

# **Laporan Interaksi Manusia Komputer: Mengenal Pengguna**



# **Telkom University**

Disusun oleh:

M. Daffa Raygama	1301223295
Rangga Aldora Permadi	1301223425
Mochamad Fathurahman Aldesrand	1301220325
Abiyyu Abduraffi A.	1301223034
Yassmin Syaharah Juliaman	1301223459

**FAKULTAS INFORMATIKA  
S1 INFORMATIKA  
TELKOM UNIVERSITY  
BANDUNG**

## Daftar Isi

Daftar Isi.....	1
1. Tahapan dan Dokumentasi.....	2
2. Verifikasi Masalah Internal.....	3
2.1. Permasalahan.....	4
2.2. Problem-Solution Fit.....	4
2.3. User Goals & Motivation.....	4
2.4. User Pain.....	4
2.5. Context Penggunaan.....	4
2.6. Situasi Lingkungan & User.....	4
3. Verifikasi Masalah User dan Stakeholder.....	4
3.1. Permasalahan.....	4
3.2. User and Stakeholder Goals & Motivation.....	4
3.3. User and Stakeholder Pain.....	5
3.4. Context Penggunaan.....	5
3.5. Situasi Lingkungan & User dan Stakeholder.....	5
3.7. Archetype User Persona.....	5
3.7.1. Konten Persona.....	5
3.7.2. Layout Persona.....	5
4. Lembar Laporan Kegiatan Diskusi Tugas Pengalaman Pengguna.....	5

## 1. Tahapan dan Dokumentasi

Tahapan apa aja yang digunakan, evaluasi dari tahapan2 tersebut apakah efektif (ini gw gtw evaluasi maksudnya apaan), sama dokumentasi2 terstruktur (mungkin foto, audio, pertanyaan kuesioner)

Tahapan yang akan dilaksanakan demi mencapai tujuan dari laporan ini dilakukan dengan beberapa langkah. Pertama, observasi pengguna yang berupa mahasiswa dilakukan di lapangan yang berupa area sekitar kantin asrama putra Telkom University, kami menemukan bahwa sebagian besar mahasiswa dan mahasiswi yang ingin memakan Sunkatsu menghabiskan sebagian besar waktunya menunggu antrian dan bukan menikmati hidangan makanannya.



Lokasi observasi pengguna, Kantin Asrama Putra Telkom University

Kedua, kami melakukan survey langsung dengan para pengguna dengan menggunakan kuesioner google form. Pertanyaan dari kuesioner berisi masalah pengguna, keinginan pengguna akan aplikasi, dan lain - lainnya. Berdasarkan data yang diperoleh, dapat disimpulkan bahwa...

docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeU01hWL\_il6s1PeOxjKKUScqs5AxtRnmtGJ9\_ezhln-yNEg/viewform

## Survey Kepuasan Konsumen SunKatsu

daffaraygama55@gmail.com [Ganti akun](#)

Tidak dibagikan

\* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Kesulitan apa yang Anda alami saat menggunakan aplikasi pemesanan makanan? (Pilih semua yang berlaku) \*

- ☐ Menemukan makanan yang diinginkan
- ☐ Memahami proses pemesanan
- ☐ Melakukan pembayaran
- ☐ Mengikuti status pesanan
- ☐ Menemukan informasi tentang restoran
- ☐ Yang lain: \_\_\_\_\_

Seberapa sering Anda mengalami kesulitan tersebut? \*

☐ Sangat sering

Kuesioner untuk pengguna / konsumen Sunkatsu yang digunakan.

Ketiga, kami wawancara dengan owner dari Sunkatsu, untuk mencari tahu lebih lanjut kebutuhan atau *requirement specification* dari aplikasi yang diinginkan. Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan, owner dari Sunkatsu, menginginkan Mahasiswa tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan makanannya, setelah itu diusulkan sebuah aplikasi yang dapat melakukan pre-order langsung ke Sunkatsu, sehingga ketika ada mahasiswa / mahasiswi yang ingin cepat pesan makanannya, bisa menggunakan aplikasi ini untuk memesan dengan sistem pre-order. Oleh karena itu, pesanan yang awalnya tertumpuk di selang waktu yang sempit dapat disebarkan ke selang waktu yang panjang, sehingga owner dan staff tidak kewalahan akan pesanan yang banyak dalam waktu yang singkat. Rekaman dari wawancara juga dilakukan untuk lebih baik mendokumentasi kebutuhan yang diperlukan.

