

Perancangan UI/UX Aplikasi Penjualan Pada Toko Kue Global Berbasis *Mobile* Dengan Metode *User Journey Map*

Nadya Destiyana^{*1}, Meriska Defriani², Minarto³

¹⁻³ Program Studi Teknik Informatika, Sekolah Tinggi Teknologi Wastukencana, Indonesia

Korespondensi Penulis : nadyadestiyana530@gmail.com

Abstract: *User Interface (UI) and User Experience (UX) play an integral role in helping an app stand out. Therefore having an integrated UI/UX in mobile applications not only helps businesses to attract more users but also increases customer satisfaction. Global Cake Shop is one of the shops that still uses manual methods only via WhatsApp and Instagram to promote sales of this shop. To advance its business it requires a sales application design to help customers in the ordering process. By making this application, the UI and UX will be carried out first using the User Journey Map (UJM) method. The results of this design will be carried out using the System Usability Scale (SUS) testing method. Based on the design method and testing method in this research, an average score of 85 with a A (Excellent) was obtained through a questionnaire conducted on 20 respondents. Based on these results, it proves that the UI and UX design results of this sales application are acceptable and in accordance with user needs.*

Keywords: *User Interface, User Experience, User Journey Map, System Usability Scale, Global Cake Shop.*

Abstrak. *User Interface (UI) dan User Experience (UX) memainkan peran integral dalam membantu aplikasi agar lebih menonjol. Oleh karena itu harus memiliki UI/UX yang terintegritas dalam aplikasi seluler tidak hanya membantu bisnis untuk menarik lebih banyak pengguna tetapi juga meningkatkan kepuasan pelanggan. Toko Kue Global adalah salah satu toko yang masih menggunakan metode manual hanya melalui whatsapp dan instagram saja mempromosikan penjualan toko ini, untuk memajukan bisnisnya membutuhkan desain aplikasi penjualan untuk membantu pelanggan dalam melakukan proses pemesanan. Dengan pembuatan aplikasi tersebut akan dilakukan UI dan UX terlebih dahulu dengan menggunakan metode *User Journey Map (UJM)*. Hasil perancangan ini akan dilakukan dengan menggunakan metode pengujian *System Usability Scale (SUS)*. Berdasarkan metode perancangan dan metode pengujian pada penelitian ini didapatkan nilai rata-rata 85 dengan *grade A (Excellent)* melalui kuisioner yang dilakukan pada 20 responden. Berdasarkan hasil tersebut membuktikan bahwa hasil perancangan UI dan UX aplikasi penjualan ini dapat diterima dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.*

Kata kunci: *User Interface, User Experience, User Journey Map, System Usability Scale, Toko Kue Global.*

LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi, informasi, dan komunikasi memiliki kekuatan besar untuk memajukan berbagai macam industri. Teknologi ini dapat digunakan sebagai media promosi dan meningkatkan keuntungan bagi usaha atau bisnis. Penggunaan teknologi sebagai media komunikasi manusia banyak dipengaruhi oleh perkembangan teknologi dari ilmu pengetahuan lainnya (Zamroni, 2017).

Perkembangan teknologi juga menghadirkan banyak aplikasi yang tersedia untuk perangkat smartphone melalui dua penyedia utama: Google Play Store dan Apple Store. Aplikasi-aplikasi ini mencakup permainan, musik, aplikasi chat, TV, dan lainnya, baik yang gratis maupun berbayar. Banyak tempat seperti rumah sakit, perpustakaan, dan

tempat makan telah memanfaatkan teknologi internet untuk meningkatkan kualitas bisnisnya dengan menyediakan aplikasi yang mempermudah pelanggan dalam melakukan kegiatan di tempat-tempat tersebut.

User Interface (UI) adalah cara program dan pengguna berinteraksi. Istilah user interface sering digunakan sebagai pengganti istilah *Human-Computer Interaction* (HCI), yang mencakup semua aspek interaksi pengguna dan komputer, termasuk tampilan layar, dokumentasi, dan penggunaan keyboard atau mouse. Dalam pembangunan aplikasi berbasis mobile, penting untuk memperhatikan UI dan *User Experience* (UX) agar aplikasi mudah dan nyaman digunakan, memiliki informasi produk yang jelas, fitur lokasi, dan fitur menarik lainnya, khususnya untuk aplikasi penjualan toko kue global.

