

**PROGRAM PERMATA SAKTI 2020**

**PERANCANGAN USER  
EXPERIENCE  
LAPORAN TUGAS P-03**



**DISUSUN OLEH:  
KELOMPOK 10**

**Kartika Wahyuningsih  
Khafit Badrus Zaman  
Mahisha Mutharrif L  
M. Firzon Ainur R  
Nadifah Adya Ilham  
Nandha Mustika Sari**

**FAKULTAS ILMU  
KOMPUTER UNIVERSITAS  
BRAWIJAYA MALANG**

**2020**

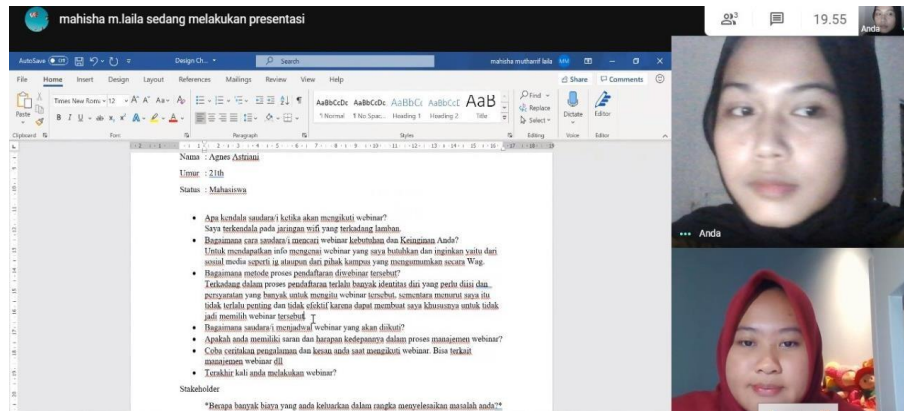
# HASIL USER RESEARCH

## 1. Pelaksanaan User Research

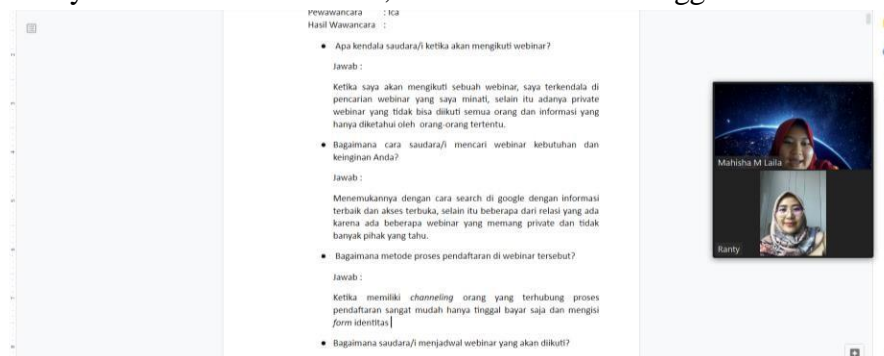
Terbagi menjadi 2 sisi yakni user dan stakeholder, untuk mendapat insight baru dan mendapatkan lebih banyak informasi dari berbagai sudut pandang. Berikut adalah bukti dari pelaksanaan user research terhadap 7 narasumber

### a) User

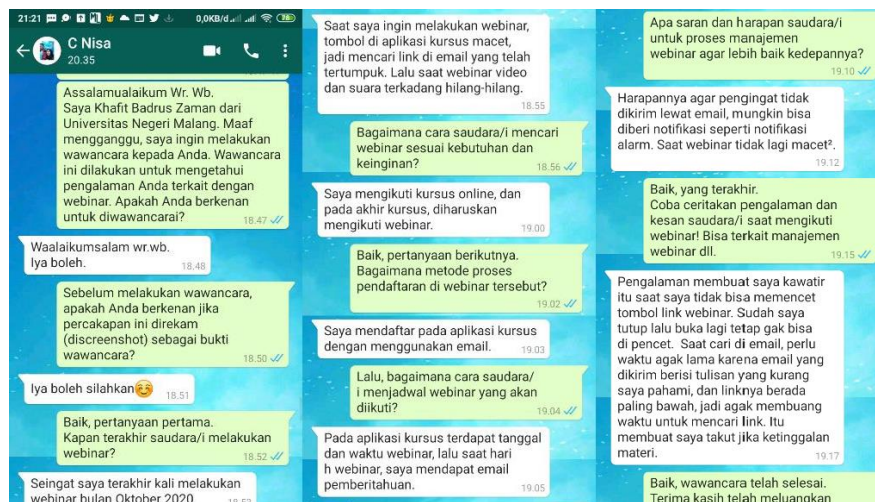
- Agnes Astriani, 21 tahun, status : mahasiswa semester 5



