

BAB III

METODOLOGI PERANCANGAN

3.1 Subjek Perancangan

Subjek perancangan dalam penelitian ini adalah antarmuka dan pengalaman pengguna (UI/UX) dari aplikasi OneSmile yang dikembangkan oleh Sinar Mas Land. Berdasarkan hasil wawancara dengan tim manajemen Sinar Mas Land, OneSmile awalnya dirancang untuk diperluas ke sejumlah kawasan lain dalam portofolio Sinarmasland termasuk Kota Deltamas, dan Graha Raya dengan strategi yang mencakup analisis kebutuhan lokal melalui survei dan diskusi mendalam bersama perwakilan komunitas, penyesuaian fitur dan *branding* agar selaras dengan karakteristik setiap wilayah (misalnya *portal event* khusus atau integrasi layanan *shuttle*), serta kolaborasi intensif dengan pengelola kawasan dan asosiasi penghuni untuk menyosialisasikan manfaat aplikasi.

Fokus utama penelitian ini adalah merancang ulang tampilan serta interaksi pengguna pada fitur-fitur inti, seperti informasi promo tenant, akses komunitas, dan layanan digital berbasis perumahan khususnya dalam konteks kehidupan warga BSD City. Perancangan ini dibatasi pada fitur-fitur yang memiliki tingkat keterlibatan tinggi dari pengguna dan berpengaruh langsung terhadap efisiensi dan kenyamanan dalam beraktivitas sehari-hari. Oleh karena itu, pendekatan desain akan diarahkan untuk meningkatkan kemudahan navigasi, kejelasan informasi, dan relevansi konten berdasarkan segmentasi pengguna.

Pembagian target pengguna dalam penelitian ini dibedakan menjadi dua kategori utama, yaitu target primer dan target sekunder, dengan kriteria yang dibentuk berdasarkan data wawancara langsung terhadap pengguna dari berbagai klaster perumahan di BSD City. Tiap klaster memiliki karakteristik demografis dan kebutuhan digital yang berbeda misalnya, klaster premium didominasi oleh orang tua atau profesional mapan, sedangkan klaster rumah dengan harga di

bawah Rp2 miliar banyak dihuni oleh keluarga muda dan pengguna dengan kebutuhan praktis dan fleksibel.

A. Target Primer

1. **Jenis Kelamin:** Laki-laki dan perempuan
2. **Usia:** 34–38 tahun
3. **Pendidikan:** Minimal S1 atau sederajat
4. **Status Sosial Ekonomi (SES):** Kelas Menengah Atas (SES A)
5. **Area Pengguna:** Warga BSD City yang tinggal secara permanen di dalam kawasan
6. **Psikografis:**
 - a) Pemilik rumah tetap yang memiliki mobilitas tinggi
 - b) Sangat bergantung pada layanan digital untuk pembayaran, informasi komunitas, dan manajemen lingkungan
 - c) Mengutamakan kepraktisan dan akurasi data untuk mendukung rutinitas harian
 - d) Akrab dengan aplikasi mobile sebagai kanal utama untuk akses informasi

Berdasarkan hasil wawancara, pengguna dari kelompok ini biasanya berasal dari klaster-klaster residensial dengan harga properti menengah ke atas. Mereka cenderung membutuhkan sistem yang andal dan cepat, serta tertarik pada informasi komunitas dan kemudahan dalam mengelola aktivitas harian secara digital. (Jakpat, 2023)

B. Target Sekunder

1. **Jenis Kelamin:** Laki-laki dan perempuan
2. **Usia:** 28–33 tahun
3. **Pendidikan:** Minimal S1 atau sederajat
4. **Status Sosial Ekonomi (SES):** Kelas Menengah (SES B menuju A)
5. **Area Pengguna:** Calon penghuni atau pendatang dari wilayah Jabodetabek yang tertarik untuk tinggal di BSD City