UI dan UX adalah perkembangan teknologi yang penting dalam memanfaatkan sarana digital untuk merancang produk yang nyaman digunakan. Desain UI/UX dibutuhkan sebagai langkah awal dalam pembuatan aplikasi, membantu aplikasi menonjol dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Keberadaan UI dan UX dalam digital marketing sangat krusial, karena dapat meningkatkan visibilitas website dan pengguna aplikasi bisnis. Menurut Wiryawan (2019), UX adalah persepsi dan respon pengguna terhadap produk, sistem, atau jasa, menilai kepuasan dan kenyamanan pengguna. Prinsip utama dalam membangun UX adalah memberikan kekuasaan pada pengguna untuk menentukan tingkat kepuasan mereka sendiri (customer rule). Metode System Usability Scale memiliki kelebihan dalam evaluasi yang mudah dipahami, melibatkan sedikit sampel, dan jelas dalam menilai aplikasi yang dapat digunakan (Sembodo et al., 2021).

KAJIAN TEORITIS

1. User Interface (UI)

User Interface (UI) Dalam suatu system terdapat user interface / tampilam agar ser bisa menggunakannya. User interface adalah cara program dan user berkomunikasi. Istilah user interface atau interface kadnag-kasang digunakan sebagai pengganti istilah HCI (Human Computer Interaction). HCI adalah semua aspek dari interaksi pengguna dan computer tidak hanya Harware semuanya yang terlihat dilayar , membaca dalam dokumentasi dan manipulasi dengan keyboard mouse merupakan bagian dari user interface, User Interface berfungsi untuk menghubungkan atau menerjemahkan inforamasi antara pengguna dengan system operasi sehingga computer dapat digunakan. User Interface bisa diartikan sebagai mekanisme interelasi atau integrasi total dari

perangkat keras dan lunak yang membentuk pengalaman berkomputer. (Setyono & Adelia, 2020)

2. User Experience (UX)

User Experience menurut definisi dari ISO 9241-210, user experience adalah persepsi atau pengalaman seseorang dan responnya dari penggunaan sebuah produk, sistem, atau jasa. User experience menilai beberapa kepuasan dan kenyamanan seseorang terhadap sebuah produk, sistem dan jasa. *User experience (UX) Design* atau dalam bahasa Indonesia disebut sebagai design pengalaman pengguna adalah proses mendesain produk yang berguna, mudah digunakan, dan menyenangkan untuk digunakan dimana dalam proses ini adalah tentang meningkatkan seluruh pengalaman yang dimiliki orang saat berinteraksi dengan suatu produk dan memastikan mereka menemukan nilai, kepuasan, dan kesenangan. (menurut Milkos Philips, 2019)

3. User journey

User journey adalah kumpulan dari langkah-langkah. Langkah ini menggambarkan berbagai skenario kemungkinan soal bagaimana pengguna berinteraksi dengan produk yang kamu desain. Ia bisa menggambarkan dua hal. Pertama, soal bagaimana pengguna tengah berinteraksi dengan produkmu. Kedua, soal bagaimana pengguna bisa berinteraksi dengan produkmu. Ia mengungkapkan keadaan saat ini dan berbagai kemungkinan yang ada. *User Journey Map* merupakan visualisasi dari suatu proses yang dilalui pengguna untuk mencapai tujuan yang terkait dengan bisnis atau produk tertentu. (Nurfitri et al., 2019)



Gambar 1. Alur User Journey Map

METODOLOGI PENELITIAN

Pada metode pengembangan ini peneliti menggunakan metode *user journey map*, Ada empat tahapan pada metode *User Journey Map* yaitu :

1. Identifikasi Aktor

Pada tahapan identifikasi aktor, peneliti melakukan penentuan pihak yang terlibat pada kegiatan wawancara. Data yang didapat berdasarkan dari hasil studi dokumen dan wawancara yang telah dilakukan sebelumnya. Tujuan dari identifikasi aktor adalah untuk menghasilkan deskripsi dari pengguna yang dijadikan acuan pendekatan dalam pemetaan *User Journey*.

2. Identifikasi Aktivitas

Pada tahapan identifikasi aktivitas, peneliti melakukan pembuatan *User Persona* terkait aktivitas yang sudah dilakukan melalui wawancara dari beberapa pihak yang terkait. Tujuan dari identifikasi aktivitas dengan membuat *User Persona* yaitu untuk mempermudah peneliti dalam melakukan pemetaan *User Journey map*.

