Digital Business and Entrepreneurship Journal
Vol. 4, No. 2, 2026, 100-111

E-ISSN: 3032-2480
https://journal.feb.uniku.ac.id/digibe

PERANCANGAN UI/UX SISTEM LAYANAN SERVIS ELEKTRONIK PANGGILAN KLIKSERVIS DENGAN DESIGN THINKING

Muhammad Rifaldi[1*], Farhan Agung Dermawan[2], Akmal Naufal Firjatullah[3], Qona'ah El Hasan[4*]

[1,2,3,4]Program Studi Bisnis Digital, Universitas Kuningan, Kuningan, Indonesia
*Corresponding Author; Email: qonaah.elz@uniku.ac.id

How to Cite: Rifaldi, M., Dermawan, F. A., Firjatullah, A. N., & Hasan, Q. E. (2026). Perancangan UI/UX Sistem Layanan Servis Elektronik Panggilan Klikservis dengan Design Thinking. Digital Business and Entrepreneurship Journal, 4(2), 100–111.

Received: 15-06-2026 Accepted: 27-7-2026 Published: 31-7-2026

Abstrak

Perkembangan teknologi digital telah mengubah cara masyarakat memperoleh layanan servis elektronik, namun pengguna masih menghadapi kendala seperti sulitnya menemukan teknisi terpercaya, minimnya transparansi biaya, tidak tersedianya informasi status pengerjaan secara real-time, serta ketidakpraktisan membawa perangkat elektronik berukuran besar ke tempat servis. Penelitian ini bertujuan merancang User Interface (UI) dan User Experience (UX) aplikasi KlikServis yang berfokus pada kemudahan penggunaan, transparansi layanan, dan peningkatan kepercayaan pengguna. Metode yang digunakan adalah Design Thinking yang terdiri atas lima tahap, yaitu empathize, define, ideate, prototype, dan test. Data dikumpulkan melalui wawancara semi-terstruktur terhadap lima responden sesuai target pengguna, kemudian dianalisis menggunakan User Persona dan User Journey Map untuk menyusun perencanaan fitur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rancangan KlikServis mampu menjawab permasalahan utama pengguna melalui fitur verifikasi teknisi, estimasi biaya sebelum pengerjaan, pelacakan teknisi secara real-time, sistem rating dan ulasan, serta pembayaran digital. Pengujian usability dengan metode System Usability Scale (SUS) terhadap lima responden menghasilkan skor rata-rata 82,5 yang termasuk kategori Excellent. Dapat disimpulkan bahwa perancangan UI/UX KlikServis berhasil menghasilkan prototype yang sesuai dengan kebutuhan pengguna dan memiliki tingkat usability yang baik, sehingga dapat menjadi acuan pengembangan aplikasi layanan servis elektronik berbasis mobile.

Kata kunci: *UI/UX; Design Thinking; KlikServis; User Experience; System Usability Scale; sistem layanan servis elektronik*

Abstract

The rapid growth of digital technology has changed the way people access electronic repair services, yet users still face obstacles such as difficulty finding trustworthy technicians, a lack of cost transparency, the absence of real-time repair status information, and the impracticality of bringing large electronic devices to service centers. This study aims to design the User Interface (UI) and User Experience (UX) of the KlikServis application, focusing on ease of use, service transparency, and increased user trust. The method applied is Design Thinking, consisting of five stages: empathize, define, ideate, prototype, and test. Data were collected through semi-structured interviews with five respondents matching the target users, then analyzed using User Persona and User Journey Map to formulate feature planning. The results show that the KlikServis design addresses the main user problems through technician verification, upfront cost estimation, real-time technician tracking, a rating and review system, and digital payment methods. Usability testing using the System Usability Scale (SUS) with five respondents produced an average score of 82.5, categorized as Excellent. It can be concluded that the KlikServis UI/UX design successfully produced a prototype that meets user needs and has a good level of usability, and can serve as a reference for developing mobile-based electronic service applications.

Keyword: *UI/UX; Design Thinking; KlikServis; User Experience; System Usability Scale; electronic repair service system*

E-ISSN: 3032-2480
https://journal.feb.uniku.ac.id/digibe

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital yang pesat telah mengubah cara masyarakat memperoleh berbagai layanan, termasuk layanan perbaikan perangkat elektronik. Berdasarkan data Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), penetrasi internet di Indonesia pada tahun 2023 mencapai 78,19% atau sekitar 215,63 juta pengguna, yang mencerminkan besarnya potensi pasar layanan berbasis aplikasi digital (APJII, 2023). Pertumbuhan ini mendorong lahirnya berbagai platform on-demand yang menghubungkan penyedia jasa dengan konsumen secara langsung melalui perangkat mobile. Layanan jasa servis elektronik merupakan salah satu sektor yang memiliki potensi besar untuk bertransformasi secara digital. Data Badan Pusat Statistik (BPS, 2022) menunjukkan bahwa lebih dari 90% rumah tangga di perkotaan memiliki setidaknya satu perangkat elektronik rumah tangga yang membutuhkan perawatan berkala, seperti AC, kulkas, mesin cuci, dan televisi, namun proses mendapatkan layanan servis yang terpercaya masih menjadi hambatan bagi banyak pengguna.