6. Psikografis:

- a) Keluarga muda atau pasangan profesional yang mencari hunian pertama
- b) Aktif mencari informasi terkait promo properti, gaya hidup modern, dan lingkungan yang mendukung keluarga
- c) Memiliki preferensi kuat terhadap digitalisasi layanan, termasuk e-payment, info event, dan pemantauan komunitas
- d) Membutuhkan aplikasi yang mampu memberikan gambaran lengkap dan meyakinkan tentang kemudahan hidup di BSD

Berdasarkan wawancara, kelompok ini banyak menunjukkan minat terhadap BSD sebagai kawasan hunian masa depan, terutama karena akses transportasi, keamanan lingkungan, dan infrastruktur digital yang mendukung gaya hidup modern. Mereka biasanya memulai interaksi dengan aplikasi OneSmile untuk eksplorasi layanan dan promo, walaupun belum menjadi warga tetap BSD.

Riset tambahan menunjukkan bahwa keluarga muda usia 28–33 tahun di wilayah Jabodetabek semakin aktif mencari kawasan hunian satelit dengan fasilitas lengkap, terutama yang berbasis *smart living* dan *digital community* (Jakpat, 2023). Ini menjadikan segmen tersebut relevan untuk ditargetkan sebagai pengguna sekunder aplikasi.

3.2 Metode dan Prosedur Perancangan

Dikutip dari sebuah jurnal, “*Career Foundry*” mengatakan, *design thinking* adalah sebuah ideologi maupun proses untuk memecahkan masalah kompleks yang menitikberatkan kepentingan pengguna (Mukhtarohim, 2022). *Design thinking* merupakan pendekatan atau metode pemecahan masalah baik secara kognitif, kreatif, maupun praktis untuk menjawab kebutuhan manusia sebagai pengguna. *Design thinking* meliputi dari 5 tahapan yaitu *Empathize*, *Define*, *Ideate*, *prototype*, dan *test*. Dalam tahapan *emphatize*, penulis fokus terhadap pengguna dengan mengadakan Kuisisioner, wawancara, dan *focus group*

discussion (FGD). Pendekatan iteratif, terdiri dari lima tahap utama: *Empathize*, *Define*, *Ideate*, *Prototype*, dan *Test* (Brown, 2009). setiap tahapan dalam *design thinking* akan mengadopsi metode pengumpulan data yang relevan untuk memastikan keakuratan dan keberlanjutan desain.

3.2.1 *Empathize*

Tahap *Empathize* bertujuan untuk memahami kebutuhan dan permasalahan pengguna dalam menggunakan aplikasi OneSmile, khususnya dalam mengakses informasi tenant, promo, *event*, dan layanan lainnya di BSD City. Data dikumpulkan melalui:

1. **Wawancara dengan pihak Onesmile** → Untuk memahami permasalahan mendalam yang hanya bisa didapatkan dengan wawancara Bersama pihak Onesmile.
2. **Wawancara dengan Devops Engineer** → Memahami keterbatasan sistem yang ada dan peluang pengembangan fitur baru yang dapat meningkatkan pengalaman pengguna.
3. **Kuesioner** → Mengumpulkan masukan dari pengguna mengenai preferensi desain UI/UX, elemen yang membingungkan, serta usulan fitur yang dapat meningkatkan kenyamanan mereka dalam menggunakan aplikasi.
4. **Focus Group Discussion** → Mendapatkan pain points mengenai *user journey* dan fitur aplikasi tersebut.

3.2.2 *Define*

Tahap *Define* bertujuan untuk merumuskan masalah utama berdasarkan data yang telah dikumpulkan pada tahap *Empathize*. Dari hasil analisis, beberapa tantangan utama yang ditemukan dalam aplikasi OneSmile meliputi:

1. **Brainstorming & Mind Mapping** → Menghasilkan berbagai ide peningkatan UI/UX aplikasi OneSmile, seperti perbaikan tata letak, optimasi navigasi, hingga pengembangan fitur baru.

3.2.3 Ideate

Tahap *Ideate* berfokus pada pengembangan berbagai ide solusi untuk mengatasi permasalahan yang telah diidentifikasi. Metode yang digunakan dalam tahap ini meliputi:

1. **Pembuatan *Wireframe* & Sketsa Awal** → Merancang struktur awal aplikasi dengan tampilan yang lebih *user-friendly* dan intuitif, sehingga mempermudah pengguna dalam menavigasi fitur yang tersedia.

