

# Perancangan *User Interface* Dan *User Experience* Fitur *Customer Relationship Management (CRM)* Pada Aplikasi Krealogi dengan Metode *Design Thinking*

Maulana Yusup<sup>1</sup>, Imam Ma'ruf Nugroho<sup>2</sup>, Syariful Alam<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Sekolah Tinggi Teknologi Wastukencana Purwakarta, Indonesia

e-mail: maulanayusup13@wastukencana.ac.id<sup>1</sup>, imam.ma@wastukencana.ac.id<sup>2</sup>,

syarifulalam@wastukencana.ac.id<sup>3</sup>

## Abstract

At this time the Krealogi application wants to create a new feature, namely the Customer Relationship Management feature, with Customer Relations it is expected to be able to help provide a means to make it easier to connect with customers so that customers are more generous to Micro, Small and Medium Enterprises (MSME), but currently Krealogi does not have a suitable application design. user friendly to their target users. From the basis of this problem the author will design a user interface and user experience Customer Relationship Management that is user friendly with the design thinking method and for testing using the single ease question method. After testing the respondents, it was found a score of 6.5 which means that the value of the UI designed is quite easy for users to use.

**Keywords:** mobile application, Interface, Krealogi, Design Thinking, CRM.

## Abstrak

Pada saat ini Aplikasi Krealogi ingin membuat fitur baru yaitu fitur Customer Relationship Management dengan Customer Relationship ini diharapkan bisa membantu untuk sarana untuk memudahkan berhubungan dengan pelanggan agar pelanggan lebih royal ke para umkm, akan tetapi saat ini krealogi tidak mempunyai desain aplikasi yang user friendly untuk target pengguna mereka. Dari dasar permasalahan ini penulis akan merancang user interface dan user experience Customer Relationship management (CRM) yang user friendly dengan metode design thinking dan untuk testing memakai metode single ease question. Setelah testing kepada responden didapati skor 6.5 yang artinya nilai tersebut ui yang dirancang sudah cukup mudah untuk digunakan oleh pengguna.

**Kata kunci:** Aplikasi Mobile, Antarmuka, Krealogi, Design Thinking, CRM.

## 1. PENDAHULUAN

Segala jenis usaha pada umumnya memiliki tujuan dasar yang sama yaitu memperoleh keuntungan sebesar-besarnya. Berbagai cara dilakukan oleh seluruh perusahaan untuk mempertahankan dan memenangkan persaingan bisnis. Salah satu faktor yang berperan penting dalam mencapai tujuan tersebut adalah loyalnya pelanggan yang dimiliki perusahaan. Oleh karena itu, dibutuhkan suatu strategi bisnis supaya hubungan pelanggan dengan perusahaan dapat dibangun dan dikelola dengan baik agar kedua belah pihak saling memperoleh keuntungan. Strategi bisnis tersebut diterapkan melalui metode Customer Relationship Management (CRM). CRM merupakan strategi bisnis menyeluruh dalam suatu perusahaan yang memungkinkan perusahaan tersebut secara efektif dapat mengelola hubungan dengan para pelanggan [1]. CRM ini juga bisa diterapkan kesemua bidang usaha atau bisnis.

*User Experience* menurut Bevan dkk. (2015) adalah berpusat pada preferensi pengguna, pemahaman, respon psikologi baik berupa fisik maupun emosi yang terjadi sebelum menggunakan produk, saat menggunakan produk, dan setelah menggunakan produk. Hal pertama yang dibutuhkan untuk menciptakan *user experience* yang baik adalah memastikan kebutuhan yang sesuai dengan pengguna. (*joy to use*)[2].

