

**PERBAIKAN PENGALAMAN PENGGUNA PADA APLIKASI
PERANGKAT BERGERAK OVO MENGGUNAKAN METODE
DIARY STUDY DAN *USER JOURNEY***

SKRIPSI

Untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Komputer

Disusun oleh:
Filza Dikaputra
155150401111072



PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
JURUSAN SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
MALANG
2019

PENGESAHAN

PERBAIKAN PENGALAMAN PENGGUNA PADA APLIKASI PERANGKAT BERGERAK
OVO MENGGUNAKAN METODE DIARY STUDY DAN USER JOURNEY

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Komputer

Disusun Oleh :
Filza Dikaputra
NIM: 155150401111072

Skripsi ini telah diuji dan dinyatakan lulus pada
29 Juli 2019

Telah diperiksa dan disetujui oleh:

Pembimbing I

Retno Indah Rokhmawati, S.Pd., M.Pd.
NIK: 2016099009172001

Pembimbing II

Lutfi Fanani, S.Kom., M.T., M.Sc.
NIK: 2016078902171001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Sistem Informasi



Herman Tolle, S.T., M.T.
NIP: 197408232000121001

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiasi, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (sarjana) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Malang, 12 Juni 2019



Filza Dikaputra

NIM: 155150401111072



Scanned with
CamScanner



PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga memberikan kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan skripsi yang berjudul “PERBAIKAN PENGALAMAN PENGGUNA PADA APLIKASI PERANGKAT BERGERAK OVO MENGGUNAKAN METODE *DIARY STUDY* DAN *USER JOURNEY*”.

Penulis menyadari bahwa penyusunan dan penulisan skripsi ini tidak akan berhasil tanpa bantuan dari beberapa pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Ibu Retno Indah Rokhmawati, S.Pd., M.Pd. selaku Dosen Pembimbing I atas petunjuk, arahan, dan bimbingan yang diberikan kepada penulis selama proses pengerjaan skripsi ini
2. Bapak Lutfi Fanani, S.Kom., M.T., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing II atas petunjuk, arahan, dan bimbingan yang diberikan kepada penulis selama proses pengerjaan skripsi ini.
3. Bapak Yusi Tyroni Mursityo, S.Kom., M.AB. selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi.
4. Bapak Herman Tolle, Dr. Eng., S.T., M.T. selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi.
5. Bapak Wayan Firdaus, S.Si., M.T., PH.D. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer.
6. Kedua orang tua Bapak Eko Puji Siswanto dan Ibu Danti Novianti serta Elvira Lysandra Putri selaku kakak dan Gustamar Adyasa selaku kakak ipar yang selalu memberikan kasih sayang, doa, dukungan moril dan materil kepada penulis.
7. Bapak Adam Hendra Brata, S.Kom., M.T., M.Sc. selaku *expert* yang telah membantu proses validasi penelitian ini.
8. Ibu Dinda, Bapak Ihsan, Ibu Sri Warnaningsih, Bapak Nur Hidayat dan Ibu Dwi Cahya Astriya Nugraha, S.Kom., M.Kom yang telah meluangkan waktunya untuk menjadi responden pada penelitian ini.
9. Ariq, Rangga, Oktasega selaku sahabat atas doa, dan semangat yang diberikan.
10. Regita Cahyani Pramesti, Rizka Amalia Zeny Putri, Agatha Shella Agtika, Fachri Rizky Wibisono, dan Filza Dikaputra pasukan “ena – ena rangers” atas dukungan, doa, kerjasama dalam perkuliahan, dan kehidupan sehari-hari sejak hari pertama kuliah hingga saat ini dan selalu hadir untuk penulis.
11. Regita Cahyani Pramesti, Rizka Amalia Zeny Putri, Agatha Shella Agtika, Fachri Rizky Wibisono, dan Radea Zulindra Ardisukma pasukan “ena – ena

rangers” atas dukungan, doa, kerjasama dalam perkuliahan, dan kehidupan sehari-hari sejak hari pertama kuliah hingga saat ini dan selalu hadir untuk penulis.

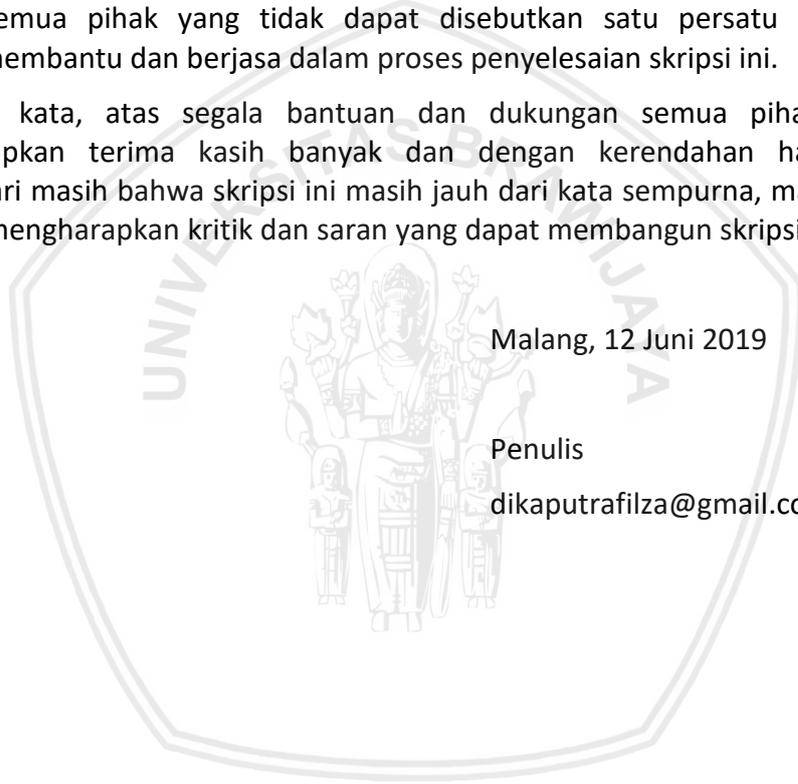
12. Badan Pengurus Harian (BPH) Lembaga KBMSI, teman – teman, dan adik – adik Lembaga KBMSI Periode 5 (tahun 2018/2019) terutama untuk keluarga Departemen Multimedia, Komunikasi, dan Informasi (Medkominfo) Periode 5 yang selalu memberikan kesempatan dan semangat untuk terus melangkah, memberikan pengalaman dalam berorganisasi dan bekerjasama di bangku perkuliahan.
13. Seluruh Keluarga Besar Sistem Informasi angkatan 2015 atas kerjasama, doa, semangat yang diberikan.
14. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dan berjasa dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Akhir kata, atas segala bantuan dan dukungan semua pihak, penulis mengucapkan terima kasih banyak dan dengan kerendahan hati penulis menyadari masih bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, maka dari itu penulis mengharap kritik dan saran yang dapat membangun skripsi ini.

Malang, 12 Juni 2019

Penulis

dikaputrafilza@gmail.com



ABSTRAK

Filza Dikaputra, Perbaikan Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi Perangkat Bergerak OVO Menggunakan Metode *Diary study* Dan *User Journey*

Retno Indah Rokhmawati, S.Pd., M.Pd., Lutfi Fanani, S.Kom., M.T., M.Sc.

Perkembangan era digital saat ini mempengaruhi banyak aktifitas salah satunya transaksi pembayaran *online*. Salah satu aplikasi yang menggunakan sistem pembayaran *online* adalah aplikasi perangkat bergerak OVO. Aplikasi OVO termasuk aplikasi baru yang sudah berjalan sejak 2017 namun memiliki banyak keluhan pengguna yang pernah menggunakan aplikasi OVO mengenai fitur dan tampilan. Maka perlu adanya evaluasi dan perbaikan tampilan maupun fitur pada aplikasi OVO yang bertujuan membantu aplikasi OVO untuk dapat bersaing dengan aplikasi yang telah hadir sebelumnya. Pada penelitian ini, digunakan metode *diary study* untuk menggali pengalaman dan respon pengguna secara mendalam dan konseptual dalam penggunaan aplikasi OVO. Pengerjaan metode *diary study* dilakukan dengan cara wawancara, pengerjaan skenario dan dokumentasi kepada lima responden. Waktu pengerjaan metode *diary study* dilakukan dalam kurun waktu kurang lebih selama dua minggu. Selain dari penggunaan metode *diary study* tersebut, digunakan metode *user journey* untuk memetakan perjalanan pengguna dalam interaksinya dengan aplikasi yang diteliti sehingga didapatkan peta perjalanan pengguna yang berisikan *touchpoint*, *thinking and feeling* dan *ideas for improvements* dari setiap *stage* yang dijalankan oleh pengguna. Permasalahan yang ditemukan dalam penelitian ini terkait perbaikan fitur dan tampilan. Hasil rekomendasi perbaikan fitur dan tampilan dilihat dari pemetaan perjalanan pengguna tersebut menjadi dasar dari perbaikan dan pembuatan *user interface* berupa *prototype*. *Prototype* akan divalidasi melalui wawancara perbaikan *user interface* terhadap lima responden sebelumnya. Hasil dari validasi perbaikan *user interface* adalah responden mengatakan bahwa permasalahan yang dirasakan sudah terselesaikan lalu responden juga merasa senang saat menggunakan aplikasi OVO.

Kata kunci: *diary study*, *user journey*, *OVO*, *stage*, *touchpoint*, *ideas for improvements*, *user experience*, *user interface*, pembayaran *e-money*.

ABSTRACT

Filza Dikaputra, Improving *User experience* of OVO Mobile Application Using *Diary study* and user Journey Method.

Supervisors: Retno Indah Rokhmawati, S.Pd., M.Pd., Lutfi Fanani, S.Kom., M.T., M.Sc.

The development of the digital era has affected many activities, which one of them being online payments. One of those applications that use an online payment system is a mobile application called OVO. The application is considered new and has started operation since 2017 but has produced many complaints in regards to features and its display. Therefore evaluation and improvements regarding its display and features which can help the OVO application in competing with existing applications. This research uses a diary study method to gain further insight on experience and response from users conceptually in their use of the OVO application. The time taken to conduct the diary study was approximately 2 weeks. Besides the use of the diary study method, a user journey method was also used to map the journey of the user when interacting with the researched application, therefore gaining a journey map containing “touchpoint, thinking, and feeling” and “ideas for improvements” of every stage experienced by the user. The discovered problems in this research were about the improvement of features and display. Recommendation results regarding the improvement of features and display are gained thru the mapping of the user’s journey is used as a base for the improvements in the form of a prototype. The prototype will then be validated through interviews for improving the user interface towards five previous respondents. The results of the validation of the improvement of the user interface are the respondents said that the perceived problems were resolved and then the respondents also felt happy when using the OVO application.

Keywords: *diary study, user journey, OVO, stage, touchpoint, ideas for improvements, user experience, user interface, e-money payments.*

DAFTAR ISI

PERBAIKAN PENGALAMAN PENGGUNA PADA APLIKASI PERANGKAT BERGERAK OVO MENGGUNAKAN METODE <i>DIARY STUDY</i> DAN <i>USER JOURNEY</i>	i
PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
PRAKATA.....	iii
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan	3
1.4 Manfaat.....	4
1.5 Batasan Masalah.....	4
1.6 Sistematika Pembahasan	4
BAB 2 LANDASAN KEPUSTAKAAN	6
2.1 Isi Landasan Kepustakaan	6
2.2 Profil OVO	7
2.3 <i>User experience (UX)</i>	8
2.3.1 <i>User experience (UX)</i>	8
2.4 Metode <i>Diary study</i>	10
2.4.2 Fase- Fase <i>Diary study</i>	12
2.5 <i>Customer journey map</i>	14
2.6 <i>Purposive sampling</i>	15
2.7 <i>The Wheel (Design Lifecycle)</i>	15
2.8 <i>Task analysis</i>	17



2.9 Pedoman desain	18
2.9.1 Apps Bar :Bottom	18
2.9.2 Tabs	18
2.9.3 Buttons	19
2.9.4 Cards.....	19
2.9.5 Dialogs.....	20
2.9.6 List	20
2.9.7 Icon	20
2.9.8 Colors.....	21
2.9.9 Shape	21
2.9.10 Dividers.....	22
2.9.11 Text Field	22
BAB 3 METODOLOGI	23
3.1 Studi Literatur	23
3.2 Skenario Pengambilan data <i>Diary study</i>	24
3.3 Pemodelan <i>User journey</i>	28
3.4 Validasi Pemodelan <i>User journey</i>	29
3.5 Perancangan <i>User interface</i>	29
3.6 Validasi <i>User interface</i>	30
BAB 4 ANALISIS DATA DAN PEMODELAN <i>USER JOURNEY</i>	31
4.1 Pengambilan data <i>Diary study</i>	31
4.1.1 Perencanaan dan persiapan.....	31
4.1.2 Melakukan Pre Studi	32
4.1.3 Periode <i>Logging</i> dan Pemberian Kerangka Kerja.....	32
4.1.4 Wawancara Pasca Studi	32
4.1.5 Analisis Data	33
4.2 Pemodelan <i>User journey</i>	39
4.3 Validasi Pemodelan <i>User journey</i>	44
BAB 5 perbaikan <i>user experience</i> dan <i>User interface</i>	45
5.1 Daftar <i>Guidelines</i> (Google Material Design)	45
5.2 Konsep Visual Saran Perbaikan Fungsionalitas produk	46
5.3 Konsep Visual Perbaikan <i>User interface</i>	47

5.4	<i>Wireframe</i>	52
5.4.1	Rancangan Halaman <i>Login</i>	52
5.4.2	Rancangan Halaman <i>Security code</i>	53
5.4.3	Rancangan Halaman Pengisian saldo	53
5.4.4	Rancangan Halaman Utama	54
5.4.5	Rancangan Halaman <i>OVO Point</i>	55
5.4.6	Rancangan Halaman <i>OVO Premier</i>	55
5.4.7	Rancangan Halaman <i>Pulsa dan Paket Data</i>	56
5.4.8	Rancangan Halaman <i>Transfer Saldo OVO</i>	57
5.4.9	Rancangan Halaman <i>Pascabayar</i>	57
5.4.10	Rancangan Halaman pembayaran <i>games</i>	58
5.4.11	Rancangan Halaman Akun <i>OVO</i>	58
5.4.12	Rancangan Halaman <i>Scan</i>	59
5.4.13	Rancangan Halaman <i>promo</i>	59
5.4.14	Rancangan Halaman <i>near me</i>	60
5.4.15	Rancangan Halaman <i>riwayat</i>	61
5.5	Tampilan akhir <i>user interface</i>	62
5.5.1	Tampilan Akhir Halaman <i>Login</i>	62
5.5.2	Tampilan akhir halaman utama	63
5.5.3	Tampilan Akhir Halaman <i>Security code</i>	64
5.5.4	Tampilan akhir halaman pengisian saldo	65
5.5.5	Tampilan Akhir Halaman <i>OVO point</i>	66
5.5.6	Tampilan Akhir Halaman <i>OVO Premier</i>	66
5.5.7	Tampilan Akhir Halaman <i>Pulsa Dan Paket Data</i>	67
5.5.8	Tampilan Akhir Halaman <i>Transfer Saldo</i>	68
5.5.9	Tampilan Akhir Halaman <i>Pascabayar</i>	69
5.5.10	Tampilan Akhir Halaman <i>Pembayaran Games</i>	70
5.5.11	Tampilan Akhir Halaman Akun <i>OVO</i>	70
5.5.12	Tampilan Akhir Halaman <i>Scan</i>	71
5.5.13	Tampilan Akhir Halaman <i>promo</i>	72
5.5.14	Tampilan Akhir Halaman <i>Near me</i>	72
5.5.15	Tampilan Akhir Halaman <i>Riwayat</i>	73



5.6 <i>Screenflow</i> Perbaikan Aplikasi OVO.....	73
5.7 Hasil Wawancara Validasi <i>User interface</i>	81
5.8 Pembahasan.....	82
BAB 6 penutup	84
6.1 Kesimpulan.....	84
6.2 Saran	85
DAFTAR REFERENSI	87



DAFTAR TABEL

Tabel 3.2.1 Tabel Skenario <i>Diary study</i>	25
Tabel 4.1.1 Kategori Responden	31
Tabel 4.1.2 Kesimpulan Saran Perbaikan	34
Tabel 4.2.1 Pemodelan Customer User Journey Map.	40
Tabel 5.1.1 Tabel <i>Guideline</i>	45
Tabel 5.2.1 Konsep Visual Perbaikan <i>User experience</i>	46
Tabel 5.3.1 Konsep Visual Perbaikan <i>User interface</i>	48
Tabel 5.7.1 Kesimpulan Wawancara Validasi <i>User interface</i>	81



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2.1 Logo OVO.....	8
Gambar 2.4.1 Garis waktu pengerjaan metode <i>diary study</i>	14
Gambar 2.7.1 Kerangka Kerja The Wheel.....	17
Gambar 2.9.1 <i>Apps Bar : Bottom</i>	18
Gambar 2.9.2 <i>Tabs</i>	19
Gambar 2.9.3 <i>Buttons</i>	19
Gambar 2.9.4 Spesifikasi <i>cards</i>	19
Gambar 2.9.5 <i>Dialogs</i>	20
Gambar 2.9.6 <i>List</i>	20
Gambar 2.9.7 <i>icons</i>	21
Gambar 2.9.8 <i>Colors</i>	21
Gambar 2.9.9 <i>Shape</i>	22
Gambar 2.9.10 <i>Dividers</i>	22
Gambar 2.9.11 <i>Text Fields</i>	22
Gambar 2.9.1 Alur Penelitian.....	23
Gambar 3.3.1 template peta perjalanan pelanggan	29
Gambar 5.4.1 <i>Wireframe</i> halaman <i>Login</i>	52
Gambar 5.4.2 <i>Wireframe</i> Halaman <i>Security code</i>	53
Gambar 5.4.3 <i>Wireframe</i> halaman <i>Isi Saldo</i>	53
Gambar 5.4.4 <i>Wireframe</i> halaman utama	54
Gambar 5.4.5 <i>Wireframe</i> halaman <i>OVO Point</i>	55
Gambar 5.4.6 <i>Wireframe</i> halaman <i>OVO Premier(1)</i>	55
Gambar 5.4.7 <i>Wireframe</i> halaman <i>OVO Premier(2)</i>	55
Gambar 5.4.8 <i>Wireframe</i> halaman pulsa dan paket data (1)	56
Gambar 5.4.9 <i>Wireframe</i> halaman pulsa dan paket data (2)	56
Gambar 5.4.10 <i>Wireframe</i> halaman <i>Transfer Saldo</i>	57
Gambar 5.4.11 <i>Wireframe</i> halaman <i>pascabayar</i>	57
Gambar 5.4.12 <i>Wireframe</i> halaman <i>games</i>	58
Gambar 5.4.13 <i>Wireframe</i> halaman <i>Akun OVO</i>	58
Gambar 5.4.14 <i>Wireframe</i> halaman <i>Scan. (1)</i>	59
Gambar 5.4.15 <i>Wireframe</i> halaman <i>Scan. (2)</i>	59

Gambar 5.4.16 <i>Wireframe</i> halaman promo	59
Gambar 5.4.17 <i>Wireframe</i> halaman <i>near me</i> (1).....	60
Gambar 5.4.18 <i>Wireframe</i> halaman <i>near me</i> (2).....	60
Gambar 5.4.19 <i>Wireframe</i> halaman riwayat	61
Gambar 5.5.1 Tampilan awal halaman <i>login</i>	62
Gambar 5.5.2 Tampilan akhir halaman <i>login</i>	62
Gambar 5.5.3 Tampilan awal halaman utama.....	63
Gambar 5.5.4 Tampilan akhir halaman utama	63
Gambar 5.5.5 Tampilan awal halaman <i>security code</i>	64
Gambar 5.5.6 Tampilan akhir halaman <i>security code</i>	64
Gambar 5.5.7 Tampilan awal pengisian saldo	65
Gambar 5.5.8 Tampilan akhir pengisian saldo.....	65
Gambar 5.5.9 Tampilan akhir halaman OVO <i>point</i>	66
Gambar 5.5.10 Tampilan akhir halaman OVO premier (1).....	66
Gambar 5.5.11 Tampilan akhir halaman OVO premier(2).....	66
Gambar 5.5.12 Tampilan awal halaman Pulsa dan Paket Data	67
Gambar 5.5.13 Tampilan akhir halaman Pulsa dan Paket Data.....	67
Gambar 5.5.14 Tampilan awal halaman transfer saldo	68
Gambar 5.5.15 Tampilan akhir halaman <i>transfer</i> saldo.....	68
Gambar 5.5.16 Tampilan awal halaman pascabayar	69
Gambar 5.5.17 Tampilan akhir halaman pascabayar.....	69
Gambar 5.5.18 Tampilan akhir halaman pembayaran <i>games</i>	70
Gambar 5.5.19 Tampilan awal halaman akun OVO	70
Gambar 5.5.20 Tampilan akhir halaman akun OVO	70
Gambar 5.5.21 Tampilan awal halaman pascabayar	71
Gambar 5.5.22 Tampilan akhir halaman pascabayar.....	71
Gambar 5.5.23 Tampilan awal halaman promo.....	72
Gambar 5.5.24 Tampilan akhir halaman promo	72
Gambar 5.5.25 Tampilan akhir halaman <i>near me</i>	72
Gambar 5.5.26 Tampilan awal halaman riwayat	73
Gambar 5.5.27 Tampilan akhir halaman riwayat.....	73

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A SKENARIO PENGAMBILAN DATA <i>DIARY STUDY</i>	89
LAMPIRAN B PANDUAN WAWANCARA PRA - STUDI.....	103
LAMPIRAN C PANDUAN WAWANCARA PASCA - STUDI.....	104
LAMPIRAN D PEMODELAN USER JOURNEY	105
LAMPIRAN E WAWANCARA VALIDASI PERBAIKAN TAMPILAN.....	107
LAMPIRAN F HASIL WAWANCARA PRE-STUDI.....	108
LAMPIRAN G HASIL PENGAMBILAN DATA <i>DIARY STUDY</i>	114
LAMPIRAN H HASIL WAWANCARA PASCA STUDI	180
LAMPIRAN I HASIL PEMODELAN <i>USER JOURNEY</i>	185
LAMPIRAN J WAWANCARA PENENTUAN SKENRIO PENGUJIAN	207
LAMPIRAN K SURAT KETERANGAN VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN	223
LAMPIRAN L SURAT KETERANGAN VALIDASI PEMODELAN USER JOURNEY.....	227
LAMPIRAN M HASIL WAWANCARA PERBAIKAN TAMPILAN.....	231
LAMPIRAN N HASIL <i>survey</i>	236
LAMPIRAN O Dokumentasi wawancara responden	238

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi di era digital, teknologi dan informasi memiliki dampak perkembangan di berbagai bidang dengan sangat pesat. Termasuk dalam bidang sistem pembayaran digital yang dikenal sebagai *electric money* atau *e-money*. *E-money* sendiri merupakan jenis alternatif alat pembayaran non-tunai yang sudah banyak diterapkan di berbagai negara di dunia termasuk Indonesia. *E-money* sebagai bentuk perkembangan era digital dalam sistem pembayaran selalu memberikan perubahan yang signifikan yang memberikan kemudahan, efisiensi, fleksibilitas, serta keamanan dalam setiap transaksi elektronik yang dilakukan (Lalu, Delsi, 2013). Salah satu perusahaan yang mengeluarkan layanan *mobile e-money* adalah aplikasi perangkat bergerak OVO.

Aplikasi OVO merupakan aplikasi yang tersedia dalam bentuk *platform* Android atau iOS. Aplikasi ini menerapkan sistem *reward* atau penghargaan setiap pengguna melakukan transaksi disebut dengan *OVO Point*. Transaksi dalam sistem *reward* bertujuan untuk meningkatkan dan menjaga loyalitas pengguna OVO. Pengguna OVO dapat mengumpulkan poin dari setiap transaksi di *merchant* OVO misalnya Café, Tempat belanja, Mataharimall.com, *Foodmart* atau *foodcourt*, *Siloam Hospital* dan lain-lain. Selain itu, Aplikasi OVO juga dapat digunakan sebagai transaksi transportasi *online*, seperti GRAB, serta beberapa toko *online* lainnya.

Setiap pengguna yang menggunakan aplikasi OVO tentunya mengalami berbagai pengalaman ketika menggunakan aplikasi tersebut baik itu persoalan positif seperti penggunaan OVO memiliki banyak promo dan bekerja sama dengan bermacam *merchant* seperti Tokopedia dan GRAB. Lalu ada juga persoalan negatif seperti penggunaan OVO premier. Berdasarkan hasil survey singkat dengan 60 responden yang pernah menggunakan aplikasi OVO yang terlampir pada LAMPIRAN N HASIL SURVEY bahwa ditemukan permasalahan pada aplikasi OVO yaitu tidak ada informasi pada halaman utama untuk mengubah akun OVO biasa menjadi OVO premier padahal terdapat beberapa fitur yang harus dijalankan menggunakan OVO premier, kemudian beberapa pengguna mengatakan bahwa letak angka pada tampilan kode pengamanan saat ingin memasuki akun OVO menyulitkan pengguna, tampilan pada aplikasi OVO masih kurang menarik dan kurang informatif dibandingkan dengan aplikasi *e-money* seperti GO-Pay, Dana dan LinkAjah, lalu masih ada fitur yang tidak diberikan keterangan sehingga menyulitkan mahasiswa dan pengguna yang baru berinteraksi dengan aplikasi pembayaran digital, salah satu contohnya saat pengguna menggunakan promo *cashback* tidak ada keterangan jumlah *cashback* yang diberikan. Selain itu telah dilakukan survey ke berbagai pengguna yang memberikan pendapatnya di *playstore*, beberapa pendapat yang dikomentari oleh pengguna di *playstore* yaitu pelanggan tidak mendapatkan pelayanan yang cepat dari *customer service* saat mengalami permasalahan, lalu promo *cashback*

tidak sesuai dengan saldo yang telah dijanjikan. Aplikasi OVO juga memiliki pesaing dalam bidang *e-money* seperti OVO dan GO-PAY, Namun Aplikasi ini belum pernah dilakukan evaluasi pengalaman pengguna sebelumnya. Permasalahan yang telah ditemukan masih berupa indikasi bahwa aplikasi perangkat bergerak OVO memiliki *user experience* yang kurang baik yang dapat membuat pengguna merasa kurang puas dan kesulitan dalam memahami dan menggunakan aplikasi perangkat bergerak OVO sehingga dapat menimbulkan tanggapan negatif kepada pengguna aplikasi OVO karena kurang memberikan pelayanan dan tampilan yang menarik dalam memberikan layanan fitur dan informasi.

Jika dalam suatu produk aplikasi *mobile* tidak mempunyai beberapa aspek *user experience* yang cukup, maka tentu saja akan membuat pengguna yang menggunakan produk merasa tidak nyaman pada aplikasi tersebut penggunaanya berpotensi untuk tidak menggunakan kembali aplikasi perangkat bergerak OVO . Menurut definisi dari ISO 9241-210 tahun 2010 bahwa *user experience* merupakan respon dan persepsi seseorang yang dihasilkan dari penggunaan dan prediksi sebuah produk, sistem dan layanan (ISO9241-210, 2010). Sedangkan *user experience* adalah seluruh aspek interaksi pengguna dengan perusahaan, layanan dan produk (Nielsen and Norman, 2018) sehingga masyarakat yang menggunakan aplikasi *mobile* OVO pada tiap persepsi yang dihasilkan dapat menimbulkan persepsi tambahan terhadap PT Espay Debit Indonesia Koe sebagai organisasi penyediaanya sehingga *user experience* suatu produk atau layanan dapat mempengaruhi pandangan seseorang terhadap organisasi atau perusahaan penyediaanya yang dapat merugikan produk tersebut.

