

the UX Journey

The process to optimize your resource for the quality User Requirement





The process to optimize your resource for the quality User Requirement

Second Versions

Written by HCI Group

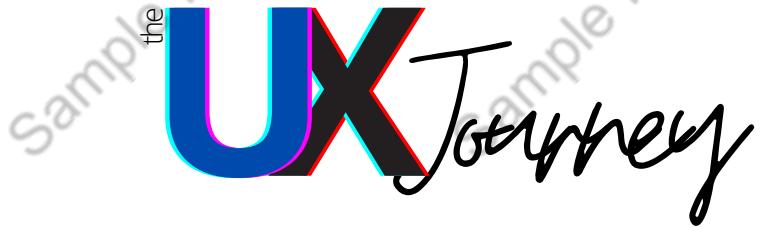
Universitas Muhammadiyah Malang and Universiti putra malaysia

Wahyu Andhyka Kusuma

Azrul Hazri bin Jantan

Novia Admodisastro

Noris Mohd Norowi



The process to optimize your resource for the quality User Requirement

The UX journey is a process that helps optimize resources for quality user requirements while improving self-efficacy. The process involves a series of steps that begin with understanding the user's needs and expectations. This includes conducting research to gain insights into the user's goals, motivations, and pain points. Once the user's needs have been identified, the next step is to develop a user persona, which is a detailed description of the user's characteristics, preferences, and behaviors. This persona serves as a reference point throughout the UX design process.

The next step in the UX journey is to define the user journey, which is the path that the user takes to achieve their goals. This includes mapping out the steps involved in the user's interactions with the product or service and identifying potential pain points or areas for improvement.

Once the user journey has been defined, the UX designer can begin to prototype and test different solutions. This involves creating wireframes, mockups, and prototypes of the product or service, and testing these designs with users to gather feedback and identify areas for improvement.

Throughout the UX journey, it is important to maintain a focus on the user's needs and expectations and to continuously iterate and improve the design based on feedback and testing. By following this process, designers can optimize their resources to deliver quality user requirements, while also building their self-efficacy and confidence in their design decisions.



Hello

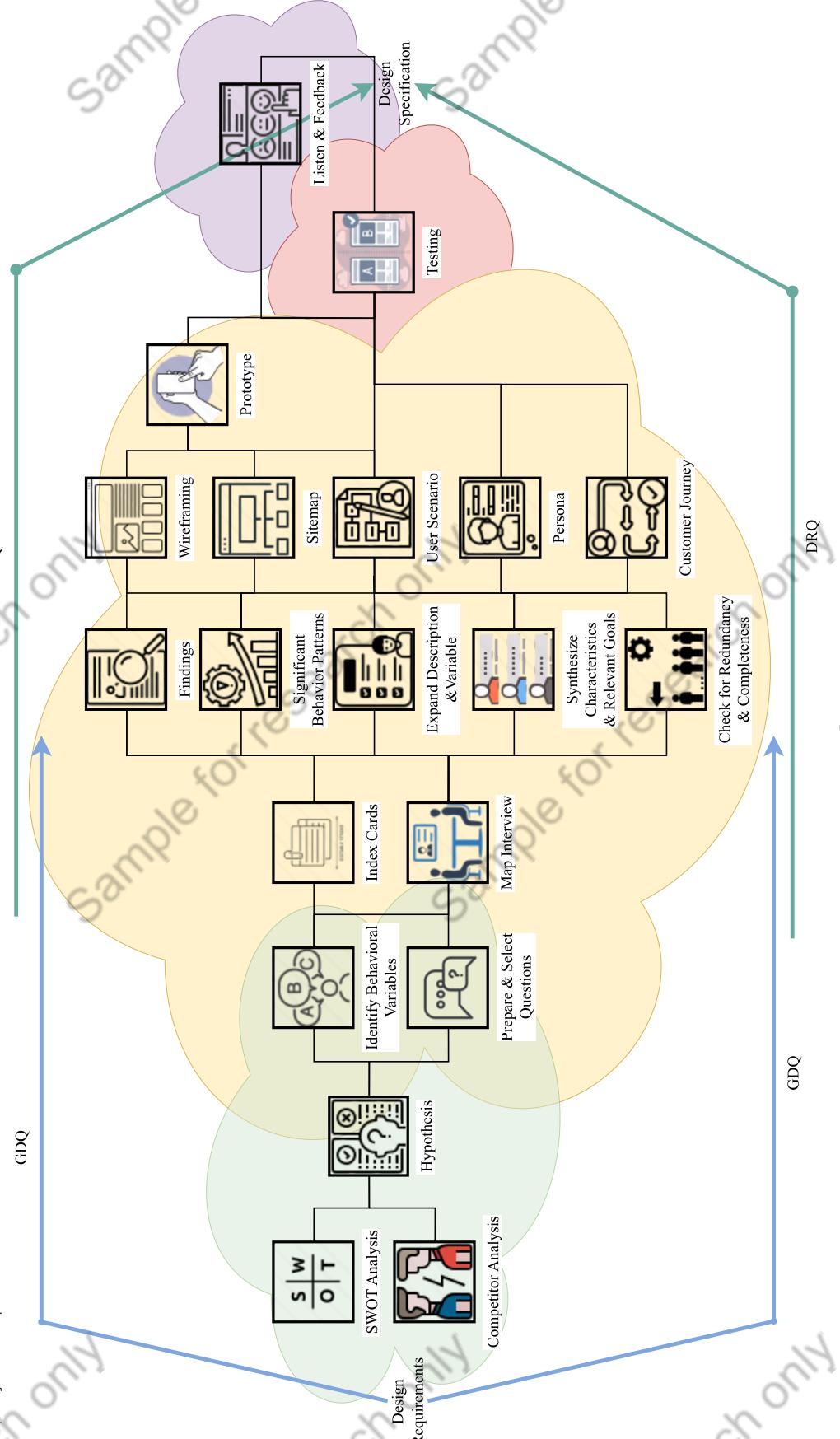
This is my UX Diary

Tell me about your personality and ability

Haloo all, Izinkan saya untuk memperkenalkan diri, nama saya Ismail Wahyu fadilah. Dengan Nomor Induk Mahasiswa 202010370311339. kelas 6C Rekayasa Kebutuhan dalam diary UX saya akan menceritakan dan menjelaskan bagaimana saya menciptakan aplikasi pemesanan tiket penerbangan yang dapat memudahkan dalam pemesanannya dalam pemanfaatan teknologi terbaru.

UX Journey

The process to optimize your resource for the quality User Requirement



UX Journey Activities Checklist

(D) Discover

Time to work

<input checked="" type="checkbox"/> Field studies	2
<input checked="" type="checkbox"/> SWOT Analysis	6
<input checked="" type="checkbox"/> Competitor Analysis	5
<input checked="" type="checkbox"/> State Hypotheses	2
<input checked="" type="checkbox"/> Identify Behavioral Variables	10

(E) Explore

<input checked="" type="checkbox"/> Prepare Questions	5
<input checked="" type="checkbox"/> Meet Stakeholder	8
<input checked="" type="checkbox"/> Index Card	12
<input checked="" type="checkbox"/> Map Interview Subjects to Behavioral Variables	12
<input checked="" type="checkbox"/> Identify Significant Behaviour Patterns	2
<input checked="" type="checkbox"/> Synthesize Characteristics and Relevant Goals	5
<input checked="" type="checkbox"/> Check for Redundancy and Completeness	3
<input checked="" type="checkbox"/> Expand the Description of Attributes and Behaviour	2
<input checked="" type="checkbox"/> Persona	10
<input checked="" type="checkbox"/> Journey Mapping	5
<input checked="" type="checkbox"/> User Scenario and Stories	12
<input checked="" type="checkbox"/> Sitemap	12
<input checked="" type="checkbox"/> Wireframing	15

UX Activities Checklist

(T) Test

Time to work

Quantitative & Qualitative Usability Testing

8

A/B Testing

8

Objective Verification

8

Variable Verification

4

Acceptance Criteria

20

(L) Listen

Follow up

6

My Goals



2 Menit

Kickstart Project	day 1 Mengerjakan Progress 1	day 2 Mengerjakan Progress 2	day 3 Mengerjakan Progress 2
Time allocation			
day 4 Mengerjakan Progress 3	day 5 Mengerjakan Progress 3	day 6 Mengerjakan Progress 3	day 7 Mengerjakan Progress 3
day 8	day 9	day 10	day 11
day 12	day 13	day 14	Deliver Project



Discover

Field studies...



2 menit

DATE 9 APRIL 2023

Dalam Sistem informasi saat ini diberbagai belahan dunia sangat cepat berkembang dalam segala aspek kehidupan. Dampak teknologi berkembang pesat secara global. segala hal dapat diakses dengan teknologi seperti salah satu contohnya yaitu didalam bidang penerbangan. Penerbangan saat ini mengalami kemajuan pesat terkhususkan dalam pemesanan tiket pesawat. Penggunaan sistem informasi memudahkan calon penumpang untuk mendapatkan informasi mengenai penerbangan.

E-Ticketing adalah peluang dalam menimalkan penggunaan biaya dan mengoptimalkan kualitas dalam pencapaian kenyamanan penumpang. E-ticketing meningkatkan fleksibilitas penumpang dan agen perjalanan dalam jadwal penerbangan. E-ticketing ini dapat mudah dibeli dengan cara uang tunai. cek atau kredit/ atm. E-ticketing ini juga dapat mengurangi resiko ketinggalnya ticket/ hilangnya tiket karena secara virtual dalam device.

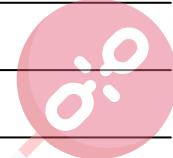
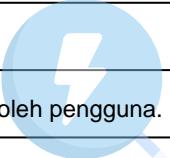


6 Menit

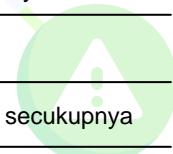
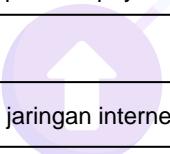
SWOT analysis

Strength

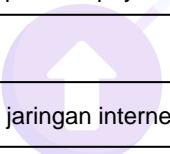
Advantages? Aplikasi ini dirancang dengan display yang mudah digunakan oleh pengguna.



