

Pemodelan Antarmuka pada Aplikasi Infineeds menggunakan metode User Centered Design

Almas Bani Agam¹, Ati Suci Dian Martha², Eko Darwiyanto³

^{1,2,3} Universitas Telkom, Bandung

almasbaniagam@student.telkomuniversity.ac.id¹, aciantha@telkomuniversity.ac.id²

ekodarwiyanto@telkomuniversity.ac.id³

Abstrak

Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo) melansir bahwa dari total keseluruhan 64 juta Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) di Indonesia, hanya 9,4 juta UMKM yang memanfaatkan teknologi dalam kegiatan usahanya pada tahun 2020. Data yang didapat dari "We Are Social dan Hootsuite" diketahui lebih dari 175,4 juta pengguna internet di Indonesia. Sebanyak 93% berusia 16-64 tahun melakukan pencarian dan pembelian produk atau jasa secara daring (dalam jaringan). Berdasarkan observasi yang dilakukan, pencari jasa mengalami kesulitan dalam mencari penyedia jasa yang berkualitas dari segi hasil, harga, maupun ketepatan pengerjaan, dan seringkali mengalami ketidakpuasan dalam memesan jasa untuk pertama kali. Penelitian ini bertujuan untuk menghasilkan solusi desain berupa model antarmuka yang dapat memenuhi kebutuhan pencari jasa menggunakan metode *User Centered Design*. Dengan model antarmuka ini, pencari jasa dapat mencari dan memesan jasa berdasarkan kategori, lokasi serta rating atau ulasan pada jasa yang akan dipesan. Penelitian ini mengevaluasi kebergunaan dari prototype antarmuka yang dihasilkan. Evaluasi kebergunaan dilakukan menggunakan *System Usability Scale* (SUS) dengan hasil rata-rata SUS sebesar 77,19 dengan kategori *good* yang berarti bahwa solusi desain yang diberikan telah sesuai dengan kebutuhan dari pencari jasa.

Kata Kunci: aplikasi, daring, infineeds, jasa, marketplace, mitra, UMKM.

Abstract

The Ministry of Communication and Information (Kominfo) launched that out of 64 million Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs) in Indonesia, only 9.4 million MSMEs used technology in their business activities in 2020. Data obtained from "We Are Social and Hootsuite" is known to more than 175.4 million internet users in Indonesia. As many as 93% aged 16-64 years search and purchase products or services online (in the network). Based on the observations, service seekers have difficulty finding quality service providers in terms of results, prices, and accuracy of work and often experience dissatisfaction in ordering services for the first time. This study aims to produce a design solution in the form of an interface model that can meet the needs of service seekers using the User Centered Design method. With this interface model, service seekers can search and order services based on categories, locations, and ratings or reviews on the services to be ordered. This study evaluates the usefulness of the resulting interface prototype. The usability evaluation was carried out using the System Usability Scale (SUS) with an average SUS result of 77.19 with a good category, which means that the design solution provided was by the needs of service seekers.

Keywords: applications, online, infineeds, services, marketplace, partners, MSMEs.

1. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Menurut Menteri Perekonomian Indonesia, Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) memiliki kontribusi yang kuat terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) Indonesia sebanyak 61,07% atau senilai dengan Rp8.573,89 triliun [1]. Akan tetapi, Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo) melansir bahwa lebih dari total keseluruhan 64 juta pelaku UMKM yang ada di Indonesia hanya sekitar 9,4 juta yang sudah memanfaatkan teknologi dalam kegiatan usahanya pada tahun 2020 [2]. Berdasarkan data dari *platform* manajemen media sosial dan agensi marketing "We Are Social dan Hootsuite" menyatakan bahwa pada tahun 2020 terdapat lebih dari 175,4 juta pengguna internet di Indonesia. Sebanyak 93% dari total pengguna internet berusia 16-64 tahun melakukan pencarian dan pembelian produk atau jasa secara dalam jaringan (daring) [3]. Melihat dari data tersebut sangat disayangkan jika UMKM konvensional khususnya UMKM penyedia jasa melewatkan kesempatan untuk memanfaatkan media digital yang mana dengan melakukan digitalisasi UMKM dapat menjangkau pangsa pasar yang lebih luas. UMKM juga dapat memperoleh berbagai manfaat seperti menghemat biaya pemasaran, serta mempermudah jalannya operasional usaha dan lain-lain.

Berdasarkan observasi yang dilakukan dengan Bu Imah selaku UMKM Penyedia Jasa, beliau memiliki permasalahan dalam hal memperluas pangsa pasar, dan belum menggunakan produk digital dalam menjalankan proses bisnisnya dikarenakan masih bingung menggunakan media apa untuk melakukan digitalisasi usahanya. Begitu pula observasi yang dilakukan dengan Reza selaku pencari jasa, beliau mengalami kesulitan dalam mencari penyedia jasa yang berkualitas dari segi hasil, harga, maupun ketepatan pengerjaan, dan seringkali mengalami ketidakpuasan dalam memesan jasa untuk pertama kali.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka diperlukan adanya model antarmuka yang interaktif sesuai dengan permasalahan yang dihadapi oleh UMKM penyedia jasa dan pencari jasa, sehingga diharapkan dapat menyelesaikan permasalahan yang dihadapi mereka dengan baik. Penelitian ini merupakan bagian dari Tugas Akhir *Capstone* dengan judul aplikasi *marketplace* jasa berbasis *website* "Infineeds". Tugas akhir tersebut dibagi menjadi dua bagian, pada penelitian bagian pertama melakukan penelitian tentang bisnis model dan *code*. Sedangkan penelitian ini (bagian kedua) akan berfokus pada pemodelan antarmuka karena antarmuka menentukan baik buruknya pengalaman pengguna [4].

Penelitian pemodelan antarmuka ini menggunakan metode *User-Centered Design*, yaitu metode penyelesaian masalah dengan melakukan pendekatan alternatif dalam membangun interaksi antarmuka yang dapat memenuhi kebutuhan dari pengguna. Metode *User-Centered Design* mampu merepresentasikan kebutuhan, keinginan, hingga menjadikan penggunaannya sebagai acuan dalam setiap tahap desain dengan menerapkan metode untuk analisis, perancangan, serta evaluasi [5]. Metode ini dipilih karena metode ini dapat mendefinisikan kebutuhan pengguna dengan jelas dengan cara melakukan pendekatan secara personal dari tahapan *Specify Context of Use* hingga *Evaluate Design*. *Evaluate Design* pada solusi desain perlu dilakukan untuk memastikan apakah solusi desain yang ditawarkan sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna melalui tahapan evaluasi kebergunaan. Jika hal tersebut belum tercapai, diharuskan untuk memperbaiki kembali solusi desain yang diberikan hingga kebutuhan dari pengguna tercukupi. Evaluasi kebergunaan menggunakan *System Usability Scale* (SUS) karena SUS terbukti reliabel dan dapat digunakan untuk ukuran sampel yang lebih kecil dibandingkan evaluasi kebergunaan lain karena tidak adanya hubungan antara ukuran sampel dan reliabilitas [6].

1.2 Topik dan Batasannya

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, terdapat beberapa masalah berdasarkan UMKM penyedia jasa dan pencari jasa. Permasalahan pada UMKM penyedia jasa, adalah sebagai berikut.

1. Masih menjalankan usahanya secara konvensional atau belum memanfaatkan produk digital.
2. Merasa kebingungan untuk bagaimana memasarkan jasa mereka secara daring.
3. Menginginkan adanya kemudahan untuk memasarkan jasa mereka secara daring.
4. Belum pernah mencoba menggunakan marketplace untuk menjual jasa mereka.

Adapun permasalahan pada pencari jasa sebagai berikut.

1. Mengalami kesulitan dalam mencari penyedia jasa yang berkualitas dari segi hasil, harga, maupun ketepatan pengerjaan.
2. Ketidakpuasan dalam memesan jasa untuk pertama kali.

Berdasarkan permasalahan tersebut diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini, adalah bagaimana membangun model antarmuka yang sesuai dengan kebutuhan UMKM penyedia jasa dan pencari jasa dengan menggunakan metode *User Centered Design* dan mengevaluasi kebergunaan menggunakan *System Usability Scale*. Batasan pada penelitian ini terletak pada pemodelan antarmuka difokuskan pada sisi pencari jasa.

1.3 Tujuan

Berdasarkan perumusan masalah diatas, penelitian ini bertujuan untuk menghasilkan solusi desain berupa model antarmuka menggunakan metode *User Centered Design* yang mampu memenuhi pencari jasa.

1.4 Organisasi Tulisan

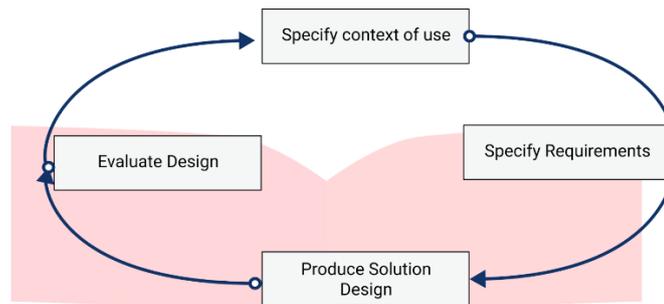
Penelitian ini terdiri atas beberapa organisasi tulisan seperti pada bagian dua menjelaskan tentang studi literatur dari penelitian ini. Pada bagian tiga menjelaskan tentang alur pemodelan dari penelitian ini. Kemudian pada bagian empat evaluasi desain, serta bagian terakhir adalah kesimpulan dan saran.

2. Studi Literatur

Pada bagian ini dijelaskan mengenai beberapa informasi dan literatur mengenai metode yang diterapkan pada penelitian ini. Sumber informasi yang dapat digunakan berupa jurnal, paper, ataupun buku yang berkaitan dengan penelitian ini.

2.1 User Centered Design

User Centered Design (UCD) merupakan salah satu metode pengembangan antarmuka yang paling sesuai untuk menyelesaikan permasalahan pengguna, karena lebih memfokuskan pada pengguna dengan melibatkan partisipasi mereka dalam proses penelitian menggunakan lebih banyak melibatkan tugas, kebutuhan, dan informasi dari pengguna untuk merancang solusi desain [7]. UCD setidaknya memiliki 4 tahapan seperti pada Gambar 1 berikut.



Gambar 1 Metode *User-Centered Design*

1. *Specify Context of Use*
Memahami dan mengidentifikasi masalah sebagai panduan dalam keputusan desain awal, dan sebagai acuan dasar evaluasi. Hasil dari proses ini berupa deskripsi yang mengidentifikasi aspek apa yang memiliki dampak penting pada solusi desain, seperti halnya permasalahan dari pengguna.
2. *Specify Requirement*
Menentukan kriteria keberhasilan atau kegunaan dari solusi desain. Misalnya mengidentifikasi fitur-fitur yang dapat menyelesaikan permasalahan dari pengguna.
3. *Produce Design Solution*
Pembuatan solusi desain dari berdasarkan identifikasi permasalahan pengguna.
4. *Evaluate Design*
Evaluasi idealnya melalui evaluasi kebergunaan dengan pengguna yang sebenarnya untuk pengembangan perangkat lunak yang baik [7].

