

Optimasi Dan Efisiensi Melalui Redesain UI/UX Aplikasi Mobile Dashboard CFU WIB Telkom

Hanif Ghiyats Ramadhan
Teknologi Rekayasa Multimedia
Telkom University
Bandung, Indonesia
hghiyatsr@student.telkomuniversity.ac.id

Ady Purna Kurniawan
Teknologi Rekayasa Multimedia
Telkom University Bandung,
Indonesia
ady.purna.kurniawan@gmail.com

Entik Insanudin, S.T., M.T.
Teknologi Rekayasa Multimedia
Telkom University
Bandung, Indonesia
insanudin@tass.telkomuniversity.ac.id

Perancangan ulang antarmuka pengguna (UI) dan pengalaman pengguna (UX) pada aplikasi CFU WIB Dashboard milik PT Telkom Indonesia bertujuan untuk meningkatkan efisiensi operasional dalam memantau kinerja unit bisnis internasional secara real-time. Aplikasi ini menghadapi masalah dalam navigasi yang rumit, kesulitan membaca data, dan desain visual yang tidak menarik. Penelitian ini menggunakan metode Design Thinking yang terdiri dari lima tahap: Empathize, Define, Ideate, Prototype, dan Test. Prototipe interaktif dikembangkan menggunakan Figma untuk menyempurnakan tampilan dan pengalaman pengguna. Pada hasil evaluasi, total nilai akhir yang diperoleh adalah 33, yang mencerminkan keseimbangan antara pertanyaan positif dan negatif, sesuai dengan harapan perusahaan. Perancangan ulang desain ini bertujuan untuk memperbaiki tampilan antarmuka, menyusun ulang struktur desain, serta mengorganisir data agar lebih mudah dipahami oleh pengguna dan memenuhi ekspektasi perusahaan.

Kata Kunci- Antarmuka (UI), Pengalaman pengguna (UX), Design thinking, Net Promotor Score (NPS), Perancangan ulang desain

I. PENDAHULUAN

PT Telkom Indonesia, sebagai perusahaan teknologi terkemuka di Indonesia, memiliki unit bisnis strategis yaitu Customer Facing Unit Wholesale International Business (CFU WIB) yang bertanggung jawab mengelola operasi bisnis internasional. Untuk mendukung tugas ini, CFU WIB memanfaatkan aplikasi berbasis mobile, CFU WIB Dashboard, yang menyajikan data kinerja secara langsung. Namun, aplikasi ini menghadapi beberapa tantangan, salah satunya terkait dengan perubahan struktur organisasi dan pengelompokan unit usaha yang terus berkembang seiring dinamika bisnis Telkom Group.

Selain masalah struktural, antarmuka aplikasi versi mobile dianggap kurang optimal, terutama bagi pengguna yang aktif di lapangan, seperti tim bisnis dan operasional, yang membutuhkan tampilan yang sederhana dan mudah dipahami. Desain aplikasi yang kurang interaktif menghambat pemahaman data dan mengurangi efektivitas operasional. Oleh karena itu, perlu dilakukan perancangan ulang antarmuka aplikasi dengan menggunakan pendekatan *Design Thinking* untuk menciptakan solusi desain yang lebih fungsional dan menarik, yang dapat meningkatkan pengalaman pengguna serta mendukung efisiensi operasional dalam pengambilan keputusan yang lebih cepat dan tepat.

A. Rumusan Masalah

1. Antarmuka aplikasi CFU WIB Dashboard saat ini masih memerlukan pengembangan agar lebih ramah pengguna dan mendukung pemanfaatan data secara lebih maksimal.
2. Permasalahan dalam pengelolaan data yang disebabkan oleh perubahan struktur parenting membutuhkan pendekatan desain yang tepat sebagai solusi untuk meningkatkan efisiensi organisasi data.
3. Diperlukan penerapan metode *Design Thinking* sebagai pendekatan yang terstruktur dan berorientasi pada pengguna guna meningkatkan kualitas antarmuka dalam penggunaan aplikasi CFU WIB Dashboard.

B. Tujuan

1. Mengembangkan antarmuka aplikasi CFU WIB Dashboard agar lebih ramah pengguna dan dapat digunakan untuk mengelola data dengan lebih baik serta mengembangkan solusi untuk memperbarui fitur komponen (CFU WIB) untuk menyesuaikan tampilan data versi mobile untuk kebutuhan pengguna.
2. Menyusun solusi desain yang mampu menyelesaikan masalah pengelolaan data yang kurang efisien akibat perubahan struktur parenting.
3. Menerapkan pendekatan *Design Thinking* untuk meningkatkan kenyamanan pengguna dalam penggunaan aplikasi CFU WIB Dashboard.

