

# PENGEMBANGAN UI/UX APLIKASI PEMBAYARAN ONLINE BIZSF UNTUK PELANGGAN ENTERPRISE (Studi Kasus PT Smartfren Telecom Tbk.)

Putri Raissa Azzahra<sup>1</sup>, Sheila Andita Putri<sup>2</sup>

<sup>1,2,3</sup> *Desain Produk, Fakultas Industri Kreatif, Universitas Telkom, Jl. Telekomunikasi No 1, Terusan Buah Batu – Bojongsoang, Sukapura, Kec. Dayeuhkolot, Kabupaten Bandung, Jawa Barat, 40257*  
[raissazhr@student.telkomuniversity.ac.id](mailto:raissazhr@student.telkomuniversity.ac.id), [chesheila@telkomuniversity.ac.id](mailto:chesheila@telkomuniversity.ac.id)

**Abstrak:** Pandemi Covid-19 menjadi peluang bagi industri telekomunikasi untuk beradaptasi dengan meningkatkan kualitas komunikasi. Yang terjadi saat ini adalah transformasi bentuk gaya hidup baru, bentuk pemerintahan, transformasi kerja, transformasi sosialisasi dan dalam arti yang sangat luas, transformasi budaya. Sejumlah industri yang sedang tumbuh dan mengarah ke digitalisasi. Oleh karena itu, perusahaan harus siap dengan teknologi yang tepat untuk mendukung kesuksesan bisnisnya. Hal ini dapat dicapai dengan menyerahkan strategi teknologi kepada pihak lain. Baik mengenai pengadaan infrastruktur teknis, server, aplikasi, website dan sistem keamanan. Hal ini membuka peluang bagi beberapa sektor industri yang perlu menjaga kelangsungan usaha melalui peningkatan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi. Tujuan terpenting dari aplikasi seluler adalah interaksi yang lancar antara pengguna dan aplikasi. Di mata pengguna, aplikasi seluler yang sukses adalah tentang interaksi aplikasi yang menyenangkan dan ramah. Secara visual, aplikasi harus menarik dan harus memastikan keseimbangan antara pengalaman pengguna dan antarmuka pengguna.

**Kata Kunci:** telekomunikasi, industri, bisnis, aplikasi

## PENDAHULUAN

Pandemi Covid-19 menjadi peluang bagi sektor telekomunikasi untuk beradaptasi dengan meningkatkan kualitas layanan telekomunikasi. Pada tahun 2020, menurut Dirjen SDPPI (Direktorat Jenderal Sumber Daya dan Perangkat Pos dan Informatika) Kementerian Komunikasi dan Informatika, penyerapan tenaga kerja di sektor komunikasi mengalami pertumbuhan yang luar biasa karena peningkatan teknologi komunikasi dan informasi. Perubahan konfigurasi penggunaan Internet sehubungan dengan lalu lintas data pada jaringan

telekomunikasi. Yang terjadi saat ini adalah transformasi bentuk gaya hidup baru, bentuk pemerintahan, transformasi kerja, transformasi sosialisasi dan dalam arti yang sangat luas, transformasi budaya. Oleh karena itu, diperlukan prosedur koordinasi oleh pemerintah, operator dan pemangku kepentingan terkait dengan kondisi ini. (Kominfo,2020)

Di era digital saat ini, desainer UI/UX membuat perubahan signifikan saat mengembangkan aplikasi. Desainer UI/UX menyediakan desain aplikasi seluler yang tidak hanya berfungsi dengan baik, tetapi juga bermanfaat. UX atau pengalaman pengguna adalah proses peningkatan kepuasan pengguna dalam interaksi antara pengguna dan produk. Tujuan terpenting dari aplikasi seluler adalah kelancaran interaksi antara pengguna dan aplikasi.

UI atau Antarmuka Pengguna, di sisi lain, adalah tentang penyajian perangkat lunak seperti komputer, elektronik konsumen, perangkat seluler dan perangkat elektronik lainnya dengan fokus pada memaksimalkan pengalaman pengguna. Di mata pengguna, aplikasi seluler yang sukses adalah tentang interaksi aplikasi yang menyenangkan dan ramah. Secara visual, aplikasi harus menarik dan harus memastikan keseimbangan antara pengalaman pengguna dan antarmuka pengguna.