2.2 System Usability Scale

Pada tahun 1986, John Brook menemukan evaluasi kebergunaan dengan bentuk kuesioner 10 pertanyaan ganjil genap dengan skala 1 sampai 5 tentang kebergunaan yang biasa disebut dengan *System Usability Scale* yang bertujuan untuk mengetahui dan mengevaluasi bagaimana kegunaan dari produk atau layanan tertentu [8].

Kategori penilaian dari SUS terdiri dari 5 kategori. Untuk nilai > 80,3 mendapatkan *grade A* atau *excellent*, nilai 68 – 80,3 mendapatkan *grade B* atau *good*, nilai 67 mendapatkan *grade C* atau *okay*, nilai 51 – 65 mendapatkan *grade D* atau *poor*, dan nilai <51 mendapatkan *grade E* atau *awful* [9]. Setelah dilakukan penilaian, nilai rata-rata dari uji kebergunaan tersebut perlu dihitung untuk mengetahui berapa nilai dari solusi desain. Skor minimal dalam *System Usability Scale* adalah saat mencapai *grade B* yaitu *good*. Jika belum mencapai *grade* tersebut, maka akan dilakukan iterasi hingga mencapai skor minimal yang ditentukan.

Cara penghitungan skor SUS sebagai berikut [8].

1. Bagilah soal dengan angka ganjil dan genap.
2. Setiap pertanyaan dengan urutan ganjil, hitung menggunakan persamaan berikut $(X-1)$.
3. Setiap pertanyaan dengan urutan genap, hitung menggunakan persamaan berikut $(5-X)$.
4. Jumlahkan nilai hasil pertanyaan urutan ganjil dan urutan genap.
5. Hasil penjumlahan tersebut dikalikan dengan angka 2.5.

2.3 Persona

Teknik persona merupakan teknik yang biasa digunakan dalam desain sistem interaktif yang dapat melengkapi metode kuantitatif dan kualitatif untuk meningkatkan komunikasi dengan pemangku kepentingan yang mana diharapkan dapat menghasilkan desain berkualitas tinggi [10].

Persona adalah sosok karakter fiksi yang mewakili pengguna secara umum pada suatu sistem. Persona dapat memberikan suplemen untuk keterlibatan langsung oleh *end-user* untuk memenuhi kriteria atau kebutuhan pengguna.

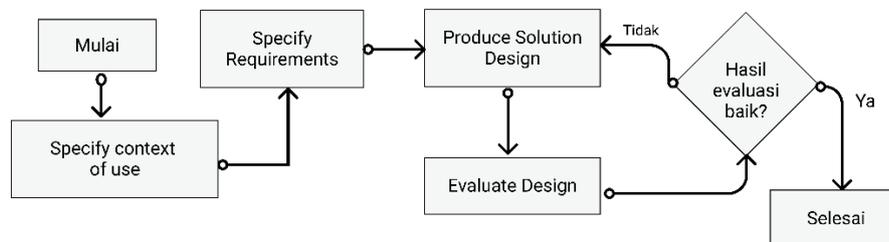
2.4 Hierarchical Task Analysis

Task Analysis merupakan proses untuk menganalisis bagaimana cara manusia atau suatu hal dalam mengerjakan pekerjaannya, hal-hal apa saja yang dapat dikerjakan, maupun hal yang perlu mereka ketahui.

Hierarchical Task Analysis (HTA) merupakan *task* skenario yang direpresentasikan secara ringkas dalam sebuah diagram. *Task* skenario merupakan catatan yang mendasar tentang bagaimana cara pengguna dalam melakukan tugas yang melibatkan sistem yang akan dirancang [11].

3. Alur Pemodelan

Alur pemodelan antarmuka yang digunakan dalam penelitian ini mengikuti metode *User Centered Design*. Metode tersebut memiliki 4 tahapan proses yang meliputi *Specify Context of Use*, *Specify Requirement*, *Produce Design Solution*, dan yang terakhir *Evaluate Design*. Alur pemodelan aplikasi Infineeds dapat dilihat pada Gambar 2 berikut.



Gambar 2 Alur pemodelan aplikasi Infineeds

3.1 Specify Context of Use

Pada tahap ini dilakukan penelitian untuk mendapatkan informasi mengenai pengguna untuk mendapatkan data kuantitatif dan kualitatif dengan cara melakukan wawancara terhadap calon pengguna yang mana diharapkan mampu mengetahui apa saja yang dibutuhkan oleh pengguna yaitu UMKM penyedia jasa dan pencari jasa.

Wawancara dilakukan untuk mengetahui apa saja permasalahan dari UMKM penyedia jasa dan pengguna jasa. Wawancara dimulai dari informasi latar belakang seperti nama, usia. Setelah itu pertanyaan untuk UMKM penyedia jasa adalah “Apakah telah menggunakan produk digital dalam menjalankan usaha?”, “Apakah mengalami kesulitan dalam memasarkan produk secara daring?”, “Apa yang diharapkan ketika memasarkan produk secara daring?”, “Apakah sudah pernah menggunakan lokapasar dalam memasarkan jasa?”. Sedangkan pertanyaan untuk pencari jasa adalah “Apakah sudah familier menggunakan media lokapasar?”, “Apakah pernah menggunakan media lokapasar untuk pencarian jasa?”, “Apakah pernah mengalami kesulitan dalam mencari UMKM penyedia jasa secara luring?”, “Apakah sudah pernah menggunakan lokapasar dalam mencari jasa?”, “Apa yang diharapkan ketika mencari produk secara daring?”. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa UMKM penyedia jasa masih banyak yang belum menggunakan media digital dalam menjalankan usahanya karena kesulitan dalam memahaminya sehingga menginginkan kemudahan dalam memasarkan layanan mereka. Sedangkan pencari jasa sudah familier dengan penggunaan lokapasar daring, sudah mulai menggunakan lokapasar untuk mencari jasa. Dan beberapa dari mereka tidak puas ketika memesan layanan jasa secara luring sehingga mereka menginginkan kemudahan menjalankan aplikasi dalam mencari pencarian jasa mereka dan juga ulasan terkait dengan pencarian jasa mereka.

3.1.1 Menentukan Persona

Persona adalah fiksi akan tetapi informasi yang digunakan adalah fakta dari observasi. Berikut merupakan persona pencari jasa.

Tabel 1. Persona pencari jasa

<i>Objective</i>	Pencari Jasa
Profil	Usia : 21 tahun
Permasalahan yang dihadapi	<ul style="list-style-type: none"> • Mengalami kesulitan dalam mencari penyedia jasa yang berkualitas dari segi hasil, harga, maupun ketepatan pengerjaan. • Ketidakpuasan dalam memesan jasa untuk pertama kali.
<i>Goals</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Menginginkan aplikasi yang mudah untuk mengakomodir pencarian jasa. • Puas dalam memesan jasa.

3.2 Specify Requirement

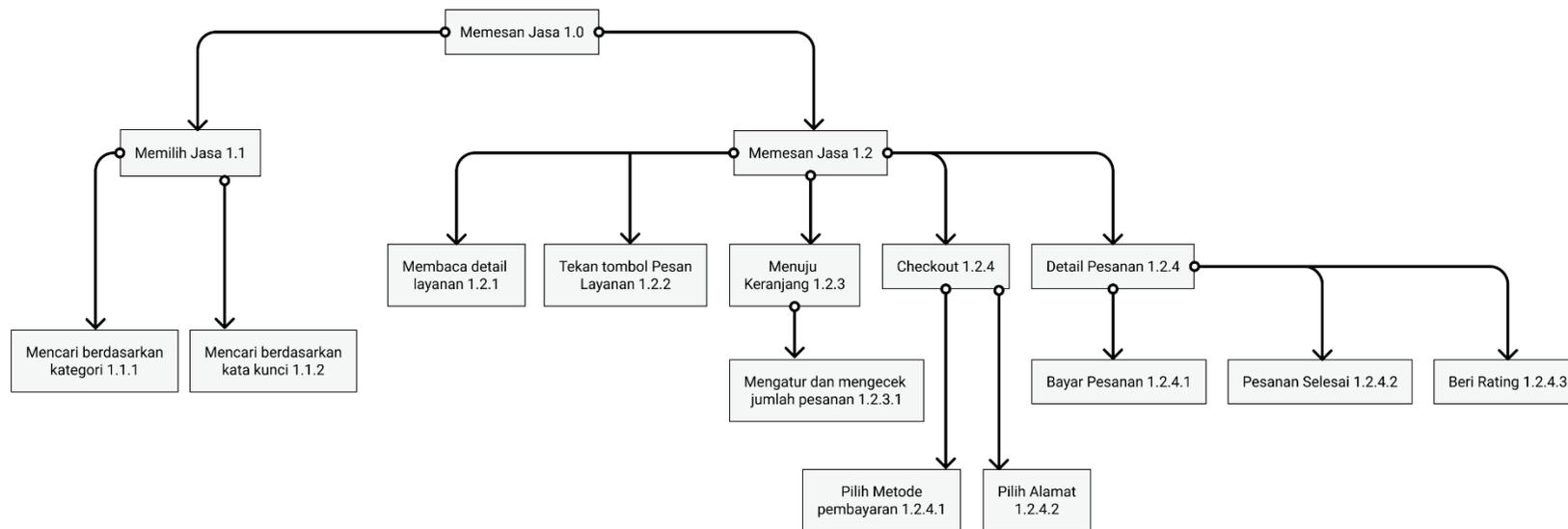
Pada tahap ini dilakukan pemodelan antarmuka aplikasi Infineeds berdasarkan kebutuhan dari pencari jasa berdasarkan persona yang telah dibuat sebelumnya. Hasil dari proses ini adalah *requirement*, *Hierarchical Task Analysis*, mental model, dan skenario model pengalaman pengguna.

Tabel 2. Goals dan requirement

Persona	Goals	Fitur	Requirement
Pencari Jasa	Menginginkan aplikasi yang mudah untuk mengakomodir pencarian jasa.	Pencarian	Mampu menampilkan hasil pencarian jasa berdasarkan kata kunci nama layanan yang ingin dipesan atau nama UMKM penyedia jasa.
	Puas dalam memesan jasa.	Rating	Mampu memberikan dan menampilkan rating pada layanan UMKM penyedia jasa sehingga dapat mengetahui kepuasan dari pelanggan lain.
		Pesan Pesanan	Mampu melakukan pemesanan layanan jasa.

