

## REDESIGN FITUR PEMBAYARAN APLIKASI MAXIM BERBASIS DESIGN THINKING UNTUK MENINGKATKAN PENGALAMAN PENGGUNA

Fathoni, Bintang Ikhwan Najatafani, Kgs M Luthfi Khailani,  
M Rafli Albukhori, Faris Akbar Adiprama, Ali Ibrahim

Sistem Informasi, Universitas Sriwijaya

Jl. Raya Palembang – Prabumulih KM. 32, Kec.Indralaya, Kabupaten Ogan Ilir, Sumatera Selatan 30862

09031282227069@student.unsri.ac.id

### ABSTRAK

Kemajuan teknologi digital telah meningkatkan penggunaan aplikasi transportasi online seperti Maxim. Namun, fitur pembayaran dalam aplikasi ini masih memiliki beberapa kendala, seperti pilihan metode pembayaran yang terbatas, proses transaksi yang lambat, dan antarmuka yang kurang intuitif. Penelitian ini bertujuan untuk merancang ulang fitur pembayaran Maxim dengan pendekatan Design Thinking, yang melibatkan lima tahap utama: Empathize untuk memahami kebutuhan pengguna, Define untuk mengidentifikasi masalah, Ideate untuk merancang solusi, Prototype untuk mengembangkan desain baru, dan Test menggunakan System Usability Scale (SUS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa penambahan metode pembayaran seperti Digital Bank, E-Wallet, OVO, dan Gopay, peningkatan kecepatan transaksi, serta perbaikan desain antarmuka secara signifikan meningkatkan pengalaman pengguna. Pengujian SUS mencatat skor 80,5, yang menunjukkan peningkatan kemudahan penggunaan dibandingkan dengan versi sebelumnya. Desain baru juga mengutamakan aspek keamanan dan kenyamanan pengguna, sehingga solusi yang dihasilkan tidak hanya lebih efisien tetapi juga lebih sesuai dengan kebutuhan mereka. Peningkatan fitur pembayaran ini diharapkan dapat memperluas jangkauan pengguna Maxim dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Dengan lebih banyak pilihan pembayaran dan transaksi yang lebih cepat, pengguna dapat merasakan layanan yang lebih aman dan nyaman. Penelitian ini juga berkontribusi dalam pengembangan desain aplikasi yang berfokus pada inovasi dan pengalaman pengguna yang optimal.

**Kata kunci :** Redesign, UI/UX, Design Thinking, pengalaman pengguna, fitur pembayaran, Maxim

### 1. PENDAHULUAN

Seiring dengan perkembangan pesat teknologi digital, penggunaan aplikasi transportasi daring seperti Maxim semakin meningkat. Tren ini dipicu oleh tingginya jumlah pengguna internet di Indonesia, yang mencapai 77% dari total populasi pada 2023[1]. Digitalisasi di sektor transportasi ini juga didorong oleh meningkatnya adopsi pembayaran elektronik yang mempermudah transaksi bagi pengguna. Nama pertama nama mahasiswa, nama kedua dan ketiga adalah dosen pembimbing pertama dan kedua tanpa gelar, alamat email cukup satu saja gunakan email mahasiswa atau Corresponding Author.

Namun, Maxim hanya menyediakan metode pembayaran berupa uang tunai, sehingga masih ditemukan sejumlah kendala yang dialami pengguna. Beberapa tantangan utama meliputi antarmuka yang kurang intuitif, proses transaksi yang kompleks, serta keterbatasan opsi pembayaran. Masalah ini berpotensi menurunkan kepuasan pengguna dan berdampak pada loyalitas mereka terhadap aplikasi. Berdasarkan penelitian, pendekatan Design Thinking dalam perancangan ulang UI/UX telah terbukti efektif meningkatkan usability aplikasi dengan nilai SUS sebesar 80,5[2]. Dengan demikian, metode ini dapat menjadi solusi dalam mengatasi permasalahan yang serupa pada aplikasi Maxim.

Penelitian terkait perbaikan UI/UX dalam layanan ride-hailing telah banyak dilakukan, namun umumnya berfokus pada peningkatan pengalaman

pemesanan transportasi, bukan pada aspek transaksi pembayaran. Studi menunjukkan bahwa penerapan metode Design Thinking dalam layanan keuangan digital mampu meningkatkan pengalaman pengguna[3]. Perbedaan utama dalam penelitian ini adalah fokus yang lebih spesifik pada redesign fitur pembayaran dalam ekosistem ride-hailing, yang sebelumnya belum banyak diteliti.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk:

- Mengidentifikasi kendala pengguna dalam fitur pembayaran aplikasi Maxim.
- Menentukan area yang perlu ditingkatkan untuk mendukung pengalaman pengguna yang lebih baik.
- Merancang solusi berbasis Design Thinking yang lebih intuitif, efisien, dan menarik secara visual.
- Mengembangkan prototipe baru yang mampu meningkatkan kenyamanan dan kemudahan dalam transaksi.

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi dasar dalam pengembangan fitur pembayaran yang lebih ramah pengguna serta meningkatkan daya saing Maxim di industri transportasi digital.

### 2. TINJAUAN PUSTAKA

Bagian ini menyoroti penelitian sebelumnya yang terkait dengan redesign UI/UX berbasis Design Thinking untuk meningkatkan pengalaman pengguna.