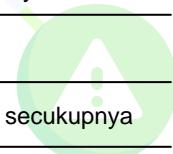
Uniqueness? Aplikasi ini mempunyai fitur transaksi yang mudah dan lengkap dalam paymentnya.



Selling Points? Menu Call center untuk pengguna menanyakan kendala



Skills? Memesan tiket pesawat dimanapun dan kapanpun dengan jangkauan jaringan internet secukupnya



Other factors? Fitur pembaruan yang wort it, aplikasi ringan di device.

Weaknesses

Limitations? Tiket yang terbatas dalam pemesanan tiket pesawat dengan berbagai tujuan destinasi

Lack of effort? Keamanan dalam bagasi untuk barang penumpang maskapai penerbangan

Problems? Menu penempatan dan pelacakan barang bawaan penumpang penerbangan yang masih kurang

Poor strategy? Pemakaian dan penggunaan fitur yang jarang digunakan

Other factors?

Opportunities

Improvements? Imigrasi pemesanan ditempat menjadi penggunaan aplikasi E-Ticket

Performance? Cepat dan lancar dalam penggunaan aplikasi

Opportunities? Fitur pelacakan barang bawaan dibagasi

Consumer behaviour? Penambahan layanan dengan menyesuaikan kebutuhan pemakainya

Other factors?

Threats

External trouble? Persaingan yang begitu sengit dalam kemajuan yang diciptakan pesaing bisnis

obstacles? SDM dan biaya dalam pembuatan project ini

Trends? Cepat dan Menyesuaikan Kemajuan teknologi informasi, kalau tidak akan kalah saing

Other factors?



5 Menit

Competitor

DIRECT COMPETITION

Direct competitor dari sistem yang
ingin saya buat yaitu aplikasi
E-ticket Penerbangan.

INDIRECT COMPETITION

Indirect competitor dari sistem yang ingin
saya buat yaitu aplikasi TRAVELOKA

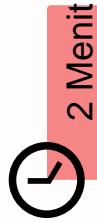
USER REVIEWS

Menurut pendapat dari direct yaitu pada aplikasi E-Ticket Pesawat ini terdapat beberapa kekurangan yang masih belum mendukung adanya registrasi yang mudah dengan hanya menginputkan nomer induk kewarganegaraan

Hypotheses

HYPOTHESES	PERSONAS
H0	Teman dekat
H1	Keluarga
H2	Burhan
H3	Pegawai
H4	Mahasiswa

EXPLANATION
Pengguna ini kesulitan dalam pembatalan tiket, proses pengembalian dana, dan pemilihan seat kursi pesawat
Pengguna ini kurang lancar dalam pemakaiannya terhadap devicenya dan sulit dalam mendapatkan informasi penerbangan
Pengguna ini kesulitan dalam penginformasian barang bawaanya, dan biaya kompensasi yang diberikan ketika barang hilang
Pengguna ini kesulitan dalam pengisian data diri, karena banyak dokumen yang harus disiapkan
Pengguna ini kesulitan dalam biaya yang dikenakan, sehingga ingin bisa menggunakan paylatter





5 Menit

Hypotheses Explanation..

DATE 10 APRIL 2023

Hypotheses disini yang diperoleh dari hasil observasi saya terhadap beberapa personas dan

bantuan informasi dari beberapa jurnal penelitian yang berkaitan dengan sistem aplikasi e-ticket

penerbangan, personas banyak yang mengalami kendala dalam masalah pemesanan tiket dan pembatalannya. beberapa penginformasian tentang pemberangkatan juga kurang, dan

pengurusan cepat dalam kasus kehilangan barang bawaan didalam bagasi.

Identify Behavioral Variables

10 Menit

OBSERVED BEHAVIORAL VARIABLE



10 Menit

Variable Explanation..

DATE 10 APRIL 2023

1. Menemukan hasil dari berapa orang yang kesulitan dalam pemesanan tiket pesawat dengan
cara pemesanan yang sulit
2. Menemukan hasil dari jumlah orang yang masih kesulitan dalam menggunakan system yang
kurang lancar
3. Menemukan hasil dari jumlah orang yang kesulitan dalam mengisi dokumen data diri
4. Menemukan hasil dari jumlah orang yang kesulitan dalam pembatalan tiket dan pengembalian \
dana
5. Menemukan hasil dari jumlah orang yang bermasalah dalam pembayarannya



Explore

15 minute prepare questions



5 Menit

2min

Welcome remarks

Perkenalkan saya Fadillah, adalah seorang developer yang menciptakan aplikasi

2min

Collect demographics

pengurusan administrasi berkas yang banyak, payment offline, penginformasian, pembatalan dan pengembalian dana

2min

Tell a story

Sebagai penumpang membutuhkan Aplikasi pemesanan tiket yang mudah, praktis, dan cepat.

2min

Problem ranking

3min

Explore customer's word view

Sebagai penumpang yang menggunakan, bagaimana experience saat menggunakan aplikasi pemesanan ini yang telah dirasakan lama menggunakan jasa teller, serta inovasi yang membuat

2min

Wrapping up

Berterimakasih karena sudah meluangkan waktunya dan merespon

2min

Document results

Dokumen wawancara digunakan untuk evaluasi dalam membuat aplikasi

Prepared questions



1. Sebagai orang yang masih belum mengerti aplikasi, apakah anda
2. cara memesan tiket dengan benar?
3. Sebagai pelanggan, bagaimana cara anda agar dapat untuk memesan tiket jauh-jauh hari sebelumnya
4. sibuk dengan padatnya aktivitas harian?
5. membantu mengatasi semua masalah yang anda sebut? Bila iya, fitur apa saja yang ingin anda butuhkan di aplikasi e-ticket?
- 6.
- 7.
- 8.
- 9.
- 10.
- 11.
- 12.
- 13.
- 14.
- 15.

“

Creativity is
intelligence
having fun

Albert Einstein

Meet stakeholder



8 Menit

OBJECTIVE AND EXPECTED RESULTS

Tujuan yang dihasilkan dan diciptakan untuk memudahkan penumpang dalam bepergian tanpa terkendala dalam pemesanan tiket, memfleksibelkan dalam menentukan jadwal, tujuan destinasi, biaya tiket dan tingkat fasilitas kenyamanan bepergian, dengan kefleksibelan perubahan dan pembatalan.dengan refrensi serta saran penumpang sebagai stakeholder

5 MINUTES QUESTIONS

1. Apakah flight booking system ini berjalan lancar dan nyaman digunakan?
2. Apakah flight booking ini mudah dalam pemesanannya?
3. Apakah dalam mendaftar dan mengisi data diri flight booking ini sudah terasa dimudahkan? jika belum cara apa yang memudahkan anda dalam mengisi data diri?
4. Apakah menggunakan filght booking sudah tidak sulit dalam melakukan perubahan jadwal penerbangan dan pembatalan?
5. Apakah yang diharapkan pengguna dalam pemesanan tiket di flight booking ini?

Findings



8 Menit

MENTION YOUR FINDINGS

Dari pendapat stakeholder dalam penggunaanya flight booking ini sudah cukup mudah dalam melakukan pemesananya juga sudah fleksibel. seperti pemesanan tiket yang mudah, dapat langsung menetukan kapan berangkat, dapat menetukan tujuan destinasi, serta informasi yang lengkap dalam biaya tiket serta informasi terbaru tentang destinasi kunjungan yang direkomendasikan.

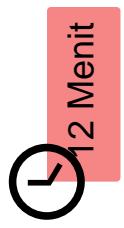
MENTION YOUR FINDINGS

Aplikasi flight booking ini sudah lancar dan mudah dalam penggunaannya, yang dimana storage yang dibutuhkan aplikasi ini sudah dikompresi dan secepat mungkin dalam menggunakan aplikasi ini di perangkat yang kurang memumpuni sekalipun

MENTION YOUR FINDINGS

Dalam mendaftar flight booking ini sudah dimudahkan dengan adanya database yang telah disiapkan. user hanya perlu memasukkan NIK dengan begitu data user telah tercombine dengan data data kenegaraanya.

MENTION YOUR FINDINGS



Share your idea, write in this notes

Sebagai pengguna,
saya membutuhkan
sistem aplikasi yang
terdapat fitur CS.

Sebagai pengguna, saya
membutuhkan sistem
aplikasi yang dapat
menampilkan
tiket didalam aplikasi.

Sebagai pengguna,
saya membutuhkan sistem
aplikasi yang dapat
membatalkan
pemesanan tiket.



12 Menit

aplikasi
yang tidak
memberatkan

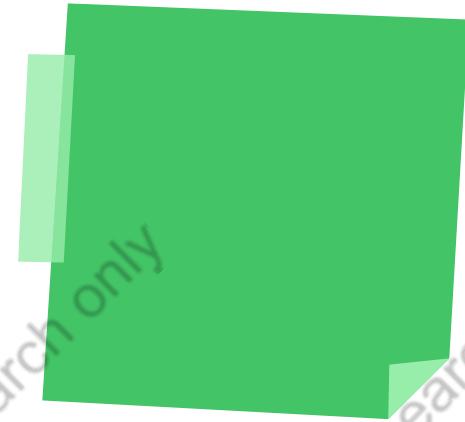
1

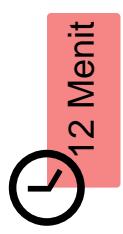
Pemesanan tiket yang
tidak ribet untuk waktu
perubahan dan
pembatalan

3

ingin fitur yang
mendapatkan informasi
lengkap dalam destinasi

2





12 Menit

ingin dimudahkan
dalam pengembalian
dana ketika saya m
embatalkan tiket

3

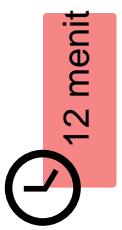


validasi data yang
mudah dalam
pemberangkatan

2

dalam pembayaran
dimudahkan pemesanan
tiketnya

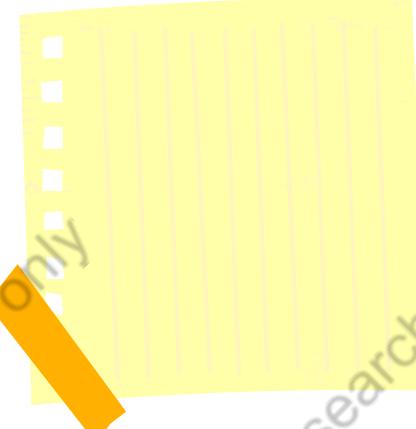
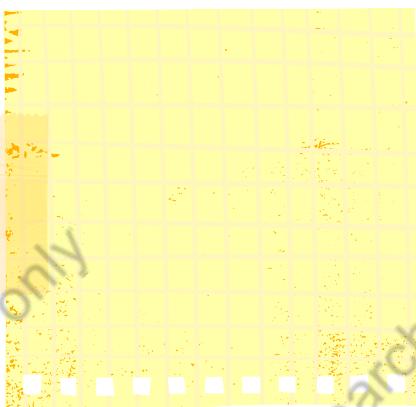
1



Sebagai pengguna,
saya membutuhkan
sistem aplikasi yang
dapat tidak terlalu
banyak menu.