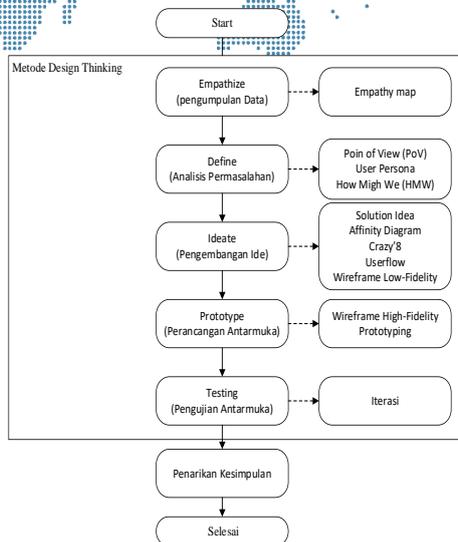
*Customer Relationship Management* (CRM) merupakan salah satu strategi dalam bisnis yang mengintegrasikan proses-proses dan fungsi-fungsi internal dengan semua jaringan eksternal untuk menciptakan serta memberikan nilai tambah untuk kemudahan. Menurut (Buttle dalam Prawira) “CRM didukung oleh data konsumen berkualitas dan teknologi informasi” (Prawira, 2013). Penerapan konsep Manajemen Hubungan Pelanggan (CRM) dapat diterapkan untuk memberikan peningkatan pelayanan bagi konsumen atau member agar selalu loyal. Menurut Kurniawan “ Kerangka komponen diklasifikasikan dalam operasional, analitikal dan collaborative”[3].

Aplikasi Krealogi merupakan sebuah bagian dari revolusi digital untuk UMKM Indonesia. Aplikasi Krealogi dibuat dengan tampilan yang ramah pengguna, sehingga dapat digunakan oleh pelaku usaha dari berbagai kalangan. Selain itu, Krealogi juga merupakan sebuah wadah untuk mengembangkan kemampuan dan keterampilan pelaku UMKM. Aplikasi Krealogi menghadirkan kemudahan dalam pencatatan dan perencanaan strategis UMKM. Fitur-fitur unggulan seperti Catat Pesanan, Rencana Produksi, Catat Biaya hingga Laporan Usaha akan membantu proses-proses tersebut.

Pada saat ini Krealogi ingin membuat fitur CRM untuk memudahkan para UMKM menyimpan data informasi pelanggan. Dalam pembuatan fitur CRM akan dilakukan perancangan UI dan UX terlebih dahulu, dengan dibuatnya perancangan UI dan UX terlebih dahulu diharapkan perancang akan tahu gambaran besar tentang fitur yang akan dibuat dari segi tampilan dan pengalaman pengguna.

## **2. METODOLOGI PENELITIAN**

Pada pengembangan ini peneliti menggunakan metode *design thinking*, *Design thinking* adalah proses yang sifatnya berulang yang dilakukan untuk memahami pengguna, menantang asumsi, dan mengkaji ulang permasalahan yang ada untuk mencari strategi alternatif dan mendapatkan solusi.[2]. Adapun tahapan-tahapan yang harus dilalui bisa dilihat di Gambar 1 dibawah ini.



**Gambar 1.** Tahapan *Design Thinking*

Metode yang digunakan peneliti yaitu metode design thinking. Dalam metode design thinking proses pengembangan dilakukan secara terstruktur dan bertahap di dalam *design thinking* ada 5 tahapan sebagai berikut.



**Gambar 2.** Proses *Design Thinking* [4]

### 2.1. Empathize

Pada tahap *empathize* ini peneliti menggali permasalahan pengguna menggunakan metode wawancara, hasil dari wawancara akan menjadi data yang akan petakan menjadi *Empathy map*. Di dalam *empathy map* ini data-data telah didapatkan dibagi menjadi 4 bagian yaitu *say* (yang dikatakan), *think* (yang dipikirkan), *does* (yang dilakukan), *feel* (yang dirasakan).

**Tabel 1.** Empathize

Aspek <i>Empathy map</i>	Pertanyaan
Says	Fitur apa yang anda butuhkan yang berhubungan dengan customer? Mengapa memilih fitur tersebut?
Does	Sebelumnya apa yang anda lakukan hingga membutuhkan fitur yang tadi anda sebutkan?
Thinking	Mengapa memilih fitur tersebut?
Feel	Apa yang anda rasakan ketika melakukan hal tersebut?