- Ranty Rachmatillah 32 tahun, status : Ibu rumah tangga



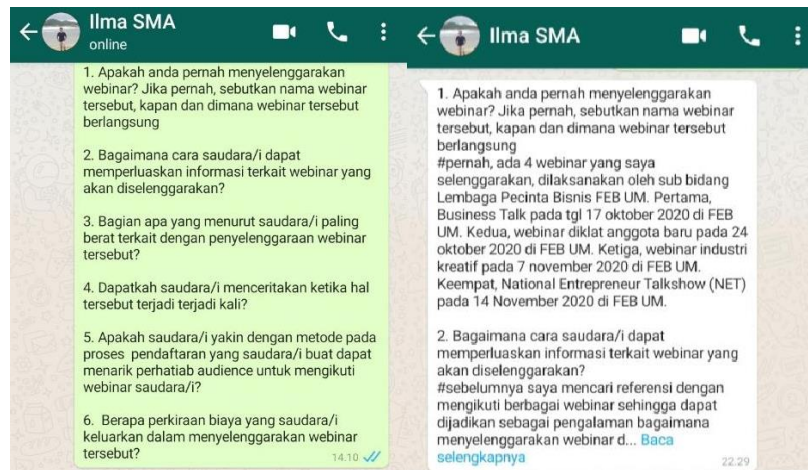
- Khoirun Nisak , peserta webinar prakerja







- Ilma Mutaalimin, 21 Tahun, status : Ketua Lembaga Pecinta Bisnis(Subdiv BEM Ekonomi) Panitia Webinar "NET"



## 2. Metode Research

### 2.1. Hasil Interview

| User 1 : Agnes Astriani, 21 tahun, Mahasiswa  |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Saya terkendala pada jaringan wifi yang terkadang lambat saat mengikuti webinar</li> <li>• Untuk mendapatkan info mengenai webinar yang saya butuhkan dan inginkan yaitu dari sosial media seperti ig ataupun dari pihak kampus yang mengumumkan secara Whatsup Grup</li> <li>• Terkadang dalam proses pendaftaran terlalu banyak identitas diri yang perlu diisi dan persyaratan yang banyak untuk mengatur webinar tersebut, sementara menurut saya itu tidak terlalu penting dan tidak efektif karena dapat membuat saya khususnya untuk tidak jadi memilih webinar tersebut.</li> <li>• Biasanya waktu yang saya jadwalkan untuk mengikuti webinar yaitu weekend karena saya memiliki banyak waktu luang di hari weekend dan cara saya untuk mengingatkan mengenai jadwal webinar adalah menggunakan alarm pada hp saya.</li> <li>• Diharapkan kedepannya webinar memiliki performa atau platform tersendiri karena dengan adanya sistem ini pasti sangat dibutuhkan untuk kegiatan kegiatan online di masa yang akan datang.</li> <li>• Pengalaman saya mengikuti webinar yaitu ketika mengikuti webinar pendidikan yang baru ini saya ikuti, dimana info mengenai webinar itu sendiri saya dapatkan dari info kampus dan proses pendaftarannya pun sangat mudah serta ketika kegiatannya sendiri pun sangat asik dan banyak sekali ilmu yang saya dapatkan.</li> </ul> |
| User 2 : Ranty Rachmatillah, 32 tahun, Ibu rumah tangga   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ketika saya akan mengikuti sebuah webinar, saya terkendala di pencarian webinar yang saya minati, selain itu adanya private webinar yang tidak bisa diikuti semua orang dan informasi yang hanya diketahui oleh orang-orang tertentu.</li> </ul>   |

- Biasanya cara saya untuk menemukan webinar adalah dengan cara search di google dengan informasi terbaik dan akses terbuka, selain itu beberapa dari relasi yang ada karena ada beberapa webinar yang memang private dan tidak banyak pihak yang tahu.
- Untuk metode proses pendaftaran di webinar tersebut, ketika memiliki channeling orang yang terhubung proses pendaftaran sangat mudah hanya tinggal bayar saja dan mengisi form identitas dasar.
- Cara saya dalam menjadwal webinar yang akan diikuti adalah membuat alarm di handphone untuk mengingat akan adanya webinar sehari sebelumnya atau beberapa jam sebelumnya.
- Saya berharap untuk kedepannya akan ada sebuah platform yang dapat dipercaya sebagai wadah untuk pencarian webinar sesuai dengan keinginan dan ketertarikan pengguna dalam mengikuti webinar tersebut.
- Pengalaman saya ketika mengikuti salah satu webinar parenting, dimana saya telah mendaftarkan nama saya 1 minggu sebelumnya, Dengan pelayanan yang sangat baik, saya selalu mendapatkan whatsapp/email yang digunakan untuk reminder akan webinar tersebut dari 3 hari sebelum nya dan pada hari H dilaksanakannya webinar tersebut. Selain itu, setelah saya mengikuti acara webinar tersebut saya selalu mendapatkan informasi tentang parenting dari salah satu panitia acara tersebut.