C. Batasan Masalah

1. Aplikasi Strive hanya digunakan dalam CFU WIB (Customer Facing Unit Wholesale International Business) PT. Telkom Indonesia.
2. Perancangan ulang hanya berkonsentrasi pada pengorganisasian data dalam bentuk tampilan antarmuka dan pembaruan fitur komponen (CFU WIB) pada aplikasi CFU WIB versi *mobile*.
3. Studi ini menggunakan pendekatan *Design Thinking*, tetapi tidak membahas implementasi teknis atau pengembangan backend aplikasi Strive.
4. Studi ini hanya melihat bagaimana pengguna internal perusahaan mengakses dan memahami Desain yang disajikan melalui aplikasi figma.

II. KAJIAN TEORI

A. Tinjauan Pustaka

1. UI/UX

User Interface (UI) dan User Experience (UX) merupakan komponen yang penting bagi sebuah website, aplikasi, maupun platform berbasis online. UI/UX dapat menjadi salah satu faktor penentu bagi pengunjung tertarik untuk mengeksplorasi sebuah platform. UI dan UX adalah singkatan dari User Interface (UI) dan User experience (UX) yakni sebuah tampilan visual dari aplikasi atau alat pemasaran digital dalam bentuk website maupun aplikasi yang diharapkan dapat meningkatkan sebuah brand menjadi lebih baik lagi[1].

2. Figma

Figma adalah salah satu design tool yang biasanya digunakan untuk membuat tampilan aplikasi mobile, desktop, website dan lain-lain. Figma bisa digunakan di sistem operasi windows, linux ataupun mac dengan terhubung ke internet. Figma memiliki keunggulan yaitu untuk pekerjaan yang sama dapat dikerjakan oleh lebih dari satu orang secara bersama-sama walaupun ditempat yang berbeda. Hal tersebut bisa dikatakan kerja kelompok dan karena kemampuan aplikasi figma tersebut lah yang membuat aplikasi ini menjadi pilihan banyak UI/UX designer untuk membuat prototype website atau aplikasi dengan waktu yang cepat dan efektif[2].

3. Design Thinking

Design Thinking merupakan metode kolaborasi yang mengumpulkan banyak ide dari disiplin ilmu untuk memperoleh sebuah solusi. Design thinking tidak hanya berfokus pada apa yang dilihat dan dirasakan, namun juga berfokus pada pengalaman pengguna (user). 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[3].

4. Prototipe

Pembuatan prototipe adalah proses membuat ide menjadi konkret. Sebelum menyelesaikan jawaban atau produk, ada langkah perantara yang disebut pembuatan prototipe. Dalam proses ini, kami mencoba konsep baru, menciptakan, mengomunikasikan, dan memikirkan berbagai kemungkinan[4].

5. Redesign

Redesign User Interface atau perancangan ulang antarmuka pengguna merupakan proses merancang kembali desain yang sebelumnya telah ada dengan tujuan untuk meningkatkan performa aplikasi dan pengalaman pengguna[5].

B. Profil Perusahaan

Telkom Indonesia, perusahaan telekomunikasi milik negara yang didirikan pada 6 Juli 1965, berperan dalam menyediakan layanan teknologi informasi dan komunikasi di Indonesia. Perusahaan ini menawarkan produk-produk unggulan seperti IndiHome dan Telkomsel, serta berbagai layanan Telkom Indonesia, yang didirikan pada 6 Juli 1965, adalah perusahaan telekomunikasi milik negara yang

menyediakan layanan teknologi informasi dan komunikasi di Indonesia. Perusahaan ini menawarkan produk unggulan seperti IndiHome dan Telkomsel, serta layanan cloud, data center, dan solusi konektivitas untuk individu, bisnis, dan lembaga. Kantor pusatnya berada di Bandung, dan kantor operasional di Jakarta Selatan.

Visi Telkom Indonesia adalah menjadi pemimpin dalam sektor telekomunikasi digital, dengan fokus pada pemberdayaan masyarakat melalui transformasi digital. Misinya meliputi pembangunan infrastruktur digital, pengembangan talenta digital, serta orkestrasi ekosistem digital untuk pengalaman pelanggan terbaik. Perusahaan ini juga menjunjung nilai-nilai inti AKHLAK (Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, Kolaboratif) dalam setiap langkah operasionalnya, untuk kepentingan bersama dan manfaat bagi masyarakat Indonesia.



GAMBAR 1
Logo Telkom Indonesia

C. Deskripsi Pekerjaan

Selama magang di subdirektorat Strategy Planning and Performance, Direktorat Wholesale and International Service, saya bertugas mendukung tim dalam desain visual untuk memperlancar komunikasi internal dan pengambilan keputusan strategis. Tugas utama saya meliputi redesain antarmuka pengguna aplikasi CFU WIB Dashboard (web dan mobile), pembuatan materi presentasi internal, serta pembuatan elemen grafis lainnya. Pekerjaan saya terfokus pada desain visual tanpa terlibat dalam aspek teknis atau koordinasi antar unit.