Penelitian melakukan redesign aplikasi KAI Access menggunakan pendekatan Design Thinking. Penelitian ini menggunakan usability testing dengan System Usability Scale (SUS) untuk mengukur tingkat kenyamanan pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prototype baru yang dihasilkan memiliki skor SUS sebesar 82, yang termasuk dalam kategori A dan mencerminkan peningkatan signifikan dalam usability. Pengguna merasakan perbaikan dalam navigasi aplikasi, akses informasi tiket yang lebih jelas, serta peningkatan efisiensi dalam proses pemesanan tiket[4]. Penelitian mengkaji perancangan ulang UI/UX aplikasi Ladder dengan pendekatan Design Thinking. Studi ini bertujuan untuk meningkatkan kemudahan penggunaan dengan melakukan analisis iteratif berbasis pengguna. Pengujian usability dilakukan dengan menggunakan SUS, di mana hasilnya menunjukkan peningkatan dari skor awal 45,9 menjadi 80,1 setelah dilakukan redesign. Pendekatan berbasis pengguna yang diterapkan dalam penelitian ini memberikan wawasan yang lebih baik terhadap kebutuhan pengguna dalam meningkatkan interaksi dengan aplikasi. Keberhasilan perancangan ulang ini memperkuat efektivitas metode Design Thinking dalam meningkatkan pengalaman pengguna[5].

Penelitian menerapkan metode User-Centered Design dalam pengembangan aplikasi penjualan berbasis mobile di CV. MK Sejahtera. Penelitian ini menitikberatkan pada kebutuhan pengguna dalam perancangan antarmuka, dengan melibatkan evaluasi usability secara langsung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa usability score mencapai 82,7%, yang menunjukkan bahwa desain aplikasi yang dihasilkan layak digunakan oleh pelanggan. Pendekatan berbasis pengguna yang diterapkan membantu dalam mengoptimalkan navigasi dan akses informasi dalam aplikasi. Studi ini memperkuat peran penting user-centered design dalam pengembangan aplikasi dengan tingkat usability yang lebih tinggi[6]. Penelitian menggunakan metode User-Centered Design (UCD) untuk merancang ulang antarmuka aplikasi perpustakaan digital iPusnas. Proses UCD dilakukan dalam beberapa tahap, mulai dari identifikasi masalah, analisis kebutuhan pengguna, pembuatan desain solusi, hingga evaluasi usability. Hasil evaluasi dengan System Usability Scale (SUS) menunjukkan peningkatan dari skor 82,72 pada iterasi pertama menjadi 86,27 pada iterasi kedua. Selain itu, Net Promoter Score (NPS) juga meningkat dari 55,56 menjadi 73,33, menunjukkan bahwa perancangan ulang berhasil meningkatkan kepuasan dan pengalaman pengguna terhadap aplikasi.[7].

Penelitian melakukan redesign aplikasi Wastu Mobile dengan metode Design Thinking. Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan pengalaman pengguna dengan mengoptimalkan UI/UX aplikasi melalui pendekatan iteratif berbasis pengguna. Hasil evaluasi menunjukkan peningkatan task success rate dari 68% menjadi 93%, serta waktu penyelesaian tugas yang

lebih cepat sebesar 40%. Metode yang diterapkan menunjukkan efektivitas dalam meningkatkan interaksi pengguna terhadap aplikasi. Studi ini memperkuat manfaat Design Thinking dalam menghasilkan desain antarmuka yang lebih intuitif dan efisien[8]. Penelitian mengembangkan desain UI/UX untuk aplikasi pembelajaran bahasa Thailand Chob Learn Thai menggunakan metode Design Thinking. Studi ini bertujuan untuk meningkatkan pengalaman belajar pengguna dengan antarmuka yang lebih mudah digunakan. Evaluasi menggunakan Single Ease Question (SEQ) menunjukkan skor 6.6, yang mengindikasikan bahwa aplikasi ini cukup mudah digunakan. Penggunaan metode iteratif dalam penelitian ini memastikan bahwa desain aplikasi selaras dengan kebutuhan pengguna. Studi ini menunjukkan pentingnya pendekatan berbasis pengguna dalam pengembangan aplikasi pembelajaran berbasis mobile[9].

Penelitian melakukan usability testing terhadap fitur menu kartu hasil studi pada sebuah website akademik. Proses penelitian mencakup pengujian langsung oleh pengguna untuk mengidentifikasi kelemahan dalam desain fitur tersebut. Evaluasi dilakukan berdasarkan pengalaman nyata pengguna dengan fokus pada aspek kemudahan navigasi, keterbacaan informasi, dan efisiensi interaksi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat beberapa kendala dalam desain yang dapat menghambat pengalaman pengguna, sehingga diperlukan perbaikan pada struktur dan tampilan antarmuka guna meningkatkan usability fitur tersebut[10]. Penelitian melakukan perancangan ulang antarmuka pengguna Learning Management System (LMS) dengan pendekatan Design Thinking. Proses penelitian melibatkan tahapan empati, perumusan masalah, ideasi, pembuatan prototipe, dan pengujian desain. Antarmuka baru yang dikembangkan didasarkan pada kebutuhan pengguna yang diperoleh melalui wawancara dan observasi. Hasil penelitian menunjukkan peningkatan kepuasan pengguna terhadap desain UI/UX yang lebih intuitif dan responsif, meskipun belum dilakukan pengujian empiris untuk mengukur efektivitas perubahan desain secara kuantitatif[11].