[Link dari rekaman wawancara](#)

## 2. Verifikasi Masalah Internal

Bagian ini membahas hasil diskusi internal tim mengenai pengenalan pengguna. Diskusi ini bertujuan untuk memverifikasi temuan dari makalah internal dan memastikan keselarasan dengan pemahaman tim tentang pengguna. Bagian ini tidak melibatkan user dan stakeholder, melainkan melalui diskusi internal dengan anggota kelompok. Berikut adalah poin-poin penting yang dibahas, dilengkapi dengan contoh dan detail tambahan untuk memperkaya pemahaman:

## **2.1. Permasalahan**

Terdapat beberapa masalah yang dapat diselesaikan oleh aplikasi ini. Pertama, Antrian panjang saat memesan makanan. Mahasiswa seringkali dihadapkan dengan antrian panjang saat ingin memesan makanan di Sunkatsu. Hal ini dapat memakan waktu lama dan mengganggu aktivitas kuliah mereka ataupun aktivitas lainnya. Kedua, Mengantri dalam waktu lama dapat membuat mahasiswa merasa tidak nyaman dan frustrasi. Hal ini dapat mengganggu mood dan konsentrasi mereka. Ketiga, mahasiswa dan mahasiswi yang jadwalnya padat tidak dapat memesan makanan karena lamanya antrian. Ketiga masalah ini dapat diselesaikan dengan menggunakan aplikasi ini.

Aplikasi ini sebagian besar akan membantu masalah - masalah yang dihadapi oleh konsumen. Namun, staff dan owner Sunkatsu juga dapat terbantu dengan adanya aplikasi ini. Hal ini dikarenakan oleh pesanan yang biasanya banyak terkumpul dalam satu waktu yang singkat, kini dapat disebarkan ke waktu yang lebih panjang. Sehingga, staff dan owner dari Sunkatsu tidak akan kesulitan dalam menangani pesanan yang banyak.

Goal atau tujuan dari konsumen dalam menggunakan aplikasi ini adalah untuk mempercepat pemesanan makanan Sunkatsu, sehingga konsumen tidak perlu mengantri untuk memesan makanan. Selain itu, dalam sisi owner dan staff dapat menggunakan aplikasi ini untuk lebih mudah lagi mengatur pesanan - pesanan yang datang.

## **2.2. Problem-Solution Fit**

Produk/layanan ini dirancang untuk menyelesaikan masalah antrian panjang saat memesan makanan, terutama bagi mahasiswa yang ingin menghemat waktu dan fokus belajar atau aktivitas lainnya.

Berdasarkan hasil analisis, produk/layanan ini telah menunjukkan Problem-Solution Fit yang baik. Namun, adapun masalah - masalah yang belum tersentuh terkait aplikasi yang wajib dicari solusinya. Seperti, user butuh cara lebih cepat untuk mencari menu yang diinginkannya. Untuk masalah itu, fitur seperti search dan filter menu dapat ditambahkan untuk mempercepat pencarian menu bagi mahasiswa.

Kesimpulannya, aplikasi ini sudah layak untuk menjadi solusi dari permasalahan sebelumnya. Namun, masalah yang belum tersentuh juga harus diperhatikan dalam aplikasi ini. Sehingga, kemudahan pengguna dalam menggunakan app ini, akan terpastikan.

## **2.3. User Goals & Motivation**

Pengguna aplikasi ini memiliki beberapa tujuan utama, yaitu:

- Menghemat waktu: Pengguna ingin menghindari antrian panjang saat memesan makanan dan menghemat waktu belajar mereka.
- Mendapatkan makanan dengan cepat: Pengguna ingin mendapatkan makanan dengan cepat dan praktis tanpa harus menunggu lama.
- Fokus belajar: Pengguna ingin fokus belajar tanpa harus terhambat oleh antrian panjang dan proses pemesanan yang memakan waktu.

- Mendapatkan pengalaman yang nyaman dan menyenangkan: Pengguna ingin mendapatkan pengalaman yang nyaman dan menyenangkan saat memesan makanan.

Pengguna juga memiliki beberapa motivasi utama untuk menggunakan aplikasi ini, yaitu:

- Efisiensi waktu: Pengguna ingin menggunakan waktu mereka secara efisien dan tidak ingin membuang waktu untuk mengantri.
- Kenyamanan: Pengguna ingin mendapatkan pengalaman yang nyaman dan praktis saat memesan makanan.
- Nilai terbaik: Pengguna ingin mendapatkan nilai terbaik dari makanan yang mereka pesan.

