

Perancangan UI/UX Prototipe Reservasi Kelas Olahraga Melalui Pendekatan *Human Centered Design*

Desma Noor Putri^{1*}, Diena Noviarini², Ringga Sentagi Asa³

Bisnis Digital Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta, Jakarta, Indonesia^{1,2,3}

*Email Korespodensi: desmanoor@gmail.com

Sejarah Artikel:

Diterima 02-08-2026
Disetujui 07-08-2026
Diterbitkan 09-08-2026

ABSTRACT

The rapid growth of the digital fitness application industry has encouraged the emergence of various sportstech platforms to meet public demand for flexible and practical access to sports services. However, existing sports class reservation platforms still face several issues related to user interface and user experience aspects, particularly unclear cancellation policies, limited rescheduling features, and lack of transparency regarding class availability information. This study aims to identify user needs and obstacles in the sports class booking process, as well as to design the Go-FIT website prototype as a user-oriented solution. The approach used in this study is Human-Centered Design (HCD), implemented through five stages of design thinking: empathize, define, ideate, prototype, and testing. Data were collected through pre-surveys, literature studies, and observation of user reviews on existing sports class reservation platforms. The prototype was developed using Figma and Loveable as an AI-assisted development platform. Evaluation was conducted with 30 respondents using the System Usability Scale (SUS) instrument. The test results showed an average SUS score of 82.5, which falls into the Excellent category, indicating that the Go-FIT prototype has a very high level of usability in terms of effectiveness, efficiency, and overall ease of use. The results of this study are expected to serve as a foundation for developing a more transparent, flexible, and user-oriented digital sports class reservation system.

Keywords: Human-Centered Design; Prototype, Sports Class Reservation; System Usability Scale; User Experience; User Interface

ABSTRAK

Pertumbuhan industri aplikasi kebugaran digital yang pesat mendorong munculnya berbagai platform sportstech untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan akses layanan olahraga yang fleksibel dan praktis. Namun, platform reservasi kelas olahraga yang ada saat ini masih menghadapi permasalahan pada aspek *user interface* dan *user experience*, khususnya terkait ketidakjelasan kebijakan pembatalan, keterbatasan fitur *reschedule*, serta kurangnya transparansi informasi ketersediaan kelas. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kendala pengguna dalam proses pemesanan kelas olahraga, serta merancang prototipe website Go-FIT sebagai solusi yang berorientasi pada pengguna. Pendekatan yang digunakan adalah *Human Centered Design* (HCD) yang diimplementasikan melalui lima tahapan *design thinking*, yaitu *empathize*, *define*, *ideate*, *prototype*, dan *testing*. Pengumpulan data dilakukan melalui pra-survei, studi literatur, dan observasi ulasan pengguna pada platform reservasi kelas olahraga yang telah ada. Prototipe dikembangkan menggunakan Figma dan Loveable sebagai platform pengembangan berbantuan kecerdasan buatan. Evaluasi dilakukan terhadap 30 responden menggunakan instrumen *System Usability Scale* (SUS). Hasil pengujian menunjukkan nilai rata-rata SUS sebesar 82,5 yang berada pada kategori *Excellent*, mengindikasikan bahwa prototipe Go-FIT memiliki tingkat usability yang sangat baik dari

aspek efektivitas, efisiensi, dan kemudahan penggunaan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi landasan pengembangan sistem reservasi kelas olahraga digital yang lebih transparan, fleksibel, dan berorientasi pada kepuasan pengguna.

Katakunci: *Human Centered Design; Prototipe; Reservasi Kelas Olahraga; System Usability Scale; User Experience; User Interface*

Bagaimana Cara Sitasi Artikel ini:

Putri, D. N., Noviarini, D. ., & Asa, R. S. (2026). Perancangan UI/UX Prototipe Reservasi Kelas Olahraga Melalui Pendekatan Human Centered Design. Jejak Digital: Jurnal Ilmiah Multidisiplin, 2(5), 9445-9456. <https://doi.org/10.63822/dv31s879>

PENDAHULUAN

Pada era digitalisasi yang berkembang pesat, sistem informasi menjadi pendukung utama daya saing bisnis di berbagai sektor industri. Perkembangan teknologi mendorong transformasi digital menyeluruh, di mana organisasi mengintegrasikan teknologi berbasis sistem informasi untuk meningkatkan efisiensi operasional dan efektivitas layanan (Majumder, 2025). Transformasi digital bukan sekadar adopsi teknologi, melainkan perubahan dalam menciptakan nilai bagi pelanggan melalui sistem digital terintegrasi. Penelitian menunjukkan bahwa implementasi sistem informasi yang selaras dengan kebutuhan pengguna dan proses bisnis meningkatkan produktivitas serta kepuasan pengguna secara signifikan (Rahma et al., 2024). Kualitas sistem informasi tidak hanya ditentukan oleh kelengkapan fitur, tetapi juga oleh kualitas *user interface* (UI) dan *user experience* (UX) yang menentukan kualitas interaksi pengguna dengan sistem (Jamal & Hashmat, 2025). Desain UI/UX yang baik terbukti meningkatkan kemudahan, efisiensi, dan kepuasan pengguna (Valluri, 2025).