### **User 3 : Khoirun Nisak , Peserta webinar prakerja**

- Saat saya ingin melakukan webinar, tombol di aplikasi kursus macet, jadi mencari link di email yang telah tertumpuk. Lalu saat webinar video dan suara terkadang hilang-hilang.
- Cara mencari webinar, biasanya saya mengikuti kursus online, dan pada akhir kursus, diharuskan mengikuti webinar.
- Dalam mendaftar, saya mendaftar pada aplikasi kursus dengan menggunakan email.
- Cara menjadwal webinar yang akan diikuti, biasanya pada aplikasi kursus terdapat tanggal dan waktu webinar, lalu saat hari h webinar, saya mendapat email pemberitahuan.
- Harapannya agar pengingat tidak dikirim lewat email, mungkin bisa diberi notifikasi seperti notifikasi alarm. Saat webinar tidak lagi macet-macet.
- Pengalaman membuat saya khawatir itu saat saya tidak bisa memencet tombol link webinar. Sudah saya tutup lalu buka lagi tetap gak bisa di pencet. Saat cari di email, perlu waktu agak lama karena email yang dikirim berisi tulisan yang kurang saya pahami, dan linknya berada paling bawah, jadi agak membuang waktu untuk mencari link. Itu membuat saya takut jika ketinggalan materi.

**Stakeholder 1 : Yusril Ihza Maulana, Panitia Webinar Politik Hukum.**

- Organisasi Saya banyak mengadakan webinar, sebagai salah satu contohnya yaitu Webinar Politik Hukum yang diadakan di Surabaya pada Hari Senin, 19 Oktober 2020
- Untuk memperluas informasi terkait webinar yang akan diselenggarakan, lewat media sosial seperti menyebarkan lewat story, group Whatsapp dan Instagram dan karena organisasi ini adalah organisasi intra kampus, maka kami lebih mudah menginstruksikan kepada Mahasiswa agar mengikuti acara tersebut.
- Hal paling berat terkait dengan penyelenggaraan webinar tersebut adalah Dana, karena kita harus mengeluarkan daya ekstra untuk mendapatkan dana acara.
- Untuk acara webinar kemarin, karena di dalam acara ini masih dalam masa pandemi, jadi yang diperbolehkan masuk ke gedung dibatasi kuotanya. Kuota yang disediakan adalah untuk 50 orang saja, sudah termasuk panitia. Untuk anggota DEMA (Dewan Eksekutif Mahasiswa) yang berada di Malang secara otomatis mengikuti acara, sedangkan peserta harus mengirimkan karya tulis ilmiah agar dapat berangkat sebagai perwakilan di Gedung secara langsung. Sedangkan, peserta yang tidak terpilih dapat mengikuti webinar melalui zoom
- Tidak ada kendala lain yang cukup berat dalam proses penyelenggaraan selain bagian dana
- Saya masuk dalam bagian dokumentasi, jadi saya kurang paham berapa biaya yang dikeluarkan. Selain itu, dalam rapat pun tidak dijelaskan berapa jumlah biaya yang digunakan.

**Stakeholder 2 : Zuhrotul Mufidah, 21 tahun, Panitia Webinar**

- Iya pernah menyelenggarakan webinar, tema acaranya itu Penyusunan Artikel Ilmiah untuk Publikasi di Jurnal Nasional Terakreditasi tahun 2020 Prodi Pendidikan Matematika Universitas Wiralodra Indramayu, dilaksanakan pada hari Sabtu, 15 Agustus 2020 melalui aplikasi Zoom, Youtube, dan Instagram
- Disini kita menyebarluaskan info ini ke teman-teman terlebih dahulu melalui grup kelas, grup hima, kemudian lewat instagram milik himadika juga. Karena kita disini himadika itu berkaitan dengan ikahimatika indonesia, disitu, kita meminta bantuan dari admin ikahimatika untuk menyebarluaskan atau menshare info ini melalui instagramnya, kemudian kita juga meminta bantuan dari akun-akun tentang kampus seperti @masuk kampus dan sebagainya. Alhamdulillah responnya sangat positif dan banyak yang mendaftar, tapi sayang kuota yang disediakan terbatas.
- Bagian paling berat terkait dengan penyelenggaraan webinar tersebut ada di bagian admin dan humas. Karena di bagian admin kita harus standby pada saat pelaksanaannya karena admin memiliki tugas yang cukup banyak seperti host yang mengatur keluar masuknya peserta webinar, mengatur share screen selama acara berlangsung, membuat sertifikat, membuat google form, pamflet, dan juga flyer.

