

**Nama : Noor Ichsan Hermawan**

**Program Studi : Teknik Informatika**

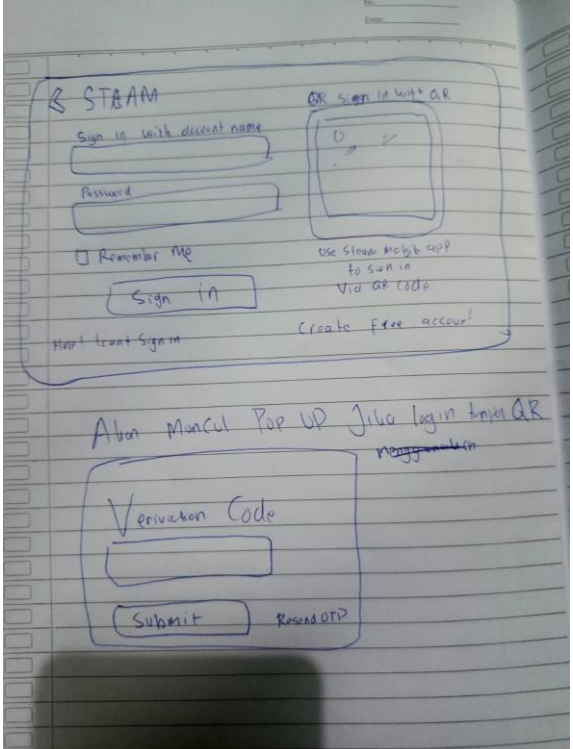
**Kelompok : 6**

**Asal Kampus : Universitas Budi Luhur**

1. Kalian akan diminta untuk melakukan observasi dan memikirkan cara untuk meningkatkan kualitas suatu produk atau layanan perbankan.  
Saya akan melakukan observasi pada produk “STEAM”.


Tahapan	Kegiatan & hasil Kegiatan
Empathy	<p>Saya memakai Tipe riset Kualitatif karena untuk memahami dan menjelaskan fenomena sosial atau perilaku manusia secara mendalam. Metode ini fokus pada pengumpulan data yang bersifat deskriptif, dengan tujuan untuk menggali pemahaman yang lebih dalam tentang bagaimana dan mengapa suatu fenomena terjadi.</p> <p>Saya menggunakan metode Analisis Data karena data penggunaan, tingkat retensi, dan laporan kesalahan, dapat memberikan wawasan tentang masalah yang mungkin ada dalam produk Steam.</p> <p>Berdasarkan pengalaman saya yang sudah lama masuk ke forum Steam ini, usia atau pengguna rata rata berusia 18 hingga 40 tahun yang berarti rata rata pengguna kemungkinan adalah mahasiswa dan Karyawan.</p> <p>Mayoritas pengguna Steam adalah individu berusia antara 18 hingga 40 tahun. Ini menunjukkan bahwa platform ini memiliki daya tarik yang signifikan bagi kelompok usia muda hingga pertengahan usia.</p>
Define	<p>Berdasarkan analisis saya yang di lakukan pada Platform “Play Store” Saya menemukan beberapa masalah yang sering saya lihat terutama masalah pada Login yang sulit bagi beberapa pengguna.</p> <p>Saya mengolah data dengan mengumpulkan data komentar, ulasan, atau feedback dari berbagai sumber di Steam, seperti ulasan game, diskusi forum, atau komentar di halaman produk.</p>

	<div data-bbox="842 203 896 255"></div> <div data-bbox="919 215 1129 244">Injilina Pattinasarany</div> <div data-bbox="1315 215 1331 244">⋮</div> <div data-bbox="842 282 1040 306">★★★★★ 05/07/23</div> <div data-bbox="842 324 1331 542"> <p>susah bangett masuknyaaaa!! kirain passwordnya yg salah, udah ganti password berulang tetap ga bisa masuk, pas baca ulasan org lain, banyak yg punya masalah yg sm, ternyata emang app yang error, ga di pc di mobile sama aja, ubah beli game mahal" tapi klo ga bisa login ya sama aja dong!!!</p> </div> <div data-bbox="831 566 885 618"></div> <div data-bbox="909 577 1112 607">Dion Agung Kadang</div> <div data-bbox="1340 577 1356 607">⋮</div> <div data-bbox="831 645 1027 669">★★★★★ 15/06/23</div> <div data-bbox="831 687 1319 844"> <p>di pc ga di hp sama aja ribet. ini aplikasi masih make jaman batu? Verify im not robot nya kek website bokep banyak tanya, udh taruh gambar yang benar masih di suruh ulang, pantes aja banyak yg lebih suka di epic games.</p> </div> <div data-bbox="831 882 885 934"></div> <div data-bbox="908 893 1072 922">Leandra Khairan</div> <div data-bbox="1331 893 1347 922">⋮</div> <div data-bbox="831 960 1027 985">★★★★★ 03/08/23</div> <div data-bbox="831 1003 1331 1187"> <p>Ini saya meminta maaf. Tapi steam tidak mengizinkan saya menambah nombor telepon di steam guard saya,steam support pun masih tidak bisa memperbaiki masalah saya. Saya gak tau kenapa steam support gak mau menyelesaikan masalah saya</p> </div> <div data-bbox="807 1234 1382 1480"> <p>Kesulitan Login Umum Terjadi, Data menunjukkan bahwa masalah login yang sulit adalah permasalahan yang umum dihadapi oleh pengguna Steam. Ini mengindikasikan bahwa ada potensi masalah dalam antarmuka pengguna atau proses login yang perlu dievaluasi lebih lanjut.</p> </div> <div data-bbox="807 1520 1382 1621"> <p>“Bagaimana jika kita meningkatkan pengalaman pengguna Steam terkait masalah login yang sulit?”</p> </div> <div data-bbox="807 1662 1313 1765"> <p>“Bagaimana jika kita mengidentifikasi akar penyebab masalah login yang sulit dan mengatasinya secara efektif?”</p> </div>
--	---