Industri aplikasi kebugaran mengalami pertumbuhan paling signifikan dalam ekosistem digital. Meningkatnya kesadaran gaya hidup sehat pasca-pandemi mendorong lonjakan permintaan layanan kebugaran berbasis digital. Pasar global aplikasi kebugaran diproyeksikan tumbuh dengan CAGR 18% pada periode 2025-2033, mencapai USD 25,9 miliar (Market Data Forecast). Di Indonesia, pasar *SportsTech* dan kebugaran digital diperkirakan bernilai USD 1,2 miliar, didorong oleh meningkatnya kesadaran kesehatan, perkembangan platform digital, dan dukungan pemerintah. Angka ini menunjukkan bahwa aplikasi kebugaran telah menjadi bagian tak terpisahkan dari gaya hidup masyarakat modern, membuka peluang besar bagi pelaku industri untuk berinovasi menghadirkan layanan yang relevan, mudah diakses, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna.

Fenomena pertumbuhan ini terjadi secara global. Seiring meningkatnya permintaan layanan olahraga digital, berbagai platform *sports tech* bermunculan. ClassPass adalah salah satu platform global dengan sistem *credit base subscription*, di mana pengguna membeli kredit untuk mengakses berbagai layanan olahraga dan *wellness* dalam satu platform terintegrasi. Model ini menawarkan fleksibilitas akses ke berbagai studio tanpa terikat pada satu penyedia. Namun, efektivitas sistem tidak semata ditentukan oleh kelengkapan fitur. Observasi awal mengidentifikasi sejumlah permasalahan mendasar: pembatalan kelas oleh penyedia tanpa pemberitahuan memadai, pengembalian kredit tanpa kompensasi, sementara pengguna dikenakan penalti pemotongan kredit signifikan jika membatalkan dalam waktu dekat. Ketidakseimbangan ini merugikan pengguna dan berpotensi menurunkan kepercayaan terhadap platform.

Kondisi ini relevan dengan Indonesia, di mana pasar layanan kebugaran digital berkembang pesat namun belum tersedia platform reservasi yang mampu menjembatani transparansi, fleksibilitas, dan keadilan sistem secara terintegrasi. Ketiadaan standar informasi kelas yang akuntabel, minimnya integrasi kebijakan pembatalan dan *reschedule* yang adil, serta absennya fitur panduan level kelas bagi pemula memperlebar kesenjangan antara kebutuhan pengguna dan solusi digital yang ada. Urgensi ini memperkuat landasan pengembangan Go-FIT sebagai platform reservasi kelas olahraga yang menghadirkan transparansi informasi, keadilan kebijakan, dan kemudahan navigasi bagi pengguna dari berbagai tingkat pengalaman.

Studi pra-riset kualitatif kepada pengguna aktif aplikasi reservasi kelas olahraga memvalidasi fenomena tersebut. Hasilnya menunjukkan bahwa kesulitan *reschedule* mandiri menjadi hambatan operasional terbesar, di mana perubahan jadwal mengharuskan pengguna menghubungi admin secara manual—tidak sejalan dengan ekspektasi platform digital modern. Pengelolaan jadwal reservasi dipahami sebagai penentu konsistensi gaya hidup sehat jangka panjang. Risiko kerugian kredit akibat kebijakan pembatalan tidak proporsional juga menjadi perhatian krusial. Kepastian perlakuan setara antara pengguna

dan penyedia layanan dalam pembatalan kelas penting untuk menghindari ketidakadilan yang menurunkan kepercayaan. Pernyataan responden seperti "*booking flownya membingungkan*", "*takut salah langkah pas mau booking dan gabisa di cancel*", dan "*harus booking kelas jauh-jauh hari, tapi ketika di *reschedule* susah dan harus kontak admin*" mengonfirmasi bahwa alur tidak intuitif dan ketidakfleksibelan sistem merupakan kegagalan desain sistemik. Permasalahan ketidaksesuaian antara biaya berlangganan dengan ketersediaan slot kelas terbatas juga merusak proposisi nilai platform, menciptakan rasa ketidakadilan bagi pengguna yang telah menginvestasikan kredit namun tidak mendapat akses sepadan.

Berdasarkan analisis pra-riset, terdapat kesenjangan signifikan antara kebutuhan aktual pengguna dan kapabilitas platform reservasi kelas olahraga yang tersedia. Pengguna membutuhkan alur pemesanan intuitif dan transparan, fleksibilitas *reschedule* mandiri, transparansi informasi level kelas terstandarisasi, serta keselarasan model kredit dengan ketersediaan slot aktual. Temuan ini memberikan justifikasi kuat bagi pengembangan Go-FIT sebagai solusi integratif yang menjembatani seluruh aspek kritikal tersebut, mulai dari penyederhanaan alur pemesanan, standarisasi informasi level kelas, fitur *reschedule* mandiri, hingga transparansi ketersediaan slot *real-time*. Go-FIT dirancang sebagai aplikasi reservasi kelas olahraga yang lebih transparan, adil, dan memuaskan bagi seluruh kalangan pengguna di Indonesia.