Sejumlah industri yang sedang tumbuh dan mengarah ke digitalisasi. Hal ini membuka peluang bagi beberapa sektor industri yang perlu menjaga kelangsungan usaha melalui peningkatan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Jika tidak, industri akan kewalahan oleh perusahaan lain yang lebih inovatif. Digitalisasi tidak hanya menyenangkan komunitas tetapi juga bisnis. Perusahaan yang go digital melihat lebih banyak penjualan daripada perusahaan tradisional. Oleh karena itu, perusahaan harus siap dengan teknologi yang tepat untuk mendukung kesuksesan bisnisnya. Hal ini dapat dicapai dengan menyerahkan strategi teknologi kepada pihak lain. Baik dari segi pengadaan

infrastruktur teknologi, server, aplikasi, maupun sistem keamanan. (Republika, 2020)

Smartfren Business rencananya akan menghadirkan sebuah aplikasi yang bernama Bizsf untuk memudahkan pengusaha dalam mengembangkan bisnis lewat digital. Riset marketers bekerja sama dengan Smartfren Business, yang berfokus pada perilaku pelanggan B2B (enterprise) terkait digitalisasi dan penggunaan teknologi selama pandemi COVID-19, menemukan bahwa teknologi digital yang dikembangkan membantu Anda menegaskan diri secara positif, manajemen personalia, manajemen aset, manajemen komunikasi, manajemen pelanggan, manajemen data, dll. Dengan demikian, perusahaan menghadapi tantangan untuk memprioritaskan pengembangan teknologi digital.

## METODE PENELITIAN

*Design Thinking* adalah metodologi yang menggabungkan pemikiran analitis, keterampilan praktis dan pemikiran kreatif untuk memberikan pendekatan berbasis solusi interdisipliner dan kreatif. Dalam penelitian ini, metode yang digunakan untuk desain adalah *design thinking*, yang terdiri dari unsur-unsur sebagai berikut:

1. Pengumpulan data (*emphatise*);
2. Analisis kebutuhan (*define*);
3. Analisis Solusi (*idaete*);
4. Perancangan (*prototype*);
5. Pengujian (*test*).

Metode ini berfokus pada penciptaan solusi yang dimulai dengan proses empati terhadap kebutuhan spesifik yang berpusat pada manusia. Selain itu, ada tiga fase inspirasi di awal. Ini berarti merangsang kebutuhan dan masalah untuk menemukan solusi dan inovasi. *Ideation* adalah proses menghasilkan ide,

mengembangkan dan menguji ide dan akhirnya mengimplementasikannya, implementasi akhir untuk pengguna. Proses pengembangan telah berkembang dari 3 menjadi 5 tahap dan pada dasarnya tidak ada perbedaan besar, tetapi beberapa bagian telah ditekankan untuk membuat langkah-langkah yang lebih rinci.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan alur yang telah dibuat, rancangan *Interface High Fidelity* dari BizSF terbagi menjadi halaman *Splash screen, Onboarding, Register, Login, Hamburger Menu dan 5 main screen* yang diantaranya, *Home (Dashboard), Payment (Transactions), Balance, Product dan Report*.

### ***Splash Screen***

Saat membuka aplikasi BizSF, pengguna akan menunggu aplikasi yang sedang memuat di halaman pembuka yang menampilkan logo dan tagline BizSF.

### ***Onboarding***

Setelah aplikasi selesai memuat, halaman akan berpindah pada 3 halaman yang berisi penjelasan kegunaan aplikasi secara terperinci.

### ***Register***

Setelah halaman penjelasan terlewati, halaman akan berpindah pada pilihan login, namun terdapat pemberitahuan bahwa jika pengguna belum memiliki akun, maka pengguna akan diarahkan untuk membuat akun terlebih dahulu. Terdapat perintah mendaftarkan data perusahaan hingga pengisian data diri dan nomor telpon. Setelah mengisi nomor telpon akan terdapat 4 kolom untuk mengisi verifikasi nomor melalui SMS.

### ***Login***

Namun jika pengguna telah memiliki akun, maka halaman akan mengarahkan pengguna untuk mengisi data akun existing. Setelah login berhasil

halaman akan berubah menjadi sambutan selamat datang di aplikasi BizSF dan tombol mulai, lalu akan beralih ke halaman *Home*.

### ***Hamburger Menu***

Pada bagian kanan atas Dashboard terdapat 3 garis menu yang bernama hamburger menu. Ketika pengguna menekan menu ini, akan muncul drop down yang berisi foto profil, nama pengguna dan posisi pengguna dalam perusahaan. Terdapat juga 5 pilihan menu diantaranya, Akun, Notifikasi, Pesan, Bahasa dan Pengaturan.