III. METODE

A. Gambaran Sistem Saat Ini

Tampilan antarmuka dan pengalaman pengguna merupakan salah satu faktor penting dalam pengembangan aplikasi, desain antarmuka yang ramah pengguna (user-friendly) dapat meningkatkan pemahaman pengguna terhadap sistem, serta memudahkan pengguna untuk berinteraksi terhadap sistem tersebut[6][7]. Hal ini menunjukkan bahwa gambaran awal dari aplikasi CFU WIB Dashboard sangat krusial, karena dapat menentukan apakah diperlukan pengembangan lebih lanjut pada sistem tersebut. Pada aplikasi CFU WIB Dashboard, terdapat antarmuka pengguna yang kaku dan monoton, pemilihan warna yang kurang menarik, serta penyajian data yang tidak tertata dengan baik. Selain itu, penggunaan teks yang terlalu singkat, jenis huruf yang tidak sesuai, serta judul halaman yang kurang jelas turut menurunkan keterbacaan dan kejelasan struktur informasi. Pada gambar 2 merupakan tampilan awal pada aplikasi CFU WIB Dashboard



GAMBAR 2

Desain awal aplikasi CFU WIB Dashboard

B. Analisis Kebutuhan Sistem

Guna mengatasi permasalahan yang terjadi pada aplikasi CFU WIB, diperlukan perumusan kebutuhan sistem yang tepat sebagai solusi. Uraian di bawah ini menjelaskan kebutuhan-kebutuhan yang harus diterapkan untuk menyelesaikan permasalahan tersebut.

1. Redesain Navigasi Aplikasi.

Meningkatkan alur navigasi antar halaman agar lebih mudah dipahami dan efisien digunakan oleh pengguna.

2. Perbaikan Tata Letak & Tampilan.

Mengoptimalkan tampilan halaman tertentu agar informasi lebih jelas, terstruktur, dan nyaman diakses.

3. Penyegaran Visual Desain.

Memperbarui tampilan aplikasi dengan desain yang lebih modern, ringan, dan responsif.

4. Penerapan Design System.

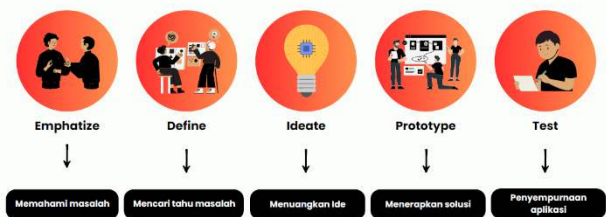
Membuat panduan desain yang konsisten meliputi warna, font, ikon, dan komponen UI untuk keseragaman visual.

5. Pembuatan Prototipe Interaktif.

Membuat simulasi desain baru dalam bentuk prototipe untuk keperluan uji coba dan presentasi.

C. Pengembangan Sistem

Metode Pengerjaan = Design Thinking



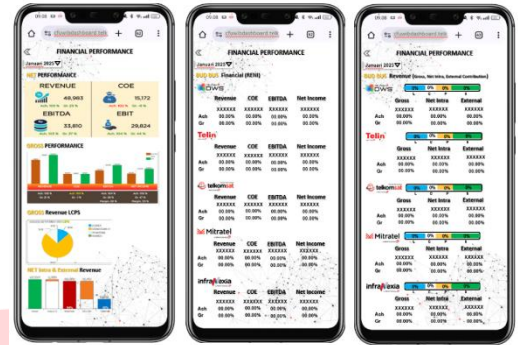
GAMBAR 3

Tahapan metode design thinking

Pengembangan sistem dalam proyek ini difokuskan pada kegiatan perancangan ulang (redesign) antarmuka pengguna (UI) dan pengalaman pengguna (UX) dari aplikasi Mobile Dashboard Telkom CFU WIB. Proses ini dilakukan secara iteratif dengan mengikuti metodologi desain UI/UX berbasis *Design Thinking*. Tahapan pengembangan sistem meliputi:

1. *Empathize*; Pada tahap *Empathize*, Penulis melakukan tahap awal dengan hasil evaluasi mentor lapangan terhadap desain CFU WIB Dashboard, yang menunjukkan tiga masalah utama :

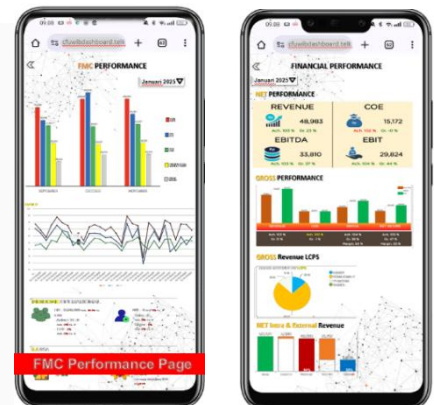
- a. Navigasi antar halaman dalam aplikasi belum dirancang secara mudah dan cepat, sehingga menyulitkan pengguna saat berpindah dari satu halaman ke halaman lain.



