” terdapat 3 sub-menu, yaitu “Chat”, “Komunitas”, dan “Diskusi”. Kemudian di bawah sub-menu terdapat list berbagai komunitas. Pada halaman *chat*, dapat digunakan untuk memulai mengirim pesan pribadi dengan *franchisor*. Pada halaman komunitas terdapat list berbagai komunitas, dimana pengguna dapat bergabung dengan komunitas tersebut dan dapat mengirim pesan dalam *chat room* komunitas tersebut. Pada halaman diskusi akan menampilkan riwayat diskusi. Pengguna dapat melihat diskusi yang sudah dibaca maupun yang belum dibaca. Halaman menu pesan ditampilkan pada Gambar 9.



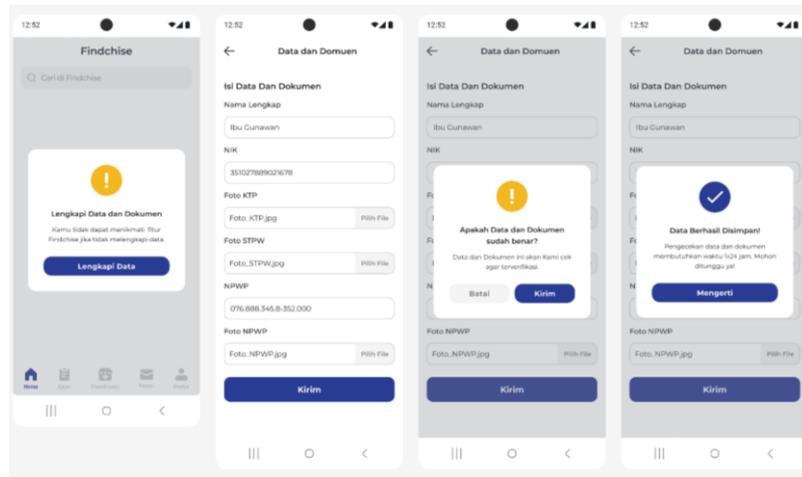
Gambar 9. Halaman Menu Pesan

Pada halaman menu “Profil” berisi 5 sub-menu, yaitu “Informasi Pengguna”, “Bookmark”, “Bahasa”, “Notifikasi”, dan “Keluar”. Informasi pengguna berisi data pengguna, seperti foto profil, *username*, email, nomor WhatsApp, dan alamat. *Bookmark* berisi daftar *franchise* atau artikel yang disimpan. Bahasa untuk mengatur bahasa aplikasi. Notifikasi untuk mengatur jenis notifikasi yang ingin diaktifkan. Pada sub-menu keluar akan muncul konfirmasi sebelum keluar dari aplikasi. Halaman menu pesan ditampilkan pada Gambar 10.



