

Pengembangan Sistem Penyedia Jasa Berbasis Website menggunakan Metode *Design Thinking*

Zaenal Abidin^{*1}, Noora Qotrun Nada²

^{1,2} Program Studi Informatika, Universitas PGRI Semarang, Kota Semarang

*Email: zaenal7518@gmail.com

Abstract

A website-based service provider system is an innovative solution to address the needs of modern consumers who increasingly rely on digital services. This study focuses on JasaKu platform, offering various services including AC servicing and installation. Utilizing the design thinking method, known for its emphasis on user-centric design, the research progresses through five stages: Empathize, Define, Ideate, Prototype, and Test. The objective is to assess the effectiveness of employing design thinking in developing a website-based service provider system that excels in user interface (UI) and user experience (UX). Results demonstrate enhanced user satisfaction, navigation ease, and service efficiency. Additional features such as user reviews and accurate information provision also contribute to increased user trust in the JasaKu platform. This study underscores design thinking as an effective approach for developing website-based service provider systems that not only meet functional needs but also enhance UI/UX.

Keywords: Design Thinking; UI; UX

Abstrak

Sistem penyedia jasa berbasis website adalah pendekatan inovatif untuk memenuhi kebutuhan konsumen modern yang semakin mengandalkan layanan digital. Penelitian ini berfokus pada platform bernama JasaKu yang menyediakan berbagai layanan seperti servis dan pemasangan AC. Metode *design thinking* dipilih karena kemampuannya untuk menempatkan kebutuhan dan pengalaman pengguna sebagai pusat proses desain, sehingga menghasilkan solusi yang lebih *user-centric* melalui lima tahap, yaitu *Empathize*, *Define*, *Ideate*, *Prototype*, dan *Test*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi efektivitas penerapan metode *design thinking* dalam pengembangan sistem penyedia jasa berbasis website yang unggul dalam aspek antarmuka pengguna (*UI*) dan pengalaman pengguna (*UX*). Hasil dari penerapan metode ini menunjukkan peningkatan dalam kepuasan pengguna, kemudahan navigasi, dan efisiensi layanan. Selain itu, fitur-fitur tambahan seperti penyediaan informasi yang akurat juga meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap platform JasaKu. Penelitian ini menunjukkan bahwa metode *design thinking* merupakan pendekatan efektif untuk mengembangkan sistem penyedia jasa berbasis website yang tidak hanya memenuhi kebutuhan fungsional juga memberikan *UI/UX* yang lebih baik.

Kata kunci: *Design Thinking; UI; UX*

1. Pendahuluan

Dalam era digital yang semakin berkembang, penyediaan jasa melalui platform daring telah menjadi suatu keharusan bagi banyak organisasi. Kehadiran teknologi informasi telah merubah cara konsumen mencari, memilih, dan menggunakan berbagai jenis layanan. Namun, dalam konteks ini masih ada tantangan yang perlu diatasi untuk memastikan pengalaman pengguna yang optimal dan efisien.

Seiring dengan kemajuan teknologi, telah terjadi upaya yang signifikan untuk mengatasi masalah-masalah terkait penyedia jasa melalui platform daring. Banyak penelitian dan implementasi praktis telah dilakukan untuk meningkatkan efisiensi, kualitas, dan kepuasan

pengguna. Namun, masih ada ruang untuk lebih lanjut dalam mengidentifikasi potensi-potensi yang belum dieksplorasi dan meningkatkan pendekatan yang sudah ada. Penting untuk memahami bahwa pekerjaan dapat berpengaruh signifikan terhadap individu dalam pengambilan keputusan, termasuk keputusan pembelian terhadap layanan tertentu [1]. Hal ini menunjukkan bahwa faktor-faktor kontekstual, seperti pekerjaan yang dijalani seseorang dapat memengaruhi preferensi, kebutuhan, dan harapan mereka terhadap layanan yang disediakan melalui sistem penyedia jasa berbasis website. Untuk itu, dalam pengembangan sistem ini tentunya mempertimbangkan dan memahami pengaruh perilaku pengguna menjadi hal yang penting untuk memastikan responsivitas dan relevansi terhadap kebutuhan yang bervariasi dari pengguna.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan sistem penyedia jasa berbasis website yang dapat meningkatkan pengalaman pengguna serta efisiensi penyedia jasa khususnya jasa AC. Dengan demikian, pendekatan menggunakan metode *Design Thinking* akan digunakan sebagai landasan metodologis untuk mencapai tujuan ini.

2. Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan *Design Thinking* sebagai kerangka kerja untuk mengembangkan sistem penyedia jasa berbasis website. Metode ini dipilih karena kemampuannya untuk menempatkan kebutuhan dan pengalaman pengguna sebagai pusat proses design, sehingga menghasilkan solusi yang lebih *user-centric*. *Design thinking* adalah metode atau pendekatan yang digunakan untuk pemecahan masalah secara praktis dan kreatif dengan fokus utama pada users atau pengguna. Jadi, dalam pemecahan masalah, tim akan berusaha memahami apa kebutuhan users (manusia) dan menghasilkan solusi paling efektif untuk memenuhi kebutuhan tersebut [2]. Pendekatan *Design Thinking* diterapkan melalui lima tahap, yaitu *Empathize*, *Define*, *Ideate*, *Prototype*, dan *Test*.

Sistem yang dikembangkan dalam studi ini disusun berdasarkan tantangan yang dihadapi pada saat penelitian dilakukan. Proses perancangan aplikasi ini mengadopsi pendekatan *design thinking*. Berikut adalah langkah-langkah penelitian yang dijalankan:

- 1) **Pengenalan Masalah:** Menyelaraskan dengan kebutuhan pengguna, fokus ditempatkan pada identifikasi masalah yang ada. Pertanyaan-pertanyaan dikelompokkan dengan tujuan memudahkan identifikasi setiap isu. Definisi yang tepat dari masalah-masalah ini penting untuk memandu perkembangan serta pendekatan penyelesaiannya. Hasil dari proses mendefinisikan masalah ini disadur dari fase memahami masalah sebelumnya untuk kemudian dipilih beberapa topik masalah yang akan diangkat [3].
- 2) **Pembentukan Konseptual:** Menciptakan berbagai ide untuk menyelesaikan masalah yang diidentifikasi. Ide-ide yang dikumpulkan akan diurutkan berdasarkan potensi dampaknya terhadap pengguna dan kemajuan proyek secara keseluruhan. Tahap pengembangan ide atau biasa disebut dengan *brainstorming*. Dalam proses ini akan muncul banyak ide yang memungkinkan untuk menjadi solusi sebuah masalah. Seluruh ide-ide tersebut bernilai dalam kata lain, tidak ada ide yang tidak berguna. Pada proses inilah otak dipaksa untuk menjadi kreatif dengan merumuskan banyak ide [4].
- 3) **Desain dan Uji Coba:** Mengimplementasikan ide-ide yang dihasilkan pada tahap sebelumnya. Desain yang telah disiapkan kemudian diujicobakan langsung kepada pengguna untuk melakukan pengembangan selanjutnya.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Hasil