3.2.4 Prototype & Test

Tahap *Prototype & Test* bertujuan untuk menguji dan menyempurnakan desain UI/UX aplikasi OneSmile berdasarkan umpan balik pengguna. Langkah-langkah yang dilakukan dalam tahap ini meliputi:

1. **Pembuatan Prototipe Interaktif** → Mengembangkan prototipe digital berdasarkan hasil *wireframe* dan sketsa yang telah dirancang, memungkinkan pengguna untuk mencoba pengalaman aplikasi baru sebelum implementasi penuh.
2. **Usability Testing** → Melibatkan pengguna target dalam pengujian desain, dengan fokus pada aspek navigasi, keterbacaan informasi, serta kemudahan penggunaan fitur.
3. **Iterasi Desain** → Mengolah masukan yang diperoleh dari pengujian untuk memperbaiki aspek UI/UX guna meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan.
4. Melalui tahapan ini, desain ulang aplikasi OneSmile dapat lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna, meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kepuasan dalam mengakses informasi terkait BSD City. Dengan desain UI/UX yang lebih intuitif, aplikasi diharapkan dapat menjadi *platform* yang lebih fungsional dan nyaman digunakan oleh masyarakat urban.

3.3 Teknik Dan Prosedur Perancangan

Dalam penelitian ini, berbagai teknik dan prosedur perancangan digunakan untuk memperoleh informasi yang diperlukan dalam proses perancangan ulang (*redesign*) UI/UX aplikasi OneSmile. Teknik yang digunakan meliputi observasi, wawancara, kuesioner, dan *Focus Group Discussion* (FGD). Metode pengumpulan data ini bertujuan untuk memahami perilaku, preferensi, serta kendala yang dialami pengguna dalam menggunakan aplikasi OneSmile.

Penelitian ini mengidentifikasi beberapa tantangan utama yang dihadapi pengguna dalam mengakses informasi di aplikasi, seperti antarmuka yang kurang intuitif, struktur informasi yang tidak tertata dengan baik, serta minimnya fitur interaktif yang dapat meningkatkan keterlibatan pengguna. Dengan menganalisis pengalaman pengguna secara langsung, diharapkan penelitian ini dapat menghasilkan desain ulang UI/UX yang lebih interaktif, mudah digunakan, dan responsif terhadap kebutuhan pengguna.

Selain teknik pengumpulan data, penelitian ini juga melakukan analisis komparatif terhadap aplikasi sejenis yang telah sukses diterapkan di dalam maupun luar negeri. Analisis ini bertujuan untuk mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan desain UI/UX dari aplikasi lain sebagai bahan referensi dalam merancang ulang OneSmile. Beberapa aspek utama yang dianalisis meliputi kemudahan navigasi, kejelasan informasi, daya tarik desain visual, serta efektivitas fitur-fitur interaktif dalam meningkatkan pengalaman pengguna.

3.3.1 Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data kualitatif yang dilakukan melalui interaksi langsung dengan narasumber, baik secara tatap muka maupun melalui media komunikasi lainnya (Creswell & Creswell, 2018). Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan dengan dua kelompok narasumber utama, yaitu pengguna aplikasi OneSmile dan *developer* UI/UX, guna mendapatkan wawasan yang lebih mendalam mengenai pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi serta aspek teknis dalam perancangan ulang UI/UX aplikasi OneSmile.

Wawancara dengan pihak OneSmile dirancang untuk mengeksplorasi pengalaman nyata mereka dalam mengakses berbagai fitur aplikasi. Fokus utamanya mencakup pemahaman latar belakang penggunaan, segmentasi dan tujuan penggunaan, serta hambatan yang mereka temui mulai dari navigasi menu hingga kejelasan instruksi. Selain itu, wawancara ini menggali preferensi desain antarmuka, tingkat kepuasan terhadap elemen UI yang ada, dan harapan pengguna terhadap fitur baru seperti sistem rekomendasi personalisasi. Dengan demikian, wawancara pengguna bertujuan menyediakan data empiris untuk memprioritaskan aspek UX yang paling membutuhkan perbaikan.