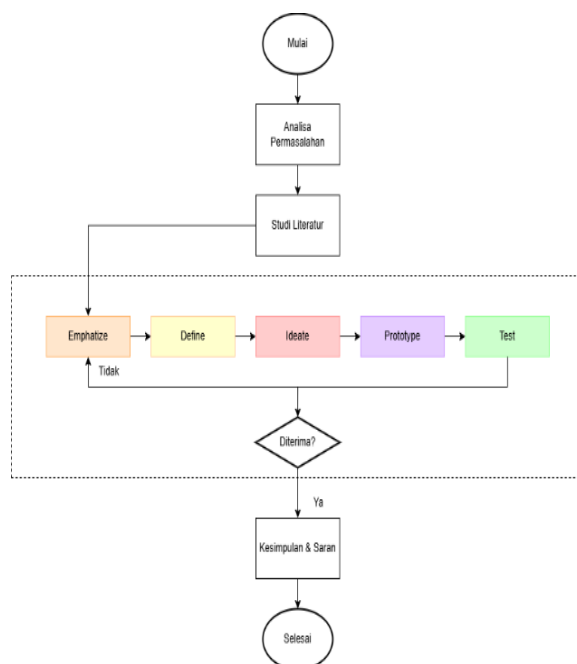
Penelitian mengevaluasi usability platform e-learning selama pandemi COVID-19 menggunakan System Usability Scale (SUS). Proses penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner SUS kepada pengguna untuk menilai aspek kemudahan penggunaan, efisiensi, dan kepuasan dalam mengoperasikan platform e-learning. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa SUS memberikan wawasan mengenai usability platform dalam kondisi pandemi, dengan skor usability yang bervariasi tergantung pada pengalaman pengguna[12]. Penelitian menganalisis usability serta melakukan redesign aplikasi seluler Starbucks Indonesia menggunakan pendekatan User-Centered Design. Proses penelitian meliputi pengumpulan data kebutuhan pengguna, identifikasi

kendala usability, serta pengembangan desain baru yang lebih intuitif dan menarik. Redesain dilakukan dengan menyesuaikan tata letak, elemen visual, serta alur navigasi berdasarkan preferensi pengguna. Hasil penelitian menunjukkan peningkatan pengalaman pengguna setelah implementasi desain baru, yang memberikan interaksi yang lebih efisien dan menarik dalam penggunaan aplikasi[13].

Tinjauan pustaka di atas menunjukkan bahwa berbagai penelitian telah dilakukan untuk meningkatkan pengalaman pengguna melalui redesign UI/UX berbasis Design Thinking. Berbagai metode evaluasi seperti SUS, USE Questionnaire, dan SEQ digunakan untuk mengukur efektivitas redesign. Penelitian-penelitian sebelumnya menyoroti peningkatan usability yang signifikan melalui pendekatan berbasis pengguna dan iteratif. Hal ini menegaskan bahwa penerapan Design Thinking dalam pengembangan antarmuka aplikasi berkontribusi dalam meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan. Dengan demikian, penelitian ini akan mengembangkan lebih lanjut pendekatan tersebut dalam konteks redesign fitur pembayaran aplikasi Maxim untuk meningkatkan pengalaman pengguna.

### 3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan Design Thinking dalam merancang ulang fitur pembayaran pada aplikasi Maxim. Metode ini dipilih karena berfokus pada pemahaman mendalam terhadap kebutuhan pengguna melalui proses iteratif yang melibatkan observasi, wawancara, dan pengujian langsung. Dengan pendekatan ini, penelitian bertujuan untuk menghasilkan solusi yang tidak hanya fungsional tetapi juga meningkatkan pengalaman pengguna dalam melakukan transaksi di aplikasi. Berikut alur dari tahapan penelitian yang dilakukan:



Gambar 1. Tahapan Penelitian

Adapun penjelasan dari tahapan diatas adalah sebagai berikut:

- Pertama, tahap ini menetapkan tujuan utama yaitu merancang ulang fitur pembayaran aplikasi Maxim agar lebih efektif dan user-friendly. Selain itu, mencakup perumusan masalah dan ruang lingkup penelitian yang menjadi dasar keseluruhan proses.
- Kedua, mengidentifikasi masalah utama pada fitur pembayaran Maxim yang terbatas pada transaksi tunai, mengurangi kenyamanan dan fleksibilitas pengguna.
- Ketiga, Meninjau lebih dari 40 jurnal dari sumber terkemuka untuk mengumpulkan teori dan hasil penelitian terkait *Design Thinking*, *usability* sistem pembayaran digital, serta pengalaman pengguna pada layanan *ride-hailing*.
- Tahapan Design Thinking, sebagai proses inti dari penelitian yang terbagi menjadi beberapa fase.

#### 3.1. Empathize

Mengumpulkan data kualitatif dari ulasan pengguna di Google Play Store terkait fitur pembayaran Maxim melalui content analysis. Hasil analisis berupa empathy map serta pain & gain analysis yang mengidentifikasi tantangan utama pengguna.

#### 3.2. Define

Merumuskan masalah utama berdasarkan analisis ulasan pengguna, menghasilkan problem statement, user persona, dan customer journey map untuk merancang solusi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.

#### 3.3. Ideate

Mengembangkan berbagai solusi dengan brainstorming dan metode How Might We. Output tahap ini berupa konsep desain awal dan user flow fitur pembayaran.

#### 3.4. Prototype

Membuat *low-fidelity* dan *high-fidelity* prototype untuk memvisualisasikan desain fitur pembayaran. Proses ini bertujuan untuk menguji kelayakan desain sebelum implementasi.

#### 3.5. Test

Menguji prototype menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) untuk mengevaluasi performa, kegunaan, serta mengidentifikasi aspek yang perlu diperbaiki.

- Kesimpulan dan Saran, Mengevaluasi apakah metode yang diterapkan telah memenuhi tujuan penelitian. Jika solusi diterima, penelitian dianggap selesai. Jika tidak, saran diberikan untuk pengembangan lebih lanjut.
- Selesai, penelitian diakhiri dengan kesimpulan yang menyimpulkan pencapaian tujuan serta

memberikan rekomendasi perbaikan atau inovasi lebih lanjut pada fitur pembayaran aplikasi Maxim.