Pengguna aplikasi ini memiliki tujuan dan motivasi yang beragam, namun secara keseluruhan mereka ingin menghemat waktu, mendapatkan makanan dengan cepat, dan memiliki akses ke berbagai pilihan makanan. Aplikasi ini membantu mereka untuk mencapai tujuan tersebut dan memberikan pengalaman yang lebih nyaman dan menyenangkan saat memesan makanan.

#### **2.4. User Pain**

dari Permasalahan, tambahkan lagi nanti dari keluhan user dan nanti produk ini nanti kasi tau solusi dari produk ini apa. jawab jg Problem-solution fit. Apakah produk/servis sudah menyelesaikan mayoritas masalah yang Anda identifikasi? Seberapa layak? Apakah ada masalah baru yang belum tersentuh?

#### **2.5. Context Penggunaan**

Sebagian besar konteks penggunaan dalam aplikasi ini itu ketika pengguna, mahasiswa dan mahasiswi, berada dalam lingkungan kampus. Pengguna ingin memesan makanan Sunkatsu tetapi tidak ingin mengantri untuk memesan makanannya. Jadi, pengguna menggunakan aplikasi ini untuk melakukan pemesanan, dan ketika pengguna sudah sampai untuk mengambil pesanan tersebut. Pesannya sudah selesai tanpa adanya antrian.

#### **2.6. Situasi Lingkungan & User**

Sumpah ini dari tadi gw ngarang aja isinya tapi klo mau nebak ini mungkin tentang situasi lingkungan dari user apa aja, klo kita konteksnya di sekitaran kantin asrama putra / mahasiswa aja. Menjawab pertanyaan:

Situasi user saat menghadapi masalah tersebut. Jelaskan faktor eksternal (misal lingkungan) dan internal (diri user) di momen-momen tertentu?

Situasi lingkungan pengguna dalam menggunakan aplikasi ini adalah ketika pengguna dalam lingkungan kampus Telkom University. Sebagian besar penggunaannya akan berada dalam jam makan. Tidak terkecuali pengguna yang ingin melakukan pemesanan karena jadwalnya padat dan ingin cepat makan.

Situasi yang pengguna rasakan secara internal adalah lapar. Hal ini menjadi motivasi bagi pengguna untuk memesan Sunkatsu lewat aplikasi, sehingga tidak perlu adanya antrian ketika pengguna sampai untuk mengambil pesannya. Secara psikologis, pengguna akan lebih tenang dan positif bahwa dia tidak perlu mengantri untuk mengambil pesannya dalam kondisi lapar.

### 3. Verifikasi Masalah User dan Stakeholder

Penjelasan singkat

#### 3.1. Permasalahan

sama cuma tambahkan stakeholde

#### 3.2. User and Stakeholder Goals & Motivation

sama cuma tambahkan stakeholde

#### 3.3. User and Stakeholder Pain

sama cuma tambahkan stakeholder

#### 3.4. Context Penggunaan

sama cuma tambahkan stakeholde

#### 3.5. Situasi Lingkungan & User dan Stakeholder

sama cuma tambahkan stakeholde

#### 3.6. Pertanyaan dan lampiran

lampiran pertanyaan survey ke responden dan/atau dokumen yang digunakan untuk berkoordinasi dengan responden (misal foto, screenshot, NDA atau informed consent.)

#### 3.7. Archetype User Persona

##### 3.7.1. Konten Persona

##### 3.7.2. Layout Persona

○



### 4. Lembar Laporan Kegiatan Diskusi Tugas Pengalaman Pengguna

Hari/Tanggal/Waktu	:	02-09-2024
Tempat	:	Bandung
Jumlah Peserta	:	5

Agenda yang dibahas

:

Mengenal Pengguna

N O	TOPIK PEMBAHASAN/PERMASALA HAN	RENCANA TINDAKAN/PERB AIKAN	PIC	TARGET SELESAI	STATUS
1	Mengenal Pengguna	Observasi Pengguna		02-09-2024	SELESAI
2	Mengenal Pengguna	Kuesioner Pengguna		03-09-2024	SELESAI
4	Mengenal Pengguna	Wawancara dengan Stakeholder	<a href="#">voice record</a>	04-09-2024	SELESAI

N O	TOPIK PEMBAHASAN/PERMASALAHAN	RENCANA TINDAKAN/PERBAIKAN	PIC	TARGET