3.2.1 Hierarchical Task Analysis

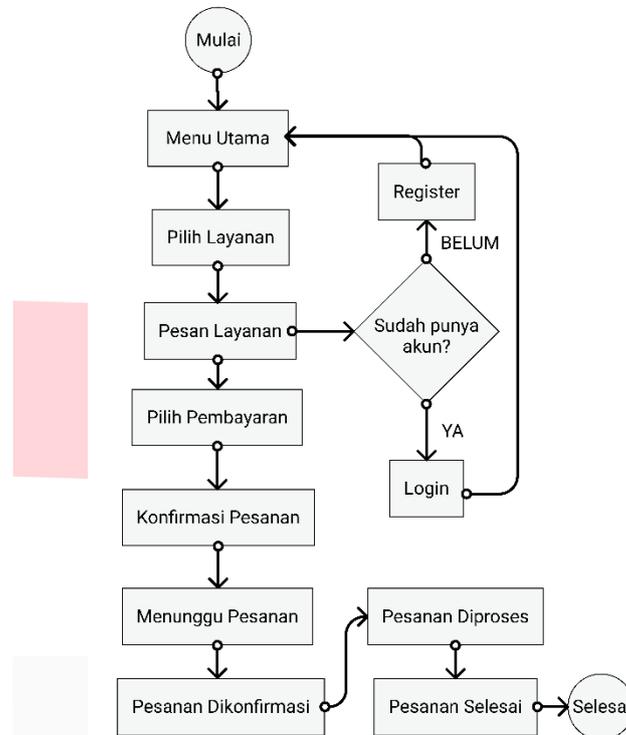
Pembuatan *Hierarchical Task Analysis* (HTA) mengacu pada *task* yang dapat dilakukan pencari jasa untuk memenuhi *goals* mereka. Berikut adalah *Hierarchical Task Analysis* dari memesan jasa menggunakan aplikasi Infineeds. Task utama pada aplikasi Infineeds adalah memesan jasa. Sebelum memesan jasa, pencari jasa dapat memilih jasa berdasarkan kategori atau berdasarkan kata kunci. Setelah menemukan layanan yang tepat, pencari jasa dapat melihat detail layanan yang ingin dipesan. Setelah yakin dengan layanan yang akan dipesan, pencari jasa dapat memesan jasa dengan menekan tombol pesan layanan yang kemudian akan diarahkan menuju halaman *checkout* untuk memilih metode pembayaran. Setelah memilih metode pembayaran maka pesanan berhasil dipesan. Untuk progress pesanan dapat dipantau melalui detail pesanan pada menu transaksi seperti pada Gambar 3 dibawah ini.



Gambar 3 Hierarchical Task Analysis

3.2.2 Mental Model (Flowchart)

Mental model merupakan kebiasaan atau aktivitas yang pencari jasa yakini dalam menyelesaikan *goals* mereka. Pada proses observasi, didapati hal tersebut yang dapat direpresentasikan ke dalam diagram berikut.



Gambar 4 Mental model (Flowchart)

Dalam diagram tersebut, pencari jasa dapat menyelesaikan pemesanan jasa dengan mengakses menu utama kemudian memilih layanan yang akan dipesan, setelah itu pencari jasa dapat melakukan pemesanan layanan dengan menekan tombol pesan layanan, setelah itu memilih metode pembayaran dan menunggu konfirmasi pesanan dari UMKM penyedia jasa. Setelah mendapatkan konfirmasi maka pencari jasa hanya perlu menunggu pesannya hingga selesai diproses UMKM penyedia jasa dan pesanan selesai.

3.2.3 Skenario Model Pengalaman Pengguna

Pada sub bab ini akan membahas tentang hubungan antara *goals*, *task*, dan analisis dari HTA. Pada skenario ini akan dijelaskan *task* yang dapat dilakukan oleh pencari jasa beserta deskripsi dan keterangan. Skenario Model pada Aplikasi Infineeds ini terbagi menjadi beberapa *task* sebagai berikut.

1. Pesan layanan
2. Melihat daftar transaksi.
3. Melihat atau menyimpan jasa favorit
4. Pengaturan akun

Pada *task* yang telah disebutkan di atas disertai dengan *subtask*, *goals*, deskripsi, serta keterangan dari setiap *task*-nya seperti yang terdapat dibawah ini. Pada *subtask* memilih layanan merepresentasikan *requirement* 1 yaitu mampu menampilkan hasil pencarian jasa berdasarkan kata kunci nama layanan yang ingin dipesan atau nama UMKM penyedia jasa. *Subtask* memberikan rating merepresentasikan *requirement* 2 yaitu mampu memberikan dan menampilkan rating pada layanan UMKM penyedia jasa sehingga dapat mengetahui kepuasan dari pelanggan lain, sedangkan *subtask* memesan layanan merepresentasikan *requirement* 3 yaitu mampu melakukan pemesanan layanan jasa.

Tabel 3. Skenario model pengalaman pengguna

No	Task	Subtask	Goals	Deskripsi
1	Pesan Layanan	Memilih layanan Memesan layanan	<ul style="list-style-type: none"> Memilih layanan yang diinginkan pencari jasa. Pencari jasa melakukan pemesanan layanan. 	<ol style="list-style-type: none"> Setelah tampilan beranda berhasil dimuat, pencari jasa dapat memilih layanan jasa yang tersedia melalui menu kategori atau menu pencarian jasa. Ketika pencari jasa memilih salah satu layanan melalui kategori, maka akan ditampilkan layanan jasa berdasarkan kategori yang dipilih. Pencari jasa dapat memulai pesanan ketika menekan tombol “Pesan Sekarang” pada detail jasa.
2	Melihat daftar transaksi	Memilih daftar pesanan Membayar pesanan Memberikan rating	<ul style="list-style-type: none"> Pencari jasa dapat melihat detail dari pesanan mereka. Membayar pesanan Memberi rating 	<ol style="list-style-type: none"> Setelah menu “Transaksi” berhasil dimuat, pencari jasa dapat memilih layanan jasa yang sedang berlangsung. Ketika pencari jasa memilih salah satu layanan yang dipesan, maka akan ditampilkan detail layanan jasa yang dipilih. Pencari jasa dapat melakukan pembayaran. Pencari jasa dapat memberikan rating ketika pesanan telah selesai.
3	Melihat jasa pada menu favorit	Melihat list layanan favorit Melihat detail layanan favorit	<ul style="list-style-type: none"> Pencari jasa dapat melihat detail dari pesanan favorit mereka 	<ol style="list-style-type: none"> Setelah menu “Transaksi” berhasil dimuat, pencari jasa dapat memilih layanan jasa yang sedang berlangsung. Ketika pencari jasa memilih salah satu layanan yang dipesan, maka akan ditampilkan detail layanan jasa yang dipilih. Pencari jasa dapat melakukan pembayaran.
4	Pengaturan akun	Merubah informasi akun Merubah alamat Merubah pengaturan privasi Keluar dari aplikasi Infineeds	<ul style="list-style-type: none"> Pencari jasa dapat merubah informasi akun Pencari jasa dapat merubah alamat Pencari jasa dapat merubah pengaturan privasi Pencari jasa dapat keluar dari aplikasi Infineeds 	<ol style="list-style-type: none"> Setelah menu “Profil” berhasil dimuat, pencari jasa dapat mengubah beberapa pengaturan. Ketika memilih merubah informasi akun maka pencari jasa dapat merubah informasi akun mereka. Ketika pencari jasa memilih atur alamat maka pencari jasa dapat merubah alamat. Ketika pencari jasa memilih Keluar akun, maka pencari jasa dapat keluar dari aplikasi Infineeds.

3.3 Produce Design Solution

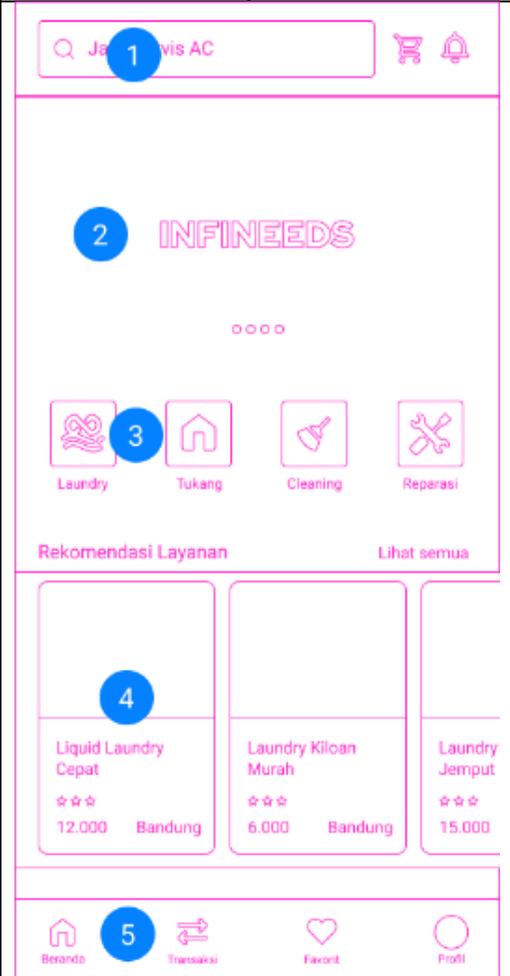
Pada tahapan pembuatan solusi, dijelaskan solusi desain dari aplikasi Infineeds dalam bentuk *wireframe* hingga *high fidelity* yang dievaluasi setelah tahapan pembuatan solusi desain yang diberikan agar dapat mengukur sejauh mana kebergunaan dari antarmuka aplikasi Infineeds apakah sudah cukup baik ataukah masih membutuhkan kajian atau perbaikan kembali atas desain solusi yang diberikan.

3.3.1 Wireframe

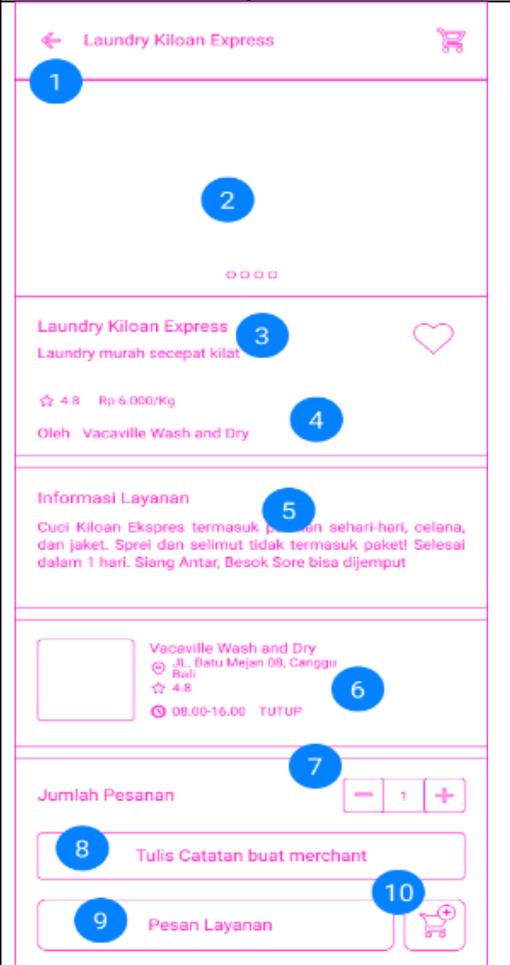
Wireframe merupakan ide dari desain yang diimplementasi kedalam *high-fidelity*. Tujuan dari langkah ini adalah untuk menemukan pemahaman tentang elemen yang akan tersedia pada solusi desain. Terdapat beberapa informasi pada Tabel 6 sampai dengan 12 yaitu gambar *wireframe*, deskripsi, komponen layar pada aplikasi mobile beserta fungsinya. Komponen merupakan blok bangunan interaktif untuk membuat antarmuka pengguna.



