

ABSTRAK

Raditya Gantari, 10120906

REDESIGN USER INTERFACE FITUR PENGEMBALIAN BARANG PADA APLIKASI MOBILE TOKOPEDIA DENGAN METODE DESIGN THINKING MENGGUNAKAN FIGMA

Tulisan Ilmiah. Sistem Komputer/ Sistem Informasi. Fakultas Ilmu Komputer dan
Teknologi Informasi. Universitas Gunadarma. 2023

Kata kunci: Aplikasi Mobile Tokopedia, *Design Thinking*, Fitur Pengembalian
Barang, *Redesign*, *User Interface*

Pengembangan aplikasi yang berkualitas tergantung pada kemampuan merancang antarmuka pengguna (UI) sesuai dengan kebutuhan pengguna. Fitur Pengembalian Barang di Aplikasi Mobile Tokopedia ditingkatkan untuk meningkatkan kejelasan dan kemudahan dalam proses pengaduan setelah pembelian, mengatasi ketidakpastian pembeli, serta meningkatkan kepercayaan pengguna pada platform dan pengalaman belanja online. Perubahan meliputi status card informatif pada homepage menampilkan gambar, nama barang, status pengiriman, dan tanggal pengiriman. Chatbot pada homepage juga memberikan panduan yang jelas mengenai langkah-langkah pengembalian. Ada pula halaman khusus untuk riwayat barang yang dikembalikan, memudahkan pelacakan proses pengembalian sebelumnya. Semua perubahan ini bertujuan meningkatkan pengalaman pengguna, mengurangi kebingungan, dan meningkatkan efisiensi pengembalian barang di Tokopedia. Penelitian ini menggunakan pendekatan Design Thinking dengan 5 tahapan: Empathize, Define, Ideate, Prototype, dan Testing. Melalui pendekatan ini, fitur pengembalian barang di aplikasi Tokopedia dirancang ulang. Teknologi yang semakin canggih memudahkan pengguna dalam proses pengembalian barang secara online dan mengajukan pengembalian melalui Aplikasi. Prototipe dari fitur pengembalian barang ini telah diuji coba pada 10 responden melalui usability testing. Hasilnya menunjukkan skor 33 dari 50 pada skala 4 (Mudah / Puas), menunjukkan mayoritas pengguna puas dengan desain aplikasi yang baru. Redesain ini diharapkan terus mempermudah pengalaman pengguna dan meningkatkan kepuasan mereka dalam berbelanja melalui Tokopedia.

Daftar Pustaka (2018 - 2023)