Gambar 4

Tampilan halaman navigasi yang kurang intuitif

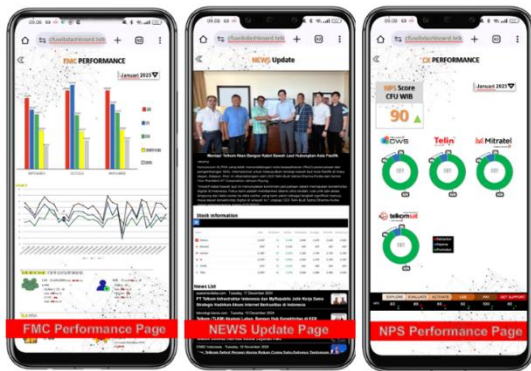
- b. Halaman pada desain visual secara keseluruhan masih bersifat statis dan kurang fleksibel. Gambar 5 memperlihatkan tata letak elemen yang belum menyesuaikan diri dengan baik, sehingga membutuhkan redesign agar dapat menampilkan data secara lebih *user friendly* :



GAMBAR 5

Tampilan halaman yang kurang user friendly

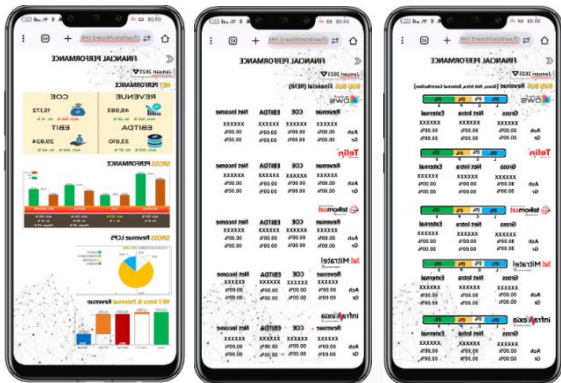
- c. Beberapa halaman pada desain visual secara keseluruhan masih bersifat statis dan tidak fleksibel. Gambar 6 memperlihatkan tata letak elemen yang kaku, sehingga mengurangi kenyamanan penggunaan :



GAMBAR 6

Tampilan halaman yang kurang fleksibel

2. Define; Berdasarkan hasil evaluasi dan pengamatan terhadap aplikasi CFU WIB Dashboard, ditemukan bahwa antarmuka pengguna belum konsisten cenderung sulit dipahami. Permasalahan mencakup navigasi antar halaman yang membingungkan, struktur tata letak informasi yang tidak optimal, serta visual desain yang terkesan kurang menarik. Gambar 7 merupakan contoh desain awal yang kurang menarik.



GAMBAR 7

Tampilan halaman yang kurang menarik

3. Ideate; Berdasarkan temuan dari tahap *Empathize* dan *Define*, penulis merumuskan sejumlah solusi untuk meningkatkan antarmuka CFU WIB Dashboard. Fokus utama ide-ide ini mencakup perbaikan navigasi, penyusunan informasi, konsistensi visual, aksesibilitas, serta validasi rancangan melalui prototipe. Rincian ide solusi adalah sebagai berikut:

a. Perbaikan Navigasi.

Tujuan perbaikan navigasi adalah untuk mempermudah pengguna dalam menjelajah aplikasi dengan meningkatkan efisiensi dan kenyamanan penggunaan. Berikut merupakan ide yang akan di terapkan berdasarkan perbaikan navigasi:

- 1) Bottom navigation bar diterapkan secara konsisten di setiap halaman untuk memudahkan akses ke menu utama. Penambahan ikon dan label pada tiap menu memperjelas fungsi, sehingga pengguna dapat bernavigasi dengan mudah. Konsistensi desain ini mendukung pengalaman pengguna yang lebih baik. Gambar 8 menunjukkan tampilan bottom navigation bar yang digunakan.



GAMBAR 8

Tampilan bottom navigation bar

- 2) Penulis menempatkan tombol “kembali” dan label akun pada header setiap halaman agar pengguna dapat kembali ke halaman sebelumnya dan mengenali status akun mereka dengan mudah. Ilustrasi tombol kembali tersebut ditampilkan pada Gambar 9.



GAMBAR 9

Tombol back

- 3) Penulis menggunakan slide dot navigation pada halaman tertentu untuk memberikan indikasi visual mengenai posisi pengguna dalam urutan konten. Tampilan navigasi ini ditunjukkan pada Gambar 10.



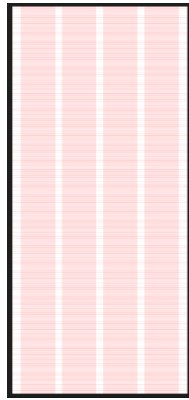
GAMBAR 10

Slide dot navigation

b. Desain Ulang Tata Letak dan Hierarki Informasi.

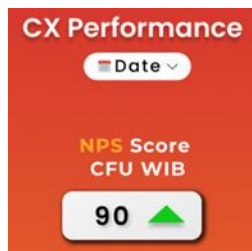
Tujuan dari desain ulang tata letak dan hierarki informasi adalah untuk menata elemen antarmuka dengan lebih terstruktur dan jelas, sehingga mempermudah pengguna dalam mengakses informasi. Beberapa solusi utama dirancang berdasarkan pendekatan ini.