Tabel 4. Wireframe Beranda

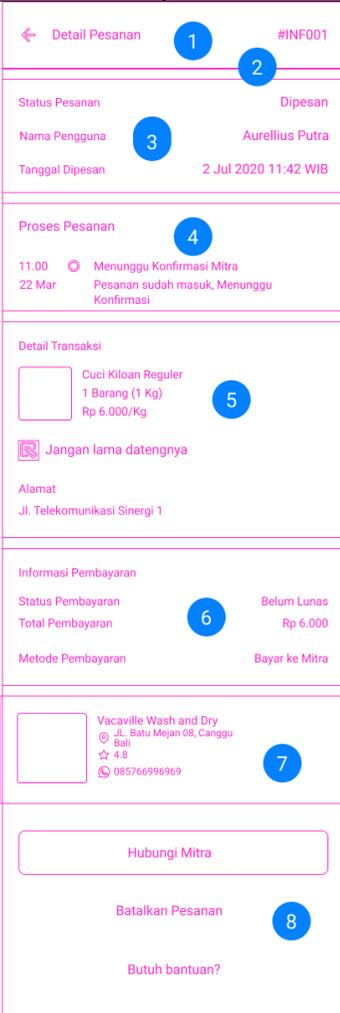
Wireframe	Deskripsi	Komponen Layar Mobile	Fungsi
 <p>The wireframe shows a mobile application home screen. At the top is a search bar (1) with a magnifying glass icon and a shopping cart icon. Below is a banner area (2) with the text 'INFINEEDS' and a progress indicator. A category grid (3) contains icons for Laundry, Tukang, Cleaning, and Reperasi. Below that is a 'Rekomendasi Layanan' section (4) with three service cards: 'Liquid Laundry Cepat' (12.000, Bandung), 'Laundry Kiloan Murah' (6.000, Bandung), and 'Laundry Jemput' (15.000). At the bottom is a navigation bar (5) with icons for Beranda, Transaksi, Favorit, and Profil.</p>	<p>Halaman ini merupakan tampilan awal atau beranda dalam pada aplikasi Infineeds</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. App Bar 2. Spanduk (<i>Banner</i>) 3. <i>Icon</i> Kategori 4. <i>Card</i> Layanan Jasa berdasarkan kategori 5. <i>Bottom Navigation</i> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penampung kolom pencarian, keranjang, dan notifikasi 2. Gambar promo atau <i>power merchant</i> (mitra berbayar) 3. Pencarian jasa berdasarkan kategori 4. Memperlihatkan informasi jasa dengan singkat 5. Berpindah dari menu utama ke menu utama lain

Tabel 5. Wireframe detail layanan UMKM penyedia jasa

Wireframe	Deskripsi	Komponen Layar Mobile	Fungsi
	<p>Berikut merupakan tampilan detail layanan UMKM penyedia jasa. Pada tampilan ini pencari jasa dapat melihat informasi mengenai layanan dari UMKM penyedia jasa tersebut meliputi nama layanan, slogan atau bio, harga, nama penyedia jasa, deskripsi layanan, jumlah pesanan dan tombol untuk menambahkan layanan kedalam keranjang maupun tombol untuk langsung memesan layanan.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tombol kembali dan keranjang 2. Foto produk dari penyedia jasa 3. Nama layanan jasa, bio, dan favorit 4. Rating, harga layanan 5. Informasi layanan 6. Detail penyedia layanan 7. Pengatur jumlah pesanan 8. Form catatan pesanan 9. Tombol pesan layanan 10. Tombol tambahkan ke keranjang 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kembali pada tampilan sebelumnya dan menuju ke menu keranjang 2. Menampilkan foto produk dari penyedia jasa 3. Menampilkan nama layanan jasa, bio, dan favorit 4. Menampilkan rating dan harga layanan 5. Menyediakan informasi tentang layanan jasa 6. Menyediakan informasi mengenai penyedia layanan 7. Mengatur jumlah pesanan 8. Mencatat catatan pada pesanan 9. Menuju proses selanjutnya, yaitu memesan layanan jasa 10. Menambahkan layanan jasa ke keranjang

Tabel 6. Wireframe detail pesanan dengan status pesanan “Dipesan”

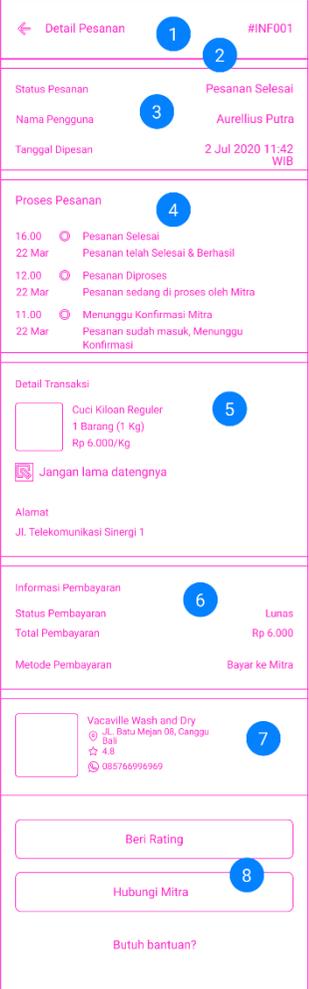
Wireframe detail pesanan dengan status pesanan “Dipesan”

Wireframe	Deskripsi	Komponen Layar Mobile	Fungsi
 <p>The wireframe shows a mobile app interface for order details. It includes sections for: <ul style="list-style-type: none"> Detail Pesanan: Back arrow, order number #INF001, status 'Dipesan', customer name 'Aurellius Putra', and order date '2 Jul 2020 11:42 WIB'. Proses Pesanan: Progress bar showing 'Menunggu Konfirmasi Mitra' (22 Mar) and 'Pesanan sudah masuk, Menunggu Konfirmasi' (11:00). Detail Transaksi: Product 'Cuci Kiloan Reguler' (1 item, Rp 6.000/Kg), a note 'Jangan lama datengnya', and address 'Jl. Telekomunikasi Sinergi 1'. Informasi Pembayaran: Status 'Belum Lunas', total 'Rp 6.000', and method 'Bayar ke Mitra'. Merchant Info: 'Vacaville Wash and Dry' with address, rating (4.8), and phone number. Actions: 'Hubungi Mitra', 'Batalkan Pesanan', and 'Butuh bantuan?' buttons. </p>	<p>Berikut merupakan tampilan detail pesanan. Pada tampilan ini pencari jasa dapat melihat informasi mengenai status pesanan, tanggal pesanan, proses pesanan, detail transaksi, dan informasi pembayaran. Pencari jasa juga dapat menghubungi mitra, bahkan membatalkan pesanan serta mendapatkan bantuan.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tombol kembali 2. Nomor pesanan 3. Data pembeli 4. Proses pesanan 5. Detail transaksi 6. Informasi pembayaran 7. Data UMKM penyedia jasa 8. Tombol hubungi mitra, batalkan pesanan, dan butuh bantuan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kembali ke tampilan sebelumnya 2. Mengetahui nomor pesanan 3. Mengetahui data pembeli 4. Mengetahui proses pesanan 5. Mengetahui detail dari transaksi 6. Mengetahui informasi tentang pembayaran 7. Mengetahui data UMKM penyedia jasa 8. Dapat menghubungi mitra, membatalkan pesanan, dan mengakses bantuan

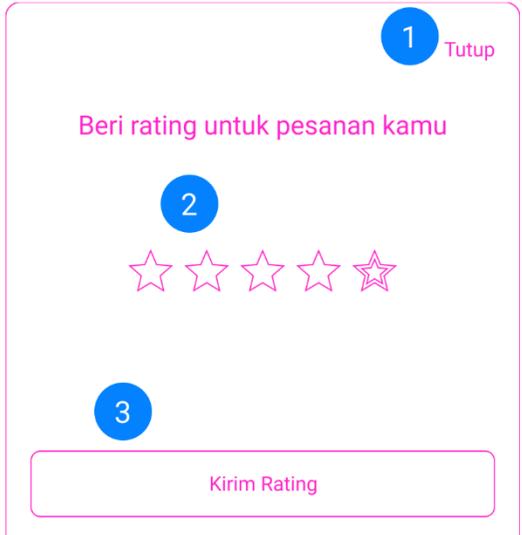
Tabel 7. Wireframe detail pesanan dengan status pesanan “Belum Dibayar”

Wireframe	Deskripsi	Komponen Layar Mobile	Fungsi
	<p>Berikut merupakan tampilan detail pesanan. Pada tampilan ini pencari jasa dapat melihat informasi mengenai status pesanan, tanggal pesanan, proses pesanan, detail transaksi, dan informasi pembayaran. Pencari jasa juga dapat menghubungi mitra, bahkan membatalkan pesanan serta mendapatkan bantuan.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tombol kembali 2. Nomor pesanan 3. Data pembeli 4. Proses pesanan 5. Detail transaksi 6. Informasi pembayaran 7. Data UMKM penyedia jasa 8. Tombol hubungi mitra, batalkan pesanan, dan butuh bantuan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kembali ke tampilan sebelumnya 2. Mengetahui nomor pesanan 3. Mengetahui data pembeli 4. Mengetahui proses pesanan 5. Mengetahui detail dari transaksi 6. Mengetahui informasi tentang pembayaran 7. Mengetahui data UMKM penyedia jasa 8. Dapat menghubungi mitra, membatalkan pesanan, dan mengakses bantuan

Tabel 8. Wireframe detail pesanan dengan status pesanan “Pesanan Selesai”

Wireframe	Deskripsi	Komponen Layar Mobile	Fungsi
 <p>← Detail Pesanan #INF001</p> <p>Status Pesanan Pesanan Selesai</p> <p>Nama Pengguna Aurelius Putra</p> <p>Tanggal Dipesan 2 Jul 2020 11:42 WIB</p> <p>Proses Pesanan</p> <p>16.00 Pesanan Selesai Pesanan telah Selesai & Berhasil</p> <p>12.00 Pesanan Diproses Pesanan sedang di proses oleh Mitra</p> <p>11.00 Menunggu Konfirmasi Mitra Pesanan sudah masuk, Menunggu Konfirmasi</p> <p>Detail Transaksi</p> <p>Cuci Kilan Reguler 1 Barang (1 Kg) Rp 6.000/Kg</p> <p>Jangan lama datengnya</p> <p>Alamat Jl. Telekomunikasi Sinergi 1</p> <p>Informasi Pembayaran</p> <p>Status Pembayaran Lunas</p> <p>Total Pembayaran Rp 6.000</p> <p>Metode Pembayaran Bayar ke Mitra</p> <p>Vacaville Wash and Dry Jl. Batu Mejan 08, Canggu Balikpapan 40138 085766996969</p> <p>Beri Rating</p> <p>Hubungi Mitra</p> <p>Butuh bantuan?</p>	<p>Berikut merupakan tampilan detail pesanan. Pada tampilan ini pencari jasa dapat melihat informasi mengenai status pesanan, tanggal pesanan, proses pesanan, detail transaksi, dan informasi pembayaran. Pencari jasa juga dapat menghubungi mitra, bahkan membatalkan pesanan serta mendapatkan bantuan.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tombol kembali 2. Nomor pesanan 3. Data pembeli 4. Proses pesanan 5. Detail transaksi 6. Informasi pembayaran 7. Data UMKM penyedia jasa 8. Tombol beri rating, hubungi mitra dan butuh bantuan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kembali ke tampilan sebelumnya 2. Mengetahui nomor pesanan 3. Mengetahui data pembeli 4. Mengetahui proses pesanan 5. Mengetahui detail dari transaksi 6. Mengetahui informasi tentang pembayaran 7. Mengetahui data UMKM penyedia jasa 8. Dapat memberikan rating pesanan, menghubungi mitra dan mengakses bantuan