### ***Home (Dashboard)***

Pada halaman Home bagian atas terdapat nama perusahaan dan informasi transaksi real-time pertanggal hari akses. Kemudian terdapat fitur Rekap Biaya Berhasil pertahun, Pilihan Bulan, Laporan Keuangan, *shortcut* (Akses Pintas) menuju fitur *Payment* (Transaksi Keluar dan Masuk), *Balance* (Pendapatan dan Pengeluaran), Informasi Produk Perusahaan dan Laporan Karyawan.

### ***Payment (Transactions)***

Pada halaman Payment terdapat *dropdown* pilihan transaksi keluar dan transaksi masuk pada bagian kiri atas. Lalu terdapat opsi pemilihan kartu kredit yang terdaftar. Data transaksi berhasil dan gagal akan secara otomatis menyesuaikan dengan pilihan kartu kredit.

### ***Balance***

Pada halaman Balance terdapat Statistik Pendapatan pertiga bulan terakhir. Grafik dapat ditekan untuk melihat pergerakan kenaikan dan penurunan pendapatan. Terdapat pula diagram data keuangan penjualan barang yang dapat diakses harian, bulan, maupun tahun. Dan yang terakhir terdapat grafik batang data piutang dan utang usaha pertahun.

### ***Product***

Pada halaman Product terdapat Daftar Status Pengiriman Barang berupa kode barang, nama barang, jenis, harga barang, kuantiti dan lacak pengiriman. Terdapat juga Informasi Detail Produk berupa foto produk, nama, harga, kode dan jenis produk. Kemudian terdapat Persentase Produk Tersedia dan Produk Habis lengkap beserta nama, kode, kuantiti tersedia dan habis, maksimum kuantiti hingga kedatangan terakhir barang. Dan yang terakhir terdapat Rekap Produk Gagal yang tidak memenuhi syarat standar kualitas produk untuk dijual dan juga Rekap Produk yang Dikembalikan oleh konsumen.

### **Report**

Pada halaman Report terdapat kumpulan Informasi dan Laporan harian dari karyawan mengenai apapun yang menyangkut berjalannya perusahaan yang dapat langsung ditindaklanjuti. Terdapat juga Persentase Referensi Penjualan melalui berbagai platform digital.

### **Aspek Indikator Keberhasilan UI/UX**

Keberhasilan UI/UX suatu aplikasi dapat dinilai dari bagaimana *user* dengan mudah mencapai goals atau tujuan dari saat pertama kali membuka aplikasi hingga menutup aplikasi. Ketika user tidak kebingungan dengan *flow* dan tampilan yang ditampilkan.

Berikut merupakan aspek indikator yang dapat menyatakan keberhasilan UI/UX suatu aplikasi, diantaranya:

No	Indikator Keberhasilan UI/UX	Hasil
1	Petunjuk penggunaan yang jelas	Petunjuk dalam penggunaan jelas
2	Mudah dimengerti	
3	Fitur sederhana	Kecepatan aplikasi dan meminimalisir <i>error</i> saat aplikasi berjalan
4	Mempercepat pekerjaan	
5	Banyak fitur <i>clickable</i>	
6	Tampilan menarik	Tampilan yang <i>User Friendly</i>
7	Tulisan tidak terlalu kecil	
8	Komposisi warna yang tepat	
9	Mudah dijalankan	Kemudahan dalam pemakaian aplikasi
10	Aplikasi Cepat	
11	Lancar dijalankan	

Gambar 1 Indikator Keberhasilan UI/UX  
(Sumber: penulis)

## Prototype

Hasil produk dari perancangan ini berupa produk digital aplikasi *mobile* yang dapat diakses melalui link berikut: <https://bit.ly/3cJZaGN>

Atau dapat juga diakses melalui QR Code :



Gambar 2 QR. Code Prototype

## Hasil Usability Testing

Setelah melakukan pengujian *prototype* dengan metode *usability testing* dengan para responden, penulis akan melihat bagaimana pengalaman responden dalam menemukan fitur yang dituju dalam berjalannya aplikasi. Apakah lancar,

cukup lancar atau membingungkan. Hal ini sangat dibutuhkan untuk mengetahui apakah *prototype* aplikasi sudah cukup jelas dan mudah digunakan dan akan sangat berguna untuk perbaikan *prototype* kedepannya. Berikut hasil dari *usability testing* bersama 4 responden:

Flow	User 1	User 2	User 3	User 4
Register	Yellow	Green	Yellow	Green
Login	Green	Green	Green	Green
Akun	Green	Red	Yellow	Red
Biaya Berhasil	Green	Green	Green	Green
Laporan Keuangan	Green	Green	Green	Green
Transaksi	Yellow	Green	Green	Green
Data Keuangan	Green	Yellow	Green	Yellow
Data Produk	Green	Green	Green	Green
Laporan Karyawan	Green	Green	Green	Green