3. Identifikasi pikiran, emosi, dan ide solusi

Menetapkan pikiran, emosi dan ide solusi dilakukan setelah konten dari komponen *doing* dan *thinking* dipetakan kedalam peta *User Journey* (Keadaan saat ini). Data yang didapat untuk memetakan pikiran, emosi, dan ide solusi bersumber dari data pada tahap wawancara yang telah dilakukan sebelumnya. Hasil wawancara tersebut dialokasikan sesuai dengan komponen yang terdapat pada *user journey map*.

4. Pengecekan Hasil Peta *User Journey*

Pada tahap ini Pengecekan hasil peta *User Journey* dapat dilakukan ketika desain pada setiap komponen telah dipetakan. Dimana peneliti akan membuat *user flow* , *wireframe* , *mockup*, dan *prototype* desain antarmuka aplikasi penjualan toko kue global dengan acuan dari solusi permasalahan dan kebutuhan pada tahapan sebelumnya pada tahap ini penulis melakukan proses penyederhana desain antarmuka dengan beberapa tahapan antara lain:

a. *User flow*

Pada tahap ini peneliti membuat *user flow* untuk memvisualisasikan pola atau langkah pengguna menggunakan aplikasi agar mempermudah proses desain.

b. Wireframe

Pada tahap ini *wireframe* dibuat berdasarkan hasil dari tahapan sebelumnya yaitu *user flow*, lalu dikembangkan menjadi *wireframe*. Tahapan ini merupakan kerangka atau dasar dari halaman yang akan dibuat dan digunakan untuk menyusun konten tampilan, navigasi dan organisir konten. Pembuatan *wireframe* menggunakan aplikasi *Figma*.

c. Mockup

Tahap ini adalah membuat *mockup* merupakan hasil akhir desain yang sudah disederhanakan dan berisi informasi seperti detail gambar, *tipografi*, warna dan bentuk. Pada tahapan ini hasilnya berupa desain antarmuka yang terlihat aplikasi yang sudah jadi.

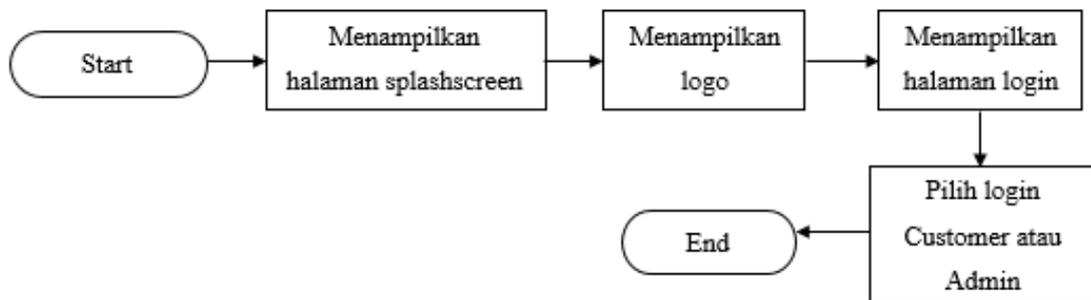
d. Prototype

Tahap selanjutnya adalah *prototype*, proses ini dilakukan untuk mensimulasikan pengguna dengan desain *prototype* antar muka secara nyata.

