

# EVALUASI DAN REDESAIN UI/UX DENGAN METODE A/B TESTING PADA APLIKASI MAXIM



Disusun Oleh:

N a m a : Hanif Rahmat Hakim  
NIM : 20523036

**PROGRAM STUDI INFORMATIKA – PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

**2024**

HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING

EVALUASI DAN REDESAIN UI/UX DENGAN METODE A/B  
TESTING PADA APLIKASI MAXIM

TUGAS AKHIR



Yogyakarta, 1 juli 2024

Pembimbing,

( Dr. Raden Teduh Dirgahayu, S.T., M.Sc.)

## HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PENGUJI

**EVALUASI DAN REDESAIN UI/UX DENGAN METODE A/B  
TESTING PADA APLIKASI MAXIM****TUGAS AKHIR**

Telah dipertahankan di depan sidang penguji sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer dari Program Studi Informatika – Program Sarjana di Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia

Yogyakarta, 1 Juli 2024

Tim Penguji

Dr. Raden Teduh Dirgahayu, S.T., M.Sc.

**Anggota 1**

Nur Wijyaning Rahayu S.Kom., M.Sc.

**Anggota 2**

Rahadian Kurniawan, S.Kom., M.Kom.

Mengetahui,

Ketua Program Studi Informatika – Program Sarjana

Fakultas Teknologi Industri

Universitas Islam Indonesia



(Dhomas Hatta Fudholi, S.T., M.Eng., Ph.D.)

## HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hanif Rahmat Hakim

NIM : 20523036

Tugas akhir dengan judul:

### **EVALUASI DAN REDESAIN UI/UX DENGAN METODE A/B TESTING PADA APLIKASI MAXIM**

Menyatakan bahwa seluruh komponen dan isi dalam tugas akhir ini adalah hasil karya saya sendiri. Apabila di kemudian hari terbukti ada beberapa bagian dari karya ini adalah bukan hasil karya sendiri, tugas akhir yang diajukan sebagai hasil karya sendiri ini siap ditarik kembali dan siap menanggung risiko dan konsekuensi apapun.

Demikian surat pernyataan ini dibuat, semoga dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 1 juli 2024



( Hanif Rahmat Hakim )

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala Puji Bagi Allah SWT

Dengan segala kerendahan hati dan rasa syukur yang mendalam, Ku persembahkan karya ini kepada-Mu ya Allah, Zat yang Maha Esa, Maha Pengasih, lagi Maha Penyayang.

Segala puji hanya milik Allah, Tuhan semesta alam, yang telah memberikan kami kekuatan, pengetahuan, dan kesempatan untuk menyelesaikan tugas ini. Dengan izin-Nya, kami mampu melalui setiap tantangan dan rintangan yang datang.

Dengan segala kerendahan hati, karya ini saya persembahkan kepada:

Kedua orang tua tercinta,  
yang selalu memberikan cinta, dukungan, dan doa yang tiada henti. Terima kasih atas segala pengorbanan, kasih sayang, dan kebijaksanaan yang telah kalian berikan.

Guru-guru dan dosen-dosen saya,  
yang telah memberikan ilmu, bimbingan, dan inspirasi tanpa batas. Kalian adalah pilar pengetahuan dan kebijaksanaan dalam hidup saya.

Sahabat-sahabat terdekat,  
yang selalu ada di saat suka dan duka. Terima kasih atas tawa, dukungan, dan kebersamaan yang begitu berarti.

Rekan-rekan dan teman-teman,  
yang telah memberikan semangat dan motivasi. Terima kasih atas kerja sama dan persahabatan yang berharga.

Semua pembaca,  
yang dengan hati terbuka menerima dan menghargai karya ini. Semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat dan inspirasi bagi kalian semua.

Dan terakhir, untuk diri saya sendiri,  
yang tidak pernah menyerah dan terus berjuang untuk mencapai impian. Semoga ini menjadi langkah awal dari perjalanan yang lebih besar. Karya ini adalah bukti bahwa mimpi besar selalu dimulai dari langkah kecil. Semoga ia menjadi lentera, menerangi jalan menuju masa depan yang lebih baik.

## HALAMAN MOTO

"Sesungguhnya segala amal itu bergantung pada niatnya dan setiap orang hanya mendapatkan sesuai dengan apa yang diniatkannya. Maka barangsiapa hijrahnya karena Allah dan Rasul-Nya, maka hijrahnya itu kepada Allah dan Rasul-Nya. Dan barangsiapa hijrahnya karena dunia yang ingin diraihinya atau karena wanita yang ingin dinikahinya, maka hijrahnya itu kepada apa yang dia niatkan."

*(Hadis Riwayat Bukhari dan Muslim)*

“Sesungguhnya Bersama kesulitan itu ada kemudahan, Karena itu bila kau telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan yang lain)”

{QS. Al- Insyirah: 6-7}

"Jika kamu tidak mengambil risiko, kamu tidak akan pernah menciptakan masa depan."

— *Monkey D. Luffy (One Piece)*

"Terbentur, terbentur, terbentur, terbentuk." - Tan Malaka

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah subhanahu wata'ala, yang telah memberikan ridho dan rahmatnya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan pembuatan Tugas Akhir yang berjudul “Evaluasi dan Redisain UI/UX dengan menggunakan A/B Testing pada Aplikasi Maxim” dengan baik.

Selama pelaksanaan penelitian dan penulisan laporan ini, saya menemui beberapa kesulitan non ilmiah, seperti keterbatasan waktu, akses terhadap data yang terbatas, dan kendala teknis dalam pengumpulan data. Namun, berkat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, saya dapat mengatasi kendala-kendala tersebut.

Saya ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, rahmat, dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Kedua orang tua tercinta, yang selalu memberikan doa, dukungan, dan kasih sayang yang tiada henti. Tanpa cinta dan pengorbanan kalian, saya tidak akan berada di titik ini.
3. Bapak DThomas, selaku Ketua Program Studi Informatika – Program Sarjana Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia, yang telah memberikan berbagai fasilitas dan kebijakan yang mendukung kelancaran studi saya.
4. Bapak Teduh, selaku Dosen Pembimbing, yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing saya dalam proses penyusunan tugas akhir ini. Nasihat dan arahan yang diberikan sangat berharga bagisaya.
5. Seluruh Dosen Informatika Universitas Islam Indonesia, yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan pengalaman berharga selama masa perkuliahan. Semua ini menjadi bekal yang sangat berarti bagi saya dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Sahabat-sahabat terdekat, yang selalu ada memberikan dukungan moral, semangat, dan bantuan dalam berbagai bentuk. Terima kasih atas kebersamaan dan persahabatan yang tulus.

Saya menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, saya mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari berbagai pihak demi penyempurnaan tugas ini di masa yang akan datang. Saya berharap penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang berarti bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan dapat bermanfaat bagi para pembaca serta pihak-pihak yang berkepentingan.

Akhir kata, semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan menjadi kontribusi yang berarti bagi perkembangan ilmu pengetahuan.

Yogyakarta, 1 Juli 2024



( Hanif Rahmat Hakim )

## SARI

Penelitian ini berfokus pada evaluasi dan perancangan ulang aplikasi Maxim menggunakan metode A/B testing untuk meningkatkan pengalaman pengguna. Aplikasi Maxim, sebagai penyedia layanan transportasi berbasis aplikasi, mengalami pertumbuhan pesat namun menghadapi berbagai masalah terkait kualitas layanan dan fitur aplikasi yang dinilai kurang optimal oleh pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi permasalahan utama pada aplikasi Maxim melalui analisis ulasan pengguna, dan mengembangkan solusi desain yang dapat meningkatkan kepuasan serta loyalitas pelanggan.

Metodologi yang digunakan adalah A/B testing, yang melibatkan perbandingan dua versi aplikasi untuk mengukur efektivitas perbaikan desain. Proses penelitian meliputi identifikasi masalah melalui ulasan pengguna, wawancara, dan pengujian kegunaan dengan pendekatan System Usability Scale (SUS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa perbaikan yang dilakukan pada versi baru aplikasi, seperti peningkatan tampilan antarmuka dan perbaikan sistem pemesanan, dapat meningkatkan kepuasan pengguna secara signifikan. Dengan adanya perbaikan ini, diharapkan aplikasi Maxim dapat memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik dan meningkatkan loyalitas pelanggan.

**Kata kunci:** Maxim, A/B testing, User Experience, UI/UX, Loyalitas Pelanggan

## GLOSARIUM

<i>A/B testing</i>	A/B testing adalah metode eksperimen untuk membandingkan dua versi dari satu elemen, Metode ini akan menunjukkan versi mana yang lebih efektif untuk mencapai suatu tujuan tertentu.
Evaluasi	proses menyediakan informasi yang berguna untuk menilai nilai dan kualitas dari tujuan yang dicapai, desain, implementasi, dan dampak. Informasi ini membantu dalam pengambilan keputusan, pertanggungjawaban, dan pemahaman yang lebih baik terhadap suatu fenomena.
Redesain	kegiatan membawa perubahan atau modifikasi bentuk dari desain lama ke desain baru untuk mencapai tujuan meningkatkan kinerja, efisiensi, atau pengalaman pengguna.
<i>System Usability Scale (SUS)</i>	merupakan alat pengujian Dengan melibatkan pendapat pengguna secara langsung, proses ini membuat proses menentukan masalah dan kebutuhan pengguna lebih mudah.
<i>User Experience</i>	merupakan pengalaman pengguna yang terkait dengan reaksi, persepsi, perilaku, emosi dan pikiran pengguna saat menggunakan sistem (Joo, 2017).
<i>User Interface</i>	diartikan sebagai ilmu yang meliputi tentang tata letak grafis suatu aplikasi atau website.

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PENGUJI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
HALAMAN MOTO .....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
SARI.....	ix
GLOSARIUM.....	x
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	15
1.1 Latar Belakang.....	15
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Batasan Masalah .....	5
1.4 Tujuan Penelitian .....	5
1.5 Manfaat Penelitian .....	5
1.6 Metode Penelitian .....	5
1.7 Sistematika Laporan.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	10
2.1 Landasan Teori .....	10
2.1.1 <i>User Interface</i> dan <i>User Experience</i> .....	10
2.1.2 Evaluasi UI dan UX.....	12
2.1.3 Desain UI dan UX .....	13
2.2 Penelitian Sebelumnya .....	15
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	21
3.1 Studi Literatur.....	21
3.2 Persiapan .....	21
3.3 Evaluasi 1 (Versi A).....	24
3.4 Redesain .....	26
3.5 Evaluasi 2 (Versi B).....	27

	xii
3.6 Perbandingan Hasil .....	28
BAB IV EVALUASI UI/UX.....	30
4.1 Deskripsi Kasus .....	30
4.2 Pengguna Sasaran .....	34
4.3 User Story dan User Journey .....	35
4.4 Evaluasi .....	37
4.4.1 Observasi.....	37
4.4.2 Wawancara .....	40
4.4.3 System Usability Scale (SUS).....	42
4.5 Analisis Hasil.....	43
BAB V HASIL REDESAIN DAN A/B TESTING.....	46
5.1 UI Hasil Redesain .....	46
5.2 Evaluasi Hasil Redesain .....	47
5.2.1 Observasi.....	47
5.2.2 Wawancara .....	50
5.2.3 SUS.....	53
5.3 Pengujian A/B Testing .....	54
5.3.1 Observasi.....	54
5.3.2 Wawancara .....	55
5.3.3 SUS.....	55
5.3.4 Kesimpulan .....	58
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....	59
6.1 Kesimpulan.....	59
6.2 Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA .....	61
LAMPIRAN .....	63

**DAFTAR TABEL**

Table 2. 1 Penelitian Sebelumnya .....	15
Table 3. 1 Daftar Pertanyaan Wawancara .....	24
Table 3. 2 Instrumen SUS.....	25
Table 3. 3 Keterangan Predikat Skor SUS .....	26
Table 4. 1 Contoh Pengguna Sasaran.....	35
Table 4. 2 User Story .....	36
Table 4. 3 User Journey.....	36
Table 4. 4 Hasil User Journey Versi A .....	37
Table 4. 5 Hasil Wawancara Versi A.....	40
Table 4. 6 Table Hasil SUS Versi A .....	42
Table 4. 7 Hasil User Journey Versi A .....	43
Table 5. 1 Tampilan UI Versi A .....	46
Table 5. 2 Tampilan Versi B.....	46
Table 5. 3 Hasil User Journey Versi B .....	47
Table 5. 4 Hasil Wawancara Versi B .....	50
Table 5. 5 Hasil SUS Versi B .....	53
Table 5. 6 Efisiensi .....	54
Table 5. 7 Efektivitas .....	54
Table 5. 8 Perbandingan Hasil Wawancara.....	55
Table 5. 9 Hasil SUS Versi A dan Versi B.....	55

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1 Beranda Maxim .....	2
Gambar 1.2 Rating Playstore.....	3
Gambar 1.3 Rating App Store .....	3
Gambar 2.1 Perbedaan UI/UX.....	11
Gambar 4.1 Fitur Memesan.....	30
Gambar 4.2 Fitur Perincian .....	31
Gambar 4.3 Fitur Penjadwalan .....	32
Gambar 4.4 Fitur Alamat Favorit .....	33
Gambar 4.5 Fitur Rute Favorit .....	34

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan zaman saat ini telah membawa perubahan yang begitu drastis, terutama dalam teknologi, manusia dituntut untuk demikian mampu memanfaatkan teknologi dalam membantu kegiatan menjadi lebih efektif dan efisien (Prehanto dkk., 2023). Begitu pun pada mode transportasi. Menurut Amir dkk. (2020), transportasi diartikan sebagai pemindahan barang dan manusia dari tempat asal ke tempat tujuan. Indonesia mengenal layanan transportasi ini sebagai ojek. Di era modern ini tentunya sudah tidak asing lagi dengan yang namanya transportasi, baik itu transportasi umum maupun transportasi berbasis aplikasi mobile yang menawarkan pengalaman perjalanan yang berbeda dengan jasa transportasi konvensional. Jasa transportasi berbasis aplikasi mobile ini hadir untuk menjadi jawaban bagi keresahan pengguna transportasi umum yang sering mengalami kendala dalam aspek harga dan kemudahan akses atau pemesanan transportasi umum, khususnya ojek. Sudah banyak perusahaan yang menawarkan jasa ojek online ini dengan membangun aplikasi mereka sendiri yang dapat menghubungkan pengguna, driver dan perusahaan secara cepat dan tepat.

Internet telah mengubah cara berkomunikasi, mencari informasi dan melakukan berbagai aktivitas sehari-hari. Penggunaan internet dalam era perkembangan teknologi yang semakin pesat, telah menjadi tren utama dalam kehidupan masyarakat modern. Selain itu, tren teknologi mobile juga mengalami peningkatan yang signifikan, termasuk dalam bidang layanan transportasi. Di era modern ini tentunya sudah tidak asing lagi dengan yang namanya transportasi umum maupun transportasi berbasis aplikasi mobile. Jasa transportasi berbasis aplikasi mobile ini hadir untuk menjadi jawaban bagi keresahan pengguna transportasi umum yang sering mengalami kendala dalam aspek harga dan kemudahan akses atau pemesanan transportasi umum, khususnya ojek. Penggunaan jasa transportasi ini sudah terbukti dapat menolong masyarakat untuk merencanakan pekerjaan mereka, ditambah dengan sudah adanya aplikasi online yang semakin membuat ojek ini menjadi salah satu pilihan untuk masyarakat dalam kegiatan sehari-hari.

Salah satu jasa transportasi berbasis aplikasi mobile yang sedang berkembang di Indonesia adalah Maxim. Maxim merupakan perusahaan internasional asal Rusia yang bergerak di bidang layanan transportasi, gaya hidup, dan logistik, di mana perusahaan ini

menyediakan aplikasi mobile yang mempertemukan pengemudi dengan pelanggan secara cepat dan mudah. Aplikasi mobile Maxim dirilis di Indonesia pada tahun 2018 di bawah PT. Teknologi Perdana Indonesia. Maxim hadir sebagai opsi jasa transportasi berbasis aplikasi mobile dengan harga terjangkau dibandingkan Grab dan Gojek yang menjadi aplikasi transportasi online yang sering digunakan di tahun 2022 (APJII, 2023). Sejak berdiri hingga juni 2023, layanan Maxim telah tersebar di lebih dari 150 kota di seluruh Indonesia dan akan terus mengembangkan jangkauannya ke lebih banyak kota. Dengan lebih dari lima tahun kehadirannya di Indonesia, layanan Maxim Bike telah menjadi pilihan utama dengan mengakumulasi 75% dari total orderan, sementara sisanya untuk opsi lainnya. Selama periode waktu tersebut, Maxim berhasil membangun kepercayaan pengguna, terutama di kalangan masyarakat lokal dan wisatawan yang mengunjungi Indonesia. Pertumbuhan layanan Maxim di Indonesia sangat signifikan, dengan pertumbuhan rata-rata mencapai 172% untuk jumlah pengguna dan 130% untuk jumlah mitra-pengemudi. Meskipun demikian, peningkatan ini tidak menjamin loyalitas pelanggan terhadap Maxim. Perusahaan masih memiliki banyak kekurangan yang perlu diperbaiki, termasuk kualitas layanan yang optimal, fasilitas yang memadai, dan citra merek yang positif. Hal ini diperlukan untuk menciptakan kepuasan pelanggan dan membangun hubungan yang kuat antara pelanggan dan perusahaan, sehingga tercipta loyalitas pelanggan yang berkelanjutan. Tampilan beranda pada aplikasi maxim bisa dilihat pada gambar 1.1

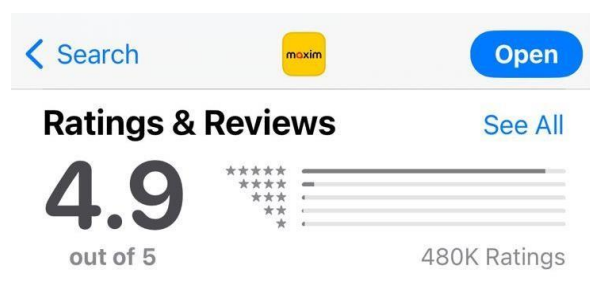


Gambar 1.1 Beranda Maxim

Menurut Wicaksana et al., (2022:110), rating merupakan bagian dari review yang menggunakan bentuk simbol bintang dari pada bentuk teks dalam mengekspresikan pendapat pelanggan pada skala tertentu. Pemingkatan atau rating dalam produk secara online menjadi salah satu cara konsumen berpendapat tentang kualitas produk online, meskipun terkadang ada bisa yang terjadi dalam pengukurannya. Hal ini terutama disebabkan oleh penilaian produk oleh konsumen yang mencerminkan kepuasan konsumen secara global, tidak hanya pada produknya saja, tetapi juga pada bagaimana konsumen dilayani oleh penjual online tersebut. Aplikasi mobile Maxim memiliki nilai rating yang cukup tinggi di angka 4.8 dari 5 pada Playstore, sedangkan untuk Appstore memiliki rating 4,9 dari 5. Hal ini dapat ditunjukkan pada gambar 1.2 dan 1.3. Meskipun aplikasi memiliki rating tinggi (4,8 dan 4,9 dari 5), Meskipun Maxim menempati posisi kedua sebagai aplikasi transportasi di Indonesia berdasarkan data dari Databoks, aplikasi ini masih berada di bawah Gojek yang menduduki peringkat pertama. Hal ini menunjukkan adanya celah dalam pengalaman pengguna yang perlu diperbaiki. Evaluasi terhadap UI/UX Maxim menjadi sangat penting untuk mengidentifikasi peluang peningkatan lebih lanjut, menyesuaikan dengan tren dan teknologi terkini, serta mengatasi masalah yang terdeteksi dari ulasan pengguna. Redesain UI/UX dapat menjadi langkah strategis untuk meningkatkan daya saing Maxim di pasar aplikasi transportasi. Proses ini juga bertujuan untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pengguna dalam lingkungan industri yang kompetitif. Evaluasi UI/UX memberikan feedback yang lebih mendalam dibandingkan rating umum, sehingga memungkinkan aplikasi untuk terus berinovasi dan memberikan pengalaman terbaik bagi pengguna. Nilai rating tersebut didapat ketika memberikan bintang pada Playstore maupun Appstore. Selain rating, Playstore dan Appstore memberikan kolom ulasan yang berguna untuk memberikan gambaran aplikasi dan bahan evaluasi.