Tabel 9. Wireframe Beri Rating

Wireframe Detail Pesanan dengan Status Pesanan “Pesanan Selesai”			
Wireframe	Deskripsi	Komponen Layar Mobile	Fungsi
	<p>Berikut merupakan tampilan beri rating. Pada tampilan ini pencari jasa dapat memberikan penilaian terhadap pelayanan dari UMKM penyedia jasa.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tombol kembali 2. Rating 3. Tombol kirim rating 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kembali ke tampilan sebelumnya 2. Memasukkan rating 3. Mengirimkan rating yang diberikan

Tabel 10. Wireframe Transaksi

Wireframe Transaksi			
Wireframe	Deskripsi	Komponen Layar Mobile	Fungsi
	<p>Berikut merupakan tampilan dari menu transaksi. Pada tampilan ini pencari jasa dapat melihat proses pesanan yang sedang dipesan.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keranjang 2. Card pesanan transaksi 3. Bottom Navigation 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melihat layanan yang ada di keranjang 2. Memperlihatkan daftar transaksi 3. Berpindah dari menu utama ke menu utama lain

Tabel 11. *Wireframe* Favorit*Wireframe* Favorit

<i>Wireframe</i>	Deskripsi	Komponen Layar <i>Mobile</i>	Fungsi
	<p>Berikut merupakan tampilan dari menu Favorit. Pada tampilan ini pencari jasa melihat berbagai layanan jasa yang telah ditambahkan menjadi favorit melalui detail layanan sehingga pencari jasa dapat mencari suatu layanan yang pelanggan sukai.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan favorit 2. <i>Bottom navigation</i> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menampilkan daftar layanan favorit 2. Berpindah dari menu utama ke menu utama lain

Tabel 12. Wireframe Profil

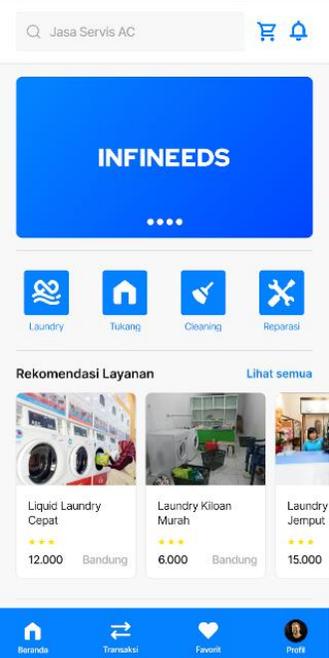
Wireframe Profil

Wireframe	Deskripsi	Komponen Layar Mobile	Fungsi
 <p>Akun</p> <p>Almas Bani Agam +6289765438776</p> <p>aalmasbani@gmail.com</p> <p>Atur Alamat</p> <p>Pengaturan Privasi</p> <p>[→] Keluar Akun</p> <p>Beranda Transaksi Favorit Profil</p>	<p>Berikut merupakan tampilan dari menu Profil. Pada tampilan ini pencari jasa dapat merubah informasi akun, alamat, pengaturan privasi, hubungi pihak Infineeds, mendapatkan bantuan, memberi rating pada pesanan, melihat kebijakan dan persyaratan, bahkan keluar dari aplikasi Infineeds.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ganti informasi akun 2. Atur alamat 3. Pengaturan privasi 4. Keluar 5. <i>Bottom Navigation</i> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengganti informasi akun 2. Mengatur alamat 3. Mengubah surel dan kata sandi 4. Keluar dari aplikasi Infineeds 5. Berpindah dari menu utama ke menu utama lain

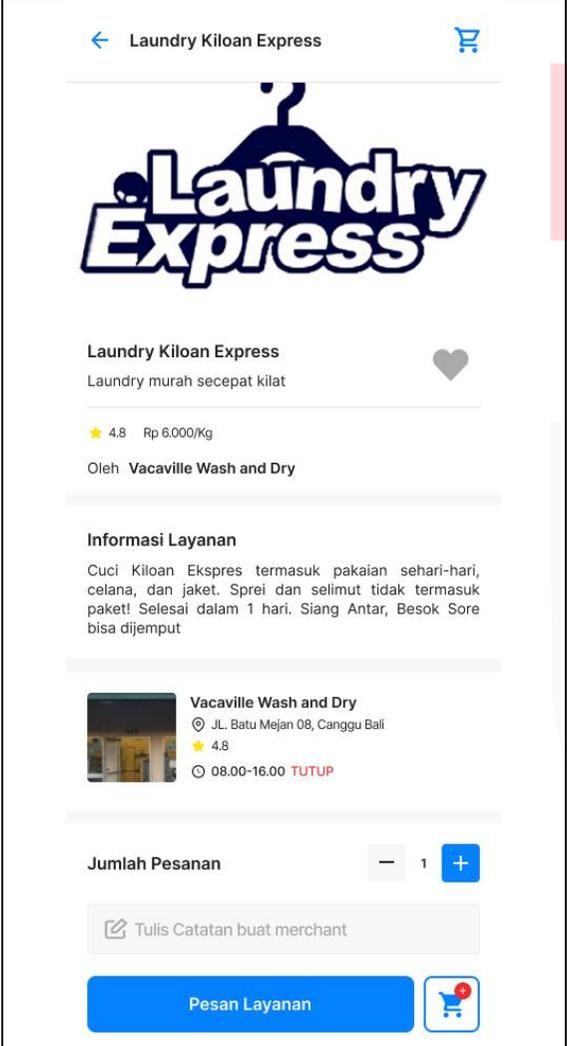
3.3.2 High Fidelity

Setelah membuat *wireframe*, maka langkah berikutnya adalah membuat desain yang lebih detail hingga dapat digunakan dan merepresentasikan solusi desain yang sebenarnya atau disebut *high fidelity*.

Tabel 13. *High Fidelity* Beranda

Antarmuka Beranda	
Mockup	Keterangan
	<p>Pada halaman ini pencari jasa ditawarkan beberapa layanan dari UMKM penyedia jasa. pencari jasa dapat mencarinya secara manual maupun menggunakan pencarian berdasarkan kategori.</p>

Tabel 14. *High Fidelity* detail UMKM penyedia jasa

Antarmuka detail UMKM penyedia jasa	
Mockup	Keterangan
 <p>The screenshot shows a mobile application interface for 'Laundry Kiloan Express'. At the top, there is a navigation bar with a back arrow, the text 'Laundry Kiloan Express', and a shopping cart icon. Below this is a large logo for 'Laundry Express' featuring a hanger. Underneath the logo, the text 'Laundry Kiloan Express' is displayed, followed by the tagline 'Laundry murah secepat kilat'. A rating of 4.8 stars and a price of 'Rp 6.000/Kg' are shown. The provider is identified as 'Vacaville Wash and Dry'. An 'Informasi Layanan' section describes the service: 'Cuci Kiloan Ekspres termasuk pakaian sehari-hari, celana, dan jaket. Sprei dan selimut tidak termasuk paket! Selesai dalam 1 hari. Siang Antar, Besok Sore bisa dijemput'. A small profile card for 'Vacaville Wash and Dry' shows the address 'Jl. Batu Mejan 08, Canggu Bali', a 4.8 rating, and hours '08.00-16.00 TUTUP'. At the bottom, there is a quantity selector set to '1', a text input field for 'Tulis Catatan buat merchant', and a blue 'Pesan Layanan' button with a shopping cart icon.</p>	<p>Berikut merupakan tampilan detail layanan UMKM penyedia jasa. Pada tampilan ini pencari jasa dapat melihat informasi mengenai layanan dari UMKM penyedia jasa tersebut meliputi nama layanan, slogan atau bio, harga, nama UMKM penyedia jasa, deskripsi layanan, jumlah pesanan dan tombol untuk menambahkan layanan kedalam keranjang maupun tombol untuk langsung memesan layanan.</p>

Tabel 15. *High Fidelity* detail pesanan dengan status pesanan “Dipesan”

Antarmuka detail pesanan dengan status pesanan “Dipesan”	
Mockup	Keterangan



[←](#) **Detail Pesanan** #INF001

Status Pesanan Dipesan

Nama Pengguna Aurelius Putra

Tanggal Dipesan 2 Jul 2020 11:42 WIB

Proses Pesanan

11.00 ○ **Menunggu Konfirmasi Mitra**
22 Mar | Pesanan sudah masuk, Menunggu Konfirmasi

Detail Transaksi

 **Cuci Kiloan Reguler**
1 Barang (1 Kg)
Rp 6.000/Kg

 Jangan lama datengnya

Alamat
Jl. Telekomunikasi Sinergi 1

Informasi Pembayaran

Status Pembayaran Belum Lunas

Total Pembayaran Rp 6.000

Metode Pembayaran Bayar ke Mitra

 **Vacaville Wash and Dry**
📍 JL. Batu Mejan 08, Canggu Bali
★ 4.8
📞 085766996969

[Hubungi Mitra](#)

[Batalkan Pesanan](#)

[Butuh bantuan?](#)

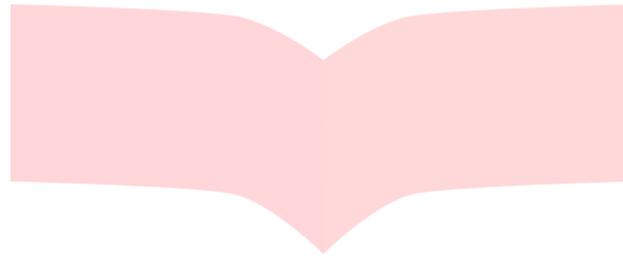
Berikut merupakan tampilan detail pesanan. Pada tampilan ini pencari jasa dapat melihat informasi mengenai status pesanan, tanggal pesanan, proses pesanan, detail transaksi, dan informasi pembayaran. Pencari jasa juga dapat menghubungi mitra, bahkan membatalkan pesanan serta mendapatkan bantuan





Tabel 16. *High Fidelity* detail pesanan dengan status pesanan “Belum Dibayar” atau menunggu pembayaran

Antarmuka detail pesanan dengan status pesanan “Belum Dibayar” atau menunggu pembayaran	
Mockup	Keterangan



[←](#) Detail Pesanan #INF001

Status Pesanan Belum Dibayar

Nama Pengguna Aurelius Putra

Tanggal Dipesan 2 Jul 2020 11:42 WIB

Proses Pesanan

12.00 **Menunggu Pembayaran**
22 Mar | Harap menyelesaikan pembayaran

11.00 **Menunggu Konfirmasi Mitra**
22 Mar | Pesanan sudah masuk, Menunggu Konfirmasi

Detail Transaksi

 **Cuci Kiloan Reguler**
1 Barang (1 Kg)
Rp 6.000/Kg

 Jangan lama datengnya

Alamat
Jl. Telekomunikasi Sinergi 1

Informasi Pembayaran

Status Pembayaran **Belum Lunas**

Total Pembayaran **Rp 6.000**

Metode Pembayaran **Bayar ke Mitra**

 **Vacaville Wash and Dry**
📍 Jl. Batu Mejan 08, Canggu Bali
★ 4.8
☎ 085766996969

[Bayar Sekarang](#)

[Hubungi Mitra](#)

[Butuh bantuan?](#)

Berikut merupakan tampilan detail pesanan. Pada tampilan ini pencari jasa dapat melihat informasi mengenai status pesanan, tanggal pesanan, proses pesanan, detail transaksi, dan informasi pembayaran. Pencari jasa juga dapat membayar layanan, menghubungi mitra, serta mendapatkan bantuan.