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### 4.1. Empathize

Tahap Empathize dilakukan untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai pengalaman pengguna dalam menggunakan fitur pembayaran pada aplikasi Maxim. Proses ini dilakukan melalui analisis

ulasan pengguna yang dikumpulkan dari Play Store, serta penyusunan user persona dan Customer Journey Mapping. Pendekatan ini bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan, tantangan, serta ekspektasi pengguna, sehingga dapat menjadi dasar dalam merancang solusi yang lebih optimal guna meningkatkan pengalaman mereka dalam bertransaksi melalui aplikasi Maxim. Berikut merupakan ulasan dari pengguna maxim di Play Store :

Tabel 1. Ulasan Maxim di Play Store

| No | Nama Pengguna  | Isi Ulasan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Erlanda Sari   | Terjadi error pada saat akan bayar non tunai jadi di aplikasi tertera harus bayar tunai yang menyulitkan pengguna yang tidak membawa uang cash. Beruntung driver bersedia bayar non tunai melalui e-wallet lain. Jadi harus diperbaiki lagi fitur Maxim wallet dan keakuratan lokasi di map karena belum terlalu spesifik. |
| 2  | Pardianto Lim  | Apa gunanya Maxim Wallet KasPro??? Mau order makanan, tapi pembayaran tunai. Order ojek, kadang driver minta bayar cash aja. Mau belanja gak bisa, jadi mati duit saya di Maxim KasPro, gak bisa ditarik, gak bisa TF, gak bisa beli pulsa. Tak ada gunanya Maxim Wallet.                                                  |
| 3  | Dwi Setiawan   | Maxim tidak menyediakan metode pembayaran melalui e-wallet seperti Dana atau OVO. Hal ini sangat menyulitkan karena saya lebih sering menggunakan e-wallet daripada membawa uang tunai. Tolong tambahkan fitur ini.                                                                                                        |
| 4  | Rina Putri     | Loading aplikasi lama banget pas mau bayar pakai Maxim Wallet, bikin susah kalau lagi buru-buru. Mohon diperbaiki supaya lebih cepat.                                                                                                                                                                                      |
| 5  | Andi Pratama   | Tampilan aplikasi kurang jelas, terutama di bagian pembayaran. Sering bingung cara pakainya, mohon diperjelas UI-nya.                                                                                                                                                                                                      |
| 6  | Siti Rahma     | Mohon tambahkan metode pembayaran lain seperti ShopeePay atau Dana, biar lebih fleksibel. Tidak semua orang pakai Maxim Wallet.                                                                                                                                                                                            |
| 7  | Bagus Saputra  | UI aplikasi kurang user-friendly, terutama pas transaksi. Harus klik sana sini baru bisa bayar. Bisa dibuat lebih simpel?                                                                                                                                                                                                  |
| 8  | Yuni Kurnia    | Kadang map kurang akurat, jadi pas bayar pakai Maxim Wallet kena kendala karena lokasi tidak sesuai. Tolong ditingkatkan lagi ya.                                                                                                                                                                                          |
| 9  | Rahmat Hidayat | Sistem pembayaran di aplikasi Maxim sering error dan bikin frustrasi. Harus coba beberapa kali baru bisa berhasil. Tolong perbaikan supaya lebih lancar.                                                                                                                                                                   |
| 10 | Lestari Dewi   | Kadang aplikasi tiba-tiba crash saat proses pembayaran, apalagi kalau pakai Maxim Wallet. Sangat mengganggu pengalaman pengguna.                                                                                                                                                                                           |

Selanjutnya, penulis menyusun temuan permasalahan yang dialami oleh pengguna berdasarkan analisis ulasan dari Play Store. Dari hasil tinjauan terhadap berbagai ulasan, ditemukan tiga permasalahan utama yang sering dikeluhkan oleh pengguna dalam fitur pembayaran aplikasi Maxim, yaitu keterbatasan metode pembayaran, proses yang lambat, dan kurangnya kejelasan UI bagi pengguna :

- Keterbatasan Metode Pembayaran  
Pengguna mengeluhkan opsi pembayaran yang terbatas pada Maxim Wallet dan tunai. Mereka menginginkan dukungan e-wallet lain seperti ShopeePay, OVO, atau Dana untuk meningkatkan fleksibilitas transaksi.
- Proses yang Lambat  
Transaksi sering mengalami loading lama, terutama saat menggunakan Maxim Wallet. Beberapa pengguna juga menghadapi error sistem yang menyebabkan kegagalan transaksi tanpa pemberitahuan jelas.
- Kurangnya Kejelasan UI Tampilan dan navigasi dalam menu pembayaran kurang intuitif, menyulitkan pengguna dalam memahami opsi

yang tersedia. Tata letak dan ikon juga belum sepenuhnya mendukung kemudahan akses informasi transaksi.

##### 4.2. User Persona

User persona disusun berdasarkan analisis ulasan pengguna di Play Store untuk memahami masalah, kebutuhan, dan pengalaman mereka dalam menggunakan fitur pembayaran di aplikasi Maxim.



Gambar 2. User Persona

Hasil penyusunan user persona menggambarkan Rizky Permata Najatafani, seorang pegawai swasta berusia 25 tahun yang bekerja di Jakarta Selatan dan berdomisili di Jakarta Selatan. Ia memiliki hobi jalan-jalan, yang menunjukkan bahwa ia sering bepergian dan mengandalkan layanan transportasi online seperti Maxim.

