

## Penerapan Metode *Design Thinking* Dalam Perancangan Aplikasi *Home Service* Perawatan Tubuh “HOMING” Berbasis *Mobile*

Aditya Ramadhan <sup>#1</sup>, Dimas Setiawan <sup>\*2</sup>

Program Studi Sistem Informasi, Universitas PGRI Madiun

<sup>1</sup>[aditya\\_2005102011@unipma.ac.id](mailto:aditya_2005102011@unipma.ac.id)

<sup>2</sup>[dimas.setiawan@unipma.ac.id](mailto:dimas.setiawan@unipma.ac.id)

Received on dd-mm-yyyy, revised on dd-mm-yyyy, accepted on dd-mm-yyyy

### Abstract

Perkembangan aplikasi mobile saat ini sangat pesat, dipicu oleh inovasi teknologi dan kebutuhan pasar yang terus berkembang. Banyaknya aplikasi yang mampu menunjang kegiatan sehari-hari manusia ini beriringan dengan teknologi yang semakin canggih. Layanan home service hadir dengan inovasi baru yang populer dan menjadi salah satu pilihan bagi banyak orang karena kenyamanan dan kemudahan yang ditawarkannya. Dengan layanan ini, pelanggan dapat memesan berbagai jenis layanan, mulai dari perbaikan peralatan rumah tangga, instalasi perangkat elektronik, hingga layanan kebersihan dan perawatan tubuh. Layanan home service juga memberikan fleksibilitas yang lebih besar bagi pelanggan dalam mengelola waktu mereka. Tujuan dari penelitian ini adalah merancang aplikasi mobile dengan menggunakan metode design thinking. Aplikasi ini akan dikembangkan menggunakan metode pengembangan design thinking yang terdiri dari beberapa tahapan yaitu empathize, define, ideate, prototype, dan testing. Metode ini dapat memberikan solusi dalam pemecahan suatu masalah, metode design thinking ini juga dapat menghasilkan ide-ide baru yang inovatif. Hasil yang didapatkan pada penelitian ini adalah penerapan metode Design Thinking pada perancangan aplikasi home service perawatan tubuh HOMING berbasis mobile telah memberikan kemudahan bagi user-nya. Hal ini dapat dilihat dari feedback para pengguna yang dilakukan pada tahap usability testing mengenai tampilan desain aplikasi mobile dengan hasil yang cukup baik.

**Keywords:** *Design Thinking, Homing Service Apps, Prototype.*

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



---

#### **Corresponding Author:**

Dimas Setiawan  
Program Studi Sistem Informasi, Universitas PGRI Madiun  
Email: [dimas.setiawan@unipma.ac.id](mailto:dimas.setiawan@unipma.ac.id)

---

### I. INTRODUCTION

Perkembangan teknologi informasi dan inovasi dari tahun ke tahun berkembang sangat pesat sehingga dapat memudahkan pengguna dalam penggunaan teknologi terutama di bidang aplikasi *mobile*, perkembangan teknologi informasi tidak hanya mengubah cara berpikir masyarakat tetapi juga mengubah gaya hidup [1]. mulai dari cara berinteraksi, bersosialisasi, berbelanja hingga cara menikmati hidup[2][3]. UI/UX adalah salah satu perkembangan teknologi yang dapat memanfaatkan internet untuk melakukan perancangan suatu produk yang dapat dilihat dan digunakan secara baik serta meningkatkan kenyamanan dan kemudahan pengguna dalam menggunakan produk atau jasa tersebut. Dengan adanya perkembangan teknologi yang sebelumnya berbelanja pakaian, melakukan cek kesehatan dengan dokter dilakukan secara *offline*, sekarang bisa dilakukan secara *online* dan bisa diakses melalui aplikasi *mobile*

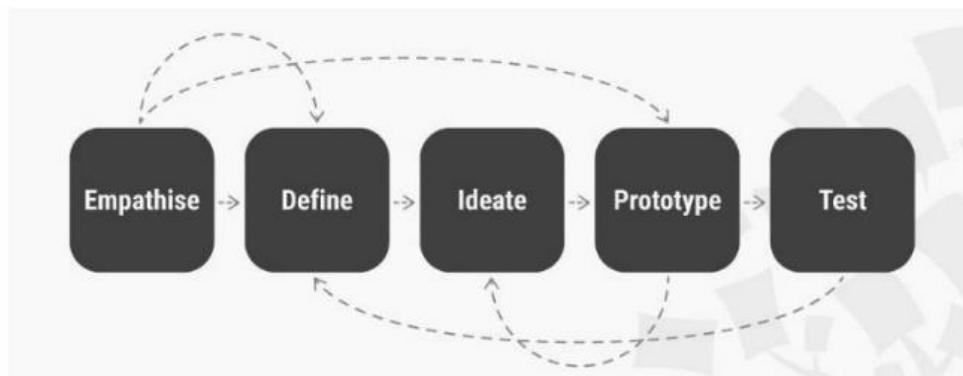
maupun *website*. *Website* atau media peramban di era digital lebih sering digunakan di era digital [4]. Perkembangan menuju era *smart* tentunya semakin terwujud [5][6].

Layanan *home service* merupakan inovasi baru yang populer dan menjadi salah satu pilihan bagi banyak orang karena kenyamanan dan kemudahan yang ditawarkannya. Dengan layanan ini, pelanggan dapat memesan berbagai jenis layanan, mulai dari perbaikan peralatan rumah tangga, instalasi perangkat elektronik, hingga layanan kebersihan dan perawatan tubuh. Layanan *home service* juga memberikan fleksibilitas yang lebih besar bagi pelanggan dalam mengelola waktu mereka. Dengan kemajuan teknologi, proses pemesanan dapat dilakukan secara *online*, dan pelanggan dapat memilih jadwal yang paling sesuai dengan kebutuhan mereka, menghilangkan kebutuhan untuk pergi ke tempat layanan fisik. Ini tidak hanya menghemat waktu dan tenaga, tetapi juga memberikan tingkat kenyamanan yang tinggi kepada pelanggan yang dapat menyelesaikan masalah atau mendapatkan layanan tanpa harus meninggalkan rumah[7]. Dengan hal tersebut kami membuat layanan *home service body care* yang memberikan kemudahan kepada pelanggan untuk menikmati perawatan tubuh tanpa harus meninggalkan rumah. Melalui layanan ini, terapis maupun ahli kecantikan profesional dapat datang langsung ke tempat pelanggan dengan membawa perlengkapan dan produk yang diperlukan. Pelanggan dapat memilih berbagai jenis perawatan, mulai dari *massage & reflexology, hair salon, manicure pedicure, facial treatment, body scrub, dan nail art* yang disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan. Pengalaman ini tidak hanya memberikan kenyamanan, tetapi juga privasi yang dihargai oleh banyak individu yang mungkin ingin menghindari keramaian atau perjalanan ke tempat-tempat perawatan konvensional.

Maka dari itu penulis bermaksud membuat model perancangan UI/UX dengan melakukan inovasi dalam bentuk aplikasi mobile dengan menggunakan metode *Design Thinking*. Dengan menggunakan metode ini diharapkan bisa memudahkan pengguna untuk menggunakan *prototype* yang telah dibuat, dan pengalaman yang diberikan dapat membuahkan hasil yang baik

## II. RESEARCH METHOD

Pada penelitian ini kami menggunakan metode pendekatan *design & test* yaitu *Design thinking* [8]. *Design thinking* adalah metode yang digunakan untuk menemukan solusi dari suatu masalah dengan cara proses kolaboratif dengan calon pengguna sehingga produk yang dihasilkan dapat sesuai dengan kebutuhan dan juga keinginan pengguna.[9] *Design thinking* tidak hanya berfokus pada apa yang dilihat dan dirasakan, namun juga berfokus pada pengalaman pengguna[10]. *Design thinking* digunakan untuk mencari solusi yang paling efektif dan efisien untuk memecahkan suatu masalah yang kompleks. Pemikiran yang diterapkan adalah pemikiran komperensif untuk mendapatkan sebuah solusi. Terdapat 5 tahapan dalam metode *design thinking* [11] seperti yang di tampilkan pada gambar 1 yaitu :



Gambar 1. *Design thinking Framework* [12]

### 1. *Empatize*

*Empathize* (empati) merupakan sebuah inti proses karena permasalahan yang timbul harus dapat diselesaikan dengan cara berpusat kepada manusia, tahapan ini bermaksud untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang masalah yang sedang di hadapi. biasanya pada tahapan ini di lakukan dengan melakukan wawancara, observasi, dan juga cara lainnya yang memungkinkan kita untuk mendaatkan data yang akurat dari calon pengguna.