Tabel 17. *High Fidelity* detail pesanan dengan status pesanan “Pesanan Selesai”

Antarmuka detail pesanan dengan status pesanan “Pesanan Selesai”	
Mockup	Keterangan



← Detail Pesanan #INFO01

Status Pesanan Pesanan Selesai

Nama Pengguna Aurelius Putra

Tanggal Dipesan 2 Jul 2020 11:42 WIB

Proses Pesanan

16.00 **Pesanan Selesai**
22 Mar | Pesanan telah Selesai & Berhasil

12.00 **Pesanan Diproses**
22 Mar | Pesanan sedang di proses oleh Mitra

11.00 **Menunggu Konfirmasi Mitra**
22 Mar | Pesanan sudah masuk, Menunggu Konfirmasi

Detail Transaksi

 **Cuci Kiloan Reguler**
1 Barang (1 Kg)
Rp 6.000/Kg

 Jangan lama datengnya

Alamat
Jl. Telekomunikasi Sinergi 1

Informasi Pembayaran

Status Pembayaran Lunas

Total Pembayaran Rp 6.000

Metode Pembayaran Bayar ke Mitra

 **Vacaville Wash and Dry**
📍 Jl. Batu Mejan 08, Canggu Bali
★ 4.8
📞 085766996969

[Beri Rating](#)

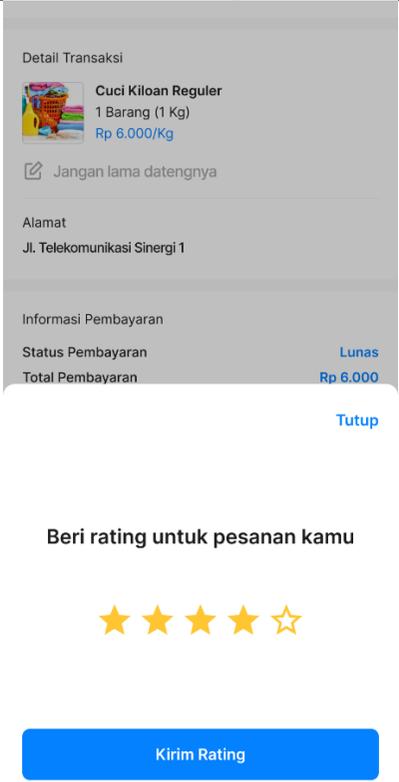
[Hubungi Mitra](#)

[Butuh bantuan?](#)

Berikut merupakan tampilan detail pesanan ketika pesanan telah selesai. Pada tampilan ini pencari jasa dapat melihat informasi mengenai status pesanan, tanggal pesanan, proses pesanan, detail transaksi, dan informasi pembayaran. Pencari jasa dapat memberikan rating, menghubungi mitra, serta mendapatkan bantuan.

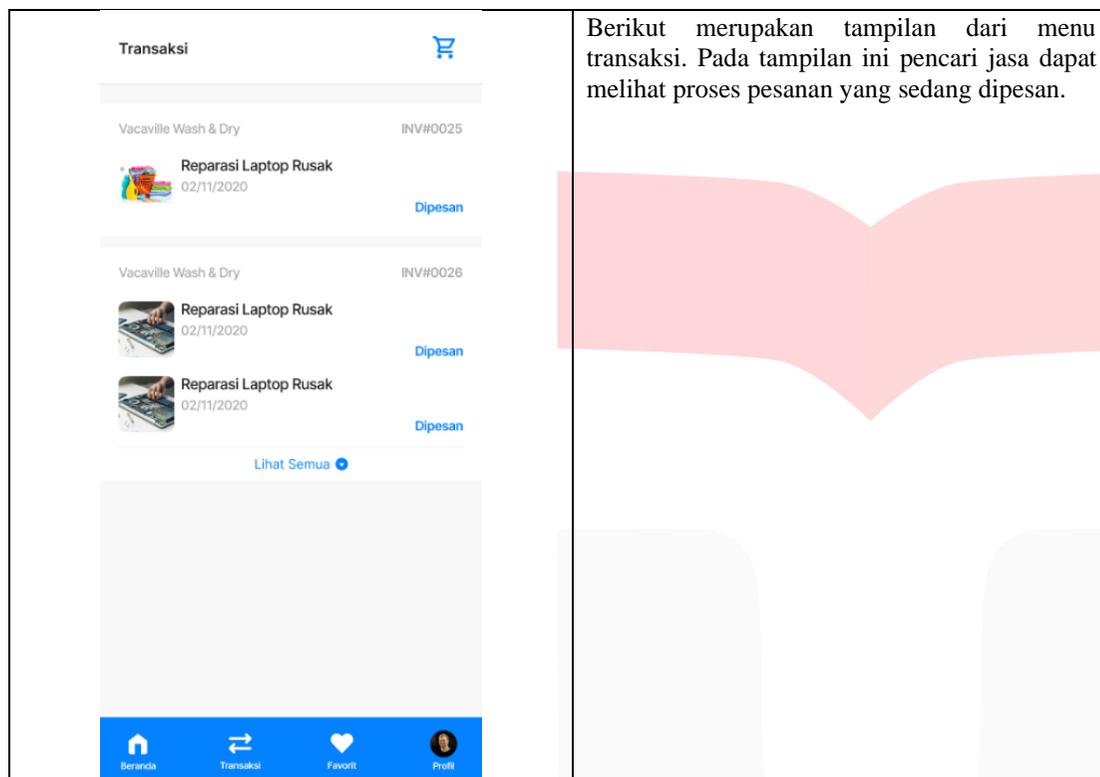


Tabel 18. High Fidelity Beri Rating

Antarmuka Beri Rating	
Mockup	Keterangan
	<p>Berikut merupakan tampilan detail pesanan ketika pesanan telah selesai. Pada tampilan ini pencari jasa dapat memberikan rating atau penilaian pelayanan dari UMKM penyedia jasa yang telah dipesan sebelumnya</p>

Tabel 19. High Fidelity Transaksi

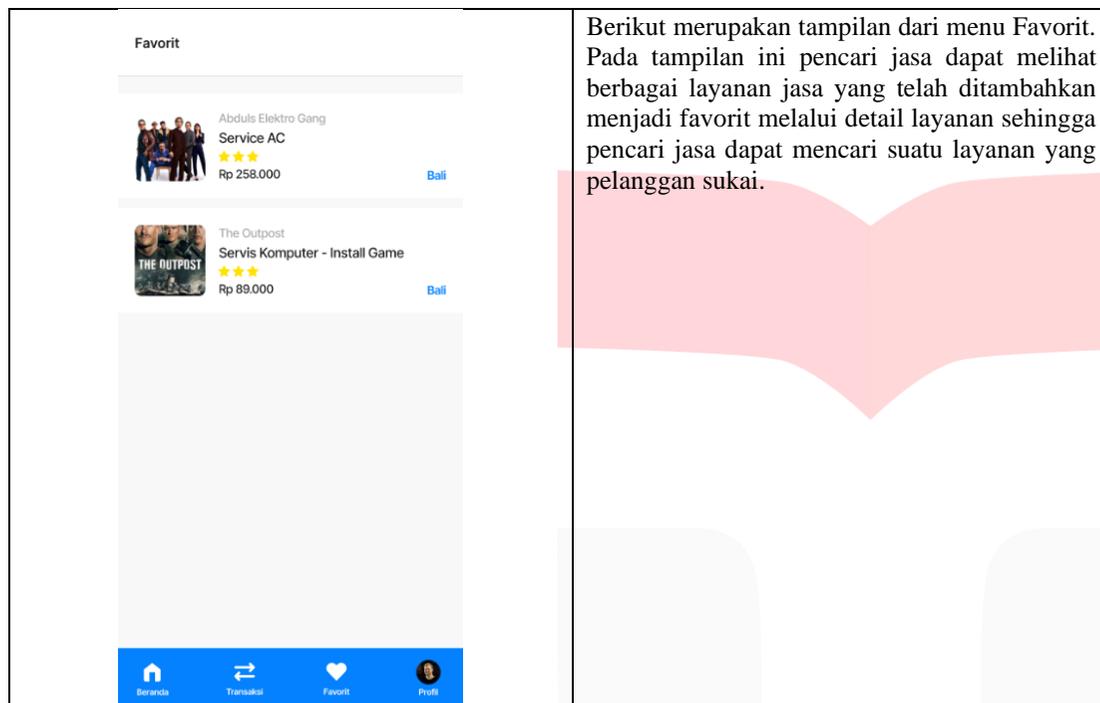
Antarmuka Transaksi	
Mockup	Keterangan



Berikut merupakan tampilan dari menu transaksi. Pada tampilan ini pencari jasa dapat melihat proses pesanan yang sedang dipesan.