Gambar 1.2 Rating Playstore



Gambar 1.3 Rating App Store

Aplikasi Maxim sebagai salah satu platform penyedia layanan transportasi berbasis online telah banyak digunakan oleh masyarakat. Namun, berdasarkan data ulasan dari pengguna, ditemukan berbagai keluhan terkait layanan dan kualitas sistem pada aplikasi ini. Dataset yang dianalisis mencakup 17.000 ulasan pengguna, di mana sekitar 11.000 ulasan (64,7%) mengandung sentimen negatif. Keluhan utama pengguna terutama berfokus pada fitur pemesanan, perincian, dan penjadwalan, yang berpengaruh terhadap pengalaman pengguna. Fitur pemesanan disebutkan dalam 1.410 ulasan negatif (12,82%). Masalah yang sering diangkat meliputi kesulitan dalam menentukan titik lokasi penjemputan dan tujuan, serta tampilan peta (maps) yang tidak lengkap dan berbeda dari ekspektasi. Fitur ini mencakup aspek penting seperti penentuan lokasi penjemputan, tujuan, metode pembayaran, dan pemilihan kendaraan, sehingga permasalahan dalam fitur ini memengaruhi kenyamanan pengguna secara signifikan. Selanjutnya, fitur perincian atau detail disebutkan dalam 58 ulasan negatif (0,53%). Meskipun merupakan bagian dari proses pemesanan, fitur ini memiliki kekurangan dalam tata letak visual dan alur interaksi. Tampilan yang kurang intuitif menyebabkan kebingungan pengguna dalam memahami informasi yang disajikan. Fitur penjadwalan, yang disebutkan dalam 10 ulasan negatif (0,09%), juga menjadi perhatian. Meskipun fitur ini menawarkan kemudahan untuk mengatur jadwal perjalanan, tampilannya yang terlalu sederhana mengurangi daya tarik pengguna untuk memanfaatkan fitur tersebut. Selain itu, fitur favorit yang bertujuan untuk mempermudah akses ke lokasi-lokasi yang sering digunakan disebutkan dalam 569 ulasan negatif (5,17%). Namun, pengguna mengeluhkan bahwa fitur ini tidak berfungsi secara optimal, baik dari segi kemudahan penggunaan maupun keakuratan dalam menyimpan dan mengakses data lokasi favorit mereka. Hal ini menjadi hambatan bagi pengguna dalam menikmati layanan yang lebih personal dan efisien. Secara keseluruhan, berbagai permasalahan ini menunjukkan bahwa alur interaksi, tata letak visual, dan pengalaman pengguna perlu mendapatkan perhatian khusus dalam evaluasi dan perancangan ulang aplikasi Maxim.

*User Interface* merupakan cara bagaimana agar program dan pengguna saling berinteraksi, menggunakan media visual pada perangkat seperti komputer, smartphone, tablet dan perangkat lainnya, yang mampu dimengerti oleh pengguna aplikasi, dan diprogram agar dapat terbaca oleh sistem dan dapat menjalankan perintah yang tepat (Hasian & Segara, n.d.). Kegunaan UI adalah untuk meningkatkan kesetiaan pengguna dan memudahkan para pengguna dalam mengoperasikan suatu aplikasi. Sedangkan, *User Experience (UX)* merupakan pengalaman seseorang dalam menggunakan suatu aplikasi. Dari penjelasan mengenai user Interface dan user experience kita dapat mengambil kesimpulan untuk mengembangkan sebuah aplikasi tidak boleh sembarangan, harus memperhatikan aspek-aspek tertentu. Salah satunya

adalah aspek *User Experience* (UX) ketika menggunakan aplikasi tersebut. Keberhasilan sebuah aplikasi dapat dilihat dari bagaimana pengguna dapat menggunakan aplikasi tersebut, sedangkan *User Interface* (UI) adalah tampilan antarmuka yang tampak atau berada di antara pengguna (user) dengan piranti tersebut (Naser et al., 2018). *User Experience* merupakan persepsi atau penilaian kepuasan dan kenyamanan seseorang terhadap penggunaan produk, sistem, atau jasa (Wiryawan, 2011). Oleh karena itu, evaluasi dan redesign UI dan UX pada aplikasi Maxim sangat diperlukan untuk memastikan pengalaman pengguna yang optimal dan meningkatkan daya saing aplikasi mobile maxim di pasar yang kompetitif.

Evaluasi memerlukan sebuah metode yang dapat menghasilkan kebutuhan sesuai dengan pengguna, metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah A/B Testing. Salah satu alasan dalam penggunaan metode A/B testing adalah metode ini mampu memberikan data yang spesifik mengenai kelebihan dan kekurangan suatu produk karena metode ini membandingkan produk lama dengan produk yang akan diberikan kepada konsumen. Secara singkat A/B Testing adalah sebuah langkah pengujian yang dilakukan oleh seseorang untuk membandingkan dua variasi desain untuk mengetahui mana yang baik dari diantara dua variasi tersebut. Metode ini memiliki 6 tahap dalam proses penelitian ini yaitu studi literatur analisis data, desain, A/B testing, evaluasi dan implementasi. 6 tahap tersebut dilakukan secara sistematis namun ada beberapa langkah yang dapat dilakukan secara berulang.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah yang diangkat berdasarkan latar belakang diatas adalah bagaimana melakukan evaluasi dan redesain pada aplikasi Maxim dengan metode A/B testing ?

## **1.3 Batasan Masalah**

Ada pun masalah yang ada pada aplikasi maxim meliputi masalah maps, kesulitan mendapatkan pengemudi, harga tidak sesuai, masalah order, masalah aktivasi atau login, iklan menyedapkan, driver tidak hafal rute dan masalah antarmuka Permasalahan akan dibatasi pada pemecahan masalah yang difokuskan pada aplikasi Maxim, khususnya pada fitur pemesanan ojek, rincian, penjadwalan, serta fitur favorit untuk rute maupun alamat.

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah melakukan evaluasi dan redesain menggunakan metode A/B Testing pada aplikasi ojek online Maxim. Dengan metode A/B testing ini akan diketahui perbandingan versi baru dan lama untuk melihat peningkatan di versi terbarunya dan menghasilkan tujuan desain yang lebih baik yang ditujukan melalui pengujian *System Usability Scale* (SUS).

## 1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang didapat dari penelitian ini adalah

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran terkait evaluasi dan redesain terhadap perbandingan antara versi lama dan versi terbaru pada aplikasi Maxim.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan evaluasi bagi pihak aplikasi maxim untuk mengetahui kesalahan apa saja sehingga dapat dilakukan perbaikan, selain itu dapat mengoptimalkan tujuan bisnis secara efisien.

## 1.6 Metode Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan adalah A/B testing. A/B testing adalah sebuah teknik pengujian yang digunakan untuk membandingkan dua versi sebuah elemen di dalam sebuah produk. A/B testing memiliki langkah sebagai berikut :

- a. Studi Literatur

Studi literatur adalah langkah awal dalam penelitian yang melibatkan pengumpulan dan analisis informasi dari berbagai sumber yang relevan dengan topik penelitian. Studi literatur membantu mengidentifikasi celah dalam penelitian sebelumnya, menemukan metode yang efektif, dan memastikan bahwa penelitian baru berkontribusi secara signifikan terhadap bidang yang dipelajari.

- b. Deskripsi Kasus

Deskripsi kasus adalah langkah dalam penelitian yang melibatkan penjelasan rinci tentang konteks spesifik dan elemen yang akan diuji. Hal ini menjelaskan mengenai permasalahan yang ada dalam penelitian.

- c. Pengguna Sasaran

Pengguna Sasaran merupakan detail dari profil pelanggan potensial yang dirancang berdasarkan data hasil riset. User persona akan membantumu memberikan gambaran tentang pelanggan yang mungkin menyukai produk yang kamu tawarkan. (merupakan profil yang mewakili pelanggan potensial secara keseluruhan)

- d. User Story dan Journey

User Story dan Journey adalah alat penting dalam desain dan evaluasi pengalaman pengguna (UX) yang membantu memetakan dan memahami interaksi pengguna dengan produk atau aplikasi.

- User story adalah deskripsi singkat dan sederhana tentang suatu fitur atau fungsi dari sudut pandang pengguna. Biasanya, user story ditulis dalam format yang menggambarkan peran pengguna, tindakan yang mereka ingin lakukan, dan tujuan yang ingin dicapai.
- User journey adalah gambaran perjalanan pengguna saat berinteraksi dengan produk atau aplikasi dari awal hingga akhir. Ini mencakup setiap langkah yang diambil pengguna, mulai dari kesadaran awal tentang produk hingga penggunaan dan penyelesaian tujuan mereka.

e. Evaluasi

Evaluasi adalah langkah dalam penelitian yang melibatkan pengumpulan dan analisis data untuk menilai efektivitas dan kinerja elemen-elemen tertentu dalam sebuah produk atau aplikasi. Pada langkah evaluasi terdapat langkah – langkah yang harus di lakukan terlebih dahulu sebagai berikut :

- Observasi  
Observasi adalah metode pengumpulan data dalam penelitian yang melibatkan pengamatan langsung terhadap perilaku, aktivitas, atau fenomena yang sedang diteliti. Dalam konteks evaluasi UI/UX atau pengujian aplikasi, observasi sering digunakan untuk mengamati bagaimana pengguna berinteraksi dengan antarmuka atau fitur-fitur tertentu dalam lingkungan yang nyata atau simulasi yang dikendalikan.
- Wawancara  
Wawancara adalah metode pengumpulan data kualitatif yang melibatkan interaksi langsung antara peneliti (atau interviewer) dan partisipan (atau interviewee) dengan tujuan untuk mendapatkan pemahaman mendalam tentang pengalaman, pendapat, dan persepsi mereka terkait dengan topik penelitian.
- SUS (*System Usability Scale*)  
*System Usability Scale* (SUS) adalah alat standar untuk mengukur persepsi pengguna terhadap kegunaan sistem atau produk teknologi informasi. SUS terdiri dari 10 pernyataan yang dinilai oleh pengguna dengan skala Likert dari 1 sampai 5, di mana 1 menunjukkan ketidaksetujuan dan 5 menunjukkan setuju sepenuhnya.

f. Analisis Hasil

Analisis hasil adalah langkah penting dalam penelitian atau evaluasi yang melibatkan pengolahan dan interpretasi data yang dikumpulkan selama pengujian atau studi. Tujuan utamanya adalah untuk mengidentifikasi pola, tren, dan temuan penting dari data agar dapat membuat kesimpulan yang berdasarkan bukti-bukti yang ada.

g. Pengujian A/B Testing

Pengujian A/B testing merupakan langkah krusial dalam penelitian atau evaluasi UI/UX yang melibatkan perbandingan langsung antara dua versi atau variasi dari sebuah elemen dalam sebuah aplikasi atau produk. Langkah ini bertujuan untuk menguji secara langsung bagaimana perubahan pada elemen tertentu dapat mempengaruhi perilaku atau persepsi pengguna.

## 1.7 Sistematika Laporan

Sistematika penulisan pada laporan Tugas Akhir yang akan dijelaskan secara singkat sebagai berikut:

a. **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi latar belakang penulisan penelitian, rumusan masalah, batasan dalam penelitian, tujuan dari penelitian, manfaat adanya penelitian, dan sistematika penulisan pada laporan penelitian yang digunakan menjadi Tugas Akhir.

b. **BAB II KAJIAN PUSTAKA**

Bab kajian pustaka memuat teori dan definisi yang terkait dengan penelitian baik dari buku, jurnal, maupun website. Selain itu bab ini juga berisi referensi artikel penulisan yang mengimplementasikan setiap sub bab.

c. **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan metodologi penelitian yang meliputi studi literatur untuk memahami topik dan menemukan celah penelitian, persiapan penelitian yang mencakup penyusunan rencana kerja dan pengaturan logistik, pemahaman kasus tanpa penilaian subjektif, identifikasi pengguna sasaran melalui pembuatan User Persona dan pemilihan partisipan, serta penetapan User Stories dan User Journey. Evaluasi dilakukan dalam dua tahap, yaitu Evaluasi 1 (versi A) dan Evaluasi 2 (versi B), yang mencakup observasi, wawancara dengan daftar pertanyaan tertentu, dan pengukuran kegunaan menggunakan System Usability Scale (SUS). Hasil dari kedua evaluasi dianalisis untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan masing-masing versi, kemudian dibandingkan untuk menentukan efektivitas redesain dalam meningkatkan

kualitas UI/UX dari sistem yang diteliti.

d. **BAB IV EVALUASI UI/UX**

Bab ini menjelaskan evaluasi UI/UX yang meliputi deskripsi kasus untuk memahami konteks dan kompleksitas masalah, identifikasi pengguna sasaran melalui User Persona, dan pembuatan User Stories serta User Journeys. Evaluasi dilakukan melalui observasi untuk mengamati interaksi pengguna, wawancara untuk mendapatkan wawasan mendalam mengenai pengalaman pengguna, dan pengukuran kegunaan menggunakan System Usability Scale (SUS). Hasil evaluasi dianalisis untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan sistem, memberikan dasar bagi rekomendasi desain selanjutnya.

e. **BAB V HASIL REDESAIN DAN A/B TESTING**

Bab ini menjelaskan proses redesain UI dan evaluasinya, termasuk observasi, wawancara, dan pengujian usability terhadap hasil redesain. Selain itu, dilakukan pengujian A/B untuk membandingkan versi asli dengan versi yang telah di-redesain, menggunakan metode observasi, wawancara, dan pengujian usability yang sama. Kesimpulan dari bab ini mencakup analisis hasil evaluasi yang mengidentifikasi peningkatan kualitas UI/UX serta memberikan rekomendasi lebih lanjut berdasarkan temuan tersebut.

f. **BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi kesimpulan dari seluruh rangkaian penelitian dan saran untuk penelitian selanjutnya atau penerapan praktis. Pada bab ini akan dijelaskan mengenai ringkasan dari temuan utama penelitian, menjawab rumusan masalah dan tujuan penelitian yang telah dijelaskan di bab sebelumnya dan Rekomendasi yang diberikan berdasarkan hasil penelitian, baik untuk penelitian lebih lanjut maupun untuk penerapan praktis dalam bidang yang diteliti.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

Pada sub bab ini akan dijelaskan beberapa teori yang menjadi dasar dalam penelitian. Pemaparan terkait dasar teori akan memberikan pemahaman yang lebih baik tentang setiap variabel dalam penelitian ini.