Studi The Nielsen Company (2021) menunjukkan bahwa 67% konsumen Indonesia lebih menyukai layanan yang dapat diakses melalui aplikasi mobile karena kemudahan, kecepatan, dan transparansi yang ditawarkan. Riset terdahulu tentang pengalaman pengguna layanan servis konvensional mengidentifikasi beberapa masalah utama, yaitu ketidakpastian harga, sulitnya menemukan teknisi terpercaya, dan ketidaknyamanan membawa perangkat elektronik berukuran besar ke tempat servis (Yuliani & Gusti, 2026). Secara lebih rinci, permasalahan utama yang dihadapi pengguna layanan servis elektronik antara lain sulitnya menemukan teknisi yang terpercaya dan berpengalaman (Sudirman et al., 2020), ketidaktransparanan biaya servis yang sering berubah setelah perbaikan dilakukan (Christiani & Nugroho, 2025), ketidaknyamanan membawa perangkat elektronik besar ke tempat servis (BPS, 2022), tidak adanya mekanisme rating dan ulasan yang membantu pemilihan teknisi berkualitas (Yuliani & Gusti, 2026), serta kurangnya informasi real-time mengenai status dan lokasi teknisi yang dipesan (The Nielsen Company, 2021).

Desain antarmuka pengguna (User Interface/UI) dan pengalaman pengguna (User Experience/UX) merupakan faktor kritis dalam keberhasilan produk digital. Menurut Nielsen Norman Group, UX mencakup semua aspek interaksi pengguna dengan perusahaan, layanan, dan produknya (Nielsen & Norman, 2014). Don Norman dalam The Design of Everyday Things (2013) mengemukakan bahwa desain yang baik harus memperhatikan affordance, signifier, feedback, dan conceptual model. Heuristic evaluation yang dikembangkan Nielsen (1994) menyebutkan sepuluh prinsip usability yang menjadi standar industri, meliputi visibility of system status, match between system and the real world, user control and freedom, consistency and standards, error prevention, recognition rather than recall, flexibility and efficiency of use, aesthetic and minimalist design, serta help and documentation. Penerapan prinsip-prinsip tersebut pada KlikServis diharapkan dapat menghasilkan aplikasi yang mudah digunakan oleh berbagai kalangan masyarakat.

E-ISSN: 3032-2480
https://journal.feb.uniku.ac.id/digibe

KlikServis adalah aplikasi layanan jasa servis elektronik panggilan berbasis mobile yang memudahkan masyarakat menemukan teknisi terpercaya tanpa harus keluar rumah. Pengguna cukup melakukan pemesanan melalui smartphone, kemudian teknisi yang sesuai kebutuhan akan datang langsung ke lokasi untuk melakukan pemeriksaan dan perbaikan. Layanan mencakup servis AC, kulkas, mesin cuci, televisi, komputer, laptop, serta instalasi dan perawatan perangkat elektronik lainnya, dengan target pengguna utama masyarakat umum usia 25-50 tahun yang memiliki perangkat elektronik rumah tangga dan menginginkan kemudahan akses layanan servis berkualitas.

Kompetitor utama yang dianalisis dalam penelitian ini adalah Urgent.id, sebuah platform servis elektronik panggilan yang telah beroperasi di Indonesia. Perbandingan antara KlikServis dan Urgent.id disajikan pada Tabel 1.

Analisis kompetitor dilakukan melalui observasi langsung terhadap aplikasi Urgent.id, mencakup pengamatan pada tampilan halaman utama, alur pemesanan, serta ketersediaan informasi terkait estimasi biaya, rating teknisi, dan pelacakan pesanan sebagaimana dapat diakses pengguna umum tanpa memerlukan akun internal.

Tabel 1. Perbandingan KlikServis dengan Kompetitor Urgent.id

Aspek	KlikServis	Urgent.id
Fokus Servis Elektronik	Ya - khusus servis elektronik panggilan	Ya - servis elektronik panggilan
Estimasi Biaya Awal	Ya - tersedia sebelum kunjungan	Via konsultasi
Rating & Ulasan Teknisi	Ya	Tidak terlihat di halaman utama
Pelacakan Teknisi Real-Time	Ya	Tidak disebutkan
Pembayaran Digital	Ya	Tidak disebutkan
Verifikasi Teknisi	Ya	Tidak disebutkan secara eksplisit

Masyarakat yang mengalami kerusakan perangkat elektronik membutuhkan cara yang lebih mudah, cepat, dan terpercaya untuk mendapatkan layanan servis, karena proses mencari teknisi, membawa perangkat ke tempat servis, serta ketidakjelasan biaya sering menjadi kendala utama dalam memperoleh layanan perbaikan yang berkualitas. Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini merumuskan tiga pertanyaan penelitian, yaitu bagaimana merancang antarmuka aplikasi KlikServis yang mudah digunakan oleh masyarakat umum usia 25-50 tahun, bagaimana menyajikan informasi teknisi, estimasi biaya, dan tracking real-time secara intuitif dalam satu aplikasi, serta bagaimana alur pemesanan yang dirancang dapat meminimalkan langkah dan meningkatkan kepuasan pengguna. Sejalan dengan rumusan masalah tersebut, penelitian ini bertujuan merancang desain UI/UX aplikasi KlikServis yang berfokus pada kemudahan, keterpercayaan, dan efisiensi layanan servis elektronik panggilan,