Berdasarkan permasalahan yang dibahas sebelumnya, perlu dilakukannya penelitian pada aspek *user experience* dan melakukan perbaikan yang menghasilkan *prototype* untuk membuat perbaikan pada aplikasi OVO. Aspek *user experience* yang ditemukan sebagai permasalahan adalah dari segi aspek arsitektur informasi dan desain interaksi pada aplikasi OVO. Metode yang tepat untuk pengambilan data dan perbaikan ini adalah *Diary study* dan *User journey*. *Diary study* menjadi salah satu metode yang tepat digunakan untuk mengumpulkan data kualitatif yang membahas tentang perilaku pengguna, aktivitas dan pengalaman dari beberapa kurun waktu (Flaherty, 2016). Data kualitatif dibutuhkan karena data kualitatif dapat menunjukkan data yang naturalistic serta mendapatkan insight yang lebih dalam terhadap setiap responden dan responden peneliti dapat menemukan permasalahan yang dirasakan oleh pengguna berdasarkan perilaku, aktivitas dan pengalaman pengguna saat melakukan penulisan *diary study*. Sehingga metode *diary study* digunakan untuk mencari dan menggali data yang lebih mendalam dari responden selama waktu pekerjaan yang telah ditentukan berdasarkan skenario pengajuan. Pengumpulan data *diary study* ini menghasilkan data berupa perilaku, emosi, temuan masalah saat responden merespon aplikasi OVO dan saran perbaikan dari setiap skenario dan *task* yang telah dijalankan. Hasil data dari pengambilan *diary study* pada penelitian akan dimodelkan dengan menggunakan metode *user journey* atau *customer journey map*. Metode *user*

journey ini digunakan untuk memetakan perjalanan pengguna selama berinteraksi dengan aplikasi yang diteliti. Pemetaan dilakukan untuk memvisualisasikan perjalanan responden dari tahap awal hingga akhir yang telah diberikan peneliti yang hasilnya akan dijadikan sebagai gambaran atau landasan perancangan perbaikan *user interface*.

Hasil dari pemodelan *user journey* ini menghasilkan tabel yang berisi *stage* yang merupakan tahap yang dilalui oleh responden, *touchpoint* adalah hal yang pertama kali responden setuh, *think and feeling* yang merupakan perasaan dan pikiran dari responden dan saran perbaikan tampilan *user interface* dan fitur dari aplikasi OVO berdasarkan data dari *diary study*. Selanjutnya hasil pemodelan *user journey* yang berdasarkan saran perbaikan tampilan pengguna dan fitur di implementasikan kedalam bentuk purwarupa atau *prototype*. Pada proses perancangan *prototype* yang dijadikan dasar dalam membuat perancangan adalah komponen materiel dari *google*. Sehingga diharapkan hasil dari *Prototype* tersebut dapat menyelesaikan permasalahan yang telah dirasakan oleh responden sebelumnya.

Beberapa penelitian yang menggunakan *Diary study* dan *User journey* sebagai metode penelitian yang dilakukan oleh (Flaherty, 2016) *Diary Studies: Understanding Long-Term User Behavior and Experiences* untuk membuat scenario atau *task* untuk diberikan kepada responden agar mengetahui *user experience* pengguna dari e-learning mahasiswa dengan mengadopsi UEQ versi bahasa Indonesia. Penelitian kedua oleh Grocki, Megan, (Grocki, 2014) Dengan judul “*how to create customer journey map*” membahas bagaimana cara memodelkan *user journey* atau *customer journey*. Sedangkan penelitian ketiga dilakukan oleh Aditya (Hanif, Az-zahra and Mursityo, 2018) dalam skripsi berjudul “Perbaikan *User experience* Pada Aplikasi *Mobile E-Commerce Tapp Market* menggunakan Metode *Diary study* dan *User*”. Penelitian ketiga dilakukan untuk mengevaluasi dan perbaikan pada aplikasi Tapp Market.

1.2 Rumusan Masalah

Berikut rumusan masalah yang dikaji dalam penelitian:

1. Bagaimana mengetahui permasalahan pengguna berdasarkan pengalaman pengguna menggunakan metode *diary study* pada aplikasi OVO?
2. Bagaimana hasil dari pemodelan *user journey* pada aplikasi perangkat bergerak OVO berdasarkan hasil data perilaku pengguna setelah menyelesaikan skenario?
3. Bagaimanakah hasil perbaikan *design user interface* pada aplikasi perangkat bergerak OVO?
4. Bagaimana hasil dari validasi perbaikan desain *user interface* pada aplikasi perangkat bergerak OVO?

1.3 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui permasalahan yang ditemukan pengguna berdasarkan pengalaman pengguna menggunakan metode *diary study* pada aplikasi OVO.
2. Memodelkan *user journey* pada aplikasi perangkat bergerak OVO berdasarkan hasil data perilaku pengguna.
3. Melakukan perbaikan desain *user interface* pada aplikasi perangkat bergerak OVO.
4. Melakukan validasi hasil perbaikan desain *user interface* pada aplikasi perangkat bergerak OVO.

1.4 Manfaat

Manfaat dari penelitian ini antara lain:

1. Memberikan pemahaman dan referensi baik bagi peneliti maupun pembaca mengenai betapa pentingnya aspek *user experience* terhadap suatu aplikasi *mobile*.
2. Sebagai saran bagi pihak pengembang aplikasi perusahaan aplikasi OVO dalam merancang aplikasi yang lebih baik sehingga dapat meningkatkan citra organisasi yang lebih positif pada pengguna.
3. Memberikan rekomendasi dan saran perbaikan aplikasi perangkat bergerak tersebut berdasarkan hasil evaluasi konsep dari perilaku pengguna.
4. Sebagai bahan referensi dan standar untuk melakukan penelitian selanjutnya dengan topik yang memiliki relasi yang sama dengan *user experience*.

1.5 Batasan Masalah

1. Mengevaluasi tampilan *user interface* pada aplikasi *mobile* OVO versi 2.7.1 pertanggal update 6 Februari 2019 di android.
2. Analisis perilaku pengguna jangka panjang seperti kebiasaan, skenario, sikap dan motivasi, perubahan perilaku dan persepsi serta perjalanan pada aplikasi perangkat bergerak OVO menggunakan metode *Diary study*.
3. Rekomendasi perbaikan diberikan hanya pada tampilan dan fitur berdasarkan hasil evaluasi konsep dari perilaku pengguna dengan *output prototype user interface*.

1.6 Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan memberikan gambaran untuk memudahkan pembaca dalam memahami isi penelitian, penulis memberikan sistematika pembahasan yang terbagi dalam enam bab. Sistematika tersebut terdiri dari:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang penulisan ini dibuat, rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah penelitian serta sistematika penulisan.

BAB 2 LANDASAN KEPUSTAKAAN

Bab ini peneliti menulis dasar - dasar teori untuk mendukung penyelesaian masalah dan menjelaskan landasan teori dari poin-poin penting yang digunakan untuk membantu pembuatan penelitian ini. Teori yang didapat berasal dari teori sebelumnya yang berhubungan dengan topik penelitian.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini peneliti menulis metode serta tahapan yang digunakan dalam penelitian. Tahap – tahap yang digunakan terdiri dari yang pertama adalah tahap studi literatur, kedua adalah identifikasi masalah, ketiga analisa data pada pemodelan *user journey*, kelima yang terakhir pembuatan desain perbaikan berdasarkan hasil analisa *diary study*, dan yang terakhir penarikan kesimpulan dan pemberian saran.

BAB 4 HASIL ANALISA DATA DAN PEMODELAN USER JOURNEY

Pada bab ini membahas tentang hasil analisis *user experience* setiap responden dan pemodelan *User journey* berupa data kualitatif yang didapatkan dari tahap pengumpulan data menggunakan metode *diary study* dalam waktu dua minggu pengerjaan. Metode tersebut menghasilkan *output* berupa rekomendasi perbaikan tampilan aplikasi OVO. Hasil pemetaan *user journey* juga dilakukan validasi kepada dua expert

BAB 5 PERBAIKAN USER EXPERIENCE DAN USER INTERFACE

Bab ini membahas mengenai temuan masalah pengalaman dan antarmuka pengguna kemudian membuat kerangka desain perbaikan lalu membuat desain perbaikan dari saran perbaikan yang di dapat dari pengambilan data di bab sebelumnya. Perbaikan masih dalam bentuk purwarupa yang mengacu pada hasil evaluasi sebelumnya. Lalu hasil perbaikan akan dilakukan wawancara validasi desain perbaikan *user interface*.

BAB 6 PENUTUP

Pada bab ini berisi kesimpulan dan saran untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan topik yang akan di bahas pada penelitian ini da sebagai standar peneltian yang lebih baik.

BAB 2 LANDASAN KEPUSTAKAAN

2.1 Isi Landasan Kepustakaan

Kajian pustaka dalam penelitian ini akan membahas berbagai penelitian yang telah dilakukan sebelumnya terkait dengan topik yang membantu dalam kelancaran penelitian ini. Kajian pustaka yang pertama adalah penelitian yang berjudul "*Clarifying the perfectionism-procrastination relationship using a 7-day, 14-occasion daily Diary study*" yang membahas klarifikasi hubungan perfeksionisme dengan penundaan menggunakan 7 hari dan 14 kesempatan *diary study* (Smith et al., 2017). Kekhawatiran kesempurnaan dalam faktor risiko yang terduga untuk penundaan. Meski begitu, *tested model* yang ketat menjelaskan bahwa kekhawatiran kesempurnaan mengakibatkan penundaan pekerjaan yang langka. Untuk mengatasi permasalahan pada penelitian tersebut mengusulkan, diuji dan didukung model yang menjelaskan mengapa kekhawatiran kesempurnaan menimbulkan penundaan. Mahasiswa berjumlah 317 menyelesaikan langkah-langkah perfeksionisme. Hari berikutnya, peserta menyelesaikan kuis *online* mengukur perbedaan dan penundaan selama dua kali sehari dalam tujuh hari berturut-turut menggunakan *diary study*. Prediksi Model didukung dengan kekhawatiran perfeksionis memiliki hubungan positif moderat dengan penundaan.

Pada kajian pustaka kedua ini berkaitan dengan metode *diary study*. Penelitian dengan judul "*What makes good and bad days for beginning teachers? A Diary study on daily uplifts and hassles*" yang membahas fenomena pada awal tahun ajaran guru di sekolah telah digambarkan sebagai tuntutan dan tekanan (Schmidt et al., 2017). Penelitian berfokus pada karakteristik kepribadian seperti sifat atau tingkat stress pada kerja umum. Sebaliknya, penelitian ini berfokus pada pengalaman responden dalam kegiatan sehari-hari. Tujuan penelitian berguna untuk mengidentifikasi pengangkatan dan kegiatan sehari-hari dengan karakteristik sosio-demografis dan kepribadian guru, untuk menyelidiki pengaruh uplifts dan kerepotan harian pada kelelahan emosional para guru, sampel terdiri dari lebih dari 140 guru pemula sampai empat dalam profesi yang menyelesaikan *diary study online* selama 14 hari berturut-turut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebanyakan uplifts dan permasalahan harian berhubungan dengan pengajaran di kelas dan berinteraksi dengan rekan kerja dalam kegiatan sehari-hari.

Pada kajian pustaka ketiga ini berkaitan dengan *user journey map*. Penelitian yang berjudul "*Stakeholder Journey Mapping. An Educational Tool for Social Entrepreneurs*" yang membahas tentang pemetaan perjalanan pemangku kepentingan, adaptasi pemetaan perjalanan pelanggan, memperluas cakupannya di luar pelanggan atau konsumen untuk memasukkan semua kelompok pemangku kepentingan yang relevan yang mempengaruhi profitabilitas usaha (Ortbal, Frazzette and Mehta, 2016). Melalui penggunaan stakeholder yang dibangun pesona, mengurangi hambatan untuk penelitian dan penciptaan

wawasan dan membuat alat ini dapat diakses oleh pengusaha yang sangat berat yang terbebani oleh kendala waktu, terbatas dan beberapa peluang pengembangan. Tujuan penelitian tersebut adalah meninjau praktik pemetaan *stakeholder* sebagai alat yang baru dalam pendidikan, dan akhirnya *stakeholder* yang berorientasi tim perancangan pemetaan. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa pengujian awal menunjukkan bahwa lokakarya dapat mencapai tujuan langsung dan tidak langsung.

2.2 Profil OVO

OVO adalah produk yang menyediakan infrastruktur yang memungkinkan masyarakat Indonesia untuk melakukan pembayaran digital serta transaksi secara nontunai dan non-kartu. OVO merupakan layanan pembayaran yang dikembangkan Lippo Group, adalah salah satu perusahaan yang agresif menggarap pasar *mobile payment*. Meskipun merekrut sejumlah tenaga profesional asing, termasuk CEO Jason Thompson dari GrabPay, OVO mengaku pelokalan kultur perusahaan adalah hal penting untuk memahami pasar Indonesia. Mulai dari kebutuhan sehari-hari seperti beli pulsa & paket data, voucher game, pembayaran di berbagai *merchant* partner OVO, hingga bayar tagihan (listrik, air, BPJS, asuransi, dan cicilan). Dengan OVO, pengguna dapat melakukan transaksi secara nontunai dengan mudah kapan saja dan di mana saja. Konsep *platform* terbuka OVO bisa terintegrasi dengan *platform merchant* dan *channel* pembayaran lain. OVO termasuk salah satu pendatang baru di dunia *e-money* karena sebelumnya sudah ada GO-Pay dan DANA. Harus ada inovasi yang membedakan layanan dompet digital OVO dengan produk lain. Dalam hal inovasi, OVO mengadopsi teknologi kelas dunia yang dikembangkan oleh para programmer lokal, yaitu anak-anak muda Tanah Air yang memiliki kompetensi global. Hal ini menjadikan OVO siap diandalkan oleh beragam sektor untuk mendukung peningkatan produktivitas dan efisiensi secara signifikan. Dalam waktu dekat, OVO juga akan hadir di berbagai *merchant* lainnya, baik *online* maupun *offline*. OVO belum pernah dilakukan evaluasi tentang *user experience* sebelumnya. Maka dari itu dibutuhkan evaluasi untuk meningkatkan kualitas produk aplikasi OVO agar dapat mengetahui kebutuhan dan perilaku pengguna dan dapat bersaing dengan pesaing produk *e-money* seperti DANA, LinkAja dan lain – lain

Untuk layanan *online*, karena terintegrasi pada *platform merchant*, maka pengguna dapat melakukan proses pembayaran menggunakan OVO secara mudah dan aman tanpa harus keluar dari *platform merchant*. Akun OVO pengguna juga akan langsung tersinkronisasi secara otomatis di berbagai *merchant* OVO. Satu dompet, untuk semua kebutuhan di berbagai *merchant*. Logo dari OVO adalah seperti Gambar 2.1 berikut:



Gambar 2.2.1 Logo OVO

Sumber : OVO.id (2019)

2.3 User experience (UX)

User experience adalah aspek interaksi pengguna dengan perusahaan, jasa dan produknya (Nielsen and Norman, 2018). *User experience* atau pengalaman pengguna merupakan persepsi dan respon yang dihasilkan dari penggunaan dan/atau antisipasi penggunaan dari sebuah produk, sistem atau jasa (ISO9241-210, 2010). Persepsi dan respon tersebut termasuk dalam emosi, kegiatan yang sering dilakukan pengguna, preferensi pengguna, respon secara fisik maupun psikologis pengguna, sikap, dan pencapaian yang terjadi sebelum, selama, dan setelah menggunakan aplikasi.

2.3.1 User experience (UX)

Menurut (Joanna, 2017), elemen dasar dari pengalaman pengguna (UX) adalah sebagai berikut:

1. **Arsitektur Informasi (IA)**

Arsitektur Informasi adalah tentang menghubungkan orang ke konten dengan cara yang paling mereka pahami. Ini akan membuat hirarki konten di suatu halaman dan menggunakan elemen-elemen yang berbeda, seperti misalnya navigasi, untuk menambahkan struktur. IA menangani tipe-tipe informasi yang berbeda ke dalam konteksnya dan mengorganisasikannya supaya mudah untuk ditemukan.

2. **Desain Interaksi**

Desain Interaksi berhubungan dengan interaksi khusus antara pengguna dan layar. Desain Visual merespon tujuan pengguna yang didukung dalam Desain Interaksi untuk mengomunikasikan brand dengan menggunakan grafis, gambar, font, warna, ikon, dan sebagainya. Desain interaksi juga

menggunakan pemurwarupaan (*prototyping*) untuk menetapkan perilaku dan fungsi tertentu bagi komponen-komponen yang berbeda. Sebagai contoh, pada desain aplikasi selular, apakah halaman masuk (sign-in) berangsur jelas, atau bergeser ke kanan. Jenis transisi ini harus dijelajahi dalam suatu konsep interaksi supaya hasil akhirnya diterapkan sedekat mungkin dengan keinginan desainer.

3. Kegunaan (*Usability*)

Kegunaan berurusan dengan daya ungkit data untuk menentukan validitas keputusan desain. Meskipun di perusahaan tertentu ada orang dari berbagai latar belakang berbeda yang menyampaikan tentang tujuan-tujuan bisnis atau batasan teknis tertentu, peran desainer UX adalah memenangkan kebutuhan pengguna dan mengomunikasikan frustrasi dan rasa sakit yang dirasakan selama produk digunakan. Data ini bisa didapatkan dengan beragam cara dari kelompok fokus sampai survey, mulai penelitian kegunaan berbasis laboratorium sampai dengan wawancara empat mata, kunjungan ke lokasi, pelacakan mata, penyortiran kartu, pengujian A/B, telemetri, dan sebagainya. Uji kegunaan membantu untuk memahami ruang produk sembari mendefinisikan perilaku dan kebutuhan pengguna. Di level yang tinggi, praktek yang baik adalah memvalidasi hipotesis dengan pengguna sesungguhnya dan mengukur serta memvalidasi produk yang berubah untuk memastikan apakah perubahannya memenuhi pengguna.

4. Pemurwarupaan (*Prototyping*)

Purwarupa bisa dijelaskan sebagai suatu versi pendahuluan yang dengannya bentuk lain dikembangkan. Sebagai seorang desainer, pemurwarupaan memberikan cara yang murah dan fleksibel untuk menguji apa yang terlihat hebat dan sesuai tujuan, baik itu aplikasi selular, produk fisik, atau suatu situs web. Cara ini juga memberikan jalan untuk mengiterasi berdasarkan umpan balik para pemegang kepentingan dan pengguna dalam konteks penelitian tentang kegunaan. Sehingga desainer mendapat wawasan tentang fungsionalitas desain dan perubahan yang dibutuhkan agar karya desainer menyenangkan sekaligus berfungsi. Ini adalah cara untuk menentukan prioritas, menguji dengan murah terhadap berbagai pilihan, lalu menemukan batasan-batasan logistik dan konflik terkait penerapannya. Pada puncaknya, pemurwarupaan adalah hal penting karena ini membawa desainer lebih dekat ke fungsionalitas akhir produk desainer sebelum menginvestasikan waktu, sumber daya, dan uang untuk melakukan pengembangan.

5. Desain Visual

Desain visual adalah tentang menggunakan aspek visual suatu produk untuk meningkatkan pengalaman pengguna. Meskipun desain visual bukan segalanya yang dibutuhkan dalam perancangan, ini adalah bagian krusial

suatu produk yang dipikirkan dengan cermat. Desain visual mengomunikasikan banyak tentang merek perusahaan dan bisa berpengaruh terhadap sejauh mana orang suka dan terlibat terhadap suatu produk. Topik desain visual bisa membelah pendapat, karena terkadang ada pemikiran bahwa desainer yang menekankan pada estetika akan mengorbankan kegunaan. Desain visual yang hebat bahkan bisa membuat peneliti mengabaikan permasalahan kegunaan. Kendatipun begitu, temuan penelitian terbaru menyatakan bahwa estetika dan kegunaan bisa dipandang berkorelasi secara positif. Desain visual menginformasikan cara suatu produk bekerja melalui warna, hirarki visual, tipografi, sehingga ini adalah bagian krusial dari keseluruhan pengalaman pengguna.

2.4 Metode *Diary study*

Diary study merupakan metode penelitian yang digunakan untuk mengumpulkan data kualitatif tentang aktivitas, perilaku dan pengalaman pengguna dari waktu ke waktu setiap harinya dalam jangka waktu panjang (Flaherty, 2016). Dalam metode pembelajaran buku harian atau *diary study*, data ditulis sendiri oleh peserta secara *longitudinal* yaitu, selama periode waktu yang panjang yang dapat berkisar dari beberapa hari hingga satu bulan atau lebih dari satu bulan. Selama periode pelaporan yang ditentukan, peserta penelitian diminta untuk membuat buku harian dan mencatat informasi mendalam mengenai kegiatan yang sedang dipelajari. Untuk membantu peserta mengingat mengisi buku harian mereka, terkadang mereka diminta secara berkala (misalnya, melalui pemberitahuan yang didapat setiap hari atau pada waktu tertentu di siang hari).

Konteks dan periode waktu di mana data dikumpulkan untuk pembelajaran buku harian menjadikannya tidak seperti metode penelitian umum yang sering digunakan, seperti yang pertama survey yang dibuat untuk mengumpulkan informasi dan dilaporkan sendiri tentang kebiasaan peserta serta pengalaman pengguna di luar konteks skenario sedang dipelajari. Kedua tes kegunaan yang menghasilkan informasi pengamatan tentang momen tertentu atau rangkaian interaksi terbatas yang direncanakan dalam pengaturan laboratorium.

Input dari metode *diary study* adalah berupa pengalaman pengguna dalam interaksi dengan aplikasi yang berupa pemahaman kontekstual tentang perilaku pengguna dan pengalaman pengguna saat menggunakan produk dari waktu ke waktu. Proses dalam *diary study* menurut (Lallemmand, 2019) Responden harus menyimpan catatan hariannya selama 2 minggu, karena komitmen masyarakat dengan cepat berkurang seiring berjalannya waktu. Tujuan *diary study* berguna untuk memahami perilaku panjang seperti :

- a. Kebiasaan

Kapan pengguna terlibat untuk menggunakan dengan sebuah produk aplikasi?, Bagaimana mereka memilih untuk berbagi konten dengan orang lain?.

b. Skenario

Dengan kapasitas apa pengguna akan terlibat dengan suatu produk? apa saja tugas utama mereka yang harus dikerjakan?, Bagaimana alur kerja mereka untuk menyelesaikan tugas jangka panjang?.

c. Sikap dan Motivasi

Apa yang dapat memotivasi seseorang untuk melakukan tugas yang diberikan?, Bagaimana pemikiran dan perasaan pengguna saat menggunakan aplikasi?.

d. Perubahan perilaku dan persepsi

Seberapa loyal responden melakukan kegiatan yang telah diberikan dari waktu ke waktu?, bagaimana mereka memandang suatu produk setelah terlibat dengan objek penelitian yang sesuai?.

e. Perjalanan responden

Apa pengalaman responden yang paling sering diingat dan pengalaman pengguna menggunakan media selain produk penelitian saat responden berinteraksi dengan objek yang diteliti menggunakan berbagai perangkat dan media seperti, email, telepon situs web, aplikasi seluler, dan media sosial?, apa efek kumulatif dari beberapa titik kontak layanan?

Hasil penelitian dari metode *diary study* adalah data kualitatif mengenai kebiasaan, respon pengguna, sikap dan motivasi, perubahan perilaku dan persepsi serta perjalanan responden ini dapat berupa tabel yang berisi pengkategorian responden, respon positif dan negatif, dan permasalahan yang ditemukan pada saat responden melakukan pengujian pada aplikasi tersebut. Peserta harus menyimpan catatan hariannya selama maksimal dua minggu, karena komitmen masyarakat dengan cepat berkurang seiring berjalannya waktu. Sehingga pada penelitian ini peneliti melakukan penelitian selama dua minggu, sedangkan menurut Jodie , pada situs www.uxmastery.com, responden dalam penelitian *diary study* berjumlah antara empat sampai enam orang (Jodie, 2016). Peneliti memilih lima orang responden untuk diteliti karena dalam metode *diary study* bersifat mendalam dan konseptual sehingga responden dituntut memberikan informasi sejujur-jujurnya tanpa adanya tekanan. Pemilihan enam responden dalam metode ini dikarenakan dalam *diary study* diperlukan informasi secara mendalam sehingga tidak dalam membutuhkan responden yang banyak

dan cukup beberapa responden yang memenuhi kebutuhan dan syarat pengambilan informasi dalam penelitian ini. Usia produktif yang tepat untuk dijadikan responden adalah responden yang memiliki umur antara 15 – 65 tahun (Depkes, 2016). Dalam penelitian ini peneliti memilih responden yang berusia produktif karena pada usia produktif hasil tanggapan responden cenderung lebih memahami menggunakan teknologi khususnya pada penggunaan teknologi *e-money*.

2.4.2 Fase- Fase *Diary study*

Fase-Fase yang dilakukan dalam melakukan penelitian dengan metode *Diary study*(Flaherty, 2016), adalah :

1. *Planning and Preperation*

Tentukan fokus penelitian dan perilaku jangka panjang yang perlu dipahami oleh peneliti. Tetapkan garis waktu, pilih alat bagi peserta untuk melaporkan data, merekrut peserta, dan menyiapkan instruksi atau materi pendukung.

2. *Pre-Study Brief*

Peneliti meluangkan waktu di depan untuk membuat para peserta siap untuk *login*. Peneliti mempersiapkan jadwal untuk pertemuan tatap muka, menggunakan panggilan atau media pula dengan masing-masing peserta untuk membahas rincian penelitian. Telusuri jadwal atau kalender untuk periode pelaporan dan diskusikan harapan. Diskusikan alat yang akan mereka gunakan dan pastikan setiap peserta telah membiasakan diri dengan teknologi; jawab semua pertanyaan yang mungkin mereka miliki sebelum memulai.