Rizky memilih Maxim karena harga yang lebih terjangkau, namun ia menghadapi kendala dalam fitur pembayaran, seperti metode pembayaran yang terbatas, proses transaksi yang lambat, serta antarmuka yang kurang intuitif. Kesulitan ini membuat pengalaman transaksi menjadi kurang nyaman. Dari segi kepribadian, Rizky adalah individu yang kreatif, independen, dan aktif dalam bertindak, namun lebih mengutamakan keamanan dalam bertransaksi dibandingkan mengambil risiko. Analisis user persona ini memberikan wawasan penting bagi pengembangan fitur pembayaran di Maxim. Dengan memahami karakteristik serta kendala yang dihadapi pengguna, perbaikan dapat difokuskan pada peningkatan fleksibilitas metode pembayaran, optimalisasi kecepatan transaksi, serta perancangan antarmuka yang lebih mudah digunakan.

#### 4.3. Customer Journey Mapping

Lalu Customer Journey Mapping disusun berdasarkan hasil analisis ulasan pengguna di Play Store serta user persona yang telah dibuat. Tujuan utama dari pemetaan ini adalah untuk memahami bagaimana pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi Maxim, khususnya dalam proses pembayaran, serta mengidentifikasi kendala yang mereka hadapi selama perjalanan interaksi dengan aplikasi. Berdasarkan hasil pemetaan yang telah dilakukan, diketahui bahwa pengalaman pengguna dalam aplikasi Maxim terdiri dari beberapa tahapan utama, dimulai dari membuka aplikasi, mengakses halaman utama, melakukan pemesanan layanan, menyelesaikan proses pembayaran,

memberikan rating terhadap layanan yang diterima, hingga melihat informasi kendaraan yang digunakan. Detail informasi Customer Journey Mapping dapat dilihat pada Gambar 4.2 Berikut:

| User Steps           | Loading Apps                                                                                                                                 | Homepage                   | Order Maxim                                           | Proses pembayaran Maxim                                                             | Pemberian rating                                                                                                             | Informasi kendaraan                                                                                                                                                  |
|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|-------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| User actions         | Membuka Apps Maxim                                                                                                                           | Mengakses halaman homepage | Agar tampak di dalam pencarian, memilih jenis layanan | Melakukan pembayaran jasa aplikasi, memilih metode pembayaran dan untuk bayar       | Memberikan feedback dan pelayanan yang diberikan oleh driver                                                                 | Informasi yang dibutuhkan untuk mengorder layanan mesin motor                                                                                                        |
| Feeling and Thoughts | 😡                                                                                                                                            | 😊                          | 😊                                                     | 😡                                                                                   | 😞                                                                                                                            | 😐                                                                                                                                                                    |
| Pain Points          | Loading Aplikasi terasa lama bisa sampai 10 detik                                                                                            | Tidak Ada Pain Point       | Tidak Ada Pain Point                                  | Opsil pembayaran sangat terbatas hanya ada 2 opsi pembayaran                        | Dalam opsi pemberian rating terhadap driver hanya ada 2 opsi, jempol atas dan bawah                                          | Dalam menampilkan informasi kendaraan kurang lengkap                                                                                                                 |
| Expectations         | Loading aplikasi dipercepat menjadi 3 detik                                                                                                  | Tidak Ada Pain Point       | Tidak Ada Pain Point                                  | Diperbanyak opsi pembayaran supaya mempermudah dalam penggunaan appnya              | Bisa diubah menjadi bintang saja seperti Ojek dan Grab supaya lebih fair                                                     | Dalam menampilkan informasi kendaraan kurang lengkap                                                                                                                 |
| Opportunities        | Dipercepat loading appnya, bisa ditambahkan promo - promo saat splash, sebelum masuk ke homepage bisa ditambahkan form login terlebih dahulu | Tidak Ada Pain Point       | Tidak Ada Pain Point                                  | Menambahkan beberapa opsi pembayaran / e-wallet seperti, Gopay, OVO dan lain - lain | Menambahkan beberapa opsi memberikan feedback berupa bintang 1-5 dan juga diberikan kolom atau pilihan catatan kepada driver | Lengkapi dalam informasi kendaraan yang digunakan oleh driver, kemudian berikan icon - icon yang sesuai dengan informasi yang ditampilkan supaya lebih mudah dilihat |

Gambar 3. Customer Journey Mapping

Dari keseluruhan hasil Customer Journey Mapping ini, dapat disimpulkan bahwa beberapa aspek utama yang perlu diperbaiki dalam aplikasi Maxim meliputi optimalisasi waktu loading aplikasi, penambahan metode pembayaran yang lebih variatif, serta peningkatan tampilan agar lebih mudah dipahami oleh pengguna. Dengan melakukan perbaikan pada aspek-aspek tersebut, diharapkan pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi Maxim dapat meningkat secara signifikan, terutama dalam hal kemudahan transaksi dan kepuasan terhadap layanan yang diberikan.

Tabel 2. Problem Statement User

| No | Kategori Masalah        | Deskripsi Masalah                                                                 | Dampak terhadap Pengguna                                                                          |
|----|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Metode Pembayaran       | Pilihan metode pembayaran terbatas dan kurang variatif.                           | Pengguna kesulitan menyelesaikan transaksi jika metode pembayaran yang diinginkan tidak tersedia. |
| 2  | Waktu Loading           | Aplikasi mengalami loading yang lama saat diakses atau saat melakukan pembayaran. | Mengurangi efisiensi dan kenyamanan pengguna dalam menggunakan aplikasi.                          |
| 3  | Antarmuka Pengguna (UI) | UI pada halaman pembayaran kurang intuitif dan sulit dipahami.                    | Pengguna mengalami kebingungan saat memilih metode pembayaran atau menyelesaikan transaksi.       |

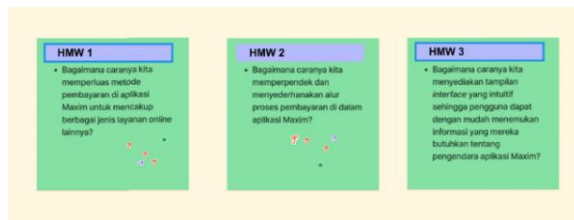
#### 4.4. Ideate

Dalam tahap Ideate, terdapat dua aktivitas utama yang dilakukan, yaitu How Might We dan Solutions Ideate.