Alur sistem Go-FIT dirancang sebagai platform berbasis *website* terintegrasi yang memfasilitasi siklus reservasi dari pencarian kelas hingga evaluasi pasca-kelas. Setelah *onboarding*, pengguna mengakses *class list* dengan filter jenis olahraga, lokasi, dan jadwal. Pengguna melihat *class detail* lengkap termasuk profil instruktur, jumlah peserta terdaftar, batas minimum, dan kebijakan pembatalan. Setelah konfirmasi reservasi, pengguna melanjutkan pembayaran dengan berbagai metode, memantau status kelas melalui fitur "Kelas Saya", menerima notifikasi perubahan jadwal, dan dapat melakukan *reschedule* mandiri tanpa admin.

Pengembangan platform multi-peran seperti Go-FIT menuntut pendekatan *Human Centered Design* (HCD) yang menempatkan kebutuhan, perilaku, dan pengalaman pengguna sebagai pusat keputusan desain. HCD terdiri dari empat tahapan iteratif: memahami konteks penggunaan, mengidentifikasi kebutuhan pengguna, merancang solusi desain, dan mengevaluasi desain (ISO 9241-210:2019; Putu et al., 2021). Pada tahap pertama, peneliti mengidentifikasi karakteristik pengguna, tujuan, dan permasalahan reservasi melalui pra-survei dan observasi ulasan aplikasi. Tahap kedua merumuskan kebutuhan fungsional dan nonfungsional seperti pencarian kelas, informasi detail, sistem *booking* sederhana, fleksibilitas *reschedule*, transparansi slot, dan antarmuka mudah dipahami. Tahap ketiga mewujudkan solusi dalam *wireframe* dan prototipe Figma meliputi *onboarding*, pencarian dan reservasi, pembayaran, *reschedule*, dan fitur "Kelas Saya". Tahap keempat mengevaluasi prototipe menggunakan *System Usability Scale* (SUS) untuk menilai efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna.

Fokus penelitian ini adalah perancangan prototipe *website* pemesanan kelas olahraga yang mempermudah reservasi efisien dan terstruktur, mengatasi permasalahan reservasi yang kurang terintegrasi dengan mengutamakan transparansi informasi jadwal, ketersediaan slot, dan status pemesanan *real-time*. Rumusan masalahnya adalah: (1) bagaimana kebutuhan dan kendala pengguna diidentifikasi sebagai dasar perancangan; (2) bagaimana perancangan prototipe yang mengintegrasikan informasi dan proses reservasi secara terstruktur dan *human-centered*; (3) bagaimana solusi desain HCD menjawab permasalahan fleksibilitas dan transparansi; dan (4) bagaimana tingkat *usability* prototipe berdasarkan pengujian SUS. Tujuan penelitian ini adalah mengidentifikasi kebutuhan dan kendala pengguna, merancang prototipe terintegrasi dan *human-centered*, menghasilkan solusi desain yang menjawab permasalahan fleksibilitas dan transparansi, serta mengevaluasi tingkat *usability* prototipe menggunakan SUS. Penelitian ini

diharapkan berkontribusi pada pengembangan platform reservasi kelas olahraga yang lebih transparan, adil, dan mudah digunakan sesuai kebutuhan nyata pengguna di Indonesia.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan secara sistematis pada Semester Genap Tahun Ajaran 2025/2026, dengan rentang waktu pelaksanaan selama enam bulan yaitu dari bulan Januari hingga Juni 2026. Penetapan durasi tersebut bertujuan untuk memastikan setiap tahapan penelitian, mulai dari identifikasi kebutuhan pengguna hingga finalisasi, dapat terlaksana secara menyeluruh. Lokasi penelitian berpusat di Jakarta sebagai pusat ekosistem digital Indonesia yang dipilih karena merepresentasikan dinamika pengguna layanan kebugaran digital yang paling aktif dan beragam. Selain pengamatan langsung, penelitian ini juga mencakup lingkup digital melalui analisis ulasan pengguna pada platform reservasi kelas olahraga seperti ClassPass yang tersedia di App Store, guna mengidentifikasi permasalahan nyata yang dialami pengguna dalam proses reservasi kelas olahraga secara digital. Tahapan kegiatan selama periode penelitian mencakup analisis kebutuhan, studi literatur, pengumpulan data, perancangan sistem, konstruksi prototipe, dan uji coba.

Go-FIT merupakan pengembangan aplikasi digital berbasis *website* yang difokuskan pada layanan reservasi kelas olahraga secara *online*. Platform ini dirancang untuk mempermudah pengguna dalam menemukan kelas olahraga yang sesuai dengan kebutuhan, melakukan pemesanan dengan cepat, hingga mengelola jadwal olahraga secara lebih fleksibel. Sistem tersebut ditujukan untuk membantu *coach* atau penyedia kelas dalam mengatur operasional kelas lebih terstruktur melalui satu platform terintegrasi. Perancangan Go-FIT dilatarbelakangi oleh beberapa kendala yang dialami pengguna pada platform sejenis, seperti proses *booking* yang kurang sederhana, informasi ketersediaan slot yang belum akurat, hingga fitur pembatalan dan penjadwalan ulang yang kurang fleksibel. Hasil akhir dalam proyek ini berupa *high fidelity prototype* yang menampilkan fitur-fitur utama aplikasi, antara lain halaman *login* dan registrasi, *onboarding* preferensi olahraga, *dashboard* utama pengguna, pencarian kelas sesuai lokasi, detail kelas, proses *booking*, riwayat transaksi, fitur *review*, hingga profil pengguna yang mencakup *streaks* dan *badges*. Terdapat pula *dashboard* khusus penyedia kelas olahraga yaitu *coach* yang berisikan pengelolaan kelas, kalender jadwal, daftar peserta, analisis pendapatan, hingga monitoring *review* dari pengguna.