Sebagai pengguna,
saya membutuhkan
sistem aplikasi yang
dapat menampilkan
tutorial cara
penggunaan.

Sebagai pengguna,
saya membutuhkan
sistem aplikasi yang
dapat melihat
berapa penumpang
yang sudah
membooking.



“

If a User is
having a
problem, it's
our problem.

Steve Jobs

MAP INTERVIEW

USER FEELING

Persona: Close Friend



12 Menit

Scale 1:	Scale 2:	Scale 3:	Scale 4:	Scale 5:

Variable 1. Apakah flight booking system ini berjalan lancar dan nyaman digunakan?



Scale 1:	Scale 2:	Scale 3:	Scale 4:	Scale 5:

Variable 2. Apakah flight booking ini mudah dalam pemesanannya?



Scale 1:	Scale 2:	Scale 3:	Scale 4:	Scale 5:

Variable 3. Apakah memudahkan anda dalam mengisi data diri?



MAP INTERVIEW

USER FEELING

Persona:



8 Menit

Scale 1:	Scale 2:	Scale 3:	Scale 4:	Scale 5:

Variable .4: Apakah menggunakan flight booking sudah tidak sulit dalam melakukan perubahan jadwal penerbangan dan pembatalan?



Scale 1:	Scale 2:	Scale 3:	Scale 4:	Scale 5:

Variable 5 : Apakah sudah gampang memilih tempat duduk di pesawat



Scale 1:	Scale 2:	Scale 3:	Scale 4:	Scale 5:

Variable ... :



Significant Behaviour Patterns

2 Menit

Pattern Explanation..



5 Menit

DATE 14 APRIL 2023

Menjalankan hasil presentase dari hasil wawancara kepada personas :

1. Variabel pertama : 50% menjawab setuju, 40% menjawab Netral, 10% tidak

2. Variabel pertama : 20% menjawab setuju, 60% menjawab Netral, 20% tidak

3. Variabel pertama : 30% menjawab setuju, 50% menjawab Netral, 20% tidak

4. Variabel pertama : 10% menjawab setuju, 20% menjawab Netral, 70% tidak

5. Variabel pertama : 40% menjawab setuju, 20% menjawab Netral, 40% tidak

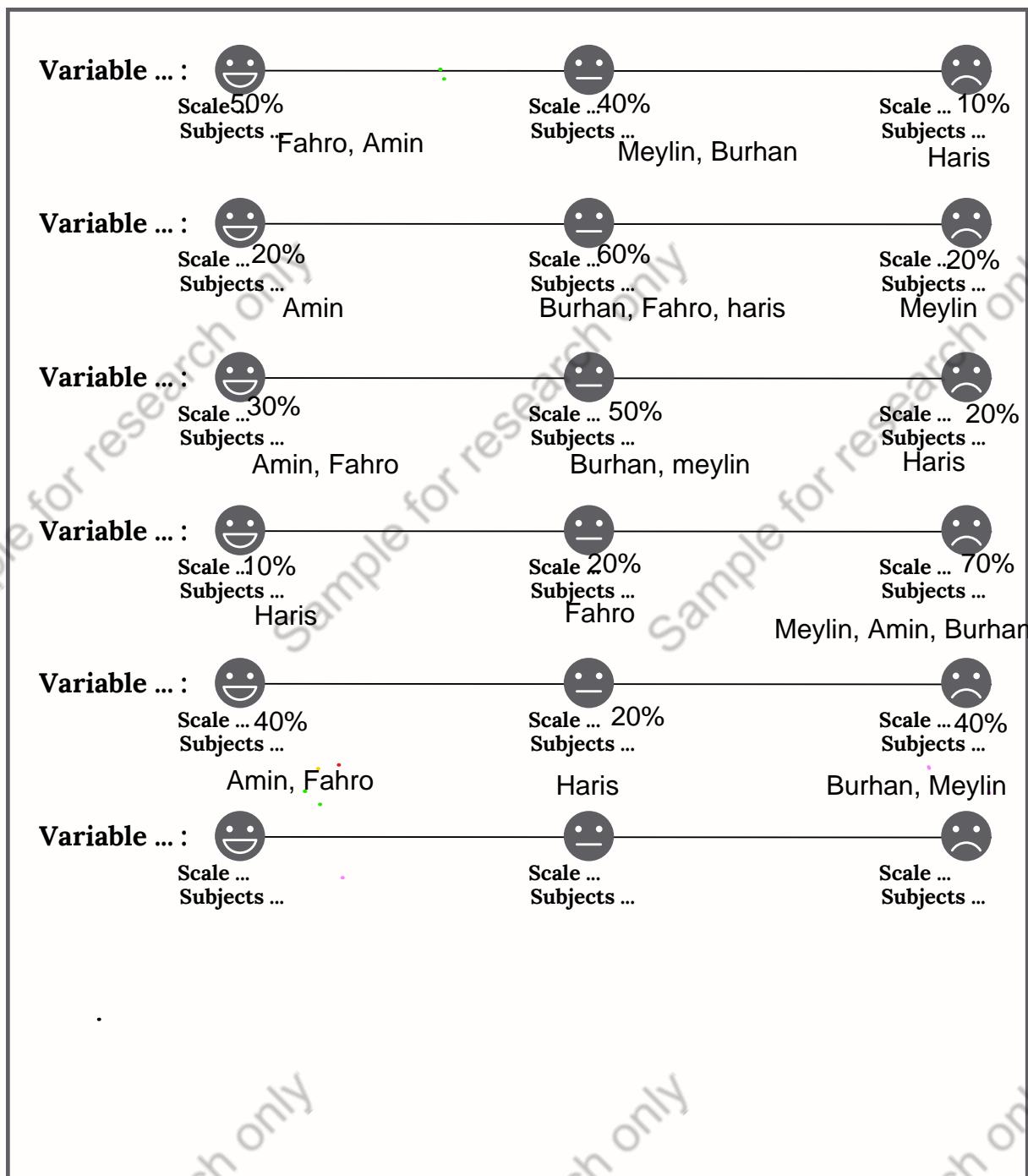
SYNTHESIZE CHARACTERISTICS AND RELEVANT GOALS

PATTERN

Persona:



5 Menit





10 Menit

Synthesize Explanation..

DATE 14 APRIL 2023

Berdasarkan data SYNTHESIZE CHARACTERISTIC AND RELEVANT GOAL didapatkan pola.

Adapun penjelasannya adalah sebagai berikut :

Variabel 1 Aplikasi yang tidak memberatkan pengguna dalam device mereka

terdapat persona 1 yang merasakan seringnya kesulitan

Persona 2 merasakan netral pada masalah kesulitan

Persona 2 tidak merasakan kesulitan

Variabel 2 aplikasi lancar dalam penetuan hari serta penginformasian harga

terdapat persona 1 yang merasakan seringnya kesulitan

Persona 3 merasakan netral pada masalah kesulitan

Persona 1 tidak merasakan kesulitan

Variabel 3 memudahkan dalam mengisi data diri

terdapat persona 1 yang merasakan seringnya kesulitan

Persona 2 merasakan netral pada masalah kesulitan

Persona 2 tidak merasakan kesulitan

Variabel 4 Apakah menggunakan filght booking sudah sulit dalam melakukan perubahan jadwal penerbangan dan pembatalan?

terdapat persona 3 yang merasakan seringnya kesulitan

Persona 1 merasakan netral pada masalah kesulitan

Persona 1 tidak merasakan kesulitan

Variabel 5 Apakah sudah gampang memilih tempat duduk di pesawat

terdapat persona 2 yang merasakan seringnya kesulitan

Persona 1 merasakan netral pada masalah kesulitan

Persona 2 tidak merasakan kesulitan

“

Want your
users to fall in
love with your
designs? Fall in
love with your
users.

Dana Chisnell

Check for Redundancy and Completeness



3 Menit



To do this validation

a number of questions have to be answered, such as are all the created

personas significantly different

Do all the created personas represent the diversity of real-world behaviors

and needs that the system will address

If two personas appear to differ only as to sociodemographic data

Either one of the redundant personas can be eliminated or the characteristics

of personas should be further specified to show up the distinctions

At least one significant behavior should distinguish one persona from any other

Verification with other user

Melakukan verifikasi dengan 5 user (Teman dekat, Keluarga, Burhan, Pegawai, Mahasiswa)

diantaranya sebagai berikut :

1. Fahro (Teman Dekat)

2. Meylin (Keluarga)

3. Burhan (Teman)

4. Amin (Pegawai)

5. Haris (Mahasiswa)



5 Menit

Verification

DATE 14 APRIL 2023

Melakukan Verifikasi yang menggunakan metode 5 user persona yang memanfaatkan evaluasi seluruh kebutuhan yang diverifikasi dan dikumpulkan yang akan menghasilkan pengukuran kebutuhan yang valid.

Check for Redundancy and Completeness



2 Menit

DATE 15 APRIL 2023

Is there anything missing from the personas mappings, characteristics and objectives that needs to be added?

If so, please specify:

To satisfy stakeholder assumptions or requests, does any other persona need to be added?

If so, please specify which persona should be added:

Are they any two personas that differ only as to socio-demographic variables?

If so, please specify what decision is to be taken:

a. Remove one of the personas. If so, specify which one:

b. Examine characteristics more thoroughly and differentiate personas:

Are all created personas significantly different?

If so, please state, which personas are alike:

As a whole are the created personas representative enough of the diversity of real-world behaviour and needs?

