

(TUGAS 5 KELOMPOK)
INTERAKSI MANUSIA DAN KOMPUTER



DISUSUN OLEH :

- GABRIEL AGUSTINO YERWUAN (23 421 005)**
- FAJRIANA ADINDA AURORA (23 421 015)**
- AISSYAH DIAN RAHMA ANANDA (23 421 034)**

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER DAN
MANAJEMEN UNIVERSITAS SAINS DAN
TEKNOLOGI JAYAPURA 2025

- **Siapa yang akan di survei :**

1. Para penyedia jasa yang akan bergabung dalam program aplikasi SUPER-APP JASA
2. Pengguna jasa yang membutuhkan layanan rumah tangga, reparasi, edukasi, atau pengiriman.
3. Observasi tambahan dilakukan pada pengguna yang belum pernah menggunakan aplikasi layanan untuk melihat hambatan awal.

- **Observasi**

Menggali:

- Kebutuhan utama pengguna saat mencari jasa.
- Kesulitan yang dialami saat mencari penyedia jasa secara manual.
- Bagaimana pengguna memilih jasa (harga, rating, lokasi, kecepatan respon).
- Hambatan penyedia jasa dalam menerima pesanan dan mengelola layanan.

Agar sistem Super-App Jasa fokus pada fitur inti yang benar-benar dibutuhkan.

- **Siapa yang akan diobservasi**

Pengguna(Customer)

- Usia 18-55 tahun
- Mahasiswa, pekerja, ibu rumah tangga
- Pernah atau belum pernah memakai aplikasi jasa (Gojek, Tukang.id, Servis AC, dll.)

Penyedia jasa

- Usia 20-50 tahun
- Tukang servis, tutor, kurir, dan penyedia jasa lain
- Berpengalaman minimal 6 bulan di bidangnya

- **Bentuk Survey**

- Survei berisi 10 pertanyaan (5 untuk pengguna, 5 untuk penyedia jasa).
- Observasi dilakukan dengan:
 - Menjelaskan sistem yang akan dibuat
 - Membagikan kuesioner
 - Mengamati bagaimana mereka mencari jasa & menerima pesanan secara manual
- Data dianalisis untuk menentukan kebutuhan fungsional & non-fungsional.

- **Kuesioner**

- Customer

Saat membutuhkan jasa (contoh: servis AC atau babysitter), bagaimana cara Anda mencarinya selama ini?

- ☐ Media sosial
- ☐ Tanya teman
- ☐ Offline
- ☐ Aplikasi

Kesulitan apa yang paling sering Anda hadapi? *

- ☐ Penyedia tidak responsif
- ☐ Harga tidak jelas
- ☐ Tidak tahu kualitas penyedia jasa
- ☐ Lokasi penyedia jasa jauh

Seberapa penting fitur **rating & review** bagi Anda saat memilih penyedia jasa? *

- ☐ Sangat penting
- ☐ Penting
- ☐ Tidak penting

Metode pembayaran apa yang biasanya Anda gunakan? *

- ☐ Tunai
- ☐ Transfer
- ☐ E-wallet

Fitur apa yang menurut Anda wajib ada dalam aplikasi penyedia jasa? *

Teks jawaban panjang

- Penyedia jasa

Bagaimana cara Anda mendapatkan pelanggan selama ini? *

- ☐ Media sosial
- ☐ Rekomendasi teman
- ☐ Menunggu panggilan
- ☐ Platform jasa lain

Kesulitan apa yang paling sering Anda alami saat menerima pesanan? *

- ☐ Pelanggan tidak jelas alamat
- ☐ Pembatalan mendadak
- ☐ Tidak ada kepastian waktu
- ☐ Persaingan harga

Metode komunikasi apa yang paling Anda sukai dengan pelanggan? *

- ☐ Chat
- ☐ Telepon
- ☐ Nomor WhatsApp langsung

Apakah Anda terbantu jika ada fitur *status pesanan* dan *jadwal layanan*? *

- ☐ Ya
- ☐ Tidak

Menurut Anda, fitur apa yang paling bermanfaat untuk penyedia jasa? *

- ☐ Manajemen jadwal
- ☐ Riwayat pesanan
- ☐ Sistem rating
- ☐ Pembayaran online

