

**(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