E-ISSN: 3032-2480
https://journal.feb.uniku.ac.id/digibe

menghasilkan prototype high-fidelity yang dapat diuji kelayakannya melalui usability testing, serta memberikan rekomendasi pengembangan aplikasi berdasarkan temuan riset pengguna.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan Design Thinking, metodologi inovatif yang berpusat pada manusia (human-centered) dalam memecahkan masalah desain secara kreatif dan iteratif. Design Thinking dipilih karena memungkinkan peneliti untuk berempati secara mendalam dengan pengguna, mendefinisikan masalah secara akurat, menghasilkan ide solusi yang beragam, membangun prototipe secara cepat, dan melakukan pengujian secara berulang (Brown, 2008). Tahapan penelitian yang dilakukan disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Tahapan Penelitian Design Thinking KlikServis

No.	Tahap	Deskripsi Aktivitas
1	Ide Bisnis & Problem	Identifikasi peluang bisnis, nama, deskripsi, target pengguna, dan Business Problem Statement KlikServis
2	Analisis Kompetitor	Analisis UI/UX Urgent.id, identifikasi kelebihan dan kekurangan dibanding KlikServis
3	User Research	Wawancara 5 responden untuk mengidentifikasi pain point dan kebutuhan pengguna layanan servis
4	Sintesis Riset	Pembuatan User Persona dan User Journey Map berdasarkan data hasil wawancara
5	Definisi & Ideasi	JTBD, POV Statement, ideasi solusi, sitemap, dan flowchart aplikasi
6	Low Fidelity	Pembuatan wireframe awal dalam bentuk sketsa abu-abu menggunakan Figma
7	High Fidelity & Testing	Perancangan desain final dengan warna, tipografi, komponen UI lengkap, dan usability testing SUS

Proses pengumpulan data dilakukan melalui wawancara semi-terstruktur yang bertujuan menggali secara mendalam pengalaman, kebutuhan, dan kesulitan calon pengguna aplikasi KlikServis. Wawancara dilakukan terhadap lima orang calon pengguna dengan kriteria usia 25-50 tahun, memiliki perangkat elektronik rumah tangga, pernah membutuhkan layanan servis, dan menggunakan smartphone aktif. Instrumen pertanyaan wawancara meliputi cara responden mencari jasa servis elektronik saat ini, kesulitan yang sering dialami saat mencari teknisi, pengalaman terhadap biaya servis yang tidak sesuai perkiraan, tingkat kepentingan layanan teknisi yang datang langsung ke rumah, serta ketertarikan menggunakan aplikasi untuk memesan teknisi.

Alat bantu yang digunakan dalam penelitian ini meliputi Figma untuk perancangan wireframe low fidelity dan desain high fidelity, FigJam untuk pembuatan sitemap, flowchart, dan user journey map, Google Forms untuk kuesioner usability testing berbasis System

E-ISSN: 3032-2480
https://journal.feb.uniku.ac.id/digibe

Usability Scale (SUS), serta Zoom/Google Meet untuk sesi wawancara daring dengan responden.

Jumlah lima responden pada tahap wawancara maupun pengujian SUS mengacu pada pedoman umum penelitian usability yang menyatakan bahwa pengujian terhadap lima pengguna representatif sudah mampu mengungkap sebagian besar masalah usability utama pada tahap eksploratif (Nielsen, 1994). Skor SUS dihitung dengan mengurangi 1 dari skor setiap pernyataan bernomor ganjil, mengurangi skor setiap pernyataan bernomor genap dari 5, menjumlahkan seluruh hasil, kemudian mengalikannya dengan 2,5 sehingga diperoleh rentang skor akhir 0-100 untuk setiap responden. Skor rata-rata dari kelima responden kemudian diinterpretasikan menggunakan skala adjektif SUS (Bangor, Kortum, & Miller, 2008), di mana skor di atas 68 tergolong di atas rata-rata industri dan skor di atas 80,3 tergolong kategori Excellent. Perlu dicatat bahwa jumlah lima responden ini tergolong minimal dan bersifat eksploratif, sehingga skor 82,5 yang diperoleh sebaiknya dibaca sebagai indikasi awal penerimaan pengguna, bukan estimasi definitif yang berlaku pada populasi pengguna KlikServis yang lebih luas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil wawancara terhadap lima responden mengungkap sejumlah temuan dan pain point utama terkait layanan servis elektronik yang selama ini dirasakan pengguna, sebagaimana disajikan pada Tabel 3.