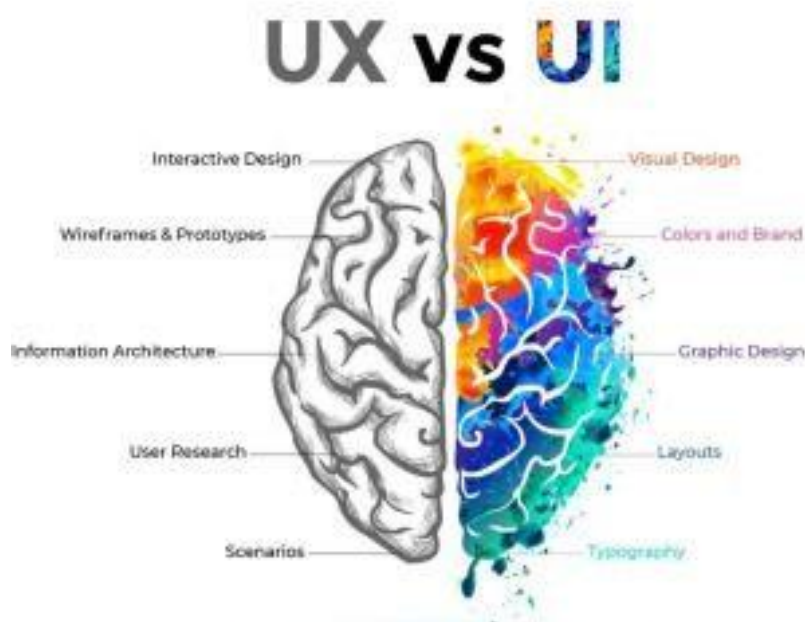
##### **2.1.1 *User Interface dan User Experience***

*User Interface*(UI) merupakan tampilan visual yang menghubungkan pengguna dengan ekosistem produk digital. Sistem antar muka pengguna ini sudah ada pada tahun 1973 dan kemudian dikenal dengan GUI atau *Graphical User Interface*. Menurut ISO 9241-110:2006, UI adalah semua komponen sistem interaktif perangkat lunak dan perangkat keras yang memberikan kontrol bagi pengguna untuk menyelesaikan tugas tertentu menggunakan sistem. *User Interface* memiliki fungsi sebagai penghubung atau penerjemah informasi dari sistem ke pengguna dan begitu juga sebaliknya. *User Interface* juga bisa diartikan sebagai ilmu yang meliputi tentang tata letak grafis suatu aplikasi atau website. Mencakup semua elemen visual seperti tombol yang akan diklik oleh pengguna, ikon, teks, gambar, *text entry fields*, skema warna, menentukan bentuk tombol, serta menentukan jenis font yang akan digunakan dan semua item yang berinteraksi dengan pengguna. Desainer *User Interface* harus bisa membuat tampilan yang bagus dan baik demi meningkatkan kesetiaan pengguna. (Muhyidin, Sulhan, and Sevtiana 2020).

*User Experience* (UX) merupakan pengalaman pengguna yang terkait dengan reaksi, persepsi, perilaku, emosi dan pikiran pengguna saat menggunakan sistem (Joo, 2017). Dalam pembuatannya Desainer UX bekerjasama dengan tim lain-tim lain untuk mencari titik temu antara kebutuhan pengguna, tujuan bisnis serta kemajuan teknologi. Titik temu tersebut kemudian dijadikan sebuah acuan untuk membuat suatu produk yang bermanfaat bermakna dan menyenangkan bagi pengguna. Untuk mendapatkan UX yang baik, maka sebuah produk harus memiliki kesesuaian antara fitur produk dengan kebutuhan si pengguna. Hal ini yang akan menentukan apakah produk bernilai atau sebaliknya. Lalu jika produk mudah ditemukan dan mudah digunakan pada saat pengguna memakainya saat

pertama kali, maka produk tersebut dapat membuat perasaan pengguna senang saat menggunakannya.

Perbedaan utamanya antara UI/UX adalah pada fokus utama hubungan komunikasi yaitu pengguna dan program nya. Seorang desainer UI akan mendesain program aplikasi web atau mobile sesuai dengan kebutuhan pengguna sehingga ketika menggunakan program tersebut pengguna lebih mudah dan tidak kesulitan. Sedangkan desainer UX membuat program berdasarkan pengalaman penggunanya. Apa saja yang dirasakan dan kesulitan apa saja yang dihadapi ketika menggunakan program tersebut. Pada dasarnya User experience adalah tentang “memahami pengguna”. Tujuan UX adalah mencari tahu siapa mereka, apa yang mereka capai dan apa cara terbaik mereka untuk melakukan “sesuatu”. UX berkonsentrasi pada bagaimana sebuah produk terasa dan apakah itu memecahkan masalah bagi pengguna. Sedangkan user interface adalah bagaimana suatu website atau aplikasi yang dibuat terlihat dan berbentuk seperti apa hal tersebut mencakup layout (tata letak), Visual Desain dan branding. Hal tersebut dapat dilihat melalui gambar 2.1.1.



Gambar 2.1 Perbedaan UI/UX

### 2.1.2 Evaluasi UI dan UX

Evaluasi adalah proses sistematis untuk menilai sesuatu (penawaran, tindakan, keputusan, pelaksanaan, prose, orang, objek, dll) menurut kriteria tertentu. Cara untuk menentukan nilai sesuatu dapat langsung membandingkan dengan kriteria umum ataupun melakukan pengukuran terhadap sesuatu dievaluasi kemudian membandingkan dengan kriteria tertentu. (Fremi et al, 2019). Evaluasi juga dapat diartikan sebagai kegiatan mengumpulkan, memahami, melaporkan hasil analisis untuk tujuan tertentu sehingga dapat dijadikan acuan untuk memutuskan, melanjutkan atau menghentikan objek evaluasi (Divayana & Sugihami, 2016).

Konsep *usability* merupakan konsep dasar dari *user experience (UX)*. *Usability* mempertanyakan seberapa baik pengguna (*user*) menggunakan sebuah fungsi, sementara *utility* mempertanyakan apakah sebuah fungsi tetap dalam prinsip-prinsipnya. *Usability* mengaplikasikan semua aspek sistematis dari interaksi manusia termasuk didalamnya prosedur instalasi dan prosedur perawatan. Sehingga dari *usability* dan *utility* akan membentuk *usefulness*, yang akan mempertanyakan tingkat kegunaan dari keseluruhan informasi dan prosedur serta fungsi dari sebuah *mobile application* dalam memberikan pengalaman baru terhadap user ketika menjalankan aktivitasnya (Wiryaman, 2011).

Evaluasi UI (*User Interface*) dan UX (*User Experience*) sangat penting dalam pengembangan produk atau layanan digital karena keduanya berkontribusi secara signifikan pada aspek *usability*. *Usability* merujuk pada sejauh mana suatu produk atau sistem dapat digunakan dengan efektif, efisien, dan memuaskan oleh pengguna. Terdapat lima aspek pengukuran *usability* yang dikemukakan oleh Jacob Nielsen sebagai berikut :

1. Learnability, yang membahas tentang seberapa paham dan mudah pengguna dalam menggunakan sistem dilihat dari fitur-fitur yang tersedia.
2. Efficiency, mencakup waktu, biaya, usaha yang dibutuhkan oleh pengguna dalam melakukan sebuah tujuan tertentu dengan menggunakan sistem.
3. Memorability, membahas aspek dimana daya ingat pengguna dalam menggunakan sistem. Kemampuan ini diarahkan dimana pola interface yang konsisten.
4. Errors, yaitu membahas mengenai penanganan kesalahan yang dilakukan oleh pengguna dalam pengoperasian sebuah sistem.

5. Satisfaction, adalah aspek dimana dilakukannya sebuah pengukuran kepuasan yang didapat oleh pengguna setelah menggunakan sistem.

Penting untuk diingat bahwa UI dan UX saling terkait dan berkontribusi pada keseluruhan pengalaman pengguna. Evaluasi yang baik membantu pengembang dan desainer untuk memahami bagaimana pengguna berinteraksi dengan produk dan bagaimana produk dapat disempurnakan agar lebih sesuai dengan kebutuhan mereka.

### 2.1.3 Desain UI dan UX

Aturan Desain juga dikenal sebagai Kaidah UI/UX (User Interface/User Experience), adalah pedoman atau prinsip-prinsip yang digunakan dalam desain antarmuka pengguna untuk mencapai pengalaman pengguna yang optimal. Berikut adalah beberapa aturan desain yang umum digunakan dalam UI/UX :

- a. Keterbacaan

Pastikan teks dalam antarmuka mudah dibaca dan dapat dimengerti oleh pengguna. Gunakan ukuran dan jenis huruf yang tepat, kontras warna yang cukup, dan tata letak yang rapi agar pengguna dapat dengan mudah membaca dan memahami konten.

- b. Kesederhanaan

Desain antarmuka harus sederhana dan mudah dipahami. Kurangi kompleksitas dan kebingungan dengan menghilangkan elemen yang tidak diperlukan. Fokus pada informasi dan fungsi yang paling penting, sehingga pengguna dapat dengan cepat menavigasi dan menggunakan produk.

- c. Konsistensi

Pertahankan konsistensi dalam tata letak, gaya, dan interaksi antarmuka di seluruh produk. Pengguna harus memiliki pengalaman yang serupa di seluruh aplikasi atau situs web, sehingga mereka dapat dengan mudah memahami pola-pola yang ada dan berinteraksi dengan intuitif.

- d. Navigasi yang Intuitif .

Buatlah sistem navigasi yang mudah dipahami dan mudah diakses. Pastikan menu dan elemen navigasi lainnya ditempatkan dengan baik, jelas menunjukkan posisi pengguna, dan menyediakan metode pencarian dan pemetaan yang efektif.

e. Keselarasan dan Tata Letak

Tata letak antarmuka harus menggunakan prinsip keselarasan, dengan elemen-elemen yang sejajar dan memiliki hubungan visual yang jelas. Gunakan grid atau panduan tata letak untuk memastikan konsistensi dan keselarasan dalam desain.

f. Responsif dan Adaptif

Desain antarmuka harus responsif dan dapat beradaptasi dengan berbagai perangkat dan ukuran layar. Pastikan tampilan dan fungsionalitas produk tetap optimal di berbagai resolusi dan perangkat yang berbeda.

g. Umpan Balik Pengguna

Berikan umpan balik visual dan responsif kepada pengguna saat mereka berinteraksi dengan elemen antarmuka. Misalnya, berikan perubahan visual saat tombol ditekan atau tindakan dilakukan untuk memberikan umpan balik langsung dan memastikan pengguna memahami bahwa interaksi telah terjadi.

h. Prioritas Pengguna

Fokus pada kebutuhan dan tujuan pengguna dalam desain antarmuka. Pastikan elemen kunci mudah diakses, informasi penting menonjol, dan tindakan yang paling sering digunakan dapat dilakukan dengan mudah. Pahami penggunaan produk dan konteks pengguna untuk mengoptimalkan desain.

i. Pengujian dan Iterasi

Lakukan pengujian dan iterasi berulang untuk mendapatkan umpan balik dari pengguna dan melakukan perbaikan pada desain. Proses pengujian membantu dalam memvalidasi pengalaman pengguna, mengidentifikasi masalah, dan meningkatkan desain secara berkelanjutan.

## 2.2 Penelitian Sebelumnya

Penelitian sebelumnya dilakukan untuk melakukan perbandingan dan melihat status atau kebaruan yang akan diusulkan pada penelitian ini, dapat dilihat pada table 2.1

Table 2. 1 Penelitian Sebelumnya

Aspek	Pustaka 1	Pustaka 2	Pustaka 3	Pustaka 4	Pustaka 5
<b>Sumber</b>	Sapitri et al., 2023	Ariska & Nurlela, 2022	Wardana & Prisma, 2022	Mubiarto et al., 2023	Prasetyo et al. (2023)
<b>Masalah Penelitian</b>	Aplikasi M-Banking BSI mengalami penurunan penggunaan karena fitur-fitur dan desainnya dianggap kurang lengkap dan tidak menarik lagi. Oleh karena itu, diperlukan pengembangan User Interface (UI) dan User Experience (UX) untuk menciptakan desain serta fitur-fitur yang lebih menarik	Aplikasi Lazada, sebagai salah satu platform e-commerce besar di Indonesia, mengalami masalah pada antarmuka pengguna (UI) dan pengalaman pengguna (UX). Pengguna mengeluhkan UI yang membingungkan, tata letak yang tidak rapi, terlalu banyak elemen, serta kesulitan dalam penggunaan yang menyebabkan ketidaknyamanan	Aplikasi Siakadu Mahasiswa di Universitas Negeri Surabaya (UNESA) memiliki beberapa masalah dalam antarmuka pengguna (UI) dan pengalaman pengguna (UX), seperti kesulitan login, tampilan yang kurang menarik, dan fitur yang tidak lengkap. Keluhan ini berdampak pada efektivitas penggunaan aplikasi oleh mahasiswa	Aplikasi <i>BCA Mobile</i> mengalami berbagai keluhan dari pengguna, seperti tampilan yang dianggap "jadul," fitur yang tidak berfungsi dengan baik, dan kebutuhan akan pembaruan UI serta penambahan fitur	Startup Picnicker, yang bergerak di bidang pariwisata, membutuhkan platform untuk mengumpulkan informasi tentang destinasi wisata, lokasi, dan tiket untuk mencapai minimum viable product (MVP) di tengah pandemi Covid-19, yang memerlukan perhatian khusus pada User Interface (UI) dan User Experience (UX)
<b>Metode Penelitian</b>	Penelitian ini menggunakan metode Lean UX yang terdiri dari empat tahapan: Declare Assumption, Create an MVP, Run an Experiment, dan Feedback and	Penelitian ini menggunakan metode <i>Design Thinking</i> , yang meliputi tahapan <i>Understand, Observe, Define point of view, Ideate, Prototype, Test, dan Reflect.</i>	Penelitian ini menggunakan metode <i>Design Thinking</i> , yang terdiri dari tahapan <i>Empathize, Define, Ideate, Prototype, dan Test.</i> Data dikumpulkan	Penelitian ini menggunakan metode <i>User Centered Design (UCD)</i> , yang melibatkan empat tahap: memahami konteks penggunaan, menentukan	Penelitian ini menggunakan metode <b>Design Thinking</b> , yang terdiri dari lima tahap: <b>empathize, define, ideate, prototype, dan test.</b> Selain itu, pengukuran pengalaman

	<p>Research. Metode ini dipilih karena berfokus pada kepuasan pengguna dengan antarmuka yang dibuat. Selain itu, penelitian juga menggunakan A/B Testing untuk membandingkan dua desain prototipe</p>	<p>Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, observasi langsung, serta studi pustaka. Prototipe dirancang menggunakan software Figma dan diuji pada 5 responden dengan metode <i>System Usability Scale</i> (SUS)</p>	<p>melalui observasi, kuesioner, dan studi literatur. Pengujian dilakukan menggunakan <i>Usability Testing</i> dengan aplikasi Maze Design untuk menguji prototipe yang dikembangkan</p>	<p>kebutuhan pengguna, merancang solusi desain, dan mengevaluasi desain menggunakan pengujian <i>System Usability Scale</i> (SUS)</p>	<p>pengguna dilakukan menggunakan <b>HEART Metric</b> dari Google.</p>
<b>Tujuan Penelitian</b>	<p>Tujuan penelitian ini adalah merancang ulang (redesign) aplikasi M-Banking BSI menggunakan metode Lean UX untuk meningkatkan daya tarik dan penggunaan aplikasi oleh nasabah.</p>	<p>Tujuan dari penelitian ini adalah untuk merancang ulang prototipe antarmuka halaman <i>campaign</i> Lazada, khususnya <i>Gajian Ganti Handphone</i>, untuk meningkatkan pengalaman pengguna dan memperbaiki UI/UX yang saat ini dinilai kurang optimal</p>	<p>Tujuan penelitian ini adalah untuk merancang ulang antarmuka dan pengalaman pengguna aplikasi Siakadu Mahasiswa agar lebih memudahkan pengguna dalam mengakses informasi akademik serta memperbaiki masalah yang dihadapi pengguna</p>	<p>Tujuan penelitian ini adalah merancang ulang UI/UX aplikasi BCA Mobile untuk meningkatkan kepuasan pengguna berdasarkan kebutuhan dan keluhan yang telah dikumpulkan</p>	<p>Tujuan penelitian adalah untuk menganalisis dan merancang UI dan UX pada aplikasi Picnicker dengan pendekatan user persona berbasis Design Thinking, serta untuk mengukur keberhasilan UX menggunakan framework HEART Metric.</p>
<b>Hasil</b>	<p>Hasil penelitian menghasilkan prototipe akhir yang merupakan gabungan dari prototipe A dan B. Prototipe A terpilih untuk 4 fitur (halaman</p>	<p>Hasil pengujian dengan metode SUS menunjukkan skor total 88, yang berarti antarmuka baru tersebut dapat diterima</p>	<p>Penelitian menghasilkan prototipe baru aplikasi Siakadu Mahasiswa dengan perbaikan pada font, warna, tata letak, serta</p>	<p>Hasil pengujian menunjukkan peningkatan signifikan pada kepuasan pengguna setelah perancangan ulang.</p>	<p>Hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat keberhasilan pengalaman pengguna (UX) mencapai 0.762, yang lebih besar dari r-tabel</p>

	<p>logo, menu utama, beranda, dan informasi rekening), sedangkan prototipe B terpilih untuk 1 fitur (menu transfer). Persentase pemilihan desain bervariasi, dengan desain A mendominasi sebagian besar fitur. Penelitian ini juga menghasilkan desain dengan skema warna yang konsisten dan font yang mudah dibaca. User experience yang dihasilkan mudah dipahami oleh pengguna berdasarkan hasil pengujian</p>	<p>(acceptable) dengan grade scale B dan adjective rating <i>excellent</i>. Ini menunjukkan bahwa rancangan baru memiliki kualitas yang baik dan lebih disukai oleh pengguna dibandingkan antarmuka sebelumnya</p>	<p>penambahan fitur baru seperti Bimbingan DPA dan Kartu Ujian. Pengujian menunjukkan bahwa rancangan baru mampu menyelesaikan sebagian besar masalah yang dihadapi oleh pengguna, dengan hasil uji <i>Usability Testing</i> menunjukkan tingkat keberhasilan yang tinggi dalam skenario yang diuji</p>	<p>Persentase kepuasan pengguna meningkat dari 52% sebelum desain ulang menjadi 80% setelahnya, menunjukkan bahwa desain baru lebih memenuhi kebutuhan pengguna</p>	<p>0.284. Uji reliabilitas menggunakan Cronbach Alpha menunjukkan hasil yang baik dengan 23 pertanyaan. Rata-rata persentase dari indikator HEART Metric (happiness, engagement, adaptation, retention, dan task success) mencapai 55.1%, menandakan bahwa pengguna dapat menerima aplikasi dengan baik.</p>
--	---	--	---	---	--

Adapun penelitian –penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Anjeli Sapitri, Muhammad Wahyu Saputra, Mesy Aniza Putri, dan Yoyon Efendi pada tahun 2023 telah memberikan fokus pada perancangan ulang aplikasi M-Banking BSI dengan menerapkan metode Lean UX dan pengujian A/B Testing. Latar belakang penelitian mengemukakan bahwa keberadaan BSI Mobile telah membantu mengurangi antrian nasabah di banking hall, meningkatkan transaksi melalui e-channel BSI, namun fitur-fitur dan desain M-Banking BSI mengalami penurunan penggunaan karena dinilai kurang lengkap dan tidak menarik. Tujuan penelitian adalah merancang prototype baru M-Banking BSI agar lebih menarik minat nasabah dalam menggunakannya, dengan manfaat penelitian

yang mencakup pengembangan aplikasi yang memperhatikan aspek-aspek penting UI/UX.

2. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Dina Ariska dan Siti Nurlela pada tahun 2022 telah berkaitan dengan analisis dan perancangan UI/UX aplikasi Lazada dengan menerapkan metode Design Thinking. Latar belakang penelitian muncul dari keluhan pengguna terhadap tampilan dan pengalaman pengguna saat menggunakan aplikasi Lazada, terutama pada halaman Campaign Gajian Ganti Handphone. Tujuan penelitian adalah untuk merancang kembali aplikasi Lazada dengan mempertimbangkan keluhan pengguna, dan manfaatnya adalah memberikan solusi berfokus pada pengguna melalui proses reframing masalah, brainstorming, dan pendekatan langsung dalam pembuatan sketsa.
3. Penelitian sebelumnya telah dilakukan oleh Fadilah Candra Wardana dan I Gusti Lanang Putra Eka Prisma pada tahun 2022, dengan judul “Perancangan Ulang UI & UX Menggunakan Metode Design Thinking Pada Aplikasi Siakadu Mahasiswa Berbasis Mobile.” Dalam latar belakang penelitian, ditegaskan bahwa komponen UI/UX dalam suatu aplikasi memegang peran krusial dalam penggunaannya. Penekanan pada kebutuhan pengguna menjadi kunci untuk memastikan kemudahan penggunaan aplikasi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk membantu memaksimalkan pengalaman pengguna dalam mengakses informasi akademik melalui aplikasi Siakadu Mahasiswa. Manfaat penelitian ini terletak pada pengujian metode untuk mendapatkan evaluasi *User Experience* dari antarmuka yang telah dirancang, sehingga dapat menilai sejauh mana nilai yang diperoleh dari suatu antarmuka dan kemudahan pengguna dalam menjalankan sistem. Penelitian ini menggunakan metode *Design Thinking* yang terdiri dari lima tahapan: *Empathize, Define, Ideate, Prototype, dan Test*. Identifikasi masalah dilakukan melalui observasi di Google Play Store dan penyebaran kuesioner, sementara studi literatur menyediakan teori yang relevan. Data dikumpulkan secara kuantitatif dengan skala *Likert*, dan desain diuji menggunakan *Usability Testing* dengan aplikasi Maze Design. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penambahan metode research pada tahap *Empathize* dan peningkatan jumlah responden pada pengujian usability dapat memberikan pandangan yang lebih luas dan hasil yang lebih maksimal. Penelitian ini juga membuka peluang pengembangan aplikasi pada tahap front-end.

4. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Dadio Satriotomo Mubiarto, R. Rizal Isnanto, Ike Pertiwi Windasari (2023) menganalisis pengalaman pengguna pada aplikasi mobile banking di Indonesia dengan studi kasus pada aplikasi JakOne Mobile dan BCA Mobile menggunakan metode *Usability Testing* dan *User Experience Questionnaire* (UEQ). Latar belakang penelitian ini adalah meningkatnya penggunaan aplikasi mobile banking di Indonesia, dengan fokus pada evaluasi kepuasan pengguna untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan masing-masing aplikasi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi BCA Mobile dan JakOne Mobile serta membandingkan kedua aplikasi tersebut berdasarkan parameter-parameter dalam UEQ. Manfaat penelitian ini adalah memberikan masukan yang berguna bagi pengembang aplikasi mobile banking dalam meningkatkan kualitas user experience dan usability sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Usability Testing* dan *User Experience Questionnaire* (UEQ), yang melibatkan enam skala pengukuran yaitu *attractiveness, perspicuity, efficiency, dependability, stimulation, dan novelty*. Subjek penelitian adalah pengguna aplikasi BCA Mobile dan JakOne Mobile, dengan data yang diperoleh melalui kuesioner yang disebarakan kepada responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi BCA Mobile memiliki nilai rata-rata parameter: 1 untuk tugas selesai, 1.35 untuk kesalahan selama kinerja tugas, 84.12 untuk waktu penyelesaian tugas, dan 17.56 untuk jumlah klik selama kinerja tugas. Sedangkan pada aplikasi JakOne Mobile, hasilnya adalah 0.87 untuk tugas selesai, 0.68 untuk kesalahan selama kinerja tugas, 74.87 untuk waktu penyelesaian tugas, dan 11.25 untuk jumlah klik selama kinerja tugas.
5. Penelitian sebelumnya oleh Reva Eka Prasetyo, Tan Amelia, dan Julianto Lemantara (2019) bertujuan untuk mengevaluasi dan memperbaiki pengalaman pengguna aplikasi OVO menggunakan metode Diary Study dan User Journey. Studi ini dilakukan karena temuan dari Playstore dan survei singkat menunjukkan beberapa masalah pada tampilan dan fitur OVO yang tidak memenuhi harapan pengguna. Subjek penelitian adalah lima pengguna aplikasi OVO, dengan data kualitatif dikumpulkan melalui wawancara dan dokumentasi selama dua minggu. Hasil penelitian mengidentifikasi masalah pada fitur dan tampilan aplikasi yang mempengaruhi pengalaman pengguna, menghasilkan rekomendasi perbaikan yang kemudian divalidasi melalui prototipe UI. Validasi menunjukkan bahwa perbaikan memenuhi harapan pengguna, meskipun masih ada

saran terkait komposisi warna dan tata letak fitur. Metode yang digunakan terbukti efektif, dan penelitian lanjutan disarankan menggunakan metode lain seperti usability testing untuk validasi lebih lanjut.

Dari penelitian-penelitian terdahulu yang relevan, terdapat beberapa pelajaran yang dapat diterapkan dalam evaluasi dan redesain UI/UX menggunakan metode A/B Testing pada aplikasi Maxim. Penelitian oleh Fadilah Candra Wardana dan I Gusti Lanang Putra Eka Prisma menekankan pentingnya memahami kebutuhan pengguna secara mendalam untuk memastikan aplikasi mudah digunakan dan memenuhi harapan pengguna. Metode seperti observasi dan kuesioner memberikan wawasan berharga mengenai masalah yang dihadapi pengguna, sehingga penting untuk terlebih dahulu mengidentifikasi kebutuhan dan permasalahan pengguna secara menyeluruh sebelum melakukan redesain. Sementara itu, penelitian oleh Anjeli Sapitri et al. dan Dadio Satriotomo Mubiarto et al. menunjukkan efektivitas metode seperti Lean UX dan Usability Testing dalam mengukur serta meningkatkan kepuasan pengguna. Namun, dengan menggunakan A/B Testing, desain lama dan baru dapat dibandingkan secara langsung, sehingga performa serta kepuasan pengguna dapat diukur berdasarkan data yang akurat dan terukur.

Penelitian lainnya oleh Dina Ariska dan Siti Nurlela, yang menggunakan metode Design Thinking, menekankan pentingnya proses iteratif seperti reframing masalah dan brainstorming untuk menemukan solusi terbaik. Proses ini dapat diintegrasikan dengan A/B Testing, di mana prototipe awal diuji, umpan balik dikumpulkan, dan perbaikan dilakukan secara berulang berdasarkan hasil pengujian. Selain itu, penelitian Reva Eka Prasetyo et al. yang menggunakan metode seperti Diary Study dan User Journey memberikan wawasan mendalam tentang masalah pengguna yang mungkin tidak terdeteksi melalui pendekatan lain. Kombinasi ini relevan karena A/B Testing juga dapat dilengkapi dengan metode seperti User Interviews atau Diary Study untuk memberikan gambaran yang lebih lengkap mengenai pengalaman pengguna.

Pemilihan A/B Testing dibandingkan metode lain seperti Lean UX, Design Thinking, atau UCD didasarkan pada kemampuan A/B Testing untuk memberikan validasi berbasis data kuantitatif, sebagaimana ditekankan oleh Dadio Satriotomo Mubiarto et al.. Selain itu, A/B Testing memungkinkan pengambilan keputusan yang terukur berdasarkan data performa aktual dari desain lama dan baru, yang sering kali tidak tersedia melalui pendekatan kualitatif. Dengan demikian, A/B Testing tidak hanya memberikan solusi iteratif yang didukung data tetapi juga memastikan bahwa perubahan yang dilakukan benar-benar memberikan dampak positif terhadap pengalaman pengguna aplikasi Maxim.

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Studi Literatur**

Metode studi literatur adalah serangkaian kegiatan yang berkenaan dengan metode pengumpulan data pustaka, membaca dan mencatat, serta mengolah bahan penelitian (Zed, 2008:3). Teknik ini dilakukan dengan tujuan untuk mengungkapkan berbagai teori-teori yang relevan dengan permasalahan yang sedang dihadapi/diteliti sebagai bahan rujukan dalam pembahasan hasil penelitian. Pengertian lain tentang Studi literatur adalah mencari referensi teori yang relevan dengan kasus atau permasalahan yang ditemukan. Secara Umum Studi Literatur adalah cara untuk menyelesaikan persoalan dengan menelusuri sumber-sumber tulisan yang pernah dibuat sebelumnya.

#### **3.2 Persiapan**

##### **a. Pemahaman Kasus**

Pemahaman kasus adalah proses mendalam dan sistematis dalam menganalisis suatu kasus atau peristiwa untuk mengidentifikasi faktor - faktor kunci, pola, dan implikasi yang relevan. Menurut Yin (2018), pemahaman kasus mencakup penilaian terhadap berbagai elemen yang membentuk suatu peristiwa atau situasi, termasuk latar belakang, konteks, aktor - aktor yang terlibat, serta dinamika interaksi antar elemen tersebut. Proses ini bertujuan untuk mendapatkan wawasan yang komprehensif sehingga dapat mendukung pengambilan keputusan yang lebih tepat dan efektif.

Untuk memperoleh pemahaman kasus yang mendalam, peneliti melakukan serangkaian langkah sistematis yang mencakup beberapa tahapan. Peneliti memulai dengan studi literatur untuk memahami konteks teoretis dan empiris dari kasus yang sedang diteliti, termasuk meninjau penelitian sebelumnya, teori yang mendasari, dan temuan penting yang relevan. Selanjutnya, peneliti memberikan penilaian subjektif terhadap UI/UX aplikasi Maxim untuk mengidentifikasi permasalahan yang ada. Berdasarkan penilaian subjektif ini, peneliti dapat membuat kesimpulan serta mengaitkan temuan dengan pertanyaan penelitian dan tujuan studi. Melalui kedua langkah ini, peneliti dapat membangun pemahaman yang komprehensif dan mendalam tentang kasus yang diteliti, sehingga memberikan wawasan yang bermakna dan rekomendasi yang dapat diterapkan.

## b. Identifikasi Pengguna Sasaran

Sebelum melakukan penelitian mengenai a/b testing pada aplikasi maxim maka kita perlu mengenali partisipan kita yaitu dengan User Persona. Pengguna Sasaran adalah *tool* atau alat pemasaran yang bermanfaat dan bertujuan untuk membantu lebih memahami kelompok sasaran seseorang serta membantu dalam pengambilan keputusan untuk membuat fitur produk, navigasi situs web dan bahkan interaksi media yang lebih ramah dengan pengguna (*Federal Ministry of Education and Research, 2018*). Pengguna Sasaran adalah deskripsi realistis dari perwakilan pengguna aplikasi, Dimana deskripsi itu harus menyeluruh dimulai dari nama, foto, kebiasaan, latar belakang, sikap atau tingkah laku, hingga harapan yang diinginkan. Dijabarkan sebagai berikut :

### a. Demografi: Fokus pada Atribut Fisik dan Sosial

Demografi melibatkan informasi dasar dan karakteristik fisik pengguna, seperti usia, jenis kelamin, pendidikan, lokasi geografis, penghasilan, dan status pernikahan. Dengan memperoleh gambaran ini, tim pemasaran dan pengembangan produk dapat memahami secara lebih baik siapa target pengguna mereka. Data demografis mencakup nama, usia, gender, agama, hobi, alamat, pendidikan terakhir, penghasilan, dan status pernikahan.

### b. Psikografi: Mendalam pada Aspek Psikologis dan Perilaku

Psikografi berfokus pada aspek psikologis dan perilaku pengguna, seperti kepribadian, nilai-nilai, tujuan, tantangan, preferensi, gaya hidup, dan nilai-nilai mereka. Pemahaman mendalam ini memberikan wawasan tentang bagaimana pengguna berpikir, merasa, dan berperilaku secara emosional dan psikologis. Komponen psikografi mencakup kepribadian, tujuan, motivasi, kebiasaan, hal yang disukai dan tidak disukai, tantangan, dan kegunaan.

### c. Teknografi: Menyelidiki Pengalaman dan Literasi

Teknologi Teknografi memberikan fokus pada pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman individu dalam menggunakan teknologi, termasuk perangkat keras dan perangkat lunak yang relevan. Informasi ini membantu tim desain untuk merancang pengalaman yang sesuai dengan tingkat pengetahuan dan kebutuhan teknologinya. Komponen teknografi mencakup pekerjaan, literasi teknologi, perangkat yang digunakan, aplikasi lain yang digunakan, dan aktivitas keseharian.

Dengan adanya Pengguna Sasaran, sebuah desain aplikasi dapat berfokus pada kebutuhan pengguna yang spesifik yang akan menggunakan aplikasi itu, dan juga dapat membantu mengidentifikasi dan berkomunikasi dengan pengguna. Dengan demikian, hasil desain aplikasi akan jauh lebih baik (Coorevits et al., 2016). Menurut buku yang ditulis oleh (Cooper, 2005) dengan menggunakan Pengguna Sasaran perancang akan mendapat beberapa keuntungan:

- a. Fokus proses pembangunan produk atau program berdasarkan user.
- b. Akan lebih menghasilkan produk yang akan sesuai dengan harapan dan keinginan
- c. Membantu memprioritaskan requirement pada produk dan membantu menentukan apakah problem yang akan ditemukan dapat diselesaikan dengan benar atau tidak.

Partisipan yang digunakan sebagai responden adalah sejumlah 6 pengguna. Untuk mengidentifikasi masalah kegunaan yang paling penting dari suatu desain, menguji 5 pengguna biasanya sudah cukup (Jackop Nelson). Setelah mengenal partisipan melalui user persona maka selanjutnya kita membagi menjadi 2, yaitu pengguna baru dan pengguna lama (Pramono, Az-Zahra, & Rokhmawati, 2019). Pertama, pengguna lama adalah partisipan yang memiliki pengalaman pada aplikasi maxim. Pengalaman yang dimaksud adalah pernah menggunakan aplikasi maxim sebagai alat transportasi. Kedua pengguna baru adalah partisipan yang belum pernah / sama sekali tidak memakai maxim sebagai alat transportasinya. Dengan melakukan pemisahan ini, penelitian akan dapat menggali perbedaan persepsi, pengalaman, dan preferensi antara kedua kelompok tersebut, yang akan memberikan wawasan yang lebih mendalam terkait dampak penggunaan aplikasi Maxi.

#### c. Penetapan User Stories dan User Journey

User story, sebagai narasi pendek, membantu menggambarkan fitur atau fungsionalitas dari perspektif pengguna dengan format ringkas dan jelas, memfasilitasi komunikasi yang efektif dalam tim pengembangan. Terdapat 5 daftar user story yang berhasil dikumpulkan. Hal ini dimaksudkan untuk bisa fokus pada *scop* untuk memenuhi harapan pengguna secara efektif. Dalam pembuatannya menggunakan format sebagai berikut: Sebagai [peran user persona], saya ingin [aksi yang dilakukan], sehingga [tujuan yang diharapkan]. Namun untuk lebih rapi dibuat table agar mudah dipahami.

User journey sebagai representasi visual atau naratif dari keseluruhan pengalaman pengguna, memberikan gambaran holistik dari awal hingga akhir interaksi mereka dengan produk atau layanan. Penggunaan user journey membantu mengidentifikasi titik-titik kritis dan emosi pengguna selama perjalanan mereka, menghasilkan wawasan yang diperlukan untuk merancang solusi yang kohesif dan

terintegrasi. Secara sederhana user journey merupakan langkah yang digunakan untuk mencapai tujuan atau user story yang diberikan. Dalam mencapai tujuan dibutuhkan langkah yang efisien dan efektif, semakin sedikit langkah yang digunakan namun partisipan paham maka bisa dikatakan sebuah user journey. Dalam pembuatannya menggunakan format sebagai berikut: halaman - [aksi] - halaman - ... Namun untuk lebih rapi dibuat table agar mudah dipahami.

### 3.3 Evaluasi 1 (Versi A)

#### a. Observasi

Observasi merupakan Metode pengumpulan data yang dikenal sebagai observasi melibatkan pengamatan dan pencatatan tentang keadaan atau perilaku objek sasaran (Abdurrahmat, 2006:104). Langkah observasi dilakukan dengan peneliti membuat user story dan user journey menggunakan versi A kemudian di bandikan dengan user story dan user journey yang dilakukan oleh partisipan. Hal ini bertujuan untuk mengelola *scope* peneliti dalam mengidentifikasi masalah yang ada pada aplikasi versi A. Selain itu, observasi dilakukan dengan mengambil ulasan pada google review di aplikasi playstore.

#### b. Wawancara

Wawancara Menurut Moleong (2016:186), wawancara "merupakan percakapan dengan maksud tertentu." Percakapan dilakukan oleh dua orang: pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban. penggunaan wawancara sebagai metode pengumpulan data untuk studi pendahuluan untuk menentukan masalah yang harus diteliti. Metode ini juga digunakan jika jumlah partisipannya kecil atau sedikit dan peneliti ingin mengetahui lebih banyak tentang hal-hal dari partisipan. Tabel 2 di bawah ini memperlihatkan mengenai pertanyaan yang akan diajukan kepada partisipan.