Conclusion



2 Menit

DATE 15 APRIL 2023

Dengan mendapatkan 5 responden yang berbeda ditambah beberapa responden

yang balance. Persona yang ditentukan dengan tepat dan memiliki perbedaan yang cukup relevan dengan kebutuhan yang sesuai dengan setiap persona dan karakter dari beberapa subjek. Dengan begitu, penelitian yang dilakukan sejalan dengan

permasalahan dan solusi yang telah diberikan akan dapat menuntaskan permasalahan yang ada pada aplikasi ini kedepannya.

Expand Description and Variable



2 Menit

TODAY I AM FEELING...

quite could deal, but hoped for better

TODAY I AM GOTING TO...

a moment to calm down from facing the problem at hand, just hoping it will be good again

TODAY I AM LOOKING FORWARD TO...

get better, and don't want to be disappointed again

MY AFFIRMATION TODAY

always take care of yourself, everything has limits. do it, do it, can't try again until you can



10 Menit

Persona

DATE 15 APRIL 2023

Persona name: Fahro

Age: 21

User quote:

Lifestyle:

Skill & Knowledge:

- Internet Smartphones
- Website Social media

Others:

Roles & tasks: Pekerja, responden

Profession: Pekerja

Personality traits/ behaviour:

Motivation:

Segment: Pengguna tiket penerbangan

Sketch persona:





10 Menit

Persona

DATE 15 APRIL 2023

Persona name: Meylin

Age: 21

User quote:

Lifestyle:

Skill & Knowledge:

- Internet Smartphones
 Website Social media

Others:

Roles & tasks: Pelajar, Responden

Profession: Pelajar

Personality traits/ behaviour:

Motivation:

Segment: Orang Spesial, Pengguna E-ticket penerbangan

Sketch persona:





10 Menit

Persona

DATE 15 APRIL 2023

Persona name: Burhan

Age: 32

User quote:

Lifestyle:

Skill & Knowledge:

- Internet Smartphones
 Website Social media

Others:

Roles & tasks: PNS, Responden

Profession: PNS

Personality traits/ behaviour:

Motivation:

Segment: Pengguna Smartphone namun GAPTEK,
Pengguna E Ticket Penerbangan

Sketch persona:





10 Menit

Persona

DATE 15 APRIL 2023

Persona name: Amin

Age: 21

User quote:

Lifestyle:

Skill & Knowledge:

- | | |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> Internet | <input type="checkbox"/> Smartphones |
| <input checked="" type="checkbox"/> Website | <input checked="" type="checkbox"/> Social media |

Others:

Roles & tasks: Pegawai, Responden

Profession: Pegawai

Personality traits/ behaviour:

Motivation:

Segment: Pengguna aplikasi E-ticketing,
pembeli ticket pesawat

Sketch persona:

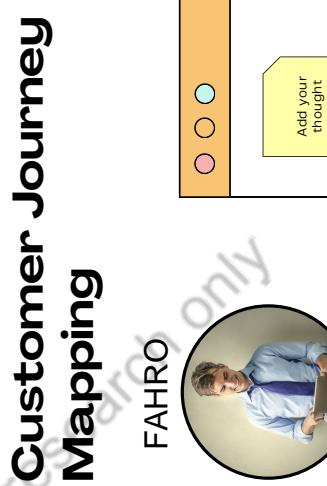


“

To create a
memorable design,
you need to start
with a thought
that's worth
remembering.

Thomas Manss

Customer Journey Mapping



- Decide on a target customer persona and the scope of the journey to be explored today. Give them a visual representation, name and description.
- Use sticky notes to build a back story, including the customer's reasons for taking this particular journey.
- Ideally, 1 persona = 1 journey map. Duplicate these pages to repeat the exercise for another persona.

FAHRO

Key Attribute

Pekerja
Pengguna E-Ticket

Add your
thought
here

Short Description

FAHRO adalah pengguna aplikasi E-Ticket yang mempunyai masalah dengan maskapai penerbangan

Add your
thought
here

Needs

FAHRO membutuhkan aplikasi yang dapat untuk mendapatkan informasi jadwal penerbangan

Add your
thought
here

Challenges

Membutuhkan device dan jaringan internet

Add your
thought
here

Opportunities

Kami dapat menambahkan dan melengkapi informasi jadwal penerbangan secara realtime di aplikasi pembaharuan

Add your
thought
here



Persona 1

4 Describe the persona's journey in the first 3 rows, using one sticky note per action. "User actions" pertain to activities; "touchpoints" are interaction points like a website or email; and "pain points" refer to frustrations, errors and bottlenecks.

5 In the "emotions" row, move the dots up or down the colored spectrum to visually show how the persona's emotional experience rises and falls throughout the journey. Positive peaks = delight, while sudden drops = frustration.

Possible Solutions	Solutions	Emotions	Pain points	User Actions	Touchpoints	Awareness	Consideration	Purchase	Onboarding	Advocacy

10 Menit

6 In the final row, brainstorm possible solutions or areas of opportunity to improve the persona's experience.

Customer Journey Mapping



BURHAN

Persona 1
[Insert persona's name here]

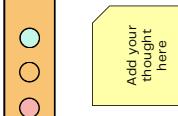
- Decide on a target customer persona and the scope of the journey to be explored today. Give them a visual representation, name and description.
- Use sticky notes to build a back story, including the customer's reasons for taking this particular journey.

- Ideally, 1 persona = 1 journey map. Duplicate these pages to repeat the exercise for another persona.
- Use sticky notes to build a back story, including the customer's reasons for taking this particular journey.

- Ideally, 1 persona = 1 journey map. Duplicate these pages to repeat the exercise for another persona.

- Ideally, 1 persona = 1 journey map. Duplicate these pages to repeat the exercise for another persona.

Key Attribute



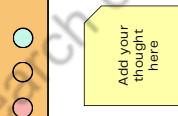
PNS
Penyandang GAPTEK



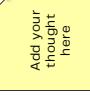
Short Description

Paman Burhan adalah pengguna smartphone yang gaptek dan sebagai pengguna aplikasi E-Ticket

Needs



Burhan membutuhkan aplikasi yang simple dan mudah dimengerti dalam pemesanannya



Challenges

Membutuhkan pemahaman yang lebih untuk menggunakan aplikasi E-Ticket



Opportunities

Kami dapat mengubah fitur login/registrasi hanya dengan memasukkan NIK KTP, dan tampilan yang dimudahkan dalam penggunaannya



Persona 1					
User Actions	Touchpoints	Pain points	Emotions	Possible Solutions	
				Consideration	Onboarding
Memesan ticket dengan aplikasi secara online	logindengan NIK	Tampilan menu yang simple	Add your thought here		
Klik NIK:	Menu Ticket	Menu pemesanan yang lengkap			
Miminnya pilihan opsi lain	Menu yang terlalu simple terlihat sepi fitur	Menu login yang tunggal		D e l i g h t e d	F r u s t r a t e d

5 Menit

4 Describe the persona's journey in the first 3 rows, using one sticky note per action. "User actions" pertain to activities; "touchpoints" are interaction points like a website or email; and "pain points" refer to frustrations, errors and bottlenecks.

5 In the "emotions" row, move the dots up or down the colored spectrum to visually show how the persona's emotional experience rises and falls throughout the journey. Positive peaks = delight, while sudden drops = frustration.

6 In the final row, brainstorm possible solutions or areas of opportunity to improve the persona's experience.

Customer Journey Mapping



Persona 1
[Insert persona's name here]

- Decide on a target customer persona and the scope of the journey to be explored today. Give them a visual representation, name and description.

1

Key Attribute

Pelajar Responden

Add your thought here

- Use sticky notes to build a back story, including the customer's reasons for taking this particular journey.

2

Needs

Meylin membutuhkan sebuah aplikasi yang dapat membatalkan tiket pesawat dan pengembalian dana dengan mudah

Add your thought here

- Ideally, 1 persona = 1 journey map. Duplicate these pages to repeat the exercise for another persona.

3

Short Description

Meylin adalah Responden yang spesial sekaligus pengguna aplikasi E-Ticket, yang mempunyai kendala dalam masalah pemesanan

Add your thought here

Challenges

Membutuhkan Device dan jaringan internet

Add your thought here

Opportunities

Kami dapat menambahkan fitur yang langsung dapat membatalkan tiket dan pengembalian transaksi dana yang cepat

Add your thought here



Persona 1

Describe the persona's journey in the first 3 rows, using one sticky note per action. "User actions" pertain to activities; "touchpoints" are interaction points like a website or email; and "pain points" refer to frustrations, errors and bottlenecks.

4

In the final row, move the dots up or down the colored spectrum to visually show how the person's emotional experience rises and falls throughout the journey. Positive peaks = delight, while sudden drops = frustration.

Possible Solutions	Emotions	Touchpoints	Pain Points	User Actions
Awareness	Add your thought here			Tampilan yang terdapat fitur pembatalan tiket yang diinginkan
Consideration	Add your thought here			KLIK pembatalan pengembalian dana
Purchase	Add your thought here			Jika kebutuhan akan teriklik tombol pembatalan
Onboarding	Add your thought here			Akan ada pengembalian dana dalam waktu 24jam
Advocacy				Terdapat tombol yang besar dan tunggal

5 Menit

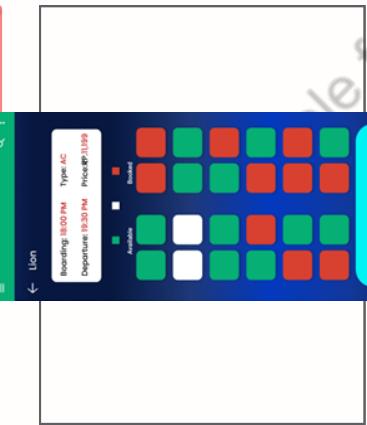
6 In the "emotions" row, move the dots up or down the colored spectrum to visually show how the person's emotional experience rises and falls throughout the journey. Positive peaks = delight, while sudden drops = frustration.

“

Usability rules the Web. Simply stated, if the customer can't find a product, then he or she will not buy it.