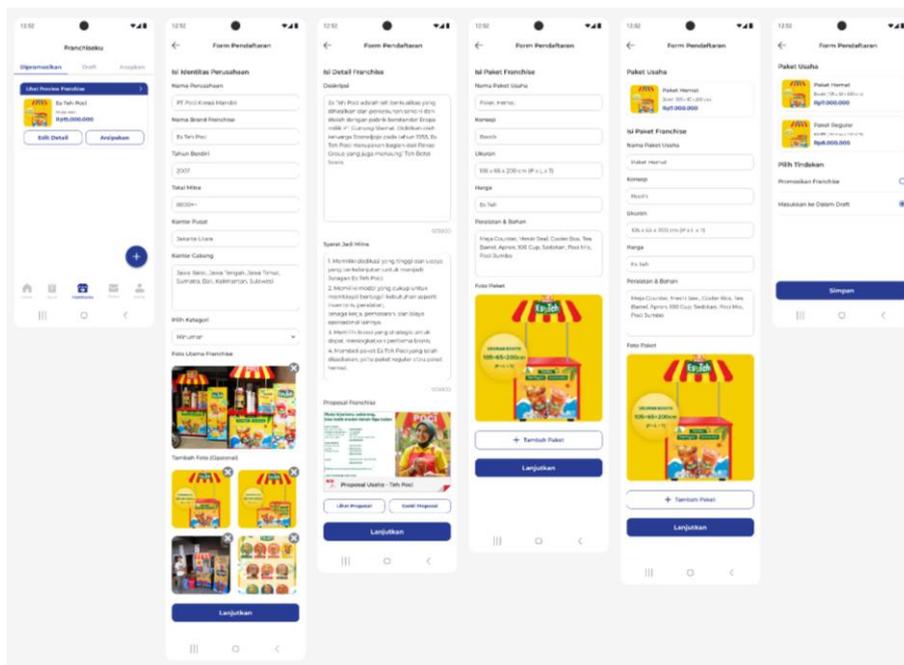
Gambar 10. Halaman Menu Profil

Ketika pengguna berhasil *login* sebagai *franchisor*, akan muncul *pop-up* yang meminta pengguna melengkapi data sebelum dapat mengakses fitur aplikasi. Setelah data terlengkapi, pengguna dapat mengunggah *franchise* mereka. Halaman menu pesan ditampilkan pada Gambar 11.



Gambar 11. Halaman Data dan Dokumen *Franchisor*

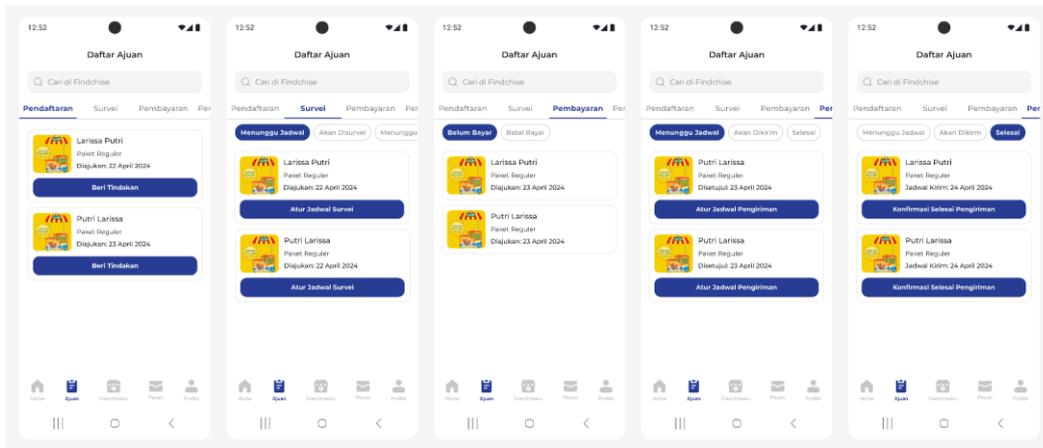
Pengguna dapat mengunggah *franchise* pada menu “Franchiseku” dengan mengisi identitas perusahaan, *detail franchise*, paket usaha, dan informasi lainnya. Selain itu, pengguna juga dapat mengedit data *franchise*. Halaman ini terdiri dari 3 tab menu, yaitu “Dipromosikan” untuk *franchise* yang sedang aktif dipromosikan, “Draft” untuk *franchise* yang belum siap dipromosikan, dan “Arsip” untuk *franchise* yang non-aktif. Halaman menu “Franchiseku” pada *franchisor* ditampilkan pada Gambar 12.