Tabel 20. High Fidelity Favorit

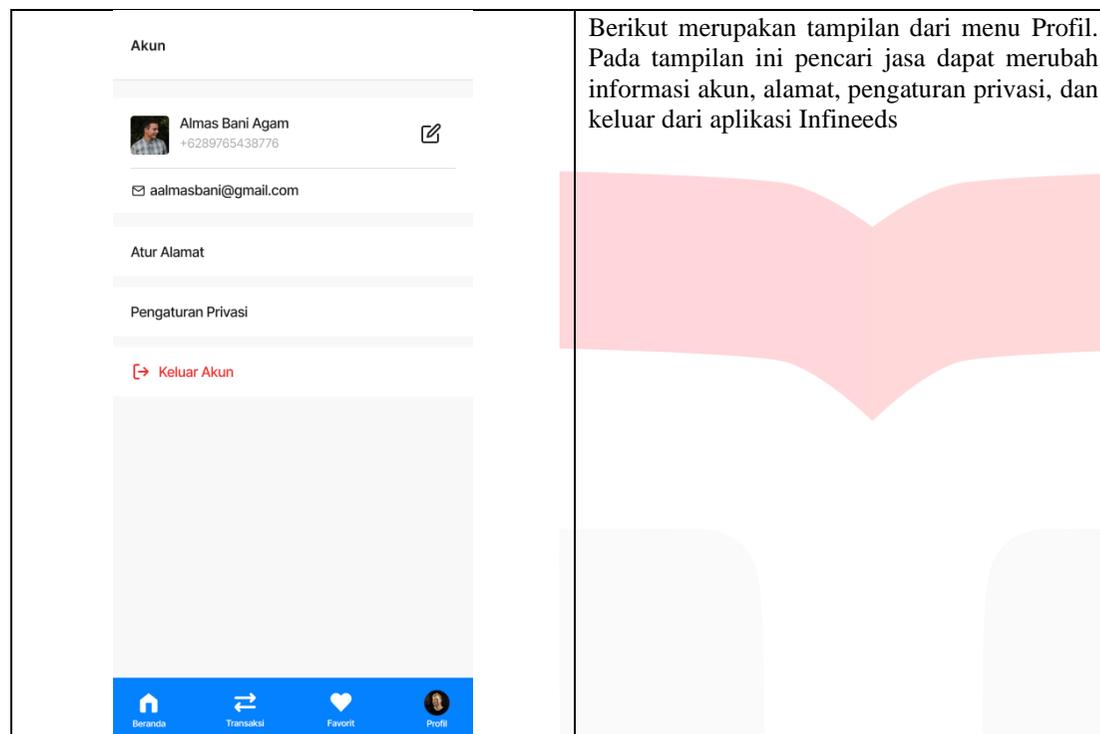
Antarmuka Favorit	
Mockup	Keterangan



Berikut merupakan tampilan dari menu Favorit. Pada tampilan ini pencari jasa dapat melihat berbagai layanan jasa yang telah ditambahkan menjadi favorit melalui detail layanan sehingga pencari jasa dapat mencari suatu layanan yang pelanggan sukai.

Tabel 21. *High Fidelity* Profil

Antarmuka Profil	
Mockup	Keterangan



3.4 Evaluate Design

Pada tahapan evaluasi solusi desain, dilakukan evaluasi kebergunaan untuk mengukur sejauh mana nilai kebergunaan dari solusi desain menggunakan *System Usability Scale* kepada 8 orang pencari jasa yang telah menggunakan aplikasi Infineeds sebelumnya dikarenakan 8 orang cukup untuk merepresentasikan masalah kebergunaan menggunakan *System Usability Scale* [12]. Sebelum evaluasi menggunakan *System Usability Scale*, pencari jasa diberikan beberapa *task* yang harus dikerjakan seperti pada Tabel 22 dibawah ini.

Tabel 22. Evaluasi Berdasarkan Task

No	Task	Keterangan
1	Pesan layanan	Pada <i>task</i> ini pencari jasa diminta untuk melakukan pemesanan pada aplikasi Infineeds dengan tujuan untuk mengetahui sejauh mana pencari jasa memahami proses memesan layanan jasa.

2	Cek pesanan	Pada <i>task</i> ini pencari jasa diminta untuk melakukan cek pesanan pada aplikasi Infineeds. Pengecekan meliputi melihat informasi pada pesanan yang berlangsung dan melihat proses pesanan dengan tujuan untuk mengetahui sejauh mana pencari jasa memahami proses cek pesanan.
3	Tambahkan layanan ke menu favorit	Pada <i>task</i> ini pencari jasa diminta untuk melakukan menambahkan layanan pada menu favorit. Pencari jasa akan memilih layanan yang disukai dengan tujuan untuk mengetahui sejauh mana pencari jasa memahami penambahan layanan ke menu favorit.
4	Ganti Alamat	Pada <i>task</i> ini pencari jasa diminta untuk penggantian alamat pada menu akun dengan tujuan untuk mengetahui sejauh mana pencari jasa memahami bagaimana cara penggantian alamat.

4. Evaluasi

4.1 Evaluasi Berdasarkan *Task*

Pencari jasa diminta untuk memberikan nilai di setiap *task* yang diberikan. Evaluasi dilakukan dengan melibatkan 8 orang pencari jasa. Dalam evaluasi tersebut tingkat keberhasilan pencari jasa dalam mengerjakan *task* mencapai 100%. Yang berarti pencari jasa dapat membaca dan menyelesaikan *task* dengan baik seperti yang terdapat pada Tabel 23 dibawah ini.

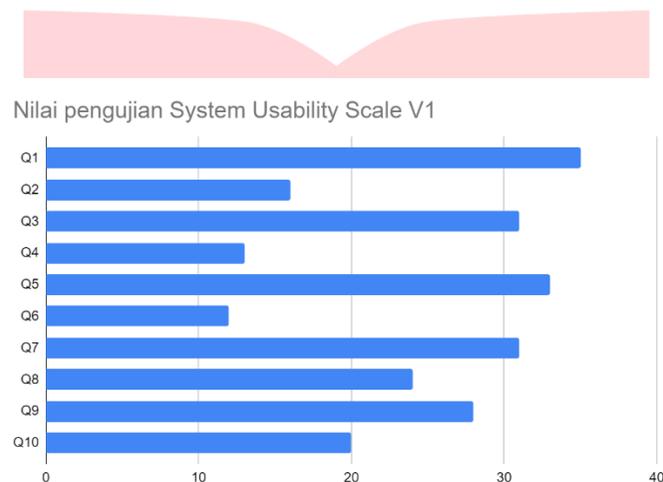
Tabel 23. Hasil Evaluasi Berdasarkan *Task*.

Responden	Task			
	Pesan Layanan	Cek Pesanan	Tambahkan Layanan Favorit	Ganti Alamat
Pencari Jasa 1	√	√	√	√
Pencari Jasa 2	√	√	√	√
Pencari Jasa 3	√	√	√	√
Pencari Jasa 4	√	√	√	√
Pencari Jasa 5	√	√	√	√
Pencari Jasa 6	√	√	√	√
Pencari Jasa 7	√	√	√	√
Pencari Jasa 8	√	√	√	√

Pencari jasa dapat menyelesaikan *task* yang diberikan karena telah familiar dengan menu ataupun fungsi yang ada pada aplikasi Infineeds.

4.2 Kebergunaan Menggunakan System Usability Scale

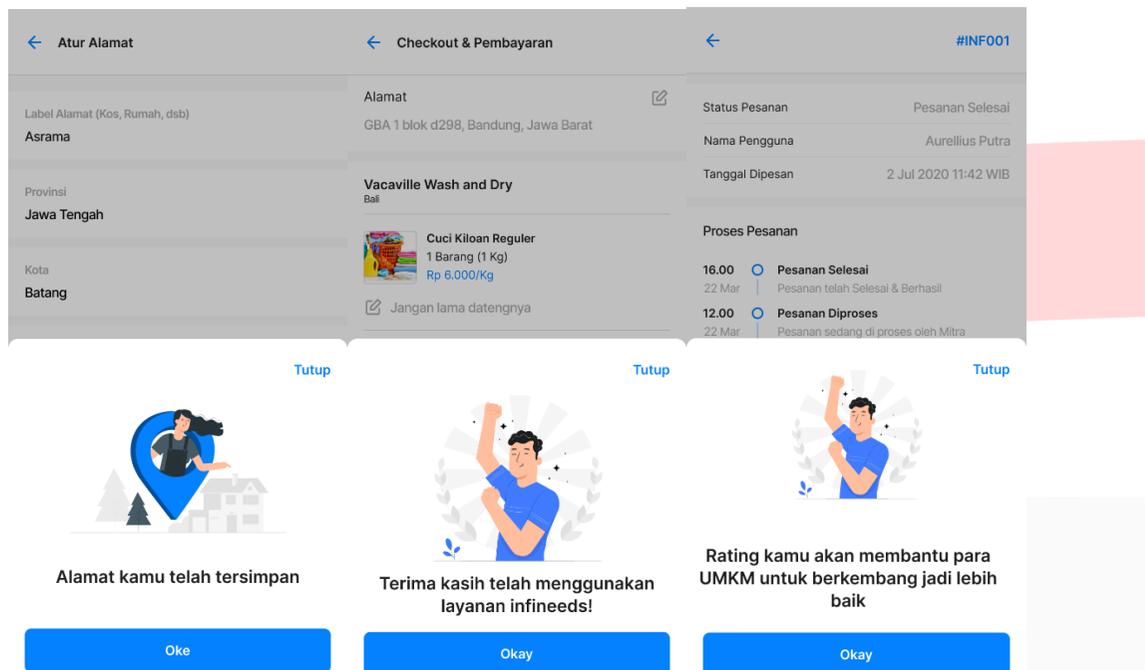
Evaluasi kebergunaan menggunakan *System Usability Scale* (SUS) yang berisi 10 pertanyaan untuk mengukur sejauh mana tingkat kebergunaan dari aplikasi Infineeds. Menurut hasil evaluasi kebergunaan, 8 pencari jasa merasa bahwa nyaman dan sudah mengerti mengenai cara kerja aplikasi Infineeds dengan nilai 72,8 yang masuk dalam kategori *good* atau baik seperti yang terdapat pada dibawah ini.



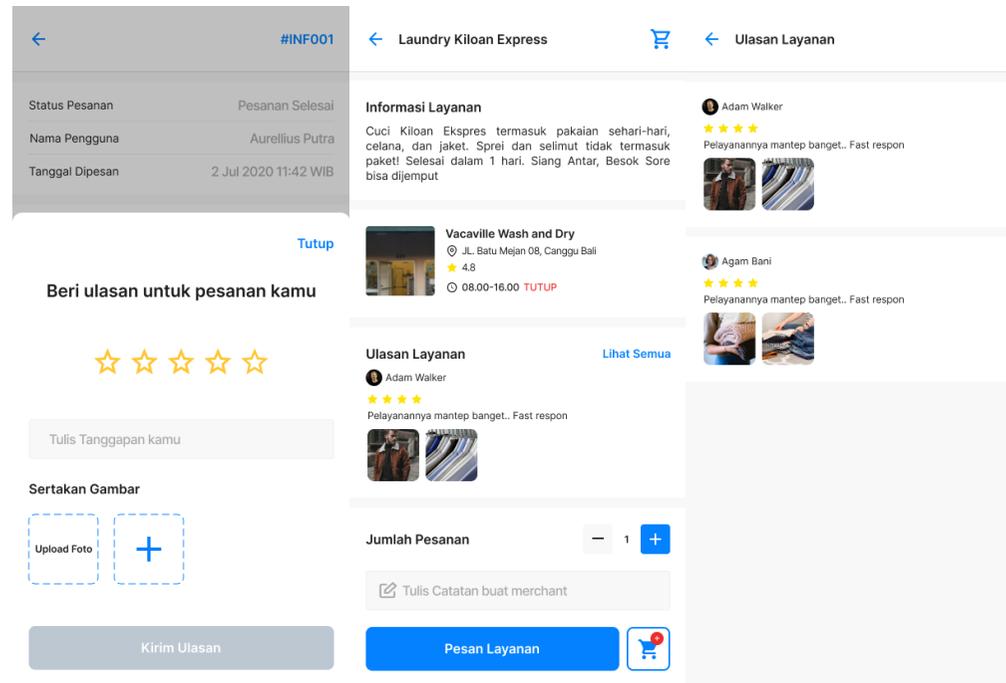
Gambar 5 Hasil evaluasi evaluasi Kebergunaan menggunakan *System Usability Scale* iterasi pertama (V1)