<p>Ideate</p>	<p>Analisis Kompetitor dan Dengarkan keluhan dari pengguna.</p> <p>Kita bisa mencontoh dari competitor yaitu Epic Games, sistem login mereka tidaklah rumit cukup masukkan email dan password, tetapi ada kemungkinan untuk dibobol lebih besar sedangkan steam banyak proses autentikasi yang menyulitkan, untuk idenya harus mengurangi salah satu proses autentikasi , contohnya verifikasi captcha.</p>
<p>Prototype</p>	 <p>The image shows a hand-drawn prototype of a login system. The top section is titled 'STEAM' and contains a login form with fields for 'Sign in with account name' and 'Password', a 'Remember me' checkbox, a 'Sign in' button, and a 'Forgot your Sign in' link. To the right of the form is a QR code placeholder with the text 'OR Sign in with QR' and 'use steam mobile app to sign in via QR code'. Below the QR code is a 'Create free account' link. The bottom section is titled 'Also Muncul Pop UP jika login pakai QR' and shows a 'Verification Code' input field, a 'Submit' button, and a 'Resend OTP' link.</p>

## 2. User Persona

### Denis Iphone



AGE	25
WORK	Desainer Grafis
LOCATION	Jakarta Selatan
OCCUPATION	Design Grafis

#### Bio

Denis Iphone adalah seorang profesional muda yang berusia 25 tahun. Dia lahir dan dibesarkan di Jakarta Selatan, Ciledug, Indonesia. Denis Iphone memiliki latar belakang dalam Desainer Grafis.

#### Motivation

- Denis Iphone terutama dimotivasi oleh hiburan dan hobi. Bermain game adalah cara untuk melepaskan stres dan bersantai setelah hari kerja yang sibuk.
- Dia lebih suka game-game yang menawarkan pengalaman imersif dan memungkinkan dia untuk merasa terlibat dalam cerita.

#### Goals

- Tujuan utama adalah menikmati pengalaman bermain game yang lancar dan menyenangkan.
- Tantangan utama yang dihadapi Denis Iphone adalah terkait dengan masalah login yang dapat mengganggu pengalamannya saat masuk ke Steam.

#### “ Game adalah cermin dunia kita yang lain. Mereka memberikan kita kesempatan untuk menjelajahi, belajar, dan tumbuh di dunia yang tak terbatas. Itulah keajaiban dalam sebuah layar.

#### Personality

Introvert

Thinker

Spender

Gamer

### 3. Competitor Analysis

	Nama	Deskripsi
Pesaing 1	Epic Games	<p>Kebijakan bagi hasil, Steam Menggunakan skema bagi hasil 70/30, yaitu 70% pendapatan untuk pengembang dan 30% untuk Valve Corporation.</p> <p>Sedangkan Epic Games Store: Menawarkan skema bagi hasil 88/12, yang memberikan 88% pendapatan kepada pengembang dan hanya 12% yang diterima oleh Epic Games.</p> <p>Steam seringkali menawarkan diskon besar besaran pada periode tertentu, akan tetapi Epic Games Store Seringkali menawarkan game gratis secara berkala, terutama game yang populer seperti Grand Theft Auto 5.</p>
Pesaing 2	Uplay	<p>Steam Biasanya tidak menerapkan eksklusifitas game dan membuka pintu untuk berbagai game dari berbagai penerbit.</p> <p>Uplay Memiliki eksklusifitas untuk game-game yang dikelola oleh Ubisoft, termasuk seri Assassin's Creed dan Far Cry.</p> <p>Uplay mempunyai fitur seperti Uplay Points, yang memungkinkan pengguna mendapatkan hadiah dalam game dengan menyelesaikan pencapaian.</p>
Pesaing 3	EA Play	<p>EA Play fokus pada game yang diterbitkan oleh Electronic Arts. Ini termasuk franchise seperti FIFA, Madden NFL, dan Battlefield.</p> <p>Yang memungkinkan beberapa game eksklusif dari Electronic Arts dan memberikan akses awal kepada pengguna beberapa judul game EA yang tidak dirasakan pada pengguna Steam.</p>