## 2. Define

Define merupakan menganalisis dan memahami hasil yang telah dilakukan pada proses Emphatize. proses menganalisis dan memahami berbagai wawasan yang telah diperoleh melalui empati, dengan tujuan untuk menentukan pernyataan masalah sebagai point of view atau perhatian utama pada penelitian. Proses menganalisa masalah akan membantu mengumpulkan ide-ide yang akan di gunakan untuk memecahkan masalah secara efektif.

## 3. Ideate

Ideate merupakan proses transisi dari rumusan masalah menuju penyelesaian masalah, adapun dalam proses ideate ini akan berkonsentrasi untuk menghasilkan gagasan atau ide sebagai landasan dalam membuat prototipe rancangan yang akan dibuat. Setelah terkumpul kemudian ide-ide tersebut di uji untuk menemukan mana ide yang terbaik yang dapat digunakan untuk menyelesaikan masalah tersebut.

## 4. Prototype

Prototype dikenal sebagai rancangan awal suatu produk yang akan dibuat, untuk mendeteksi kesalahan sejak dini dan memperoleh berbagai kemungkinan baru. Dalam penerapannya, rancangan awal yang dibuat akan diuji coba kepada pengguna untuk memperoleh respon dan feedback yang sesuai untuk menyempurnakan rancangan. Prototype dapat juga digunakan untuk pengujian yang dilakukan oleh anggota tim sehingga bisa memperbaiki dan juga mengevaluasi ide-ide baru, dalam pembuatan protyope memanfaatkan *figma apss* [13].

## 5. Testing

Testing dilakukan untuk mengumpulkan berbagai feedback pengguna dari berbagai rancangan akhir yang telah dirumuskan dalam proses prototipe sebelumnya. Proses ini merupakan tahap akhir namun bersifat *life cycle* sehingga memungkinkan perulangan dan kembali pada tahap perancangan sebelumnya apabila terdapat perubahan.

### III. RESULTS AND DISCUSSION

#### 1. Empathize

Pada tahap awal proses empathize penulis melakukan riset tentang masalah yang ingin diselesaikan, dengan cara melalui observasi wawancara dan menyebarkan kuisisioner secara online. Pada tahap awal dilakukan wawancara secara online selanjutnya adalah pembuatan kuisisioner online atau survey untuk mengetahui apa yang dirasakan oleh pengguna, dengan menggunakan metode pertanyaan yang bisa mendorong untuk pengguna bisa bercerita pada survei tersebut. Penyebaran kuisisioner dilakukan menggunakan media google form, dengan kriteria responden dengan range 20-40 tahun. Pada tahapan ini penulis mendapat beberapa kesimpulan tentang apa yang di inginkan para pengguna yaitu

- Para pengguna merasa tertarik dengan adanya aplikasi *home service* spa yang memungkinkan pengguna untuk merasakan kenyamanan dan kemudahan tanpa harus pergi ke tempat spa konvensional.
- Para pengguna berharap ada aplikasi sejenis home service yang menyediakan layanan home spa dan pijat yang nyaman dan lengkap
- Pengguna menginginkan adanya aplikasi home spa dengan tampilan *user friendly*, mudah dioperasikan dan juga memiliki fitur yang lengkap

Dengan hasil tersebut dapat kami gunakan sebagai acuan dan referensi dalam pembuatan aplikasi home spa yang kami rancang sehingga dapat sesuai dengan kebutuhan dan menyelesaikan masalah pengguna

Tahapan selanjutnya adalah membuat konsep pada aplikasi yang akan dirancang. Pembuatan konsep dengan tahapan menyusun information architecture, product requirement document, product roadmap, tes case scenario, business model canvas, revenue management, dan product backlog.

No.	Fitur	Info. Arch. (data yang harus ada dalam fitur ex. dalam profil harus ada nama, nomor telepon, edit data, about aplikasi, dll)
1	Login & Register	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. textfield untuk pengisian nomor telepon dan password</li> <li>2. tombol login/register</li> <li>3. tombol untuk opsi login/register dengan Google</li> <li>4. opsi untuk register</li> <li>5. opsi apabila lupa password</li> <li>6. peringatan apabila nomor telepon dan password yang dimasukkan tidak sesuai</li> <li>7. field untuk mengisi kode OTP yang dikirimkan melalui SMS</li> </ol>
2	Homepage	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kolom search</li> <li>2. Atur lokasi</li> <li>3. Daftar layanan (ex. Massage, hair salon, etc)</li> <li>4. daftar voucher</li> <li>5. Logo</li> </ol>
3	Profil	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. foto profil</li> <li>2. data diri (nama, nomor telepon, akun google, alamat, gender)</li> <li>3. tentang aplikasi</li> <li>4. logout</li> <li>5. mitra favorit</li> <li>6. riwayat pemakaian voucher</li> <li>7. S/K aplikasi</li> <li>8. bantuan/customer care</li> <li>9. edit profil</li> </ol>
4	Massage & Reflexology	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. daftar jenis layanan beserta penjelasan singkatnya (ex. massage full badan, massage refleksi, etc)</li> <li>2. durasi layanan</li> <li>3. harga layanan</li> <li>4. pilih mitra</li> <li>5. dalam halaman pilih mitra terdapat kolom pencarian, opsi cari pakai mitra favorit, foto mitra, nama, lokasi, gender, dan rating</li> <li>6. masukkan lokasi dan maps, serta opsi alamat user</li> <li>7. pilih jadwal (kalender) dan waktu (jam) untuk layanan</li> <li>8. laman konfirmasi berisi detail dari layanan yang akan dipesan (jenis layanan, durasi, harga, mitra, lokasi, jadwal)</li> </ol>
5	Metode Pembayaran	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Daftar bank dan dompet digital</li> <li>2. Jumlah harga yang harus dibayarkan</li> <li>3. Tombol pada masing-masing bank dan dompet digital untuk selected one choice</li> <li>4. Tombol bayar</li> </ol>

Gambar 2. Information Architect

Information Architecture juga digunakan dalam proses pembuatan suatu aplikasi maupun website, penggunaan Information Architecture dapat mempermudah user dalam menggunakan aplikasi maupun website yang kita buat. Dengan adanya Information Architecture user lebih mudah dalam menemukan fungsi maupun konten yang disajikan didalam sebuah website maupun aplikasi. Informasi selengkapnya bisa diakses di

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1O664TEyvCIVMiq5x3z9R2hYFV48JDN5jgFSKmZgTXOw/edit#gid=1451185985>

Document Version	1.0
Project Name	Promo
Document Owner	Aditya Ramadhan
Designer	Erfan Dwi Prasetyo
Developer	John Doe
QE	Jane Doe

#### BACKGROUND & GOAL

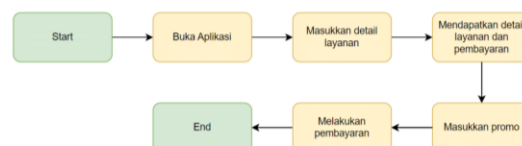
##### Background of the initiatives

Fitur promo adalah fitur yang bertujuan untuk mendapatkan diskon dari produk yang dibeli. Promo ini dapat memberikan potongan harga, paket layanan tambahan, atau layanan gratis tertentu. Fitur ini dapat membantu pelanggan untuk menghemat biaya dan merasakan kepuasan dalam menggunakan aplikasi. Menurut survey yang dilakukan Dalimunthe, dkk (2020) sebanyak 74,3% sangat setuju dan 25,7% setuju jika fitur promo mudah dipahami untuk digunakan dan sebagai salah satu sistem promosi produk usaha.

##### Goal:

- User dapat menggunakan promo sebesar 90%.