Gambar 12. Halaman Menu Franchiseku *Franchisor*

Pada halaman menu “Ajuan” terdapat 4 tab menu, yaitu “Pendaftaran”, “Survei”, “Pembayaran”, dan “Pengiriman”. “Pendaftaran” berisi daftar ajuan pendaftaran *franchisee* yang perlu diberi tindakan oleh *franchisor*, disetujui atau ditolak. “Survei” berisi daftar *franchisee* yang menunggu jadwal survei, *franchisor* perlu mengatur jadwal dan setelah itu *franchisor* perlu melakukan konfirmasi survei diterima atau ditolak. “Pembayaran berisi” daftar *franchisee* yang belum melakukan pembayaran maupun melakukan pembatalan. Pengiriman berisi list *franchisee*

yang menunggu jadwal pengiriman *booth* dan barang *franchise*, setelah itu *franchisor* perlu melakukan konfirmasi bahwa pengiriman selesai dilakukan. Halaman menu “Ajuan” ditampilkan pada Gambar 13.



Gambar 13. Halaman Menu Ajuan Pendaftaran *Franchisee*

3.4. Evaluasi Desain

Setelah membuat desain *prototype*, selanjutnya peneliti melakukan pengujian desain *prototype* kepada pengguna menggunakan metode SUS dengan mengajukan kuesioner kepada 10 responden, yang terdiri dari 5 responden *franchisee* dan 5 responden *franchisor*. Nilai SUS kemudian dihitung untuk memberikan gambaran keseluruhan tentang tingkat kegunaan suatu sistem. Skala ini digunakan untuk mengevaluasi seberapa baik suatu produk dipahami dan digunakan oleh pengguna.

3.4.1 Evaluasi Desain Pertama

Hasil SUS pertama, responden *franchisee* dapat dilihat pada Tabel 6 dan responden *franchisor* dapat dilihat pada Tabel 7.

Tabel 6. Penilaian SUS Responden *Franchisee*

Responden	Pertanyaan SUS										Nilai SUS
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	
FE1	4	2	4	4	4	2	4	2	4	4	65
FE2	3	2	4	4	4	1	4	2	4	3	67.5
FE3	4	2	4	3	4	1	4	1	4	2	77.5
FE4	4	1	5	1	4	1	4	1	4	2	87.5

FE5	4	1	5	1	5	1	4	1	4	1	92.5
Rata-Rata											78

Berdasarkan Tabel 6, rata-rata skor SUS dari responden franchisee adalah 78, termasuk kategori "Good" (grade B) dan acceptable, lebih tinggi dari rata-rata skor SUS sebesar 68. Namun, dua responden (FE1 dan FE2) mendapat skor di bawah rata-rata, menunjukkan perlunya perhatian pada masukan mereka. Evaluasi ulang desain diperlukan untuk mengidentifikasi dan meningkatkan aspek-aspek yang masih perlu diperbaiki.

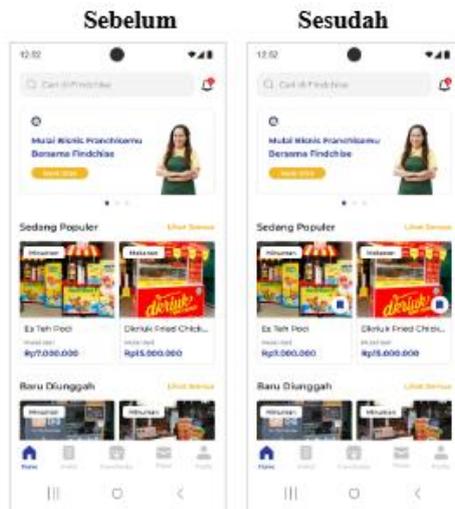
Tabel 7. Penilaian SUS Responden *Franchisor*

Responden	Pertanyaan SUS										Nilai SUS
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	
FR1	5	2	4	4	4	1	4	1	4	4	72.5
FR2	4	1	5	2	5	1	4	1	5	1	92.5
FR3	3	1	4	3	4	2	4	2	4	3	70
FR4	4	1	4	4	4	2	3	1	4	4	67.5
FR5	5	1	5	1	5	1	4	1	5	1	97.5
Rata-Rata											80.0

Berdasarkan Tabel 7, rata-rata skor SUS dari responden franchisee adalah 80, termasuk kategori "Excellent" (grade A) dan acceptable, lebih tinggi dari rata-rata skor SUS sebesar 68. Namun, dua responden (FR4) mendapat skor di bawah rata-rata, menunjukkan perlunya perhatian pada masukan mereka. Evaluasi ulang desain diperlukan untuk mengidentifikasi dan meningkatkan aspek-aspek yang masih perlu diperbaiki.