3. *Logging period*

Untuk mendukung pencatatan aktivitas yang efektif, berikan kerangka kerja sederhana. Buat sejelas mungkin tentang informasi apa yang peneliti perlu peserta *log*, tanpa meredam variabilitas alami dan perbedaan yang peneliti tidak bisa rencanakan. (Menemukan yang tak terduga adalah salah satu alasan utama melakukan riset pengguna.) Buat instruksi yang jelas dan terperinci untuk pencatatan. Berikan entri contoh log kepada pengguna untuk membantu mereka memahami tingkat detail yang Anda butuhkan dari mereka. (Tapi pastikan Anda tidak bias peserta terhadap jenis entri yang kebetulan Anda berikan sebagai contoh.) dalam membuat *logging periode* terdapat dua teknik umum yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data buku harian dari para peserta. Berikut dua teknik tersebut :

- a) *In-Situ Logging* – pertama teknik *in-situ* merupakan kegiatan peserta untuk mencatat dan menulis setiap informasi tentang kegiatan yang relevan dalam situasi yang terjadi (atau *in-situ*). Ketika peserta terlibat dalam kegiatan yang berkaitan, mereka harus segera melaporkan semua detail penting tentang kegiatan itu. Karena teknik ini mengharuskan peserta meluangkan waktu untuk memberikan informasi ini pada saat acara kepada peneliti, teknik ini paling baik dicadangkan untuk situasi ketika peneliti tidak dapat melihat volume besar buku harian yang terjadi atau jika konteksnya sedemikian rupa sehingga kegiatan harian peserta tidak akan terkena dampak buruk dengan masuk situ. *In-situ logging* paling baik didukung oleh saluran dan perangkat yang dapat menangani entri teks bentuk-panjang terstruktur seperti, email, kuesioner formulir web, buku harian kertas tradisional, atau alat wawasan pelanggan digital seperti *FocusVision* atau *7daysinmylife*. Buku harian yang bersifat audio atau video juga merupakan alat yang hebat untuk peserta, tetapi hasilnya mungkin dijadikan data pendukung dan perlu ditranskrip untuk analisis.
- b) *Snippet technique* – Metode kedua yang populer dan tidak terlalu mengganggu aktivitas logging adalah teknik *snippet*. Dengan teknik ini, peserta hanya merekam potongan pendek informasi tentang kegiatan yang terjadi. Kemudian, pada akhir setiap hari, atau ketika peserta punya waktu, mereka menguraikan setiap potongan dengan memberikan detail tambahan tentang aktivitas tersebut. Teknik 2 langkah ini memastikan bahwa informasi yang relevan ditangkap di tempat, sebelum dilupakan tetapi tanpa mengharuskan peserta untuk memberikan perincian yang luas pada saat penangkapan, yang dapat mengganggu dan tidak wajar dalam situasi tertentu. Saluran umum bagi peserta studi untuk melaporkan cuplikan kepada peneliti meliputi email, pesan teks, Twitter, atau Facebook. Saluran-saluran ini sangat dikenal untuk komunikasi bentuk pendek. Peserta didorong untuk menggunakan ponsel mereka untuk melaporkan peristiwa yang terjadi, karena perangkat ini dapat diakses. Memperluas potongan yang dilaporkan dapat dilakukan dengan saluran dan alat yang disebutkan di atas untuk pelaporan yang lebih mendalam. Pertimbangkan meminta peserta untuk memperluas cuplikan mereka dengan mengisi kuesioner tentang masing-masing. Ini memungkinkan Anda mendapatkan wawasan yang spesifik dan konsisten tentang setiap cuplikan

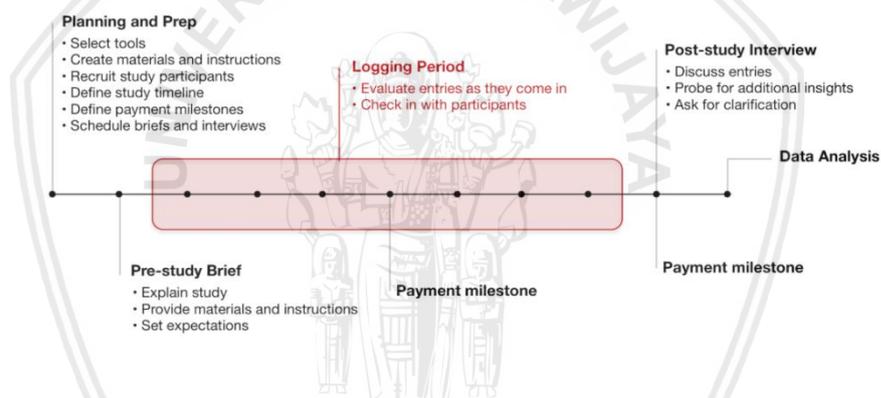
4. *Post-Study Interview*

Setelah melakukan penelitian tahap *logging*, evaluasi untuk mencari semua informasi yang diberikan oleh masing-masing peserta. Rencanakan wawancara lanjutan untuk membahas log secara lebih spesifik. Ajukan pertanyaan menyelidik untuk mengungkap detail spesifik yang diperlukan

untuk menyelesaikan cerita dan mengklarifikasi sesuai kebutuhan. Mintalah respon atau tanggapan spesifik dari peserta tentang pengalaman mereka saat berpartisipasi dalam penelitian, sehingga peneliti dapat menyesuaikan alur proses penelitian untuk waktu berikutnya.

5. Data Analysis

Karena studi buku harian bersifat longitudinal, mereka menghasilkan sejumlah besar data kualitatif. Kunjungi kembali pertanyaan penelitian, lalu gali semua wawasan banyak yang telah peneliti kumpulkan untuk menemukan jawabannya. Evaluasi perilaku yang peneliti targetkan selama studi. Fokus studi peneliti adalah seputar hubungan produk atau layanan tertentu, lihat seluruh perjalanan pelanggan. Lakukan pemetaan perjalanan pelanggan untuk membantu peneliti memahami pengalaman pengguna *end-to-end* dari perspektif pelanggan. Metode ini memiliki lima fase seperti pada Gambar 2.2 berikut



Gambar 2.4.1 Garis waktu pengerjaan metode *diary study*

Sumber : Kim Flaherty (2016)

2.5 Customer journey map

Customer journey map merupakan alat visualisasi yang digunakan untuk mendapatkan wawasan tentang bagaimana pelanggan berinteraksi dengan bisnis (Ortbal, Frazzette and Mehta, 2016). *Customer journey mapping* (CJM) adalah diagram yang memetakan langkah-langkah yang dilalui oleh pengguna sewaktu terlibat dengan produk, baik berupa pengalaman penggunaan produk secara langsung, pengalaman pembelian, pengalaman *online*, layanan pengguna, maupun pengalaman lainnya. *Customer journey map* dan *user journey map* merupakan hal yang sama karena tujuannya adalah untuk melakukan pemetaan terhadap peserta yang menggunakan produk.

CJM juga dapat didefinisikan sebagai presentasi visual yang menggambarkan hubungan dan interaksi antara pengguna dengan *produk* tertentu. Setidaknya, kamu perlu memperhatikan lima elemen CJM berikut ini:

Chapter 1 *Persona*: representasi lengkap mengenai seorang pengguna, meliputi identitas, karakteristik, kebiasaan, tujuan pengguna dalam suatu pemecahan masalah, serta beragam informasi lainnya.

Chapter 2 *Timeline*: periode waktu tertentu yang dirancang secara spesifik, biasanya berupa tahap-tahap interaksi, yang menggambarkan rentang waktu interaksi pengguna dan produk dari awal sampai akhir.

Chapter 3 *Emotion*: segala macam emosi atau ekspresi yang muncul dari pengguna sewaktu berinteraksi dengan suatu produk.

Chapter 4 *Touchpoint*: aktivitas yang menggambarkan tahap interaksi antara pengguna dan produk, seperti: apa yang terjadi sewaktu pengguna mulai mengenali produk, berinteraksi dengan situs web, mulai menggunakan produk, dan lain sebagainya.

Chapter 5 *Channel*: medium yang digunakan dalam interaksi antara pengguna dan produk, meliputi medium digital maupun *offline*. *Channel* dalam konteks ini melingkupi berbagai sarana penyampaian, baik *online* maupun *offline*; dari *event* dan kampanye langsung, hingga komunikasi secara digital.

Masukan dari user journey ini adalah berupa hasil interaksi user terhadap aplikasi yang diteliti yang mewakili komponen utama seperti *persona*, *timeline*, *touchpoint*, *emotion* dan *channel*. *Output* dari pemodelan user journey ini adalah gambar digital yang didalamnya terdapat goal dan expectation, alur perjalanan user, penjelasan pikiran dan emosi pengguna dan poin permasalahan yang ditemukan.

2.6 Purposive sampling

Purposive sampling adalah teknik untuk menentukan sebuah sampel penelitian dengan beberapa pertimbangan yang bertujuan untuk memperoleh data yang lebih *representative* (Sugiyono,2010). Teknik *purposive sampling* secara sengaja untuk mengambil sampel tertentu yang sudah tepat dan memenuhi segala persyaratan yang dibutuhkan seperti data yang memiliki karakteristik, kriteria sampel dan ciri yang di mana dalam hal ini pengambilan sampel juga harus mencerminkan populasi itu sendiri. Pada penelitian ini peneliti melakukan pengambilan data menggunakan teknik *purposive sampling* yang sampelnya mempunyai karakteristik yaitu bertempat tinggal di Malang dan menggunakan aplikasi OVO. Tujuan penelitian menggunakan *Purposive sampling* dapat memecahkan permasalahan serta dapat memberikan nilai yang lebih *representative* sehingga teknik ini cocok digunakan untuk penelitian.

2.7 The Wheel (Design Lifecycle)

The wheel adalah kerangka terstruktur yang terdiri dari serangkaian tahap-tahap dan kegiatan yang sesuai seperti analisis, desain,prototipe dan

evaluasi yang berbentuk lingkaran evolusi dari desain interaksi atau sistem lengkap atau sebuah produk (Nielsen and Norman, 2018). Berikut tahap – tahap dari kerangka terstruktur *the wheel*:

1. Analisis

Analisis adalah proses menganalisis kebutuhan pengguna untuk dijadikan persyaratan desain produk. Isi dari data yang dibutuhkan dapat membantu menentukan fitur – fitur , tampilan, perasaan, kebiasaan pengguna yang akan dijadikan pertimbangan untuk dibuatnya sebuah sistem.

2. Desain

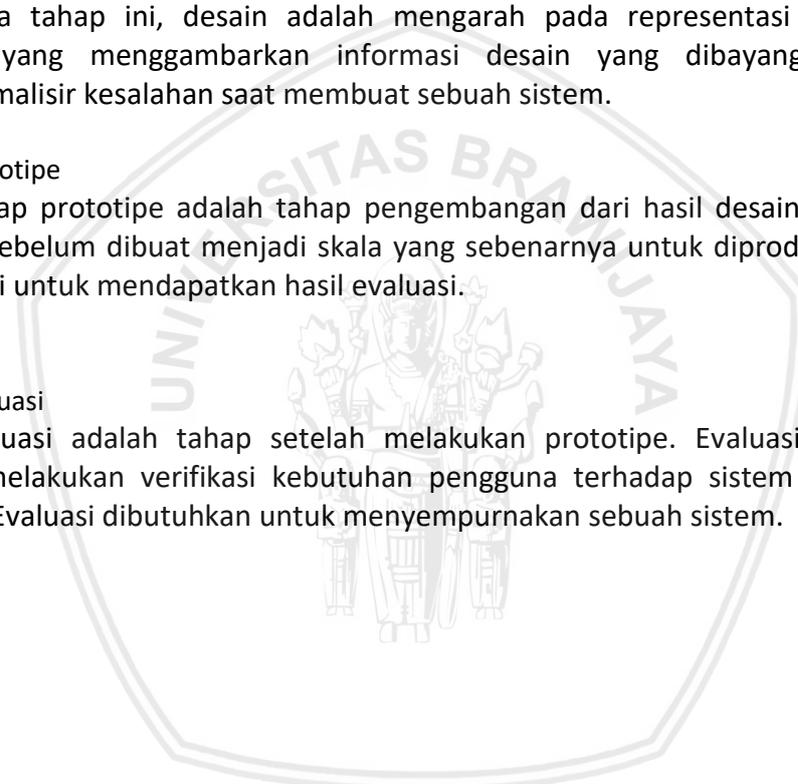
Pada tahap ini, desain adalah mengarah pada representasi konseptual desain yang menggambarkan informasi desain yang dibayangkan untuk meminimalisir kesalahan saat membuat sebuah sistem.

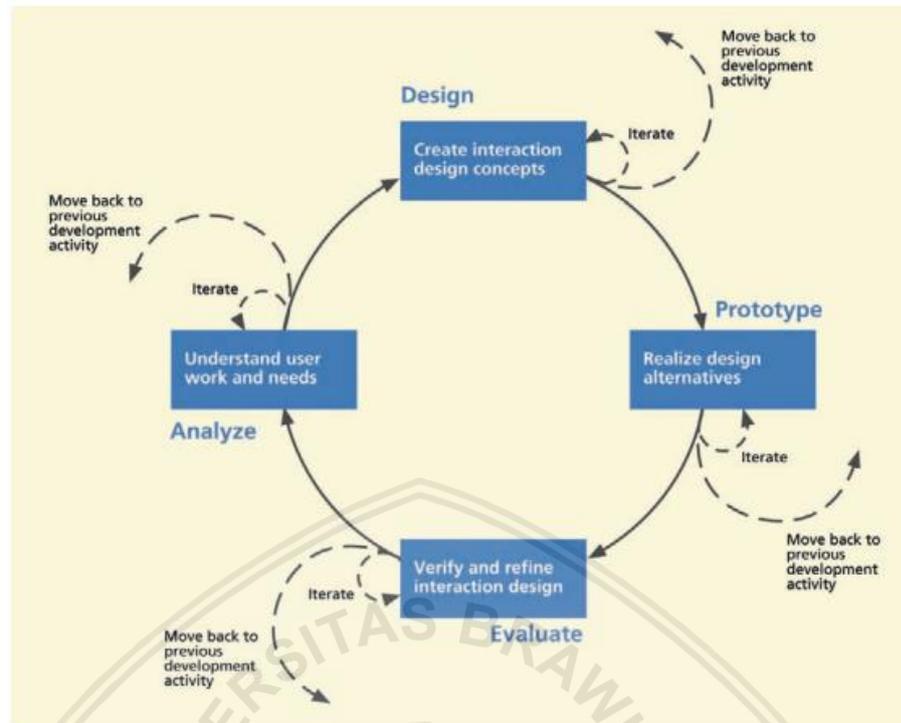
3. Prototipe

Tahap prototipe adalah tahap pengembangan dari hasil desain yang telah dibuat sebelum dibuat menjadi skala yang sebenarnya untuk diproduksi namun siap diuji untuk mendapatkan hasil evaluasi.

4. Evaluasi

Evaluasi adalah tahap setelah melakukan prototipe. Evaluasi digunakan untuk melakukan verifikasi kebutuhan pengguna terhadap sistem yang telah dibuat. Evaluasi dibutuhkan untuk menyempurnakan sebuah sistem.





Gambar 2.7.1 Kerangka Kerja The Wheel

2.8 Task analysis

Task analysis merupakan tahap menganalisis cara bekerja seseorang melakukan pekerjaan mereka (Dix et al., 2004). Hal yang perlu diperhatikan saat menganalisis adalah hal – hal yang mereka rasakan. Metode *Task analysis* dibagi menjadi tiga diantaranya adalah

1. Hierarchical task analysis

Hierarchical task analysis atau yang disingkat HTA adalah metode yang membagi *task* menjadi beberapa *subtask* yang dapat berbentuk rekaman, format teks dan *tree diagram*.

2. Knowledge-based Techniques

Teknik ini membangun taksonomi objek yang digunakan selama tugas dan tindakan yang diberikan kepada mereka.

3. Entity–relation-based analysis

Entity-relation based analysis merupakan pendekatan berbasis objek di mana penekanannya adalah mengidentifikasi aktor dan objek, hubungan antara mereka dan tindakan yang mereka lakukan.

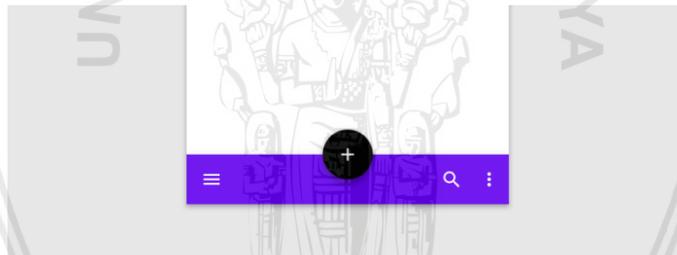
Informasi yang didapat *task analysis* dapat berupa dokumentasi, hasil observasi, wawancara, *task* yang dikerjakan dan domain dari *expert*. Hasil analisis dapat berguna untuk membantu menentukan kebutuhan sistem yang akan dibuat dan sebagai ide pembuatan desain.

2.9 Pedoman desain

Dalam membuat perancangan sebuah *user experience* tentunya diperlukan *user interface* yang dapat menghubungkan pengguna dalam menjelajahi sebuah aplikasi penelitian. *User interface* dibuat dengan menggunakan pedoman desain atau dapat disebut *design guidelines*. *Design guidelines* yang digunakan untuk melakukan perbaikan dalam penelitian ini yaitu menggunakan pedoman *Google Material Design*. *Google Material Design* adalah Bahasa desain yang mengandung prinsip desain UI secara dasar. *Material Design by Google* merupakan pedoman visual yang mensintesis prinsip-prinsip klasik dari desain yang baik dengan menggabungkan inovasi antara teknologi dan sains (Google, n.d.) (Google, n.d.).

2.9.1 Apps Bar :Bottom

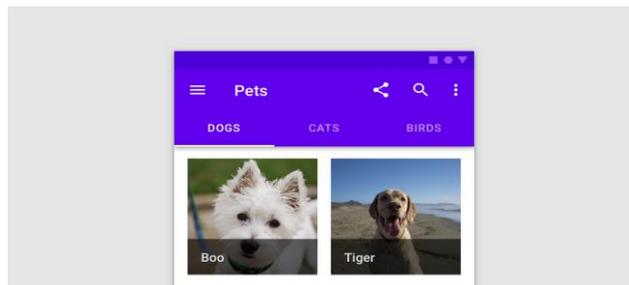
Apps Bar : Bottom merupakan bilah aplikasi yang berada di bawah tampilan yang menyediakan akses ke navigasi, hingga ke empat *action* termasuk tombolnya.



Gambar 2.9.1 Apps Bar : Bottom

2.9.2 Tabs

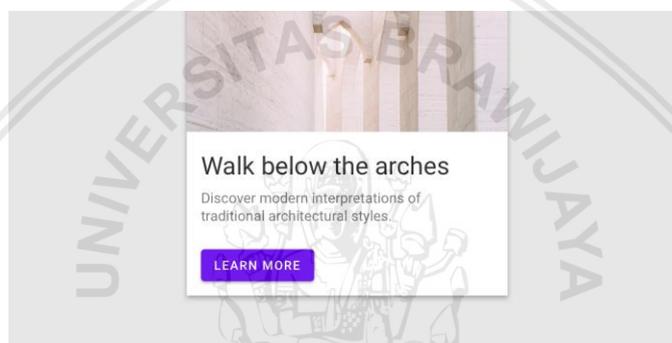
Tabs merupakan salah satu bagian dari komponen dalam penerapan *Google Material Design* yang mengatur navigasi antar grup konten yang terkait pada suatu tampilan. Setiap tab berisi konten yang berbeda dari tab lain dalam satu tampilan atau satu set.



Gambar 2.9.2 Tabs

2.9.3 Buttons

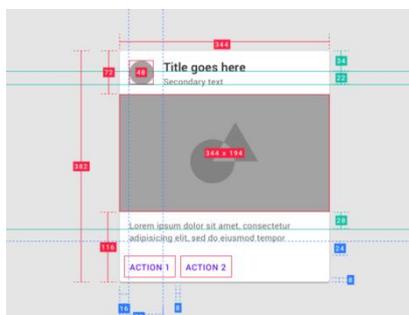
Buttons membantu pengguna untuk menentukan aksi dan membuat keputusan atau pilihan dengan. *Buttons* dapat dilakukan dengan satu aksi yang membantu mengkomunikasikan antara pengguna dan aksi mereka dalam di sebuah tampilan aplikasi yang sedang digunakannya.



Gambar 2.9.3 Buttons

2.9.4 Cards

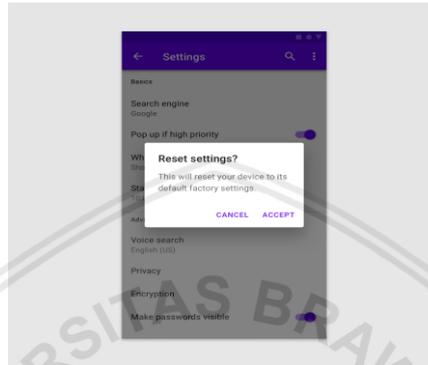
Komponen *cards* adalah tampilan sebuah konten dan aksi dalam satu topik di permukaan halaman. *Cards* harus mudah melakukan pindaian informasi yang relevan dan dapat ditindaklanjuti. Elemen yang harus ada pada *cards* berupa teks, gambar yang mengindikasikan sebuah hirarki.



Gambar 2.9.4 Spesifikasi cards

2.9.5 Dialogs

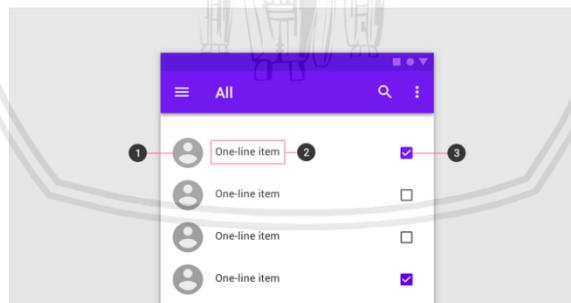
Dialogs merupakan salah satu komponen yang memiliki tampilan seperti jendela modal yang muncul di depan aplikasi untuk memberikan informasi kepada pengguna mengenai informasi kritis yang bersifat tugas. Informasi tersebut memerlukan keputusan atau aksi dari pengguna. *Dialog* menonaktifkan semua fungsi aplikasi ketika muncul dan tampilan layar tidak akan berubah sampai ada sebuah konfirmasi, diberhentikan dan tindakan yang telah diambil.



Gambar 2.9.5 Dialogs

2.9.6 List

List adalah grup teks atau gambar yang berkesinambungan. Mereka terdiri dari beberapa item yang mengandung tindakan utama dan tambahan yang diawali oleh ikon dan teks. *List* berguna untuk mengoptimalkan pemahaman bacaan yang dibaca oleh responden. Satu kolom terdiri dari subdivisi berkelanjutan yang disebut baris yang berisi item item konten.



Gambar 2.9.6 List

2.9.7 Icon

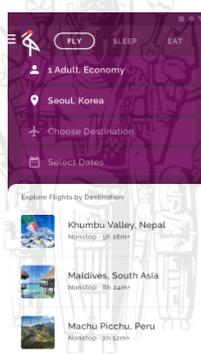
Icon sistem dirancang agar sederhana, modern, ramah, dan terkadang unik. Setiap ikon direduksi menjadi bentuk minimalnya, yang mengekspresikan karakteristik penting. *Icon* lebih baik ditampilkan dengan ukuran 24 x 24 dp. Buat ikon untuk dilihat pada skala 100% untuk akurasi piksel- sempurna. *Icon* yang baik juga memperhatikan bentuk *grid.*, *layout,* *clarity,* *corners,* *stroke,* *space,* *dense layout* dan *colours.*



Gambar 2.9.7 icons

2.9.8 Colors

Komponen warna menarik perhatian ke elemen tertentu di layar. Saat warna elemen kontras dengan lingkungannya, elemen itu menonjol, sehingga pengguna dapat mengatakan itu penting. Karena tema warna bervariasi - dari tebal dan cerah, hingga monokromatik atau diredam - ada berbagai cara untuk menunjukkan elemen mana yang memiliki kepentingan lebih besar. Misalnya, ikon hitam menonjol ketika ditempatkan dengan latar belakang putih. Kartu warna-warni menarik perhatian mereka sendiri ketika ditempatkan di sebelah warna monokromatik.

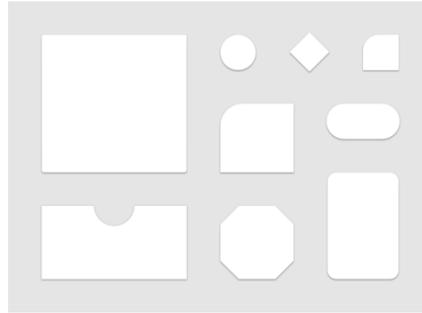


Gambar 2.9.8 Colors

2.9.9 Shape

Komponen *shape* yang dibuat unik dapat memunculkan sifat yang dominan yang dapat mengarahkan perhatian ke seluruh tampilan. Dalam membuat desain *shape* yang unik dalam satu layar dibandingkan komponen lain akan menambah perhatian untuk menekan tombol *shape* tersebut.

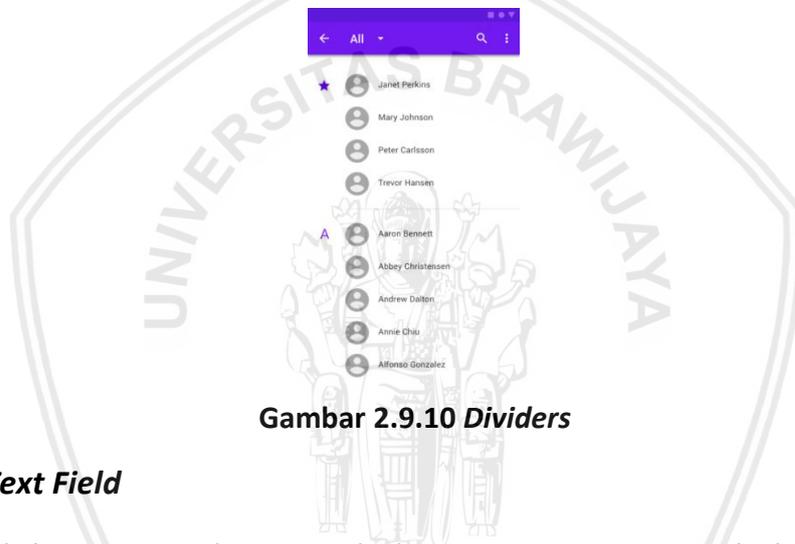




Gambar 2.9.9 Shape

2.9.10 Dividers

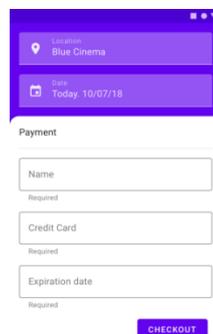
Dividers berguna untuk memisahkan beberapa konten dalam satu grup. Untuk membuat pemisah yang baik adalah menggunakan ikon dan avatar.