Sementara itu, wawancara dengan *developer* UI/UX bertujuan mendapatkan wawasan mendalam mengenai proses perancangan dan iterasi desain aplikasi OneSmile. Pada tahap awal, *developer* menjelaskan metode riset pengguna yang digunakan untuk memahami perilaku dan kebutuhan target market, serta langkah-langkah dalam menyusun *wireframe* dan prototipe. Selanjutnya, diskusi berfokus pada tantangan dalam menentukan alur kerja dan *layout*, cara berkolaborasi dengan tim lintas fungsi (seperti *developer* back-end dan *product manager*), serta mekanisme pengujian dan penanganan umpan balik. Informasi ini menjadi acuan untuk memastikan bahwa setiap revisi UI/UX didasarkan pada praktik terbaik, efisien diterapkan, dan tetap sejalan dengan kebutuhan teknis dan bisnis. Berikut adalah beberapa pertanyaan dalam wawancara:

1. Wawancara dengan pihak OneSmile

A. Background mengenai aplikasi OneSmile

1. Bertanya seputar informasi aplikasi Onesmile
2. Informasi mengenai target aplikasi
3. STP para pengguna
4. Dan tujuan aplikasi

B. Masalah pada UI/UX

1. Bertanya mengenai pendapat mengenai tampilan antarmuka (UI) aplikasi OneSmile saat ini
2. Bertanya adakah elemen dalam aplikasi yang dapat diperbaiki atau ditingkatkan
3. Bertanya seputra perihal untuk operasional aplikasi

C. Saran dan Harapan Pengguna

1. Menurut Anda, bagaimana cara terbaik untuk meningkatkan pengalaman pengguna dalam aplikasi OneSmile?
2. Apakah Anda merasa aplikasi ini sudah memenuhi kebutuhan Anda? Jika belum, apa yang perlu ditambahkan?
3. Bagaimana pendapat Anda tentang integrasi fitur tambahan seperti rekomendasi personalisasi?

2. Wawancara dengan *Developer* UI/UX

Wawancara ini dilakukan dengan seorang *developer* UI/UX yang memiliki pengalaman dalam perancangan aplikasi berbasis mobile. Tujuan wawancara ini adalah untuk memperoleh wawasan mengenai proses desain ulang UI/UX serta menjadi acuan dalam perancangan ulang aplikasi OneSmile.

A. Tahap Awal dan Perencanaan

1. Apa langkah pertama yang diambil saat memulai proses desain untuk sebuah aplikasi baru?
2. Bagaimana cara untuk memahami kebutuhan pengguna untuk aplikasi ini?
3. Metode apa yang digunakan untuk melakukan riset pengguna dan memahami perilaku mereka?

B. Proses Desain

1. Bagaimana cara menciptakan *wireframe* atau *prototype* untuk aplikasi?
2. Apa tantangan terbesar saat menentukan *flow* dan *layout* aplikasi?
3. Sejauh mana Anda melibatkan tim lain (*developer*, *product manager*, dll.) dalam proses desain?

C. Iterasi dan Pengujian

1. Bagaimana cara melakukan *user testing* untuk aplikasi yang sedang dikembangkan?
2. Bagaimana cara untuk menangani *feedback* dari revisi dan menerapkannya ke dalam desain?
3. Apakah ada perubahan besar yang biasanya terjadi selama proses iterasi desain aplikasi?

3.3.2 Focus Group Discussion (FGD)

Teknik *Focus Group Discussion* (FGD) digunakan untuk mengumpulkan data kualitatif yang lebih mendalam mengenai pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi OneSmile. Creswell & Creswell (2018) menyatakan bahwa FGD melibatkan diskusi kelompok dengan 5–8 peserta untuk mengeksplorasi pandangan dan pengalaman mereka secara lebih interaktif.

Dalam penelitian ini, FGD dilakukan dengan kelompok mahasiswa desain yang berbasis dalam desain UI/UX. FGD bertujuan untuk memahami preferensi pengguna terhadap desain UI/UX aplikasi OneSmile, tantangan yang mereka hadapi dalam penggunaannya, serta ekspektasi mereka terhadap perancangan ulang aplikasi.