3.4.2 Perbaikan Desain

Setelah pengujian dilakukan, langkah selanjutnya adalah melakukan perbaikan berdasarkan umpan balik dari responden. Berikut ini merupakan hasil perbaikan desain pada iterasi pertama.



Gambar 14. Perbaikan Desain Pada Fitur *Bookmark*

Pada halaman beranda, responden menyarankan agar fitur *bookmark* dapat diakses langsung di *card*, sehingga mereka tidak perlu membuka *card* terlebih dahulu untuk menandai *franchise* tersebut.



Gambar 15. Perbaikan Desain Pada Fitur Filter

Pada halaman daftar *franchise*, responden menyarankan agar ikon filter dilengkapi dengan label "Filter" karena beberapa pengguna kebingungan untuk mencari fitur ini dan tidak menyadari bahwa ikon tersebut berfungsi sebagai filter.

3.4.3 Evaluasi Desain Kedua

Hasil SUS iterasi kedua, responden *franchisee* dapat dilihat pada Tabel 8 dan responden *franchisor* dapat dilihat pada Tabel 9.

Tabel 8. Penilaian SUS Responden *Franchisee*

Responden	Pertanyaan SUS										Nilai SUS
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	
FE1	5	1	5	1	5	2	5	2	5	1	95
FE2	4	1	5	1	5	1	4	1	5	2	92.5
FE3	5	2	4	2	4	1	4	1	4	1	85
FE4	5	1	5	1	4	1	5	1	5	1	97.5
FE5	5	1	5	2	5	1	5	1	5	1	97.5
Rata-Rata											93.5

Berdasarkan Tabel 8, rata-rata skor SUS dari responden franchisee adalah 93.5, termasuk kategori "*Excellent*" (grade A) dan acceptable. Nilai ini lebih tinggi daripada rata-rata skor SUS, yaitu 68 yang menunjukkan tingkat kepuasan pengguna.

Tabel 9. Penilaian SUS Responden *Franchisor*

Responden	Pertanyaan SUS										Nilai SUS
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	
FR1	4	2	5	2	5	1	4	1	5	2	87.5
FR2	5	2	5	2	4	2	4	2	4	2	80
FR3	5	1	5	2	5	2	5	1	5	1	95
FR4	5	1	5	2	5	1	5	1	5	1	97.5
FR5	4	1	4	1	5	1	4	2	5	2	87.5
Rata-Rata											89.5

Berdasarkan Tabel 9, rata-rata skor SUS dari responden franchisee adalah 89,5, termasuk kategori "Excellent" (grade A) dan acceptable. Nilai ini lebih tinggi daripada rata-rata skor SUS, yaitu 68 yang menunjukkan tingkat kepuasan pengguna.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa desain UI/UX aplikasi Findchise yang dikembangkan menggunakan metode *User Centered Design* (UCD) berhasil memenuhi kebutuhan pengguna, baik dari sisi *franchisee* maupun *franchisor*. Hal ini dibuktikan dengan peningkatan skor SUS setelah perbaikan, yaitu dari 78 menjadi 93,5 untuk *franchisee* dan dari 80 menjadi 89,5 untuk *franchisor*. Skor ini menunjukkan bahwa aplikasi Findchise tidak hanya mudah dipahami dan nyaman digunakan, tetapi juga sangat diterima oleh pengguna. Dengan tingkat acceptability pada level "acceptable" dan skor yang jauh di atas rata-rata SUS (68), aplikasi ini berpotensi besar meningkatkan pengalaman pengguna dalam mencari informasi, berkomunikasi, mendaftar, dan memasarkan usaha *franchise*.