##### FLOWCHART



Gambar 3. Product Requirement Document

Dokumen ini ditulis oleh product manager untuk menjelaskan produk apa yang dibuat, untuk siapa, dan bagaimana manfaatnya bagi pengguna akhir. Ini juga berfungsi sebagai panduan bagi tim bisnis dan engineering untuk membantu mengembangkan, meluncurkan, serta memasarkan produk. Informasi selengkapnya bisa diakses di <https://docs.google.com/document/d/19kZ9iCcYG3Tf8ZhEdy2ehOgE5sFiC2F/edit>

TEST CASE REPORT - Feature Review											
Description		Pembuatan fitur aplikasi Body Care Home Service NOMING									
Start Date / End Date		6/20/2023 - 6/27/2023									
Sprint		T - 2									
Application Version		1.7									
Environment Test		Staging									
Test by		Rayhan Qatunada Ululu Akhira Al Hamani Aditya Ramadhani									
No	Precondition	Test Case Name	Test Case Description	Test Case Type	Test Steps	Expected Result	Actual Result	Log/Screenshot	Test Date	Final Result	Notes
1	Login masuk ke dalam aplikasi	Testing Login	Mengecek fungsi fitur login masuk ke dalam aplikasi	Positif case	<ol style="list-style-type: none"> <li>User membuka aplikasi</li> <li>User memasukkan nomor telepon atau email dan klik "Masuk"</li> <li>User memasukkan kode OTP yang telah dikirimkan</li> <li>User klik "Masuk"</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>User dapat login ke dalam aplikasi</li> <li>User dapat melihat halaman utama</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Sukses</li> <li>Sukses</li> </ol>		6/20/2023	Passed	
				Negatif case	<ol style="list-style-type: none"> <li>User memasukkan nomor telepon atau email yang salah</li> <li>User memasukkan kode OTP yang salah</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>User tidak dapat login ke dalam aplikasi</li> <li>User dapat melihat pesan kesalahan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Sukses</li> <li>Sukses</li> </ol>		6/20/2023	Passed	
2	Daftar masuk ke dalam aplikasi	Testing Register	Mengecek fungsi fitur register ke dalam aplikasi	Positif case	<ol style="list-style-type: none"> <li>User membuka aplikasi</li> <li>User menekan tombol "Register"</li> <li>User memasukkan nomor telepon, email, nama, dan alamat</li> <li>User memasukkan kode OTP yang telah dikirimkan</li> <li>User klik "Daftar"</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>User dapat melihat halaman pendaftaran</li> <li>User dapat melihat pesan konfirmasi</li> <li>User dapat melihat pesan selamat datang</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Sukses</li> <li>Sukses</li> <li>Sukses</li> <li>Sukses</li> <li>Sukses</li> </ol>		6/20/2023	Passed	
				Negatif case	<ol style="list-style-type: none"> <li>User memasukkan nomor telepon yang sudah terdaftar</li> <li>User memasukkan email yang sudah terdaftar</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>User dapat melihat pesan kesalahan</li> <li>User dapat melihat pesan kesalahan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Sukses</li> <li>Sukses</li> </ol>		6/20/2023	Passed	

Gambar 4. Tes Case Scenario

Test case merupakan rincian informasi tentang tahapan pengujian, apa saja komponen yang akan diuji, bagaimana cara mengujinya, data, dan expected result. Test case ditulis serinci mungkin dengan format terstruktur agar memudahkan untuk dibaca. Dengan adanya test case dapat membantu memverifikasi kesesuaian produk yang diuji dengan standar, pedoman, dan requirement development product Informasi selengkapnya bisa diakses di <https://docs.google.com/spreadsheets/d/1O664TEyvCIVMiq5x3z9R2hYFV48JDN5jgFSKmZgTXOw/edit#gid=808217006>

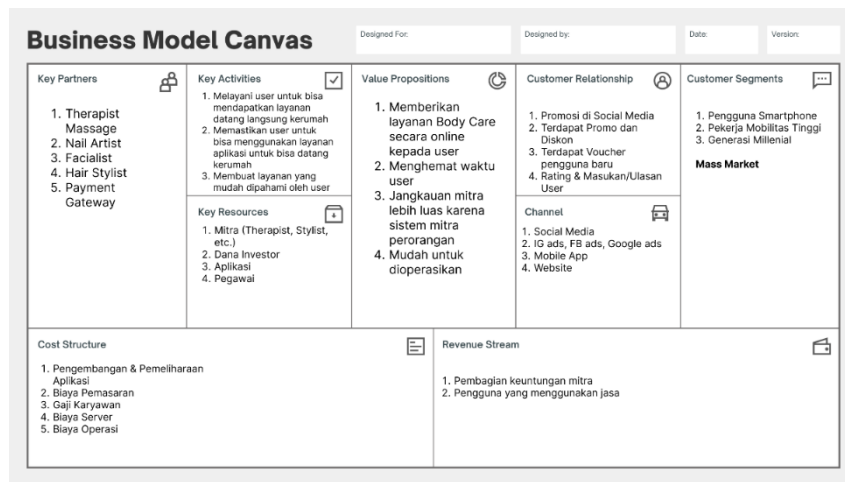
PRODUCT ROADMAP: ONLINE SPA SERVICE																
Quarter	Month	Year	Phase	Sprint	Category	Features	Device	Description	Goal	Link PRD	Plan Released	Released Date	Status	Priority	Notes	
					Login & Register	<ol style="list-style-type: none"> <li>Login</li> <li>Register</li> <li>Register (Google)</li> <li>Login Password</li> </ol>		<ol style="list-style-type: none"> <li>Fitur untuk masuk ke dalam aplikasi</li> <li>Fitur untuk daftar masuk ke dalam aplikasi menggunakan nomor telepon</li> <li>Fitur untuk daftar masuk ke dalam aplikasi menggunakan email</li> <li>Fitur untuk mendaftar menggunakan nomor telepon</li> <li>Fitur untuk mendaftar menggunakan email</li> <li>Fitur untuk mendaftar menggunakan nomor telepon</li> <li>Fitur untuk mendaftar menggunakan email</li> </ol>		<ol style="list-style-type: none"> <li>User dapat melakukan proses login-masuk pada aplikasi sebesar 100%</li> <li>User dapat melakukan proses registrasi masuk pada aplikasi sebesar 100%</li> </ol>				Done	1	---
					Homepage	<ol style="list-style-type: none"> <li>Homepage</li> </ol>		<ol style="list-style-type: none"> <li>Fitur untuk melihat tampilan utama dan halaman lainnya dari aplikasi</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Menampilkan tampilan aplikasi yang menarik dan user-friendly</li> <li>Memastikan user dapat menemukan layanan yang akan digunakan</li> </ol>				Done	1	---	
					Profile	<ol style="list-style-type: none"> <li>Ular Profile</li> <li>Ular Profile</li> <li>Logout</li> </ol>		<ol style="list-style-type: none"> <li>Fitur untuk melihat profil user</li> <li>Fitur untuk mengedit profil user</li> <li>Fitur untuk logout dari aplikasi</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>User dapat melihat profil user</li> <li>User dapat mengedit profil user</li> <li>User dapat logout dari aplikasi</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>User dapat melihat profil user sebesar 100%</li> <li>User dapat mengedit profil user sebesar 100%</li> <li>User dapat logout dari aplikasi sebesar 100%</li> </ol>			Done	2	---	
					Massage & Reflexology	<ol style="list-style-type: none"> <li>Massage &amp; Reflexology</li> </ol>		<ol style="list-style-type: none"> <li>Fitur dimana user dapat melihat layanan pijat dan massage yang tersedia di rumah mereka</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>User dapat mendapatkan informasi tentang layanan pijat dan massage</li> <li>User dapat memesan layanan pijat dan massage</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>User dapat melihat informasi layanan pijat dan massage sebesar 100%</li> <li>User dapat memesan layanan pijat dan massage sebesar 100%</li> </ol>			Done	3	---	
					Payment Method	<ol style="list-style-type: none"> <li>Selected One choice payment method</li> </ol>		<ol style="list-style-type: none"> <li>Membuat form untuk memilih metode pembayaran</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>User dapat memilih metode pembayaran yang sesuai dengan kebutuhan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>User dapat memilih metode pembayaran sebesar 100%</li> </ol>			Done	1	---	

Gambar 5. Product Roadmap

Produk Roadmap adalah sebuah visualisasi dari tahapan-tahapan yang ada ketika membentuk sebuah produk. product roadmap berfungsi dalam membantu mengkomunikasikan apa produk yang sedang

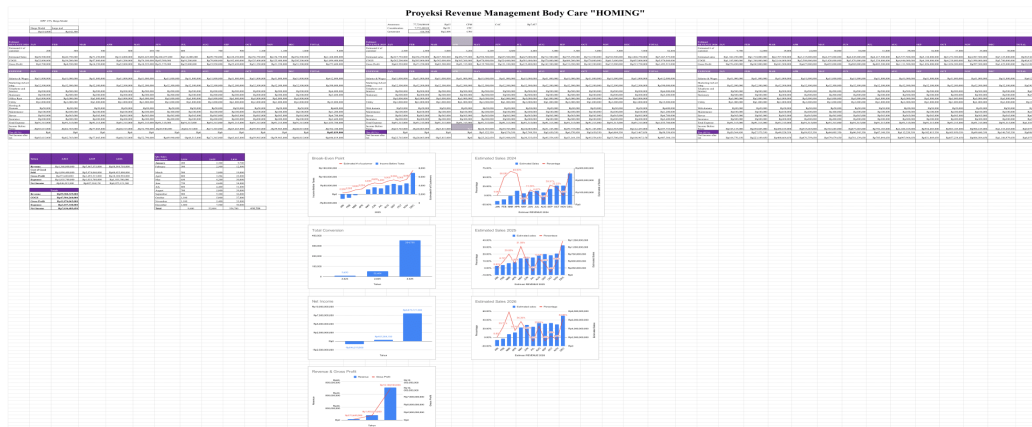
dibentuk dan apa alasan dari dibentuknya produk tersebut agar menjadi lebih mudah dipahami. Informasi selengkapnya bisa diakses di