|  |
|--|
| <p>Sedangkan untuk humas kesulitan dalam menanggapi berbagai pertanyaan dari orang luar</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Webinar yang kita adakan itu bersifat umum diadakan lewat zoom, kemudian gratis dan mendapatkan sertifikat serta ilmu yang bermanfaat seputar pembuatan jurnal</li> <li>• Untuk biaya saya kurang tau jumlahnya berapa, yang pasti biaya tersebut digunakan untuk pengisi materi, makan panitia dan dosen pemateri di kampus, dan kita menyewa orang untuk mengeset zoom</li> </ul> |
|--|


|   |
|---|
| <p><b>Stakeholder 3 : Regina Aldama, 21 tahun, Panitia, Moderator, Pengisi Webinar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Saya pernah menjadi panitia webinar di acara ICSFest BEM Fakultas Teknik Universitas Negeri Malang. Diselenggarakan pada tanggal 25 Oktober 2020. Saya juga pernah beberapa kali menjadi moderator webinar serta pemateri dalam webinar juga.</li> <li>• Untuk dapat memperluas informasi terkait webinar yang akan diselenggarakan, pastinya bantuan dari seluruh panitia untuk partisipasi menyebarkan disegala sosmed mereka, selain itu juga menambah media partner itu bisa banget berpengaruh menambah luas pamflet.</li> <li>• Hal paling berat terkait dengan penyelenggaraan webinar adalah menciptakan interaksi antara pemateri atau moderator dengan peserta itu sangat sulit jika dilakukan online. Banyak yang memilih diam dan menonaktifkan voice dan cam nya. Inilah butuh latihan dan belajar banyak sih sebagai pemateri atau moderator secara online. Kalau dibanding yang lebih ringan ya seperti on disite ya. Jadi bisa interaksi langsung dan improvisasi bisa lebih luas. Terus juga team keeper dan jaringan yang kuat harus menjadi prioritas utama ya. Jadi yang berat itu kesimpulannya ada 3 sih, manajemen waktu, interaksi dengan peserta dan jaringan yang harus stabil</li> <li>• Cukup yakin sih webinar yang diselenggarakan dapat menarik. Karena sekarang malah banyak yang lebih antusias untuk mendaftar karena acaranya kan online. Kalo tentang proses, metode pendaftaran dan mekanismenya, saya kurang begitu paham karena tidak terlalu berperan dibagian itu.</li> <li>• Untuk biaya secara total kurang tahu. Tapi yang jelas lebih murah webinar. Karena modal yang dibutuhkan cuma kuota /wifi dan fee pemateri. Kalau onsite kan butuh dekorasi, banner dll. Webinar bannernya bisa di background zoom online juga. Sepertinya memang lebih terjangkau webinar secara online, tapi untuk vibe dan interaksi peserta saya sangat suka acara onsite sih.</li> </ul> |
| <p><b>Stakeholder 4 : Ilma Mutaalimin, 21 Tahun, Panitia Webinar "NET"</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ada 4 webinar yang saya selenggarakan, dilaksanakan oleh sub bidang Lembaga Pecinta Bisnis FEB UM. Pertama, Business Talk pada tgl 17 oktober 2020 di FEB UM. Kedua, webinar diklat anggota baru pada 24 oktober 2020 di FEB UM. Ketiga,</li> </ul>   |


webinar industri kreatif pada 7 november 2020 di FEB UM. Keempat, National Entrepreneur Talkshow (NET) pada 14 November 2020 di FEB UM.