Table 3. 1 Daftar Pertanyaan Wawancara

No	Pertanyaan
1.	Apa yang memudahkan dalam melakukan pemesanan
2.	Apa yang menyulitkan dalam melakukan pemesanan
3.	Apa yang disukai dalam aplikasi maxim
4.	Apa yang tidak disukai pada aplikasi maxim
5.	Sebutkan kelebihan aplikasi maxim
6.	Sebutkan kekurangan aplikasi Maxim

7. Ceritakan mengenai tampilan aplikasi secara menyeluruh

---

c. SUS

Metode System Usability Scale (SUS) merupakan alat pengujian Dengan melibatkan pendapat pengguna secara langsung, proses ini membuat proses menentukan masalah dan kebutuhan pengguna lebih mudah. Orang-orang yang telah menggunakan sistem tersebut, atau pengguna sistem, biasanya menggunakan metode (Brooke, 2013b) [21]. Scale of System Usability (SUS) memiliki 10 pernyataan yang ditafsirkan dalam berbagai bahasa yang telah ditetapkan sebagai alat uji, dengan keunggulan tidak memerlukan jumlah sampel yang banyak sehingga dapat meminimalkan biaya. Tabel 3 di bawah ini memperlihatkan mengenai apa yang ditanyakan kepada partisipan menggunakan skala.

Table 3. 2 Instrumen SUS

No.	Instrumen
1.	Saya akan sering menggunakan sistem ini
2.	Saya rasa sistem ini terlalu kompleks
3.	Saya pikir sistem ini mudah digunakan
4.	Saya perlu dukungan orang teknis agar dapat menggunakan sistem ini
5.	Saya rasa semua fungsi pada sistem ini terintegrasi dengan baik
6.	Saya pikir terlalu banyak inkonsistensi pada sistem ini
7.	Saya membayangkan banyak orang akan mempelajari penggunaan sistem ini dengan cepat
8.	Saya rasa sistem ini sangat rumit untuk digunakan
9.	Saya sangat percaya diri menggunakan sistem ini
10.	Saya perlu mempelajari banyak hal sebelum dapat menggunakan sistem ini

Angka tersebut diperoleh dari partisipan dimana partisipan mengisi kuesioner berdasarkan apa yang mereka rasakan. Untuk Range nilainya 1 = *Strongly Disagree* Dan 5 = *Strongly Agree*. Sedangkan untuk nilai skor SUS nya rumus nya adalah sebagai berikut:

- a. Untuk pertanyaan ganjil menggunakan rumus :  $(1 + 3 + 5 + 7 + 9) - 5$
- b. Untuk pertanyaan genap menggunakan rumus :  $(25 - (2 + 4 + 6 + 8 + 10))$
- c. Hasil dari perhitungan antara pertanyaan ganjil dan genap akan dijumlahkan terlebih dahulu kemudian dikali dengan bilangan 2,5
- d. Angka 5 dan 25 merupakan rumus pada metode SUS

- e. Hasil tersebut akan menunjukkan predikat yang dapat dilihat pada table 4 dibawah ini

**Table 3. 3 Keterangan Predikat Skor SUS**

No	Predikat	Nilai
1.	Sangat Baik (Grade A)	$\geq 80,3$
2.	Baik (Grade B)	$\geq 74$ dan $< 80,3$
3.	Cukup (Grade C)	$\geq 68$ dan $< 74$
4.	Buruk (Grade D)	$\geq 51$ dan $< 68$
5.	Sangat Buruk (Grade F)	$< 51$

d. Analisis Hasil Evaluasi 1

Setelah melalui tahapan observasi, wawancara, dan pengujian SUS, langkah selanjutnya adalah analisis hasil evaluasi. Terakhir adalah Evaluasi, merujuk pada proses sistematis penilaian atau pengukuran kinerja, efektivitas, atau hasil suatu penelitian, proyek, atau program dengan menerapkan metode ilmiah dan prinsip-prinsip penelitian yang valid. Tujuannya adalah untuk memahami dampak, keberhasilan, atau kegagalan suatu inisiatif dengan pendekatan yang objektif. Tahapan evaluasi dilakukan untuk mengolah data yang diperoleh dari observasi, wawancara, dan pengujian SUS menjadi feedback atau produk berupa desain baru.

### 3.4 Redesain

Redesain, sebagai suatu pendekatan sistematis dalam perubahan atau modifikasi ulang suatu sistem, produk, atau proses, merupakan strategi yang dilakukan dengan tujuan untuk meningkatkan kinerja, efisiensi, atau pengalaman pengguna. Namun di sisi lain redesign juga mempertimbangkan prinsip - prinsip UI/UX yang ada. Prinsip UI fokus pada elemen desain antarmuka yang meliputi tata letak, warna, dan elemen visual lainnya untuk memastikan kejelasan dan efektivitas, sementara prinsip UX menekankan pada aspek kenyamanan, kepuasan, dan efisiensi pengguna.

Redesain memiliki beberapa batasan dan tools yang sangat penting untuk dipahami agar proses tersebut dapat berjalan dengan efisien dan efektif. Pertama, batasan penelitian ini mengenai keterbatasan waktu dan kebutuhan pengguna. Dua hal tersebut saling berhubungan dikarenakan desain harus tetap fokus pada kebutuhan dan preferensi pengguna, namun harus membatasi ide-ide desain yang terlalu inovatif dan tidak praktis bagi pengguna sehingga

dapat merubah – rubah desain yang ada serta memakan waktu yang lama. Kedua, tools yang digunakan pada penelitian ini sebagai berikut :

a. Figma

Figma merupakan alat kolabortif untuk desain antarmuka pengguna dan prototipe interaktif sehingga memudahkan dalam pembuatan bentuk redesain.

b. Gfrom

Gfrom merupakan alat yang digunakan untuk mengumpulkan data dari partisipan secara sistematis.

Dengan memahami batasan yang ada dan memilih alat yang tepat, proses redesain dapat dilakukan dengan lebih efisien, menjaga kualitas, dan tetap fokus pada tujuan utama untuk meningkatkan pengalaman pengguna.

### 3.5 Evaluasi 2 (Versi B)

a. Observasi

Pada tahap observasi dalam evaluasi kedua, langkah-langkah yang dilakukan mencakup pembuatan user story dan user journey. Meskipun user story yang dihasilkan pada tahap ini tetap sama seperti yang dihasilkan pada evaluasi pertama, fokus utama pada observasi evaluasi kedua adalah pembuatan user journey. Proses pembuatan user journey pada evaluasi kedua ini dilakukan dengan cara yang serupa dengan metode yang digunakan pada observasi evaluasi pertama, namun acuannya berbeda yaitu desain yang sudah diredesain sebelumnya.

b. Wawancara

Pada tahap wawancara dalam evaluasi kedua, metode pengumpulan data yang digunakan tetap berupa wawancara untuk mendapatkan informasi mendalam dari partisipan. Mengacu pada pendapat Moleong (2016:186), wawancara adalah percakapan dengan tujuan tertentu antara pewawancara dan terwawancara. Metode ini efektif untuk studi dengan partisipan yang jumlahnya terbatas dan ketika peneliti memerlukan pemahaman yang lebih rinci mengenai perspektif partisipan. Tabel 2 di bawah ini menyajikan daftar pertanyaan yang diajukan kepada partisipan, yang dirancang untuk mengidentifikasi aspek kemudahan, kesulitan, kesukaan, ketidaksukaan, kelebihan, kekurangan, serta penilaian keseluruhan terhadap aplikasi

Maxim yang sudah diredesain. Melalui wawancara ini, diharapkan dapat diperoleh wawasan yang komprehensif mengenai pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi Maxim, yang berguna untuk evaluasi lebih lanjut.

c. SUS

Pada tahap evaluasi kedua, metode System Usability Scale (SUS) tetap digunakan untuk mengukur tingkat kegunaan sistem berdasarkan pendapat pengguna. Metode ini melibatkan pengguna sistem secara langsung, memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi masalah dan kebutuhan pengguna dengan lebih efektif (Brooke, 2013b). SUS terdiri dari 10 pernyataan yang telah diterjemahkan ke berbagai bahasa dan tidak memerlukan sampel besar, sehingga mengurangi biaya penelitian. Partisipan diminta untuk menilai pernyataan-pernyataan yang sama pada evaluasi pertama. Perhitungan yang dilakukan pada evaluasi kedua juga sama seperti yang dilakukan pada evaluasi pertama. Melalui metode SUS, diharapkan diperoleh gambaran yang jelas mengenai kegunaan sistem dari perspektif pengguna.

d. Analisis Hasil Evaluasi 2

Setelah menyelesaikan tahap observasi, wawancara, dan pengujian SUS pada evaluasi kedua, langkah berikutnya adalah menganalisis hasil evaluasi. Proses analisis ini melibatkan penilaian sistematis terhadap kinerja, efektivitas, dan hasil penelitian dengan menggunakan metode ilmiah yang valid. Tujuannya adalah untuk memahami dampak, keberhasilan, atau kegagalan inisiatif yang sedang dievaluasi secara objektif. Data yang diperoleh dari observasi, wawancara, dan pengujian SUS diolah menjadi feedback yang konkret, yang kemudian digunakan untuk mengembangkan atau memperbaiki desain sistem yang sedang dikaji. Tahapan ini penting untuk memastikan bahwa setiap aspek yang dievaluasi dapat ditingkatkan berdasarkan temuan empiris, sehingga menghasilkan solusi yang lebih baik dan lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna.

### 3.6 Perbandingan Hasil

Perbandingan adalah proses analisis dua atau lebih entitas untuk mengidentifikasi persamaan, perbedaan, atau karakteristik khusus di antara mereka. Penelitian ini berarti membandingkan hasil evaluasi 1 dan hasil evaluasi 2 sehingga akan

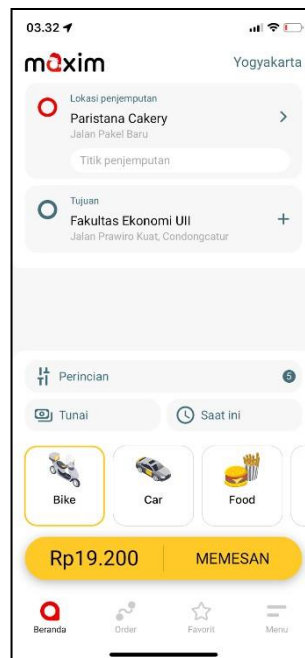
terlihat perbedaannya. Perbedaan yang menjadi pokok adalah mengenai efisiensi dan efektifitas kepada pengguna. Selain itu perbandingan ini dimaksudkan untuk menemukan kelemahan, masalah pengalaman pengguna, tingkat konversi dan optimalisasi desain antarmuka aplikasi.

## BAB IV

### EVALUASI UI/UX

#### 4.1 Deskripsi Kasus

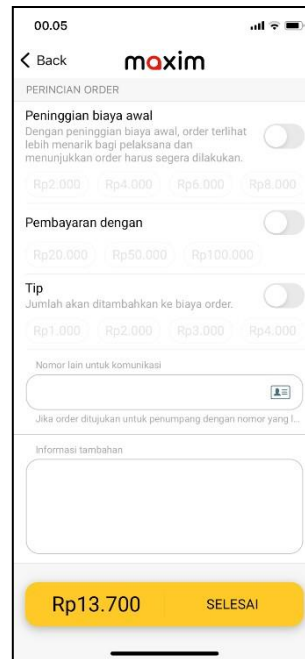
Fitur pertama adalah memesan ojek online sendiri. Fitur ini memiliki beberapa cabang seperti penentuan titik penjemputan, penentuan tujuan, pemilihan pembayaran dan pemilihan kendaraan yang ingin digunakan. Fitur ini merupakan fitur utama yang ada dalam aplikasi maxim, hal ini juga akan mempengaruhi sebagian besar fitur yang ada didalam aplikasi maxim. Untuk UI memesan ojek online bisa dilihat pada gambar 4.1



Gambar 4.1 Fitur Memesan

Pada fitur pemesanan ojek online memiliki kekurangan di bagian visual entah dari tombol, background, icon dan maps. Selain itu maxim juga belum melakukan branding terhadap produknya sendiri sehingga akan terkesan biasa saja. Branding yang dimaksud adalah menonjolkan identitas dari maxim agar dikenal oleh masyarakat luas, entah dari warna, tombol, alur serta pelayanannya. Sedangkan, untuk alur kurang sederhana. Hal ini ditunjukkan ketika memilih lokasi tujuan yang kurang lengkap.

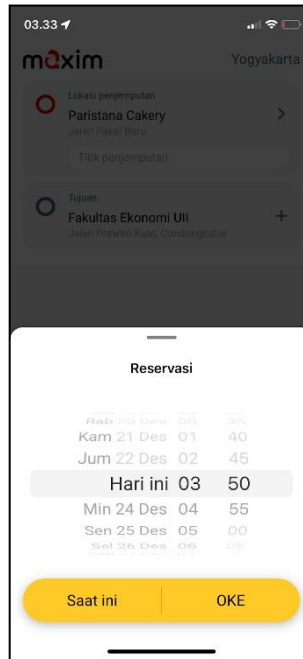
Fitur kedua adalah Perincian. Didalam nya terdapat peninggian biaya awal, pemilihan nominal yang kita bayar agar driver memperkirakan kembalian, tip, nomor untuk komunikasi, serta informasi tambahan. Fitur kedua ini sebenarnya opsional namun sebaiknya mengisi dikarenakan akan membantu driver dalam melayani customer sehingga order nya dapat dilakukan dengan layanan terbaik. Untuk UI Perincian bisa dilihat pada gambar 4.2



Gambar 4.2 Fitur Perincian

Pada fitur rincian memiliki alur yang kurang sederhana dan malah membuat seorang pengguna buang2 waktu. Namun sebenarnya hal ini baik untuk customer dikarenakan pada feedback mengatakan bahwa “driver membuat harga sendiri dikarenakan acuan nya sulit dicari, tidak ada uang kembalian dll”. Sehingga penggunaannya kurang dimaksimalkan oleh customer sendiri. Dari segi visual memang terkesan simple namun dilihat terkesan biasa aja.

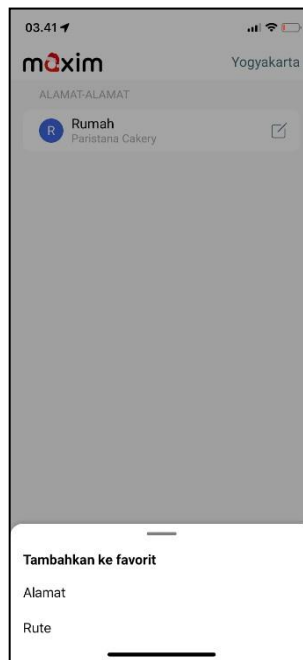
Fitur ketiga adalah penjadwalan. Dimana hal ini digunakan untuk menjadwalkan pemesanan ojek online. Fitur ini merupakan fitur pendukung bagi customer yang benar - benar sibuk dan pelupa. Untuk UI Penjadwalan bisa dilihat pada gambar 4.3



Gambar 4.3 Fitur Penjadwalan

UI memiliki tampilan yang sederhana dan kurang menarik untuk membuat sebuah jadwal. Dilihat dari tampilan tersebut membuat pengguna mengurangi niatnya untuk membuat sebuah jadwal. UX memiliki alur yang sangat sederhana. Dilihat dari aplikasinya hanya memiliki 2 alur yaitu membuka dan memilih hari.

Fitur keempat adalah favorite alamat. Hal ini digunakan untuk menentukan titik lokasi favorite tanpa harus mencari lagi. Fitur pendukung selanjutnya adalah favorite alamat. Hal ini digunakan customer yang sering maupun jarang untuk menentukan titik-titik mana yang sering dikunjungi oleh customer tersebut. Untuk UI favorite alamat bisa dilihat pada gambar 4.4



Gambar 4.4 Fitur Alamat Favorit

Pada fitur alamat favorite memiliki UX yang sangat mudah dipahami namun pada feedback aplikasi maxim banyak sekali pengguna yang mengeluhkan bahwa titik lokasi yang digunakan kurang tempat. Entah itu masalah dari sistem atau maps yang digunakan oleh maxim sendiri. Dari segi visual memang terkesan simple namun dilihat terkesan biasa aja.

Fitur kelima adalah rute favorite. Hal ini berbeda dengan fitur ke empat, fitur keempat hanya satu titik sedangkan rute 2 titik. Fitur pendukung terakhir adalah favorite rute. Hal ini digunakan oleh customer yang sering bepergian ke hal - hal yang sama dari segi tempat sehingga hal ini akan mempermudah melakukannya. Untuk UI rute favorite bisa dilihat pada gambar 4.5




Gambar 4.5 Fitur Rute Favorit

Pada fitur rute favorite memiliki masalah yang sama dengan alamat favorite. Sebenarnya fitur ini merupakan lanjutan dari fitur alamat favorite namun masalah yang dihadapi sama yaitu titik lokasi dan penjemputan yang selalu sulit dicari sehingga membuat pengguna kesulitan. Fitur ini seharusnya menjadi solusi dari kesulitan pengguna namun masalah lain muncul yaitu driver menjadi susah mencari titik yang diberikan customer. Dari segi visual memang terkesan simple namun dilihat terkesan biasa aja.

## 4.2 Pengguna Sasaran

Terdapat 6 partisipan yang menjadi repoden dalam penelitian ini, 6 partisipan dibagi menjadi 2 yaitu partisipan yang pernah menggunakan aplikasi Maxim dan partisipan yang belum pernah menggunakan Aplikasi Maxim. Tujuan untuk melihat perbedaan kebutuhan pengguna antara pemakai aktif dan pasif sehingga akan memudahkan dalam pengambilan keputusan pada fitur Aplikasi Maxim sendiri. Untuk kriteria pengguna yang pernah menggunakan yaitu pernah menggunakan aplikasi maxim setidaknya sekali. Sedangkan untuk partisipan yang baru adalah yang belum pernah menggunakan aplikasi maxim. Untuk kriteria lainnya adalah berusia 18-35 tahun dan mahasiswa (Maxim, 2023). Contoh pembuatan pengguna sasaran dapat dilihat pada table 4.1.