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1O664TEyvCIVMiq5x3z9R2hYFV48JDN5jgFSKmZgTXOw/edit#gid=0>



Gambar 6. Business Modes Canvas

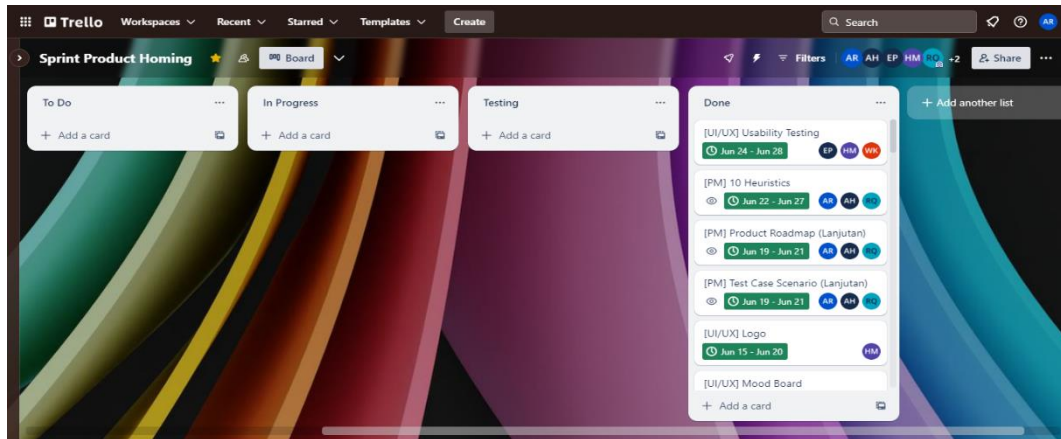
Business Model Canvas merupakan sebuah tool dalam strategi manajemen untuk menterjemahkan konsep, konsumen, infrastruktur maupun keuangan perusahaan dalam bentuk elemen-elemen visual. Business Model Canvas terdiri dari sembilan blok utama yang mewakili elemen-elemen utama dari model bisnis.



Gambar 7. Revenue Management

Revenue management adalah praktik penerapan data dan analitik untuk memprediksi permintaan dan menyesuaikan harga dan dalam beberapa kasus, persyaratan penjualan lainnya. Tujuan revenue management adalah untuk meningkatkan pendapatan melalui strategi duration control dan demand-based pricing. Informasi selengkapnya bisa diakses di

[https://docs.google.com/spreadsheets/d/18qMvwPipG9HKxD1JmzLf\\_pRdfptX844vDAX9kcTiMBE/edit#gid=366272442](https://docs.google.com/spreadsheets/d/18qMvwPipG9HKxD1JmzLf_pRdfptX844vDAX9kcTiMBE/edit#gid=366272442)

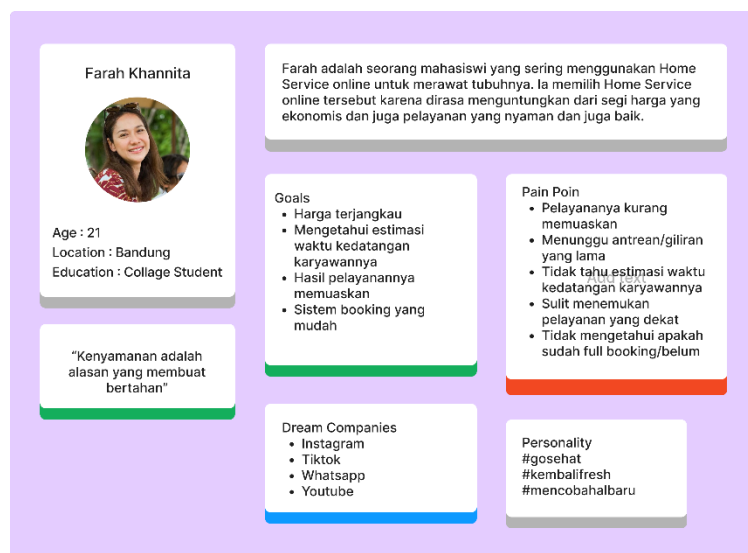


Gambar 8. Product Backlog

Product backlog merupakan teknik memecah tugas menjadi daftar berisi hal-hal yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas dan fungsi produk. Tujuan dari product backlog adalah agar setiap tim bisa fokus terhadap apa yang dikerjakan pada saat ini, namun tidak melupakan tugas lain yang harus dikerjakan.

### 2. Define

Proses define dilakukan setelah mengetahui fokus permasalahan yang dialami secara spesifik berdasarkan kebutuhan pengguna berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan pada proses berempati (emphatize). Hasil pengamatan pada proses empati kemudian dianalisis untuk menemukan/mengidentifikasi fokus permasalahan yang dihadapi oleh pengguna (Sari et al.,2020) maka dibuatkan user persona, pada setiap persona menjelaskan tentang identitas seperti nama, umur dan pekerjaan, Kemudian berisikan tujuan,frustration keadaan saat ini pada pengetahuan teknologi.



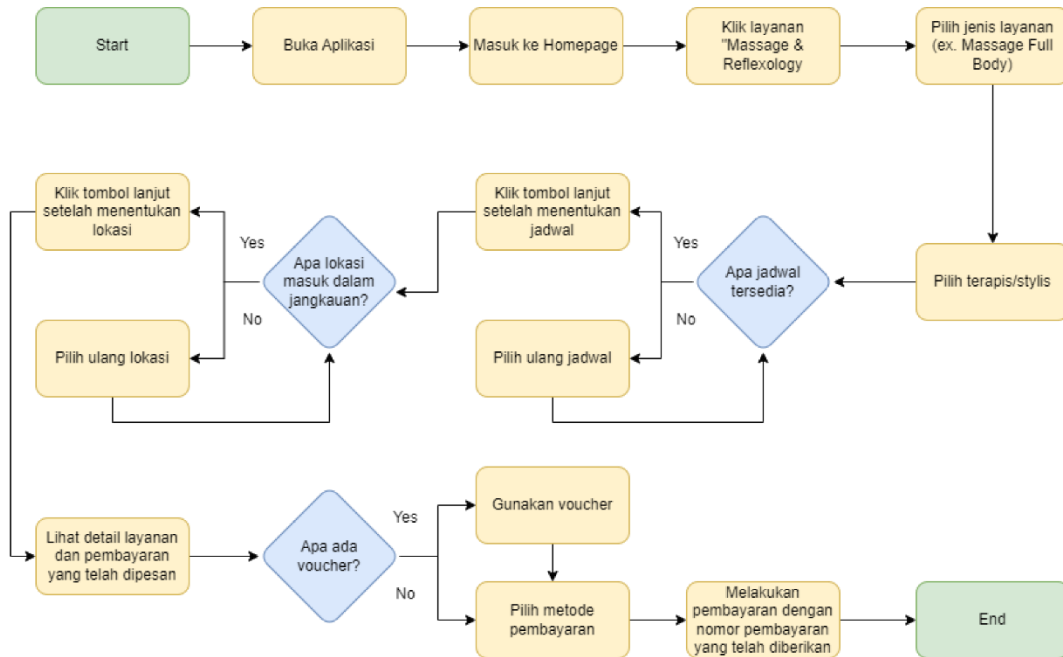
Gambar 9. User Persona

### 3. Ideate

Pada proses ideate dihasilkan beberapa solusi desain yang didapatkan melalui brainstorming dengan tim dan stakeholder terkait. Ide yang didapatkan melalui proses brainstorming tersebut akan menghasilkan ide berupa solusi atas permasalahan yang dihadapi oleh pengguna. Tahapan selanjutnya pada perancangan ini adalah membuat ide/konsep untuk website yang akan dirancang. Pembuatan konsep diawali dengan menyusun user flow, dan desain wireframe dari aplikasi. Kemudian setelah itu menentukan style guide User Interface (UI) sebagai panduan desainer merancang dan membuat tampilan desain interface aplikasi