## 2.2. Define

Pada tahapan *Define* ini merupakan proses pemahaman atas permasalahan dan kebutuhan pengguna yang akan didefinisikan permasalahan yang ada pada user menggunakan metode *Point of View (PoV)*.

### a) *User Persona*

Pada tahap ini peneliti membuat user persona untuk memahami alur pengguna yang di olah dari hasil *Empathy map* akan dibuatkan kategori-kategori user persona untuk menargetkan pengguna yang spesifik. Dengan user persona peleliti dapat memahami kebutuhan dan permasalahan apa saja yang didapatkan dari hasil pengumpulan data.



**Gambar 3.** User persona[5]

### b) *User Persona*

Pada tahap peneliti membuat gambaran-gambaran dari penentuan dari permasalahan dari sudut pandang responden untuk mencari solution idea pada tahap ideated

### c) *Ideated*

Pada tahapan *Ideate* ini peneliti pengembangan ide solusi berdasarkan pernyataan sesuai dengan pernyataan masalah yang sudah didapatkan. Di dalam *ideate* ini ada beberapa sub yaitu *Solution ide*, *Affinity diagram*, *User flow*, *crazy 8's*, *Wireframe Low-Fidelity*.

### d) *Prototype*

Selanjutnya tahapan keempat yaitu tahapan *prototype*, *Prototype* merupakan perancangan prototipe berdasarkan rekomendasi ide solusi ke dalam bentuk rancangan antarmuka pengguna. Perancangan antarmuka pengguna yang dilakukan menggunakan teknik *Prototyping*. Di tahapan ini peneliti membuat perancangan berupa *Wireframe High Fidelity*, dan *Prototyping*.

### e) *Testing*

Di dalam tahapan testing ini peneliti menggunakan metode *Single Ease Question (SEQ)*, dengan metode ini peneliti diharapkan untuk menggali tentang experience responden dari task ke task dan berikan nilai dari rentang 1-7 dari sisi

kemudahan *flow*, *design*, dan lain lain. Jika nilai lebih dari 4 maka desain yang telah di rancang masuk kedalam ketegori mudah digunakan.

SEQ terdiri dari satu pertanyaan dengan skala likert 1 sampai 7 dari pilihan yaitu: sangat sulit, sulit, cukup sulit, netral, cukup mudah, mudah, dan sangat mudah.[6]

Respon	Nilai
1	Sangat Sulit
2	Sulit
3	Cukup Sulit
4	Netral
5	Cukup Mudah
6	Mudah
7	Sangat Mudah

**Gambar 4.** Definisi Nilai Single Ease Question [7].

Overall, this task was?

1. Very Difficult    2.    3.    4.    5.    6.    7. Very Easy

**Gambar 5.** Sekala Penilaian *Single Ease Question*. [8]

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

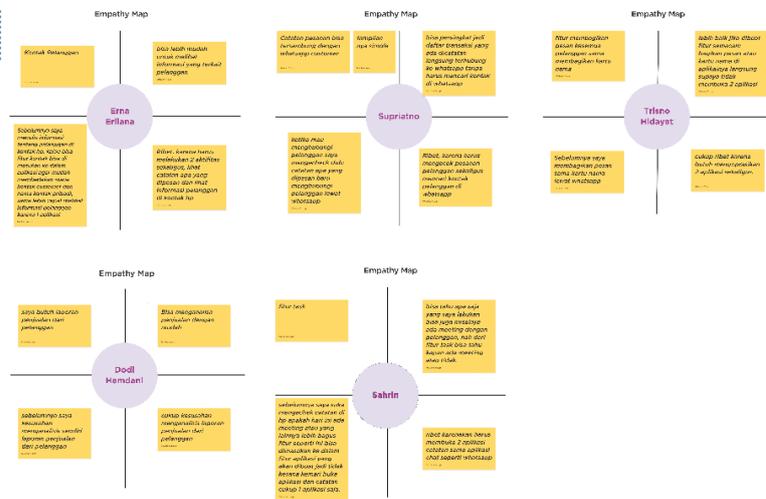
#### 3.1. Empatize

Pada tahap empathize ini peneliti mewawancara 5 para pelaku UMKM untuk mencari tahu apa saja permasalahan-permasalahan seputar *Customer relationship management (CRM)*. Setelah melakukan wawancara ke 5 pelaku UMKM didapatkan poin-poin sebagai berikut :