Penelitian ini dikembangkan dengan model *Waterfall* sebagai siklus pengembangan perangkat lunak yang bersifat terstruktur, dengan tetap mengacu pada prinsip *Human Centered Design* (HCD). Pendekatan HCD dipilih karena penelitian berfokus pada kebutuhan dan pengalaman pengguna dalam melakukan reservasi kelas olahraga secara digital, khususnya terkait kemudahan proses *booking*, *reschedule*, dan akses informasi kelas olahraga. Adapun rincian tahapan pelaksanaan proyek adalah sebagai berikut.

Tahap pertama adalah analisis kebutuhan (*requirement analysis*) yang bertujuan untuk membangun pemahaman mendalam terhadap konteks penggunaan, kebutuhan, serta permasalahan yang dihadapi oleh pengguna dalam aktivitas reservasi kelas olahraga. Pada tahap ini, peneliti melakukan dua kegiatan utama, yaitu observasi terhadap platform reservasi kelas olahraga yang telah ada serta pra-survei kepada pengguna aktif. Observasi dilakukan terhadap platform ClassPass sebagai representasi platform reservasi kelas olahraga yang telah beroperasi secara global, difokuskan pada aspek alur pemesanan kelas, kebijakan pembatalan dan *reschedule*, serta transparansi informasi yang disajikan kepada pengguna. Hasil observasi digunakan sebagai dasar awal dalam mengidentifikasi permasalahan desain yang belum terakomodasi oleh platform yang ada. Selain observasi, peneliti juga melakukan pra-survei kepada pengguna aktif aplikasi

reservasi kelas olahraga.

Tahap kedua adalah perancangan sistem (*design system*) yang merupakan tahap menghasilkan solusi dan ide perancangan yang bertujuan menjawab permasalahan yang telah dirumuskan pada tahapan analisis kebutuhan. Proses ideasi dilakukan melalui *brainstorming* fitur-fitur utama yang akan disematkan pada website Go-FIT, dengan memastikan setiap fitur dapat ditelusuri kembali ke temuan pengguna yang mendasarinya.

Tahap ketiga adalah implementasi (*implementation*) yang merupakan tahap perwujudan ide desain ke dalam bentuk prototipe yang dapat diuji kepada pengguna. Penelitian ini mengembangkan prototipe berbasis *website* menggunakan perangkat lunak Figma dalam format *high-fidelity interactive prototype*, yaitu prototipe yang secara visual dan interaktif menyerupai produk akhir yang sesungguhnya. Proses *prototyping* dimulai dari pengembangan *low-fidelity mockup* sebagai representasi awal tata letak antarmuka, kemudian dikembangkan menjadi *high-fidelity prototype* yang mencakup desain visual lengkap, komponen interaktif, dan simulasi alur pemesanan kelas secara *end-to-end*. Prototipe yang dihasilkan mencakup fitur-fitur utama Go-FIT, antara lain pencarian dan pemfilteran kelas olahraga, sistem reservasi berbasis kredit, serta manajemen jadwal dan *reschedule* mandiri.

Tahap keempat adalah pengujian (*testing*) di mana peneliti melakukan pengujian prototipe kepada pengguna nyata untuk mengukur tingkat kegunaan (*usability*) sistem yang dirancang. Pengujian dilakukan menggunakan dua metode yaitu *Black-box testing* dan *System Usability Scale (SUS)*. *Black-box testing* dilakukan oleh peneliti sendiri dengan menguji setiap fungsi sistem untuk memastikan bahwa output yang dihasilkan telah sesuai dengan spesifikasi kebutuhan yang telah ditetapkan sebelumnya (Pressman, 2010). Pengujian dilakukan dengan mensimulasikan berbagai skenario penggunaan nyata pada setiap fitur utama, meliputi proses *login*, filter pencarian kelas berdasarkan lokasi, alur pemesanan kelas, *reschedule*, dan *cancel booking*. Setiap skenario diuji pada kondisi input yang valid maupun kondisi yang berpotensi menghasilkan kesalahan, guna memastikan seluruh fungsionalitas sistem berjalan sesuai dengan kebutuhan pengguna. SUS melibatkan 30 responden dengan instrument yang dikembangkan oleh John Brooke (1996), di mana setiap item pernyataan diukur menggunakan skala Likert 1-5 dengan kategori Sangat Tidak Setuju hingga Sangat Setuju untuk mengukur persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan sistem (Suria, 2024).

Tahap kelima adalah evaluasi, di mana peneliti melakukan riset dan pengembangan ke dalam laporan sebagai tahap akhir penyelesaian proyek.