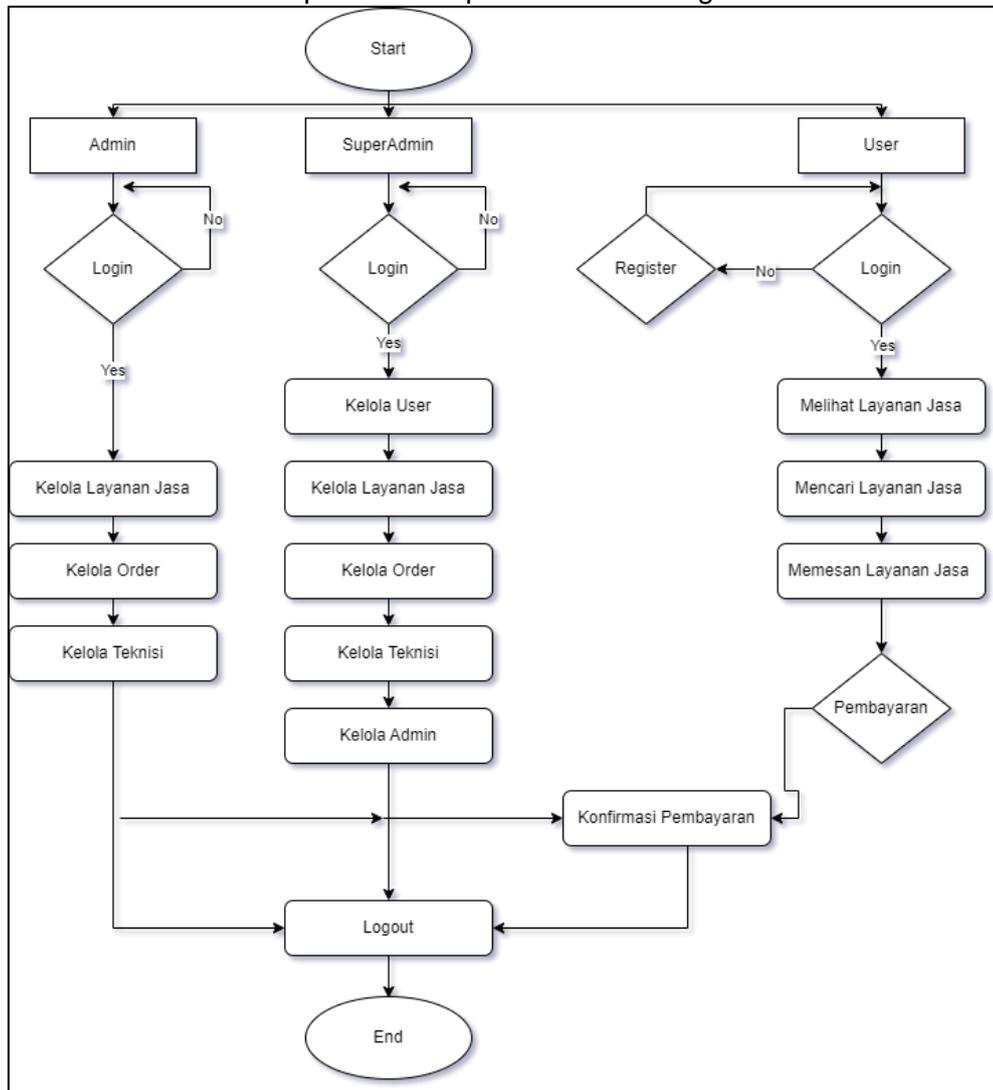
- 1) **Pengenalan Masalah (*Empathize* dan *Define*)**

Tahap pertama dari metode ini sejalan dengan tahap *Empathize* dan *Define* dalam *Design Thinking*. Di sini, fokus pada pemahaman mendalam tentang kebutuhan dan pengalaman pengguna (*Empathize*), serta identifikasi masalah yang spesifik yang perlu diselesaikan (*Define*). Pertanyaan-pertanyaan dikelompokkan untuk memfasilitasi identifikasi masalah dengan lebih baik.

2) Pembentukan Konseptual (*Ideate*)

Langkah berikutnya dalam metode mencakup tahapan *Ideate* dalam *Design Thinking*. Pada tahap ini, berbagai ide dan konsep digenerasikan untuk menyelesaikan masalah yang telah diidentifikasi sebelumnya. Ide-ide ini dikelompokkan dan diurutkan berdasarkan potensi dampaknya terhadap pengguna dan kemajuan proyek secara keseluruhan.

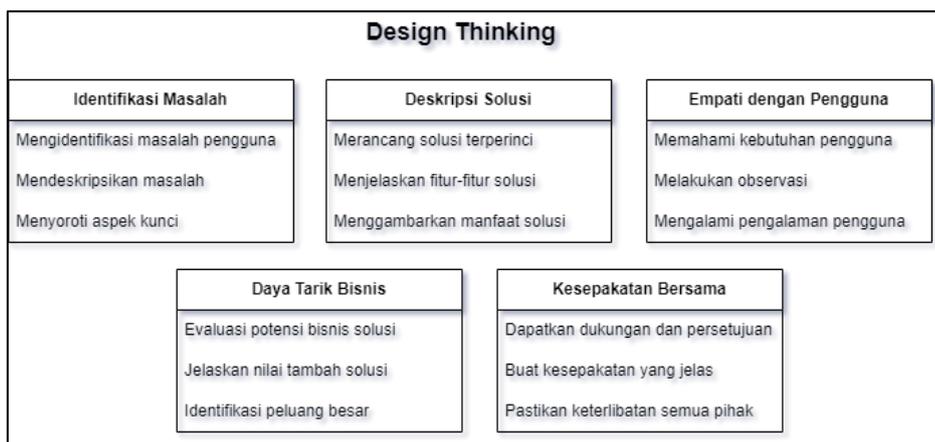
Kemudian diperoleh alur dari setiap pengguna yang mana terdapat tiga aktor yakni user, admin, dan superadmin. User dapat melakukan login register untuk dapat mengakses platform sehingga dapat melihat, mencari, dan memesan layanan jasa yang diinginkan. Pada admin dan user admin hampir sama, perbedaannya admin hanya dapat mengakses kelola layanan, teknisi, dan pesanan, sedangkan superadmin dapat mengelola admin dan user seperti terlihat pada *flowchart* di gambar 1.