■ Lancar      ■ Cukup Lancar      ■ Kebingungan

Gambar 3 Hasil Usability Testing  
(Sumber: Diolah oleh penulis)

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil dari perancangan aplikasi ini, dapat disimpulkan bahwa: Kebutuhan informasi pokok dalam mengatur keuangan suatu perusahaan diantaranya:

1. Informasi real time dan detail mengenai uang masuk dan uang keluar;
2. Informasi biaya bersih dan biaya kotor;
3. Pengimbang biaya operasional dan non operasional perusahaan;
4. Informasi terperinci status pembayaran;
5. Informasi utang dan tagihan perusahaan;
6. Informasi piutang perusahaan;
7. Status produk yang dijual oleh perusahaan
8. Laporan karyawan mengenai operasional perusahaan

Penggunaan cards atau kartu untuk mengelompokan setiap fitur sesuai dengan informasi yang diberikan, menggunakan grafik dan diagram dengan perincian kebutuhan yang diperlukan, serta copywriting yang tidak kompleks dan mudah dipahami, dapat membantu para pelaku bisnis dari semua kalangan dengan mudah mengatur keuangannya.

Hasil perancangan menunjukkan bahwa aplikasi payment enterprise harus dapat mencakup hal-hal penting mengenai keuangan dan pertumbuhan perusahaan. Cara penyajian informasi yang detail dan terperinci harus dapat tersampaikan secara *to the point*.

Aplikasi ini masih perlu dikembangkan tidak hanya dari sisi fungsi, tetapi juga dari sisi tampilan User Interface dan alur perjalanan pengguna yang diharapkan dapat lebih sederhana. Penulis berharap akan semakin banyak aplikasi yang memperhatikan aspek-aspek ini sehingga akan sangat membantu kelancaran dalam berbisnis di era digitalisasi ini.

#### DAFTAR PUSTAKA

Adani R. 2020. Pentingnya Desain UI / UX dalam Mengembangkan Aplikasi Berbasis Mobile.

Available at <https://www.sekawanmedia.co.id/blog/desain-ui-ux/>

Cardello J. 2014. Information Architecture, Navigation, Jurnal "The Difference Between Information Architecture (IA) and Navigation".

Dooley J. 2012. Jenis huruf yang tepat mewujudkan, mempromosikan dan melengkapi brand

dengan sangat baik. Buku "Designing Brand Identity". Oleh author Alina Wheeler.

Firdonsyah A. 2021. "Design of Decision Support System for Food Selection for Diabetes

Mellitus Type 2 Using Weighted Product Method (Case Study: Puskesmas Temon II

Kulon Progo)", Procedia of Engineering and Life Science.

Garrett J. Visual Design. Interaction Design Foundation. Available at <https://www.interactiondesign>.

org/literature/topics/visualdesign#:~:text=Visual%20design%20aims%20to%20improve,user%20experience%20and%20drive%20conversion

Irawan D 2021. "PERANCANGAN APLIKASI PENGOLAHAN DATA RAWAT INAP MENGGUNAKAN PEMOGRAMAN BERBASIS JAVA PADA UPTD PUSKESMAS BATANGHARI LAMPUNG TIMUR". JIKI (Jurnal Ilmu Komputer & Informatika)

Joyce A. 2021. Customer Journeys, Strategy. Jurnal "Journey-Mapping Impact: Research

Findings"

Nurhidayat M. 2021. Definisi Logo dan Simbol. Jurnal "ANALISIS KONSEP LOGO PROPELOR BAWANG SEBAGAI PENINGKATAN DAYA TARIK PEMBELI DI KABUPATEN KUNINGAN"

Pranata. I. 2022. Definisi Sistem Bisnis Elektronik. Jurnal SISTEM BISNIS ENTERPRISE.

Putri S. A. 2020. Pentingnya Brand Identity pada loyalitas pengguna. Jurnal "Pengembangan

Visualisasi Tanda Pengenal Merek Pada Produk IKM Sentra Telur Asin Derwati"

Shea P. 2021. Brand menciptakan konten yang berkualitas. E-book "Branding in the Inbound

Age"

52

Subiyakto A. 2020 "Redesigning User Interface Based On User Experience Using Goal-

Directed Design Method", 2020 8th International Conference on Cyber and IT Service

Management (CITSM)

Towey G. 2006. Peran warna dalam Brand. Buku "Designing Brand Identity". Oleh author

Alina Wheeler.