**Tabel 2.** Poin-poin

User	Kebutuhan
Responden 1	1) membutuhkan fitur kontak
Responden 2	2) membutuhkan fitur catatan pesanan bisa tersambung dengan whatsapp customer dan catatan pesanan bisa tersambung dengan whatsapp customer
Responden 3	3) membutuhkan fitur membagikan pesan kesemua customer dan membagikan kartu nama
Responden 4	4) mebutuhkan laporan penjualan dari customer
Responden 5	5) membutuhkan fitur task untuk memanagemen customer

Hasil dari wawancara akan dibuatkan empathy map untuk mengetahui kebutuhan responden.



Gambar 6. Empathy Map

### 3.2. Define

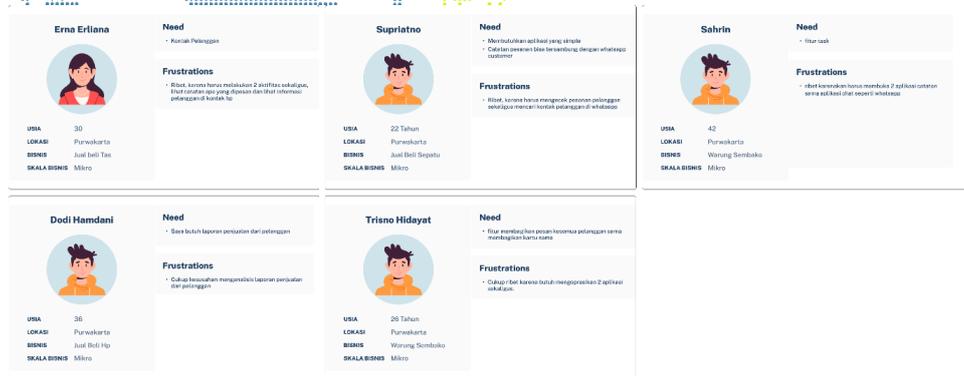
Pada tahap *define* ini peneliti merincikan permasalahan-permasalahan yang akan dibahas sudah ditentukan dari hasil empathize yang dilakukan kepada para umkm. Berikut ini adalah hasil dari *pain of view* pendefinisian masalah bisa dilihat di tabel 1 *Pain of View* pendefinisian masalah

Tabel 3. Pain of View

User	Kebutuhan	Frustration
Responden 1	6) Butuh kontak pelanggan di dalam aplikasi	7) Pencatatan kontak pelanggan masih secara manual melalui kontak hp
Responden 2	8) Membutuhkan aplikasi yang <i>simple</i> 9) Catatan pesanan bisa tersambung dengan whatsapp customer	10) Membuka whatsapp manual Ketika mau berkomunikasi dengan pelanggan
Responden 3	11) Membagikan pesan kesemua pelanggan dan membagikan kartu nama usaha	12) Membagikan pesan ke pelanggan di whatsapp
Responden 4	13) Laporan penjualan pelanggans	14) Menganalisa sendiri dari penjualan
Responden 5	15) membutuhkan task	16) Jadwal pertemuan dengan masih mencatat di catatan hp

#### 3.2.1 User Persona

Pembuatan *user persona* akan dibuat berdasarkan hasil *pain of view* dengan menyesuaikan kebutuhan responden. User persona dibagi menjadi 3 bagian yaitu Biodata, *Need*, *Frustration*. Berikut ini adalah hasil dari *User Persona*.