HASIL DAN PEMBAHASAN

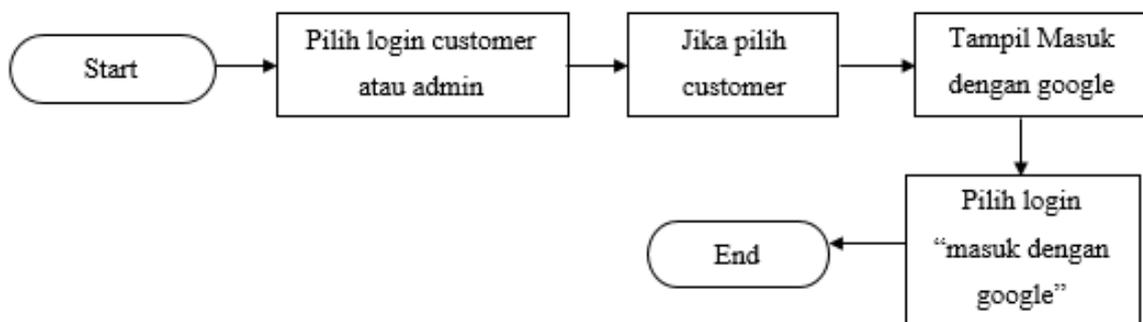
1. Userflow

a. User flow Splashscreen



Gambar 2. User flow Splashscreen

b. User flow login Customer



Gambar 3. User flow login Customer

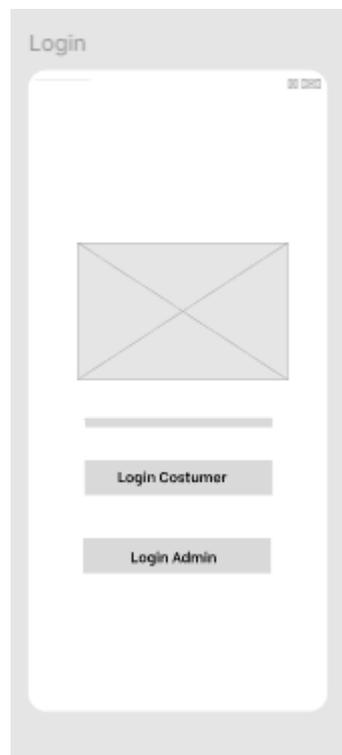
2. Wireframe

a. Wireframe halaman splashscreen atau logo



Gambar 4. Wireframe halaman splashscreen atau logo

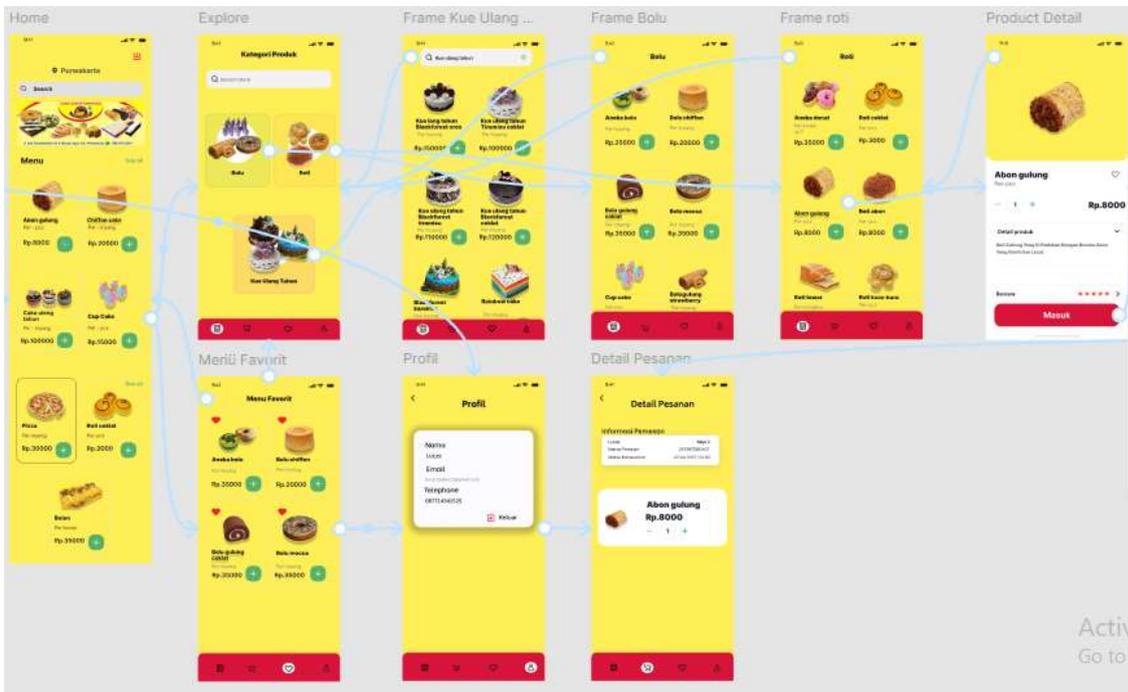
b. Wireframe halaman login



Gambar 5. Wireframe halaman login

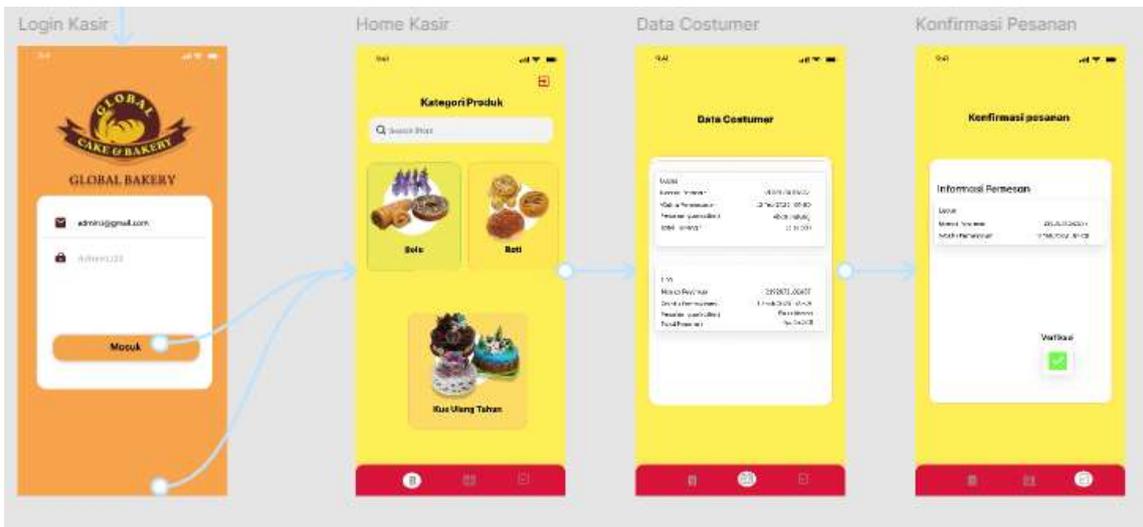
3. Prototype

a. Prototype Menu Konsumen



Gambar 6. Prototype Menu Konsumen

b. Prototype Login Kasir



Gambar 7. Prototype Login Kasir

4. Usability Testing

a. System Usability Scale

Tabel 1. Skor Asli Responden

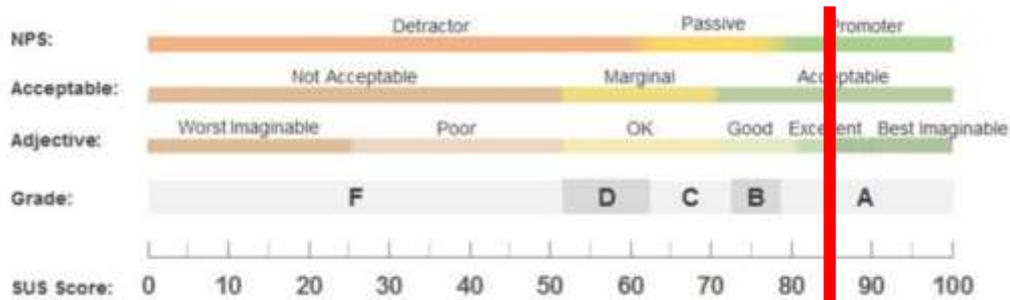
No	Reponden	Usia	Jenis Kelamin	Skor Asli									
				R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9	R10