- 1) Dalam penelitian ini, grid system dipilih sebagai dasar perancangan desain baru karena berfungsi menyusun elemen UI secara teratur dan menciptakan hierarki visual yang jelas. Gambar 11 memperlihatkan grid system yang digunakan dalam proses desain ulang antarmuka.



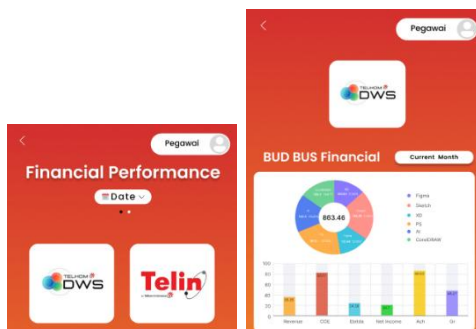
GAMBAR 11
Grid System

- 2) Penggunaan judul dan subjudul yang jelas pada setiap bagian konten merupakan elemen penting dalam desain, karena mempermudah pengguna dalam mengakses serta memahami informasi di aplikasi CFU WIB. Gambar 12 menampilkan salah satu contoh judul dan subjudul yang digunakan dalam proses desain ulang.



GAMBAR 12
Tampilan subjudul dan judul halaman

- 3) Menerapkan prinsip *progressive disclosure*. Progressive disclosure merupakan pendekatan desain yang penting dalam pengembangan antarmuka pengguna, yang bertujuan untuk menyajikan informasi kepada pengguna secara bertahap. Progressive disclosure dapat membantu mengurangi informasi yang dapat membebani pengguna dan memungkinkan mereka untuk lebih mudah memproses informasi dengan memperkenalkannya secara bertahap[8]. Gambar 13 merupakan tampilan halaman yang akan menerapkan prinsip *progressive disclosure* :

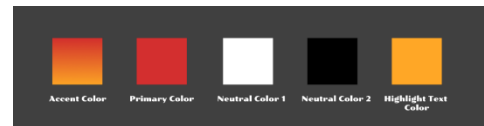


GAMBAR 13
Tampilan Progressive disclosure

c. Penyegaran Visual Desain

Tujuan penyegaran visual desain adalah untuk memperbarui tampilan antarmuka aplikasi agar lebih modern, konsisten, dan meningkatkan pengalaman pengguna. Terdapat beberapa Solusi berdasarkan penyegaran visual desain.

- 1) Warna memainkan peran penting dalam desain, karena dapat memengaruhi persepsi, emosi, dan interaksi pengguna. Pemilihan warna yang tepat meningkatkan keterbacaan, kenyamanan visual, dan fungsionalitas, serta memperkuat identitas merek dan memudahkan navigasi aplikasi. Pemilihan palet warna dan koordinasi warna sangat penting dan tidak boleh diabaikan, karena warna tetap menjadi alat yang kuat dalam desain[10]. Palet warna dipilih untuk meningkatkan keterbacaan, kenyamanan visual, dan navigasi, serta memperjelas hierarki visual di aplikasi CFU WIB. Gambar 14 menampilkan spesifikasi dan penggunaannya.

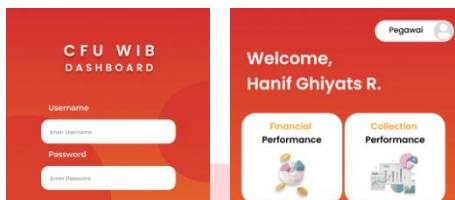


GAMBAR 14
Palet Warna

- a) Accent Color (Gradasi Linear): Gradasi dari merah gelap (#D4312E) hingga jingga cerah (#FEA526), digunakan sebagai latar belakang halaman login dan elemen aksesoris lainnya.
 - b) Primary Color: Merah gelap (#D32F2F), berfungsi sebagai warna utama untuk elemen yang memerlukan penekanan.
 - c) Neutral Color 1: Putih (#FFFFFF), digunakan sebagai latar belakang konten dan teks untuk memastikan keterbacaan.
 - d) Neutral Color 2: Hitam (#000000), diterapkan pada teks utama untuk kontras tinggi.
 - e) Highlight Text Color: Jingga cerah (#FFA726), digunakan pada teks atau elemen yang perlu mendapat penekanan visual.
- 2) Tipografi dalam desain baru dipilih untuk memastikan teks mudah dibaca, tampilan visual konsisten, serta memperkuat elemen desain. Berikut penjelasan tipografi yang diterapkan.
- a) Poppins Semibold: Digunakan untuk judul halaman dan subjudul konten.
 - b) Poppins Medium: Diterapkan pada teks profil kartu (card profile).
 - c) Poppins Bold: Digunakan pada elemen yang memerlukan penekanan visual.
 - d) Montserrat Semibold: Diterapkan pada teks judul menu di bottom navigation.