Gambar 2.9.10 Dividers

2.9.11 Text Field

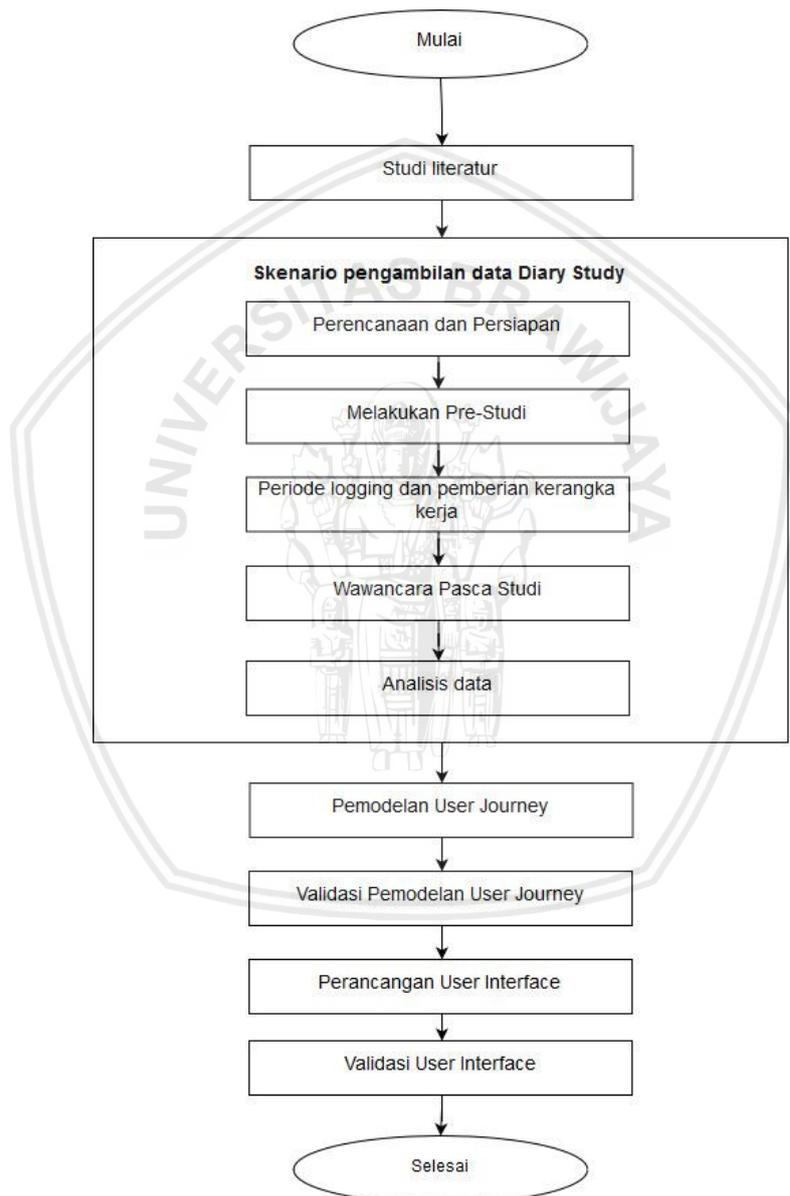
Text fields berguna untuk memungkinkan pengguna mengisi teks ke dalam UI. Teks label digunakan untuk memberi tahu pengguna tentang informasi apa yang diminta untuk bidang teks. Setiap bidang teks harus memiliki label. Teks label harus sejajar dengan garis input, dan selalu terlihat. Itu dapat ditempatkan di tengah bidang teks, atau beristirahat di dekat bagian atas wadah.



Gambar 2.9.11 Text Fields

BAB 3 METODOLOGI

Penelitian perbaikan *user experience* pada aplikasi perangkat bergerak *e-money OVO* yang menggunakan metode *diary study* dan *user journey* ini terbagi menjadi beberapa tahapan penelitian. Tahapa tersebut meliputi studi literatur, skenario pengambilan data *diary study*, pemodelan *user journey*, validasi pemodelan *user journey*, perancangan *user interface* dan validasi *user interface*. Alur penelitian ini seperti pada Gambar 3.1 berikut:



Gambar 2.9.1 Alur Penelitian

3.1 Studi Literatur

Menurut Arikunto (2006) bahwa Studi Liteartur merupakan sebuah metode pengumpulan data dengan cara mencari informasi melewati media buku,

majalah Koran dan literatur lainnya yang bertujuan untuk membentuk suatu landasan teori. Dari beberapa pendapat para ahli dapat disimpulkan bahwa studi literatur merupakan sebuah proses mencari data referensi dasar teori dari beberapa sumber buku, majalah, Koran dan literatur yang digunakan untuk menunjang proses pengerjaan skripsi tentang data analisis *user experience* pada aplikasi *e-money* OVO dengan metode *Diary study* dan *User journey*. Dasar dari teori - teori pendukung penulis diperoleh dari berbagai sumber yaitu jurnal, buku, dan beberapa website resmi yang berkaitan dengan dengan topik skripsi ini.

3.2 Skenario Pengambilan data *Diary study*

Metode skenario pengambilan data *Diary study* digunakan untuk menjelaskan sebuah rancangan dari serangkaian tugas – tugas, yang selanjutnya tugas tersebut akan dikerjakan oleh responden dalam proses pengujian (Flaherty, 2016). Berikut adalah tahapan dalam proses pengujian :

1. Melakukan perencanaan dan persiapan *diary study*

Pada tahap pertama peneliti menentukan fokus perilaku pengalaman pengguna seperti masalah apa saja yang dirasakan responden dalam jangka panjang yang perlu diteliti. Menurut Carine Lallemand pada situs www,uxpamagazine.org, peserta harus menyimpan catatan hariannya selama kurang lebih dua minggu , karena setiap responden memiliki komitmen yang berbeda – beda dan komitmen responden tersebut akan cepat berkurang seiring berjalannya waktu. Berdasarkan penjelasan pada bab sebelumnya, responden dalam penelitian *diary study* berjumlah antara empat sampai enam orang sehingga peneliti mencoba mengambil lima orang yang memiliki kriteria berbeda – beda. Kriteria tersebut dilihat dari umur dan pekerjaan. responden diantaranya satu mahasiswa pria, satu mahasiswa wanita, satu dosen fakultas ilmu komputer, satu pegawai kantor, satu wirausaha, satu ibu rumah tangga. Selanjutnya peneliti melakukan wawancara pra-studi untuk mencari informasi lebih dalam karakteristik responden.

2. Melakukan *Pre-study*.

Pada tahap ini peneliti menentukan jadwal pertemuan tatap muka maupun melalui media sosial dengan setiap responden untuk mendiskusikan secara rinci mengenai tahapan penelitian, peneliti dan responden juga membuat diskusi untuk menentukan jadwal atau kalender untuk periode pelaporan, proses penelitian, alat dalam informasi data yang akan digunakan responden dan memberikan sesi tanya jawab kepada responden mengenai metode yang digunakan. Dalam waktu dua minggu responden harus menyelesaikan skenario yang telah disiapkan. Penelitian ini menggunakan teknik wawancara bertujuan untuk menggali informasi dari responden mengenai pengalaman dan tingkat pemahaman responden terhadap aplikasi produk secara lebih spesifik. Peneliti membuat panduan

wawancara pre-study pada LAMPIRAN B PANDUAN WAWANCARA PRA-STUDI.

3. Periode *Logging* dan pemberian Kerangka Kerja

Pada tahap ini peneliti memberikan sebuah kerangka kerja skenario yang didalamnya terdapat yang harus diselesaikan oleh responden agar mendapatkan hasil yang baik secara menyeluruh dan spesifik pada setiap tampilan dan fiturnya. Tanggapan yang dirasakan oleh responden setelah mengerjakan kerangka kerja tersebut akan disimpan dalam buku harian. Kemudian peneliti membuat *task* yang jelas dan terperinci mengenai informasi dan membantu responden memahami tingkat detail yang dibutuhkan peneliti. Skenario yang diberikan kepada responden akan dijalankan selama dua minggu dengan *goal* yang telah di tentukan tanpa membuat skenario harian sehingga pengalaman responden akan lebih nyata karena responden tidak harus menyelesaikan semua goal yang telah diberikan. Tanggapan respon pada setiap skenario merupakan bagian dari pekerjaan *task*. Pada bab sebelumnya dijelaskan bahwa ada dua teknik untuk mengumpulkan data *diary study* yaitu *In-situ Logging* dan teknik *Snippet*. Peneliti membuat rangkaian skenario yang terdapat pada LAMPIRAN A SKENARIO PENGAMBILAN DATA *DIARY STUDY* Peneliti melakukan wawancara terhadap expert dibidang IT dan tidak familiar dengan aplikasi *e-money*. Narasumber yang dijadikan untuk expert dalam penentuan skenario adalah bapak Nur Hidayat selaku ketua tim kreatif Profile Image Studio Malang. Wawancara dilakukan untuk menentukan skenario yang akan dibuat dan diberikan ke responden. Wawancara kepada *expert IT* bertujuan untuk mendapatkan skenario terbaik yang dapat digunakan untuk memudahkan responden untuk menggalai permasalahan aplikasi OVO secara menyeluruh. Panduan wawancara penentuan skenario terdapat pada LAMPIRAN J WAWANCARA PENENTUAN SKENARIO PENGUJIAN. Berikut hasil wawancara dengan bapak Nur Hidayat yang dibuat pada tabel 3,1:

Tabel 3.2.1 Tabel Skenario *Diary study*

No	Scenario	Task
1	(Tahap Membuka Aplikasi)	<ul style="list-style-type: none"> - Responen Mengunduh aplikasi OVO. - Responden melakukan pendaftaran Akun OVO dan mengisi data yang diperlukan. - Responden membuka halaman utama atau beranda.
2	(Tahap fitur pengisian Saldo)	<ul style="list-style-type: none"> - Responden menggunakan fitur "<i>TOP UP</i>" untuk melakukan pengisian saldo . - Responden melakukan pengisian saldo sebesar Rp.50.000 melalui ATM atau <i>e-banking</i>.

Tabel 3.2.2 Tabel Skenario *Diary study* (lanjutan)

3	(Tahap meningkatkan akun OVO menjadi OVO Premier)	<ul style="list-style-type: none"> - Responden menggunakan fitur <i>Upgrade OVO Premier</i> untuk meningkatkan akun OVO menjadi OVO Premier .
4.	(Tahap transaksi pengisian pulsa dan paket data)	<ul style="list-style-type: none"> - Responden membeli pulsa sebesar Rp.5000 melalui .pembayaran pascabayar dan Prabayar. - Responden membeli paket data sebesar 1GB dengan pembayaran Prabayar dan pascabayar.
5.	(Tahap Melakukan fitur transfer saldo OVO)	<ul style="list-style-type: none"> - Responden mengirim saldo ke akun lain Melakukan <i>transfer</i> saldo OVO anda menggunakan pilihan Antar OVO . - Responden mengirim saldo ke akun lain Melakukan <i>transfer</i> saldo OVO anda melalui <i>Transfer Bank</i>.
6.	(Tahap mencoba beberapa kategori fitur Pembayaran)	<ul style="list-style-type: none"> - Responden melakukan pembayaran tagihan listrik menggunakan <i>OVO Point</i>. - Responden melakukan pembayaran BPJS kesehatan - Responden melakukan pembayaran TV kabel. - Responden membuka Lihat Semua dan membuka fitur favorit.
7.	(Tahap melakukan pembayaran menggunakan <i>Scan</i>)	<ul style="list-style-type: none"> - Responden melakukan pembayaran tiket parkir menggunakan <i>Scan</i>. - Responden melakukan transaksi pembayaran di merchant menggunakan <i>Scan</i>.

Tabel 3.2.3 Tabel Skenario *Diary study*(lanjutan)

8.	(Tahap mencoba fitur tab Deals, Finance dan Wallet)	<ul style="list-style-type: none"> - Responden mencari lokasi merchant terdekat dengan fitur <i>near me</i>. - Responden mencari promo paling besar di fitur <i>Deals</i> and Promo. - Responden membeli voucher My vouchers. - Responden melakukan investasi di fitur OVO invest. - Responden melakukan pengaturan keuangan di fitur budget.
9.	(Tahap Mencoba fitur pada Tab Setting dan Notification)	<ul style="list-style-type: none"> - Responden menambahkan foto baru pada akun OVO. - Responden Mengubah nama akun OVO. - Responden mengubah nomor akun OVO. - Responden mengubah email akun OVO. - Responden memasukkan kode promo. - Responden merubah <i>security code</i>. - Responden Melihat isi <i>notification</i>.
10	(Tahap melihat fitur di Tab History)	<ul style="list-style-type: none"> - Responden melihat pemasukan melalui fitur <i>history</i>.

4. Wawancara Pasca Studi

Setelah melakukan periode *logging* terhadap responden, peneliti melakukan evaluasi semua informasi yang telah diberikan oleh setiap

responden. Peneliti akan melakukan wawancara lanjutan untuk membahas *log* secara mendetail. Peneliti mengungkap rincian spesifik yang diperlukan untuk melengkapi cerita dan klarifikasi sesuai kebutuhan dengan melakukan teknik wawancara. Peneliti juga meminta respon dari responden terkait memberikan tanggapan tentang pengalaman mereka terhadap produk ini selama penelitian, sehingga peneliti dapat menyesuaikan kebutuhan responden proses penelitian untuk waktu berikutnya. Peneliti membuat panduan wawancara pasca studi yang ada di LAMPIRAN C PANDUAN WAWANCARA PASCA – STUDI.

5. Analisis data

Penelitian ini menggunakan yang bersifat jangka panjang maka dari itu peneliti melakukan analisis terhadap hasil responden dengan menanyakan kembali kepada responden tentang hasil penelitian yang sudah dibahas untuk mendapatkan hasil yang lebih optimal dan spesifik yang bersifat kualitatif. Hasil dari analisis data ini dapat berupa tabel yang berisi pengkategorian responden, respon positif dan negatif, serta permasalahan yang ditemukan pada saat responden melakukan pengujian dan saran perbaikan sebagai dasar untuk membuat perbaikan produk.

3.3 Pemodelan *User journey*

Pemetaan model *user journey* dilakukan saat proses pengujian dan analisis data *diary study* telah selesai. Data yang dikumpulkan berupa *log* yang berisikan hasil pengalaman responden dan masalah yang ditemukan pada objek aplikasi tersebut pada periode tertentu serta tingkat keberhasilan dalam melakukan skenario yang telah ditentukan. Kemudian semua data dari setiap responden dijadikan satu rekapitulasi lalu dilakukan analisis secara lebih mendalam dengan bantuan metode yang digunakan dalam penelitian ini. *User journey* didapatkan dari data hasil pengujian *diary study* yang di dalamnya terdapat 5 komponen yaitu *persona*, *timeline*, *touchpoint*, *emosi* dan *device* yang selanjutnya akan dilakukan perancangan *user interface*. Pada *customer journey map* memiliki template peta perjalanan pelanggan yang memiliki komponen utama seperti *stage*, *touchpoint*, *thinking and feeling* dan *ideas for improvement*. Dijelaskan pada gambar



Gambar 3.3.1 template peta perjalanan pelanggan

(sumber :www visual paradigm.com ,2017)

Hasil pemodelan akan dijadikan dasar perbaikan *interface* dan fitur pada aplikasi OVO. berikut terdapat lempiran yang menjelaskan hasil dari pemodelan *user journey* LAMPIRAN D PEMODELAN USER JOURNEY.

3.4 Validasi Pemodelan *User journey*

Validasi pemodelan *user journey* dilakukan setelah proses pemodelan *user journey* selesai dilakukan. Pada tahap ini model dari *user journey* yang diteliti akan divalidasi oleh dua orang expert dalam bidang *UI* atau *UX* untuk melakukan validasi terhadap alur maupun isi yang ada dalam *user journey* tersebut. Proses validasi ini dilakukan untuk menghasilkan *journey* yang tepat dan sesuai dengan kebutuhan. Lalu hasil pemodelan *user journey* yang sudah di validasi akan dijadikan landasan untuk melakukan perancangan *user interface*. Hasil *user journey* yang dijadikan landasan berupa masalah yang ditemukan responden pada aplikasi OVO. masalah itu dilihat dari *thinking and feeling* dan *idea of improvement*.

3.5 Perancangan *User interface*

Perancangan perbaikan antarmuka dilakukan setelah proses validasi pemodelan *user journey*. Hasil dari validasi pemodelan *user journey* akan dijadikan dasar sebagai perancangan *user interface*. Menurut (Dwi Priyatmoko, 2011) pada situs www.medium.com, dalam membuat sebuah tampilan pengguna yang baik harus memiliki beberapa tahapan yaitu yaitu:

1. *User Research*

Pada tahapan ini peneliti akan menggali lebih banyak informasi mengenai data pengguna. Data yang dihasilkan berupa nama, pekerjaan, pendapatan, domisili, jenjang pendidikan, untuk dijadikan Pesona.

2. *Wireframing*

Wireframing merupakan purwarupa atau rancangan awal sebuah sistem dalam berbentuk sketsa yang yang nantinya akan dijadikan bahan



pertimbangan dalam pengembangan sebuah fitur desain produk. *Wireframing* juga dapat menunjukkan sebuah alur informasi bagi pengguna untuk dapat mengoperasikan suatu sistem dari produk sesuai dengan kebutuhan dan keinginan *user*

3. *Visual Design*

Tahap ini adalah tahap yang sebaiknya dilanjutkan setelah proses *Wireframing* sudah sesuai dengan kebutuhan responden dan sudah terstruktur.

4. *Production and Development*

Tahapan terakhir ialah mengimplementasi fungsi dari *interface* yang sudah dijadikan rancangan yang dibuat oleh peneliti agar dapat berfungsi. Desainer atau membuat kerangka dan developer harus dapat bekerjasama dengan baik, guna tercapainya desain *interface* yang berfungsi sesuai dengan tujuan.

3.6 Validasi *User interface*

Tahap ini merupakan tahap evaluasi untuk memastikan perancangan *user interface* dan menyesuaikan dengan hasil wawancara dari responden berdasarkan skenario pengujian dalam penelitian ini. Tujuan dilakukan validasi ini adalah untuk memastikan hasil dari perbaikan tampilan yang dibuat oleh peneliti dapat menyelesaikan masalah atau tidak. Lebih jelasnya terdapat pada LAMPIRAN E WAWANCARA VALIDASI PERBAIKAN TAMPILAN

BAB 4 ANALISIS DATA DAN PEMODELAN *USER JOURNEY*

Bab ini menjelaskan cara atau langkah langkah pengambilan data dan pemodelan *user journey* secara terstruktur dan lengkap. Peneliti melakukan prosedur yang sesuai dengan langkah – langkah pengambilan data dan pemodelan *user journey* dengan metode *diary study* dan *user journey map* pada bab sebelumnya. Setelah ini pengambilan data menggunakan *diary study* dan pemodelan *user journey* ini akan dijadikan sebagai dasar dan bahan pertimbangan untuk melakukan perbaikan tampilan pada aplikasi OVO.

4.1 Pengambilan data *Diary study*

Diary study merupakan pengambilan data yang dilakukan dengan sejumlah tahapan. Pada bab sebelumnya proses pengambilan data dengan metode *diary study* memiliki lima tahap utama yang diawali dengan tahap perencanaan dan persiapan, melakukan pre-studi, periode logging dan pemberian kerangka kerja, wawancara pasca studi dan analisis data. Peneliti melakukan penelitian berdasarkan lima tahap tersebut secara sistematis.

4.1.1 Perencanaan dan persiapan

Pada tahap perencanaan dan persiapan peneliti mempersiapkan pertanyaan - pertanyaan yang akan diajukan kepada responden mengenai data yang dibutuhkan oleh peneliti terkait aplikasi OVO. Peneliti juga melakukan pemilihan responden yang tepat sesuai karakteristik yang dibutuhkan agar mendapatkan data yang diharapkan oleh peneliti. Karakteristik yang dibutuhkan adalah orang-orang yang dapat memvisualisasikan permasalahan yang terdapat di aplikasi OVO dan memiliki latar belakang yang berbeda pada setiap responden. Latar belakang yang dibutuhkan adalah seperti memiliki pekerjaan mahasiswa, ibu rumah tangga, orang yang bekerja di bidang IT dan wirausaha. Peneliti menentukan karakteristik responden berdasarkan pengalaman responden yang pernah atau sudah terbiasa menggunakan *e-money*. Dalam menentukan responden peneliti mengategorikan responden berdasarkan umur dan profesi. Menurut (Katadata, 2019) telah dilakukan survey dan segmentasi pengguna OVO yaitu yang berumur 18 – 50 tahun. Lalu berdasarkan (Tanessa, 2018) mengatakan bahwa pengguna OVO sebagian besar adalah mahasiswa. Responden yang sudah dipilih oleh peneliti sudah memenuhi kriteria yang dibutuhkan oleh Berikut terdapat kategori responden pada Tabel 4.1

Tabel 4.1.1 Kategori Responden

No	Nama	Umur	Pekerjaan	Kode Responden
1	Muh Ihsan	19 tahun	Mahasiswa	R_1
2	Novita Dinda	21 tahun	Mahasiswa	R_2
3	Dwi Cahya A. N	27 tahun	Dosen Fakultas Ilmu Komputer	R_3

Tabel 4.1.2 Kategori Responden(lanjutan)

No	Nama	Umur	Pekerjaan	Kode Responden
4	Nur Hidayat	40 tahun	Creative Principal Profile Image Studio	R_4
5	Sri Warnaningsih	53 Tahun	Ibu Rumah Tangga	R_5

4.1.2 Melakukan Pre Studi

Pada tahap melakukan Pre-Studi peneliti menentukan periode penelitian yaitu selama kurang lebih dua minggu. Peneliti juga melakukan wawancara sebelum melakukan pengerjaan *logging* atau wawancara *pre-studi* untuk mengetahui tingkat pemahaman dan pengalaman responden terhadap interaksi aplikasi OVO maupun aplikasi *E-money* lainnya. Hasil wawancara *pre-studi* menunjukkan sebagian pernah menggunakan OVO dan sebagian lagi pernah menggunakan transaksi *E-money* selain OVO yaitu seperti Gopay, *m-banking*, Dana dan Flazz. Sebagian responden menggunakan *e-money* untuk melakukan transaksi pembayaran makanan, pembayaran tagihan dan pengiriman uang. Untuk lebih jelasnya terdapat pada LAMPIRAN F HASIL WAWANCARA PRE-STUDI. Wawancara Pre-studi dilakukan untuk mengetahui pengetahuan responden terhadap aplikasi OVO agar dapat menentukan pembuatan skenario yang tepat dan sesuai dengan motivasi dan tujuan dari pengguna menggunakan aplikasi OVO.

4.1.3 Periode *Logging* dan Pemberian Kerangka Kerja

Di tahap ini peneliti memberikan kerangka kerja berupa scenario berjumlah sepuluh tahap proses scenario yang didalamnya terdiri dari beberapa *task* yang harus diselesaikan oleh responden selama dua minggu. Kolom *task* terdiri dari beberapa aktivitas yang harus diselesaikan responden. Dalam pemilihan teknik untuk melakukan pengambilan data, peneliti menggunakan dua teknik yaitu teknik in-situ dan teknik *snippet*. Pada teknik in situ responden diminta untuk melakukan dokumentasi yaitu merekam setiap perjalanan responden pada aplikasi OVO dibantu dengan aplikasi *screen recorder* dalam proses penelitian. Sedangkan pada teknik *snippet* responden diminta untuk mengisikan lampiran pengambilan data *diary study* yang berisikan tanggapan atau respon mengenai apa yang dirasakan oleh responden dan saran perbaikan terhadap aplikasi yang diteliti. Tanggapan setiap aktivitas pada kolom *task* dirangkum menjadi satu pada kolom respon dan saran perbaikan. Untuk lebih jelasnya LAMPIRAN G HASIL PENGAMBILAN DATA *DIARY STUDY*

4.1.4 Wawancara Pasca Studi

pada tahap wawancara pasca studi, peneliti melakukan wawancara kepada responden untuk mengetahui tanggapan responden terhadap aplikasi OVO. Tanggapan tersebut seperti perasaan yang dirasakan responden, masalah yang ditemukan dan saran perbaikan yang berupa tanggapan responden terhadap

aplikasi yang diteliti. Hasil dari wawancara tersebut menunjukkan bahwa aplikasi ini masih perlu dilakukan perbaikan dalam fitur maupun tampilannya khususnya pada memberikan informasi terkait OVO *point*, budget dan paket data, proses pengisian *top up*, meningkatkan akun OVO Premier dan transaksi pembayaran tagihan yang dinilai kurang dipahami oleh responden. Untuk lebih jelasnya terdapat pada LAMPIRAN H HASIL WAWANCARA PASCA STUDI.

4.1.5 Analisis Data

Setelah melakukan proses wawancara pasca studi, peneliti melanjutkan analisis data hasil pengambilan data *diary study*. Analisis data yang dihasilkan dari metode *diary study* ini dilakukan dengan cara meninjau kembali lampiran hasil wawancara pre-studi, hasil pengambilan data *diary study* dan wawancara pasca *diary study* yang berisikan informasi tentang kebutuhan peneliti untuk melakukan pemodelan *user journey* yang didapatkan dari hasil pengisian tabel oleh responden pada lampiran pengambilan data *diary study*. Hasil dari pengambilan data *diary study* pada dilihat dari respon dan saran perbaikan yang diberikan responden. Kolom respon berisi motivasi, perubahan sikap, perilaku, perasaan dan persepsi terhadap interaksi aplikasi yang diteliti. Pada kolom tersebut menunjukkan perubahan sikap sebagian responden yaitu karena ada beberapa responden pernah menggunakan aplikasi *e-money* yang lain seperti Gopay, DANA dan *m-banking* maka responden berusaha untuk memahami aplikasi OVO ini dengan menjalankan beberapa fitur yang berbeda dengan aplikasi *e-money* yang lainnya dan menunjukkan bahwa responden mengalami beberapa kesulitan sehingga membuat responden mulai merubah sikapnya karena responden menunjukkan perasaan yang bingung dan melihat aplikasi OVO kurang menarik. Responden juga memberikan pendapat agar aplikasi ini segera dilakukan perbaikan dikarenakan ada beberapa fitur yang fungsinya masih ambigu, penempatan fitur di aplikasi OVO masih ada yang kurang tepat, ada beberapa fitur yang tidak ada sesuai kebutuhan responden dan *user interface* kurang menarik membuat responden beralih untuk menggunakan aplikasi lain. Peneliti menyimpulkan bahwa aplikasi OVO perlu dilakukan perbaikan dari segi *user interface* dan penambahan fitur. Peneliti akan melakukan perbaikan berdasarkan kesimpulan keseluruhan hasil dari saran perbaikan yang diberikan responden. Untuk lebih jelasnya ada di LAMPIRAN G HASIL PENGAMBILAN DATA *DIARY STUDY*. Berikut tabel 4.1.2 kesimpulan *diary study*:

Tabel 4.1.3 Kesimpulan Saran Perbaikan

No	Scenario	Task	Saran perbaikan
1	(Tahap Membuka Aplikasi)	<ul style="list-style-type: none"> - Responen Mengunduh aplikasi OVO. - Responen melakukan pendaftaran Akun OVO dan mengisi data yang diperlukan. - Responen membuka halaman utama atau beranda. 	<ul style="list-style-type: none"> a.) Memperbaiki tampilan <i>Login</i> agar terutama pada bagian tombol “join now” dan “sign in” agar lebih terlihat jelas perbedaannya. b.) Memperbaiki tata letak setiap nomor pin pada <i>security code</i> atau kode pin untuk lebih berdekatan. c.) Pada tahap verifikasi akun sebaiknya hanya diperlukan satu kali verifikasi saja diantara verifikasi nomor telfon atau melalui e-mail.
2	(Tahap fitur pengisian Saldo)	<ul style="list-style-type: none"> - Responen menggunakan fitur “TOP UP” untuk melakukan pengisian saldo - Responen melakukan pengisian saldo sebesar Rp.50.000 melalui ATM atau <i>e-banking</i>. 	<ul style="list-style-type: none"> a.) Memperbaiki tampilan halaman bank pada bagian pemilihan nama bank dengan mengurutkan nama bank berdasarkan abjad. b.) Menambahkan informasi mengenai <i>OVO Point</i>

Tabel 4.2 Kesimpulan Saran Perbaikan (lanjutan)

No	Scenario	Task	Saran perbaikan
3	(Tahap meningkatkan akun OVO menjadi OVO Premier)	<ul style="list-style-type: none"> - Responden menggunakan fitur <i>Upgrade</i> OVO Premier untuk meningkatkan akun OVO menjadi OVO Premier 	<ul style="list-style-type: none"> a.) Menambahkan cara input data pengguna agar data lebih mudah diproses dan divalidasi b.) Memindahkan tombol “upgrade OVO Premier” ke halaman utama Agar mudah ditemukan
4.	(Tahap transaksi pengisian pulsa dan paket data)	<ul style="list-style-type: none"> - Responden membeli pulsa sebesar Rp.5000 melalui .pembayaran pascabayar dan prabayar. - Responden membeli paket data sebesar 1GB dengan pembayaran prabayar dan pascabayar. 	<ul style="list-style-type: none"> a.) Memperbaiki tampilan fitur pembelian paket data dengan menambahkan informasi pada pemilihan paket data b.) Menggabung fitur pengisian pulsa dan paket data pada satu fitur di halaman utama c.) Menambahkan riwayat pemakaian nomor transaksi sebelumnya