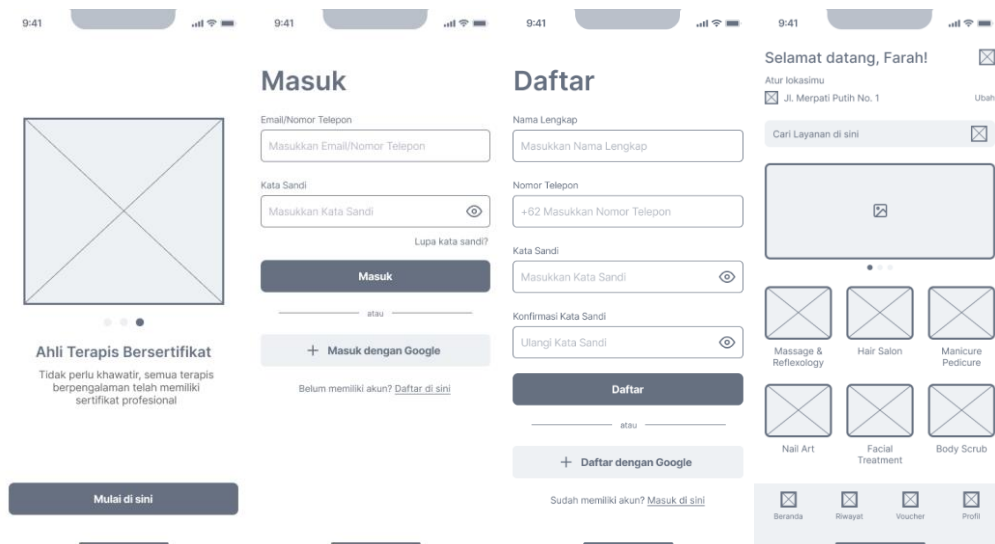
Tahapan selanjutnya pada perancangan ini adalah membuat ide/konsep untuk aplikasi yang akan dirancang. Diawali dengan menyusun user flow, dan desain wireframe aplikasi. Kemudian setelah itu menentukan

style guide User Interface sebagai panduan desainer untuk merancang dan membuat tampilan desain interface aplikasi mobile



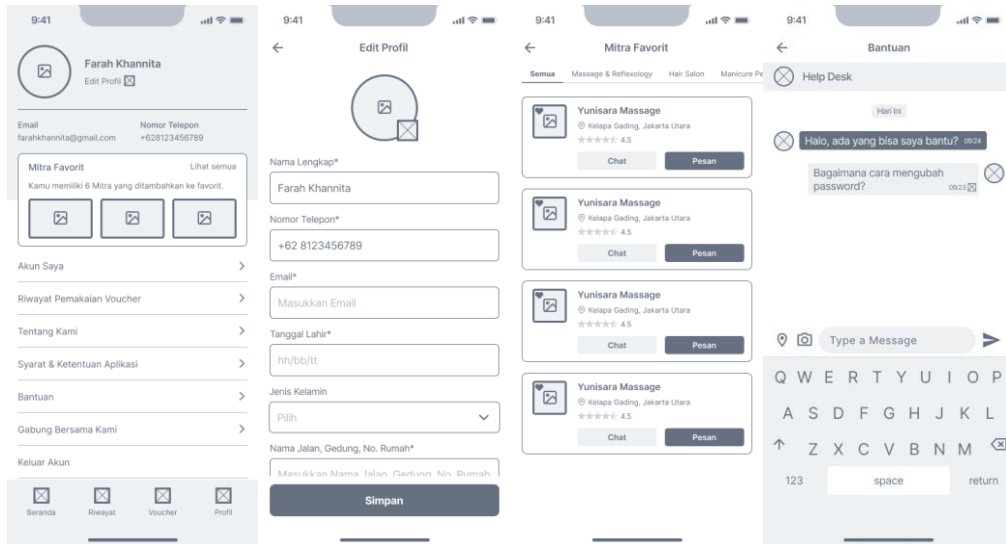
Gambar 10. User Flow

User flow adalah penggambaran diagram untuk mengetahui skenario alur pengguna ketika mengakses aplikasi. Fungsi dari user flow adalah untuk mempermudah desainer dalam menentukan alur/flow sebelum membuat desain interface aplikasi Homing. Setelah membuat user flow, selanjutnya adalah tahap membuat wireframe untuk memudahkan desainer dalam membuat desain interface aplikasi. Berikut adalah desain wireframe dari aplikasi Homing

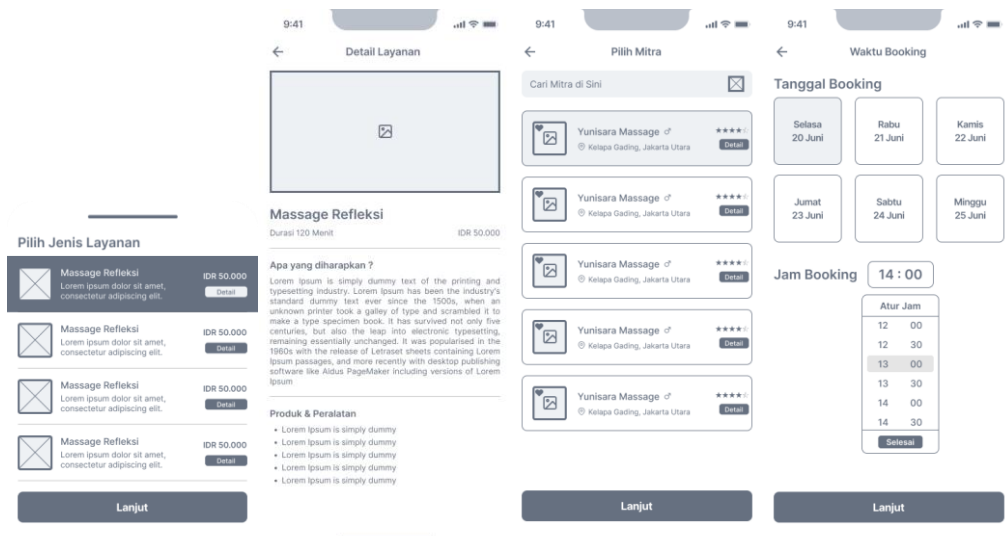


Gambar 11. Wireframe halaman Onboarding, Masuk, Daftar, Beranda

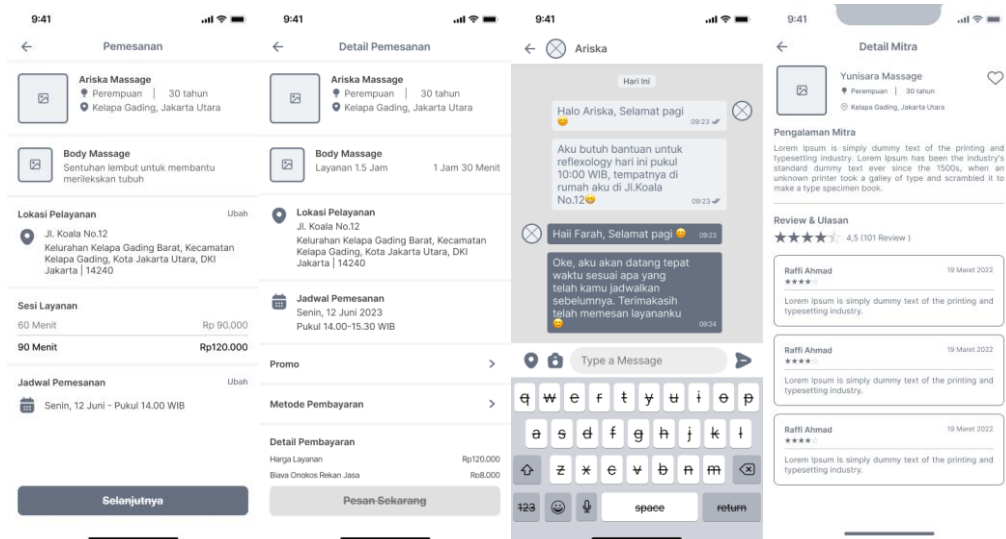




Gambar 12. Wireframe Halaman Profil, Edit Profil, Mitra Favorit, Bantuan

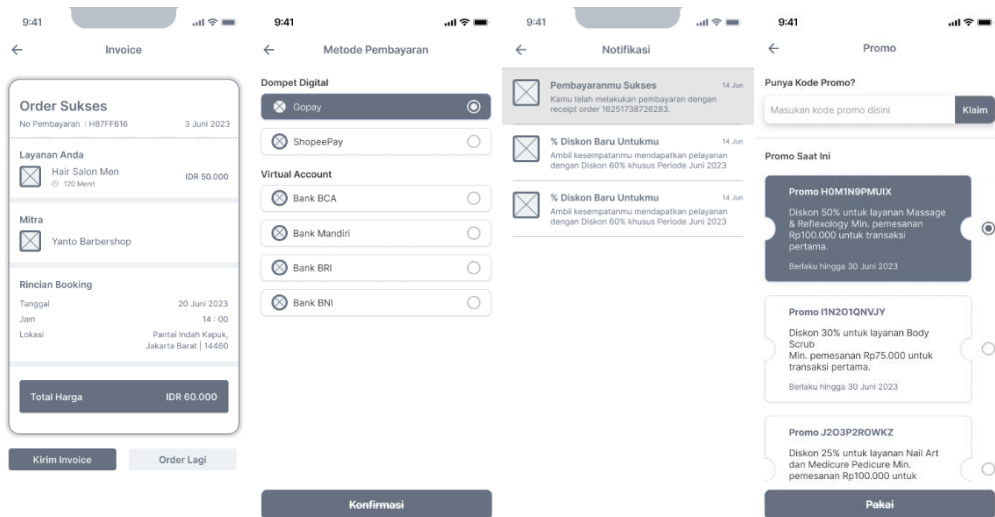


Gambar 13. Wireframe Halaman Jenis Layanan, Detail Layanan, Pilih Mitra, Waktu Booking