Gambar 1. *Flowchart*

3) Desain dan Uji Coba (*Prototype dan Test*)

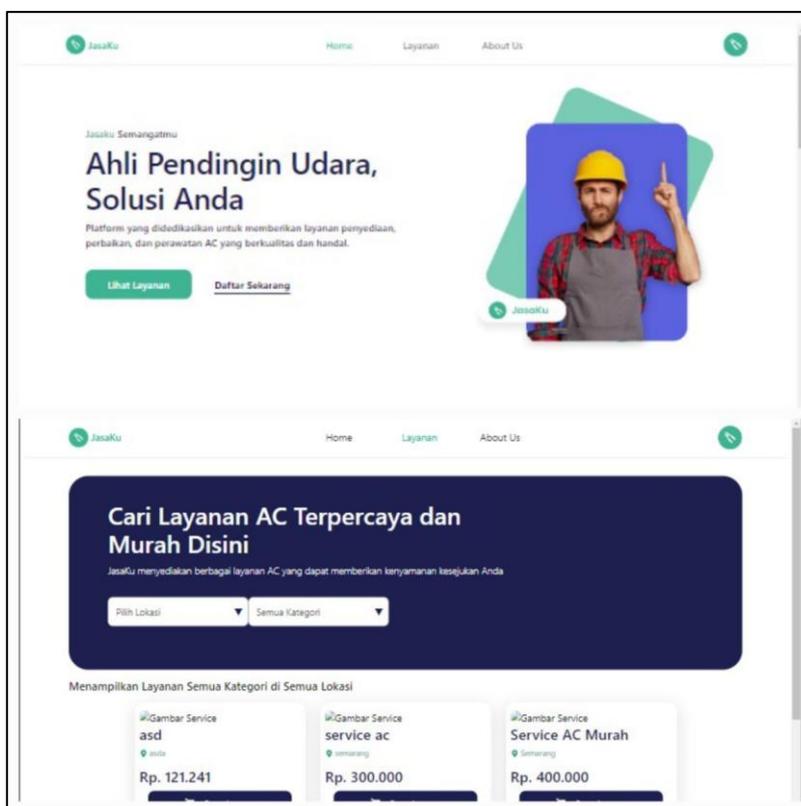
Tahap terakhir dalam metode melibatkan Desain dan Uji Coba, yang sejalan dengan tahapan *Prototype* dan *Test* dalam *Design Thinking*. Ide-ide yang dihasilkan pada tahap sebelumnya diimplementasikan dalam bentuk prototipe atau model awal (*Prototype*). *Prototype* dapat juga digunakan untuk pengujian yang dilakukan oleh anggota tim sehingga bisa memperbaiki dan juga mengevaluasi ide-ide baru[5], kemudian diujicobakan langsung kepada pengguna untuk melakukan pengembangan selanjutnya (*Test*). Hasil dari *Design Thinking* dapat dilihat pada gambar 2.