#### 4.5. How Might We

Metode How Might We merupakan teknik yang digunakan untuk merumuskan ulang suatu permasalahan dalam bentuk pertanyaan. Pendekatan

ini bertujuan untuk mendorong pemikiran kreatif, sehingga penulis dapat mengeksplorasi berbagai kemungkinan solusi secara lebih luas. Berikut merupakan hasil penyusunan teknik How Might We:

Gambar 4. *How Might We*

## a. Kategori Metode Pembayaran

- Bagaimana cara kita memperluas metode pembayaran di aplikasi Maxim untuk mencakup berbagai jenis layanan online lainnya?
- Bagaimana cara kita mengintegrasikan dompet digital dan metode pembayaran lainnya agar lebih fleksibel bagi pengguna?

## b. Kategori Efisiensi Transaksi

- Bagaimana cara kita memperpendek dan menyederhanakan alur proses pembayaran di dalam aplikasi Maxim?

- Bagaimana cara kita mengurangi jumlah langkah dalam proses pembayaran untuk meningkatkan efisiensi pengguna?

## c. Kategori Antarmuka Pengguna

- Bagaimana cara kita menyediakan tampilan interface yang intuitif sehingga pengguna dapat dengan mudah menemukan informasi yang mereka butuhkan tentang pengendara aplikasi Maxim?
- Bagaimana cara kita merancang tampilan yang lebih responsif agar pengalaman pengguna dalam mencari informasi lebih lancar dan efisien?

## 4.6. Solutions Ideate

Setelah merumuskan pertanyaan *How Might We*, langkah selanjutnya adalah mengembangkan alternatif solusi untuk menjawab pertanyaan tersebut. Berikut adalah solusi yang dapat diterapkan berdasarkan kategori yang telah ditentukan:

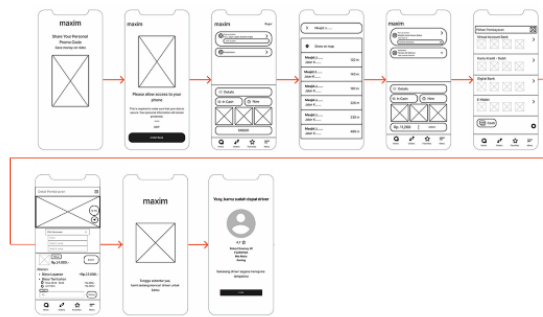
Tabel 3. *Solutions Ideate*

| No | Kategori            | Solusi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Metode Pembayaran   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menambahkan pilihan metode pembayaran yang beragam, termasuk kartu kredit, transfer bank, e-wallet, dan pembayaran tunai untuk mencakup berbagai layanan.</li> <li>2. Menyediakan opsi bagi pengguna untuk menyimpan beberapa metode pembayaran dalam akun mereka untuk mempercepat transaksi di kemudian hari.</li> <li>3. Menampilkan daftar opsi pembayaran yang tersedia beserta informasi cara penggunaannya dengan jelas dan ringkas dalam menu pembayaran.</li> <li>4. Membuat opsi pembayaran berkala atau berlangganan untuk layanan yang sering digunakan oleh pengguna secara otomatis.</li> <li>5. Menampilkan metode pembayaran populer atau yang direkomendasikan oleh Maxim untuk memudahkan pengguna dalam memilih metode yang sesuai.</li> </ol> |
| 2  | Efisiensi Transaksi | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menyusun ulang tata letak <i>interface</i> pada menu pembayaran agar lebih intuitif dan mudah dipahami oleh pengguna.</li> <li>2. Memangkas jumlah langkah dalam proses pembayaran dengan mengurangi jumlah <i>page</i> dan memadatkan informasi dalam satu tampilan jika memungkinkan.</li> <li>3. Menambahkan fitur pembayaran cepat seperti pembayaran satu-klik atau menggunakan metode pembayaran yang telah tersimpan sebelumnya.</li> <li>4. Mengintegrasikan fitur otomatisasi pembayaran untuk mengurangi interaksi manual dan mempercepat transaksi pengguna.</li> <li>5. Menyediakan opsi bagi pengguna untuk menyimpan detail pembayaran mereka agar dapat digunakan kembali untuk transaksi berikutnya.</li> </ol>                                   |
| 3  | Antarmuka Pengguna  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menyediakan tampilan informasi pengendara yang lebih rinci, termasuk foto, nama, dan nomor polisi kendaraan dengan lebih jelas dan ringkas.</li> <li>2. Meningkatkan navigasi dalam aplikasi Maxim agar pengguna lebih mudah dan cepat mengakses informasi pengendara.</li> <li>3. Menyediakan ikon atau simbol yang lebih deskriptif untuk membantu pengguna dalam mengidentifikasi informasi penting terkait pengendara.</li> <li>4. Menyediakan fitur pencarian yang efektif agar pengguna dapat dengan mudah menemukan informasi pengendara yang dibutuhkan.</li> <li>5. Menggunakan fitur notifikasi untuk memberi tahu pengguna tentang detail pengendara yang akan menjemput mereka.</li> </ol>                                                            |