3) Desain sistem

Desain ini menerapkan desain sistem terpadu yang mencakup skema warna, tipografi, dan ikon yang konsisten. Gambar 15 merupakan salah satu contoh tampilan yang akan diterapkan dengan prinsip design system:



GAMBAR 15
Desain Sistem

4) Card dan chip

Penggunaan komponen UI (antarmuka) modern seperti *card*, dan *chip* yang terletak di beberapa halaman digunakan untuk tampilan yang lebih dinamis. Gambar 16 merupakan salah satu contoh tampilan yang akan menggunakan komponen *card* dan *chip* :



GAMBAR 16
Desain card dan chip

4. Prototype

Pembuatan prototype interaktif menggunakan Figma digunakan untuk memvisualisasikan solusi dan alur navigasi baru. Gambar 16 menampilkan contoh tampilan prototype. Terdapat link prototype pada [figma](#) untuk mengetahui alur navigasi baru pada aplikasi CFU WIB.



DESAIN 17
Desain Prototipe

5. Test

Pada penelitian ini penulis melakukan uji coba internal guna mengevaluasi kemudahan penggunaan dan mendapatkan tanggapan awal pengguna terhadap rancangan. Gambar 18 menampilkan dokumen pertanyaan SUS untuk menguji UI dan Prototipe pada aplikasi CFU WIB :

Telkom Indonesia

Kuesioner Pengukuran Antarmuka Pengguna Aplikasi Mobile Dashboard

Kuesioner ini digunakan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna terhadap desain dan fungsi dari aplikasi Mobile Dashboard. Evaluasi ini merupakan bagian dari tugas akhir berjudul "Optimasi dan Efisiensi Operasional melalui Redesain UI/UX Aplikasi Mobile Dashboard CFU WIB Telkom". Silakan beri tanda centang (☑) pada kolom yang sesuai dengan pendapat Anda. Skala penilaian: 1 = Sangat Tidak Setuju hingga 5 = Sangat Setuju.

No	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
1	Saya merasa akan sering menggunakan aplikasi mobile dashboard ini.	☐	☐	☐	☐	☐
2	Saya merasa tampilan dan navigasi dalam aplikasi ini terlalu rumit.	☐	☐	☐	☐	☐
3	Saya merasa tampilan baru dari aplikasi ini mudah digunakan.	☐	☐	☐	☐	☐
4	Saya memerlukan bantuan dari orang yang paham teknologi untuk menggunakan aplikasi ini.	☐	☐	☐	☐	☐
5	Saya merasa fungsi-fungsi dalam aplikasi ini terintegrasi dengan baik.	☐	☐	☐	☐	☐
6	Saya merasa desain baru aplikasi ini masih memiliki banyak ketidakonsistenan.	☐	☐	☐	☐	☐
7	Saya yakin sebagian besar orang dapat dengan cepat memahami dan menggunakan aplikasi ini.	☐	☐	☐	☐	☐
8	Saya merasa menggunakan aplikasi ini cukup memuaskan.	☐	☐	☐	☐	☐
9	Saya merasa percaya diri saat menggunakan aplikasi ini.	☐	☐	☐	☐	☐
10	Saya perlu mempelajari banyak hal sebelum saya terbiasa dengan desain baru aplikasi ini.	☐	☐	☐	☐	☐

Disusun oleh,

(Hanif Ghiyats Ramadhan)

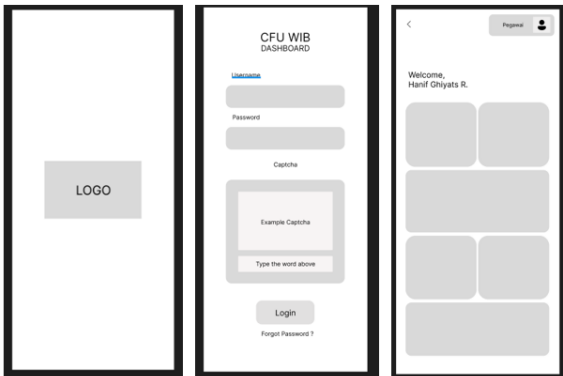
_____/_____/2025
Disetujui oleh,

(I Gusti Bagus Krisnanjaya Gheertha, S.Kom)

GAMBAR 18
Dokumen pertanyaan kuesioner

Selain mengidentifikasi sistem desain terdahulu dan merancang kebutuhan desain, penulis perlu melakukan desain awal atau *wireframe* sebelum pembuatan desain baru. Wireframe adalah sebagai kerangka awal sebelum halaman website atau antarmuka sebuah aplikasi didesain. Wireframe merupakan tahapan penting dalam sebuah desain produk yang harus dipahami dengan baik. Wireframe merupakan tahap penting sebelum stakeholder menyetujui letak-letak informasi untuk aplikasi sebelum desain user interface di buat[9]. *Wireframe* berikut merupakan visualisasi awal antarmuka CFU WIB Dashboard yang dikembangkan pada tahap *Ideate*. Perancangan ini dibuat menggunakan Figma