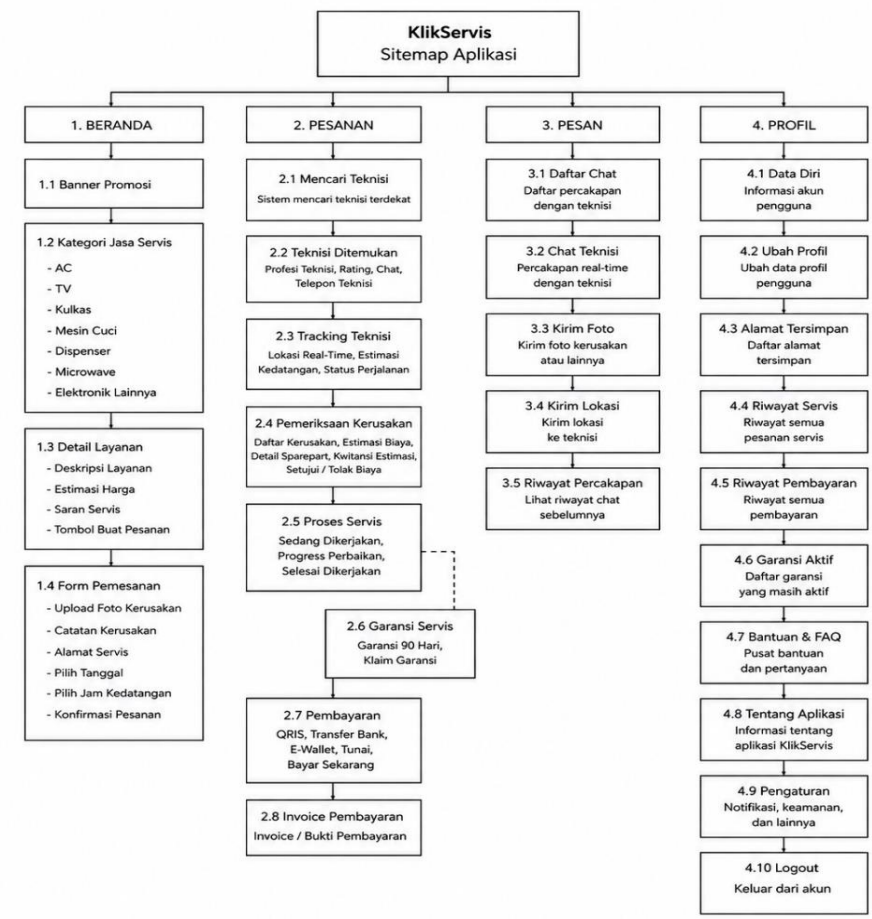
Tabel 3. Temuan User Research KlikServis

Resp.	Temuan Utama	Pain Point
R1	Sulit menemukan teknisi terpercaya	Tidak ada platform yang memverifikasi keahlian teknisi secara transparan
R2	Harus membawa perangkat ke tempat servis	Perangkat berukuran besar (AC, kulkas) sangat tidak praktis dibawa
R3	Biaya sering berubah setelah perbaikan	Tidak ada estimasi biaya yang jelas di awal, sering melebihi perkiraan
R4	Lebih nyaman jika teknisi datang ke rumah	Tidak ada layanan panggilan yang mudah dan terpercaya di area sekitar
R5	Butuh ulasan sebelum memilih teknisi	Tidak ada sistem rating teknisi yang bisa dijadikan acuan kepercayaan

Temuan tersebut disintesis ke dalam dua user persona utama. Persona pertama adalah Budi, seorang karyawan swasta berusia 35 tahun yang sibuk bekerja dan tidak memiliki waktu untuk pergi ke tempat servis, dengan tujuan utama mendapatkan teknisi terpercaya yang datang ke rumah dengan estimasi biaya yang jelas sebelum servis dilakukan. Persona kedua adalah Sari, seorang ibu rumah tangga berusia 42 tahun yang menginginkan layanan servis yang cepat, aman, dan berkualitas, dengan kebutuhan utama berupa verifikasi identitas teknisi, sistem ulasan dari pelanggan lain, dan notifikasi status kedatangan teknisi secara real-time.