Daftar Pustaka

- Adha I., Voutama, A., & Ridha, A. (2023). Perancangan UI/UX Aplikasi Ogan Lopian Diskominfo Purwakarta Menggunakan Metode Design Thinking. *JOISIE (Journal Of Information Systems And Informatics Engineering)*, 7(1), 55-70. doi:10.35145/joisie.v7i1.2938
- Andriani, T. A., Sari, D. P., & Andrian, R. (2023). Perancangan User Interface Mobile App Untuk Kumpulan Start-Up Coffee Shop Di Wilayah Jakarta Timur Sebagai Wadah Pemasaran Produk Dengan Metode Design Thinking. *Jurnal Sistem Dan Teknologi Informasi (JustIN)*, 11(1), 61. <https://doi.org/10.26418/justin.v11i1.54947>
- Brooke, J. (2013). SUS:A Retrospective, *Journal of Usability Studies*, 8(2), 29-40.
- Galitz, W. O. (2007). *The Essential Guide to User Interface Design An Introduction to GUI Design Principles and Techniques*. 3rd Edition. Wiley Publishing, Inc. Indianapolis.
- Garrett, J. J. (2003). The elements of user experience: user-centered design for the Web. 2nd Edition. In *Interactions - Studies in Communication and Culture*.
- Gordon, K. (2021). *How to Draw a Wireframe (Even if You Can't Draw)*. <https://www.nngroup.com/articles/draw-wireframe-even-if-you-cant-draw/>
- Hamdanuddinsyah, M. H., Hanafi, M., & Sukmasetya, P. (2023). Perancangan UI/UX Aplikasi Buku Online Mizanstore Berbasis Mobile Menggunakan User Centered Design. *Journal of Information System Research (JOSH)*, 4(4), 1464-1475. <https://doi.org/10.47065/josh.v4i4.3850>
- Humam, M. I. (2022). *Desain dan Evaluasi Antarmuka Pengguna Aplikasi TKlassroom Menggunakan Metode User Centered Design*.
- Kementerian Perdagangan. (2021). *Kemendag Percepat Pemulihan Ekonomi Nasional Melalui Sinergi Konsumen Berdaya dan Pelaku Usaha*. <https://www.kemendag.go.id/berita/siaran-pers/kemendag-percepat-pemulihan-ekonomi-nasional-melalui-sinergi-konsumen-berdaya-dan-pelaku-usaha>

- Kementerian Perdagangan. (2021). *Mendag pada Indonesia Franchise Forum dan Bizfest 2021*. <https://www.kemendag.go.id/berita/foto/mendag-pada-indonesia-franchise-forum-dan-bizfest-2021>
- Kristi, R. A., Kusumantara, P. M., & Wibowo, N. C. (2023). Perancangan Antarmuka Aplikasi Penyewaan Florist Menggunakan Metode Design Thinking. *Jurnal Ilmiah Sistem Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3(3), 33–42.
- Lowdermilk, T. (2013). *User-Centered Design* (M. Traseler, Ed.; 1st ed.). O'Reilly Media, Inc.
- Lubis, M., Sutoyo, E., Azuddin, M., & Handayani, D. (2019). User Experience in Mobile Application Design: Utility Defined Context of Use. *Journal of Physics: Conference Series*, 1361(1), 012043.
- Parahita, A. D., Lestari, D. P., & Niwanputri, G. (2020). Designing Mobile Application Interaction for School Internal Communication using User-centered Design. *IJNMT (International Journal of New Media Technology)*, 7(1), 5-10. <https://doi.org/https://doi.org/10.31937/ijnmt.v7i1.1491>
- Watomakin, D. B., Pramajuri, B. A., & Suyoto, S. (2021). Mobile Application Design for Ordering Clean Water Using UCD Method in Indonesia. *International Journal of Interactive Mobile Technologies (iJIM)*, 15(02), pp. 88–109. <https://doi.org/10.3991/ijim.v15i02.11313>