

TUGAS 4
(TUGAS KETIGA 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

UCD Phase 1 – Context of Use

1. Tujuan Sistem

Tujuan sistem ini adalah membangun platform digital terpadu (Super-App Jasa) yang menghubungkan pelanggan dan penyedia jasa seperti tukang ledeng, montir, penjahit, guru privat, serta jasa kebersihan rumah dalam satu aplikasi.

Sistem ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat mencari, memesan, dan membayar layanan jasa secara cepat, aman, dan transparan, sekaligus membantu penyedia jasa memperluas jangkauan pelanggan, mengelola pesanan, serta membangun reputasi melalui rating dan ulasan online.

Dengan demikian, Super-App Jasa diharapkan dapat menciptakan ekosistem layanan yang efisien, terpercaya, dan saling menguntungkan bagi kedua pihak.

2. Tipe Pengguna

Berikut adalah tipe pengguna beserta perannya dalam sistem.

No	Tipe Pengguna	Peran Dalam Sistem
1	Pelanggan/Pengguna Jasa	Menggunakan aplikasi untuk mencari, memesan, dan menilai penyedia jasa.
2	Penyedia Jasa	Menawarkan layanan, menerima pesanan, dan mengelola transaksi.

3. Konteks Penggunaan (Context of Use)

Aspek	Pelanggan	Penyedia Jasa
Tujuan Pengguna	<ul style="list-style-type: none">-Mencari jasa dengan cepat dan terpercaya.-Membandingkan harga & kualitas.-Melakukan pemesanan & pembayaran aman.	<ul style="list-style-type: none">-Mendapatkan lebih banyak pelanggan.-Mengatur jadwal & pesanan dengan mudah.-Menunjukkan portofolio & reputasi.
Tugas Pengguna	<ul style="list-style-type: none">-Mencari jasa sesuai dengan lokasi & kategori.-Membaca rating & deskripsi layanan.-Melakukan pemesanan & pembayaran digital.-Memberi ulasan setelah pekerjaan selesai.	<ul style="list-style-type: none">-Mendaftar & membuat profil jasa.-Menerima & mengelola pesanan.-Berkomunikasi dengan pelanggan.-Mencatat & menyesuaikan transaksi.

Lingkungan Fisik	Menggunakan smartphone di rumah, kampus, atau tempat umum dengan koneksi internet.	Menggunakan smartphone di tempat kerja (rumah pelanggan, bengkel, toko, dll)
Lingkungan Sosial	Dipengaruhi oleh rekomendasi teman/keluarga dan ulasan pengguna lain.	Berinteraksi langsung dengan pelanggan dari tim kecil (jika usaha)
Lingkungan Organisasi	Umumnya individu; terkait organisasi besar.	Skala usaha mikro atau perorangan; kadang beroperasi lewat grup WA atau marketplace.
Perangkat Teknologi	Smartphone Android/Ios, koneksi internet, aplikasi Super-App Jasa.	Smartphone. WhatsApp, marketplace, aplikasi Super-App Jasa.
Skenario Penggunaan	<ul style="list-style-type: none"> -Pengguna membuka aplikasi, mencari “tukang ledeng terdekat”, membaca ulasan, lalu memesan. -Setelah selesai, pengguna memberi rating & ulasan. 	Tukang menerima notifikasi order baru, membaca detail lokasi berangkat ke tempat pelanggan, lalu menandai pekerjaan selesai di aplikasi.

4. User Persona

a. Tipe Pengguna Pelanggan/Pengguna Jasa

Profil Pengguna	
	<p>Nama : Angga Ngoranubun Usia : 19 tahun Pekerjaan : Mahasiswa Latar belakang: Tinggal di kos, sibuk kuliah dan kegiatan kampus.</p>
<ul style="list-style-type: none">• Tujuan: Mencari jasa laundry cepat dan mudah tanpa harus keluar.• Perilaku: Sering menggunakan ponsel dan aplikasi digital.• Pain Point: Sulit membandingkan harga dan kualitas jasa.• Kebutuhan: Aplikasi yang simpel, transparan, dan cepat diakses.	

Profil Pengguna	
	<p>Nama : Yohana Lobya Usia : 40 tahun Pekerjaan : Ibu rumah tangga Latar belakang: Mengurus rumah dan anak, waktu terbatas.</p>
<ul style="list-style-type: none">• Tujuan: Mencari jasa bersih rumah dan perawatan rumah yang aman dan terpercaya.• Perilaku: Menggunakan WhatsApp untuk mencari dan berkomunikasi dengan penyedia jasa.• Pain Point: Takut ditipu dan kecewa dengan kualitas layanan.• Kebutuhan: Sistem dengan ulasan pengguna dan rating jelas.	

b. Tipe Pengguna Penyedia Jasa

Profil Penyedia Jasa	
	<p>Nama : Pak Budi Usia : 40 tahun Pekerjaan : Montir motor panggilan Latar belakang: Berpengalaman 10 tahun, bekerja sendiri.</p>
<ul style="list-style-type: none">• Tujuan: Mendapatkan pelanggan baru secara online.• Perilaku: Menggunakan HP Android untuk komunikasi dan promosi.• Pain Point: Sulit mendapatkan pelanggan tetap dan pencatatan manual merepotkan.• Kebutuhan: Fitur notifikasi pesanan, peta lokasi, dan riwayat pelanggan.	

Profil Penyedia Jasa	
	<p>Nama : Ibu Sari Usia : 29 tahun Pekerjaan : Penjahit pakaian wanita Latar belakang: Menjahit di rumah, promosi lewat media sosial.</p>
<ul style="list-style-type: none">• Tujuan: Menambah pelanggan dan menampilkan hasil karya secara digital.• Perilaku: Aktif di Facebook dan Instagram.• Pain Point: Pelanggan sering membatalkan pesanan dan sulit atur jadwal.• Kebutuhan: Fitur galeri portofolio, kalender pesanan, dan sistem konfirmasi pelanggan.	