E-ISSN: 3032-2480
https://journal.feb.uniku.ac.id/digibe

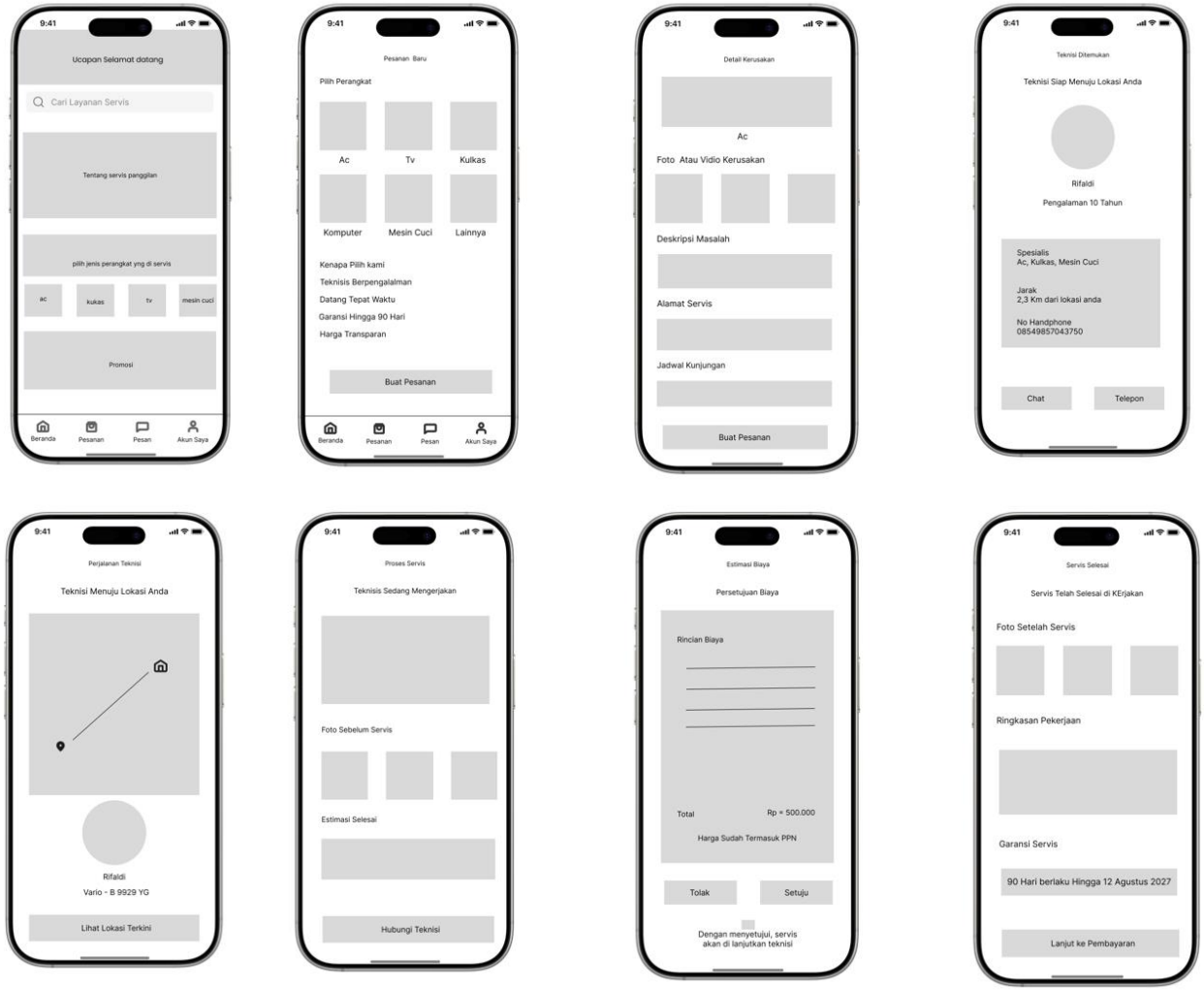
Berdasarkan hasil sintesis riset, disusun perencanaan fitur yang terbagi menjadi must have features dan nice to have features. Penentuan kategori ini didasarkan pada frekuensi kemunculan kebutuhan tersebut pada kelima responden serta keterkaitannya langsung dengan pain point utama yang teridentifikasi pada Tabel 3; fitur yang disebutkan oleh mayoritas responden dan langsung menjawab pain point inti dikategorikan must have, sedangkan fitur yang bersifat pelengkap atau hanya disebutkan sebagian responden dikategorikan nice to have. Must have features meliputi pendaftaran dan login melalui nomor HP dan OTP, pemilihan kategori layanan (AC, kulkas, mesin cuci, TV, laptop, komputer, dan lainnya), form pemesanan berupa unggah foto/video kerusakan, deskripsi masalah, alamat servis, dan jadwal kunjungan, penampilan profil teknisi beserta rating, ulasan, pengalaman, jarak, dan estimasi waktu tiba, pelacakan teknisi secara real-time, estimasi dan persetujuan biaya servis sebelum pengerjaan, pembaruan status pengerjaan, pembayaran digital melalui QRIS, transfer bank, e-wallet, dan tunai, invoice serta bukti pembayaran, dan sistem rating serta ulasan teknisi pasca servis. Nice to have features meliputi garansi servis 90 hari, fitur chat langsung dengan teknisi, riwayat servis pengguna, notifikasi push real-time, serta promo dan diskon layanan. Struktur navigasi aplikasi digambarkan dalam bentuk sitemap sebagaimana ditampilkan pada Gambar 1.



Gambar 1. Sitemap Aplikasi KlikServis

E-ISSN: 3032-2480
https://journal.feb.uniku.ac.id/digibe

Wireframe low fidelity dirancang menggunakan Figma dengan tampilan abu-abu yang berfokus pada layout dan struktur navigasi, dengan bottom navigation terdiri dari empat menu utama yaitu Beranda, Pesanan, Pesan, dan Akun Saya. Wireframe ini mencakup seluruh alur utama pengguna mulai dari pendaftaran dan masuk, pemesanan layanan, pengisian detail kerusakan, penemuan teknisi, tracking, proses servis, estimasi dan pembayaran biaya, hingga transaksi selesai dan profil pengguna.