Pada proses perancangan hingga evaluasi prototipe, penelitian ini menggunakan beberapa perangkat pendukung. Figma menjadi alat utama dalam membuat desain antarmuka aplikasi Go-FIT, menyusun alur penggunaan (*user flow*), membuat kerangka tampilan (*wireframe*), serta memastikan susunan fitur dan navigasi mudah dipahami. Loveable (*AI-Assisted Development Platform*) digunakan untuk mengubah rancangan awal menjadi tampilan interaktif (*high-fidelity*). Google Forms digunakan sebagai media penyebaran kuesioner dalam melakukan uji *testing*, sejak tahapan awal untuk mengetahui kebutuhan pengguna hingga tahap akhir untuk evaluasi menggunakan instrumen SUS. *Website browser* menjadi media utama dalam menjalankan prototipe dan melakukan pengujian.

Subjek dalam penelitian ini adalah individu yang memiliki pengalaman langsung terkait penggunaan aplikasi reservasi kelas olahraga. Informan dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*, yakni pemilihan berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian (Sugiyono, 2023). Adapun kriteria informan dalam penelitian ini adalah pengguna yang telah menggunakan aplikasi reservasi kelas olahraga dan pernah menggunakan fitur utama aplikasi atau melakukan transaksi minimal 2 kali. Jumlah

informan dalam pra-survei penelitian ini adalah sebanyak 7 orang atau hingga mencapai *data saturation*, yaitu kondisi ketika informasi yang diperoleh telah berulang dan tidak ditemukan data baru yang signifikan (Ahmed, 2025). Pada tahapan pengujian prototipe, penelitian ini menggunakan 30 responden untuk menguji tingkat kegunaan sistem melalui instrumen SUS. Penentuan jumlah responden ini mengacu pada model yang dikembangkan oleh Jakob Nielsen dan Thomas K. Landauer yang digunakan untuk memperkirakan seberapa besar kemungkinan masalah *usability* dapat ditemukan dalam suatu sistem. Berdasarkan perhitungan tersebut, dengan melibatkan 30 responden, diperkirakan sebesar 100% aspek *usability* dapat teridentifikasi (Norman, 2020). Hasil dari evaluasi tersebut akan digunakan sebagai dasar untuk melakukan perbaikan prototipe.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan *Human Centered Design* (HCD) sebagai dasar dalam proses perancangan prototipe *website* Go-FIT. Berdasarkan standar ISO 9241-210, pendekatan ini menekankan pentingnya memahami konteks penggunaan, melibatkan pengguna selama proses perancangan, menghasilkan solusi desain yang sesuai dengan kebutuhan pengguna, serta melakukan evaluasi terhadap rancangan untuk memastikan solusi yang dihasilkan memiliki tingkat kegunaan (*usability*) yang baik. Penelitian ini juga menerapkan metode *Waterfall* sebagai kerangka pelaksanaan proyek dengan tahapan *analysis requirement*, *system design*, *prototype development*, *testing*, dan *evaluation*.

Analisis Kebutuhan (*Requirement Analysis*)

Dalam pengembangan prototipe *website* interaktif Go-FIT, analisis dilakukan dengan mengkaji hasil survei yang telah dikumpulkan. Berdasarkan hasil survei, pengguna sering mengalami kendala seperti ketidakjelasan ketersediaan slot, kesulitan dalam melakukan *reschedule* atau pembatalan, serta kurangnya informasi terkait perubahan jadwal dan pembatalan kelas oleh pihak studio. Permasalahan tersebut tidak hanya memengaruhi kenyamanan pengguna, tetapi juga berdampak pada tingkat kepercayaan pengguna terhadap layanan.

Berdasarkan hasil identifikasi kebutuhan dan permasalahan pengguna, peneliti merumuskan beberapa *problem statement* yang kemudian diterjemahkan ke dalam bentuk pertanyaan *How Might We* (HMW). Metode HMW digunakan untuk membantu mengeksplorasi permasalahan dan peluang solusi dalam proses *Design Thinking* (Siemon et al., 2018). Adapun rumusan masalah dan HMW pada penelitian ini ditunjukkan pada Tabel 1.

Tabel 1. Problem Statement dan How Might We

Problem Statement	How Might We
Alur booking flow dianggap membingungkan dan tidak intuitif	How might we menyederhanakan alur booking agar lebih mudah dipahami oleh pengguna
Pengguna kesulitan melakukan <i>reschedule</i>	How might we menyediakan fitur <i>reschedule</i> yang lebih fleksibel dan dapat dilakukan langsung oleh pengguna
Pengguna merasa dirugikan ketika kelas dibatalkan oleh pihak studio	How might we menampilkan informasi jumlah peserta dan minimum kuota kelas secara transparan agar pengguna dapat mengantisipasi kemungkinan pembatalan
Metode pembayaran dinilai menyulitkan pengguna karena menggunakan sistem kredit	How might we menyederhanakan metode pembayaran agar lebih mudah dipahami serta memberikan kepastian booking bagi pengguna

Sumber: Data diolah peneliti (2026)

Perancangan Sistem (System Design)

Berdasarkan hasil analisis kebutuhan, tahap *ideation* dilakukan dengan menggunakan metode HCD. Fokus utama dari pengembangan prototipe ini adalah merancang solusi digital yang mampu meningkatkan kualitas pengalaman pengguna dalam menggunakan layanan reservasi kelas olahraga Go-FIT. Output dari tahapan ini merupakan prototipe Go-FIT yang mencakup fitur-fitur utama yaitu transparansi informasi mengenai slot ketersediaan kelas yang jelas, fleksibilitas perubahan *booking*, hingga mekanisme kompensasi apabila terjadi kendala layanan.