1	Mala	21	Perempuan	5	2	5	3	5	1	5	1	5	3
2	Nadya	22	Perempuan	5	2	5	3	3	1	5	1	5	1
3	Riefa	23	Perempuan	4	1	4	3	5	4	3	3	5	3
4	Marlina	22	Perempuan	4	1	4	1	4	1	4	1	5	2
5	Syifa	25	Perempuan	5	2	5	1	5	1	4	1	4	1
6	Nicko	21	Laki-Laki	5	1	4	1	5	1	5	2	4	1
7	Rangga	22	Laki-Laki	4	3	4	3	5	1	4	1	5	1
8	Andi	23	Laki-Laki	5	1	4	3	4	1	5	2	5	2
9	Rasya	24	Laki-Laki	3	2	5	1	4	2	5	1	5	3
10	Saputra	25	Laki-Laki	4	3	4	1	4	1	5	1	5	3
11	Nando	21	Laki-Laki	4	1	4	3	5	1	4	1	4	1
12	Nanda	22	Perempuan	5	2	5	1	4	1	5	1	4	2
13	Diah eka	23	Perempuan	4	2	5	3	4	2	4	1	4	1
14	Ica	24	Perempuan	5	2	5	1	4	3	5	1	5	1
15	Widia	25	Perempuan	3	2	4	2	4	2	5	2	4	1
16	Nopi	21	Perempuan	5	1	5	2	5	1	4	3	5	1
17	Chintya	26	Perempuan	4	1	5	2	4	1	5	1	4	3
18	Amanda	23	Perempuan	4	1	4	2	4	1	4	1	5	1
19	Nida	24	Perempuan	4	2	5	3	5	2	5	1	5	1
20	Susi	25	Perempuan	5	3	5	1	4	1	4	1	5	2