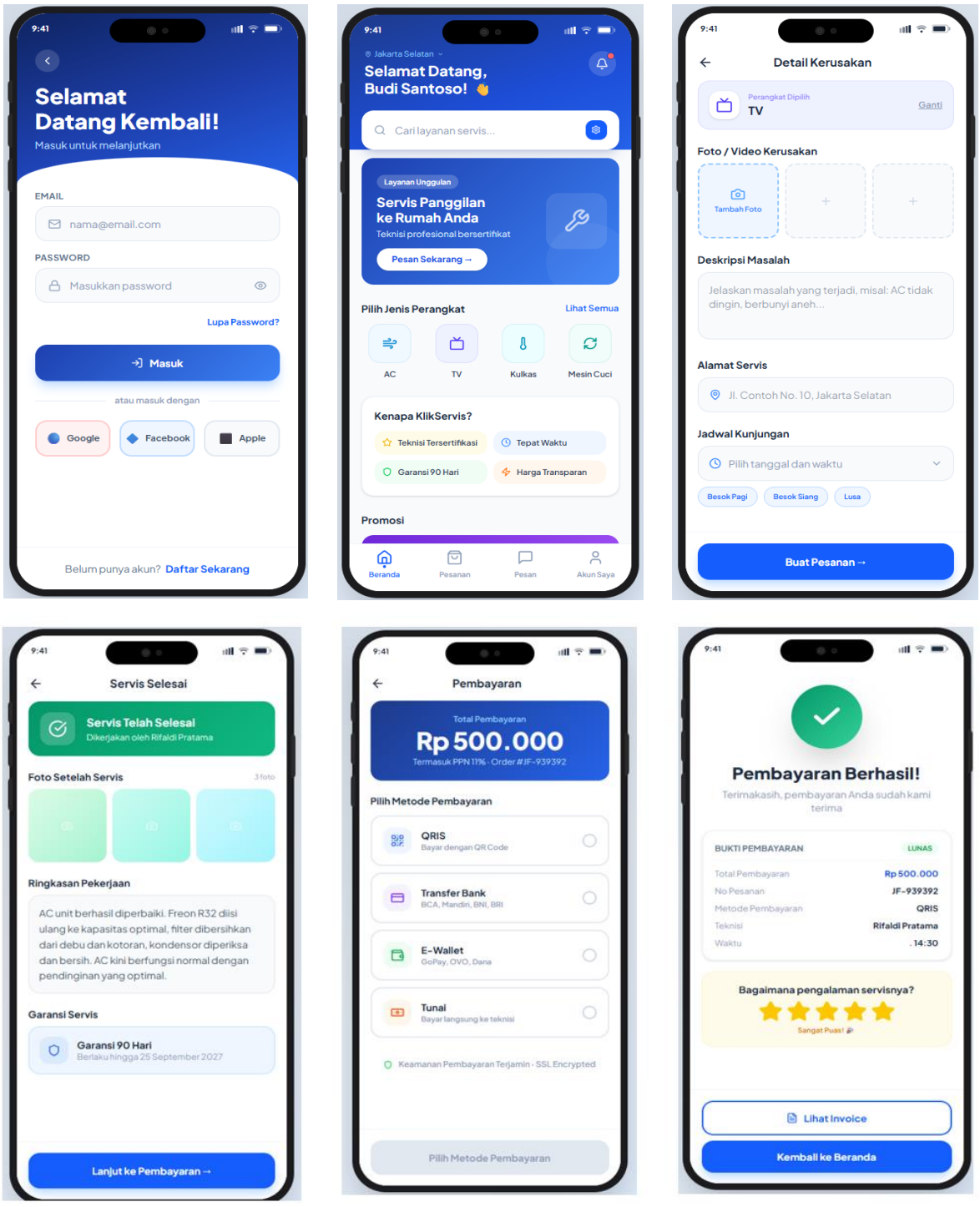


Gambar 2. Low Fidelity Aplikasi

Desain high fidelity dikembangkan berdasarkan wireframe low fidelity dengan penambahan elemen visual lengkap meliputi warna, tipografi, ikon, dan komponen UI interaktif. Identitas visual KlikServis menggunakan palet warna dominan biru (#1E3A5F, #2563EB) dan putih yang merefleksikan kesan profesional, terpercaya, dan bersih, dengan tipografi Inter/SF Pro pada heading bold berukuran 18-24pt, body regular berukuran 14-16pt, dan caption berukuran 12pt. Warna primer yang digunakan meliputi #2563EB untuk CTA dan

E-ISSN: 3032-2480
https://journal.feb.uniku.ac.id/digibe

status aktif, #1E3A5F untuk header/brand, #FFFFFF untuk latar belakang, #F5F5F5 untuk kartu, #10B981 untuk status sukses, dan #F59E0B untuk status sedang berlangsung. Beberapa tampilan desain high fidelity halaman Beranda ditunjukkan pada Gambar 3.



Gambar 3. High Fidelity Klik Service

E-ISSN: 3032-2480
https://journal.feb.uniku.ac.id/digibe

Hubungan antara pain point pengguna dan solusi desain yang diterapkan pada KlikServis disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4. Pemetaan Pain Point dan Solusi Desain KlikServis

Pain Point Pengguna	Solusi Desain KlikServis
Sulit menemukan teknisi terpercaya	Verifikasi teknisi, rating bintang, ulasan pelanggan, dan lencana tersertifikasi
Ketidaktransparanan biaya	Estimasi biaya otomatis ditampilkan sebelum servis dimulai dengan mekanisme persetujuan eksplisit
Harus membawa perangkat besar	Model layanan panggilan ke lokasi dengan sistem penjadwalan yang fleksibel
Tidak ada tracking teknisi	Fitur real-time tracking dengan estimasi waktu tiba (ETA) yang akurat
Tidak ada jaminan kualitas	Garansi servis 90 hari untuk setiap pekerjaan yang diselesaikan