Table 4. 1 Contoh Pengguna Sasaran

 <p>Myristica Gaia</p>	<p>Alamat : Candran, Zaramaraz</p> <p>Umur 20</p> <p>Jenis Kelamin : Perempuan</p> <p>Pendidikan Terakhir : SMA N 1 Bantul</p> <p>Pekerjaan : Mahasiswa</p> <p>Penghasilan : Rp. 1.000.000</p>
<p>Motivasi “ Maxim memiliki tampilan yang sederhana dan memiliki layanan yang bagus “</p> <p>Tujuan “ Menggunakan aplikasi ojek online untuk dengan mudah dan cepat mendapatkan akses ke transportasi saat dibutuhkan, terutama jika tidak ada kendaraan pribadi yang tersedia “</p> <p>Core Needs</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estimasi waktu penjemputan</li> </ul> <p>Pain Point</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Titik lokasi penjemputan yang tidak tepat sehingga membingungkan driver sehingga menjadi lama.</li> </ul> <p>Perangkat Seluler Iphone X Poco X3 Pro</p> <p>Literasi Teknologi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ± 3 tahunan menggunakan aplikasi Ojek online sehingga cukup paham mengenai beberapa aplikasi</li> </ul>	

### 4.3 User Story dan User Journey

Terdapat 5 daftar user story yang berhasil dikumpulkan. Hal ini dimaksudkan untuk bisa fokus pada *scop* untuk memenuhi harapan pengguna secara efektif. Dapat dilihat pada table 4.2 mengenai daftar user story. Selanjutnya, user journey yaitu mengenai langkah – langkah

untuk mencapai tujuan (user story) Dalam pembuatannya menggunakan format sebagai berikut:  
halaman - [aksi] - halaman - ... Dapat dilihat pada table 4.3 mengenai user journey.

Table 4. 2 User Story

No	Aksi yang dilakukan	Tujuan yang diharapkan
1.	Memesan Ojek	Mendapatkan ojek dan bisa sampai tujuan
2.	Memberikan Tip	Meningkatkan pelayanan
3.	Membuat Jadwal	Rutinitas menjadi lebih teratur
4.	Menentukan Alamat Favorit	Mempermudah ketika memesan ojek
5.	Menentukan Rute Favorit	Mempermudah ketika memesan ojek

Table 4. 3 User Journey

No	Aksi yang dilakukan	User Journey
1.	Memesan Ojek	(Beranda [menentukan lokasi tujuan > mengetik lokasi yang dicari > OK ] - Beranda [perincian > isi sesuai kebutuhan(Optional) > selesai ] – Beranda [pilih kendaraan yang digunakan] – Beranda [Memesan] )
2.	Memberikan Tip	(Beranda [Perincian] - Perincian [Tip > menentukan jumlah tip yang ingin diberikan > Selesai] )
3.	Membuat Jadwal	(Beranda [Saat ini > menentukan Jadwal > selesai])
4.	Menentukan Alamat Favorit	(Beranda [Favorit] - Favorit [Tambahkan > Pilih Alamat] - Tambah Alamat [Masukan Nama Alamat Favorit > pilih warna penanda > pilih lokasi alamat > selesai] Favorit)
5.	Menentukan Rute Favorit	(Beranda [Favorit] - Favorit [Tambahkan > Pilih rute] - Tambah Rute [Masukan nama rute Favorit > Pilih warna penanda > Pilih lokasi jemput > Pilih tujuan] - Perincian [Isi sesuai kebutuhan

(optional) > Selesai] – Tambah rute [Tambah rute ravorit] - Favorit)

#### 4.4 Evaluasi

Tahap terakhir dalam penelitian ini adalah evaluasi, yang merupakan tahapan krusial untuk menilai efektivitas perubahan desain UI/UX pada aplikasi Maxim menggunakan metode A/B Testing. Melalui proses evaluasi, peneliti dapat memahami sejauh mana perubahan yang dilakukan berhasil meningkatkan pengalaman pengguna serta mengidentifikasi area yang masih memerlukan perbaikan. Berikut langkah yang dilakukan dalam tahap evalausi :

##### 4.4.1 Observasi Versi A

Pada bagian ini, dilakukan observasi terhadap penggunaan aplikasi oleh pengguna. Observasi ini bertujuan untuk memahami alur pengguna dalam menggunakan aplikasi Maxim, mulai dari memesan ojek hingga menentukan rute favorit. Tabel 4.4 berikut merangkum hasil observasi tersebut dalam bentuk user journey yang detail. Observasi dilakukan dengan cara menggambil google review di aplikasi playstore, dari review yang ada di simpulkan bahwa problem utama pada aplikasi maxim: fitur pemesanan ojek, rincian, penjadwalan, serta fitur favorit untuk rute maupun alamat.

Table 4. 4 Hasil User Jouney Versi A

No.	Nama	Alur
1.	Aulia	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memesan Ojek (Beranda [menentukan lokasi tujuan &gt; mengetik lokasi yang dicari &gt; OK ] - Beranda [memesan ojek] )</li> <li>2. Memberikan Tip (Beranda [Perincian] - Perincian [Tip &gt; menentukan jumlah tip yang ingin diberikan &gt; Selesai] )</li> <li>3. Membuat jadwal (Beranda [Saat ini &gt; menentukan Jadwal &gt; selesai])</li> <li>4. Menentukan Alamat Favorite (Beranda [Favorit] - Favorit [Tombol + &gt; Pilih Alamat] - Tambah Alamat [Masukan Nama Alamat Favorit &gt; selesai ] Favorit)</li> <li>5. Menentukan Rute Favorite (Beranda[Favorite] - Favorit [Tombol + &gt; Pilih Rute] - Tambah Rute [Menentukan Lokasi Penjemputan &gt; Menentukan Tujuan &gt; Selesai] Favorit)</li> </ol>

2. Belva
  1. Memesan Ojek  
(Beranda [menentukan kendaraan > menentukan lokasi yang ingin dituju] )
  2. Memberikan Tip  
(Beranda [Perincian] - Perincian [Tip > menentukan jumlah tip yang ingin diberikan > Selesai] )
  3. Membuat jadwal  
(Beranda [Saat ini > menentukan Jadwal > selesai])
  4. Menentukan Alamat Favorite  
(Beranda [Favorit] - Favorit [Add - Address > Name > Choose Pick Up Point > Done] - Favorite)
  5. Menentukan Rute Favorite  
(Beranda [Favorit] - Favorite [Add > Route > Name > Choose Pick Up Point > Choose Destination > Name > Done ]- Favorit)
  
3. Rahma
  1. Memesan Ojek  
(Beranda [menentukan lokasi tujuan > mengetik lokasi yang dicari > OK ] - Beranda [memesan ojek])
  2. Memberikan Tip  
(Beranda [Perincian] - Perincian [Tip > menentukan jumlah tip yang ingin diberikan > Selesai] )
  3. Membuat jadwal  
(Beranda [Saat ini > menentukan Jadwal > selesai])
  4. Menentukan Alamat Favorite  
(Beranda [Favorit] - Favorit [Add - Address > Name > Pick Color > Choose Pick Up Point > Done] - Favorite)
  5. Menentukan Rute Favorite  
(Beranda [Favorit] - Favorite [Add > Route > Name > Choose Pick Up Point > Choose Destination > Name > Done ]- Favorit)
  
4. Haidar
  1. Memesan Ojek  
(Beranda [menentukan lokasi tujuan > mengetik lokasi yang dicari > OK ] - Beranda [memesan ojek] )
  2. Memberikan Tip  
(Beranda [Perincian] - Perincian [Tip > menentukan jumlah tip yang ingin diberikan > Selesai] )

3. Membuat jadwal  
(Beranda [Saat ini > menentukan Jadwal > selesai])
  4. Menentukan Alamat Favorite  
(Branda [Favorit] - Favorit [Tambahkan > Pilih Alamat > Masukkan Nama > Pilih Lokasi penjemputan > Selesai] - Favorit)
  5. Menentukan Rute Favorite  
(Branda[Favorit] - Favorit[Tambahkan > Pilih Rute > Maukan Nama > Pilih Lokasi Penjemputan > Pilih Tujuan > Selesai] - Favorit)
5. Rizal
1. Memesan Ojek  
(Beranda [menentukan lokasi tujuan > mengetik lokasi yang dicari > OK ] - Beranda [memesan ojek] )
  2. Memberikan Tip  
(Beranda [Perincian] - Perincian [Tip > menentukan jumlah tip yang ingin diberikan > Selesai] )
  3. Membuat jadwal  
(Beranda [Saat ini > menentukan Jadwal > selesai])
  4. Menentukan Alamat Favorite  
(Branda [Favorit] - Favorit [klik alamat favorite - done] - Favorit)
  5. Menentukan Rute Favorite  
(Branda [Favorit] - Favorit [klik alamat favorite - done] - Favorit)
6. Purna
1. Memesan Ojek  
(Beranda [memesan > menentukan lokasi penjemputan > Menentukan tujuan > OK ] - Beranda [memesan ojek] )
  2. Memberikan Tip  
(malah memberikan rating)
  3. Membuat jadwal  
(Beranda [Saat ini > menentukan Jadwal > selesai])
  4. Menentukan Alamat Favorite  
(Branda - [Favorit] - Favorit [Klik + > Pilih Alamat > Beri Nama > Menentukan Alamat Fav > done] - Favorit )
  5. Menentukan Rute Favorite  
(Branda - [Favorit] - Favorit [Klik + > memberi nama > menentukan penjemputan > menentukan Tujuan > menentukan perincian] - Perincian [Mengisi pembayaran dengan > tip > Selesai] - Favorit [Tambah ke
-

favorit] - Favorit)

Dalam user journey versi A, terlihat bahwa tidak semua partisipan berhasil memenuhi setiap user story. Dalam user story pertama, memesan gojek partisipan rata – rata langkah nya jauh dari peneliti. Bahkan di beberapa user story seperti memberikan tip, menentukan Alamat favorit dan rute favorit bahkan ada yang sama sekali berbeda dengan peneliti, Namun hanya satu setiap user story.

Dari hasil ini, dapat disimpulkan bahwa sementara sebagian besar partisipan berhasil dalam beberapa tugas, ada area-area tertentu, seperti memesan ojek, memberikan tip, menentukan Alamat favorit dan rute favorit yang memerlukan perhatian lebih lanjut untuk meningkatkan pengalaman pengguna.

#### 4.4.2 Wawancara Versi A

Pada bagian ini, dilakukan wawancara terhadap penggunaan aplikasi oleh pengguna. Wawancara ini bertujuan untuk memahami pandangan, kebutuhan, dan kesulitan yang dihadapi pengguna saat menggunakan aplikasi. Tabel 4.5 berikut merangkum hasil wawancara tersebut menampilkan temuan-temuan penting yang dapat digunakan untuk meningkatkan desain UI/UX aplikasi Maxim.

Table 4. 5 Hasil Wawancara Versi A

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	<b>Apa yang memudahkan dalam melakukan pemesanan?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Ada fitur reservasinya yang memudahkan si customer dalam melakukan keberangkatan nantinya</li> <li>b) Opsi tidak terlalu banyak dan jelas</li> <li>c) Penjelasan di dalam tiap menu</li> <li>d) Langsung tekan memesan</li> <li>e) Mudah dalam mencari tempat yang dituju meskipun ada tempat yang tidak terdeteksi</li> <li>f) Mekanisme pemesanan di maxim yang simple</li> </ul>
2.	<b>Apa yang menyulitkan dalam melakukan pemesanan?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Tampilan mapsnya, jadi susah saat melakukan pemesanan</li> <li>b) Kurang nya metode pembayaran online</li> <li>c) Belum terbiasa</li> <li>d) Tidak ada konfirmasi lebih lanjut setelah tekan memesan</li> <li>e) Terkadang tempat tidak terdeteksi</li> <li>f) Map kurang detail</li> </ul>

3. **Apa yang disukai dalam aplikasi maxim?**
- a) Lebih murah daripada aplikasi ojek online lainnya
  - b) Harganya yang lebih terjangkau
  - c) Cukup lengkap
  - d) Murah
  - e) Kemudahan dan biaya terjangkau
  - f) Murah
4. **Apa yang tidak disukai pada aplikasi maxim?**
- a) Kurangnya alamat2 didalam mapsnya jadi susah ditemukan titik yang diinginkan
  - b) Tidak semua tempat tujuan ada pada maps aplikasi maxim, metode pembayarannya pun terbatas.
  - c) Tampilannya masih susah dipahami
  - d) Maps belum update
  - e) Tidak terdeteksi
  - f) Pembayaran yang masih chas blm e money
5. **Sebutkan kelebihan aplikasi maxim?**
- a) Relatif murah, ada fitur melakukan penjadwalan keberangkatan atau reservasi
  - b) Tampilan cukup simple
  - c) Lebih murah
  - d) Harga murah
  - e) Adanya layanan reservasi, tarif terjangkau
  - f) Lebih murah dari pada kompetitor lainga
6. **Sebutkan kekurangan aplikasi Maxim?**
- a) Fitur maxim tidak beri akses untuk menelepon atau kontak dengan driver, maps nya yang membingungkan, kurang lengkapnya profil driver
  - b) Keterbatasan metode pembayaran dan tampilan maps yang terbatas.
  - c) Terlalu rumit bagi pemula
  - d) Driver kurang banyak
  - e) Terkadang tempat tidak terdeteksi, tidak bisa berkomunikasi langsung dengan driver
  - f) Kurang detailnya map
7. **Ceritakan mengenai tampilan aplikasi secara menyeluruh?**
- a) Tampilannya biasa saja
  - b) Tampilan aplikasi kurang menarik (animasi yang digunakan), tidak semua tempat ada pada maps maxim, serta metode pembayaran juga terbatas. Tetapi tampilan mengenai tips, jadwal pemesanan sudah cukup rinci.
  - c) Secara menyeluruh sudah cukup lengkap menunya, tetapi masih bingung bagaimana untuk top up ke
-

- non-cash payment nya. Untuk pemula tampilan aplikasi ini masih cukup rumit
- d) Tampilan sederhana dan tidak kompleks
  - e) Tampilan utama masih membingungkan dan alamat pada peta di dalam aplikasi belum lengkap
  - f) dari segi fitur kurang bagus, desain

Pada Table 4.5 merupakan hasil wawancara yang diberikan kepada partisipan dimana huruf dari setiap jawaban memberikan representasi dari masing – masing partisipan.

#### 4.4.3 System Usability Scale (SUS) Versi A

Pada bagian ini, dilakukan penilaian menggunakan System Usability Scale (SUS) untuk mengukur kemudahan penggunaan dan kepuasan pengguna terhadap aplikasi Maxim. SUS ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran kuantitatif tentang pengalaman pengguna. Tabel 4.6 berikut merangkum hasil penilaian SUS tersebut, menampilkan skor dan temuan penting yang dapat digunakan untuk meningkatkan desain UI/UX aplikasi Maxim.

Table 4. 6 Table Hasil SUS Versi A

No	Pertanyaan	Partisipan					
		Rahma	Belva	Purna	Rijal	Haidar	Aulia
1.	Saya akan sering menggunakan sistem ini	5	3	4	3	4	3
2.	Saya rasa sistem ini terlalu kompleks	1	4	3	4	2	2
3.	Saya pikir sistem ini mudah digunakan	5	2	3	5	4	4
4.	Saya perlu dukungan orang teknis agar dapat menggunakan sistem ini	5	3	3	5	2	1
5.	Saya rasa semua fungsi pada sistem ini terintegrasi dengan baik	4	4	4	3	3	3
6.	Saya pikir terlalu banyak inkonsistensi pada sistem ini	3	3	4	3	2	2
7.	Saya membayangkan banyak orang akan mempelajari penggunaan sistem ini dengan cepat	3	4	3	5	4	4
8.	Saya rasa sistem ini sangat rumit untuk digunakan	2	2	1	1	2	2

9.	Saya sangat percaya diri menggunakan sistem ini	5	4	4	4	4	4
10.	Saya perlu mempelajari banyak hal sebelum dapat menggunakan sistem ini	1	5	4	2	3	2
	Skor SUS	75,0	50,0	57,5	62,5	70,0	72,5
	Rata Rata			64,6			
	Predikat			Buruk			

#### 4.5 Analisis Hasil Versi A

##### a. User Journey

Pada bagian ini, dilakukan dengan cara membandingkan user journey antara peneliti dan partisipan. Terlihat pada table 4.7 hasil user journey

Table 4. 7 Hasil User Jouney Versi A

No	User Story	Partisipan						Rerata
		Aulia*	Rahma*	Purna*	Haidar	Belva	Rizal	
1.	Memesan Ojek	1	2	2	1	1	2	2
2.	Memberikan Tip	3	3	0	3	3	3	3
3.	Membuat Jadwal	3	3	3	3	3	3	3
4.	Menentukan Alamat Favorite	2	2	3	2	2	0	2
5.	Menentukan Rote Favorite	2	2	2	2	2	0	2
	Rerata	2.2	2.4	2	2.2	2.2	1.6	2
	Skor		2,2			2		

\* = pernah memakai

Nomor yang digunakan pada table untuk menilai kesamaan antara peneliti dengan partisipan, dengan skala sebagai berikut :

- 0 = berbeda (<50%),
- 1 = ada beberapa kesamaan (50% sd 75%),
- 2 = ada banyak kesamaan (75% sd 90%),
- 3 = sama (90% sd 100%).