Tabel 2. Ideation

Problem Definition	How Might We	Solution
Alur booking flow dianggap membingungkan dan tidak intuitif	How might we menyederhanakan alur booking agar lebih mudah dipahami oleh pengguna	Membuat quick booking flow dengan langkah singkat dan step yang jelas
Pengguna kesulitan melakukan reschedule	How might we menyediakan fitur reschedule yang lebih fleksibel dan dapat dilakukan langsung oleh pengguna	Menyediakan fitur self-service schedule
Pengguna merasa dirugikan ketika kelas dibatalkan oleh pihak studio	How might we menampilkan informasi jumlah peserta dan minimum kuota kelas secara transparan agar pengguna dapat mengantisipasi kemungkinan pembatalan	Menampilkan jumlah peserta terdaftar, minimum kuota kelas, serta status kelas pada halaman detail kelas
Metode pembayaran dinilai menyulitkan pengguna karena menggunakan sistem kredit	How might we menyederhanakan metode pembayaran agar lebih mudah dipahami serta memberikan kepastian booking bagi pengguna	Menyediakan metode pembayaran langsung per kelas serta sistem konfirmasi slot otomatis setelah pembayaran berhasil

Sumber: Data diolah peneliti (2026)

Implementasi (Implementation)

Solusi yang telah dirumuskan diimplementasikan dalam bentuk prototipe aplikasi Go-FIT. Prototipe dikembangkan untuk memvisualisasikan aplikasi reservasi kelas olahraga yang lebih efektif, fleksibel, dan transparan dalam satu platform terintegrasi. Fokus utama dalam implementasi prototipe Go-FIT adalah menghadirkan informasi yang jelas dan konsisten dalam setiap *section*, mencakup jadwal kelas, lokasi studio, nama pelatih, level kelas, ketersediaan slot, minimum kuota kelas, harga kelas, hingga status pemesanan.

Pada halaman beranda, Go-FIT menampilkan rekomendasi kelas olahraga berdasarkan preferensi pengguna, seperti jenis olahraga, level kemampuan, hingga tujuan kebugaran. Halaman pencarian kelas dilengkapi fitur filter berdasarkan kategori olahraga dan lokasi. Halaman detail kelas menampilkan informasi lengkap mengenai kelas yang dipilih, mencakup nama kelas, deskripsi singkat, lokasi, nama *coach*, rating, jumlah peserta terdaftar, minimum kuota peserta, hingga sisa slot yang tersedia.

Dalam tahapan *booking*, Go-FIT menerapkan sistem *quick booking flow* yang sederhana dan mudah dipahami. Pengguna cukup memilih kelas dengan slot yang masih tersedia, memeriksa ringkasan pemesanan, memilih jadwal dan metode pembayaran, lalu melakukan konfirmasi. Setelah pembayaran berhasil, sistem menampilkan halaman konfirmasi *booking* yang berisi detail kelas dan QR code. Go-FIT

juga menyediakan menu "Kelas Saya" yang berfungsi sebagai pusat pengelolaan reservasi pengguna, termasuk fitur *reschedule* dan *cancel booking* sesuai kebijakan yang berlaku. Selain sisi pengguna, prototipe Go-FIT juga dirancang mencakup *dashboard coach* untuk mengelola jadwal kelas, melihat daftar peserta, hingga memantau pendapatan.

Pengujian (Testing)

Pengujian dilakukan menggunakan dua metode yaitu *Black-box testing* dan *System Usability Scale* (SUS). *Black-box testing* dilakukan secara langsung oleh peneliti terhadap prototipe website Go-FIT dengan menguji lima tahapan fungsionalitas utama, yaitu *login*, filter kelas berdasarkan lokasi, pemesanan kelas, *reschedule*, dan *cancel booking*. Setiap tahapan diuji melalui beberapa skenario yang mencakup kondisi input valid maupun kondisi yang berpotensi menghasilkan kesalahan. Hasil pengujian *black-box* menunjukkan bahwa seluruh skenario uji berhasil (*Pass*) pada delapan skenario yang diujikan, meliputi *login* dengan data valid dan kolom kosong, mereset filter lokasi, membuka halaman detail kelas, memilih jadwal dan metode pembayaran, menyelesaikan pembayaran sebelum *countdown* habis, melakukan *reschedule* dalam batas waktu kebijakan, serta mengkonfirmasi pembatalan dalam batas waktu.