- Untuk dapat memperluas informasi terkait webinar yang akan diselenggarakan, sebelumnya saya mencari referensi dengan mengikuti berbagai webinar sehingga dapat dijadikan sebagai pengalaman bagaimana menyelenggarakan webinar dengan baik, sesuai target dan sasaran. Setelah itu, saya juga mengajak beberapa media partner di tingkat fakultas, universitas, dan berbagai media partner yang sudah ternama.
- Menurut saya tidak ada yang berat dalam penyelenggaraan webinar jika sudah dipersiapkan dengan maksimal dan menyusun beberapa plan untuk mengantisipasi kemungkinan yang akan terjadi saat mendekati hari H sampai hari H. Bagian yang sering menjadi kendala adalah komunikasi dengan para narasumber/pemateri.
- Kendala dalam mempersiapkannya mungkin, berupa sulitnya mendapat respon/slow respon dari narasumber, sehingga beberapa kali atau berapa hari sekali kami harus menghubungi kembali dan kadang ada juga yang narasumber meminta untuk sesi seberapa dia akan mengisi. Hal tersebut bisa terjadi karena kadang ada beberapa hal yang diluar dugaan kami, misalnya narasumber sedang sakit atau sibuk kerja. Akan tetapi, hingga saat ini saya bersama panitia masih bisa mengatasi hal tersebut dan acara masih bisa berjalan sesuai harapan.
- Dengan pemateri ternama yang ahli di bidangnya dan dengan mengajak berbagai media partner ternama maka hal itu dapat menarik minat peserta dan dapat menjangkau pasar yang luas. Selain itu dengan metode pendaftaran yang free HTM dan menggunakan alternatif lain sebagai pengganti persyaratan pendaftaran misalnya follow akun ig, yt, dan share pamflet. Karena menurut survei kami dengan alternatif tersebut dapat memperluas pasar dan mempermudah dalam mengikuti acara tanpa harus membayar.
- Kalau masalah biaya mohon maaf saya tidak bisa menyebutkan secara detail. Akan tetapi, anggaran yang turun bisa dikatakan cukup untuk menyelenggarakan ke 4 webinar ini




## 2.2 Userpersona


| User 1 : Agnes Astriani   |  | Demografis  |
|---|--|---|
|    |  | Milenials<br>Usia 21th<br>Perempuan<br>Mahasiswa<br>Single  |
| Personality & Behavior  |  | Needs & Goal  |
| <p>80% dari 100% ekstrovert.<br/>Selalu mengikuti kata hati.<br/>Suka berempati.<br/>Friendly.<br/>Pantang menyerah.<br/>Menyukai kemudahan dalam segala hal.</p> | <p>Selalu mengambil alternatif tercepat.<br/>Memiliki pengetahuan tentang teknologi.<br/>Tidak pernah menjudge suatu masalah dari satu sisi.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Menginginkan sebuah platform untuk pencarian webinar yang trusted.</li> <li>• Menginginkan webinar yang mudah dicari sesuai dengan kebutuhannya.</li> <li>• Reminder setiap webinar diharapkan jauh2 hari dan hari h.</li> </ul> |


| User 2 : Ranty Rachmatillah  |   | Demografis  |
|--|---|---|
|   |   | Gen Y<br>Usia 32th<br>Perempuan<br>Ibu Rumah Tangga<br>Married  |
| Personality & Behavior   |   | Needs & Goal  |
| <p>Tegas dalam mengambil segala keputusan.<br/>Survivor.<br/>Bijaksana.<br/>Loyalitas.<br/>50% introvert dan 50% ekstrovert.</p> | <p>Selalu memiliki planning kedepan.<br/>Rajin menabung<br/>Selalu memberikan solusi berdasarkan pengalamannya.<br/>Selalu mendahulukan orang lain.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Menginginkan proses pendaftaran yang mudah.</li> <li>• Menginginkan webinar banyak disediakan pada hari weekend.</li> <li>• Menginginkan sebuah platform tempat webinar yang tidak menguras banyak kuota.</li> </ul> |


| User 3 : Khoirun Nisak  |  | Demografis  |
|---|--|---|
|  |  | Millennials<br>Usia 20th<br>Perempuan<br>Reseller<br>Single |

| Personality & Behavior   |   | Needs & Goal   |
|--|---|--|
| Extrovert<br>Ramah<br>Pekerja keras<br>Telaten Kreatf<br>Sering memberi solusi | Cepat bertindak saat ada masalah<br>Mengetahui banyak informasi<br>Mudah berteman dan berbaur dengan orang lain | <ul style="list-style-type: none"> <li>Mengikuti webinar untuk menambah ilmu dan mendapat sertifikat.</li> <li>Membangun banyak relasi untuk mengembangkan usaha yang dijalankan.</li> </ul> |