##### b. Wawancara

Hasil wawancara menunjukkan beberapa temuan penting mengenai pengalaman pengguna dengan aplikasi Maxim. Pengguna merasa dimudahkan oleh mekanisme aplikasi yang simpel, namun mereka mengalami kesulitan dengan tampilan peta (maps) yang kurang akurat dan tidak adanya konfirmasi setelah melakukan pemesanan. Hal yang disukai oleh pengguna adalah tarif yang murah, sementara keluhan utama mereka mencakup ketidakpuasan terhadap tampilan peta, penggunaan e-money, dan tampilan antarmuka yang dianggap sulit dipahami. Kelebihan utama dari aplikasi ini adalah harganya yang terjangkau, tetapi kekurangannya mencakup peta yang kurang detail. Secara keseluruhan, tampilan aplikasi Maxim dianggap kurang menarik, dengan desain yang perlu diperbaiki, peta yang membingungkan, dan masalah dalam proses top-up dana. Temuan ini mengindikasikan perlunya perbaikan signifikan dalam aspek UI/UX untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Dari langkah 1 yang sudah di jelaskan hampir semua partisipan mengeluhkan mengenai tampilan User interface dan juga User Experience dibagian maps. Selain itu partisipan juga terkendala mengani fitur e-money yang mekanisme juga belum diketahui.

c. SUS

Pada hasil SUS ini adalah sistem buruk namun pada user journey mendapatkan hasil 2 yaitu memiliki banyak kesamaan. Sehingga bertolak belaka, di sisi lain sewaktu wawancara juga mendukung hasil akhir dari SUS, dimana partisipan memiliki kesulitan, user experiencedan user interface yang buruk terkait penggunaan maps dll.

d. Kesimpulan Evaluasi

Berikut data - data hasil dari user journey, wawancara, dan SUS :

1. Kesesuaian Pengalaman Pengguna

Observasi user journey menunjukkan bahwa pengguna memiliki tingkat kesamaan yang tinggi dalam beberapa aspek penggunaan aplikasi Maxim, seperti memesan ojek dan membuat jadwal. Namun, beberapa fitur seperti menentukan alamat dan rute favorit menunjukkan variasi yang lebih besar dalam pengalaman pengguna, yang mungkin menunjukkan masalah dalam antarmuka atau alur yang tidak intuitif.

Wawancara mendukung temuan dari user journey dengan mengungkapkan bahwa pengguna sering merasa dimudahkan oleh aplikasi, tetapi menghadapi masalah spesifik seperti tampilan peta yang kurang akurat dan kurangnya konfirmasi pemesanan.

Pengguna juga merasa tampilan antarmuka tidak intuitif, yang berkontribusi pada variasi pengalaman dalam user journey.

Hasil SUS menunjukkan bahwa sistem memiliki skor kegunaan yang rendah. Ini konsisten dengan umpan balik dari wawancara yang mengidentifikasi kesulitan dalam penggunaan fitur peta dan mekanisme e-money. Skor SUS yang rendah mencerminkan bahwa pengguna menemukan aplikasi sulit digunakan, yang sejalan dengan masalah yang teridentifikasi dalam observasi dan wawancara.

## 2. Identifikasi Masalah

Masalah utama yang diidentifikasi adalah kesulitan dalam menentukan alamat dan rute favorit, yang menunjukkan bahwa fitur ini mungkin tidak dirancang dengan baik atau tidak mudah diakses oleh pengguna.

Masalah-masalah tersebut diperkuat oleh wawancara, di mana pengguna secara spesifik menyebutkan tampilan peta yang kurang akurat, mekanisme e-money yang tidak jelas, dan antarmuka yang sulit dipahami.

Penilaian SUS memberikan data kuantitatif yang mendukung temuan ini, menunjukkan bahwa masalah-masalah yang disebutkan pengguna berkontribusi signifikan terhadap rendahnya skor kegunaan aplikasi.

Perbaikan pada aplikasi MAXIM memang sangat diperlukan jika melihat dari data yang diperoleh, dari data - data tersebut bisa melakukan perbaikan pada Maps, bentuk font, bentuk tampilan, alur fitur, dan bagaimana membentuk suatu 'identitas' yang merujuk pada aplikasi MAXIM. Aspek - aspek tersebut wajib diperbaiki karena merupakan data yang diperoleh secara langsung dan pastinya akan berdampak bagus jika diperbaiki dengan maksimal.

## BAB V HASIL REDESAIN DAN A/B TESTING

### 5.1 UI Hasil Redesain

Pada tahap ini berupa perubahan desain yang dilakukan melalui prosedur A/B testing, dari table versi A menjadi table versi B dengan mempertimbangkan *feedback* yang diberikan partisipan. Tampilan UI versi a dapat dilihat pada table 5.1 sedangkan untuk hasil redesain nya dapat dilihat pada table 5.2.

Table 5. 1 Tampilan UI Versi A

Fitur Pemesanan	Fitur Perincian	Fitur Reservasi	Fitur Rute Fav	Fitur Fav	Alamat

Table 5. 2 Tampilan Versi B

Fitur Pemesanan	Fitur Perincian	Fitur Reservasi	Fitur Rute Fav	Fitur Fav	Alamat

Hasil redesain pada tampilan versi B dengan mempertimbangkan *feedback* partisipan. Pada fitur pemesanan memiliki background warna kuning dikarenakan untuk menciptakan identitas merek yang kuat dan mudah dikenali sesuai dengan buku yang ditulis oleh Alina Wheeler dengan judul “Designing Brand Identity” (Wheeler, 2017).

## 5.2 Evaluasi Hasil Redesain

Pada tahap ini, evaluasi hasil redesain aplikasi Maxim akan dilakukan untuk menilai efektivitas dari perubahan yang telah diterapkan. Evaluasi ini mencakup observasi, wawancara, dan System Usability Scale (SUS) untuk versi B dari aplikasi. Setiap metode evaluasi akan memberikan wawasan yang berbeda namun saling melengkapi mengenai bagaimana redesain mempengaruhi pengalaman pengguna.

### 5.2.1 Observasi Versi B

Pada bagian ini, dilakukan observasi terhadap penggunaan aplikasi Maxim versi B. Observasi ini bertujuan untuk memahami bagaimana perubahan desain mempengaruhi alur pengguna dalam menggunakan aplikasi. Hasil observasi versi B dapat dilihat pada table 5.3.

Table 5. 3 Hasil User Journey Versi B

No.	Nama	Alur
1.	Aulia	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memesan Ojek (Beranda - [motorcycle &gt; mengetik kemana perginya] pilih payment + Tip- [cash &gt; Tip Disi] perincian (Optional) &gt; selesai )</li> <li>2. Memberikan Tip (Beranda [motorcycle&gt; mengetik kemana perginya &gt; pilih payment + Tip [cash &gt; centang kotak Tip &gt; masukan Nominal] selesai)</li> <li>3. Membuat Jadwal (Beranda [motorcycle&gt; mengetik kemana perginya &gt; pilih payment + Tip [cash &gt; centang kotak Tip &gt; masukan Nominal] Promo [pilih promo] Schedule [masukan tanggal &gt; masukan jam] selesai )</li> <li>4. Membuat Alamat favorite (Beranda- [motorcycle &gt; ketik kemana perginya &gt; muncul alamat &gt; Pilih] Logo simpan klik [masukan nama alamat &gt; save ] selesai)</li> <li>5. Membuat Rute favorite (Beranda [motorcycle&gt; mengetik kemana perginya &gt; pilih payment + Tip [cash &gt; centang kotak Tip &gt; masukan Nominal] logo save- [masukan nama alamat &gt; save ] selesai )</li> </ol>
2.	Belva	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memesan Ojek</li> </ol>

- (Beranda- [motorcycle > mengetik kemana perginya] pilih payment + Tip- [cash > Tip Tidak diisi ] perincian (Optional) > selesai )
2. Memberikan Tip  
(Beranda [motorcycle> mengetik kemana perginya > pilih payment + Tip [cash > centang kotak Tip > masukan Nominal] selesai)
  3. Membuat Jadwal  
(Beranda [motorcycle> mengetik kemana perginya > pilih payment + Tip [cash > centang kotak Tip > masukan Nominal] Promo [pilih promo] Schedule [masukan tanggal > masukan jam] selesai )
  4. Membuat Alamat favorite  
(Beranda- [motorcycle > ketik kemana perginya > muncul alamat > Pilih] Logo simpan klik- [ masukan nama alamat > save ] selesai)
  5. Membuat Rute favorite  
(Beranda [motorcycle > mengetik kemana perginya > pilih payment + Tip [cash > centang kotak Tip > masukan Nominal] logo save- [masukan nama alamat > save ] selesai )
3. Rahma
1. Memesan Ojek  
(Beranda- [motorcycle > mengetik kemana perginya] pilih payment + Tip- [cash > Tip Disi] perincian (Optional) > selesai )
  2. Memberikan Tip  
(Beranda [motorcycle> mengetik kemana perginya > pilih payment + Tip [cash > centang kotak Tip > masukan Nominal] selesai)
  3. Membuat Jadwal  
(Beranda [motorcycle> mengetik kemana perginya > pilih payment + Tip [cash > centang kotak Tip > masukan Nominal] Schedule [masukan tanggal > masukan jam] selesai )
  4. Membuat Alamat favorite  
(Beranda- [motorcycle > ketik kemana perginya > muncul alamat > Pilih] Logo simpan klik [masukan nama alamat > save ] selesai)
  5. Membuat Rute favorite  
(Beranda [motorcycle> mengetik kemana perginya > pilih payment + Tip [cash > centang kotak Tip > masukan Nominal] logo save- [memasukan note > masukan nama alamat > save ] selesai )
4. Haidar
1. Memesan Ojek

(Beranda- [motorcycle > mengetik kemana perginya] pilih payment + Tip- [cash > Tip Tidak diisi ] perincian (Optional) > selesai )

2. Memberikan Tip

(Beranda [motorcycle> mengetik kemana perginya > pilih payment + Tip [cash > centang kotak Tip > masukan Nominal] selesai)

3. Membuat Jadwal

(Beranda [motorcycle> mengetik kemana perginya > pilih payment + Tip [cash > centang kotak Tip > masukan Nominal] Schedule [masukan tanggal > masukan jam] selesai )

4. Membuat Alamat favorite

(Beranda- [motorcycle > ketik kemana perginya > muncul alamat > Pilih] Logo simpan klik [masukan nama alamat > save ] selesai)

5. Membuat Rute favorite

(Beranda [motorcycle > mengetik kemana perginya > pilih payment + Tip [cash > centang kotak Tip > masukan Nominal] logo save- [ masukan nama alamat > save ] selesai )

5. Rizal

1. Memesan Ojek

(Beranda - [motorcycle > mengetik kemana perginya] - pilih payment + Tip - [cash > Tip Disi] perincian (Optional) > selesai )

2. Memberikan Tip

(Beranda - [motorcycle > mengetik kemana perginya > pilih payment + Tip [cash > centang kotak Tip > masukan Nominal] - selesai)

3. Membuat Jadwal

(Beranda - [motorcycle > mengetik kemana perginya > pilih payment + Tip [cash > centang kotak Tip > masukan Nominal] Schedule [masukan tanggal > masukan jam] selesai )

4. Membuat Alamat favorite

(Beranda- [motorcycle > ketik kemana perginya > muncul alamat > Pilih] Logo simpan klik [masukan nama alamat > save ] selesai)

5. Membuat Rute favorite

(Beranda [motorcycle > mengetik kemana perginya > pilih payment + Tip [cash > centang kotak Tip > masukan Nominal] logo save- [memasukan note > masukan nama alamat > save ] selesai )

6. Purna
1. Memesan Ojek  
(Beranda - [motorcycle > mengetik kemana perginya] - pilih payment + Tip- [cash > Tip Tidak diisi ] - perincian (Optional) > selesai )
  2. Memberikan Tip  
(Beranda [motorcycle > mengetik kemana perginya > pilih payment + Tip [cash > centang kotak Tip > masukan Nominal] - selesai)
  3. Membuat Jadwal  
(Beranda - [motorcycle > mengetik kemana perginya > pilih payment + Tip - [cash > centang kotak Tip > masukan Nominal] - Promo - [pilih promo] - Schedule [masukan tanggal > masukan jam] - selesai )
  4. Membuat Alamat favorite  
(Beranda - [motorcycle > ketik kemana perginya > muncul alamat > Pilih] Logo simpan klik - [masukan nama alamat > save ] selesai )
  5. Membuat Rute favorite  
(Beranda - [motorcycle > mengetik kemana perginya > pilih payment + Tip - [cash > centang kotak Tip > masukan Nominal] logo save - [memasukan note > masukan nama alamat > save ] - selesai )
- 

Dalam user journey versi B, terlihat bahwa hampir semua partisipan berhasil memenuhi setiap user story. Dari user story pertama hingga terakhir rata – rata partisipan hanya berbeda sedikit dengan peneliti.

### 5.2.2 Wawancara Versi B

Wawancara dengan partisipan dilakukan untuk mendapatkan umpan balik langsung mengenai pengalaman mereka dengan aplikasi Maxim versi B. Wawancara ini akan menggali lebih dalam mengenai pendapat, kesan, dan kesulitan yang dialami pengguna setelah redesain. Informasi yang diperoleh dari wawancara akan memberikan perspektif kualitatif yang penting untuk memahami bagaimana perubahan desain diterima oleh pengguna. Hasil wawancara ini dapat dilihat pada table 5.4.

Table 5. 4 Hasil Wawancara Versi B

No	Pertanyaan	Jawaban
1.		a. Iyaa memudahkan karena sebelumnya tampilannya membuat bingung pengguna aplikasinya

- Apa yang memudahkan dalam melakukan pemesanan?**
- b. Lebih memudahkan karena design yang jelas dan sudah mirip dengan design aplikasi layanan antar pada umumnya
  - c. Fitur baru juga telah diperkenalkan oleh MAXIM memudahkan. Tombol “Saya Keluar” sekarang dapat digunakan untuk mempermudah komunikasi antara pengguna dan mitra pengemudi. Pengguna tidak perlu lagi mengetik pesan untuk mengabarkan bahwa mereka sedang menuju pengemudi jika kendaraan telah tiba
  - d. Setelah mengalami redesain aplikasi maxim menjadi lebih memudahkan karena tampilan yang sebelumnya tampak tidak teratur menjadi lebih teratur dan jelas, serta terlihat lebih simple
  - e. Sudah memudahkan cuman ada beberapa yang harus selalu diperbarui
  - f. Iya, lebih mudah dipahami
- 2. Apa yang menyulitkan dalam melakukan pemesanan?**
- a. Tidak
  - b. Tidak
  - c. Terdapat biaya tambahan karena proses panggilan melalui pulsa atau default sendiri
  - d. Tidak, karena redesain fungsinya adalah menjadikan tampilan lebih simple dan mudah
  - e. Tidak sama sekali
  - f. Tidak, tampilannya lebih mudah digunakan
- 3. Apa yang disukai dalam aplikasi maxim?**
- a. Tampilannya lebih bagus dan menarik serta Tidak membingungkan, Tidak kesulitan dalam menemukan fitur fiturnya
  - b. Banyak pilihan tombol yang lebih memudahkan untuk tahap selanjutnya dalam mengoperasikan aplikasi
  - c. Layanan yang Beragam, Antarmuka yang Lebih Intuitif, Penyewaan Kendaraan dengan Harga Terjangkau, Layanan Keuangan, Peningkatan Keterlibatan Pengguna
  - d. Tampilan sudah lebih familiar, pembayaran lebih simple
  - e. Suka karena desainnya lebih bagus dan fitur nya tambah banyak
  - f. Desainnya
- 4. Apa yang tidak disukai pada aplikasi maxim?**
- a. Tidak ada
  - b. Tidak ada
  - c. Terdapat biaya tambahan karena proses panggilan melalui pulsa atau default sendiri
  - d. Tidak ada
  - e. Tidak ada
  - f. –

5. **Sebutkan kelebihan aplikasi maxim?**
- Tampilan lebih menarik, Mudah digunakan, Tidak rumit
  - Memudahkan dan memperjelas setiap tahapan dalam mengoperasikan aplikasi
  - Skala Internasional, Tarif Lebih Rendah, Layanan Lengkap
  - Lebih memudahkan, tampilan familiar, pembayaran simple
  - Penambahan fitur
  - Tampilan yang membuat semakin mudah untuk menggunakan
6. **Sebutkan kekurangan aplikasi Maxim?**
- Tidak ada
  - Cukup dan belum ada kekurangan
  - Terdapat biaya tambahan karena proses panggilan melalui pulsa atau default sendiri
  - Untuk pengguna lama maxim mungkin akan merasa berbeda dengan tampilan baru
  - Tidak ada
  -
7. **Ceritakan mengenai tampilan aplikasi secara menyeluruh?**
- Tampilan sebelumnya kurang bagus, karena aplikasi2 semacamnya sudah mempunyai banyak fitur dan tampilan yang menarik, tapi aplikasi maxim setelah didesain tampilannya bagus dan lebih memudahkan dalam mencari fitur2nya
  - Aplikasi maxim sebelum di redesign terkesan tidak banyak pilihan dan perlu mempelajari satu per satu. Kurang jelas tentang layanan apa saja yang terdapat pada layar dan terlalu banyak tombol ganda sehingga jika tidak klik tombol tersebut, kita tidak tahu ada layanan apa di dalamnya. Aplikasi maxim setelah di redesign lebih jelas tentang informasi layanan dan lebih mudah tahapannya dalam mengoperasikan aplikasi maxim .
  - Sebelumnya, MAXIM menghadapi beberapa masalah seperti antarmuka yang ketinggalan zaman dan kesulitan dalam melakukan pemesanan. Setelah redesign, MAXIM memiliki antarmuka yang lebih intuitif, fitur yang menarik, dan pengalaman pengguna yang lebih baik. Beberapa fitur baru juga diperkenalkan, termasuk tombol “Saya Keluar” untuk mempermudah komunikasi antara pengguna dan mitra pengemudi.
  - Sebelumnya tampilan terlihat kurang informatif dan tidak familiar, setelah redesign tampilan menjadi mudah dipahami dan terlihat familiar
  - Sebelumnya kurang menarik sesudahnya lebih sedikit menarik
  - Sebelum di redesign tampilan susah untuk dipahami
-

### 5.2.3 SUS Versi B

System Usability Scale (SUS) digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan dan kemudahan penggunaan aplikasi Maxim versi B. SUS memberikan data kuantitatif yang dapat digunakan untuk membandingkan pengalaman pengguna sebelum dan setelah redesain. Skor SUS akan membantu menentukan apakah perubahan desain berhasil meningkatkan kegunaan aplikasi secara signifikan. Hasil SUS versi b dapat dilihat pada table 5.5.