Jakob Nielsen

User Scenarios and Stories



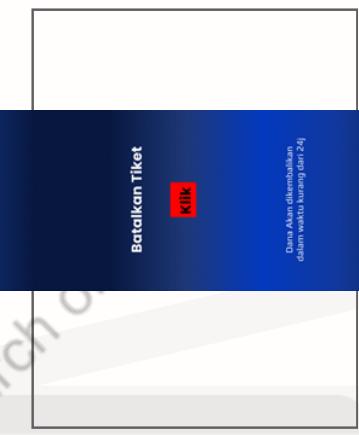
Pengguna dapat memilih seat yang tersedia



Pengguna dapat memilih Jadwal, tipe, dan harga



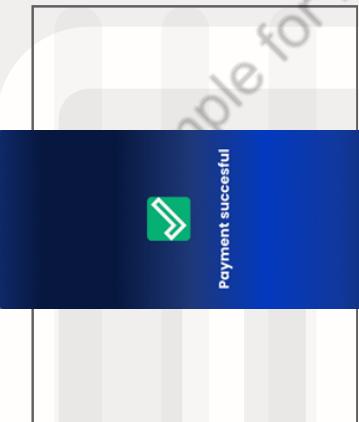
Pengguna dapat memilih Jadwal, tipe, dan harga



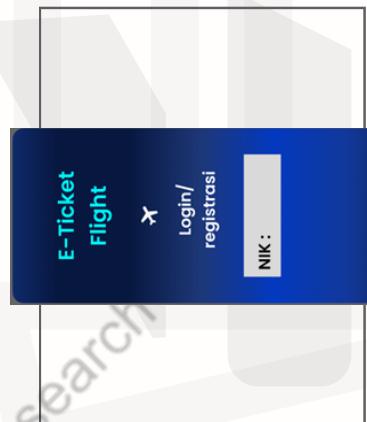
Pengguna dapat berhasil memesan tiket setelah pembayaran



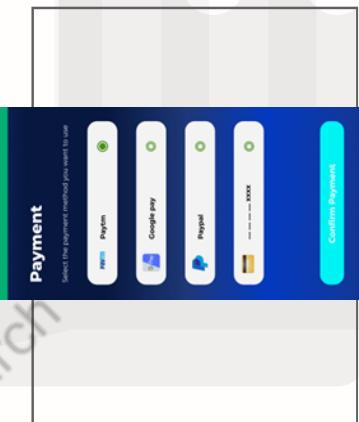
Pengguna dapat memilih 3 menu jenis pemesanan



Pengguna telah berhasil memesan tiket setelah pembayaran



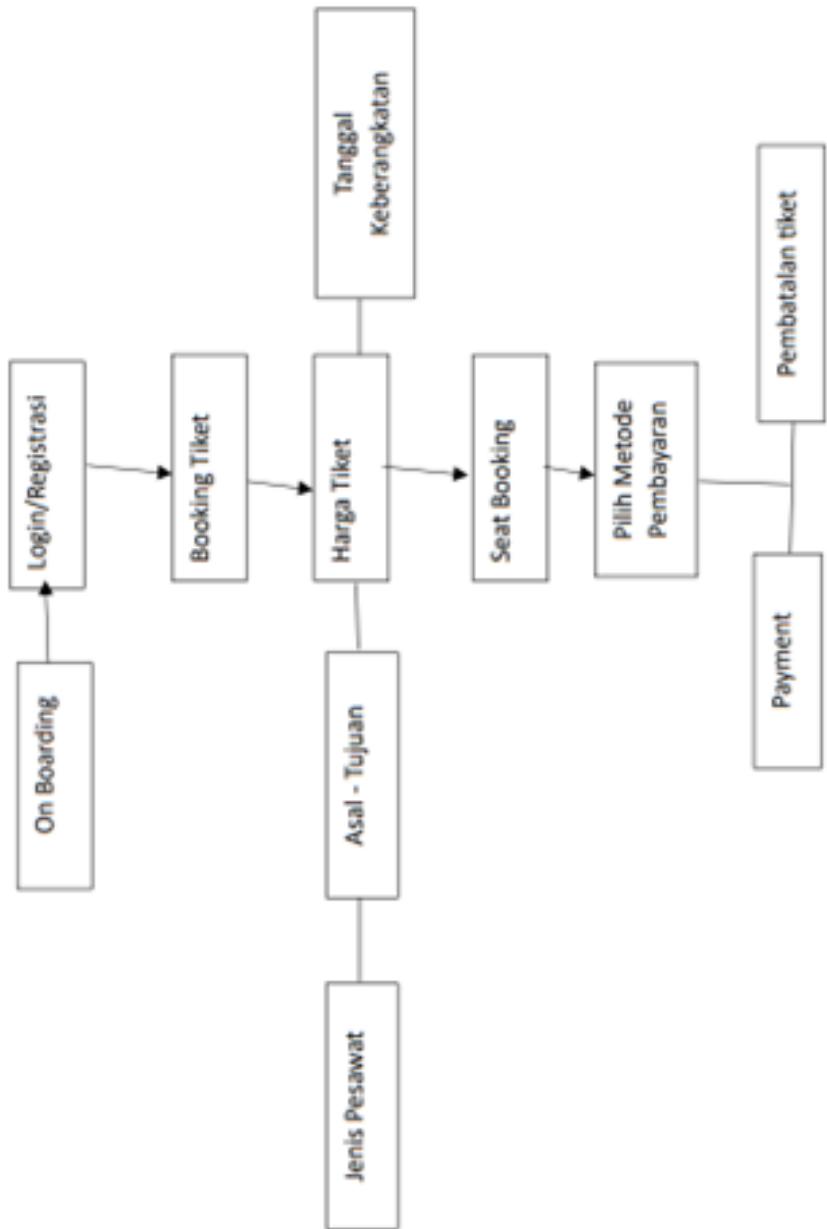
Pengguna dapat registrasi dengan NIK



Pengguna dapat Memilih metode pembayaran

Siti Handayani

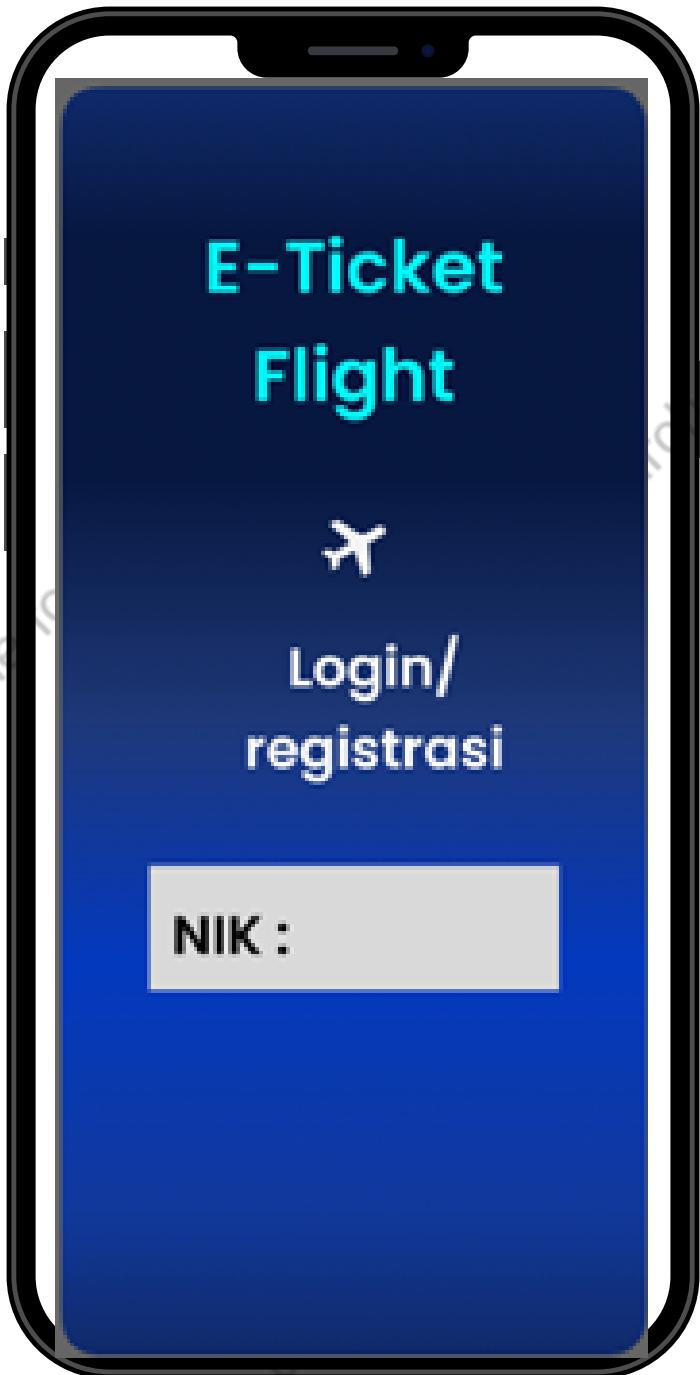
12 Menit



Wireframing



8 Menit



Screen name:

LOGIN/ Registrasi

Component:

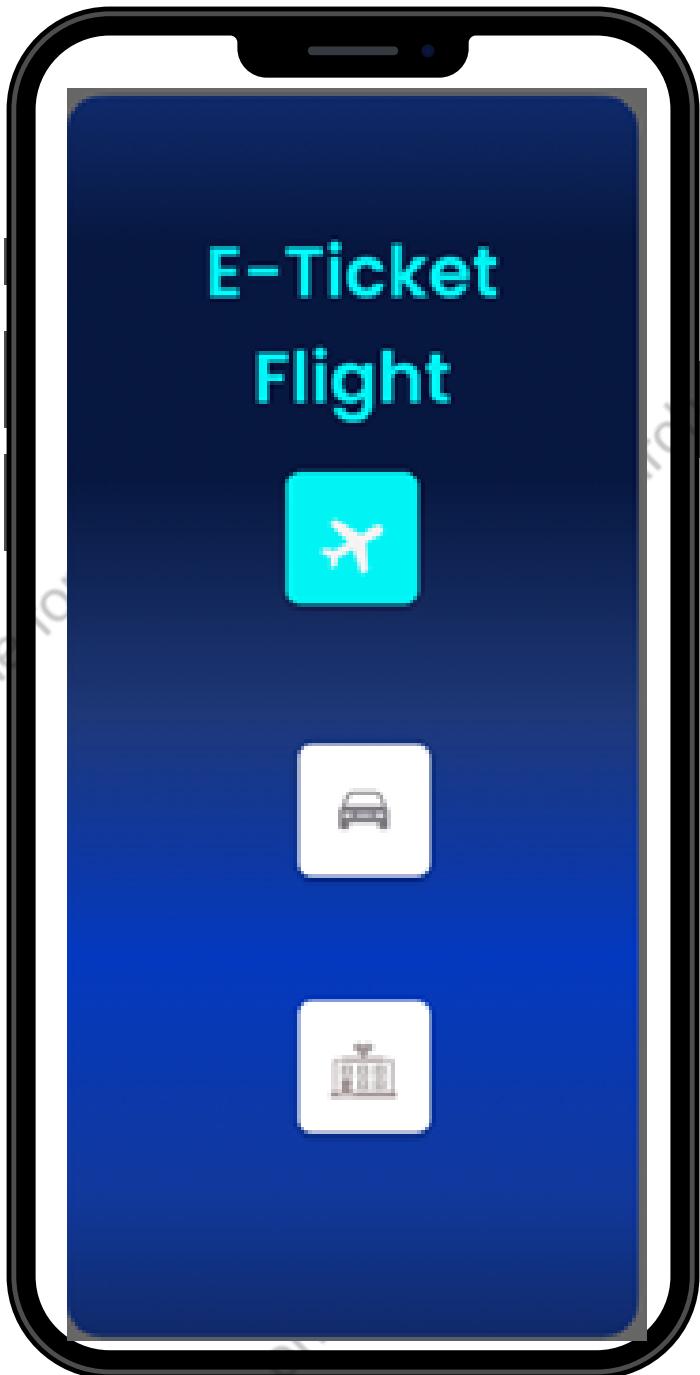
NIK :

Heuristic violated:

Wireframing



10 Menit



Screen name:

Menu

Component:

Plane

Car Airport

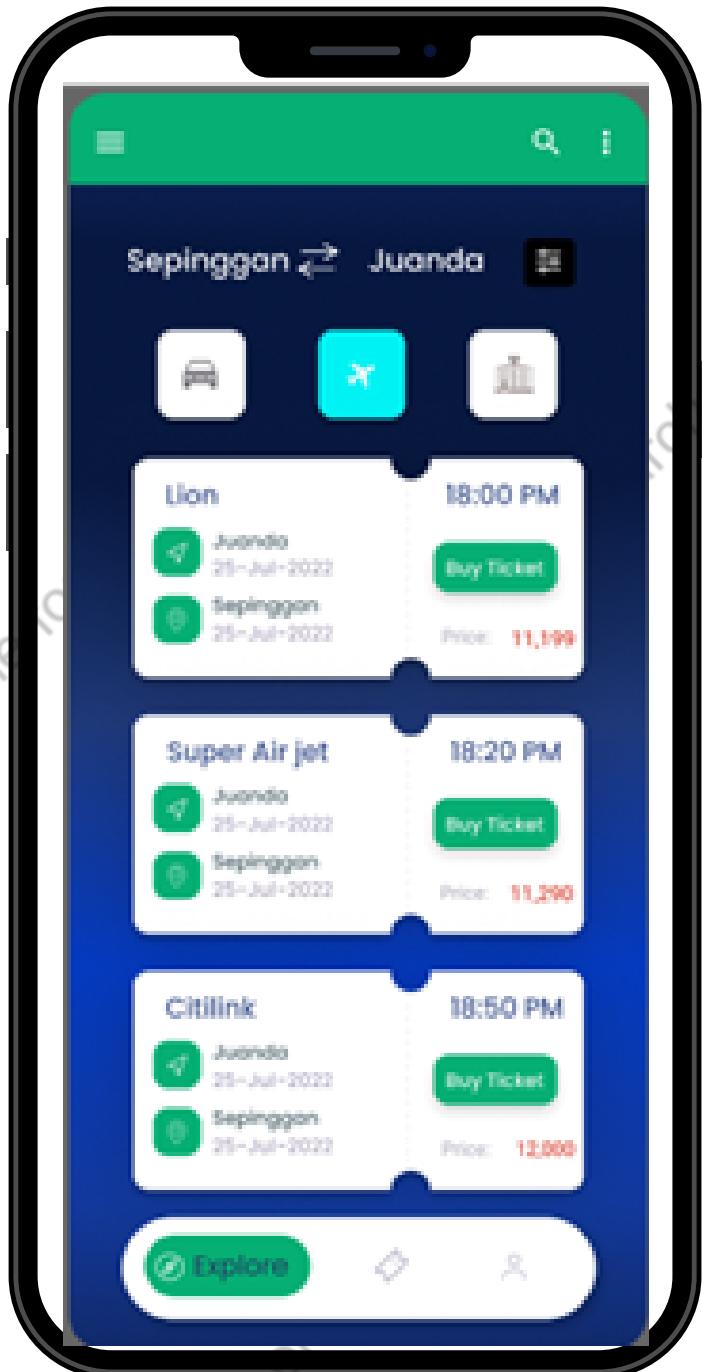
Hotel Airport

Heuristic violated:

Wireframing



15 Menit



Screen name:

Booking

Component:

Button

Tujuan dan awal
jadwal

Harga

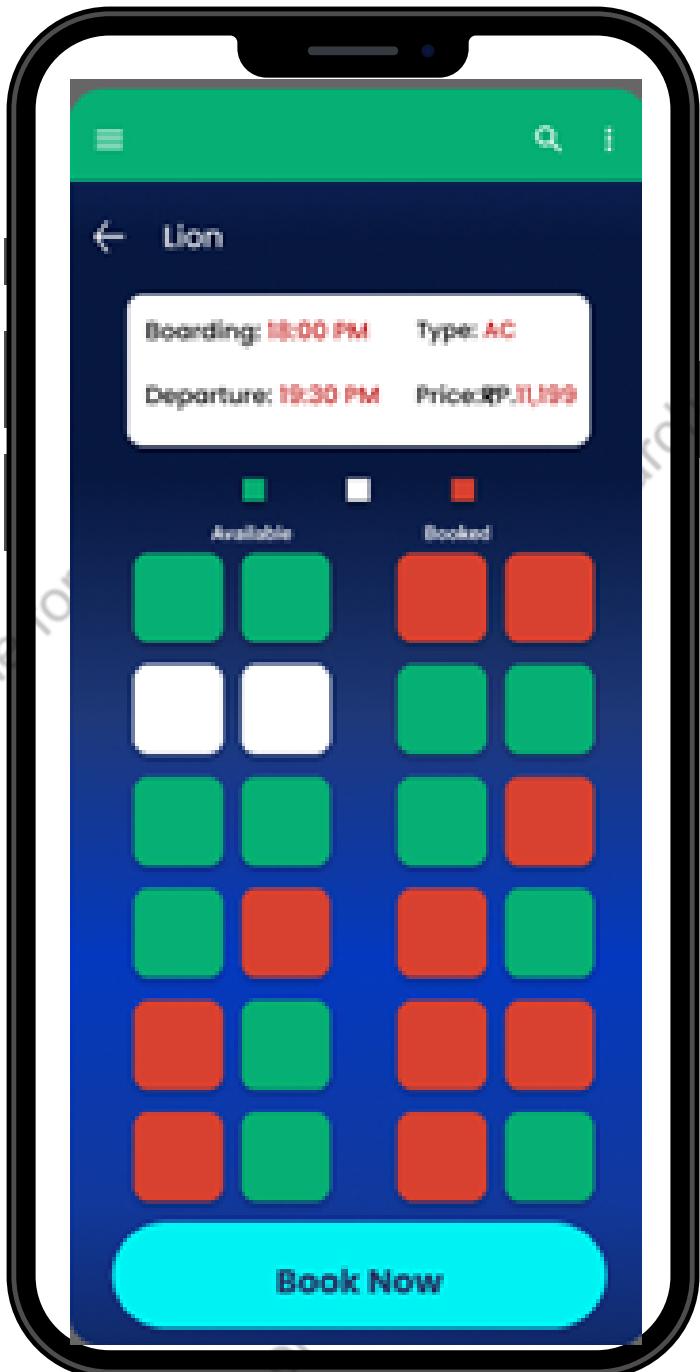
Beli tiket

Heuristic violated:

Wireframing



15 Menit



Screen name:

Seat Booking

Component:

Select Seat Green

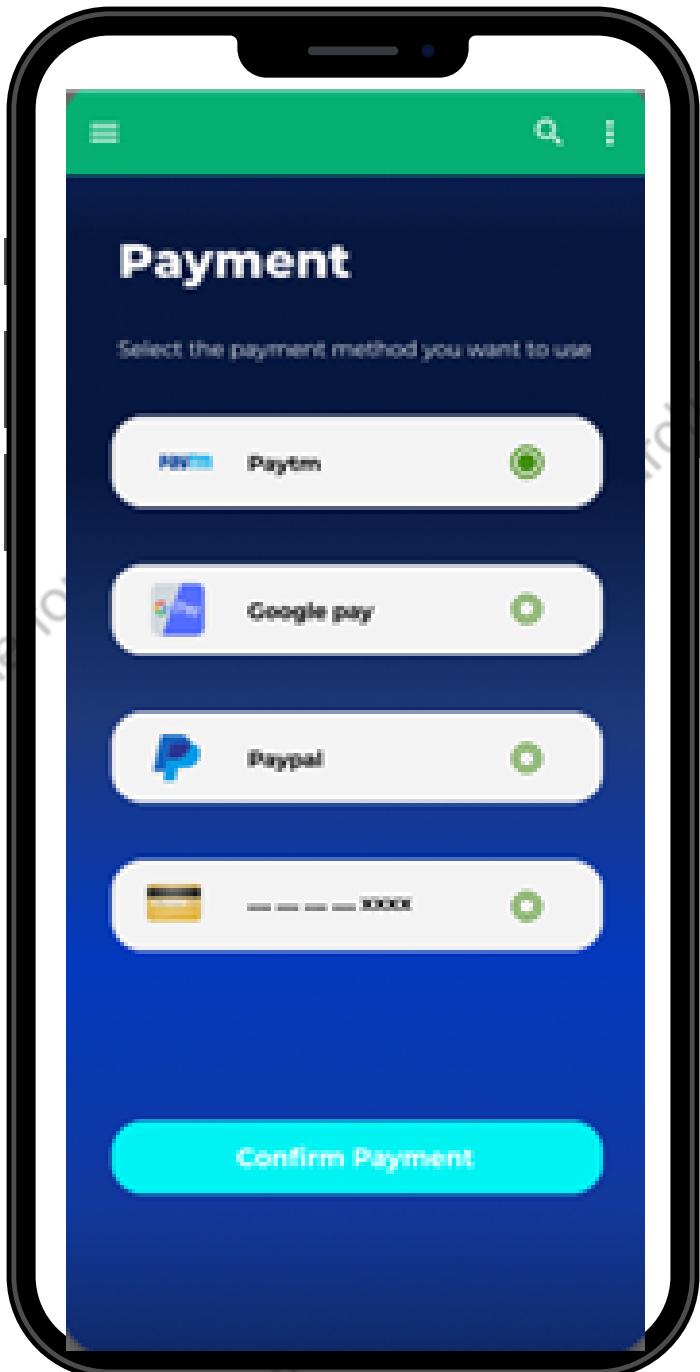
Book Now

Heuristic violated:

Wireframing



15 Menit



Screen name:

Payment

Component:

Paytm

Google play

Paypal

Debit

Confirm Payment

Heuristic violated:

Wireframing



5 Menit



Screen name:

Payment Succesfull

Component:

Button

Heuristic violated:

Wireframing



10 Menit



Screen name:

Batalkan Tiket

Component:

Button Batal

Heuristic violated:

Qual & Quant



8 Menit

QUALITATIVE RESEARCH

- Focus on "why"
- inform design decisions
- identify usability issues and find solutions
- Findings based on the researcher's impressions, interpretations, and prior knowledge

QUANTITATIVE RESEARCH

- Focus on "how many" & "how much"
- evaluate the usability of an existing site
- track usability over time
- compare site with competitors

USER REVIEWS

Alasan saya menggunakan penelitian quantitative ini adalah pada penelitian saya ini memakai survey

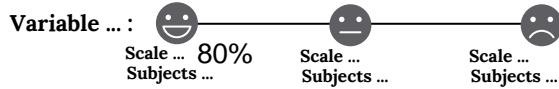
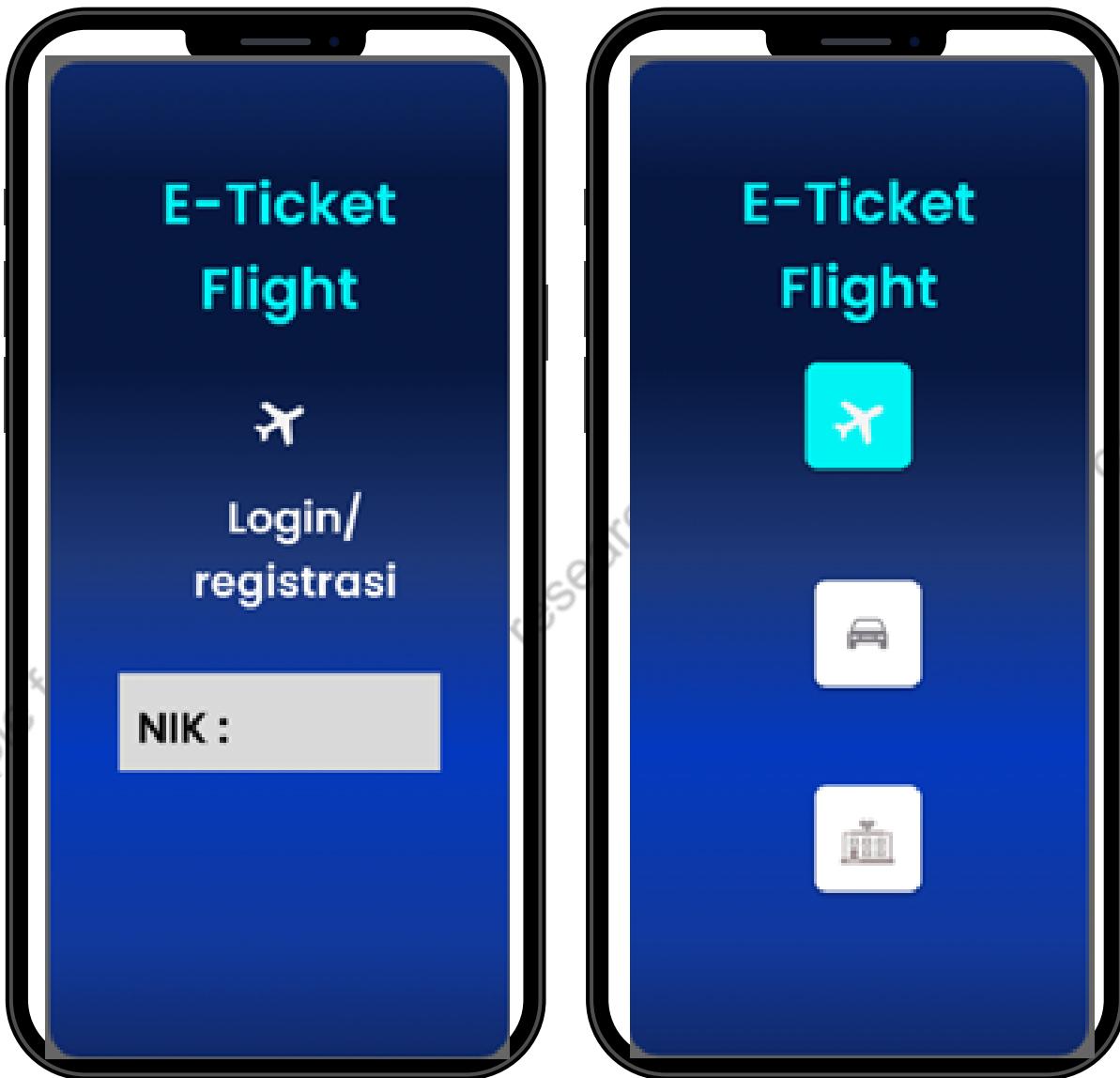
dengan memberikan beberapa pertanyaan oleh beberapa persona dengan melakukan kuesioner untuk

mendapatkan value dari aplikasi yang akan dikembangkan.

AB Testing



8 Menit

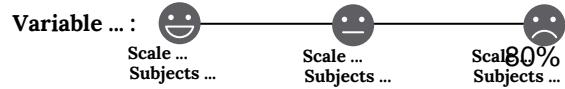


Fahro, Burhan, Meylin, Amin

Note: Pada fitur ini pengguna merasa

senang karena masuk yang mudah

hanya menggunakan NIK



Burhan, haris, Amin, Meylin

Note: Pada tampilan ini pengguna kurang

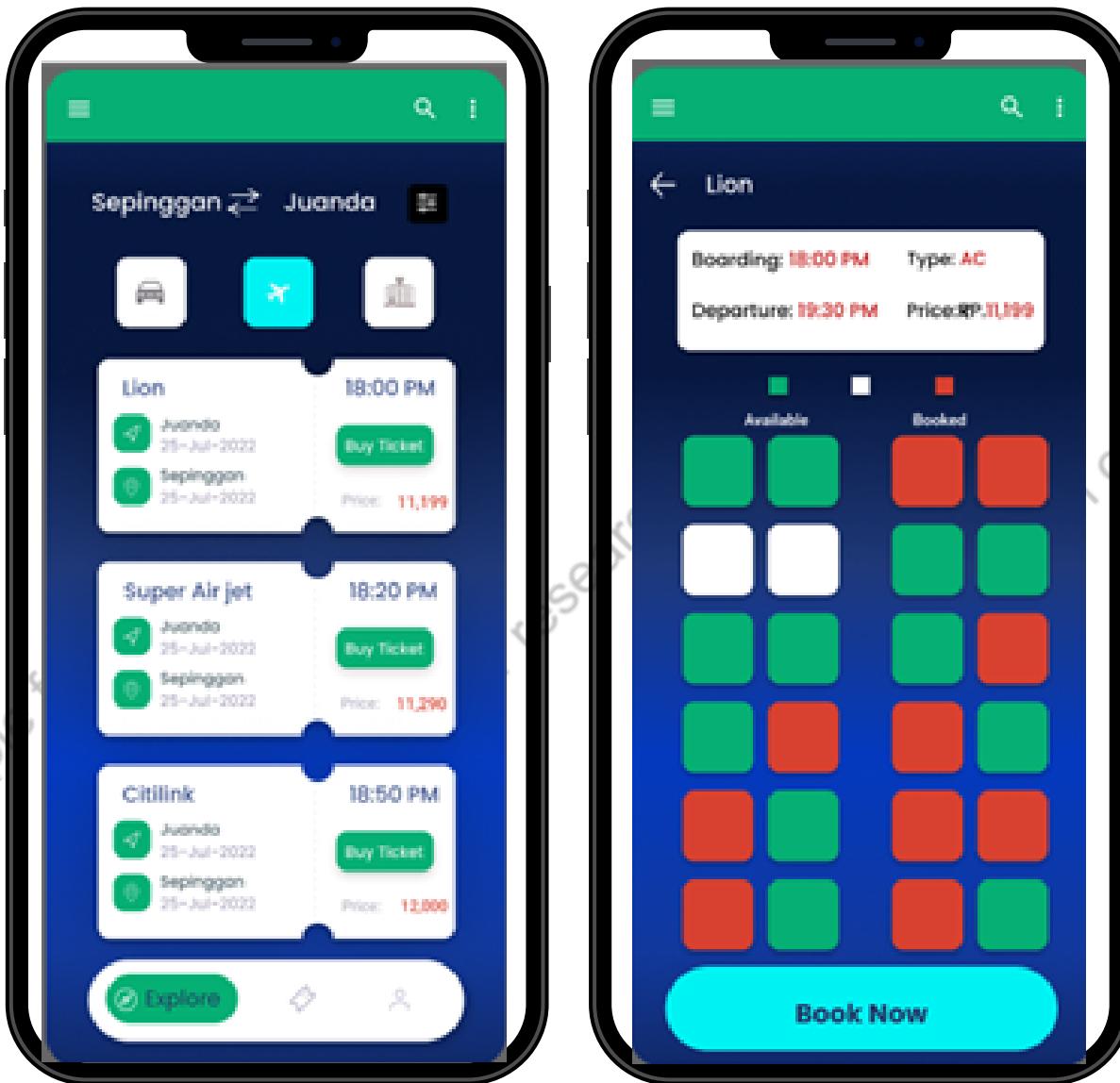
puas karena banyak menu yang tidak terlalu

penting

AB Testing



8 Menit



Variable ... :
Scale ... 80%
Subjects ...
Meylin, Burhan, Amin, Haris

Note: Pada tampilan ini pengguna merasa senang karena banyak informasi jadwal perbangsan serta fitur fitur yang mudah dimengertidan mudah