Gambar 2. Hasil *Design Thinking*

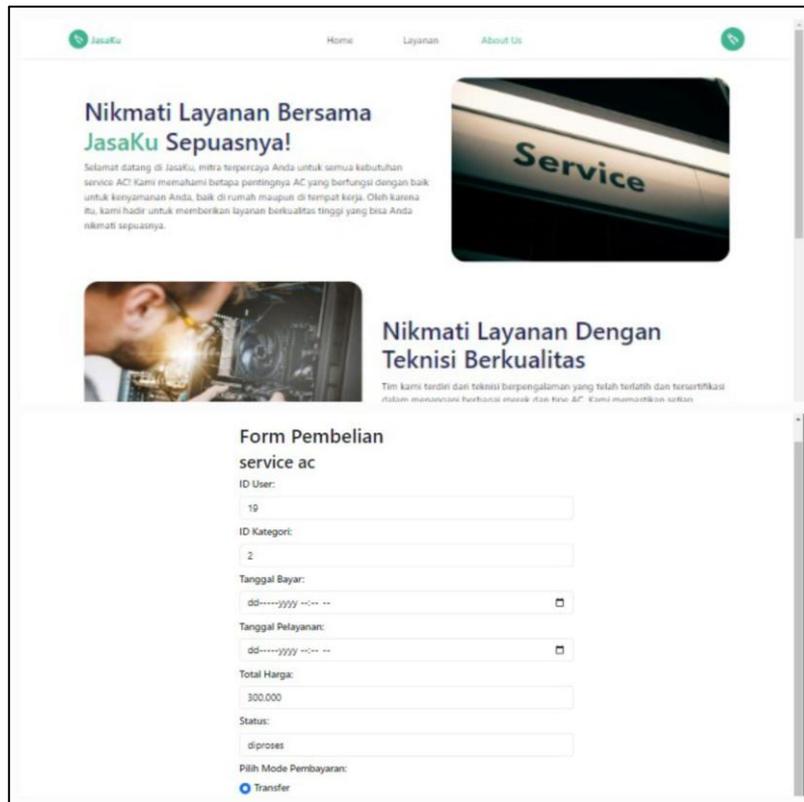
3.2. Pembahasan

Berikut ini adalah tampilan visual dari implementasi konsep-konsep *Design Thinking* dalam pengembangan sistem penyedia jasa berbasis website. Gambar 3, 4, 5, dan 6 menunjukkan tampilan menu-menu pada website yang telah dirancang dengan memperhatikan hasil dari pembahasan sebelumnya.



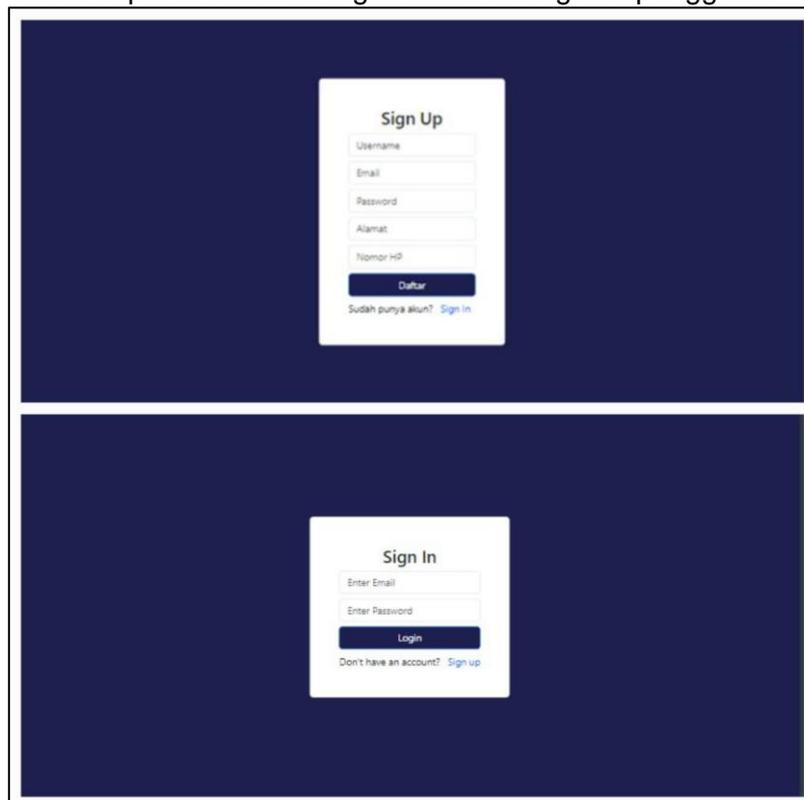
Gambar 3. Halaman *Landing Page* dan Layanan

Tampilan gambar 2 merupakan desain yang berhasil dibuat berdasarkan permasalahan yang ditemukan pada tahap sebelumnya. Pada halaman *landing page* terdapat informasi terkait keuntungan yang didapat saat menggunakan JasaKu berupa slogan dan terdapat *hero section*. Lalu ada tombol untuk mendaftar agar bisa mengakses layanan. Jika sudah mendaftar maka layanan bisa diakses dengan tersedia fitur pencarian berdasarkan lokasi dan kategori.