Penerapan prinsip UI/UX pada KlikServis mencakup enam aspek utama. Consistency diterapkan melalui seluruh elemen visual berupa warna, tipografi, dan ikon yang konsisten di setiap halaman, sesuai Heuristic 4 Nielsen (1994) yang menekankan pentingnya konsistensi agar pengguna tidak perlu belajar ulang. Simplicity diterapkan melalui antarmuka yang dirancang minimalis dengan setiap halaman hanya menampilkan informasi relevan, sejalan dengan pandangan Krug (2014) bahwa desain yang baik adalah desain yang tidak membuat pengguna berpikir keras. Visual hierarchy diterapkan melalui tombol CTA seperti Setuju, Bayar Sekarang, dan Konfirmasi yang menggunakan warna biru mencolok untuk mengarahkan perhatian pengguna pada tindakan utama. Feedback diterapkan melalui respons visual pada setiap interaksi berupa animasi loading, konfirmasi pesanan, dan notifikasi status pengerjaan real-time, sesuai penekanan Norman (2013) mengenai pentingnya feedback. Accessibility diterapkan melalui ukuran teks dan tombol yang sesuai standar WCAG 2.1 dengan kontras warna memenuhi standar minimum AA (W3C, 2018), guna menjamin keterbacaan bagi seluruh pengguna termasuk usia di atas 40 tahun. User control diterapkan melalui kendali penuh pengguna untuk menolak estimasi biaya, membatalkan pesanan, dan memilih metode pembayaran, sesuai Heuristic 3 Nielsen tentang user control and freedom.

Karena KlikServis menangani data yang bersifat sensitif, seperti identitas pengguna, riwayat pembayaran digital, dan lokasi rumah untuk keperluan penjemputan teknisi, aspek keamanan dan privasi data turut menjadi pertimbangan dalam perancangan alur aplikasi. Proses verifikasi teknisi dirancang agar data identitas hanya dapat diakses oleh pihak yang berwenang, sementara alur pembayaran digital mengarahkan transaksi melalui kanal resmi (QRIS, transfer bank, dan e-wallet) tanpa menyimpan data kartu pembayaran secara langsung pada aplikasi. Rekomendasi pengembangan lanjutan berupa integrasi Nomor Induk Kependudukan (NIK)

E-ISSN: 3032-2480
https://journal.feb.uniku.ac.id/digibe

untuk verifikasi teknisi juga perlu diiringi kebijakan privasi data yang jelas mengenai penyimpanan dan penggunaan data tersebut, mengingat sensitivitasnya sebagai data kependudukan.

Dibandingkan dengan Urgent.id, KlikServis memiliki keunggulan signifikan dalam hal transparansi biaya, sistem verifikasi dan rating teknisi yang terstruktur, serta fitur pelacakan real-time. Penelitian Yuliani & Gusti (2026) tentang kepuasan pelanggan jasa servis elektronik menemukan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan konsumen merupakan dua faktor utama yang membentuk kepuasan pengguna, yang menjadi fokus utama desain KlikServis. Skor SUS rata-rata 82,5 (kategori Excellent) yang diperoleh dalam usability testing KlikServis melampaui ambang rata-rata industri sebesar 68 (Bangor, Kortum, & Miller, 2008), yang mengindikasikan tingkat penerimaan pengguna terhadap desain KlikServis tergolong tinggi meski pengujian ini masih bersifat eksploratif dengan lima responden. Penelitian Sudirman et al. (2020) tentang pengguna transportasi berbasis aplikasi menemukan bahwa harga yang transparan dan kepercayaan konsumen berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan berbasis aplikasi, sejalan dengan desain KlikServis yang menampilkan estimasi biaya transparan sebelum servis dimulai. Temuan ini juga konsisten dengan Christiani & Nugroho (2025) yang menunjukkan bahwa fitur transparansi biaya, pembaruan status secara real-time, dan riwayat servis berperan penting dalam mengurangi persepsi negatif serta meningkatkan kredibilitas layanan bengkel yang bertransformasi digital.

Berdasarkan temuan penelitian, terdapat beberapa implikasi praktis dan rekomendasi pengembangan yang dapat dipertimbangkan, yaitu penyempurnaan fitur unggah foto kerusakan dengan panduan visual untuk membantu pengguna mengambil foto yang optimal, penambahan fitur estimasi biaya otomatis berbasis AI yang dapat memberikan perkiraan lebih akurat sebelum teknisi datang, pengembangan mode dark/light yang dapat dipilih sesuai preferensi pengguna, integrasi dengan sistem identitas nasional (NIK) untuk verifikasi teknisi yang lebih kuat, penambahan fitur multi-bahasa untuk memperluas jangkauan pengguna dari berbagai daerah, serta pengembangan dashboard teknisi yang lebih komprehensif untuk meningkatkan efisiensi kerja sisi penyedia layanan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa perancangan User Interface (UI) dan User Experience (UX) aplikasi KlikServis berhasil memberikan solusi terhadap berbagai permasalahan yang sering dialami masyarakat dalam memperoleh layanan servis elektronik. Permasalahan seperti sulitnya menemukan teknisi yang terpercaya, kurangnya transparansi biaya, tidak adanya informasi perkembangan proses servis, serta ketidakpraktisan membawa perangkat elektronik berukuran besar menjadi dasar dalam penyusunan kebutuhan pengguna. Dengan menggunakan pendekatan Design Thinking, proses perancangan dilakukan secara sistematis mulai dari memahami kebutuhan pengguna,

mendefinisikan masalah, menghasilkan ide solusi, membuat prototype, hingga melakukan pengujian terhadap desain yang telah dibuat.