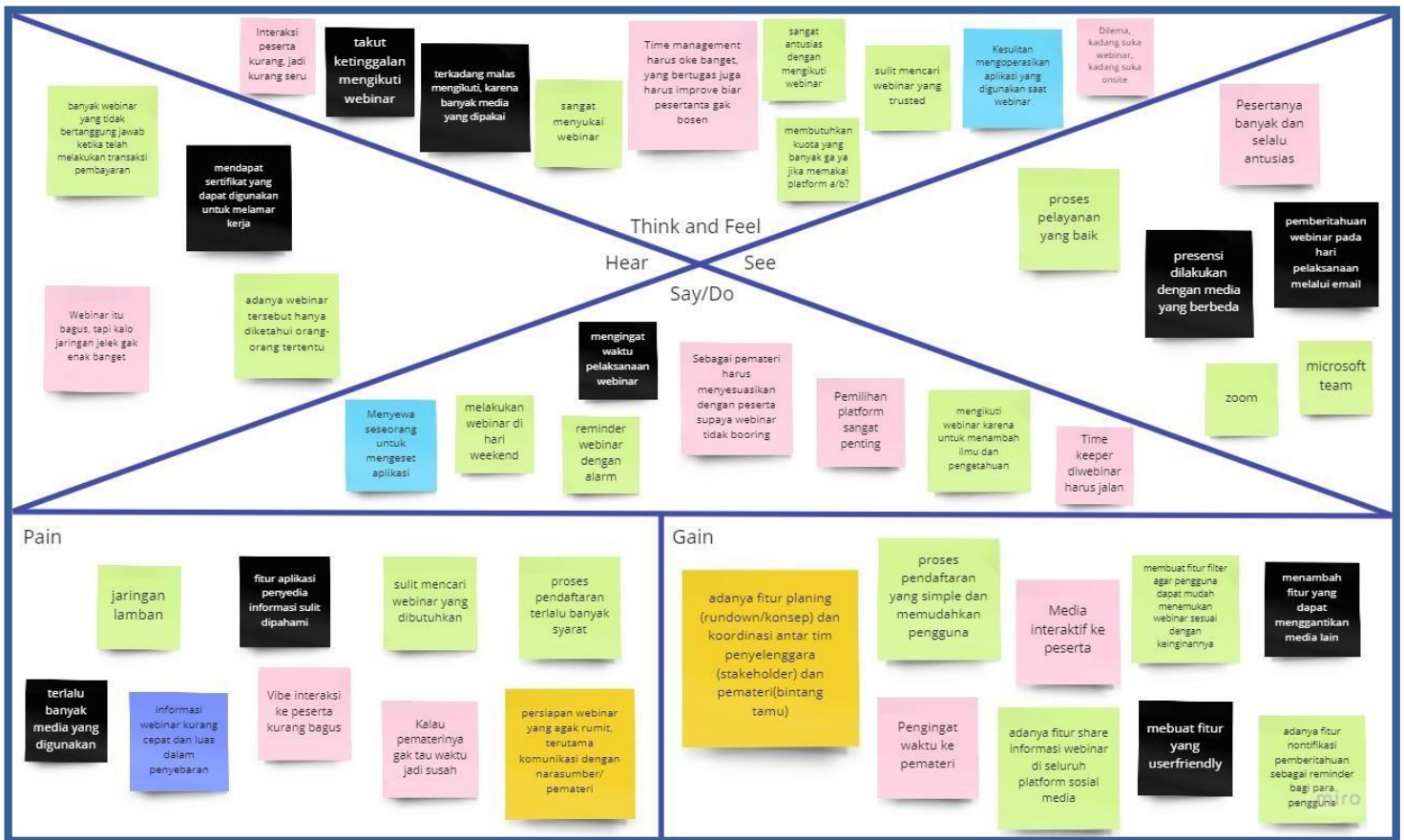
| Stakeholder 1 : Yusril Ihza   |   | Demografis  |
|---|---|---|
|                                      |   | Milenials<br>Usia 21th<br>Laki-laki<br>Mahasiswa<br>Single  |
| Personality & Behavior  |   | Needs & Goal  |
| Sangat berjiwa sosial dan mudah beradaptasi Santai dan sederhana dalam semua hal<br>Menyukai game dan bisa lupa waktu | Tidak mudah cakap dengan orang baru<br>Dapat mengerjakan beberapa hal secara bersamaan.<br>Sangat menyukai dunia design | <ul style="list-style-type: none"> <li>Mebutuhkan platform agar informasi webinar dapat tersebar lebih cepat</li> </ul> |

| Stakeholder 2 : Zuhrotul Mufidah   |  | Demografis   |
|--|--|--|
|           |  | Milenials<br>Usia 21th<br>Perempuan<br>Mahasiswa<br>Single   |
| Personality & Behavior   |  | Needs & Goal   |
| Ramah<br>Kreatif<br>Bijaksana<br>Humoris<br>Selalu memberikan solusi dari suatu permasalahan | Suka dalam memecahkan teka-teki<br>Mudah menyesuaikan diri dengan orang baru | <ul style="list-style-type: none"> <li>Mebutuhkan platform yang mudah diakses oleh peserta, panitia, ataupun pengisi materi</li> <li>Mebutuhkan platform yang dapat menshare informasi webinar dengan mudah dan cepat</li> </ul> |