Table 5. 5 Hasil SUS Versi B

No	Pertanyaan	Partisipan					
		Aulia	Rahma	Purna	Haidar	Belva	Rizal
1.	Saya akan sering menggunakan sistem ini	5	4	4	5	5	4
2.	Saya rasa sistem ini terlalu kompleks	4	2	3	1	4	3
3.	Saya pikir sistem ini mudah digunakan	5	5	4	5	5	5
4.	Saya perlu dukungan orang teknis agar dapat menggunakan sistem ini	2	2	4	1	2	1
5.	Saya rasa semua fungsi pada sistem ini terintegrasi dengan baik	5	5	4	5	5	5
6.	Saya pikir terlalu banyak inkonsistensi pada sistem ini	3	1	4	1	3	3
7.	Saya membayangkan banyak orang akan mempelajari penggunaan sistem ini dengan cepat	5	5	4	5	5	3
8.	Saya rasa sistem ini sangat rumit untuk digunakan	1	1	2	1	2	3
9.	Saya sangat percaya diri menggunakan sistem ini	5	5	3	5	5	4
10.	Saya perlu mempelajari banyak hal sebelum dapat menggunakan sistem ini	2	1	1	1	2	4
	<b>Skor SUS</b>	<b>92,5</b>	<b>80,0</b>	<b>62,5</b>	<b>67,5</b>	<b>100,0</b>	<b>82,5</b>
	<b>Rata Rata</b>	<b>80,5</b>					
	<b>Predikat</b>	<b>Sangat Baik</b>					

### 5.3 Pengujian A/B Testing

#### 5.3.1 Observasi

Tahap pertama adalah observasi dimana hal ini membandingkan Versi A dan Versi B. Pada table 5.6 efisiensi range angka 1 – 3 tergantung kesesuaian aksi atau langkah partisipan dengan peneliti. Untuk table 5.7 efektifitas tergantung pada keberhasilan dalam menyelesaikan user story yang diberikan. Kedua hal tersebut terlihat pada Tabel 7 dan 8.

Table 5. 6 Efisiensi

No	User Story	User Journey	
		Versi A	Versi B
1.	Memesan Ojek	1.5	2.5
2.	Memberikan Tip	2.5	3
3.	Membuat Jadwal	3	2.3
4.	Menentukan Alamat Favorit	1.8	3
5.	Menentukan Rute Favorit	1.6	2.8
	<b>AVG</b>	<b>2,08</b>	<b>2,72</b>

Angka pada table efisiensi yang digunakan pada table untuk menilai kesamaan antara peneliti dengan partisipan, dengan skala sebagai berikut :

- a) 0 = berbeda (<50%),
- b) 1 = ada beberapa kesamaan (50% sd 75%),
- c) 2 = ada banyak kesamaan (75% sd 90%),
- d) 3 = sama (90% sd 100%).

Skala 1 – 3 berdasarkan pada proses dan bagaimana tugas diselesaikan.

Table 5. 7 Efektivitas

No	User Story	User Journey	
		Versi A	Versi B
1.	Memesan Ojek	3	6
2.	Memberikan Tip	5	6
3.	Membuat Jadwal	6	6
4.	Menentukan Alamat Favorit	5	6
5.	Menentukan Rute Favorit	5	6
	<b>AVG</b>	<b>4,8</b>	<b>6</b>

Angka pada table efektifitas adalah partisipan yang berhasil menyelesaikan user story. Partisipan dalam penelitian ini adalah 6 orang sehingga angka maksimal yang diperoleh adalah

6, jikalau kurang dari 6 maka kesesuaian antara partisipan dan peneliti berbeda. Angka – angka tersebut berdasarkan hasil akhir dan apakah tujuannya tercapai.

### 5.3.2 Wawancara

Table 5.8 Perbandingan hasil wawancara merupakan data yang diperoleh dari kesimpulan rata – rata partisipan sehingga menunjukkan sudut pandang perbandingan sebelum dan sesudah aplikasi di redesain melalui tulisan.

Table 5. 8 Perbandingan Hasil Wawancara

No	Pertanyaan	Versi A	Versi B
1.	Apa yang memudahkan dalam melakukan pemesanan	Mekanisme (simple)	Mekanisme (Mudah dipahami dan tidak membingungkan)
2.	Apa yang menyulitkan dalam melakukan pemesanan	Mapsnya, tidak konfirmasi setelah memesan dan tidak ada fitur pembayaran online	Tidak Ada
3.	Apa yang disukai dalam aplikasi maxim	Simple dalam menjalankan aplikasi	Tampilannya lebih menarik serta memilih fitur yang lengkap
4.	Apa yang tidak disukai pada aplikasi maxim	Maps, Emoney, Tampilan susah dipahami	Tidak Ada
5.	Sebutkan kelebihan aplikasi maxim	Tampilan cukup simple	Tampilan mudah dipahami dan tidak rumit
6.	Sebutkan kekurangan aplikasi Maxim	Maps kurang detail	Belum terbiasa
7.	Ceritakan mengenai tampilan aplikasi secara menyeluruh	Kurang menarik, kurang bagus di bagian desain, maps nya membingungkan	tampilan, desain, dan layanan menjadi lebih bagus dan bikin nyaman

### 5.3.3 SUS

Pada Table 5.9 Hasil SUS, merupakan hasil yang didapatkan dari jawaban yang diberikan oleh partisipan terhadap kuesioner yang sudah diberikan pada Versi A maupun Versi B.

Table 5. 9 Hasil SUS Versi A dan Versi B

	Versi A	Versi B
Skor	64,6	80,5
Predikat	Buruk	Sangat Baik

Perhitungan skor System Usability Scale (SUS) dilakukan menggunakan rumus standar yang telah ditetapkan, demikian pula dengan penentuan predikatnya. Berikut ini disajikan nilai dari setiap pertanyaan beserta jawaban partisipan untuk versi A dan versi B.

**1. Saya akan sering menggunakan sistem ini?**

	Versi A	Versi B
Rahma	5	4
Belva	3	5
Purna	4	4
Rijal	3	4
Haidar	4	5
Aulia	3	5

**2. Saya rasa sistem ini terlalu kompleks?**

	Versi A	Versi B
Rahma	1	2
Belva	4	4
Purna	3	3
Rijal	4	3
Haidar	2	1
Aulia	2	4

**3. Saya pikir sistem ini mudah digunakan?**

	Versi A	Versi B
Rahma	5	5
Belva	2	5
Purna	3	4
Rijal	5	5
Haidar	4	5
Aulia	4	5

**4. Saya perlu dukungan orang teknis agar dapat menggunakan sistem ini?**

	Versi A	Versi B
Rahma	5	2
Belva	3	2
Purna	3	4
Rijal	5	1
Haidar	2	1
Aulia	1	2

**5. Saya rasa semua fungsi pada sistem ini terintegrasi dengan baik**

	Versi A	Versi B
Rahma	4	5

Belva	4	5
Purna	4	4
Rijal	3	5
Haidar	3	5
Aulia	3	5

**6. Saya pikir terlalu banyak inkonsistensi pada sistem ini**

	Versi A	Versi B
Rahma	3	1
Belva	3	3
Purna	4	4
Rijal	3	3
Haidar	2	1
Aulia	2	3

**7. Saya membayangkan banyak orang akan mempelajari penggunaan sistem ini dengan cepat**

	Versi A	Versi B
Rahma	3	5
Belva	4	5
Purna	3	4
Rijal	5	3
Haidar	4	5
Aulia	4	5

**8. Saya rasa sistem ini sangat rumit untuk digunakan**

	Versi A	Versi B
Rahma	2	1
Belva	2	2
Purna	1	2
Rijal	1	3
Haidar	2	1
Aulia	2	1

**9. Saya sangat percaya diri menggunakan sistem ini**

	Versi A	Versi B
Rahma	5	5
Belva	4	5
Purna	4	3
Rijal	4	4
Haidar	4	5
Aulia	4	5

**10. Saya perlu mempelajari banyak hal sebelum dapat menggunakan sistem ini**

	Versi A	Versi B
--	---------	---------

Rahma	1	1
Belva	5	2
Purna	4	1
Rijal	2	4
Haidar	3	1
Aulia	2	2

#### 5.3.4 Kesimpulan

Bahwa melalui metode A/B testing, dapat diidentifikasi perbedaan dalam performa dan respon pengguna terhadap versi A dan B dari aplikasi Maxim. Hasil pengujian menggunakan metode A/B Testing menunjukkan bahwa versi B:

- lebih efektif dalam keberhasilan penyelesaian tugas oleh partisipan hal ini dapat dilihat pada langkah pegujian dengan pada table efesiensi dengan angka lebih besar yaitu 2,72 sedangkan versi a hanya mendatkan 2,08.
- Memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik, dengan mekanisme yang mudah dipahami, tampilan yang lebih menarik, dan fitur yang lebih lengkap. Hal ini dapat ditunjukkan dalam proses wawancara yang dilakukan penleiti terhadap partisipan.
- Mendapatkan skor usability yang lebih tinggi, menunjukkan tingkat kepuasan pengguna yang lebih baik. Dibuktikan pada table hasil SUS dengan nilai 80,5 dengan predikat baik.
- Dari hasil SUS yang dilakukan, menunjukkan bahwa hasil redesain lebih baik dibandingkan dengan desain awal.

Metode A/B testing dapat menjadi alat yang efektif dalam menginformasikan keputusan pengembangan aplikasi, memungkinkan pengembang untuk membuat perubahan yang didasarkan pada data empiris dan umpan balik langsung dari pengguna dan memberikan landasan bagi pengembangan lanjutan pada aplikasi Maxim, dengan fokus pada meningkatkan pengalaman pengguna dan memenuhi kebutuhan serta preferensipengguna secara lebih baik.

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 6.1 Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan terkait evaluasi dan redesain pada aplikasi maxim adalah sebagai berikut:

- a. Evaluasi dan redesain pada aplikasi maxim dapat dilakukan menggunakan metode A/B Testing.
- b. Evaluasi dan redesain dilakukan terhadap 5 fitur yang mempengaruhi pengguna, yaitu fitur pemesanan, fitur penjadwalan, fitur perincian, fitur alamat favorit, dan fitur rute favorit
- c. Metode A/B testing dilakukan dengan 3 tahap yaitu evaluasi versi a, redesain, dan evaluasi versi b.
- d. Pada evaluasi versi a dan versi b dilakukan dengan 3 tahap yaitu observasi, wawancara, dan SUS.
- e. Pada tahap redesain dilakukan dengan mempertimbangkan hasil evaluasi versi a kemudian diaplikasikan pada versi b.
- f. Perbandingan dilakukan dengan mengevaluasi versi A dan versi B melalui tiga tahap: observasi, wawancara, dan *System Usability Scale* (SUS).
- g. Pada tahap observasi, nilai efektivitas untuk versi B adalah 6, lebih tinggi dibandingkan versi A yang sebesar 4,8. Angka ini menunjukkan bahwa semakin besar nilai efektivitas, semakin banyak partisipan yang menunjukkan kesamaan dengan peneliti, mengindikasikan bahwa tujuan penelitian lebih tercapai. Selain itu, nilai efisiensi untuk versi B juga lebih tinggi, yakni 2,72, dibandingkan dengan versi A yang hanya 2,08. Skor ini mencerminkan kesesuaian langkah yang dilakukan antara peneliti dan partisipan, dinilai pada skala 1–3, di mana nilai yang lebih tinggi menunjukkan keselarasan yang lebih baik.
- h. Pada tahap *System Usability Scale* (SUS) nilai versi B lebih tinggi, yakni 80,5 dengan predikat sangat baik sedangkan versi A 64,6 dengan predikat buruk.
- i. Dampak yang diharapkan dari redesain ini adalah dapat membantu peneliti dalam pengambilan keputusan berdasarkan data dan meningkatkan kepuasan pengguna.

## 6.2 Saran

Pada penelitian mengenai evaluasi dan redesain UI/UX dengan metode A/B Testing pada Aplikasi Maxim belum maksimal karena latar belakang dari partisipan juga masih sempit dan studi kasus hanya beberapa fitur saja. Diharapkan penelitian di masa datang sebaiknya mempertimbangkan untuk menyertakan lebih banyak peserta dengan latar belakang yang beragam agar temuan lebih dapat digeneralisasikan di berbagai demografi pengguna. Hal ini akan memberikan pemahaman yang lebih luas tentang perilaku dan preferensi pengguna saat berinteraksi dengan aplikasi Maxim dan pertimbangan untuk mengeksplorasi studi kasus yang lebih kompleks yang melibatkan beberapa variabel dan skenario pengguna. Ini akan meningkatkan kedalaman analisis dan memberikan kesimpulan yang lebih kuat mengenai desain ulang aplikasi. Selain itu, dalam penelitian di masa depan perlu dilakukan penelitian lebih lanjut terhadap aplikasi sejenis yaitu gojek atau grab.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ariska, D., & Nurlela, S. (2022). Analisis Dan Perancangan UI/UX Aplikasi Lazada . *Infortech* , 4(2), 86-91.
- Deacon, P. B. (2020). *UX And UI Strategy - Astep by Guide on UX dan UI Design*. New York: Independently Published.
- EKA DIAH KARTININGRUM, M. (2015). PANDUAN PENYUSUNAN STUDI LITERATUR. 9.
- Firdiansyah, M. S. (2024). Manajemen Pengelolaan Wahana Rekreasi Olahraga di Wisata Water Blaster Semarang Tahun 2013. *Journal of Physical Education, Sport, Health and Recreations*, 13(1), 8.
- Ginanjar, M. R., Prehanto, A., & Guntara, R. G. (2023). Evaluasi dan Rekomendasi Usability Pada Fitur Pemesanan Bike di. *Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(7), 163 - 171.
- Ibrahim, A. A.-Z., & Lestari, I. (2023). Perancangan UI/UX Pada Website Rumah Tahfidz Akhwat Menggunakan Metode Design Thinking. *TEKNIKA*, 12(2), 10.
- Jayani Santosa, S. S., Sagirani, T., & Nurcahyawati, V. (2020). ANALISIS USER INTERFACE MAXIMOM BERBASIS USER PERSONA DENGAN MENGGUNAKAN PENDEKATAN GOOGLE DESIGN SPRINT. *Jurnal Teknologi dan Terapan Bisnis*, 40-48.
- Kurniasari, E., Safitri, S. R., & Mardiana. (2021). Perancangan User Persona dan Customer Journey Map Sebagai Representasi Pengguna Sistem Repository Perpustakaan Universitas Lampung. *Journal Of Documentation and Information Science*, 5(1), 10.
- Lima Tahun Hadir di Indonesia, Maxim Gelar Acara 5th Anniversary Sekaligus Peresmian Gedung Baru.* (2023, juni 15). (taximaxim) Dipetik maret 15, 2024, dari <https://taximaxim.tj/hy/109-petropavlovsk/blog/2023/06/2157-lima-tahun-hadir-di-indonesia-maxim-gelar-acara-5th-anniversary-sekaligus-peresmian-gedung-baru/>
- Mubiarto, D. S., Isnanto, R. R., & Windasari, I. P. (2023). Perancangan User Interface dan User Experience (UI/UX) pada Aplikasi “BCA Mobile” Menggunakan Metode User Centered Design (UCD). *Jurnal Teknik Komputer*, 1(4), 8.
- Muhyidin, A. M., Sulhan, M. A., & Sevtiana, A. (2020). Perancangan UI/UX Aplikasi My CIC Layanan Informasi Akademik Mahasiswa Menggunakan Figma. *JURNAL DIGITAL*, 10(2), 12.

- Normah, & Sihalofo, F. (2022). Perancangan User Interface (UI) dan User Experience (UX) . *Indonesian Journal on Software Engineering (IJSE)* , 9(1), 33-38.
- Nurahma, G. A., & Hendriani, W. (2021). Tinjauan sistematis studi kasus dalam penelitian kualitatif. *MEDIAPSI*, 1-11.
- Prasetyo, R. E., Amelia, T., & Lemantara, J. (2022). Analisis dan Desain User Interface dan User Experience dengan Pendekatan User Persona Berbasis Design. *Univeristas Dinamika*, 12.
- Risky, H. A., Irmayanti, D., & Totohendarto, M. H. (2023). Redesign UI/UX Aplikasi Mobile My Pertamina Menggunakan Metode User Centered Design (UCD). *Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika*, 7(3), 7.
- Sapitri, A., Saputra, M. W., Putri, M. A., & Efendi, Y. (2023). Redesign Aplikasi M-Banking Metode Lean UX Dengan. *SATIN – Sains dan Teknologi Informasi*, 9(2), 112-124.
- Sari, M. A., & Tania, K. D. (2022). Evaluasi Usability Pada Knowledge Management System (KMS) Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS) (PT. Telekomunikasi Indonesia Witel Sumatera Selatan). *Jurnal Bisnis, Manajemen dan Ekonomi* , 3(3), 13.
- Shifa, N. (2022). Evaluasi User Interface (UI) dan User Experience (UX) Menggunakan User Centered Design (UCD) (Studi Kasus: Aplikasi Kanggo). *Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta*, 121.
- Subagja, D., Hartono, R., & Ruuhwan. (2023). Evaluasi UI/UX Pada Sistem Informasi Pendaftaran TNI-AD Menggunakan System Usability (SUS) dan Desain Thinking. *Jurnal Teknologi informasi* , 7(1), 9.
- Suryani, I., Bakiyah, H., & Isnaeni, M. (2018). Strategi Public Relations Pt Honda Megatama Kapuk Dalam Customer Relations. *Ejournal*, 9(9), 9.
- Wardana, F. C., & Eka Prisma, I. L. (2022). Perancangan Ulang UI & UX Menggunakan Metode Design. *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence*, 3(4), 12.
- Maxim. (2023). Serba Serbi Transportasi Online; Gambaran Ragam Pengguna Jasa. *Maxim*, 1.
- Pramono, W. A., Az-Zahra, H. M., & Rokhmawati, R. I. (2019). Evaluasi Usability pada Aplikasi MyTelkomsel dengan Menggunakan Metode Usability Testing . *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 9.
- Wheeler, A. (2017). *Designing Brand Identity: An Essential Guide for the Whole Branding Team*. Hoboken, New Jersey: Wiley.
- Wijaya, I. S., & Pramatha, C. A. (2023). IMPLEMENTASI A/B TESTING SEBAGAI PENINGKATAN PENGALAMAN PENGGUNA PADA APLIKASI MASTERFISH

DIUKUR DENGAN CONVERSION RATE. *Jurnal Elektronik Ilmu Komputer*  
*Udayana*, 12(1), 6.

## LAMPIRAN