Gambar 7. User Persona

### 3.2.2. Ideate

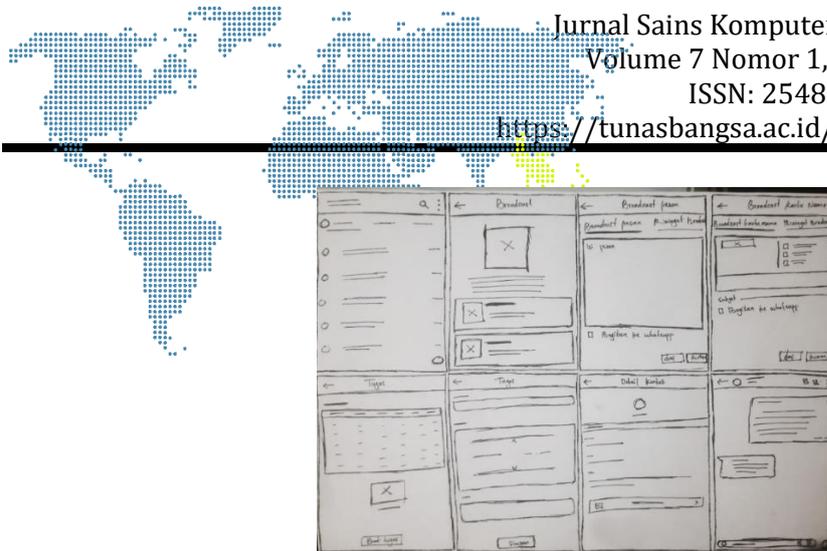
Pada tahap pengembangan ide ini peneliti melakukan pencarian solusi dari pernyataan yang ada dengan cara *brainstorming* pada tahap ini diharuskan berfikir secara *out of the box* untuk menciptakan solusi, solusi-solusi yang sudah didapatkan akan dituangkan ke dalam solution idea. Solution idea berfungsi sebagai penentu ide-ide apa yang akan dituangkan dari permasalahan yang ada.[8], selanjutnya solusi yang didapatkan akan di kategorikan sesuai tema ide Berikut ini adalah hasil dari brainstorming bisa dilihat di gambar



Gambar 8. Ide Solution

### 3.2.3. Crazy8

Selanjutnya akan dibuat sketsa kasar untuk mengetahui gambaran-gambaran *interface* tentang ide solusi yang akan dibangun setiap *screen*. Peneliti menggambar sketsa di kertas yang dilipat menjadi 8 bagian, satu *screen* hanya membutuhkan 1 menit untuk mengerjakan 1 *screen interface*. Berikut ini hasil dari *Crazy'8*.



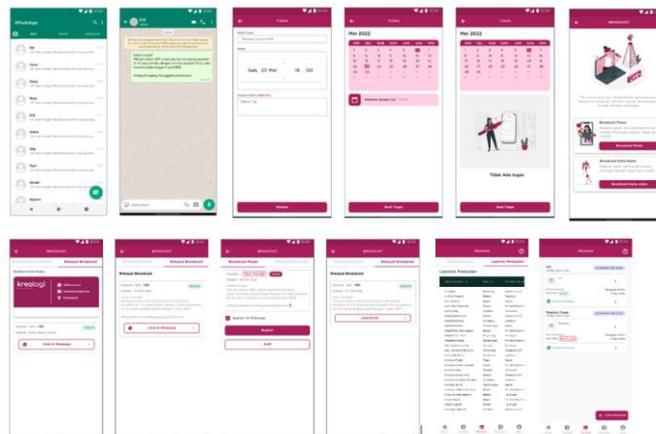
Gambar 9. Cazy8

### 3.2.4. Prototype

Pada tahap Prototype ini peneliti menyatukan semua screen sesuai dengan flow yang telah dibuat. Untuk melihat *prototype* aplikasi dapat dilihat melalui link <https://bit.ly/maulanay>. Selanjutnya akan dibuatnya wireframe, *Wireframe* adalah sebagai kerangka awal sebelum halaman website atau antarmuka sebuah aplikasi didesain [9]

### 3.2.5. Wireframe High-fidelity

Pada high-fidelity tampilan desain solusi lebih detail seperti warna, icon, dll. Bentuk high-fidelity berupa mockup [10]. Pada tahap *High Fidelity* peneliti membuat *wireframe* dengan detail paling baik, disini semua konten yang akan ditampilkan dalam *wireframe* sudah tergambar jelas.