| Stakeholder 3 : Regina Aldama   |   | Demografis  |
|---|---|---|
|                                        |   | <p>Millennials<br/>Usia 21th<br/>Perempuan<br/>Mahasiswa<br/>Single</p>   |
| Personality & Behavior  |   | Needs & Goal  |
| <p>Ramah<br/>Bertanggung jawab<br/>Suka tantangan dan hal baru<br/>Aktif dan Kreatif<br/>Memiliki wawasan yang luas</p> | <p>Aktif berorganisasi<br/>Sering mengikuti volunteer<br/>Problem solved<br/>Mampu untuk memimpin</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Menjadi pemateri atau moderator yang baik dalam webinar</li> <li>Memberikan manfaat kepada banyak orang melalui memberikan materi dan bercerita tentang pengalamannya</li> <li>Perlu belajar dan improve kemampuan public speaking dan time management dalam webinar</li> <li>Sebagai panitia perlu belajar dalam membawa vibes dan membuat webinar menjadi lebih seru dan interaktif</li> </ul> |

| Stakeholder 4 : Ilma Mutaalimin  |  | Demografis  |
|--|--|---|
|                   |  | <p>Milenials<br/>Usia 21th<br/>Laki-laki<br/>Mahasiswa<br/>Single</p>   |
| Personality & Behavior   |  | Needs & Goal  |
| <p>Ramah<br/>Cepat tanggap<br/>Bijaksana<br/>Sederhana<br/>Mempunyai jiwa kepemimpinan yang baik</p> |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Selalu mencari solusi yang sederhana dalam menghadapi masalah</li> <li>Tidak cepat puas akan sesuatu hal yang telah dicapai</li> <li>Mencari sumber informasi yang berdasarkan data yang jelas</li> <li>Selalu memberi pendapat yang kritis</li> </ul> |

## 2.3 Emphaty Map



## 2.4 Insight Statement

- User merasa salah satu kendala besar dalam mengikuti webinar adalah jaringan yang tidak stabil
- User merasa sangat sulit mencari webinar yang sesuai karena harus mencari diberbagai platfrom social media dan situs pencarian
- User merasa proses pendaftaran terlalu banyak data, padahal tidak semua dibutuhkan
- Kekurangan webinar dari segi stakeholder adalah interaksi peserta yang kurang dan management waktu yang sulit

## 2.5 How Might We

Bagaimana kita dapat mendesain sebuah platfrom untuk membantu para user agar dapat menemukan dan mengikuti webinar dengan mudah dan nyaman, sehingga dapat memberikan solusi dengan baik terhadap *pain problem* dari user?

### 3. User Journey

#### 3.1 Dari sisi User

| Task                   | Registrasi  | Login   | Mencari Webinar  | Mendaftar Webinar  | Melakukan Pembayaran   | Mengikuti Webinar   |
|------------------------|---|---|--|--|--|---|
| Detail Activity/Action | Menginputkan data   | One step login, dengan akun google atau social media lain   | Mencari webinar yang sesuai dan diinginkan   | Menginputkan data yang diperlukan  | Checkout tiket webinar, memilih metode pembayaran  | Membuka link dari penyelenggara, Menyimak pemateri, Melakukan sesi QnA  |
| Happy Moment           | Sudah mempunyai akun, Data yang diinputkan sedikit, Pengguna dapat mengakses semua fitur aplikasi                 | Tidak perlu mengingat password<br>Jika data sudah lengkap, akses fitur juga lebih banyak          | Mendapatkan webinar yang dibutuhkan<br>Mengikuti live webinar yang tersedia dengan gratis                                | Mendapatkan form pendaftaran yang tidak perlu banyak data  | Metode pembayaran yang diinginkan tersedia, kuota peserta masih ada  | Menambah ilmu dan pengetahuan baru<br>Menambah Relasi<br>Mendapatkan Sertifikat   |
| Pain Problem           | Tidak Dapat Mendaftar<br>Kode Verifikasi Salah Nomor<br>Nomor Telepon Tidak Sinkron                               | Pengguna lupa atau belum mendaftar  | Tidak mendapatkan webinar yang diinginkan<br>Susah mencari   | Terlalu banyak data yang diinputkan padahal tidak semua diperlukan,<br>Kuota peserta habis,<br>Waktu sudah terlampaui  | Pilihan metode pembayaran sedikit, Waktu pembayaran terlalu singkat  | Sering lupa jadwal webinar,<br>Link hilang, spam email dan grup, Koneksi tidak stabil, Sertifikat tertumpuk   |
| Opportunity            | Dapat memastikan validasi akun<br>Mempermudah dalam pendaftaran webinar<br>Satu kali input data untuk semua akses | One step login cara mudah untuk akses aplikasi dengan satu kali klik tidak perlu mengingat apapun | Menambahkan Fitur Pencarian Berdasarkan Keyword<br>Menambahkan Filter Dan Sorting<br>Menyediakan Banyak Pilihan Kategori | Tidak perlu mendaftar berulang, cukup dengan melengkapi profil satu kali saja<br>Memprioritaskan list webinar berdasarkan waktu dan jumlah kuota peserta, Menampilkan detail informasi terkait webinar | Payment gateway harus dilengkapi sesuai dengan kebiasaan user, Waktunya disesuaikan, Pengingat kuota peserta jika belum membayar | Reminder acara, Sertifikat untuk peserta yang tersimpan rapi, Tidak perlu bergabung digrup yang beda platform, Menghindari terjadinya spam email dan chat |
| Emotion                | 😊   | 😊   | 😊  | 😊  | 😊  | 😊   |