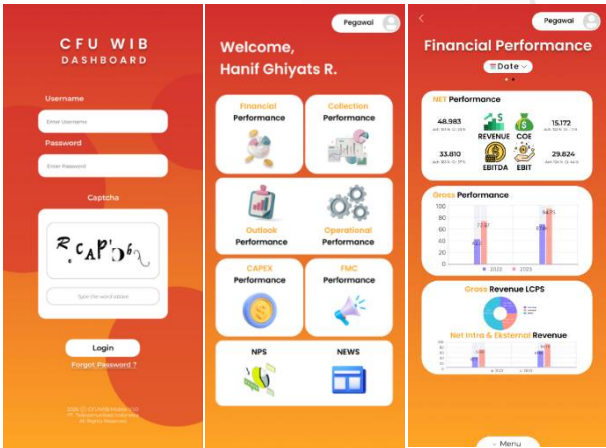
dan mencerminkan penerapan prinsip-prinsip desain yang telah dijelaskan sebelumnya



GAMBAR 19
Pembuatan wireframe

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Proyek ini menghasilkan desain ulang antarmuka pengguna (UI) dan pengalaman pengguna (UX) untuk aplikasi CFU WIB Dashboard milik Telkom Indonesia. Tujuannya adalah meningkatkan keterbacaan, kemudahan navigasi, dan kenyamanan pengguna. Hasil akhir berupa prototipe interaktif berbasis Figma yang mencakup berbagai halaman, seperti Onboarding, Login, Home, serta beberapa menu halaman. Proses perancangan mengikuti tahapan Design Thinking: Empathize, Define, Ideate, Prototype, dan Test. Desain baru menampilkan tata letak yang lebih intuitif, navigasi yang lebih sederhana, dan visual yang konsisten. Setiap ilustrasi menjelaskan perubahan elemen utama seperti skema warna, ikon, dan struktur navigasi, dengan tujuan menciptakan antarmuka yang lebih mudah dipahami dan digunakan. Pada gambar 20 menampilkan hasil desain ulang pada aplikasi CFU WIB Dashboard.

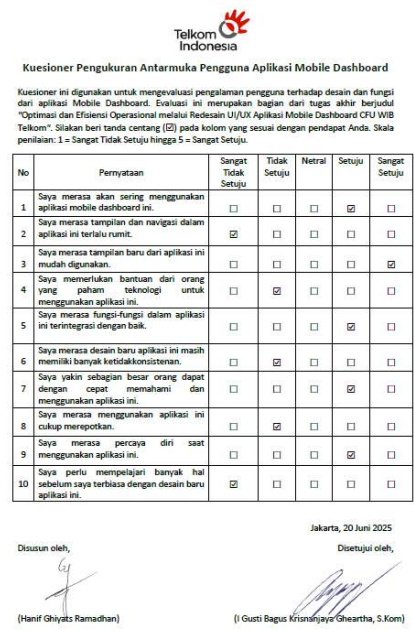


GAMBAR 20
Hasil desain ulang

Untuk hasil pengujian, prototipe diuji melalui pengujian kegunaan (usability testing) oleh mentor perusahaan yang memahami kebutuhan organisasi dan pengguna sistem. Pengujian dilakukan dengan mensimulasikan interaksi langsung menggunakan prototipe di Figma untuk

mengevaluasi kemudahan navigasi, keterbacaan informasi, serta kesesuaian desain dengan fungsi yang dibutuhkan.

Kemudahan penggunaan sistem juga dinilai menggunakan metode System Usability Scale (SUS), yang terdiri dari 10 pernyataan dengan skala jawaban bertingkat. Pertanyaan disusun dalam dokumen yang kemudian diisi oleh mentor sebagai pengguna ahli. Meskipun metode ini umumnya melibatkan banyak responden, pengujian kali ini hanya melibatkan satu responden karena proyek belum diserahkan kepada tim pengembang. Pada gambar 21 menunjukkan hasil dari pengujian yang berupa pertanyaan menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS).



GAMBAR 21
Hasil pengujian

Pada bagian analisis hasil pengujian, akan dianalisis hasil pengujian yang dilakukan untuk memperoleh data empiris yang mendukung topik penelitian. Tujuan analisis ini adalah untuk menentukan apakah hipotesis yang diajukan didukung atau tidak oleh bukti yang ditemukan. Proses analisis akan melibatkan penggunaan metode statistik dan interpretasi data untuk mengidentifikasi hubungan antar variabel yang diteliti. Hasil pengujian akan dipaparkan secara sistematis dengan pendekatan analitis yang mendalam, untuk menghasilkan temuan yang objektif dan dapat dipertanggungjawabkan. Melalui analisis ini, diharapkan dapat diperoleh kesimpulan yang valid dan relevan yang berkontribusi terhadap pemahaman lebih lanjut tentang isu yang dibahas dalam penelitian ini.