Gambar 10. Wireframe High Fidelity

### 3.2.6. Testing

Tahap terakhir yaitu tahap testing dimana tahap ini adalah tahap memvalidasi ide solusi yang diterapkan ke dalam design apakah ide solusi sudah benar-benar sesuai dengan kebutuhan dan menjawab permasalahan responden atau tidak. Peneliti menggunakan metode Single Ease Question (SEQ). Berikut merupakan tugas-tugas yang akan diberikan dan dikerjakan oleh responden bisa dilihat di tabel berikut ini:

**Tabel 4.** Task *Single Ease Question*

No	Fungsi	Tugas
1	Menambah Kontak & Melihat Detail Kontak	Pengguna berada di beranda masuk ke bagian kontak untuk menambahkan kontak dan berakhir di detail kontak yang telah di tambahkan
2	Mengedit Kontak	Pengguna berada di detail kontak, pengguna mengklik option untuk menampilkan option edit kontak dan berakhir di detail kontak
3	Menghapus Kontak	Pengguna berada di detail kontak, pengguna mengklik option untuk menampilkan option hapus kontak dan berakhir di daftar kontak
4	Mengimport Kontak	Pengguna berada di daftar kontak kemudian pengguna mengklik option untuk menampilkan option impor kontak dan diarahkan ke kontak hp yang akan diimpor
5	Mengeksport Kontak	Pengguna berada di daftar kontak kemudian pengguna mengklik option untuk menampilkan option impor kontak dan diarahkan ke kontak hp yang akan diimpor kemudian berakhir di daftar kontak
6	Membuat Tugas	Pengguna berada di beranda masuk ke bagian tugas untuk menambahkan tugas dan berakhir di tugas
7	Mengedit Tugas	Pengguna berada di tugas kemudian pengguna mengklik option untuk menampilkan option edit tugas dan berakhir di tugas
8	Menghapus Tugas	Pengguna berada di tugas kemudian pengguna mengklik option untuk menampilkan option edit tugas dan berakhir di tugas
9	Membagikan pesan	Pengguna berada di beranda kemudian pengguna masuk ke broadcast dan memilih broadcast pesan setelah itu pengguna memilih kontak tujuan yang akan dibagikan, mengisi pesan dan kirim pesan dan berakhir di whatsapp untuk melihat hasil membagiakan pesan
10	Membagikan Kartu Nama	Pengguna berada di beranda kemudian pengguna masuk ke broadcast dan memilih broadcast kartu nama usaha setelah itu pengguna memilih kontak tujuan yang akan di bagiakan, mengisi subjek dan kirim kartu nama usaha dan berakhir di whatsapp untuk melihat hasil membagiakan kartu nama usaha
11	Menghubungi pelanggan di whatsapp	Pengguna berada di beranda memilih menu pesanan dan memilih pelanggan yang akan di hubungi Customer dan berakhir di whatsapp untuk mulai menghubungi Customer
12	Melihat Laporan Penjualan	Pengguna berada di beranda memilih menu pesanan dan memilih laporan penjualan dan berakhir di laporan penjualan.