| Forum Diskusi   | Menerima Sertifikat  | Track dan Simpan Webinar   |
|---|--|--|
| Menanyakan hal seputar materi, Saling mencari relasi dan share pengalaman baru                              | Membuka link sertifikat yang diberikan, Mendownload dan menyimpannya   | Melihat webinar yang direkam sesuai dengan kebijakan penyelenggara   |
| Menambah relasi, Menambah pengetahuan dan ilmu, Semakin dekat berdiskusi dengan orang yang punya minat sama | Mendapatkan sertifikat kehadiran dan pengakuan   | Dapat melihat webinar lagi, Hal yang tertinggal dalam webinar dapat kembali ditinjau   |
| Spam promosi dipersonal chat  | Link sertifikat tidak bisa dibuka, Sertifikat hilang tertumpuk, Tidak tahu apakah sertifikat sudah dikirimkan atau belum | Biasanya penyelenggara tidak menyediakannya, Jika ada waktu yang bertabrakan maka kehilangan kesempatan untuk mengikuti webinar secara keseluruhan |
| Menjaga privasi akun pribadi user, Menyediakan forum diskusi yang nyaman, Menggunakan akun nama asli        | Menjaga sertifikat user dengan aman dan terorganisir, Adanya notifikasi bahwa sertifikat sudah dikirimkan                | Melihat riwayat webinar, Menyimpan webinar, Dapat mengetahui track&record dalam mengikuti webinar, Mengulang lagi materi webinar                   |
| 😊   | 😊  | 😊  |

#### 3.3 Dari sisi Stakeholder

| Task                   | Registrasi  | Login                                  | Mendaftar Webinar                        | Menyelenggarakan Webinar   | Forum Diskusi  | Mengirim Sertifikat                        |
|------------------------|---|--|--|--|--|--|
| Detail Activity/Action | Menginputkan data   | Menginputkan username dan password     | Menginputkan data                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Mengupdate data statistik webinar tersebut</li> <li>Melakukan activity</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Membuat dan menghapus forum</li> <li>Membuat room</li> <li>Mengirim materi dan mengirim link</li> </ul> | Mengupload template sertifikat             |
| Happy Moment           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Sudah mempunyai akun</li> <li>Data yang diinputkan sedikit</li> <li>Pengguna dapat mengakses aplikasi webinar</li> </ul> | Dapat mengakses aplikasi webinar       | Data dapat terpublikasi                  | Dapat melihat data peserta yang mengikuti webinar  | Dapat mengkoordinir peserta webinar dengan mudah   | Dapat mengirim semua sertifikat ke peserta |
| Pain Problem           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Tidak dapat mendaftar</li> <li>Kode verifikasi salah</li> <li>Nomor telepon tidak sinkron</li> </ul>                     | Pengguna lupa kata sandi dan username  | Data tidak dapat terpublikasi            | Peserta tidak mematikan microphone sehingga mengganggu dalam penyampaian materi  | Terdapat beberapa peserta yang melakukan spam chat   | Terdapat kesalahan data dalam penulisan    |
| Opportunity            | <ul style="list-style-type: none"> <li>Dapat memastikan validasi akun</li> <li>Mempermudah dalam pendaftaran webinar</li> </ul>                                 | Menyediakan fitur mengganti kata sandi | Memberitahu penyebab kesalahan pada data | Memberikan fitur yang dapat mematikan microphone   | Memberikan fitur untuk pembatasan akses chat   | Memberikan fitur untuk mengedit sertifikat |
| Emotion                | 😊   | 😊                                      | 😊  | 😊  | 😊  | 😊  |