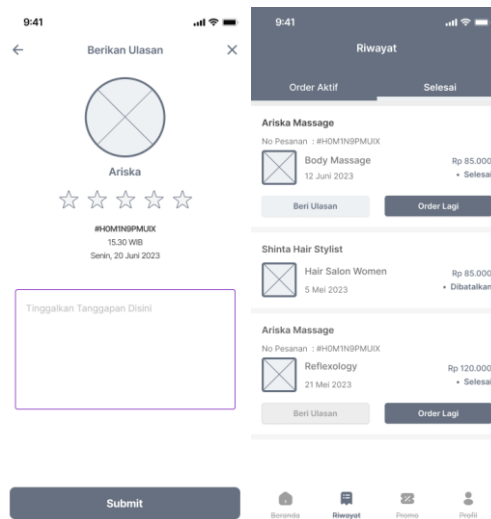


Gambar 14. Wireframe Halaman Pemesanan, Detail Pemesanan, Chat Mitra, Detail Mitra

Gambar 14. Wireframe Halaman Pemesanan, Detail Pemesanan, Chat, Detail Mitra



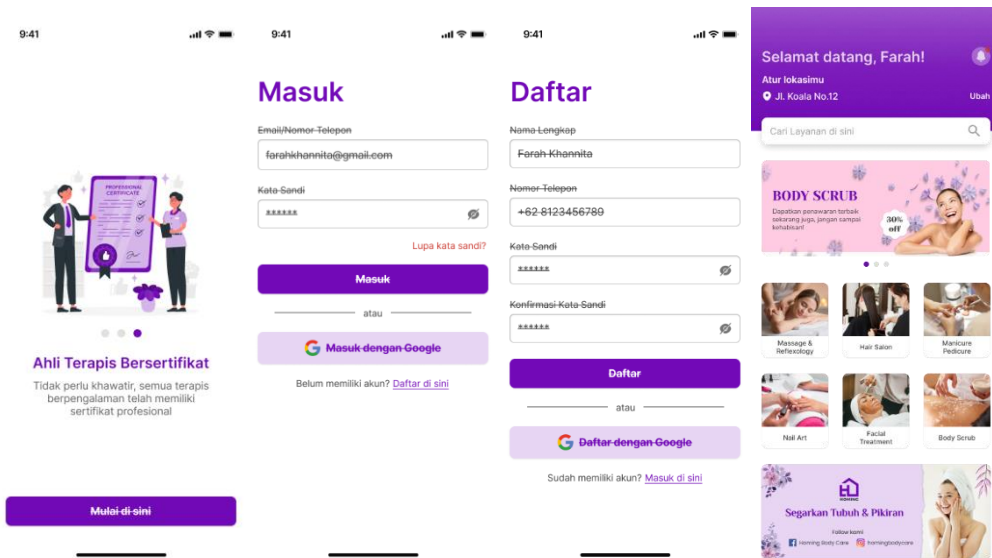
Gambar 15. Wireframe Halaman Invoice, Metode Pembayaran, Notifikasi, Promo



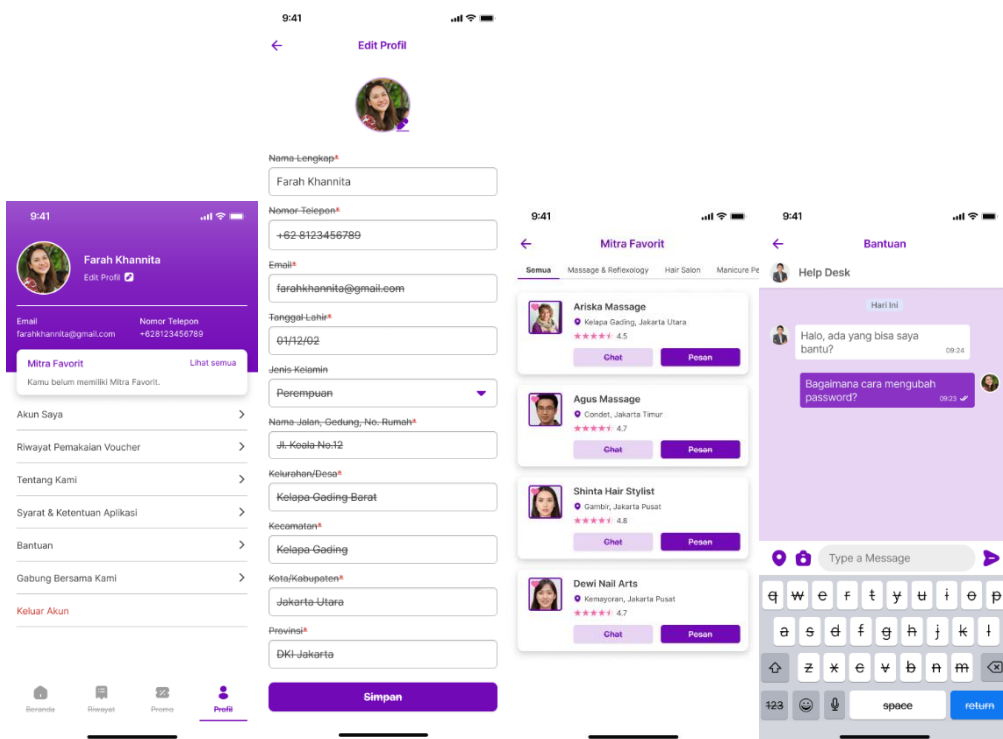
Gambar 16. Wireframe Halaman Ulasan, Riwayat

#### 4. Prototype

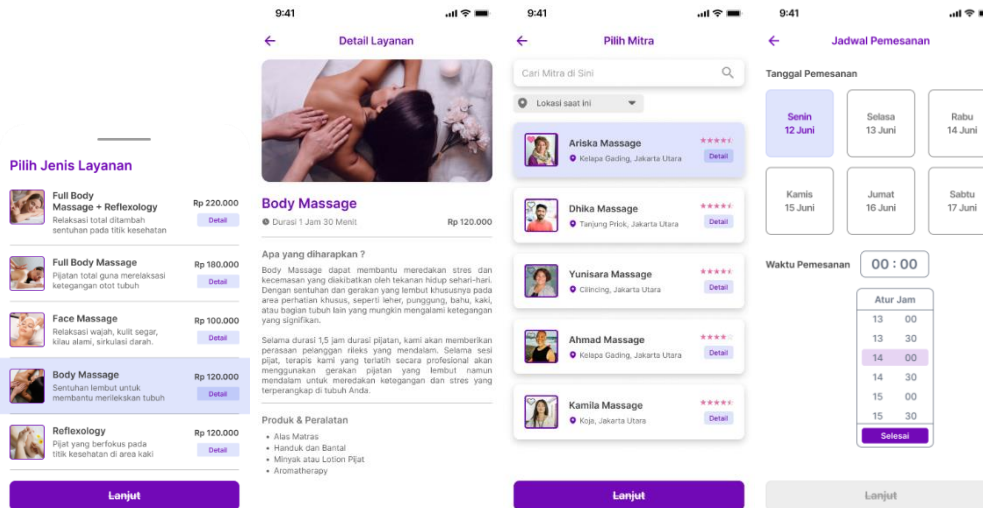
Pada tahap pembuatan prototype kami membuat desain visual yang dapat dijadikan media untuk komunikasi kepada pengguna ketika berinteraksi dengan sistem, pembuatan desain prototype dalam bentuk high fidelity ini dibuat berdasarkan desain wireframe, low fidelity dan user flow yang sebelumnya sudah di buat. Selain itu, tujuan dari pembuatan prototype ini adalah untuk mempermudah tim untuk bisa lebih cepat dan mudah dalam memahami permasalahan, ide, dan pengalaman pengguna pada saat berinteraksi dengan sistem. Dalam pembuatan prototype aplikasi Homing kami menggunakan tools Figma dalam merancang interaksi antar halaman desain low fidelity dan high fidelity. Berikut adalah desain high fidelity dari aplikasi Homing