Tabel 2. Skor Hasil Hitung SUS

Skor Hasil Hitung SUS										Jumlah	Nilai (Jumlah x 2,5)
R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9	R10		
4	3	4	2	4	4	4	4	4	2	35	88
4	3	4	2	2	4	4	4	4	4	35	88
3	4	3	2	4	1	2	2	4	2	27	68
3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	35	88
4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	37	93
4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	37	93
3	2	3	2	4	4	3	4	4	4	33	83
4	4	3	2	3	4	4	3	4	3	34	85
2	3	4	4	3	3	4	4	4	2	33	83
3	2	3	4	3	4	4	4	4	2	33	83
3	4	3	2	4	4	3	4	3	4	34	85
4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	36	90
3	3	4	2	3	3	3	4	3	4	32	80
4	3	4	4	3	2	4	4	4	4	36	90
2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	31	78
4	4	4	3	4	4	3	2	4	4	36	90
3	4	4	3	3	4	4	4	3	2	34	85
3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	35	88
3	3	4	2	4	3	4	4	4	4	35	88
4	2	4	4	3	4	3	4	4	3	35	88
Skor Rata-rata (Hasil Akhir)											85

Setelah dilakukan hasil pengujian SUS dari 20 responden, dapat dilihat pada tabel 4.8 didapatkan nilai rata-rata atau SUS Score sebesar 85. Disesuaikan dengan kategori penilaian system usability scale aspek “Acceptability Ranges” atau tingkat penerimaan pengguna masuk ke dalam kategori “Acceptable” selanjutnya aspek “Grade Scale” yang

masuk ke dalam kategori C. Dan yang terakhir aspek “Adjective Rating” yang masuk kedalam kategori “Good”.



Gambar 8. Skala SUS *Prototype* Aplikasi Toko Kue Global

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa penerapan metode *User Journey Map* untuk *User interface* dan *User Experience* pada setiap tahapannya . disimpulkan bahwa sesuai dengan kriteria keinginan pengguna dapat menghasilkan sebuah desain yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Juga dapat menciptakan pengguna mempunyai pengalaman yang baru dan menyenangkan dengan aplikasi ini.

DAFTAR REFERENSI

- Agnestisia, A. E. (2023). *Perancangan UI/UX pada Website Arttrash menggunakan Metode Design Thinking*. 21(1), 14–28. [https://repository.uksw.edu/handle/123456789/30340%0Ahttps://repository.uksw.edu/bitstream/123456789/30340/7/T1_692018023_Daftar Pustaka.pdf](https://repository.uksw.edu/handle/123456789/30340%0Ahttps://repository.uksw.edu/bitstream/123456789/30340/7/T1_692018023_Daftar%20Pustaka.pdf)
- Artikel, I. (2023). *Pelatihan Desain UI / UX Website UMKM Profile Labscarpe Dengan Aplikasi Figma*. 3(2), 1972–1980.
- Dewi, S. K., Nugroho, I. M., & Ramadhan, Y. R. (2023). Perancangan UI/UX Aplikasi Reservasi di Kitchenery Resto and Cafe Purwakarta Menggunakan Metode GDD. *Jurnal Sistem Informasi, Teknik Informatika Dan Teknologi Pendidikan*, 3(1), 21–29. <https://doi.org/10.55338/justikpen.v3i1.55>
- Dumalang, J. M., Montolalu, C. E. J. ., & Lapihu, D. (2023). Perancangan UI/UX Aplikasi Penjualan Makanan berbasis Mobile pada UMKM di Kota Manado menggunakan metode Design Thinking. *Jurnal Ilmiah Informatika Dan Ilmu Komputer (JIMA-ILKOM)*, 2(2), 41–52. <https://doi.org/10.58602/jima-ilkom.v2i2.19>
- Edward, M. A. (2024). Implementation of Ui Ux on the Toko Kue Bunda Al Site Using