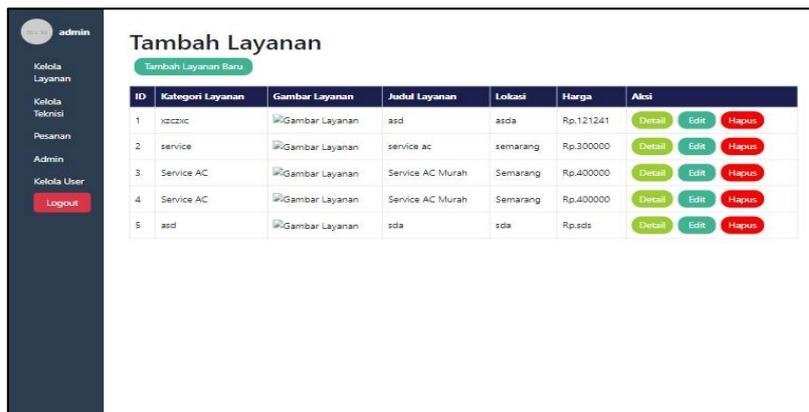
Gambar 4. Halaman About Us dan Form Pembayaran

Tampilan gambar 3 merupakan desain *About Us* dan form pembelian. Pada halaman *About Us* menampilkan profil dari aplikasi JasaKu beserta keuntungan-keuntungan yang didapat jika menggunakan JasaKu. Kemudian pada form pembelian tersedia fitur untuk mengatur tanggal teknisi dapat melakukan tugas sesuai keinginan pengguna.



Gambar 5. Halaman Login Register

Tampilan gambar 4 merupakan desain login dan register. Pada halaman login register ini pengguna dapat mendaftar pada aplikasi JasaKu untuk dapat mengakses layanan dan memesan layanan.



Gambar 6. Halaman *Dashboard* Admin

Tampilan gambar 5 merupakan desain dashboard yang mana digunakan untuk melakukan kelola layanan, teknisi, pesanan, pengguna, dan admin. Terdapat tombol untuk menambah serta 3 aksi untuk melihat detail, tombol edit, dan tombol untuk menghapus.

4. Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan metode *design thinking* dalam pengembangan platform JasaKu dapat meningkatkan kepuasan pengguna, kemudahan navigasi, dan efisiensi layanan. Pendekatan *user-centric* ini memungkinkan pengembang untuk lebih responsif terhadap kebutuhan pengguna dan menghasilkan solusi yang lebih baik dalam aspek *UI* dan *UX*. Selain itu, fitur tambahan seperti informasi yang akurat meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap platform. Penelitian ini menunjukkan bahwa metode *design thinking* merupakan pendekatan efektif untuk mengembangkannya sistem penyedia jasa berbasis website yang tidak hanya memenuhi kebutuhan fungsional juga memberikan *UI/UX* yang lebih baik.

5. Referensi

[1] R. Andrian, A. S. Putri, F. Wiryandhani, and N. I. N. Rizaldi, "Pengembangan website e-commerce khusus untuk penyedia jasa penjualan hampers dengan metode design thinking," *Integr. J. Inf. Technol. Vocat. Educ.*, vol. 1, no. 1, pp. 11–16, Apr. 2019, doi: 10.17509/integrated.v3i2.35551.

[2] F. K. Bhakti, I. Ahmad, and Q. J. Adrian, "PERANCANGAN USER EXPERIENCE APLIKASI PESAN ANTAR DALAM KOTA MENGGUNAKAN METODE DESIGN THINKING (STUDI KASUS: KOTA BANDAR LAMPUNG)," *J. Teknol. Dan Sist. Inf.*, vol. 3, no. 2.

[3] G. Karnawan, "IMPLEMENTASI USER EXPERIENCE MENGGUNAKAN METODE DESIGN THINKING PADA PROTOTYPE APLIKASI CLEANSTIC," *J. Teknoinfo*, vol. 15, no. 1, p. 61, Jan. 2021, doi: 10.33365/jti.v15i1.540.

[4] S. Amalina, F. Wahid, V. Satriadi, F. S. Farhani, and N. Setiani, "Rancang Purwarupa Aplikasi UniBook Menggunakan Metode Pendekatan Design Thinking," 2017.

[5] M. R. Wibowo and H. Setiaji, "Perancangan Website Bisnis Thrifdoor Menggunakan Metode Pendekatan Design Thinking".