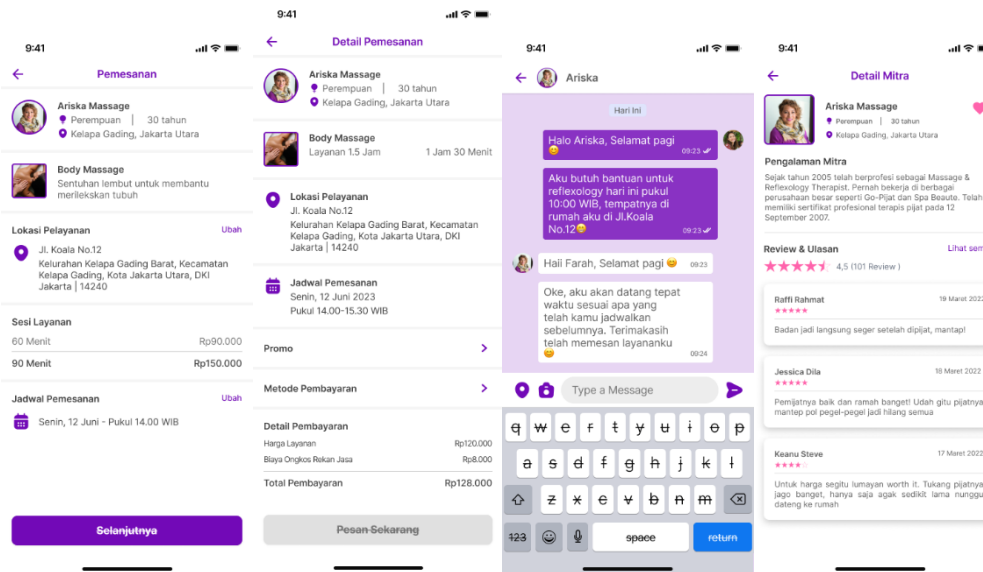
Gambar 17. high fidelity halaman Onboarding, Masuk, Daftar, Beranda



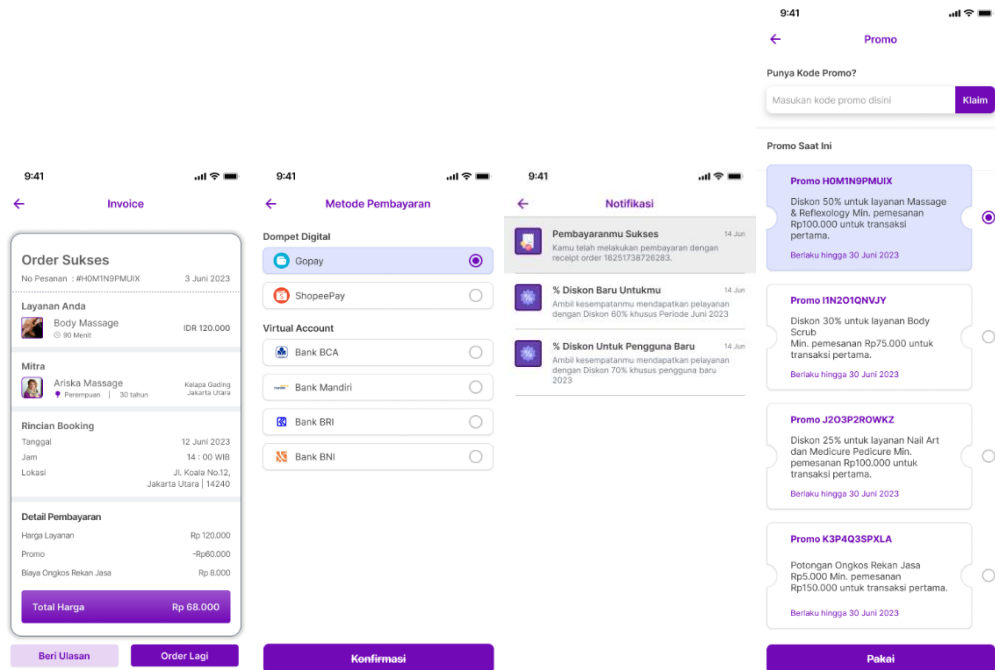
Gambar 18. High Fidelity Halaman Profil, Edit Profil, Mitra Favorit, Bantuan



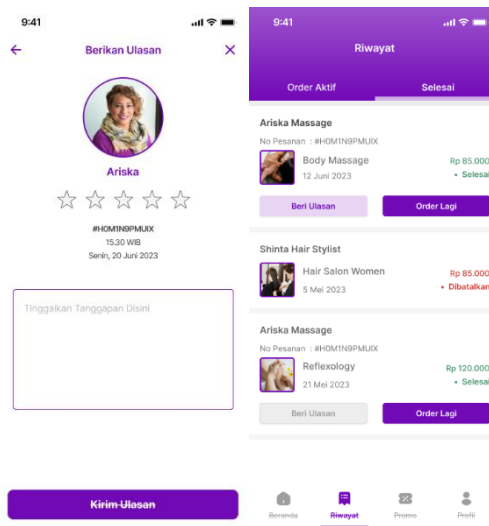
Gambar 19. High Fidelity Halaman Jenis Layanan, Detail Layanan, Pilih Mitra, Waktu Booking



Gambar 20. High Fidelity Halaman Pemesanan, Detail Pemesanan, Chat, Detail Mitra



Gambar 21. High Fidelity Halaman Invoice, Metode Pembayaran, Notifikasi, Promo

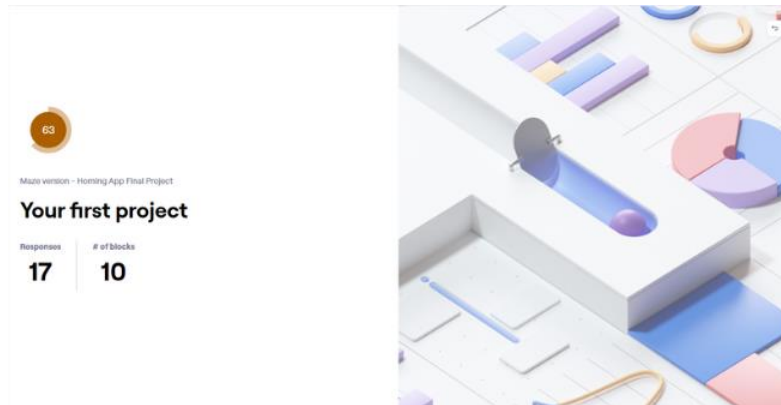


Gambar 22. High Fidelity Halaman Ulasan, Riwayat

## 5. Testing

Testing, Pada tahap terakhir dari proses design thinking dilakukan testing, proses tersebut dilakukan untuk memperoleh respon dan feedback dari hasil prototype yang telah dibuat untuk mengetahui apakah solusi yang dibuat dapat mengatasi permasalahan yang ada kepada responden yang pernah menggunakan aplikasi home spa atau yang belum pernah sama sekali.

Pengujian ini menggunakan usability testing metode pengujian untuk mengevaluasi user experience dari sebuah produk untuk mengetahui seberapa besar nilai yang didapatkan dari suatu antar muka sehingga dapat digunakan oleh user pada saat menjalankan sistem. Langkah-langkah yang dilakukan dalam usability testing pada penelitian ini adalah menyiapkan para responden, membuat task usability test, melaksanakan usability test dengan tools maze.



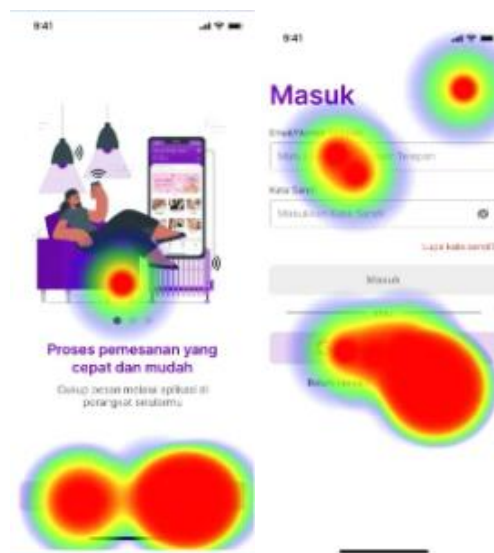
Gambar 23. Usability Testing

Setelah melakukan usability testing kami mendapatkan 17 responden. Berikut hasil akhir dari test usability testing,



Gambar 24. Task 1 Melakukan Daftar dan Masuk

Pada Task 1 Sebanyak 1 tester yang tidak menyelesaikan tugasnya karena dia bingung harus menekan apa untuk melengkapi profil. Missclick rate terbesar pada halaman edit profil karena banyak tester yang langsung mengisi email padahal harus menambahkan foto profil dahulu.