Dapat dilihat dari persebaran nilai SUS Gambar 5 diatas bahwa mayoritas responden, yaitu pencari jasa setuju bahwa solusi desain dari aplikasi Infineeds sangat mudah dipahami dan digunakan. Dapat dijabarkan pada pertanyaan pertama bahwa responden bersedia menggunakan kembali layanan aplikasi Infieeds. Mayoritas responden juga tidak setuju apabila aplikasi Infineeds merupakan sistem yang rumit, karena responden merasa bahwa aplikasi Infineeds mudah ketika digunakan seperti yang terdapat pada pertanyaan dua dan tiga. Responden juga merasa mereka mudah dalam menggunakan aplikasi Infineeds dikarenakan informasi yang ada didalamnya sudah jelas sehingga tidak membutuhkan orang lain dalam penggunaan aplikasi Infineeds apalagi sampai memerlukan bantuan dari teknisi seperti halnya pertanyaan empat. Semua fitur pada sistem aplikasi Infineeds juga berjalan dengan baik ditunjukkan dengan jawaban responden pada pertanyaan lima. Responden tidak setuju dengan pertanyaan nomor enam yang menyebutkan bahwa aplikasi Infineeds tidak serasi atau tidak konsisten dikarenakan aplikasi Infineeds menggunakan sistem desain berlandaskan material design serta menggunakan palet warna yang konsisten, yaitu biru. Pada pertanyaan tujuh, responden setuju bahwa orang lain akan mudah memahami aplikasi Infineeds karena tata letak tampilan, penggunaan *icon*, dan alur sistem pada aplikasi Infineeds sangat familier dengan aplikasi lainnya. Responden berpendapat bahwa setuju dengan pertanyaan delapan karena belum adanya *feedback* atas tindakan yang dilakukan pencari jasa seperti halnya pemberitahuan bahwa pencari jasa berhasil dalam memesan jasa dan lain-lain serta tidak ada komentar pada rating, hanya sebatas bintang saja. Pada pertanyaan nomor sembilan, responden tidak mengalami hambatan karena pada jawaban dari pertanyaan sebelumnya sudah dijelaskan bahwa aplikasi Infineeds sangat mudah untuk digunakan. Responden setuju dengan pertanyaan sepuluh karena mereka berkomentar bahwa aplikasi Infineeds memiliki informasi yang kurang lengkap pada ulasan layanan jasa yang hanya terdapat rating bintang, tidak seperti lokapasar lain yang menyertakan komentar bahkan foto sehingga membutuhkan waktu lama untuk beradaptasi.

Oleh karena itu kami menambahkan beberapa perbaikan yaitu dengan menambahkan *feedback* sebagai tanda bahwa pencari jasa telah berhasil melakukan suatu aksi dan juga komentar ulasan terhadap layanan seperti berikut.

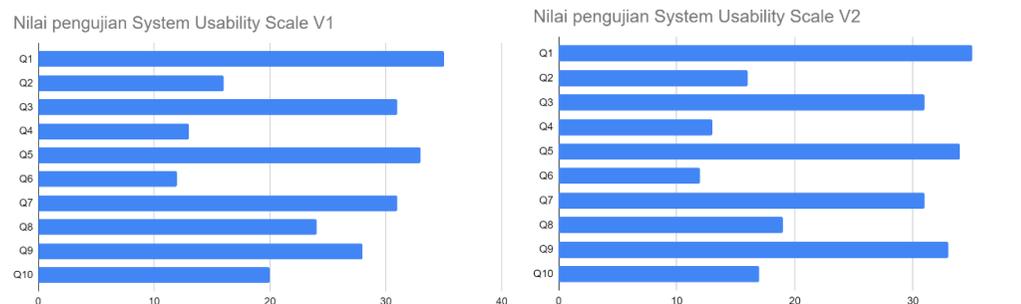


Gambar 6 Feedback aplikasi Infineeds



Gambar 7 Tampilan komentar ulasan

Setelah melakukan perbaikan pada beberapa desain solusi, maka dilakukan penilaian SUS ulang dengan hasil sebagai berikut.



Gambar 8 Hasil perbandingan evaluasi Kebergunaan menggunakan *System Usability Scale* iterasi pertama (V1) dengan iterasi kedua (V2)

Dapat dilihat Gambar 8 tersebut bahwa terdapat peningkatan dari nilai SUS yang semula 72,8 menjadi 77,19 dikarenakan adanya perbaikan pada solusi desain sebelumnya, yaitu menambahkan beberapa *feedback* dan komentar ulasan pada halaman layanan jasa. Dapat terlihat penurunan skor pada pertanyaan 8 yaitu “Saya merasa aplikasi ini membingungkan” dan juga penurunan skor juga terdapat pada pertanyaan 10 yaitu “Saya perlu membiasakan diri terlebih dahulu sebelum menggunakan aplikasi ini”. Sehingga dapat disimpulkan bahwa setelah adanya perbaikan solusi desain, pencari jasa tidak lagi berfikir bahwa solusi desain yang diberikan membingungkan mereka dan telah familiar sehingga tidak perlu membiasakan diri dalam menggunakan aplikasi Infineeds.

5. Kesimpulan

Penelitian ini mencoba menjawab permasalahan yang dialami pencari jasa yang mengalami kesulitan dalam mencari penyedia jasa yang berkualitas dari segi hasil, harga, maupun ketepatan pengerjaan, dan seringkali mengalami ketidakpuasan dalam memesan jasa untuk pertama kali dengan menghadirkan pemodelan antarmuka berbasis lokapasar sehingga dapat mempermudah pencari jasa dalam melakukan pencarian jasa. Dengan adanya sistem rating atau ulasan dari layanan jasa dapat mempermudah pencari jasa dalam melakukan pencarian jasa yang berkualitas. Hal tersebut didapatkan dari metode proses desain antarmuka menggunakan metode *User Centered Design* dari tahap *Specify the context of use* (mengidentifikasi permasalahan pengguna), *Specify Requirements* (mengidentifikasi apa saja yang pengguna butuhkan terhadap aplikasi), *Produce Design Solutions* (merancang desain solusi), dan *Evaluate Design* (mengevaluasi solusi desain).

Penelitian ini mengevaluasi solusi desain dari aplikasi Infineeds menggunakan *System Usability Scale*. Pada iterasi pertama, nilai kebergunaan berada pada angka 72,8 (*good*) dan pengguna berpendapat bahwa mereka masih merasa kebingungan dan perlu membiasakan diri terlebih dahulu dikarenakan tidak adanya *feedback* dari aplikasi ketika pencari jasa melakukan aksi-aksi yang penting dan juga aplikasi Infineeds memiliki informasi yang kurang lengkap pada ulasan layanan jasa yang hanya terdapat rating bintang, tidak seperti lokapasar lain yang menyertakan komentar bahkan foto. Namun setelah dilakukan dua iterasi evaluasi kebergunaan, nilai rata-rata yang dihasilkan baik yaitu 77,19 (*good*). Skor tersebut menunjukkan bahwa aplikasi Infineeds dapat berfungsi dengan baik sesuai dengan kebutuhan pencari jasa.

Dengan adanya solusi desain dari aplikasi Infineeds, Pencari jasa dengan mudah memilih dan mencari UMKM penyedia jasa yang baik dengan adanya sistem rating dan ulasan yang lengkap sehingga pencari jasa dapat mengetahui pengalaman orang lain dalam menggunakan jasa penyedia jasa. Saran untuk penelitian selanjutnya adalah

melakukan pengujian kembali dengan skala yang lebih luas agar lebih menemukan masalah kebergunaan pada aplikasi Infineeds, kemudian melakukan penelitian solusi desain untuk sisi UMKM penyedia jasa sehingga diharapkan dapat memberikan solusi desain yang tepat untuk model antarmuka pada sisi UMKM penyedia jasa.

REFERENSI

- [1] Dani Saputra. 2020. Bukan Main! Menko Airlangga Ungkap Kontribusi UMKM Rp8.573 Triliun Terhadap PDB RI. [Online] Available at: <https://ekonomi.bisnis.com/read/20210505/9/1390773/bukan-main-menko-airlangga-ungkap-kontribusi-umkm-rp8573-triliun-terhadap-pdb-ri/>. [Accessed 14 July 2021].
- [2] Dhimas Ginanjar. 2020. Kemenkominfo: 9,4 Juta UMKM Sudah Go Online. [Online] Available at: <https://www.jawapos.com/surabaya/15/03/2020/kemenkominfo-94-juta-umkm-sudah-go-online>. [Accessed 25 March 2021].
- [3] Bagus Ramadhan. 2020. Data Internet di Indonesia dan Perilakunya Tahun 2020. [Online] Available at: <https://teknoia.com/data-internet-di-indonesia-dan-perilakunya-880c7bc7cd19>. [Accessed 25 March 2021].
- [4] Roth, Robert. 2017. User Interface and User Experience (UI/UX) Design. Geographic Information Science & Technology Body of Knowledge. 2017. 10.22224/gistbok/2017.2.5.
- [5] Adli, M. & Lestari, Dessipuji. 2017. Designing an arisan mobile application for novice users using user-centered design approach. 1-6. 10.1109/ICAICTA.2017.8090956.
- [6] Pradini, Risqy & Kriswibowo, Rony & Ramdani, Fatwa. 2019. Usability Evaluation on the SIPR *Website* Uses the System Usability Scale and Net Promoter Score. 280-284. 10.1109/SIET48054.2019.8986098.
- [7] Jokela, Timo & Iivari, Netta & Matero, Juha & Virkkula, Minna. 2003. The standard of user-centered design and the standard definition of usability: Analyzing ISO 13407 against ISO 9241-11. ACM International Conference Proceeding Series. 46. 53-60.
- [8] Hasibuan, Diego & Santoso, Harry & Yunita, Ariana & Rahmah, Amalia. 2020. An Indonesian Adaptation of the E-Learning Usability Scale. Journal of Physics: Conference Series. 1566. 10.1088/1742-6596/1566/1/012078.
- [9] Wirosasmito, Ginanjar & Zulfiqar, La Ode & Nishom, M.. 2020. Usability Testing based on System Usability Scale and Net Promoter Score. 10.1109/ISRITI48646.2019.9034666.
- [10] Warin, Bruno & Kolski, Christophe & Claudine, Toffolon. 2018. Living persona technique applied to HCI education. 51-59. 10.1109/EDUCON.2018.8363208.
- [11] International Organization for Standardization. 2010. Ergonomics of human-system interaction — Part 210: Human-centered design for interactive systems (ISO/DIS Standard No. 9241-210). [Online] Available at: <https://www.iso.org/standard/52075.html>. [Accessed 14 July 2021].

- [12] Brooke, John. 2013. SUS: a retrospective. *Journal of Usability Studies*. 8. 29-40.