Hasil penelitian menghasilkan prototype high-fidelity yang memiliki alur penggunaan sederhana, tampilan antarmuka yang konsisten, serta fitur-fitur yang sesuai dengan kebutuhan pengguna, meliputi pemesanan teknisi secara online, verifikasi identitas teknisi, estimasi biaya sebelum pengerjaan, pelacakan teknisi secara real-time, sistem rating dan ulasan, riwayat transaksi, serta pembayaran digital. Berdasarkan hasil usability testing menggunakan metode System Usability Scale (SUS) terhadap lima responden, diperoleh skor rata-rata 82,5 yang termasuk dalam kategori Excellent, yang menunjukkan bahwa desain aplikasi mudah dipelajari, mudah digunakan, serta mampu memberikan pengalaman pengguna yang baik. Secara keseluruhan, penelitian ini berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan, yaitu menghasilkan rancangan UI/UX aplikasi KlikServis yang berorientasi pada kebutuhan pengguna dan memiliki tingkat usability yang tinggi. Penelitian ini memiliki keterbatasan pada jumlah responden yang terbatas pada lima orang untuk tahap wawancara maupun pengujian SUS, sehingga temuan yang dihasilkan bersifat eksploratif dan belum dapat digeneralisasi pada populasi pengguna yang lebih luas, serta belum mencakup pengujian aksesibilitas secara terukur maupun kajian keamanan data secara empiris.

Beberapa saran yang dapat menjadi bahan pertimbangan pengembangan aplikasi KlikServis selanjutnya antara lain penyempurnaan fitur unggah foto kerusakan dengan panduan visual, penambahan fitur estimasi biaya otomatis berbasis AI, pengembangan mode dark/light sesuai preferensi pengguna, integrasi dengan sistem identitas nasional (NIK) untuk verifikasi teknisi yang lebih kuat, penambahan fitur multi-bahasa, serta pengembangan dashboard teknisi yang lebih komprehensif. Pada penelitian selanjutnya, aplikasi dapat dikembangkan menjadi sistem yang terintegrasi dengan database, layanan lokasi, dan teknologi pendukung lainnya sehingga dapat diimplementasikan secara langsung oleh masyarakat, guna memperkuat posisi KlikServis sebagai solusi terdepan di industri layanan jasa elektronik digital Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

APJII. (2023). Laporan Survei Internet Indonesia 2023. Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. Jakarta: APJII.

Ashari, I. F., & Muharram, R. R. (2022). Pengembangan antarmuka pengguna Kolepa mobile app menggunakan metode design thinking dan system usability scale. JSiI (Jurnal Sistem Informasi), 9(2), 168-176. https://doi.org/10.30656/jsii.v9i2.4993

Bangor, A., Kortum, P., & Miller, J. (2008). An empirical evaluation of the System Usability Scale. International Journal of Human-Computer Interaction, 24(6), 574-594.

BPS. (2022). Statistik Perumahan dan Permukiman 2022. Badan Pusat Statistik Indonesia. Jakarta: BPS RI.

Brown, T. (2008). Design thinking. Harvard Business Review, 86(6), 84-92.

Christiani, I., & Nugroho, M. A. (2025). Transformasi bisnis bengkel di era digital dengan pendekatan design thinking: Studi kasus bengkel tradisional di Indonesia. Jurnal Teknologi dan Manajemen Industri Terapan (JTMIT), 4(4), 2124-2135. https://doi.org/10.55826/jtmit.v4i4.1345

Gibbons, S. (2018). ROI of UX. Nielsen Norman Group.

IDEO. (2015). The Field Guide to Human-Centered Design. San Francisco: IDEO.org.

Krug, S. (2014). Don't Make Me Think, Revisited: A Common Sense Approach to Web Usability (3rd ed.). Berkeley: New Riders.

Lewrick, M., Link, P., & Leifer, L. (2018). The Design Thinking Playbook. New Jersey: John Wiley & Sons.

Nielsen, J. (1994). Usability engineering. Elsevier: Academic Press.

Nielsen, J., & Norman, D. (2014). The Definition of User Experience (UX). Nielsen Norman Group.

The Nielsen Company. (2021). Indonesian Consumer Digital Trends. The Nielsen Company: Jakarta.

Norman, D. A. (2013). The Design of Everyday Things: Revised and Expanded Edition. New York: Basic Books.

Sudirman, A., Efendi, E., & Harini, S. (2020). Kontribusi harga dan kepercayaan konsumen untuk membentuk kepuasan pengguna transportasi berbasis aplikasi. Journal of Business and Banking, 9(2), 323-335. https://doi.org/10.14414/jbb.v9i2.2078

W3C. (2018). Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1. World Wide Web Consortium.

Yuliani, L., & Gusti, Y. K. (2026). Peran kualitas pelayanan dan kepercayaan konsumen dalam membentuk kepuasan pelanggan jasa servis iPhone nonresmi. SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah, 5(2), 1162-1176. https://doi.org/10.55681/sentri.v5i2.5602