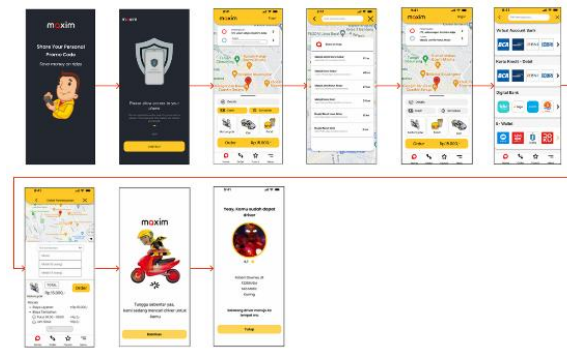
## 4.7. Low-Fidelity Wireframe

Berdasarkan data yang dikumpulkan, tahap selanjutnya adalah pembuatan wireframe low-fidelity. Wireframe ini merupakan sketsa awal desain aplikasi Maxim yang menggambarkan alur utama penggunaan aplikasi, seperti pemesanan, pembayaran, dan pencarian pengemudi. Wireframe ini berfungsi

sebagai kerangka dasar untuk pengujian struktur dan navigasi aplikasi sebelum pengembangan desain yang lebih detail. Ilustrasi dari wireframe ini dapat dilihat pada Gambar 5.



Gambar 5. Low-Fidelity Wireframe



Gambar 6. High-Fidelity Wireframe

#### 4.8. High-Fidelity Wireframe

Setelah tahap wireframe awal selesai, langkah berikutnya adalah High-fidelity wireframe. Tahap ini adalah tahapan desain setelah wireframe awal, di mana detail visual seperti warna, jenis huruf, ikon, dan logo ditambahkan agar tampilan menyerupai aplikasi sebenarnya, seperti contohnya aplikasi Maxim. Wireframe ini memberikan gambaran realistis pengalaman pengguna dan menguji alur utama aplikasi (promosi, akses, tujuan, pembayaran, pemesanan driver) sebelum pengembangan, memungkinkan evaluasi akurat tata letak, keterbacaan, dan interaksi pengguna. Contoh dari high-fidelity wireframe dapat dilihat pada Gambar 6.

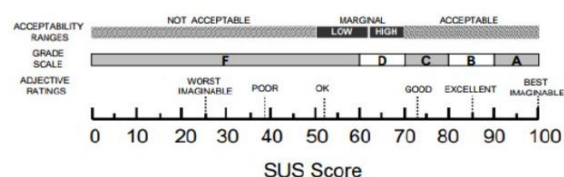
#### 4.9. Testing

Pada tahapan ini dilakukan pengujian terhadap solusi desain yang telah dibuat kepada target pengguna yakni responden. Pengujian dilakukan secara daring melalui google form dan mengirimkan hasil prototype melalui link yang disediakan. Responden akan diberikan penilaian usability yang berisi 10 pertanyaan dengan teknik System Usability Scale. Berikut hasil data pengujian setelah dilakukan testing terhadap prototype yang sudah dibuat pada Tabel tersebut.

Tabel 4. Testing SUS

| Responden     | q1 | q2 | q3 | q4 | q5 | q6 | q7 | q8 | q9 | q10 | Jumlah     | Nilai (x2,5) |
|---------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|------------|--------------|
| 1.            | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 2  | 3  | 4  | 4  | 4   | 36         | 90           |
| 2.            | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 2  | 4  | 2   | 33         | 82,5         |
| 3.            | 3  | 3  | 4  | 2  | 3  | 2  | 4  | 3  | 4  | 3   | 31         | 77,5         |
| 4.            | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 2  | 4  | 2  | 3  | 3   | 32         | 80           |
| 5.            | 3  | 3  | 4  | 2  | 4  | 3  | 3  | 2  | 4  | 3   | 31         | 77,5         |
| 6.            | 4  | 2  | 4  | 3  | 4  | 2  | 3  | 3  | 4  | 3   | 32         | 80           |
| 7.            | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 2  | 4  | 2   | 33         | 82,5         |
| 8.            | 3  | 3  | 4  | 2  | 3  | 2  | 4  | 3  | 4  | 3   | 31         | 77,5         |
| 9.            | 4  | 2  | 4  | 2  | 4  | 2  | 4  | 2  | 3  | 3   | 30         | 75           |
| 10.           | 3  | 3  | 4  | 2  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3   | 32         | 80           |
| 11.           | 4  | 2  | 4  | 2  | 4  | 2  | 3  | 3  | 4  | 3   | 31         | 77,5         |
| 12.           | 4  | 2  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 2   | 33         | 82,5         |
| 13.           | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 2  | 4  | 3  | 4  | 3   | 33         | 82,5         |
| 14.           | 4  | 4  | 4  | 2  | 4  | 2  | 4  | 2  | 3  | 3   | 32         | 80           |
| 15.           | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 2  | 4  | 3   | 33         | 82,5         |
| 16.           | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 2  | 4  | 2   | 33         | 82,5         |
| 17.           | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 2  | 4  | 2  | 3  | 3   | 32         | 80           |
| 18.           | 4  | 2  | 4  | 2  | 4  | 2  | 3  | 3  | 4  | 3   | 31         | 77,5         |
| 19.           | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 2  | 4  | 3  | 4  | 4   | 34         | 85           |
| 20.           | 3  | 3  | 4  | 2  | 3  | 2  | 4  | 3  | 4  | 3   | 31         | 77,5         |
| 21.           | 4  | 2  | 4  | 3  | 4  | 2  | 3  | 3  | 4  | 4   | 33         | 82,5         |
| Total Nilai   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     | 80,5952381 |              |
| Grade Scale   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     | B          |              |
| Acceptability |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     | Acceptable |              |

Hasil akhir yang didapatkan tersebut menunjukkan hasil yang cukup baik dengan total skor SUS sebesar 80,5 dengan grade B yang berarti hasil usability testing berdasarkan data yang telah didapatkan tersebut layak dan dapat diterima oleh pengguna, berikut dapat dilihat parameter SUS score yang disajikan pada Gambar.