Tabel 3. Profil Responden

Kelompok Usia	Jumlah	Frekuensi Olahraga	Jumlah
18-24 tahun	18	2-3x seminggu	18
25-34 tahun	11	1x seminggu	11
35-44 tahun	1	1-2x sebulan	1

Sumber: Data diolah peneliti (2026)

Responden yang terlibat dalam pengujian SUS berjumlah 30 orang dengan karakteristik: kelompok usia 18-24 tahun sebanyak 18 orang (60%), kelompok usia 25-34 tahun sebanyak 11 orang, dan kelompok usia 35-44 tahun sebanyak 1 orang. Ditinjau dari frekuensi olahraga, sebagian besar responden berolahraga 2-3 kali seminggu (18 orang), diikuti 1 kali seminggu (11 orang) dan 1-2 kali sebulan (1 orang). Komposisi responden tersebut menunjukkan bahwa pengujian telah melibatkan pengguna aktif yang relevan dan representatif sebagai target pengguna aplikasi Go-FIT.

Tabel 4. Hasil Pengujian SUS pada Prototipe Go-FIT

Responden	Skor SUS
R1	85
R2	87,5
R3	87,5
R4	87,5
R5	87,5
R6	85
R7	87,5
R8	85
R9	87,5
R10	87,5
R11	85
R12	70
R13	80
R14	75
R15	72,5
R16	80
R17	80
R18	92,5

R19	87,5
R20	60
R21	70
R22	77,5
R23	77,5
R24	87,5
R25	80
R26	87,5
R27	90
R28	87,5
R29	85
R30	82,5

Sumber: Data diolah peneliti (2026)

Perhitungan skor SUS dilakukan dengan mekanisme penilaian yang berbeda antara pertanyaan bernomor ganjil dan genap. Pada pertanyaan bernomor ganjil, skor dihitung dengan mengurangi nilai jawaban responden dengan 1, sedangkan pada pertanyaan bernomor genap, skor dihitung dengan mengurangi nilai 5 dengan jawaban responden. Seluruh hasil perhitungan setiap butir pertanyaan kemudian dijumlahkan dan dikalikan 2,5 untuk mengkonversi nilai menjadi rentang 0-100.

Berdasarkan hasil pengujian, total keseluruhan skor SUS dari 30 responden adalah sebesar 2475. Nilai tersebut kemudian dibagi dengan jumlah responden untuk memperoleh nilai rata-rata *usability* sistem:

$$\text{Rata-rata skor SUS} = 2475 / 30 = 82,5 \quad (1)$$

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa prototipe *website* reservasi kelas olahraga Go-FIT memperoleh rata-rata skor SUS sebesar 82,5. Berdasarkan interpretasi penilaian SUS menurut John Brooke, skor tersebut termasuk ke dalam kategori *Excellent* dengan grade A serta berada pada tingkat *acceptable*. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa prototipe *website* Go-FIT memiliki tingkat *usability* yang sangat baik, mudah digunakan, mudah dipahami oleh pengguna, serta mampu memberikan pengalaman pengguna yang positif dalam proses reservasi kelas olahraga.

Evaluasi (*Evaluate*)

Tahap evaluasi merupakan tahap akhir dalam pendekatan HCD untuk menilai kesesuaian solusi yang telah dirancang dengan kebutuhan pengguna yang diidentifikasi pada tahap sebelumnya. Berdasarkan hasil evaluasi, seluruh solusi yang dirancang dalam prototipe Go-FIT terbukti mampu menjawab permasalahan yang dirumuskan pada tahap *requirement analysis*. Permasalahan alur pemesanan yang dinilai membingungkan dijawab melalui perancangan *quick booking flow* yang sederhana. Permasalahan keterbatasan fitur *reschedule* dijawab melalui penyediaan fitur *self-service reschedule*. Permasalahan transparansi informasi ketersediaan slot dan kebijakan pembatalan dijawab melalui penampilan indikator status secara *real-time*.

Tabel 5. Representasi Tanggapan Pengguna

Tema	Frekuensi	Representasi Tanggapan Pengguna
Kemudahan Penggunaan	30/30 responden	Seluruh responden menyatakan bahwa prototipe Go-FIT mudah digunakan, mencerminkan bahwa <i>quick booking flow</i> yang dirancang berhasil menyederhanakan proses reservasi sehingga dapat dioperasikan tanpa hambatan oleh seluruh pengguna
Integrasi Fitur	28/30 responden	Pengguna menilai fitur-fitur dalam prototipe Go-FIT terintegrasi dengan baik, menunjukkan bahwa alur dari pencarian kelas, pemesanan, <i>reschedule</i> , hingga pembatalan berjalan secara terpadu dalam satu

Kemandirian Penggunaan	25/30 responden	platform yang konsisten Pengguna menyatakan tidak memerlukan bantuan orang lain atau teknisi dalam mengoperasikan sistem, mengindikasikan bahwa antarmuka Go-FIT dirancang secara intuitif sehingga pengguna dapat menyelesaikan seluruh proses reservasi secara mandiri
Kecepatan Pembelajaran	28/30 responden	Pengguna meyakini bahwa sebagian besar orang dapat mempelajari cara menggunakan prototipe Go-FIT dengan cepat, mencerminkan bahwa desain navigasi dan alur sistem yang terstruktur memudahkan pengguna baru dalam memahami fungsionalitas platform