Tabel 4.2 Kesimpulan Saran Perbaikan (lanjutan)

No	Scenario	Task	Saran perbaikan
5.	(Tahap Melakukan fitur transfer saldo OVO)	<ul style="list-style-type: none"> - Responden mengirim saldo ke akun lain Melakukan transfer saldo OVO anda menggunakan pilihan Antar OVO . - Responden mengirim saldo ke akun lain Melakukan transfer saldo OVO anda melalui Transfer Bank. 	<ul style="list-style-type: none"> a.) Menyediakan fitur <i>paste</i> saat ingin memasukan nomor telepon yang dituju b.) Memperbaiki fitur transfer untuk menambahkan informasi maksimal ataupun minimal transfer
6.	(Tahap mencoba beberapa kategori fitur Pembayaran)	<ul style="list-style-type: none"> - Responden melakukan pembayaran tagihan listrik menggunakan OVO <i>Point</i>. - Responden melakukan pembayaran BPJS kesehatan - Responden melakukan pembayaran TV kabel. - Responden membuka Lihat Semua dan membuka fitur favorit. 	<ul style="list-style-type: none"> a.) Memperbaiki tampilan fitur pascabayar dengan menambahkan pilihan pembayaran yang lain di fitur pascabayar b.) Menambahkan fitur multipayment seperti aplikasi E – Money yang lain c.) Memperbaiki letak fitur favorit ke halaman utama agar mudah ditemukan d.) Menyediakan pembayaran secara split antara OVO saldo dan OVO <i>point</i> e.) Menambahkan fitur pembayaran <i>games</i>

Tabel 4.2 Kesimpulan Saran Perbaikan (lanjutan)

No	Scenario	Task	Saran perbaikan
7.	(Tahap melakukan pembayaran menggunakan Scan)	<ul style="list-style-type: none"> - Responden melakukan pembayaran tiket parkir menggunakan <i>Scan</i>. - Responden melakukan transaksi pembayaran di <i>merchant</i> menggunakan <i>Scan</i>. 	<ul style="list-style-type: none"> a.) Memperbaiki tata letak Tab <i>Scan</i> dan mempertegas tombol tab <i>Scan</i> di halaman utama b.) Menyediakan tombol menunjukan Barcode dan QR code saat di fitur <i>scan</i>
8.	(Tahap mencoba fitur tab <i>Deals, Finance</i> dan <i>Wallet</i>)	<ul style="list-style-type: none"> - Responden mencari lokasi <i>merchant</i> terdekat dengan fitur <i>near me</i>. - Responden mencari promo paling besar di fitur <i>Deals</i> and <i>Promo</i>. - Responden membeli voucher <i>My vouchers</i>. - Responden melakukan investasi di fitur <i>OVO invest</i>. - Responden melakukan pengaturan keuangan di fitur <i>budget</i>. 	<ul style="list-style-type: none"> a.) Memperbaiki tampilan di fitur promo dengan tidak memadatkan tata letak setiap iklan dengan iklan yang lain b.) Membuat fitur atau maps navigation untuk mempermudah menemukan lokasi <i>merchants</i>

Tabel 4.2 Kesimpulan Saran Perbaikan (lanjutan)

No	Scenario	Task	Saran perbaikan
9.	(Tahap Mencoba fitur pada Tab <i>Setting</i> dan <i>Notification</i>)	<ul style="list-style-type: none"> - Responden menambahkan foto baru pada akun OVO. - Responden Mengubah nama akun OVO. - Responden mengubah nomor akun OVO. - Responden mengubah email akun OVO. - Responden memasukan kode promo. - Responden merubah <i>security code</i>. - Responden Melihat isi <i>notification</i>. 	<ul style="list-style-type: none"> a.) Memindahkan fitur kode promo ke halaman utama atau halaman promo di tab finance agar mudah di temukan b.) Memperbaiki tampilan pengaturan profil akun dengan memindahkan ke halaman utama
10.	(Tahap melihat fitur di Tab <i>History</i>)	<ul style="list-style-type: none"> - Responden melihat pemasukan melalui fitur <i>history</i>. 	<ul style="list-style-type: none"> a.) Membuat kategori untuk pemasukan dan pengeluaran setiap tanggalnya lalu bisa melihat total keseluruhannya di setiap bulan b.) Menghapus <i>shortcut</i> yang berada di letak kanan bawah

4.2 Pemodelan *User journey*

Pemodelan *user journey* dapat dilakukan setelah menyelesaikan tahap proses analisis data *diary study* selesai dilakukan. Hasil dari analisis data tersebut berupa saran perbaikan dan respon terhadap aplikasi OVO. Saran perbaikan akan dijadikan landasan dalam perbaikan tampilan aplikasi OVO dan respon akan dijadikan Dalam pembuatan pemodelan *user journey*, peneliti memakai kerangka atau template pada situs www.visualparadigm.com yang menjelaskan langkah langkah dalam pembuatan *user journey*.

Peneliti melakukan Pemodelan *user journey* disaat responden telah menyelesaikan scenario *diary study* yang telah diberikan oleh peneliti sebelumnya. Proses pemodelan *user journey* tersebut dilakukan dalam wawancara pasca *diary study* kepada setiap responden, hasil dari wawancara pasca studi terdapat pada LAMPIRAN H HASIL WAWANCARA PASCA STUDI. Peneliti memberikan pertanyaan lebih spesifik mengenai apa yang dirasakan responden menggunakan aplikasi OVO yang berjalan selama dua sampai tiga minggu. Peneliti juga meminta kepada responden untuk mendokumentasikan setiap langkah pekerjaan dengan merekam menggunakan *screen recorder* pada setiap scenario yang dikerjakan. Dari data yang sudah didapatkan dari *diary study* dan dokumentasi serta wawancara dengan responden, peneliti melakukan diskusi kepada setiap responden untuk memperkuat data yang akan dimodelkan kedalam *User journey*.

Pada hasil pemodelan *user journey* terdapat beberapa komponen seperti nama responden, umur responden, *goals*, *stage*, *touchpoint*, *thinking and feeling* dan *ideas of improvements*. Pada komponen *Stage* menjelaskan bahwa isi dari komponen *stage* adalah fase dari perjalanan responden atau tahapan yang akan dilalui oleh responden. Selanjutnya terdapat komponen *Touchpoint* yang menjelaskan mengenai titik dimana pengguna melakukan interaksi dengan aplikasi serta melalui akses apa saja.. Komponen *thinking and feeling* menjelaskan perasaan, pikiran, perilaku dan tanggapan responden saat menggunakan aplikasi. Komponen yang terakhir adalah kompoenn *idea of improvments* menjelaskan mengenai ide dalam perbaikan pada stage aplikasi yang diteliti.

Pada komponen *stage* berisi aktifitas yang dibuat oleh peneliti untuk memberikan arahan kepada responden. Selanjutnya pada komponen *touchpoint* didapatkan dari hasil interaksi responden dengan aplikasi yang dapat berupa tombol maupun *link* yang menghubungkan antara halaman dengan halaman yang lain. *Thinking and feeling* di dapatkan dari respon atau tanggapan responden berdasarkan hasil pengambilan data *diary study* pada kolom saran. *idea of improvments* didapatkan dari hasil kesimpulan pengambilan data *diary study* pada kolom saran perbaikan. Untuk lebih jelas mengenai hasil pemodelan *user journey* kepada setiap responden terdapat pada LAMPIRAN I HASIL PEMODELAN USER JOURNEY.

Tabel 4.2.1 Pemodelan Customer Journey Map.

Stage	Tahap Membuka Aplikasi	Tahap fitur pengisian Saldo	Tahap meningkatkan akun OVO menjadi OVO Premier	Tahap transaksi pengisian pulsa dan paket data	Tahap Melakukan fitur transfer saldo OVO	Tahap mencoba beberapa kategori fitur Pembayaran	Tahap melakukan pembayaran menggunakan <i>Scan</i>	Tahap mencoba fitur tab Deals, Finance dan Wallet	Tahap Mencoba fitur pada Tab <i>Setting</i> dan <i>Notification</i>	Tahap melihat fitur di Tab <i>History</i>
UX										
Touchpoint	Menekan logo OVO.	Menekan tombol <i>top up</i> .	Menekan tombol OVO ID.	Menekan tombol pulsa.	Menekan tombol <i>transfer</i> .	Menekan tombol lihat lainnya.	Menekan tombol <i>scan</i> .	Menekan tombol tab <i>finane, deals</i> dan <i>wallet</i> .	Menekan tombol <i>setting</i> .	Menekan tombol <i>history</i> .
Thinking and feeling	Tampilan <i>Login</i> sedikit membuat bingung pada tab "Join now dan <i>Sign in</i> " lalu terkadang sering salah menekan tombol	Tampilan pilihan bank tidak berurutan sesuai abjad jadi responden sedikit kesulitan ketika mencari nama bank dengan sesuai abjad.	Responden yang memiliki kartu identitas kurang jelas atau rusak merasa kesulitan melakukan peningkatan akun OVO premier karena tidak ada alternatif lain untuk pengisian data.	Pada fitur paket data pada saat memilih jenis paket tidak adanya informasi mengenai harga pada paket data. Namun informasi masih tersebut didapatkan ketika menekan salah satu jenis pake membuat tampilan tidak fleksibel	Responden merasa kesulitan karena tidak ada pilihan pembayaran melalui <i>scan</i> di fitur transfer untuk melakukan transaksi dengan cepat	Fitur pascabayar tidak fleksibel, pascabayar hanya bisa untuk paket data/pulsa saja	Peletakan posisi <i>scan</i> pada tampilan OVO di halaman utama terlalu padat tidak seperti aplikasi lain yang berada di tengah bawah.	Peletakan iklan promo terlalu padat sehingga responden merasa terganggu dan tidak fokus.	Responde Merasa terkejut karena memasuki kode promo harus di <i>setting</i> karena responden membuka <i>setting</i> sangat jarang hanya satu dua kali.	Tidak bisa melakukan rekapitulasi total keseluruhan pemakaian selama menggunakan ovo,

Tabel 4.3 Pemodelan Customer Journey Map (lanjutan)

Stage	Tahap Membuka Aplikasi	Tahap fitur pengisian Saldo	Tahap meningkatkan akun OVO menjadi OVO Premier	Tahap transaksi pengisian pulsa dan paket data	Tahap Melakukan fitur transfer saldo OVO	Tahap mencoba beberapa kategori fitur Pembayaran	Tahap melakukan pembayaran menggunakan Scan	Tahap mencoba fitur tab Deals, Finance dan Wallet	Tahap Mencoba fitur pada Tab Setting dan Notification	Tahap melihat fitur di Tab History
Thinking and feeling	Responden merasa tombol untuk menekan nomor pin <i>security code</i> sedikit berjauhan	Responden tidak mengetahui informasi untuk mendapatkan OVO <i>point</i> beserta keunggulannya	Responden merasa kesulitan menemukan tombol upgrade OVO Premier.	Responden merasa kesulitan ketika ingin mengisi paket data atau pulsa pada nomor yang sama.		Kurangnya fitur <i>multipayment</i> ke berbagai <i>merchant</i> seperti <i>e-money</i> aplikasi lain.	Responden merasa fitur <i>Scan</i> kurang fleksibel untuk pindah ke halaman <i>barcode</i> dan <i>QR code</i>	Responden merasa pada fitur <i>near me</i> informasinya kurang, hanya memberikan alamat saja tetapi tidak memberikan peta atau arahan ke <i>merchant</i> tersebut.	Responden merasa lebih baik jika OVO ID dan fitur <i>setting</i> dijadikan satu lalu diletakan di halaman utama	Responden merasa ada tombol <i>shortcut</i> yang mengganggu.
	Saat alur registrasi terlalu banyak yang tidak diperlukan, seperti verifikasi dilakukan 2 kali (e-mail dan no.hp),			Responden ingin adanya riwayat nomor telfon agar lebih cepat bertransaksi.		Pada tab favorit kurang jelas dan tidak terlihat.		Responden tidak dapat informasi atau bantuan untuk menggunakan fitur budget.		

Tabel 4.3 Pemodelan Customer Journey Map (lanjutan)

Stage	Tahap Membuka Aplikasi	Tahap fitur pengisian Saldo	Tahap meningkatkan akun OVO menjadi OVO Premier	Tahap transaksi pengisian pulsa dan paket data	Tahap Melakukan fitur transfer saldo OVO	Tahap mencoba beberapa kategori fitur Pembayaran	Tahap melakukan pembayaran menggunakan Scan	Tahap mencoba fitur tab Deals, Finance dan Wallet	Tahap Mencoba fitur pada Tab Setting dan Notification	Tahap melihat fitur di Tab History
Thinking and feeling						Tidak ada pembayaran games		Prosesnya cepat dan mudah namun saya tidak mengetahui keunggulan menggunakan OVO invest.		
Recommendation										
Ideas for Improvements	Memperbaiki tampilan halaman Login terutama pada bagian tombol "join now" dan "sign in" agar lebih terlihat jelas perbedaannya.	Memperbaiki tampilan halaman bank pada bagian pemilihan nama bank dengan mengurutkan nama bank berdasarkan abjad.	Menambahkan cara input data responden agar data lebih mudah diproses dan divalidasi.	Memperbaiki tampilan fitur pembelian paket data dengan menambahkan informasi pada pemilihan paket data .	Menambahkan Fitur pengiriman uang melalui Scan QR Code	Memperbaiki tampilan fitur pascabayar dengan menambahkan pilihan katagori pembayaran yang lain di fitur pascabayar.	Memperbaiki tata letak Tab Scan dan mempertegas tombol tab Scan di halaman utama.	Memperbaiki tampilan di fitur promo dengan tidak memadatkan tata letak setiap iklan dengan iklan yang lain.	Memidahkan fitur kode promo ke halaman utama atau halaman promo di tab finance agar mudah di temukan .	Membuat kategori untuk pemasukan dan pengeluaran setiap tanggalnya lalu bisa melihat total keseluruhannya di setiap bulan

Tabel 4.3 Pemodelan Customer *Journey Map* (lanjutan)

Stage	Tahap Membuka Aplikasi	Tahap fitur pengisian Saldo	Tahap meningkatkan akun OVO menjadi OVO Premier	Tahap transaksi pengisian pulsa dan paket data	Tahap Melakukan fitur transfer saldo OVO	Tahap mencoba beberapa kategori fitur Pembayaran	Tahap melakukan pembayaran menggunakan <i>Scan</i>	Tahap mencoba fitur tab Deals, Finance dan Wallet	Tahap Mencoba fitur pada Tab <i>Setting</i> dan Notification	Tahap melihat fitur di Tab <i>History</i>
Ideas for Improvements	Memperbaiki tata letak setiap nomor pin pada <i>security code</i> atau kode pin untuk lebih berdekatan.	Menambahkan informasi mengenai OVO <i>Point</i> .	Memindahkan tombol “upgrade OVO Premier” ke halaman utama Agar mudah ditemukan .	Menggabung fitur pengisian pulsa dan paket data pada satu fitur di halaman utama.		Menambahkan fitur multipayment seperti aplikasi E – Money yang lain	Menyediakan tombol menunjukan Barcode dan QR code saat di fitur <i>scan</i> .	Membuat fitur atau maps navigation untuk mempermudah menemukan lokasi <i>merchants</i> .	Menggabungkan pengaturan akun dan OVO ID menjadi satu di halaman utama.	Menghapus <i>shortcut</i> yang berada di letak kanan bawah.
	Pada tahap verifikasi akun sebaiknya hanya diperlukan satu kali verifikasi saja diantara verifikasi nomor telfon atau melalui <i>e-mail</i> .			Menambahkan riwayat pemakaian nomor transaksi sebelumnya.		Memperbaiki letak fitur favorit ke halaman utama agar mudah ditemukan.		Menyediakan fitur bantuan untuk memberikan informasi cara menggunakan fitur budget		
						Menambahkan fitur pembayaran <i>games</i> .				

4.3 Validasi Pemodelan *User journey*

Validasi pemodelan *user journey* diperlukan agar pemodelan dalam *user journey* yang telah dibuat oleh peneliti sudah benar dan sesuai dengan referensi dari situs visual-paradigm.com sehingga hasil pemodelan *user journey* ini dapat sesuai dengan *template* yang dijadikan sebagai dasar perbaikan antarmuka pada aplikasi OVO. Proses validasi *user journey* ini dilakukan dengan cara menemui dua expert di bidang IT lalu memberikan surat keterangan validasi seperti yang ada pada LAMPIRAN K SURAT KETERANGAN VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN dan LAMPIRAN L SURAT KETERANGAN VALIDASI PEMODELAN USER JOURNEY. Hasil validasi akan digunakan sebagai perancangan perbaikan pengguna agar perancangan *user interface* dapat menyelesaikan permasalahan yang dirasakan responden dan hasil perbaikan *user interface* akan sesuai dengan harapan responden dengan solusi yang telah diberikan.



BAB 5 PERBAIKAN *USER EXPERIENCE* DAN *USER INTERFACE*

Pada bab lima ini peneliti menjabarkan temuan permasalahan pengalaman pengguna lalu membuat purwarupa atau *prototype* berdasarkan hasil pemodelan *user journey* pada kolom saran perbaikan pada bab sebelumnya. Pada sub-bab konsep visual *user experience* peneliti hanya menjabarkan permasalahan yang ditemukan responden dan memberikan saran perbaikan untuk masalah yang berhubungan memperbaiki sistem aplikasi OVO. Dalam pembuatan purwarupa atau *prototype* ini, menjadikan empat tahap perancangan diantaranya adalah konsep visual *user interface*, *wireframe*, tampilan *final*, dan *screenflow* antarmuka pengguna dan hasil wawancara evaluasi *user interface*. Perbaikan *user interface* dibuat berdasarkan daftar *guidelines google material design*.

5.1 Daftar *Guidelines* (Google Material Design)

Pada sub-bab Daftar *Guidelines* akan menjelaskan mengenai *guidelines* atau pedoman yang akan dipakai dalam merancang sebuah desain solusi. Pedoman desain tersebut akan dijelaskan pada Tabel 5.1

Tabel 5.1.1 Tabel *Guideline*

Kode <i>Guidelines</i>	<i>Guidelines</i>	Deskripsi	Sumber
GP-01	<i>Apps Bar: Bottoms</i>	Tampilan laci navigasi bawah yang menyediakan akses untuk beberapa <i>action/fitur</i> sekaligus	<i>Google Material Design</i>
GP-02	<i>Tabs</i>	Tampilan tab yang mengatur navigasi antara grup dengan hirarki yang sam	<i>Google Material Design</i>
GP-03	<i>Buttons</i>	Memberikan komunikasi antara pengguna dan tombol untuk menentukan keputusan	<i>Google Material Design</i>
GP-04	<i>Cards</i>	Elemen elemen yang menampilkan satu konten dan aksi di sebuah topik	<i>Google Material Design</i>
GP-05	<i>Dialogs</i>	Tampilan window yang memberitahukan informasi penting	<i>Google Material Design</i>

Tabel 5.1 tabel Guideline (lanjutan)

Kode Guidelines	Guidelines	Deskripsi	Sumber
GP-06	List	Menampilkan daftar yang berurutan	Google Material Design
GP-07	Icon	Icon menampilkan tombol yang dapat mengekspresikan suatu tampilan	Google Material Design
GP-08	Colors	Merekomendasikan warna yang cocok dengan situasi atau mood pengguna saat menggunakan aplikasi.	Google Material Design
GP-09	Shape	Tampilan bentuk yang mencocokkan setiap fitur saat mengambil tindakan	Google Material Design
GP-10	Dividers	Tampilan untuk membagi setiap konten agar terlihat jelas.	Google Material Design
GP-11	Text field	Tampilan untuk memudahkan pengguna memasukan teks ke UI	Google Material Design

5.2 Konsep Visual Saran Perbaikan Fungsionalitas produk

Konsep visual saran perbaikan fungsionalitas produk berisikan konsep hasil rangkuman temuan permasalahan dan saran perbaikan responden yang berhubungan dengan permasalahan sistem. Berikut permasalahan yang ditemukan dan saran perbaikan terdapat pada tabel :

Tabel 5.2.1 Konsep Visual Perbaikan *User experience*

No	Scenario	Temuan masalah	Saran perbaikan	Kode Responden
1	Tahap Membuka Aplikasi	Mudah akses, tahap registrasi awalnya hanya tau pendaftarannya melalui booth-booth ovo yang ada di mall,tetapi ternyata bisa melalui aplikasi ovo secara langsung, dan tahapannya cukup mudah.	Verifikasi akun sebaiknya dilakukan satu kali saja diantara email atau nomor telfon	R-1,R-4

Tabel 5.2 Konsep Visual Perbaikan *User experience* (lanjutan)

No	Scenario	Temuan masalah	Saran perbaikan	Kode Responden
2	Tahap fitur pengisian Saldo	-		-
3	Tahap meningkatkan akun OVO menjadi OVO Premier	-	-	
4	Tahap transaksi pengisian pulsa dan paket data	-	-	-
5	Tahap Melakukan fitur <i>transfer saldo OVO</i>	-	-	-
6	Tahap mencoba beberapa kategori fitur Pembayaran	Tidak dapat melakukan <i>multipayment</i> seperti <i>e – mooney</i> lain.	Menambahkan fitur <i>multipayment</i> seperti aplikasi <i>E – Money</i> yang lain.	R-3
7	Tahap melakukan pembayaran menggunakan <i>Scan</i>	-	-	-
8	Tahap mencoba fitur tab Deals, Finance dan <i>Wallet</i>	Responden tidak mengetahui keunggulan menggunakan OVO invest	Memberikan informasi mengenai keuntungan dan keunggulan jika berinvestasi di OVO invest.	R-3,
		Responden Tidak mengerti menggunakan Fitur OVO Budget.	Diberikan tutorial atau tombol bantuan cara untuk menggunakan OVO Budget.	R,1 R-2,R-4,R-5
9	Tahap Mencoba fitur pada Tab <i>Setting</i> dan <i>Notification</i>			
10	Tahap melihat fitur di Tab <i>History</i>			

5.3 Konsep Visual Perbaikan *User interface*

Konsep visual *user interface* berisikan konsep hasil rekapitulasi saran perbaikan tampilan pada dan konten dari pemodelan *user journey* dan panduan dalam pembuatan *user interface* pada aplikasi *mobile*. Tools untuk membuat perbaikan menggunakan Adobe XD dan guideline yang dibuat berdasarkan google material *design* dan tambahan template *wireframe* UI di www.xdguru.com Untuk lebih jelasnya mengenai hasil ragkuman rekomendasi perbaikan pada tabel 5.1 berikut:

Tabel 5.3.1 Konsep Visual Perbaikan *User interface*

No	Stage	Temuan Masalah	Kode Permasalahan	Saran Perbaikan	Kode Responden
1	Tahap Membuka Aplikasi	Pada Tampilan <i>Login</i> , user sering salah menekan tombol " <i>join now</i> " dan " <i>sign in</i> ".	P-1-1	Memperbaiki tampilan halaman <i>Login</i> terutama pada bagian tombol " <i>join now</i> " dan " <i>sign in</i> " agar lebih terlihat jelas perbedaannya.	R-5
		Tata letak <i>security code</i> sangat berjauhan dari ibu jari.	P-1-2	Memperbaiki tata letak setiap nomor pin pada <i>security code</i> atau kode pin untuk lebih berdekatan.	R-4, R-5
2	Tahap fitur pengisian Saldo	Kesulitan mencari urutan nama bank tidakurut sesuai abjad.	P-2-1	Memperbaiki tampilan halaman bank pada bagian pemilihan nama bank dengan mengurutkan nama bank berdasarkan abjad.	R-1,R-2
		Tidak ada informasi mengenai <i>OVO Point</i>	P-2-2	Menambahkan informasi mengenai <i>OVO Point</i> .	R-1,R-2,R-3
3	Tahap meningkatkan akun <i>OVO</i> menjadi <i>OVO Premier</i>	Tidak dapat <i>upgrade</i> <i>OVO premier</i> karna foto identitas tidak dapat divalidasi	P-3-1	Menambahkan cara input data pengguna agar data lebih mudah diproses dan divalidasi.	R-1,R-2,R-3
		Kesulitan untuk mencari cara meningkatkan akun <i>OVO</i> biasa ke akun <i>OVO Premier</i>	P-3-2	Memindahkan tombol " <i>upgrade OVO Premier</i> " ke halaman utama Agar mudah ditemukan .	R-1,R-2,R-3 R-4,R-5

Tabel 5.3 Konsep Visual Perbaikan *User interface* (lanjutan)

No	Stage	Temuan Masalah	Kode Permasalahan	Saran Perbaikan	Kode Responden
4	Tahap transaksi pengisian pulsa dan paket data	Tidak ada informasi harga dalam pengisian Paket Data saat ingin memilih paket data.	P-4-1	Memperbaiki tampilan fitur pembelian paket data dengan menambahkan informasi pada pemilihan paket data .	R-1.R-4
		Fitur pengisian pulsa dan paket data dipisahkan pada halaman utama sehingga terlalu banyak langkah untuk mengakses keduanya.	P-4-2	Menggabungkan tombol fitur pengisian pulsa dan paket data pada satu fitur di halaman utama.	R-2,R-5
		Tidak ada penyimpanan riwayat nomor transaksi terdahulu.	P-4-3	Menambahkan riwayat pemakaian nomor transaksi sebelumnya.	R-4, R-5
5	Tahap Melakukan fitur <i>transfer</i> saldo OVO	<i>Teks</i> pilihan jenis transaksi sedikit ambigu dan tampilan membuat responden tidak fokus.	P-5-1	Memperbaiki tampilan transfer agar lebih rapih dan memberikan <i>text</i> yang tepat agar informasi jenis transaksi tersampaikan.	R-2
6	Tahap mencoba beberapa kategori fitur Pembayaran	Tab “pascabayar” terlalu ambigu karena hanya bisa membayar pascabayar untuk pengisian pulsa saja.	P-6-1	Memperbaiki tampilan fitur pascabayar dengan menambahkan pilihan katagori pembayaran yang lain di fitur pascabayar.	R-3,R-4.R-5
		Kesulitan menemukan tab favoirt karena letaknya sangat samar - samar.	P-6-2	Memperbaiki letak fitur favorit ke halaman utama agar mudah ditemukan	R-3
		Tidak ada fitur pembayaran <i>games</i> online	P-6-3	Menambahkan fitur pembayaran <i>games</i>	R-4

Tabel 5.3 Konsep Visual Perbaikan *User interface* (lanjutan)