Gambar 25. Skenario Onboarding dan Skenario Masuk

Berdasarkan hasil pengujian pada scenario onboarding beberapa tester mungkin mencoba menekan ilustrasi dan pada scenario masuk alur yang tersedia hanya masuk dan daftar tanpa melalui akun Google



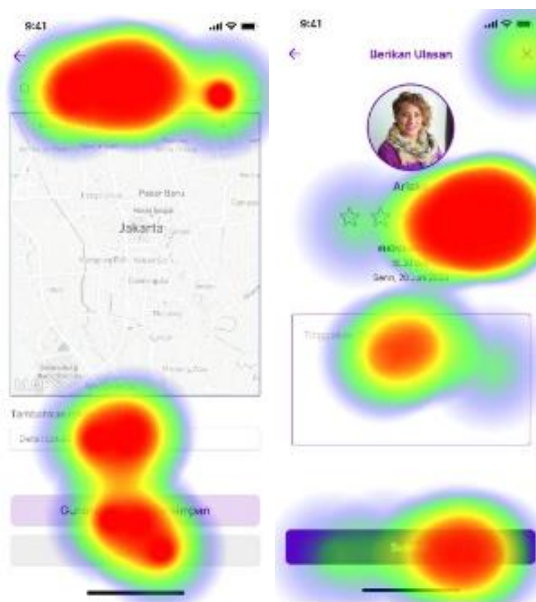
Gambar 26. Skenario Edit Profil dan Skenario Homepage

Berdasarkan hasil pengujian pada skenario edit profil Banyak tester yang kurang tahu sebelum klik email harus menambahkan foto profil dahulu dan pada skenario homepage Beberapa tester mungkin mencoba eksplorasi dengan menekan yang lain



Gambar 27. Task 2 Melakukan Pemesanan Layanan Massage & Reflexology

Sebanyak 2 tester yang tidak menyelesaikan tugasnya karena mereka bingung untuk mencari layanan Massage & Reflexology.



Gambar 28. Skenario Lokasi dan Skenario Ulasan

Berdasarkan hasil pengujian pada scenario Lokasi Beberapa tester bingung harus menekan apa dan pada scenario ulasan User tidak tahu kalau harus mengisi tanggapan ulasan



Gambar 29. Task 3 Melakukan Pembayaran dan Beri Ulasan

Sebanyak 4 tester yang tidak menyelesaikan tugasnya karena mereka bingung untuk setelah melakukan pemesanan, selanjutnya harus menekan apa, padahal harus ke riwayat dahulu untuk melihat invoice. Missclick rate terbesar pada halaman rating karena banyak tester yang menekan tanggapan ulasan padahal bagian tersebut harusnya dilewati.



Gambar 30. Skenario Promo dan Skenario Riwayat

Berdasarkan hasil pengujian pada scenario promo User mungkin merasa bingung dan mencoba memasukkan kode promo dan pada scenario riwayat User merasa bingung harus memencet apa

#### IV. CONCLUSION

Berdasarkan hasil penelitian berupa penerapan metode design thinking dalam perancangan aplikasi home service perawatan tubuh HOMING berbasis mobile diperoleh hasil tes usability testing pada task pertama melakukan daftar dan masuk ada 1 tester yang tidak menyelesaikan tugasnya karena dia bingung harus menekan apa untuk melengkapi profil. Missclick rate terbesar pada halaman edit profil karena banyak tester yang langsung mengisi email padahal harus menambahkan foto profil dahulu. Pada task kedua ada 2 tester yang tidak menyelesaikan tugasnya karena mereka bingung untuk mencari layanan Massage & Reflexology. Missclick terbesar pada halaman lokasi karena beberapa tester bingung harus menekan apa. Pada task ketiga ada 4 tester yang tidak menyelesaikan tugasnya karena mereka bingung untuk setelah melakukan pemesanan, selanjutnya harus menekan apa, padahal harus ke riwayat dahulu untuk melihat



invoice. Missclick rate terbesar pada halaman rating karena banyak tester yang menekan tanggapan ulasan padahal bagian tersebut harusnya dilewati. Dengan metode dan pengujian usability testing yang digunakan dirasa dapat membantu dalam menghasilkan sebuah prototype produk aplikasi yang sesuai oleh calon pengguna aplikasi home service homing.

## REFERENCES

- [1] S. Soedewi, "Penerapan Metode Design Thinking Pada Perancangan Website Umkm Kirihuci," *Vis. J. Online Desain Komun. Vis.*, vol. 10, no. 02, p. 17, 2022, doi: 10.34010/visualita.v10i02.5378.
- [2] D. Setiawan, "TEORI & PRAKTIK MULTIMEDIA BISNIS," 2021.
- [3] R. Gozali, L. Liliana, and Y. Yulia, "Sistem Penunjang Belanja Pedagang Keliling Di Lokasi Sekitar Menggunakan Haversine Berbasis Android," *J. Infra*, vol. 9, no. 2, pp. 234–240, Oct. 2021, Accessed: Jul. 27, 2023. [Online]. Available: <https://publication.petra.ac.id/index.php/teknik-informatika/article/view/11453>.
- [4] H. Herfandi, Y. Yuliadi, M. T. A. Zaen, F. Hamdani, and A. M. Safira, "Penerapan Metode Design Thinking Dalam Pengembangan UI dan UX," *Build. Informatics, Technol. Sci.*, vol. 4, no. 1, pp. 337–344, 2022, doi: 10.47065/bits.v4i1.1716.
- [5] D. Setiawan, "Analysis and Design of 'ENTERA' Information System to Create a Smart Society Environment using OOAD Method (Case Study: Universitas PGRI Madiun)," *AIP Conf. Proc.*, vol. 2543, no. 1, Nov. 2022, doi: 10.1063/5.0096210/2829024.
- [6] D. Setiawan and M. Lenawati, "Peran Dan Strategi Perguruan Tinggi Dalam Menghadapi Era Society 5.0," *Res. J. Comput.*, vol. 3, no. 1, pp. 1–7, 2020.
- [7] F. R. Isadora, B. T. Hanggara, and Y. T. Mursityo, "Perancangan User Experience Pada Aplikasi Mobile HomeCare Rumah Sakit Semen Gresik Menggunakan Metode Design Thinking," *J. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 8, no. 5, pp. 1057–1066, 2021, doi: 10.25126/jtiik.2021844550.
- [8] M. Hamdandi, R. Chandra, F. Bachtiar, N. Lais, D. A. Sastika, and M. R. Pribadi, "Perancangan UI / UX Pada Aplikasi Bapakkost Idempet dengan Menggunakan Metode Design Thinking," *MDP Student Conf. 2022*, vol. 1, no. 1, pp. 504–511, 2022.
- [9] F. Kesuma 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, pp. 45–54, 2022, [Online]. Available: <http://jim.teknokrat.ac.id/index.php/JTSSI>.
- [10] D. Setiawan, Y. P. Yudha, B. Saputra, M. Rizqi, and W. N. Rohman, "Implementasi Design Thinking Process Framework Dalam Content Digital Product Development Informasi LENTERA UNIPMA," *Res. J. Comput. Inf. Syst. Technol. Manag.*, vol. 5, no. 2, pp. 54–60, Nov. 2022, doi: 10.25273/RESEARCH.V5I2.13494.
- [11] J. Ginanjar and I. Sukoco, "Penerapan Design Thinking Pada Sayurbox," *JURISMA J. Ris. Bisnis Manaj.*, vol. 12, no. 1, pp. 70–83, 2022, doi: 10.34010/jurisma.v12i1.5078.
- [12] M. R. Wibowo and H. Setiaji, "Perancangan Website Bisnis Thrifdoor Menggunakan Metode Pendekatan Design Thinking," *Kaos GL Derg.*, vol. 8, no. 75, pp. 147–154, 2020, [Online]. Available: <https://doi.org/10.1016/j.jnc.2020.125798> <https://doi.org/10.1016/j.smr.2020.02.002> <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/810049> <http://doi.wiley.com/10.1002/anie.197505391> <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/B9780857090409500205> <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/B9780857090409500205>
- [13] A. Ikhsandi, H. Laili, J. Akbar, and Y. Efendi, "Perancangan User Interface pada Website SMKN 1 Tambang Menggunakan Metode Design Thinking," *TeIKa*, vol. 12, pp. 147–155, 2022.