Sumber: Data diolah peneliti (2026)

Secara keseluruhan, hasil pengujian SUS menunjukkan nilai rata-rata sebesar 82,5 yang berada pada kategori *Excellent*. Hal ini mengindikasikan bahwa prototipe *website* Go-FIT memiliki tingkat *usability* yang sangat baik dan mampu memberikan pengalaman pengguna yang positif dalam proses reservasi kelas olahraga. Namun demikian, evaluasi ini masih terbatas pada pengujian fungsionalitas dan *usability* prototipe sehingga belum mencakup aspek teknis seperti performa sistem, keamanan transaksi, maupun kestabilan platform saat diakses oleh banyak pengguna secara bersamaan. Oleh karena itu, hasil evaluasi ini diharapkan dapat menjadi landasan pengembangan lebih lanjut menuju implementasi sistem yang sesungguhnya.

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kendala pengguna dalam proses pemesanan kelas olahraga serta merancang prototipe *website* Go-FIT sebagai solusi berbasis pendekatan *Human Centered Design*. Identifikasi kebutuhan pengguna dilakukan melalui pra-survei, studi literatur, dan observasi ulasan pengguna pada platform reservasi olahraga yang telah ada. Hasil analisis menunjukkan bahwa pengguna menghadapi permasalahan utama yaitu alur pemesanan kurang intuitif, ketidakjelasan kebijakan pembatalan dan pengembalian kredit, keterbatasan fitur *reschedule* yang tidak dapat dilakukan secara mandiri, minimnya transparansi informasi terkait ketersediaan slot dan detail kelas, serta ketidakseimbangan perlakuan antara pengguna dan penyedia layanan dalam proses pembatalan. Permasalahan tersebut berdampak langsung pada tingkat kepercayaan dan kenyamanan pengguna dalam menggunakan layanan reservasi kelas olahraga secara digital.

Berdasarkan hasil identifikasi kebutuhan tersebut, prototipe *website* Go-FIT dirancang dengan mengintegrasikan tiga solusi utama, yaitu penyederhanaan alur pemesanan melalui *quick booking flow*, penyediaan fitur *self-service reschedule* yang fleksibel, serta pengembangan sistem pembatalan yang transparan dengan informasi kebijakan yang jelas. Hasil evaluasi menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) menunjukkan bahwa prototipe Go-FIT memperoleh nilai rata-rata sebesar 82,5 yang berada di atas ambang batas kategori *Excellent* yakni 80,3. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa prototipe yang dirancang telah berhasil memenuhi standar *usability* yang tinggi dan mampu memberikan pengalaman pengguna yang efektif, efisien, serta memuaskan. Dengan demikian, pendekatan *Human Centered Design* terbukti efektif dalam menghasilkan solusi desain yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna, sekaligus menjawab permasalahan nyata yang dihadapi dalam proses reservasi kelas olahraga secara digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmed, S. K. (2025). Sample size for saturation in qualitative research: Debates, definitions, and strategies. *Journal of Medicine, Surgery, and Public Health*, *5*, 100171. <https://doi.org/10.1016/j.glmedi.2024.100171>
- Brooke, J. (1996). SUS: A quick and dirty usability scale. In P. W. Jordan, B. Thomas, B. A. Weerdmeester, & A. L. McClelland (Eds.), *Usability evaluation in industry* (pp. 189-194). Taylor and Francis.
- ISO 9241-210:2019. (2019). *Ergonomics of human-system interaction - Part 210: Human-centred design for interactive systems*. International Organization for Standardization.
- Jamal, A., & Hashmat, S. (2025). Innovations in UI/UX design of mobile applications. *Spectrum of Engineering Sciences*, *3*(2), 637-651.
- Majumder, A. S. (2025). The influence of UX design on user retention and conversion rates in mobile apps. *Journal of Digital Innovation*, *12*(1), 45-62.
- Norman, N. (2020). *Why you only need to test with 5 users*. Nielsen Norman Group. <https://www.nngroup.com/articles/why-you-only-need-to-test-with-5-users/>
- Putu, I. G., Pradyani, A., Kadek, N., Wirdiani, A., & Buana, P. W. (2021). Penerapan metode human centered design dalam perancangan user interface (Studi kasus: PT. X). *Jurnal Teknologi Informasi dan Komputer*, *2*(3), 45-58.
- Rahma, D. S., Wulandari, K., & Ridha, A. A. (2024). Analisis user interface dan user experience pada aplikasi Gramedia Digital menggunakan metode human centered design. *Jurnal Informatika*, *29*(1), 68-75.
- Siemon, D., Becker, F., & Robra-Bissantz, S. (2018). How might we? From design challenges to business innovation. *Proceedings of the 26th European Conference on Information Systems*, 1-12.
- Sugiyono. (2023). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Suria, O. (2024). A statistical analysis of system usability scale (SUS) evaluations in online learning platform. *Journal of Information Systems*, *6*(2), 992-1007. <https://doi.org/10.51519/journalisi.v6i2.750>
- Valluri, S. (2025). *The influence of UI/UX design on customer satisfaction and retention in Singapore* [Master's dissertation]. University of the West of Scotland.