No	Stage	Temuan Masalah	Kode Permasalahan	Saran Perbaikan	Kode Responden
7	Tahap melakukan pembayaran menggunakan <i>Scan</i>	Posisi fitur tab <i>Scan</i> berbeda dengan aplikasi <i>e-money</i> pada umumnya	P-7-1	Memperbaiki tata letak Tab <i>Scan</i> dan mempertegas tombol tab <i>Scan</i> di halaman utama.	R-4
		Kesulitan mengakses <i>barcode</i> dan <i>Qr code</i> id saat difitur <i>Scanner</i>	P-7-2	Menyediakan tombol menunjukan <i>Barcode</i> dan <i>Qr code</i> saat di fitur <i>scan</i>	R-4,R-5
8	Tahap mencoba fitur tab <i>Deals,Finance</i> dan <i>Wallet</i>	Tampilan iklan promo yang terlalu berdekatan sehingga kesulitan untuk fokus pada satu promo	P-8-1	Memperbaiki tampilan di fitur promo dengan tidak memadatkan tata letak setiap iklan dengan iklan yang lain.	R-1,R-2,R-4.R-5
		Tidak ada pengarahannya lokasi fitur <i>merchants</i>	P-8-2	Membuat fitur atau maps navigation untuk mempermudah menemukan lokasi <i>merchants</i> .	R-2
9	Tahap Mencoba fitur pada Tab <i>Setting</i> dan <i>Notification</i>	Merasa bingung karena fitur Kode Promo berada di pengaturan	P-9-1	Memidahkan fitur kode promo ke halaman utama atau halaman promo di tab <i>finance</i> agar mudah di temukan.	R-3,R-4
		Permasalahan tab <i>OVO ID</i> dan pengaturan akun kurang fleksibel	P-9-2	Menggabungkan pengaturan akun dan <i>OVO ID</i> menjadi satu di halaman utama.	R-1,R-4

Tabel 5.3 Konsep Visual Perbaikan *User interface* (lanjutan)

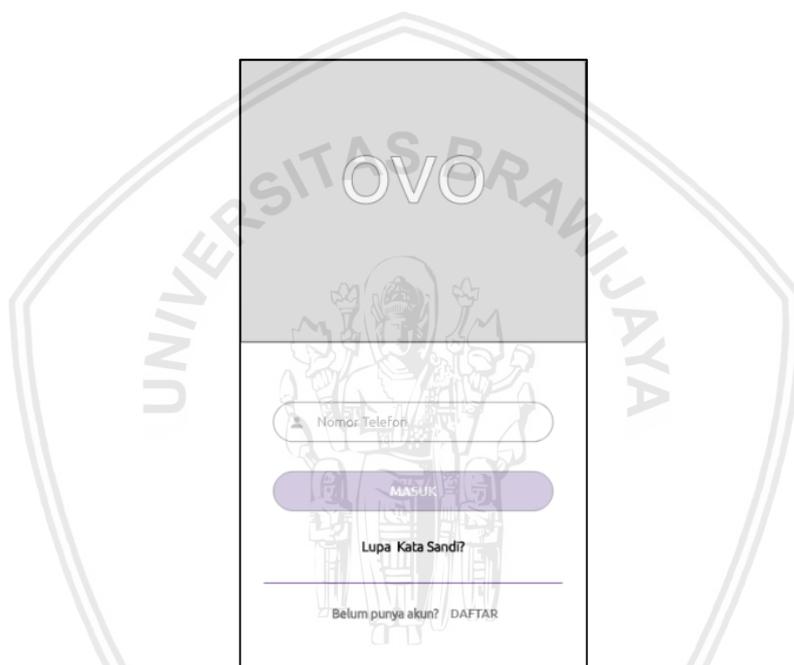
No	Stage	Temuan Masalah	Kode Permasalahan	Saran Perbaikan	Kode Responden
10	Tahap melihat fitur di Tab <i>History</i>	<i>History</i> hanya ditampilkan perbulan sehingga tidak pertahun	P-10-1	Membuat kategori untuk pemasukan dan pengeluaran setiap tanggalnya lalu bisa melihat total keseluruhannya di setiap bulan.	R-3,R-4
		<i>Shortcut</i> dibawah halaman menunggu tampilan yang ada pada fitur <i>history</i>	P-10-2	Menghapus <i>shortcut</i> yang berada di letak kanan bawah	R-4



5.4 Wireframe

Perancangan pembuatan *wireframe* berdasarkan saran perbaikan yang diberikan oleh responden yang diperoleh dari data *diary study* dan pemodelan *user journey*. Peneliti menggunakan tools Adobe XD untuk membuat perancangan *wireframe*. Hasil perancangan *wireframe* sebagai berikut:

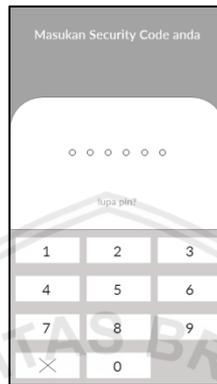
5.4.1 Rancangan Halaman Login



Gambar 5.4.1 Wireframe halaman Login

Pada Gambar 5.4.1 menggambarkan *Wireframe* halaman *login* aplikasi OVO, Permasalahan pada kode P-1-1 diselesaikan dengan *guideline* GP-03 dengan cara melakukan penekanan warna dan ukuran tombol pada tombol “masuk” atau “*sign in*” dibandingkan tombol “daftar” atau “*join now*” karena responden sering merasa salah paham karena kemiripan tombol tersebut. Pada halaman *login* ini memuat *field* seperti nomor telfon dan *password*. Selain itu juga terdapat *link* untuk daftar dan *link* untuk menuju jika pengguna lupa kredensial atau *password*.

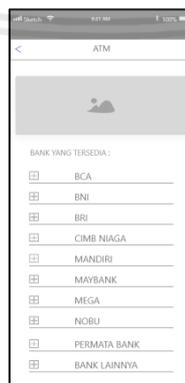
5.4.2 Rancangan Halaman *Security code*



Gambar 5.4.2 Wireframe Halaman *Security code*

Pada Gambar 5.4.2 menggambarkan *Wireframe* halaman *security code*. Halaman *security code* ditemukan permasalahan pada kode P-1-2 lalu akan dilakukan perbaikan dengan menggunakan kode *guideline* GP-09 dengan mengubah letak setiap angka menjadi berdekatan dan dimasukkan ke dalam tombol yang berbentuk kotak, lalu merapihkan tampilan *security code* agar dapat menyelesaikan kode masalah P-1-2.

5.4.3 Rancangan Halaman Pengisian saldo

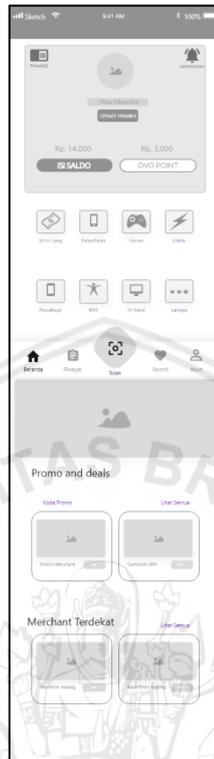


Gambar 5.4.3 Wireframe halaman Isi Saldo

Pada Gambar 5.4.3 menggambarkan *wireframe* halaman Isi Saldo. Pada rancangan ini dilakukan perbaikan dengan memperbaiki urutan yang

berletak diatas daftar nama bank, rancangan ini dibuat untuk menyelesaikan kode permasalahan P-2-1 dengan menggunakan guideline GP-10 dan GP-06.

5.4.4 Rancangan Halaman Utama



Gambar 5.4.4 Wireframe halaman utama

Pada Gambar 5.4.4 menggambarkan rancangan *Wireframe* halaman utama. Pada halaman utama ditemukan kode permasalahan P-3-2, P-4-2, P-6-3, P-7-1, P-9-1, P-9-2. Pada kode permasalahan P-3-2 dilakukan perbaikan menggunakan *guidelines* GP-03 dan GP-08 dengan melakukan penekanan warna dan menempatkan posisi tombol upgrade OVO Premier di halaman utama terletak di tengah atas tampilan halaman. Pada kode permasalahan P-4-2 dilakukan perbaikan dengan mengubah *icon* seperti yang ada di kode GP-07 agar responden mengerti langsung bahwa *icon* tersebut menunjukkan fitur pengisian pulsa dan paket data. Kode permasalahan P-6-3, P-7-1 dan P-9-2 diselesaikan dengan cara meletakkan tombol *icon* favorit, tombol *scan* dan tombol akun di apps bar bottom yang telah dibuat berdasarkan guideline GP-01 bertujuan agar tombol favorit mudah ditemukan responden, tidak hanya ketiga tombol tersebut di aplikasi *appsbar : bottom* juga ditambahkan tombol beranda yang akan mengubah halaman ke halaman utama dan tombol riwayat akan menunjukan halaman riwayat. Kode permasalahan P-9-1 dilakukan perbaikan dengan cara membuat tulisan “kode promo” diletakan diatas gambar promo dengan menerapkan *guidelines* GP-08. Pada halaman utama juga ditambahkan fitur pencarian *merchant* terdekat dibawah halaman lalu meletakkan *icon finance* dan *icon wallet* di atas halaman utama.

5.4.5 Rancangan Halaman *OVO Point*



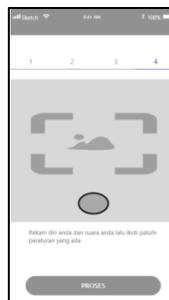
Gambar 5.4.5 *Wireframe* halaman *OVO Point*

Pada Gambar 5.4.5 menggambarkan *wireframe* halaman *OVO points*. Rancangan yang ada pada halaman *OVO Point* untuk mengatasi kode permasalahan P-2-2 dengan menjelaskan pengertian dari *OVO point* lebih jelas dan dapat dimengerti dan mudah ditemukan oleh responden.

5.4.6 Rancangan Halaman *OVO Premier*



Gambar 5.4.6 *Wireframe* halaman *OVO Premier(1)*



Gambar 5.4.7 *Wireframe* halaman *OVO Premier(2)*

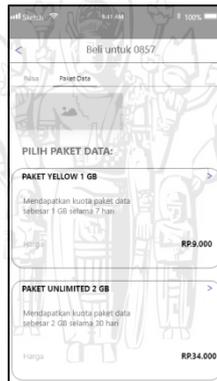
Pada Gambar 5.4.6 dan 5.4.7 menggambarkan *wireframe* halaman *OVO Premier*. Padah halaman ini terdapat kode permasalahan P-3-1 yaitu tentang alur input data *OVO Premier*. Permasalahan pada halaman *OVO premier*

dengan cara menambahkan alur input data secara manual yaitu dengan cara mengisi data ke *text field* yang disediakan dan merekam responden . Tampilan *text fields* ini berdasarkan *guideline* GP-11.

5.4.7 Rancangan Halaman Pulsa dan Paket Data



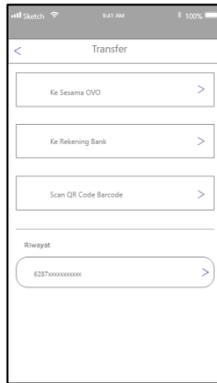
Gambar 5.4.8 *Wireframe* halaman pulsa dan paket data (1)



Gambar 5.4.9 *Wireframe* halaman pulsa dan paket data (2)

Pada Gambar 5.4.8 dan 5.4.9 menggambarkan *wireframe* halaman Pulsa dan Paket Data. Halaman ini terdapat kode permasalahan P-4-1 dan P-4-3. Kode permasalahan P-4-1 diperbaiki dengan cara memasukan semua informasi pilihan paket data ke dalam bentuk *chips* agar responden dapat mengetahui informasi mengenai harga dan jenis paket. Perbaikan pada kode permasalahan P-4-1 diperbaiki menggunakan *chips* berdasarkan kode guidelines GP-04. Kode permasalahan P-4-3 dilakukan perbaikan dengan cara menambahkan fitur riwayat nomor telfon. Fitur riwayat nomor telfon berfungsi untuk memudahkan responden untuk memasukan nomor telfon yang pernah digunakan transaksi sebelumnya.

5.4.8 Rancangan Halaman *Transfer Saldo OVO*



Gambar 5.4.10 *Wireframe* halaman *Transfer Saldo*

Pada Gambar 5.4.10 menggambarkan *wireframe* halaman *Transfer Saldo*. Pada halaman ini terdapat kode permasalahan P-5-1 yang akan diperbaiki dengan mengubah tombol radio menjadi *shape* yang berbentuk persegi panjang, lalu menambahkan fitur riwayat transaksi sebelumnya. Permasalahan ini diperbaiki berdasarkan kode *guidelines* GP-09.

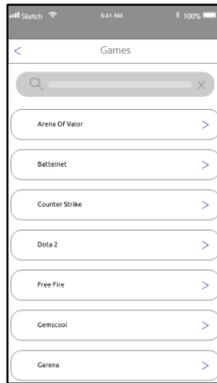
5.4.9 Rancangan Halaman *Pascabayar*



Gambar 5.4.11 *Wireframe* halaman *pascabayar*

Pada Gambar 5.4.11 menggambarkan *wireframe* halaman *pascabayar*. Kode permasalahan P-6-2 diperbaiki dengan membuat tombol aksi sendiri dan terdapat pilihan untuk beberapa jenis transaksi tidak hanya untuk membayar pulsa atau paket data saja.

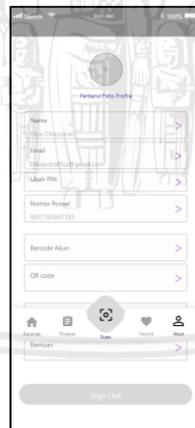
5.4.10 Rancangan Halaman pembayaran *games*



Gambar 5.4.12 *Wireframe* halaman *games*.

Pada Gambar 5.4.12 menggambarkan *wireframe* halaman pembayaran *games*. Pada kode permasalahan P-6-10 diperbaiki dengan menambahkan fitur pembayaran *games*. Pada tampilan fitur pembayaran *games*, responden dapat memilih jenis *games* yang tersedia. Tampilan proses pembayaran *games* sama seperti jenis pembayaran paket data dan pembayaran tagihan.

5.4.11 Rancangan Halaman Akun OVO



Gambar 5.4.13 *Wireframe* halaman Akun OVO

Pada Gambar 5.4.13 menggambarkan *wireframe* halaman pengaturan OVO. Pada gambar ini menjelaskan permasalahan yang ada pada kode P-9-2 diperbaiki dengan menggabungkan dalam satu tampilan antara pengaturan OVO dan OVO ID di satu halaman, di halaman ini responden dapat mengatur foto, nama, no telfon, mengganti *security code*, menampilkan *QR Code*, *barcode* dan mengganti email.

5.4.12 Rancangan Halaman *Scan*



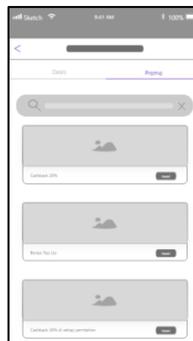
Gambar 5.4.14 *Wireframe* halaman *Scan*. (1)



Gambar 5.4.15 *Wireframe* halaman *Scan*. (2)

Pada Gambar 5.4.14 dan 5.4.15 menggambarkan *wireframe* halaman *scan*. Pada kode permasalahan P-7-2 diperbaiki dengan menambahkan *button* di bawah tampilan halaman *scan* agar memudahkan responden menemukan tombol QR Code dan barcode jika ingin menunjukkan *scan*. Perbaikan ini berdasarkan guidelines GP-03. Lalu saat responden menekan tombol *barcode* atau *QR code* akan muncul *dialog* untuk memberikan tampilan singkat isi dari *barcode* dan *QR Code*. Perbaikan menggunakan *dialog* berdasarkan kode *guidelines* GP-05.

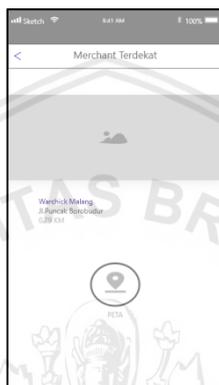
5.4.13 Rancangan Halaman *promo*



Gambar 5.4.16 *Wireframe* halaman *promo*

Pada Gambar 5.4.16 menggambarkan *wireframe* halaman promo. Pada kode permasalahan P-8-1 terdapat permasalahan tentang tata letak iklan promo yang teralalu ramai dan tidak teratur. Permasalahan ini diperbaiki dengan menggunakan tampilan *card* pada setiap iklan dan diberikan keterangan di setiap iklan tersebut agar responden lebih mudah dan fokus melihat tampilan promo. Perbaikan ini menggunakan *guidelines* GP-04.

5.4.14 Rancangan Halaman *near me*.



Gambar 5.4.17 *Wireframe* halaman *near me*(1)



Gambar 5.4.18 *Wireframe* halaman *near me*(2)

Gambar 5.14 *Wireframe* halaman *near me*.

. Tampilan pada aplikasi OVO terdapat kode permasalahan P-8-2 lalu diperbaiki dengan membuat *cards* yang di dalamnya menjelaskan peta dari google maps untuk menunjukkan arah *merchant* terdekat kepada responden. Perbaikan ini menggunakan *guidelines* GP-04 .

5.4.15 Rancangan Halaman riwayat.



Gambar 5.4.19 *Wireframe* halaman riwayat

Pada Gambar 5.4.19 menggambarkan *wireframe* halaman riwayat. Pada halaman ini terdapat kode permasalahan P-10-1 dan P-10-2 . kode permasalahan P-10-1 diperbaiki dengan menambahkan *tab* untuk menentukan kategori riwayat yang ingin dipilih untuk dilihat. Permasalahan P-10-2 diperbaiki dengan cara menghapus *shortcut* yang ada pada halaman riwayat. Pebaikan ini berdasarkan *guidelines* GP-02.

5.5 Tampilan akhir *user interface*

Pada Sub-bab ini peneliti menghasilkan tampilan akhir *user interface* setelah membuat rancangan tampilan perbaikan aplikasi OVO berdasarkan saran perbaikan dan guidelines. Tampilan akhir *user interface* akan ditunjukkan kepada responden untuk dilakukan pengujian. Perbedaan tampilan akhir dan tampilan sebelumnya akan dijelaskan pada sub-bab selanjutnya.

5.5.1 Tampilan Akhir Halaman *Login*



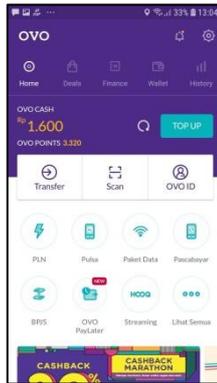
Gambar 5.5.1 Tampilan awal halaman *login*



Gambar 5.5.2 Tampilan akhir halaman *login*

Pada Gambar 5.5.2. dan 5.5.1 menggambarkan tampilan awal dan akhir halaman *login*. Pada halaman ini dilakukan perbaikan seperti letak tombol “*join now*” (tampilan awal) atau “*daftar*” (tampilan akhir) yang pada tampilan akhir diletakkan dibawah dan diberi penekanan warna ungu agar terdapat perbedaan dari tombol “*sign in*” (tampilan awal) atau “*masuk*” (tampilan akhir) dan tombol “*join now*” atau “*daftar*”.

5.5.2 Tampilan akhir halaman utama



Gambar 5.5.3 Tampilan awal halaman utama



Gambar 5.5.4 Tampilan akhir halaman utama

Pada Gambar 5.5.4 dan 5.5.3 menggambarkan tampilan awal dan akhir halaman utama. Pada halaman ini banyak perubahan dari menambahkan *apps bar : bottom* untuk memasukkan tombol yang responden sulit temukan. Di dalam *bottom bar* tersebut terdapat tombol beranda, riwayat, scan, favorit dan akun OVO. Lalu dibawah halaman terdapat deals dan promo serta fitur *near me*. Tombol gambar juga bisa untuk melakukan aksi pengaturan akun. Lalu terdapat tombol OVO premier untuk memudahkan responden *upgrade* OVO premier.

5.5.3 Tampilan Akhir Halaman *Security code*



Gambar 5.5.5 Tampilan awal halaman *security code*



Gambar 5.5.6 Tampilan akhir halaman *security code*

Pada Gambar 5.5.5 dan 5.5.6. menggambarkan tampilan awal dan akhir halaman *security code*. Tampilan akhir menunjukkan penempatan nomor kode lebih dekat dan posisi penghapusan ada di sebelah kiri, lalu jika responden lupa kode sekuriti maka ada tombol bantuan dengan memberikan penekanan warna ungu pada teks tersebut yang menunjukkan teks tersebut dapat diklik. Perbaikan ini termasuk dalam *guidelines* GP-08.

5.5.4 Tampilan akhir halaman pengisian saldo



Gambar 5.5.7 Tampilan awal pengisian saldo



Gambar 5.5.8 Tampilan akhir pengisian saldo

Tampilan Awal

Tampilan Akhir

Pada Gambar 5.5.7 dan 5.5.8 menggambarkan tampilan awal dan akhir halaman utama. Pada halaman awal urutan bank tidak urut lalu diperbaiki dengan mengurutkan nama bank dan memberi warna tegas untuk pemisah kategori bank.

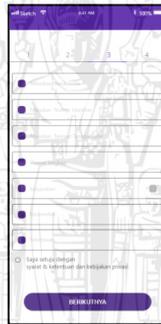
5.5.5 Tampilan Akhir Halaman OVO point



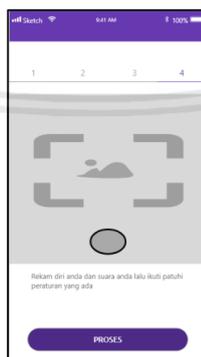
Gambar 5.5.9 Tampilan akhir halaman OVO point

Pada Gambar 5.5.9 menggambarkan tampilan awal dan akhir halaman pengisian saldo. Aplikasi OVO belum memiliki tampilan yang menjelaskan OVO point gambar diatas adalah saran perbaikan untuk menambahkan informasi pada tampilan fitur OVO point.

5.5.6 Tampilan Akhir Halaman OVO Premier



Gambar 5.5.10 Tampilan akhir halaman OVO premier (1)

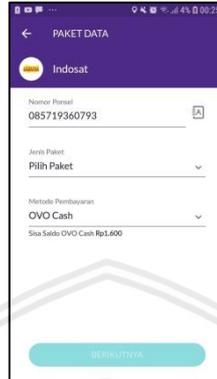


Gambar 5.5.11 Tampilan akhir halaman OVO premier(2)

Pada Gambar 5.5.11 dan 5.5.10 menggambarkan tampilan awal dan akhir halaman OVO premier. Pada aplikasi OVO sebelumnya tidak ada input data secara manual dan hanya foto identitas. Permasalahan tersebut diselesaikan dengan menambahkan dua tahap baru yaitu input data identitas secara manual

dan merekam suara dan muka responden untuk validasi data yang dibutuhkan. Tahap satu dan dua akan dijabarkan di Sub-bab *screen flow*.

5.5.7 Tampilan Akhir Halaman Pulsa Dan Paket Data



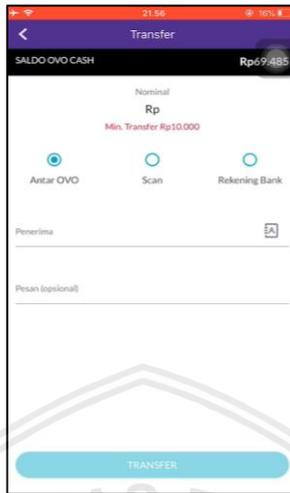
Gambar 5.5.12 Tampilan awal halaman Pulsa dan Paket Data



Gambar 5.5.13 Tampilan akhir halaman Pulsa dan Paket Data

Pada Gambar 5.5.12 dan 5.5.13 menggambarkan tampilan awal dan akhir halaman Pulsa dan Paket Data. Pada tampilan awal informasi mengenai paket data tidak tersedia, jika responden ingin melihat harga paket data responden harus memilih salah satu paket terlebih dahulu. Pada tampilan akhir peneliti memperbaiki permasalahan responden dengan memberikan informasi mengenai harga tanpa harus memilih salah satu jenis paket terlebih dahulu.

5.5.8 Tampilan Akhir Halaman *Transfer Saldo*



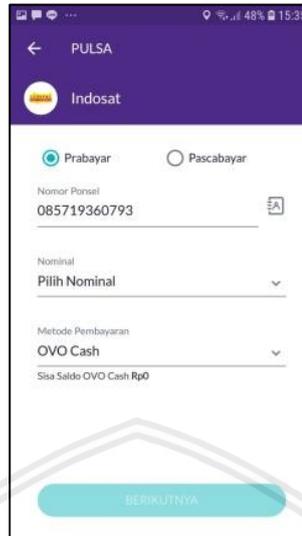
Gambar 5.5.14 Tampilan awal halaman transfer saldo



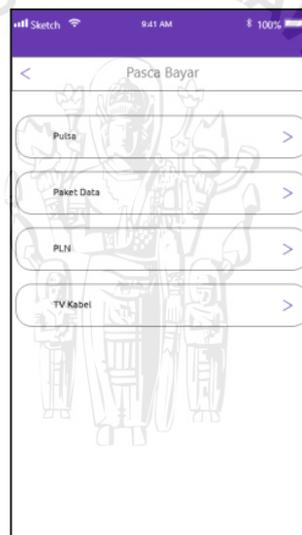
Gambar 5.5.15 Tampilan akhir halaman *transfer saldo*

Pada gambar 5.5.14 dan 5.5.15 menggambarkan tampilan awal dan akhir halaman *transfer saldo*. Pada tampilan sebelumnya pilihan jenis transaksi menggunakan tombol radio. Tampilan halaman akhir menggunakan *square shape* untuk menentukan pilihan jenis transaksi. Peneliti melakukan perbaikan agar tampilan terlihat lebih teratur dan fokus pada salah satu pilihan transaksi.

5.5.9 Tampilan Akhir Halaman Pascabayar



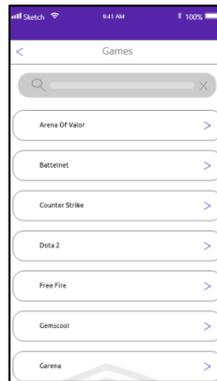
Gambar 5.5.16 Tampilan awal halaman pascabayar



Gambar 5.5.17 Tampilan akhir halaman pascabayar

Pada Gambar 5.5.16 dan 5.5.17 menggambarkan tampilan awal dan akhir halaman pascabayar. Tampilan awal hanya tersedia di pembelian pulsa dan paket data saja. Lalu ditampilkan akhir dilakukan perbaikan berupa penambahan jenis transaksi yang dapat dilakukan jika menggunakan pembayaran pascabayar. Pada tampilan akhir menunjukkan pilihan pembayaran PLN dan Tv Kabel untuk proses transaksinya akan dijabarkan di Sub-bab *screenflow*.

5.5.10 Tampilan Akhir Halaman Pembayaran Games



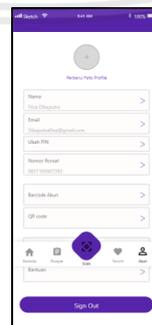
Gambar 5.5.18 Tampilan akhir halaman pembayaran games

Pada Gambar 05.5.18 menggambarkan tampilan akhir halaman pembayaran games. Sebelumnya pada aplikasi OVO tidak ada pilihan untuk fitur pembayaran. Peneliti menambahkan fitur pembayaran games dan gambar diatas adalah tampilan pembayaran games. Pada tampilan diatas menunjukkan ada tombol search untuk membantu pengguna mencari nama games yang diinginkan.