TABEL 1
Hasil analisis pengujian

No Pertanyaan	Poin	Jawaban	Nilai Pertanyaan
1	1	4	3
2	5	1	4
3	1	5	4
4	5	2	3
5	1	4	3
6	5	2	3
7	1	4	3
8	5	2	3
9	1	4	3
10	5	1	4
Total nilai			33

Tabel 1 menyajikan hasil evaluasi dengan metode penghitungan khusus untuk pertanyaan bernomor ganjil, skor dikurangi 1; sedangkan untuk nomor genap, skor akhir dihitung dari 5 dikurangi skor pengguna. Penilaian ini menggunakan skala lima poin, mulai dari "Sangat Tidak Setuju" hingga "Sangat Setuju", masing-masing dengan bobot nilai 1 hingga 5. Hasil total sebesar 33 menunjukkan bahwa aplikasi telah memenuhi harapan perusahaan. Analisis pengujian menunjukkan bahwa antarmuka Mobile Dashboard mudah digunakan, navigasinya intuitif, fitur berjalan dengan baik, dan pengguna merasa percaya diri tanpa bantuan. Desain baru dinilai lebih baik dibanding versi sebelumnya. Meskipun pengujian dilakukan secara terbatas, hasilnya memberikan masukan positif yang berguna sebagai dasar pengembangan lebih lanjut untuk meningkatkan kualitas UI dan UX.

V. KESIMPULAN

Redesain UI/UX aplikasi CFU WIB Dashboard Telkom berhasil mengatasi masalah keterbacaan, navigasi, dan konsistensi visual dengan pendekatan *Design Thinking*. Prototipe interaktif berbasis Figma menunjukkan peningkatan dalam navigasi, penyajian data dan efisiensi penggunaan, khususnya bagi tim operasional. Nilai NPS sebesar 33 mencerminkan respons positif dan kepuasan pengguna yang tinggi. Desain ini memberikan fondasi kuat untuk pengembangan lebih lanjut dan diharapkan dapat meningkatkan produktivitas serta pengalaman pengguna secara keseluruhan.

REFERENSI

- [1] B. Kurniawan and M. Romzi, "Perancangan UI/UX aplikasi manajemen penelitian dan pengabdian kepada masyarakat menggunakan aplikasi figma," *JSIM: Jurnal Sistem Informasi Mahakarya*, vol. 5, no. 1, pp. 1–7, 2022.
- [2] M. N. M. Al-Faruq, S. Nur'aini, and M. H. Aufan, "PERANCANGAN UI/UX SEMARANG VIRTUAL TOURISM DENGAN FIGMA," *Walisongo Journal of Information Technology*, vol. 4, no. 1, pp. 43–52, Aug. 2022, doi: 10.21580/wjit.2022.4.1.12079.
- [3] I. P. Sari, A. H. Kartina, A. M. Pratiwi, F. Oktariana, M. F. Nasrulloh, and S. A. Zain, "Implementasi Metode Pendekatan Design Thinking dalam Pembuatan Aplikasi Happy Class Di Kampus UPI Cibiru," *Edsence: Jurnal Pendidikan Multimedia*, vol. 2, no. 1, pp. 45–55, Jun. 2020, doi: 10.17509/edsence.v2i1.25131.
- [4] L. Andrade-Arenas, P. Molina-Velarde, and C. Yactayo-Arias, "Prototype design of a mobile app oriented to adults with obesity.," *International Journal of Electrical & Computer Engineering (2088-8708)*, vol. 13, no. 6, 2023.
- [5] I. T. Lestari, D. P. Sari, and R. Andrian, "Redesign user interface aplikasi ipusnas berdasarkan user experience dengan metode design thinking," *Jurnal Ilmiah Betrik: Besemah Teknologi Informasi dan Komputer*, vol. 13, no. 2, pp. 120–129, 2022.
- [6] M. T. Firmansyah, R. Fauzi, and S. F. S. Gumilang, "Perancangan user interface dan user experience mobile application SIBENGKEL untuk memenuhi kebutuhan pengguna dengan metode user-centered design (UCD)," *eProceedings of Engineering*, vol. 7, no. 2, 2020.
- [7] I. F. Ashari, A. J. Aryani, and A. M. Ardhi, "Design and build inventory management information system using the scrum method," *JSiI (Jurnal Sistem Informasi)*, vol. 9, no. 1, pp. 27–35, 2022.
- [8] E. Tenner, "The design of everyday things by Donald Norman," *Technol Cult*, vol. 56, no. 3, pp. 785–787, 2015.
- [9] M. S. Hartawan, "Penerapan User Centered Design (UCD) pada wireframe desain user interface dan user experience aplikasi sinopsis film," *JEIS: Jurnal Elektro dan Informatika Swadharma*, vol. 2, no. 1, pp. 43–47, 2022.
- [10] A. Gjoni, "Color Coordination as a Powerful Design Tool," *Art and Design Review*, vol. 10, no. 02, pp. 221–230, 2022, doi: 10.4236/adr.2022.102016.