- a. bagaimana pengalaman Anda sejauh ini?
- b. Apa kesulitan utama yang Anda hadapi dalam menggunakan aplikasi OneSmile?
- c. Fitur apa yang memungkinkan anda gunakan dalam aplikasi ini, dan apakah fitur tersebut berfungsi dengan baik?

- d. Apakah desain antarmuka saat ini sudah cukup intuitif dan mudah digunakan? Jika tidak, apa yang perlu ditingkatkan?
- e. Bagaimana perbandingan pengalaman Anda dalam menggunakan OneSmile dengan aplikasi lain?
- f. Menurut Anda, bagaimana cara terbaik untuk meningkatkan navigasi dan aksesibilitas fitur dalam aplikasi OneSmile?

Melalui teknik wawancara dan FGD ini, penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan desain ulang UI/UX aplikasi OneSmile yang lebih intuitif, *user-friendly*, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna di BSD City. Diskusi akan didokumentasikan dalam bentuk rekaman video, catatan ringkasan, serta hasil analisis diskusi kelompok, yang nantinya akan menjadi dasar dalam perancangan ulang aplikasi.

3.3.3 Kuisioner

Metode kuisioner digunakan untuk mengumpulkan data kuantitatif mengenai persepsi, pengalaman, dan kebiasaan pengguna dalam menggunakan aplikasi OneSmile. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Random Sampling*, dengan responden yang merupakan pengguna aktif aplikasi OneSmile dalam rentang usia 20–27 tahun. Kuisioner disebarluaskan secara daring melalui Google Form., Instrumen pertanyaan kuisioner mencakup:

- a. Seberapa sering Anda menggunakan aplikasi OneSmile? (*Sangat jarang Sangat sering*)
- b. Fitur apa yang paling sering Anda gunakan dalam aplikasi OneSmile? (*Pembayaran digital, informasi lokasi tenant, promo & diskon, event, dll.*)
- c. Apa kesulitan utama yang Anda alami saat menggunakan aplikasi OneSmile? (*Tampilan tidak intuitif, navigasi sulit, informasi kurang lengkap, dll.*)
- d. Seberapa sering Anda mencari informasi mengenai promo dan tenant melalui aplikasi OneSmile? (*Sangat jarang – Sangat sering*)

- e. Media apa yang biasanya Anda gunakan untuk mendapatkan informasi tentang promo dan layanan di BSD City? (*Aplikasi OneSmile, website resmi, media sosial, papan informasi, dll.*)
- f. Seberapa efektif aplikasi OneSmile dalam membantu Anda mendapatkan informasi yang dibutuhkan? (*Sangat tidak efektif – Sangat efektif*)
- g. Fitur apa yang menurut Anda perlu ditambahkan atau ditingkatkan agar pengalaman pengguna dalam aplikasi lebih baik?
- h. Apakah Anda pernah mengalami kesulitan dalam memahami tampilan dan navigasi aplikasi OneSmile? (*Ya/Tidak*)
- i. Menurut Anda, bagaimana tampilan informasi dalam aplikasi yang paling mudah dipahami? (*Ikun interaktif, daftar kategori, notifikasi real-time, pencarian cepat, dll.*)

3.3.4 Studi Eksisting

Studi Eksisting adalah langkah untuk mempelajari capaian keberhasilan serta kegagalan tujuan dari suatu objek sehingga menjadi panduan bagi proses berikutnya agar memberikan hasil yang lebih baik (Angga, 2019). Penulis menggunakan studi eksisting untuk mempermudah proses perancangan dengan mencari jawaban dari hasil penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya. Dalam proses studi eksisting, penulis menganalisis *website*, *halte*, dan aplikasi yang mengakomodasi operasional BSD Link.

3.3.5 Studi Referensi

Dalam studi referensi, penulis mengkaji beberapa karya yang dapat membantu dalam proses merancang. Beberapa aspek yang dapat digunakan mencakup *layout*, tampilan, dan warna.