Gambar 7. SUS Score

Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa *redesign* UI/UX pada aplikasi Maxim telah mencapai tujuannya yaitu meningkatkan kepuasan pengalaman pengguna saat menggunakan aplikasi tersebut.

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

Redesign aplikasi Maxim berbasis Design Thinking terbukti meningkatkan pengalaman pengguna, khususnya dalam fitur pembayaran. Analisis ulasan di Play Store menunjukkan bahwa pengguna menginginkan metode pembayaran yang lebih variatif, transaksi yang lebih cepat, dan antarmuka yang lebih intuitif. Implementasi desain ulang ini berhasil menjawab kebutuhan tersebut, terbukti dari skor System Usability Scale (SUS) sebesar 80,5 yang masuk dalam kategori Acceptable, menandakan peningkatan kepuasan dan kemudahan penggunaan. Untuk pengembangan lebih lanjut, disarankan agar sistem pembayaran terus dioptimalkan berdasarkan masukan pengguna guna memastikan transaksi berjalan lebih efisien dan tanpa hambatan. Evaluasi tambahan menggunakan metode usability testing seperti heuristic evaluation atau eye-tracking juga dapat membantu memahami lebih dalam bagaimana pengguna berinteraksi dengan fitur ini. Selain itu, pendekatan Design Thinking yang telah terbukti efektif dapat diperluas ke fitur lain dalam aplikasi Maxim guna meningkatkan pengalaman pengguna secara menyeluruh.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] SIMON KEMP, "Digital 2023: Indonesia," DATAREPORTAL.
- [2] Fauzansyah, "RE-DESIGN UI/UX APLIKASI PNM DIGI KARYAWAN DENGAN METODE DESIGN THINKING UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PENGALAMAN PENGGUNA," Jurnal Vokasi Indonesia, vol. 11, no. 2, p. 8, 2024.
- [3] W. P. Panggabean and Megawaty, "Implementation of Design Thinking UI/UX Construction RAB Application at PT PLN (Persero) UID S2JB Lahat," International Journal Software Engineering and Computer Science (IJSECS), vol. 4, no. 3, pp. 1173–1183, Dec. 2024, doi: 10.35870/ijsecs.v4i3.3120.
- [4] Ferdiansyah et al., "Jurnal Informatika dan Komputer (INFOKOM) REDESIGN APLIKASI KAI ACCES MENGGUNAKAN METODE DESIGN THINKING", [Online]. Available: <http://journal.piksi.ac.id/index.php/INFOKOM>
- [5] M. Taufiqul Hidayat, B. Zaman, S. Bahri, T. Informatika, and S. Kharisma Makassar, "PERANCANGAN ULANG USER INTERFACE DAN USER EXPERIENCE PADA APLIKASI LADDER MENGGUNAKAN METODE DESIGN THINKING," JTRISTE, vol. 9, no. 2, pp. 50–64, 2022.
- [6] R. R. Djunaedi, M. Defriani, and M. R. Muttaqien, "User Interface and User Experience Design of Sales Application Mobile Using User Method Centered Design On CV. MK Sejahtera," 2022.
- [7] Andhini, M. Karin, S. Fitri, A. Wati, and A. S. Fitri, "Application of User-Centered Design Method in Redesign of The iPusnas Digital Library Interface Based on User Experience Evaluation," International Journal of Electrical Engineering and Information Technology, vol. 07, 2024.
- [8] R. Alamsyah, I. Maruf Nugroho, and S. Alam, "REDESIGN USER INTERFACE DAN USER EXPERIENCE APLIKASI WASTU MOBILE MENGGUNAKAN METODE DESIGN THINKING Program Studi Teknik Informatika Sekolah Tinggi Teknologi Wastukencana 123," 2022.
- [9] A. Krishnavarty, M. Defriani, and T. I. Hermanto, "UI/UX Design for Language Learning Mobile Application Chob Learn Thai Using the Design Thinking Method," Sinkron, vol. 7, no. 3, pp. 1044–1053, Aug. 2022, doi: 10.33395/sinkron.v7i3.11585.
- [10] D. Kurniawan and F. Yuamita, "Usability Testing Penggunaan Menu Kartu Hasil Studi Di Website Sistem Informasi Akademik Universitas Teknologi Yogyakarta," Jurnal Teknologi dan Manajemen Industri Terapan (JTMIT), vol. 2, no. 1, pp. 41–52, 2023, [Online]. Available: <https://sia.utv.ac.id/std>.
- [11] Nurhidayah et al., "PERANCANGAN DESAIN ULANG USER INTERFACE LEARNING MANAGEMENT SYSTEM MENGGUNAKAN DESIGN THINKING METHOD," 2024.
- [12] R. Nurlistiani and N. Purwati, "Interpretasi Pengujian Usabilitas E-Learning di Masa Pandemi COVID-19 Menggunakan System Usability Scale".
- [13] B. C. Carmeline and I. Kamal, "Analisis Usability dan Redesign Aplikasi Seluler Dengan Metode User-Centered Design (Studi Kasus Starbucks Indonesia)," 2023. [Online]. Available: <https://doi.org/xxxxxx/xxxxx.xxx>