**Tabel 5.** Hasil Pengujian *Single Ease Question* (SEQ)

No	Responden	Nilai											
		F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	F9	F10	F11	F12
1	R	6	7	7	6	6	7	6	7	7	6	6	6
2	R2	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6
3	R3	7	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6
4	R4	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	6
5	R5	7	7	7	6	6	6	7	7	6	6	6	7
Rata Rata Nilai		6.8	6.8	7	6.2	6.2	6.6	6.6	6.8	6.4	6.2	6.2	6.2
SEQ		6.5											

Dari tugas yang telah dikerjakan responden akan memberikan nilai *Single Ease Question* (SEQ) dari partask (F) yang akan cari rata rata setiap pertask (F) dan untuk melihat nilai akhir SEQ dari semua nilai rata-rata akan dicari nilai tengah atau median maka menghasilkan nilai akhir 6.5.

#### 4. SIMPULAN

Dari hasil pengujian ke 5 responden yang sudah dilakukan, nilai Single Ease Question didapatkan nilai median 6.5 yang artinya nilai tersebut cukup mudah untuk digunakan oleh user. dengan perancangan fitur customer relationship management pada aplikasi krealogi ini bisa jadi bahan pertimbangan desain yang user friendly untuk di develop.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] H. E. Pramudiya, Y. Dri Handarkho, And F. S. Rahayu, "Pramudiya, Pengimplementasian Crm Pada Pembangunan E-Commerce Untuk Usaha Mikro Kecil Menengah 257 Pengimplementasian Crm Pada Pembangunan E-Commerce Untuk Usaha Mikro Kecil Menengah (Studi Kasus: Dolanan Puzzle)," Oct. 2015.
- [2] M. Azmi, A. Putra Kharisma, And M. A. Akbar, "Evaluasi User Experience Aplikasi Mobile Pemesanan Makanan Online Dengan Metode Design Thinking (Studi Kasus Grabfood)," 2019. [Online]. Available: [Http://j-ptiik.ub.ac.id](http://j-ptiik.ub.ac.id)
- [3] H. Purwanto And A. Sumbaryadi, "E-Crm Berbasis Web Pada Sistem Informasi Penjualan Furniture," *Maret*, Vol. 14, No. 1, P. 15, 2018, [Online]. Available: [Www.bsi.ac.id](http://www.bsi.ac.id)
- [4] R. L. Ramadhan, A. Syahrina, And A. Musnansyah, "Perancangan Ulang User Interface Dan User Experience Pada Website Telkom University Open Library Menggunakan Metode User Centered Design," 2021.
- [5] S. Informatika And A. Polinema, "Penerapan Metode Design Thinking Pada Perancangan User Interface Aplikasi Kotakku," *Siap*, P. 2020, 2020.
- [6] D. A. Fatah, "Evaluasi Usability Dan Perbaikan Desain Aplikasi Mobile Menggunakan Usability Testing Dengan Pendekatan Human-Centered Design (Hcd)," *Rekayasa*, Vol. 13, No. 2, Pp. 130-143, Aug. 2020, Doi: 10.21107/Rekayasa.V13i2.6584.
- [7] D. Ari Anggara, W. Harianto, And A. Aziz, "Prototipe Desain User Interface Aplikasi Ibu Siaga Menggunakan Lean Ux 58 Prototipe Desain User Interface Aplikasi Ibu Siaga Menggunakan Lean Ux," 2021.
- [8] R. Fahrudin And R. Ilyasa, "Perancangan Aplikasi 'Nugas' Menggunakan Metode Design Thinking Dan Agile Development," 2021.
- [9] M. S. Hartawan And J. Id, "Swadharna (Jeis) Penerapan User Centered Design (Ucd) Pada Wireframe Desain User Interface Dan User Experience Aplikasi Sinopsis Film," Vol. 002 Nomor 01, 2022.
- [10] A. Rino, W. Putra, H. Muslimah Az-Zahra, And S. H. Wijoyo, "Evaluasi Dan Perbaikan Antarmuka Aplikasi E-Tpt Kpp Pratama Malang Utara Menggunakan Pendekatan Human-Centered Design (Hcd)," 2019. [Online]. Available: [Http://j-ptiik.ub.ac.id](http://j-ptiik.ub.ac.id)