5.5.11 Tampilan Akhir Halaman Akun OVO



Gambar 5.5.19 Tampilan awal halaman akun OVO



Gambar 5.5.20 Tampilan akhir halaman akun OVO

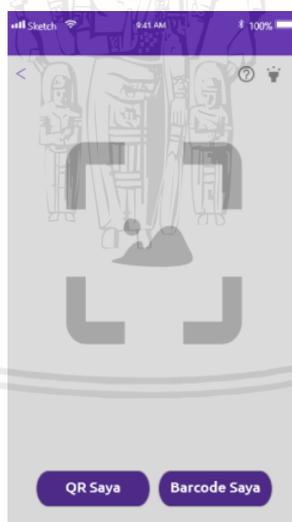
Pada Gambar 5.5.19 dan 5.5.20 menggambarkan tampilan awal dan akhir halaman akun OVO. Pada tampilan awal akun OVO atau OVO ID hanya

menampilkan foto akun, *QR code* dan *barcode*. Peneliti melakukan perbaikan pada tampilan akhir dengan menggabungkan pengaturan akun dan akun OVO menjadi satu halaman. Pada Tampilan akhir terdapat pengaturan foto, nama, alamat email, nomor telfon , *QR code*, *barcode*, bantuan dan saran.

5.5.12 Tampilan Akhir Halaman *Scan*



Gambar 5.5.21 Tampilan awal halaman pascabayar



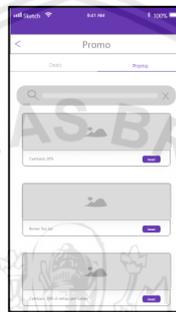
Gambar 5.5.22 Tampilan akhir halaman pascabayar

Pada Gambar 5.5.21 dan 5.5.22 menggambarkan tampilan awal dan akhir halaman *scan*. Halaman awal aplikasi OVO hanya terdapat flashlight dan informasi bantuan jika *scan* bermasalah namun tidak dapat menunjukan *QR code* dan *barcode* secara langsung. Pada tampilan akhir peneliti menambahkan tombol *QR code* dan *barcode* agar memudahkan responden jika ingin langsung menunjukan *QR code barcode*.

5.5.13 Tampilan Akhir Halaman promo



Gambar 5.5.23 Tampilan awal halaman promo



Gambar 5.5.24 Tampilan akhir halaman promo

Pada Gambar 5.5.23 dan 5.5.24 menggambarkan tampilan awal dan akhir halaman promo. Pada halaman awal terlihat iklan setiap promo terlalu padat satu sama lain dan tidak ada penjelasan disetiap gambar. Pada tampilan akhir halaman promo diperbaiki dengan setiap iklan dibuat dalam bentuk *card* dan diberikan penjelasan pada setiap iklan.

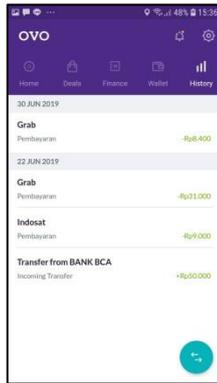
5.5.14 Tampilan Akhir Halaman *Near me*



Gambar 5.5.25 Tampilan akhir halaman *near me*

Pada Gambar 5.5.25 menggambarkan tampilan akhir halaman *near me*. Pada aplikasi OVO fitur untuk menunjukkan jalan melalui peta tidak ada hanya diberikan alamat saja. Peneliti melakukan perbaikan dengan menambahkan fitur *near me* menggunakan penunjuk arah atau peta yang terhubung dengan google maps sehingga memudahkan responden untuk mencari *merchant* yang terdekat.

5.5.15 Tampilan Akhir Halaman Riwayat



Gambar 5.5.26 Tampilan awal halaman riwayat



Gambar 5.5.27 Tampilan akhir halaman riwayat

Pada Gambar 5.5.26 dan 5.5.27 menggambarkan tampilan awal dan akhir halaman riwayat. Pada halaman awal aplikasi OVO ada dua permasalahan yaitu *shortcut* yang mengganggu dan kurang efektif lalu tidak ada fitur yang dapat melihat riwayat secara keseluruhan. Peneliti melakukan perbaikan dengan cara menghapus *shortcut* dan menambahkan *tab*. Setiap *tab* menampilkan pengkategorian riwayat sesuai dengan pengeluaran dan pemasukan kemudian pengguna juga bisa melihat total pengeluaran pada fitur tersebut.

5.6 *Screenflow* Perbaikan Aplikasi OVO

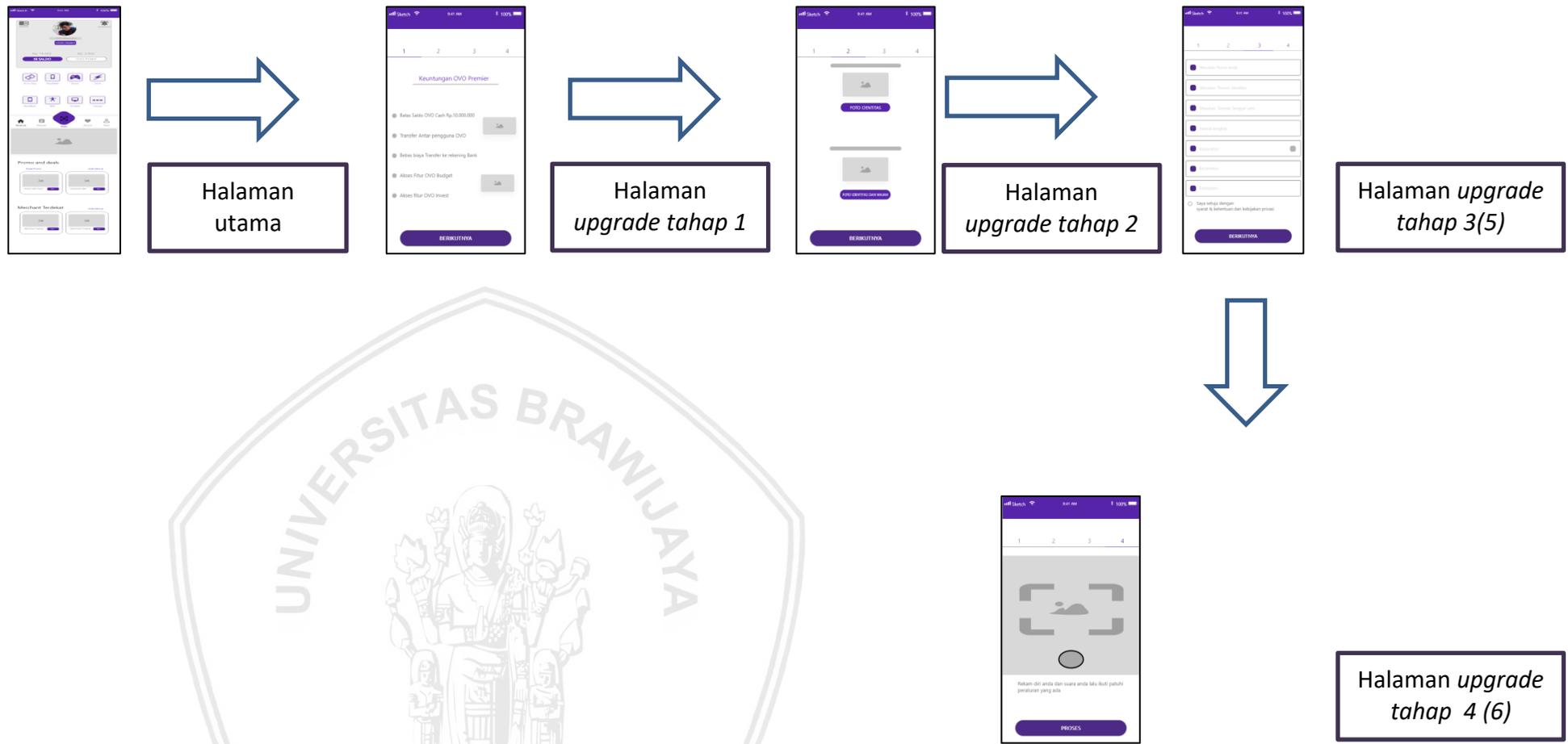
Pada Sub-bab ini peneliti menjabarkan hasil tampilan perbaikan proses aplikasi OVO berdasarkan skenario yang telah dibuat dan telah dievaluasi. Peneliti membuat screen I Peneliti saat membuat *screenflow* dibantu dengan *Adobe XD* dan menghasilkan *screenflow* sebagai berikut :



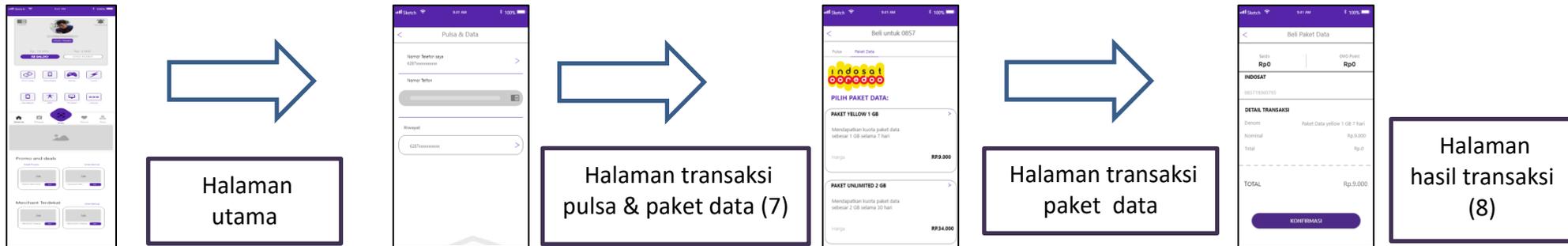
Gambar 5.6.1 Tahap membuka aplikasi



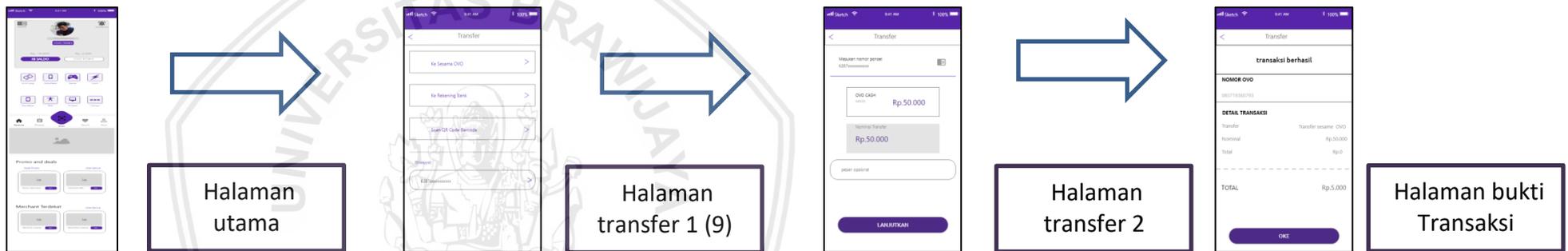
Gambar 5.6.2 Tahap pengisian saldo



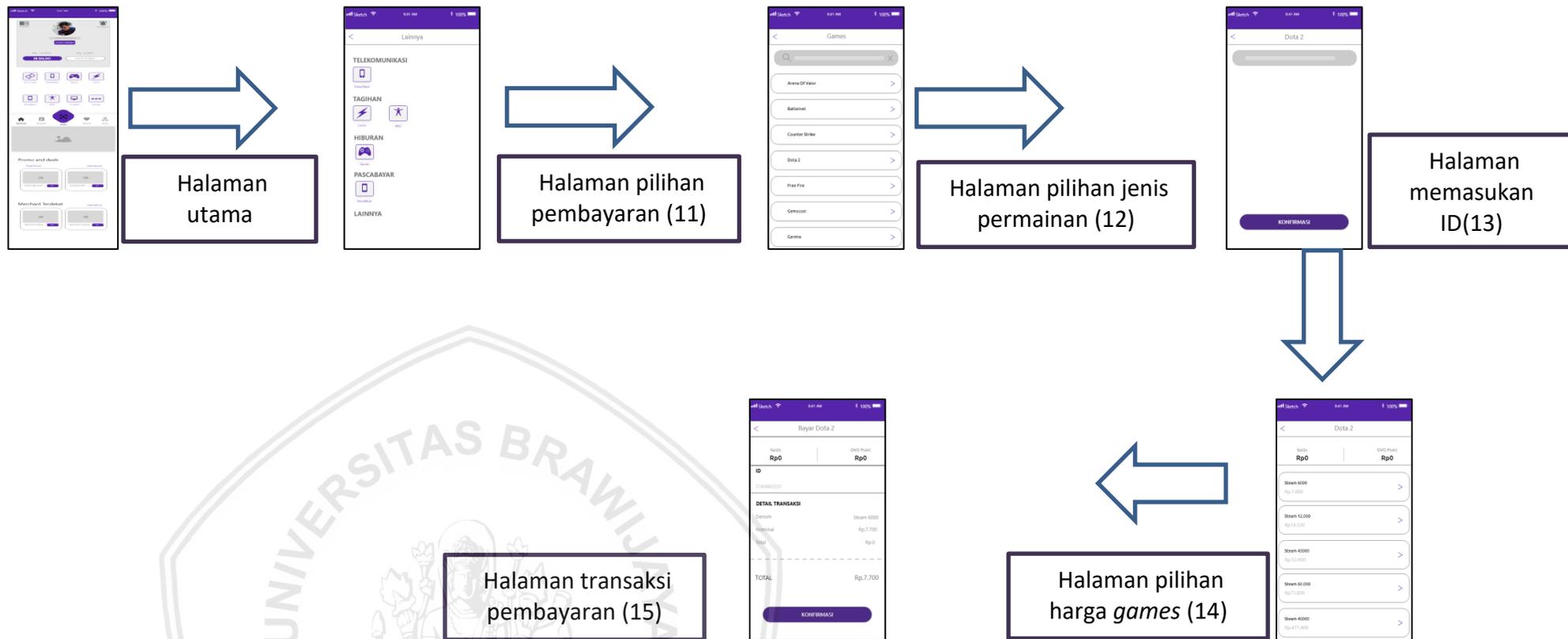
Gambar 5.6.3 Tahap meningkatkan OVO Premier



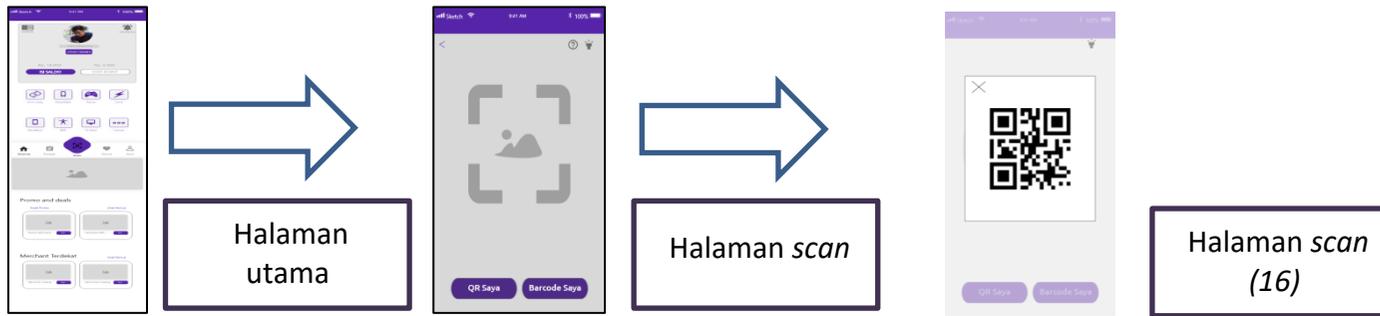
Gambar 5.6.4 Tahap pengisian pulsa dan paket data



Gambar 5.6.5 Tahap Transfer Saldo OVO



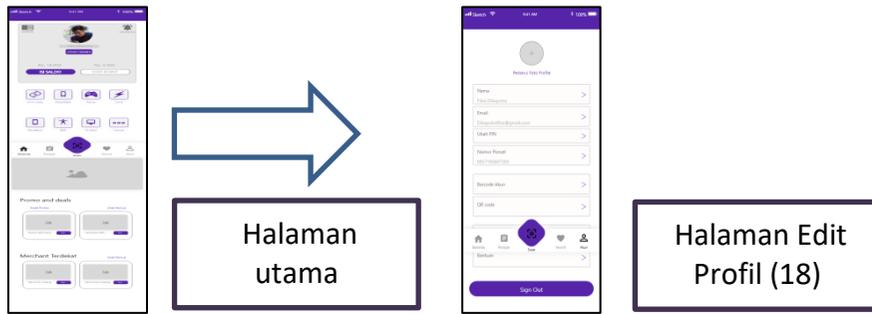
Gambar 5.6.6 Tahap mencoba fitur pembayaran



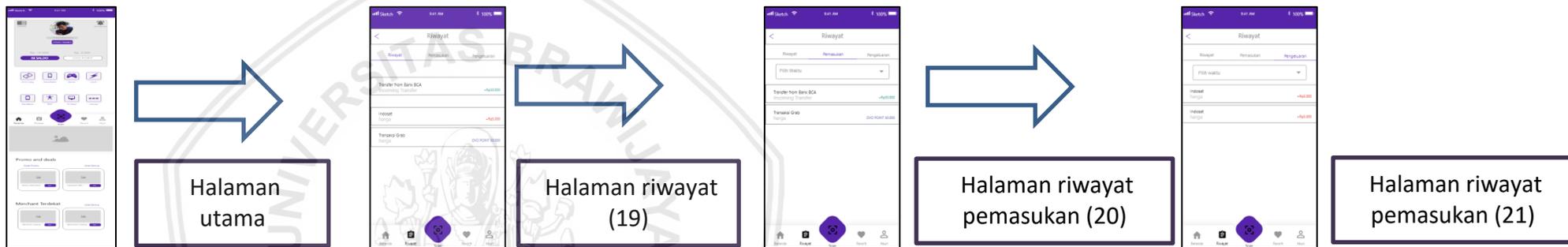
Gambar 5.6.7 Tahap mencoba fitur scan



Gambar 5.6.8 Tahap Melihat fitur promo



Gambar 5.6.9 Tahap Mencoba fitur pada Tab Setting



Gambar 5.6.10 Tahap Mencoba fitur pada Tab History

Alur pada gambar 5.6.1 menunjukkan tampilan perbaikan skenario tahap membuka aplikasi pada responden pertama kali akan membuka halaman no (1) yang dimana responden yang belum memiliki akun dapat menekan tombol DAFTAR yang sudah diperbaiki dengan meletakkan dibawah tampilan dan jika sudah memiliki akun hanya tinggal memasukan nomor ponsel dan klik tombol masuk. Pada halaman no (2) responden memasukan kode sekuriti yang sudah dibuat lalu responden akan dapat masuk ke halaman utama (U). pada gambar 5.6.2 menggambarkan perbaikan tampilan dalam skenario tahap pegisia saldo responden aka menekan tombol isi saldo lalu akan masuk ke halaman (3) yaitu memilih jenis pengisian saldo yang diinginkan. responden memilih pengisian melalui ATM lalu masuk ke halaman (4) di halaman tersebut terdapat penjelasan atau informasi mengenai pengisian saldo dan permasalahan untuk mengurutkan nama bank sudah diperbaiki dengan mengurutkan nama bank. Pada gambar 5.6.3 menunjukkan perbaikan tampilan tahap meningkatkan OVO Premier. Pada tahap ini terjadi permasalahan kurangnya tahap manual untuk input data lalu diperbaiki dengan cara menambahkan tahapan pada halaman (5) dan halaman (6). Pada gambar 5.6.4 menunjukkan tampilan perbaikan tahap pengisian pulsa dan paket data dimulai dari halaman (U) lalu ke halaman (7) pada halaman (8) responden dapat melihat harga terlebih dahulu sebelum memilih jenis paketnya hal tersebut menyelesaikan permasalahan pada halaman tersebut. Pada gambar 5.6.5 menunjukkan tampilan perbaikan tahap transfer saldo pada halaman (9) sudah diperbaiki dengan mengubah tampilan pada halaman tersebut untuk terlihat lebih rapih. Pada gambar 5.6.6 menunjukkan perbaikan tampilan pada tahap mencoba fitur pembayaran. Pertama responden harus memilih kategori lainnya ada pada di halaman (U) lalu responden memilih salah satu jenis tagihan yang diinginkan. Responden memilih pembayaran *games* (11) lalu memilih jenis permainan (12) kemudian memasukan ID akun *games* (13). Lalu pilih salah satu produk game yang diinginkan (14). Terakhir membayar tagihan (15).

Pada gambar 5.6.7 menunjukkan tampilan perbaikan fitur *scan* yang dimana pada fitur ini sudah dilakukan perbaikan dengan menambahkan *QRCode* dan *barcode* seperti yang ada pada halaman (16). Pada gambar 5.6.8 menunjukkan tampilan alur tampilan perbaikan skenario tahap melihat fitur promo yang dimana responden akan dengan mudah menemukan fitur promo dibawah halaman dan akan masuk ke halaman (17) pada gambar 5.6.9 menunjukkan tampilan perbaikan alur skenario melihat Tab *Setting*. Pada tampilan (U) letak tombol untuk ke halaman (18) berada di di bilah bawah kanan pada halaman (18) responden dapat mengatur akun dan menunjukkan *QRCode* serta *barcode*. pada gambar 5.6.10 menunjukkan tampilan perbaikan pada skenario tahap melihat fitur riwayat. Pada halaman ini responden dapat langsung menuju halaman riwayat dengan menekan bilah bawah tampilan (U) dan langsung menuju ke halaman (19) yang memberikan informasi mengenai riwayat transaksi. Pada halaman (20) dan (21) menunjukkan riwayat pemasukan dan pengeluaran

5.7 Hasil Wawancara Validasi *User interface*

Pada tahap ini peneliti melakukan wawancara kepada responden terhadap hasil perbaikan *user interface* aplikasi OVO. Hasil dari wawancara terhadap lima responden berupa beberapa respon positif dan negatif tetapi hasil perbaikan tersebut telah menyelesaikan permasalahan yang telah ditemukan responden, berikut hasil kesimpulan wawancara validasi perbaikan tampilan pengguna OVO. Validasi dilakukan untuk memastikan kepada responden yang telah diuji sebelumnya bahwa permasalahan yang dirasakan oleh responden telah terselesaikan. Berikut tabel 5.7.1 Kesimpulan wawancara validasi *user interface*.

Tabel 5.7.1 Kesimpulan Wawancara Validasi *User interface*

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah hasil dari perbaikan tampilan sudah menjawab masalah yang anda temukan sebelumnya ?	Sudah menjawab permasalahan saya secara keseluruhan mulai dari perbaikan halaman <i>login</i> , sampai dengan halaman riwayat, namun masih ada beberapa fitur yang tidak bisa ditambahkan namun sudah terjawabkan dari saran yang diberikan.
2	Bagaimana perasaan anda setelah mencoba perbaikan tampilan yang sudah peneliti buat ?	Sudah cukup senang namun masih ada beberapa fitur yang masih perlu diperbaiki
3	Menurut anda apa yang kurang dari perbaikan tampilan yang peneliti buat (jika ada) ?	Pada warna setiap halaman dan tata letak fitur lebih dibuat teratur.
4	Apa harapan anda terhadap aplikasi OVO untuk kedepannya (Tampilan dan fitur)?	Pihak pengembang dapat segera memperbaiki permasalahan yang terjadi pada aplikasi OVO agar pengguna mendapatkan kepuasan dan kenyamanan saat menggunakan aplikasi OVO.

Responden mengharapkan kepada pihak pengembang aplikasi OVO untuk mengembangkan aplikasi OVO menjadi lebih baik dan menyesuaikan dengan kebutuhan pengguna pada era digital ini. Membuat fitur lokasi peta *near me*, memindahkan beberapa tombol fitur ke halaman utama membuat tampilan aplikasi OVO menjadi lebih baik dan menarik saat digunakan oleh pengguna. Untuk lebih jelasnya terdapat pada LAMPIRAN M HASIL WAWANCARA PERBAIKAN TAMPILAN.

5.8 Pembahasan

Peneliti melakukan perbaikan tampilan antarmuka pengguna yang berhasil. Perbaikan tersebut dibuat berdasarkan *guidelines google material design* sehingga menghasilkan dua puluh satu perbaikan tampilan pengguna berupa *wireframe* dan tampilan final *user interface*. Pada *wireframe* halaman *login* peneliti merubah tampilan halaman dengan merubah tata letak dan penekanan warna teks di halaman *login* sehingga responden dapat membedakan tombol yang ada pada halaman tersebut.. Kemudian pada halaman *security code* penempatan posisi nomor kode agak berjauhan lalu diperbaiki dengan menerapkan *backdrops*.

Pada *wireframe* pengisian saldo mengubah tampilan dengan mengurutkan nama bank ATM sesuai dengan abjad. Pada *wireframe* OVO premier menambahkan dua tahap baru untuk mendaftarkan diri menjadi OVO premier yaitu dengan mengisi data diri secara manual dan merekam suara. Pada *wireframe* OVO *point* yaudah dengan menambahkan informasi keuntungan menggunakan OVO *point* pada *wireframe*. pengisian pulsa dan paket data mengubah tampilan paket data dengan menambahkan informasi harga ke pilihan jenis paketdata. Pada *wireframe* halaman transfer saldo yaitu dengan mengubah tombol radio menjadi bentuk persegi panjang pada setiap tombol pilihan. Pada *wireframe* pascabayar dengan menambahkan tampilan untuk kategori jenis transaksi yang bisa dibayar melalui fitur pascabayar. Pada *wireframe* pembayaran *games* yaitu tampilan untuk fitur baru yang memudahkan pengguna untuk membeli *games*. Pada *wireframe* pengaturan akun OVO peneliti memperbaiki tampilan dengan menggabungkan OVO ID dan pengaturan akun dalam satu tampilan yang terdapat pengaturan foto, nama, email, nomor telfon, *QR code*, *barcode* bantuan dan saran. Pada *Wireframe* halaman *scan* peneliti menambahkan tombol *QR Code* dan *barcode*. Pada *wireframe* halaman promo peneliti memperbaiki tampilan dengan membuat setiap iklan dijadikan seperti

cards serta ditambahkan penjelasan iklan tersebut. Pada *wireframe near me* peneliti melakukan penambahan fitur dengan menambahkan lokasi *google maps* untuk memudahkan responden mengetahui lokasi *merchant*. Pada *wireframe riwayat* peneliti melakukan perubahan tampilan dengan menghapus fitur *shortcut* lalu mengategorikan pemasukan dan pengeluaran dalam bentuk *tab*.

Wireframe yang telah dibuat akan dijadikan tampilan akhir dan pembandingan antar tampilan awal aplikasi OVO. Tampilan akhir akan dilakukan pengujian dengan cara mewawancarai responden terkait untuk validasi hasil perbaikan yang dibuat oleh peneliti.