- Thinking Design Method. *Jurnal Informatika Dan Teknik Elektro Terapan*, 12(1).
<https://doi.org/10.23960/jitet.v12i1.3600>
- Fatmawati, A. (2021). Evaluasi Usability pada Learning Management System OpenLearning Menggunakan System Usability Scale. *INOVTEK Polbeng - Seri Informatika*, 6(1), 120. <https://doi.org/10.35314/isi.v6i1.1881>
- Haile G, A. M. and E. A. (2023). No Titleการบริหารจัดการการบริการที่มีคุณภาพในโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย*, 4(1), 88–100.
- Hartawan, M. S. (2022). Penerapan User Centered Design (Ucd) Pada Wireframe Desain User Interface Dan User Experience Aplikasi Sinopsis Film. *Jeis: Jurnal Elektro Dan Informatika Swadharma*, 2(1), 43–47.
<https://doi.org/10.56486/jeis.vol2no1.161>
- Imaniar, N., Indrawan, A., & Nurmilah, R. (2020). PENGARUH PENJUALAN TERHADAP LABA KOTOR (Studi Kasus Pada Home Industry Kopi Karuhun). *Jurnal Manajemen, Ekonomi Dan Akuntansi*, September, 583–591.
- Jingjing, W., Lili, Z., & Fuhua, X. (2020). 王晶晶 1 赵丽莉 2 线福华 3 (1. 6(3), 251–255.
- Karo Sekali, I. B., Montolalu, C. E. J. ., & Widiana, S. A. (2023). Perancangan UI/UX Aplikasi Mobile Produk Fashion Pria pada Toko Celcius di Kota Manado Menggunakan Design Thinking. *Jurnal Ilmiah Informatika Dan Ilmu Komputer (JIMA-ILKOM)*, 2(2), 53–64. <https://doi.org/10.58602/jima-ilkom.v2i2.17>
- Nurfitri, A., Aknuranda, I., & Muslimah Az-Zahra, H. (2019). Pemetaan User Journey untuk Sistem Informasi Praktik Kerja Lapangan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3(8), 7542–7548. <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Purbo, Y. S., Utomo, F. S., & Purwati, Y. (2023). Analisis dan Perancangan Antarmuka Aplikasi Wisata Menggunakan Metode User Centered Design (UCD). *Jurnal Teknologi Terpadu*, 9(2), 123–132. <https://doi.org/10.54914/jtt.v9i2.977>
- Romadhanti, F. I., & Aknuranda, I. (2020). Evaluasi dan Perbaikan Desain Antarmuka Pengguna Sistem Informasi Musyawarah Masjid menggunakan Goal-Directed Design (GDD) (Studi Kasus: Masjid Ibnu Sina Jl.Veteran Malang). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 4(10), 3313–3321. <https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik>
- Rully Pramudita, Rita Wahyuni Arifin, Ari Nurul Alfian, Nadya Safitri, & Shilka Dina Anwariya. (2021). Penggunaan Aplikasi Figma Dalam Membangun Ui/Ux Yang Interaktif Pada Program Studi Teknik Informatika Stmik Tasikmalaya. *Jurnal Buana Pengabdian*, 3(1), 149–154.
<https://doi.org/10.36805/jurnalbuanapengabdian.v3i1.1542>
- Rusanty, D. A., Tolle, H., & Fanani, L. (2019). Perancangan User Experience Aplikasi Mobile Lelenesia (Marketplace Penjualan Lele) Menggunakan Metode Design Thinking. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3(11),

10484–10493.

- Sari, I. P., Tria Siska, S., & Budiman, A. (2021). Perancangan Aplikasi Pelayanan Gangguan Tv Kabel Berbasis Web Dan Sms Gateway. *Jurnal Pusat Akses Kajian Teknologi Artificial Intelligence*, 1(1), 20–28.
- Setyono, R., & Adelia. (2020). Implementasi Teori Ron Weber Mengenai User Interface dan Input Website Penerimaan Mahasiswa Baru (Studi Kasus Universitas X). *Jurnal Strategi*, 2(2), 443–455.
- Siswidiyanto, S., Munif, A., Wijayanti, D., & Haryadi, E. (2020). Sistem Informasi Penyewaan Rumah Kontrakan Berbasis Web Dengan Menggunakan Metode Prototype. *Jurnal Interkom: Jurnal Publikasi Ilmiah Bidang Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 15(1), 18–25. <https://doi.org/10.35969/interkom.v15i1.64>
- Yusri, A. Z. dan D. (2020). 濟無No Title No Title No Title. *Jurnal Ilmu Pendidikan*, 7(2), 809–820.