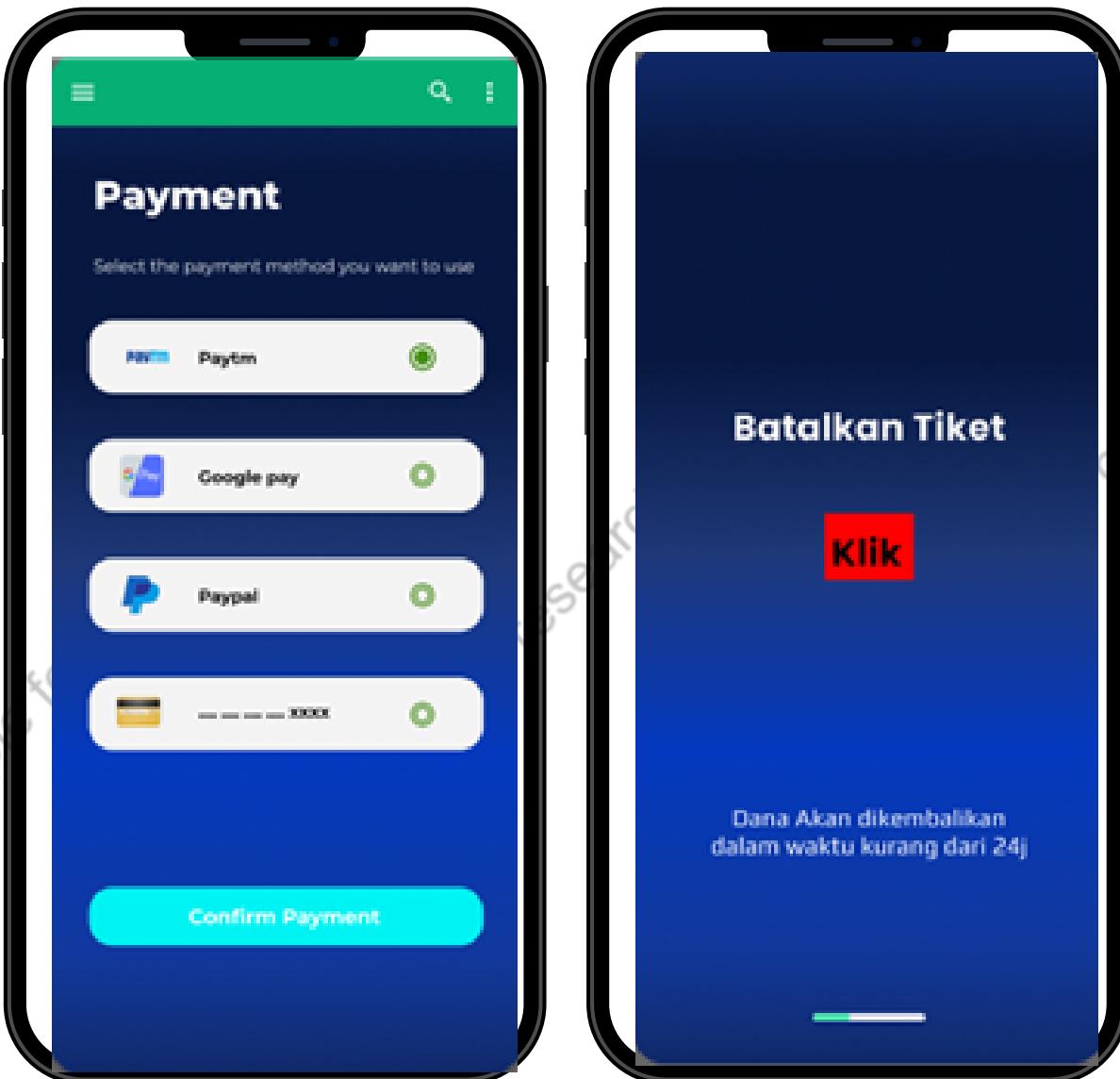
Variable ... :
Scale ... 80%
Subjects ...
Meylin, Burhan, Amin, Haris

Note: Pada fitur ini pengguna cukup senang karena pemilihan seat pesawat yang simpel

AB Testing

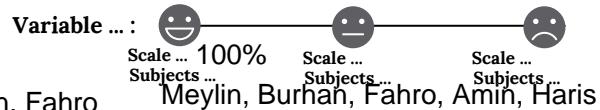


8 Menit



Note: Pada tampilan ini pengguna kurang puas

karena kurangnya pilihan jenis payment



Note: Pada fitur ini penngguna sudah cukup

senang karena adanya fitur yang langsung

memudahkan dalam perubahan jadwal tiket

Verification

11 Menit

HYPOTHESES	PERSONAS	EXPLANATION
H_0	Orang yang suka bepergian	Dari hasil pengujian sistem diatas, jika dilakukan uji banding dengan aplikasi sejenis, pengguna sudah merasakan sistem aplikasi pemesanan tiket ini sudah sesuai dengan apa yang diharapkan pengguna dan dapat berfungsi sesuai dengan kegunaanya.



8 Menit

Objective Explanation..

DATE 15 APRIL 2023

Alasan saya di menu awal dibuat dengan simpel karena memudahkan user untuk melakukan registrasi karena banyak user juga yang terkendala dalam registrasi dan pengisian data diri,

dengan dibuat registrasi atau login menggunakan NIK memudahkan dalam masuk kedalam aplikasi.

serta dengan adanya fitur pembatalan tiket yang dimana sering menjadi masalah dalam hal

perubahan jadwal tiket pesawat dikarenakan beberapa alasan oleh user, dengan adanya fitur ini

memudahkan pengguna dalam membatalkan tiketnya.

Objective Behavioral Variables

OBSERVED BEHAVIORAL VARIABLE

Kemudahan dalam mendapatkan jadwal dan rute tujuan	90% sudah diwakili oleh user story orang yang suka travelling
Kemudahan pencarian harga tiket pesawat	90% sudah diwakili oleh user story orang yang suka travelling
Penambahan fitur metode pembayaran yang dapat disesuaikan	90% sudah diwakili oleh user story orang yang suka travelling
Kemudahan dalam membatalkan pemesanan	90% sudah diwakili oleh user story orang yang suka travelling
Kemudahan dalam menentukan seat pesawat	90% sudah diwakili oleh user story orang yang suka travelling
Kemudahan dalam mengisi data diri	90% sudah diwakili oleh user story orang yang suka travelling

4 Menit

Acceptance Criteria



20 Menit

Positive Case				User Interface
Given	When	Then		
Penggunaan membuka aplikasi	Membuka Aplikasi E-Ticket Flight	Aplikasi menampilkan awal menu untuk login registrasi dengan NIK	✗	Login/registrasi NIK :

Acceptance Criteria



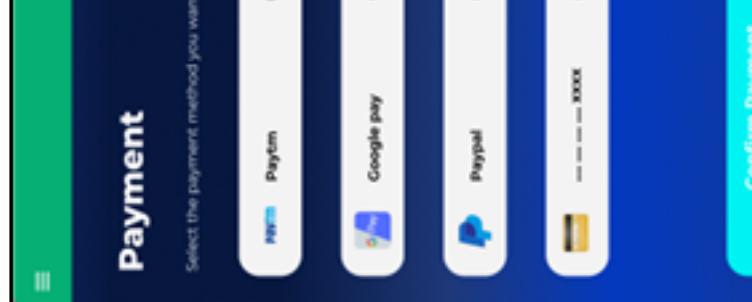
20 Menit

Positive Case		User Interface	
Given	When	Then	
Pengguna membuka aplikasi	Mengubah jumlah penumpang	<p>Aplikasi menampilkan jenis pilhan pesawat yang tersedia</p> <p>Asal Tipe : String Minimal : 4 Karakter Maksimal : 25 Karakter Muncul Dropdown Required</p> <p>Tujuan Tipe : String Minimal : 4 Karakter Maksimal : 25 Karakter Muncul Dropdown Required</p> <p>Keberangkatan Tipe : Date Muncul pop-up tanggal Keembali Tipe : Date Muncul pop-up tanggal</p>	

Acceptance Criteria



20 Menit

Positive Case		User Interface
Given	When	Then
Pengguna membuat aplikasi	Ketika pengguna sudah memilih pesawat tujuan	<p>Aplikasi menampilkan beberapa jenis pembayaran</p> <p>Pembayaran</p> <p>Tipe : Integer Minimal : 10 Maksimal : 50 Muncul Dropdown</p> 

Acceptance Criteria



20 Menit

Positive Case			
Given	When	Then	User Interface
Pengguna berada pada halaman	Klik batalkan	Menbatalkan tiket yang telah dipesan dan dana akan dikembalikan dalam waktu 24 jam	<p>Batalkan Tiket</p> <p>Klik</p> <p>Dana Akan dikembalikan dalam waktu kurang dari 24 jam</p>





6 Menit

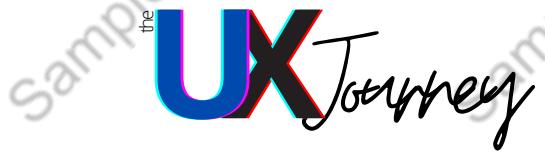
Follow up.

DATE 15 APRIL 2023

Pada sistem pemesanan tiket pesawat yang telah kami kembangkan ini sudah sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh pengguna seperti adanya fitur jadwal pesawat, registrasi dengan NIK,

Pembatalan tiket pesawat, penginformasian yang realtime. Setelah melakukan observasi dan

analisa lanjut pengguna juga masih membutuhkan integrasi sistem pemesanan kereta ini dengan sistem pemesanan tiket pesawat dengan keperluan penumpang untuk pemesanan tiketnya.



The process to optimize your resource for the quality User Requirement

FROM DEVELOPER TO
DEVELOPER