BAB 6 PENUTUP

6.1 Kesimpulan

1. Penerapan metode *diary study* untuk mengetahui permasalahan responden berdasarkan pengalaman pengguna saat menggunakan aplikasi OVO. Proses *diary study* dimulai dari melakukan perencanaan dan persiapan lalu melakukan wawancara pre-studi, melakukan periode *logging* lalu melakukan wawancara pasca studi dan yang terakhir adalah analisis data langkah tersebut mevisualisasikan pengalaman pengguna. Pengalaman pengguna dilihat dari kebiasaan skenario, sikap, motivasi, perbuahan perilaku dan persepsi serta perjalanan dalam jangka panjang responden yang telah diolah menjadi respon dan saran perbaikan oleh responden saat menggunakan aplikasi bergerak OVO yang menghasilkan bahwa sebagian besar responden belum pernah menggunakan aplikasi perangkat bergerak OVO selarah menyeluruh. Setelah melakukan skenario *diary study* responden menemukan beberapa masalah seperti penempatan angka sehingga responden mengalami kesulitan dalam proses pengujian berdasarkan *scenario* dan *task* yang diujikan kepada responden. Beberapa masalah yang ditemukan oleh responden seperti tata letak beberapa menu yang asing atau tampak tidak familiar, tampilan yang kurang menarik, beberapa fitur masih kurang memenuhi kebutuhan responden, *merchant* yang tersedia sedikit pada aplikasi OVO sehingga membuat responden kurang memiliki motivasi untuk menggunakan aplikasi OVO yang menyebabkan responden ingin menggunakan aplikasi sebelumnya.
2. Hasil pengumpulan *diary study* menggambarkan beberapa komponen yang dapat dijadikan pemodelan atau pemetaan user journey. Salah satu komponen tersebut adalah *stage* yang merupakan fase dari perjalanan pengguna mulai dari fase ketika responden membuka aplikasi sampai responden membuka halaman riwayat dan menutup aplikasi yang berjumlah sepuluh tahap yang harus responden jalankan selama proses pengambilan data yaitu kurang lebih selama dua minggu. Selanjutnya pada komponen *touchpoint* menjelaskan hal pertama atau poin pertama saat pengguna melakukan interaksi awal dengan aplikasi OVO Pada komponen *thinking & feeling* menjelaskan mengenai perasaan pikiran pengguna saat menggunakan aplikasi OVO dan perasaan pengguna saat atau sedang berinteraksi dengan aplikasi OVO yang di dapat dari hasil respon pengambilan data *diary study*. Pada komponen *ideas for improvement*

menjelaskan mengenai ide dalam perbaikan pada *stage* aplikasi OVO berupa perbaikan tampilan dengan mengubah tata letak tombol dan melakukan penekanan warna agar lebih menarik responden maupun penambahan fitur seperti memindahkan letak tombol *upgrade* OVO premier, penambahan fitur *near me* menggunakan *google maps*. Mengubah tampilan fitur pascabayar, penambahan fitur *games*, menambahkan informasi terkait OVO *Point*. Menambahkan informasi terkait harga pembelian paket. Tidak hanya permasalahan pada tampilan tapi juga permasalahan yang ada pada sistem aplikasi OVO yang dapat dijadikan bahan pertimbangan pihak pengembang aplikasi OVO.

3. Perbaikan tampilan antarmuka pengguna pada aplikasi perangkat bergerak OVO menghasilkan lima belas halaman tampilan yang perlu dilakukan perbaikan dan penambahan fitur yaitu halaman *login*, halaman *security code*, halaman pengisian saldo, halaman utama, halaman pengisian saldo, halaman OVO *point*, halaman OVO Premier, halaman pulsa dan paket data, halaman transfer saldo, halaman pascabayar, halaman pembayaran *games*, halaman pengaturan akun OVO, halaman *scan*, halaman promo, halaman *near me* dan halaman riwayat. Semua perbaikan pada halaman tersebut mengikuti gaya desain dari material *design google*.
4. Validasi dilakukan dengan cara melakukan wawancara kepada lima responden yang telah dievaluasi pada tahap sebelumnya. Wawancara tersebut menghasilkan validasi perbaikan desain tampilan antarmuka pengguna yang menunjukkan bahwa perbaikan tampilan aplikasi OVO telah menjawab semua permasalahan yang ada pada responden. Responden mengharapkan kepada pihak pengembang aplikasi OVO untuk mengembangkan aplikasi OVO menjadi lebih baik dan menyesuaikan dengan kebutuhan pengguna pada era digital ini. Membuat fitur lokasi peta *near me*, memindahkan beberapa tombol fitur ke halaman utama membuat tampilan aplikasi OVO menjadi lebih baik dan menarik saat digunakan oleh pengguna.

6.2 Saran

Saran untuk peneliti selanjutnya jika ingin melakukan penelitian terkait aplikasi perangkat bergerak *e-money* OVO adalah dengan melakukan evaluasi *user interface* dan *usability* pada aplikasi tersebut. Evaluasi *user interface* tersebut dapat dilakukan menggunakan metode, *usability testing*, *user quisioner* dan *Heuristic evaluation* pada penelitian kuantitatif selanjutnya perlu dilakukan evaluasi *usability* lebih lanjut untuk memvalidasi bahwa permasalahan telah diselesaikan. Penelitian dapat dikembangkan dengan melakukan evaluasi *user*

interface menggunakan beberapa metode yang belum digunakan dan pada aplikasi OVO dapat dilakukan evaluasi dalam proses bisnis pada aplikasi OVO untuk mengetahui efektivitas dari proses bisnis yang berjalan pada aplikasi OVO.



DAFTAR REFERENSI

- Depkes, 2016. Data dan Informasi Kesehatan Profil Kesehatan Indonesia. <http://www.depkes.go.id>. [online] Available at: <[http://www.depkes.go.id/resources/download/pusdatin/lain-lain/Data dan Informasi Kesehatan Profil Kesehatan Indonesia 2016 - smaller size - web.pdf](http://www.depkes.go.id/resources/download/pusdatin/lain-lain/Data%20dan%20Informasi%20Kesehatan%20Profil%20Kesehatan%20Indonesia%202016%20-%20smaller%20size%20-%20web.pdf)>.
- Dix, A., Finlay, J., Abowd, G.D. and Beale, R., 2004. *INTERACTION*.
- Flaherty, kim, 2016. Diary Studies: Understanding Long-Term User Behavior and Experiences. www.nngroup.com. [online] Available at: <<https://www.nngroup.com/articles/diary-studies/>>.
- Google, n.d. *Google Material Design*.
- Grocki, M., 2014. How to Create a Customer Journey Map. uxmastery.com. [online] Available at: <<https://uxmastery.com/how-to-create-a-customer-journey-map/>>.
- Hanif, M., Az-zahra, H.M. and Mursityo, Y.T., 2018. Perbaikan User Experience Pada Aplikasi Mobile E-Commerce Tapp Market Menggunakan Metode Diary Study Dan User Journey. 2(11), pp.5267–5276.
- ISO9241-210, 2010. ISO9241-210. www.iso.org. [online] Available at: <<https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9241:-210:ed-1:v1:en:term:2.14%0D>>.
- Joanna, N., 2017. *Lima Komponen Inti Pengalaman Pengguna (UX)*. [online] webdesign.tutsplus.com. Available at: <<https://webdesign.tutsplus.com/id/articles/the-5-core-components-of-ux--cms-28432%0D>>.
- Jodie, M., 2016. *Use a Diary Study to Extend Your UX research*. [online] www.uxmastery.com. Available at: <<https://uxmastery.com/diary-study-extending-ux-research/>>.
- Katadata, 2019. *Popularitas OVO Terkuat di Segmen Dompot Elektronik Nasional Artikel ini telah tayang di Katadata.co.id dengan judul "Popularitas OVO Terkuat di Segmen Dompot Elektronik Nasional"*, <https://katadata.co.id/berita/2019/05/31/popularitas-ovo-terkuat-di-segm>. [online] katadata.co.id. Available at: <<https://katadata.co.id/berita/2019/05/31/popularitas-ovo-terkuat-di-segmen-dompot-elektronik-nasional>>.
- Lallemand, C., 2019. Dear Diary: Using Diaries to Study User Experience.

uxpamagazine.org. [online] 3 Mar. Available at: <<https://uxpamagazine.org/dear-diary-using-diaries-to-study-user-experience/>>.

Lalu, Delsi, S., 2013. KONSEP DAN TANTANGAN PENGGUNAAN TEKNOLOGI E-MONEY SEBAGAI ALAT PEMBAYARAN ALTERNATIF DI INDONESIA Lalu. *Catheterization and Cardiovascular Interventions*, 81(7), pp.1238–1242.

Nielsen, Jakob and Norman, D., 2018. The Definition of User Experience (UX). *www.nngroup.com*. [online] Available at: <<https://www.nngroup.com/articles/definition-user-experience/>>.

Ortbal, K., Frazzette, N. and Mehta, K., 2016. Stakeholder Journey Mapping : An Educational Tool for Social Entrepreneurs Stakeholder Journey Mapping : An Educational Tool for Social Entrepreneurs. *Procedia Engineering*, [online] 159(December), pp.249–258. Available at: <<http://dx.doi.org/10.1016/j.proeng.2016.08.170>>.

Schmidt, J., Klusmann, U., Lüdtke, O., Möller, J. and Kunter, M., 2017. What makes good and bad days for beginning teachers ? A diary study on daily uplifts and hassles. *Contemporary Educational Psychology*, [online] 48, pp.85–97. Available at: <<http://dx.doi.org/10.1016/j.cedpsych.2016.09.004>>.

Smith, M.M., Sherry, S.B., Saklofske, D.H. and Mushqaush, A.R., 2017. Clarifying the perfectionism-procrastination relationship using a 7-day , 14-occasion daily diary study. *Personality and Individual Differences*, [online] 112, pp.117–123. Available at: <<http://dx.doi.org/10.1016/j.paid.2017.02.059>>.

Tanessa, A., 2018. MENGANALISIS DAMPAK PERCEIVED EASE OF USE TERHADAP ATTITUDE YANG MEMPENGARUHI INTENTION TO USE.

LAMPIRAN A SKENARIO PENGAMBILAN DATA *DIARY STUDY*

Nama :

Umur :

Pekerjaan :

No	Waktu	Scenario	Task	Respon	Saran perbaikan
1		(Tahap Aplikasi) Membuka	<ul style="list-style-type: none"> - Responen Mengunduh aplikasi OVO jika belum memiliki aplikasi OVO - Responden melakukan pendaftaran 		

			<p>Akun OVO dan mengisi data yang diperlukan. (lanjutkan <i>task</i> selanjutnya jika sudah memiliki akun)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Responden membuka halaman utama atau beranda. 		
2		(Tahap fitur pengisian Saldo)	<ul style="list-style-type: none"> - Responden mencoba menggunakan fitur "TOP UP" untuk melakukan pengisian saldo . - Responden mencoba 		

			membuka tampilan pengisian saldo melalui ATM atau <i>e-banking</i> .		
3		(Tahap meningkatkan akun OVO menjadi OVO Premier)	- Responden mencoba menggunakan fitur <i>Upgrade</i> OVO Premier untuk meningkatkan akun OVO menjadi OVO Premier .	-	-
4.		(Tahap transaksi pengisian pulsa dan paket data)	- Responden mencoba melihat tampilan proses pengisian pulsa melalui	-	-

			<p>pembayaran pascabayar dan prabayar.</p> <ul style="list-style-type: none">- Responden mencoba melihat tampilan proses pengisian paket data melalui pembayaran prabayar dan pascabayar.		
--	--	--	---	--	--



5.		(Tahap Melakukan fitur transfer saldo OVO)	<ul style="list-style-type: none"> - Responden mencoba melihat tampilan proses pengiriman saldo ke nomor telfon lain. - Responden mencoba melihat tampilan proses pengiriman saldo ke akun lain melalui pilihan Antar OVO. - Responden mencoba melihat tampilan proses 	-	-
----	--	---	---	---	---

			<p>pengiriman saldo ke akun lain melalui pilihan <i>Transfer Bank</i>.</p>		
--	--	--	--	--	--



6.		<p>(Tahap mencoba beberapa kategori fitur Pembayaran)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Responden mencoba melihat tampilan proses pembayaran tagihan listrik menggunakan <i>OVO Point</i>. - Responden mencoba melihat tampilan proses pembayaran BPJS kesehatan - Responden mencoba melihat tampilan proses pembayaran TV kabel. 		
----	--	--	---	--	--

			<ul style="list-style-type: none">- Responden membuka Lihat Semua dan membuka fitur favorit.		
--	--	--	--	--	--



7.		(Tahap melakukan pembayaran menggunakan <i>Scan</i>)	<ul style="list-style-type: none"> - Responden mencoba melihat tampilan proses pembayaran tiket parkir menggunakan <i>Scan</i>. - Responden mencoba melihat tampilan proses pembayaran di <i>merchant</i> menggunakan <i>Scan</i>. 		
----	--	---	--	--	--



8.		(Tahap mencoba fitur tab <i>Deals, Finance</i> dan <i>Wallet</i>)	<ul style="list-style-type: none"> - Responden mencoba melihat tampilan proses mencari lokasi <i>merchant</i> terdekat dengan fitur <i>near me</i>. - Responden mencoba melihat tampilan proses mencari promo paling besar di fitur <i>Deals</i> and <i>Promo</i>. - Responden mencoba melihat 		-
----	--	--	---	--	---

			<p>tampilan proses investasi di fitur OVO invest.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Responden mencoba melihat tampilan proses melakukan pengaturan keuangan di fitur budget. 		
9.		<p>(Tahap Mencoba fitur pada Tab <i>Setting</i> dan <i>Notification</i>)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Responden mencoba melihat tampilan proses menambahkan foto baru pada akun OVO. - Responden mencoba 		

			<p>melihat tampilan proses Mengubah nama akun OVO.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Responden mencoba melihat tampilan proses mengubah nomor akun OVO. - Responden mencoba melihat tampilan proses mengubah email akun OVO. 		
--	--	--	---	--	--

			<ul style="list-style-type: none"> - Responden mencoba melihat tampilan proses memasukan kode promo. - Responden mencoba melihat tampilan proses merubah <i>security code</i>. - Responden mencoba melihat tampilan proses Melihat isi <i>notification</i>. 		
--	--	--	--	--	--

10		(Tahap melihat fitur di Tab <i>History</i>)	<ul style="list-style-type: none"> - Responden mencoba melihat tampilan proses pemasukan melalui fitur <i>history</i>. 		
----	--	--	---	--	--



LAMPIRAN B PANDUAN WAWANCARA PRA - STUDI

Nama :
Umur :
Pekerjaan :

1. Apakah anda mengetahui aplikasi OVO sebelumnya?
2. Aplikasi perangkat bergerak *E-money* apa yang paling sering anda pakai?
3. Seberapa sering anda menggunakan aplikasi perangkat bergerak *E-money*?
4. Apa jenis transaksi yang sering anda lakukan saat menggunakan aplikasi *E-money* tersebut?
5. Apa saja masalah yang sering anda temukan saat anda menggunakan aplikasi *E-money* tersebut?
6. Menurut anda bagaimana aplikasi perangkat bergerak *E-money* yang baik (fitur dan tampilan)?

LAMPIRAN C PANDUAN WAWANCARA PASCA - STUDI

Nama :

Umur :

Pekerjaan :

1. Apakah aplikasi OVO usadh cukup baik (fitur dan tampilan), j jika tidak, apa hal yang kurang dari aplikasi tersebut?
2. Bagaimana perasaan anda selama menggunakan aplikasi OVO?
3. Apa permasalahan yang sering anda temukan ketika anda menggunakan plikasi OVO?
4. Apakah saran anda mengenai perbaikan tampilan pada aplikasi OVO?

LAMPIRAN D PEMODELAN USER JOURNEY

Nama :
 Umur :
 Pekerjaan :
 Goal :

Stage	Stage 1	Stage 2	Stage 3	Stage 4	Stage 5	Stage 6	Stage 7	Stage 8	Stage 9	Stage 10
UX										
Touchpoint										

<i>Ideas for Improvements</i>										
<i>Recommendation</i>										
<i>Thinking and feeling</i>										



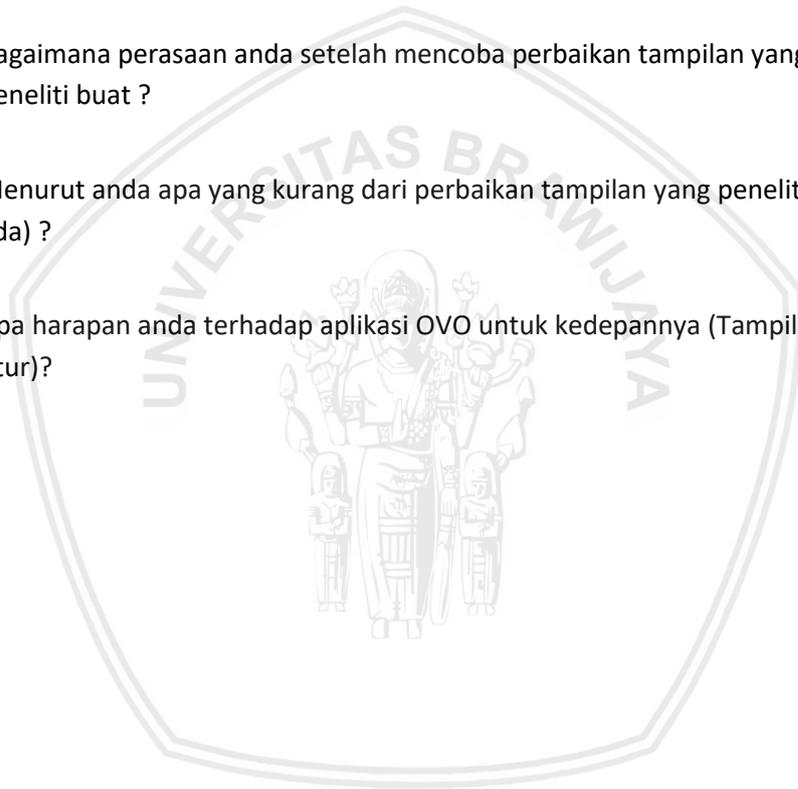
LAMPIRAN E WAWANCARA VALIDASI PERBAIKAN TAMPILAN

Nama :

Umur :

Pekerjaan :

1. Apakah hasil dari perbaikan tampilan sudah menjawab masalah yang anda temukan sebelumnya ?
2. Bagaimana perasaan anda setelah mencoba perbaikan tampilan yang sudah peneliti buat ?
3. Menurut anda apa yang kurang dari perbaikan tampilan yang peneliti buat (jika ada) ?
4. Apa harapan anda terhadap aplikasi OVO untuk kedepannya (Tampilan dan fitur)?



LAMPIRAN F HASIL WAWANCARA PRE-STUDI

Nama : Muhammad Ihsan Fadhilah

Umur :20 tahun

Pekerjaan : Mahasiswa Filkom UB

1. Apakah anda mengetahui aplikasi OVO sebelumnya?
 - Tahu
2. Aplikasi perangkat bergerak *E-money* apa yang paling sering anda gunakan? (contoh: GO-Pay,mobile banking, DANA)
 - Gopay, DANA, OVO.
3. Seberapa sering anda menggunakan aplikasi perangkat bergerak *E-money*?
 - Sering, mau belaja ada promo cashback, bayar maka, belanja
4. Apa jenis transaksi yang sering anda lakukan saat menggunakan aplikasi *E-money* tersebut?
 - Makan, grab, beli pulsa
5. Apa saja masalah yang sering anda temukan saat anda menggunakan aplikasi *E-money* tersebut?
 - Saat transaksi ada cashback tp masuknya ke ovo *points* buka ovo cash (kayak ada dua rekeing), *gescan* sama pihak merch ya ribet biasaya di *scan* cm pake barcode tp pake no hp, fugsji ovo id kurag jelas keteraganya
6. Menurut anda bagaimana aplikasi perangkat bergerak *E-money* yang baik (fitur dan tampilan)?
 - Dimaksimali untuk fleksibel sama jelas, beberapa fitur ada yag kurang jelas fungsi iya apa (nearme) maksutya sekitar kita yag pake ovo atau ada merchant ada promo? gitu

Nama : Novita Dinda Isarah

Umur : 21 thn

Pekerjaan : Mahasiswi

1. Apakah anda mengetahui aplikasi OVO sebelumnya?
 - iya
2. Aplikasi perangkat bergerak *E-money* apa yang paling sering anda pakai? (contoh: GO-Pay, mobile banking, DANA)
 - OVO dan DANA
3. Seberapa sering anda menggunakan aplikasi perangkat bergerak *E-money*?
 - Hampir setiap hari
4. Apa jenis transaksi yang sering anda lakukan saat menggunakan aplikasi *E-money* tersebut?
 - Membeli makanan dan minuman serta mengirimkan barang melalui aplikasi Grab. Membeli voucher untuk mendapatkan potongan harga pada mitra OVO.
5. Apa saja masalah yang sering anda temukan saat anda menggunakan aplikasi *E-money* tersebut?
 - Pihak OVO tidak menginformasikan perubahan bank yang digunakan untuk top up saldo, sehingga konsumen harus menanyakan pada customer service.
6. Menurut anda bagaimana aplikasi perangkat bergerak *E-money* yang baik (fitur dan tampilan)?
 - Menurut saya, E-Payment yang baik adalah E-Payment yang mudah digunakan untuk segala usia. Hal ini dikarenakan, para pengguna yang memiliki usia yang sudah tidak muda lagi mengalami kesulitan untuk mengoperasikannya. Selain itu, perlu diberikan penjelasan lebih lanjut

tentang penggolongan user OVO seperti OVO Premier. OVO *Points* seharusnya dapat diperjelas lagi manfaatnya, selain untuk bisa melakukan berbagai pembayaran melalui aplikasi Grab sehingga user akan berlomba-lomba untuk mengumpulkan OVO *Points* tersebut.



Nama : Dwi Cahya Astriya Nugraha, S.Kom., M.Kom
Umur : 27 tahun
Pekerjaan : Dosen Filkom UB

1. Apakah anda mengetahui aplikasi OVO sebelumnya?
 - Belum
2. Aplikasi perangkat bergerak *E-money* apa yang paling sering anda pakai? (contoh: GO-Pay, mobile banking, DANA)
 - Mobile banking dan flazz karena lebih mudah menggunakan kartu debit
3. Seberapa sering anda menggunakan aplikasi perangkat bergerak *E-money*?
Memakainya ketika berbelanja ke tempat tempat yang menyediakan fitur flazz
4. Apa jenis transaksi yang sering anda lakukan saat menggunakan aplikasi *E-money* tersebut?
 - pembayaran makanan
5. Apa saja masalah yang sering anda temukan saat anda menggunakan aplikasi *E-money* tersebut?
 - Top up ya agak sulit, karena tidak fleksibel
6. Menurut anda bagaimana aplikasi perangkat bergerak *E-money* yang baik (fitur dan tampilan)?
Iginya seperti yang ada saldo dan *history* transaksi dan cara top up.

Nama : Nur Hidayat
Umur : 40 Tahun
Pekerjaan : Creative Principal Profile Image Studio

1. Apakah anda mengetahui aplikasi OVO sebelumnya?
 - Tahu
2. Aplikasi perangkat bergerak *E-money* apa yang paling sering anda pakai? (contoh: GO-Pay, mobile banking, DANA)
BRI- Banking dan Jenius
3. Seberapa sering anda menggunakan aplikasi perangkat bergerak *E-money*?
 - Sering
4. Apa jenis transaksi yang sering anda lakukan saat menggunakan aplikasi *E-money* tersebut?
 - Transfer, beli pulsa dan Listrik
5. Apa saja masalah yang sering anda temukan saat anda menggunakan aplikasi *E-money* tersebut?
 - Masalah jaringan dan keterlambatan saldo jika terjadi error
6. Menurut anda bagaimana aplikasi perangkat bergerak *E-money* yang baik (fitur dan tampilan)?
 - Aplikasi *E-money* yang langkahnya sederhana namun tetap aman

Nama :Sri Warnaningsih
Umur :53 tahun
Pekerjaan :Ibu Rumah Tangga

1. Apakah anda mengetahui aplikasi OVO sebelumnya?
 - Belum, tapi baru tahu karena grab
2. Aplikasi perangkat bergerak *E-money* apa yang paling sering anda pakai? (contoh: GO-Pay, mobile banking, DANA)
 - Menggunakan M-banking untuk pembayaran belanja online di lazada
3. Seberapa sering anda menggunakan aplikasi perangkat bergerak *E-money*?
 - Tidak terlalu sering hanya untuk transaksi pembayaran belanja online saja
4. Apa jenis transaksi yang sering anda lakukan saat menggunakan aplikasi *E-money* tersebut?
 - Transfer uang dan pembayaran tagihan
5. Apa saja masalah yang sering anda temukan saat anda menggunakan aplikasi *E-money* tersebut?
 - Banyak hal yang saya pahami , dan terkadang saat belanja online suka kecewa dengan beberapa fitur yang ada di situs perbelanjaan online terutama saat pembayaran
6. Menurut anda bagaimana aplikasi perangkat bergerak *E-money* yang baik (fitur dan tampilan)?
 - Yang mudah dan dimengerti oleh ibu-ibu

LAMPIRAN G HASIL PENGAMBILAN DATA *DIARY STUDY*

Nama :Ihsan Fadhilah

Umur :20 Tahun

Pekerjaan :Mahasiswa

No	Waktu	Scenario	Task	Respon	Saran perbaikan
1	Kamis, 21-03-2019 Pukul 20:00	(Tahap Membuka Aplikasi)	<ul style="list-style-type: none"> - Responen Mengunduh aplikasi OVO jika belum memiliki aplikasi OVO - Responden melakukan pendaftaran Akun OVO dan 	<ul style="list-style-type: none"> - Mudah akses, tahap registrasi awalnya hanya tau pendaftarannya melalui booth-booth OVO yang ada di mall,tetapi ternyata bisa melalui aplikasi OVO secara langsung, dan 	<ul style="list-style-type: none"> - Verifikasi akun sebaiknya dilakukan satu kali saja diantara email atau nomor telfon

			<p>mengisi data yang diperlukan. (lanjutkan <i>task</i> selanjutnya jika sudah memiliki akun)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Responden membuka halaman utama atau beranda. 	<p>tahapan nya cukup mudah.</p>	
2	<p>Jumat, 22-03-2019 Pukul 19:32</p>	<p>(Tahap fitur pengisian Saldo)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Responden mencoba menggunakan fitur "<i>TOP UP</i>" untuk melakukan pengisian saldo . - Responden mencoba membuka 	<ul style="list-style-type: none"> - Mudah ditemukan ketika pertama kalik ingin mengisi saldo, informasi sudah cukup jelas, dan tidak adanya hal yang merepotkan untuk saya, tetapi ketika tampilan pilihan bank tidak berurutan sesuai 	<ul style="list-style-type: none"> - Mengurutkan informasi bank sesuai abjad, - menambahkan informasi penggunaan <i>OVO point</i>

			tampilan pengisian saldo melalui ATM atau <i>e-banking</i> .	<p>abjad jadi sedikit kesulitan ketika mencari nama bank dengan sesuai abjad yang memudahkan saya untuk mencari dengan langsung.</p> <ul style="list-style-type: none"> - tidak adanya keterangan penggunaan informasi OVO <i>point</i> 	
3	Senin, 25-03-2019 Pukul 19:45	(Tahap meningkatkan akun OVO menjadi OVO Premier)	<ul style="list-style-type: none"> - Responden mencoba menggunakan fitur <i>Upgrade OVO Premier</i> untuk meningkatkan akun OVO menjadi OVO Premier . 	<ul style="list-style-type: none"> - Saat meng<i>upgrade</i> OVO premiere fitur sulit ditemukan. - Tidak ada kejelasan signifikan untuk menjadi OVO premiere dan Registrasi cukup 	<ul style="list-style-type: none"> - Membuat tampilan yang memudahkan pengguna untuk menggunakan fitur <i>upgrade</i> OVO premiere. - tahap registrasi bisa mudahkan bagi saya terutama pada tahap pengambilan foto ktp dengan foto saya.

				sedikit menyulitkan saya ketika foto karna mengharuskan saya memegang ktp secara bersamaan.	
4.	Selasa, 26-03-2019 Pukul 20:12	(Tahap transaksi pengisian pulsa dan paket data)	<ul style="list-style-type: none"> - Responden mencoba melihat tampilan proses pengisian pulsa melalui pembayaran pascabayar dan prabayar. - Responden mencoba melihat tampilan proses pengisian paket data melalui 	<ul style="list-style-type: none"> - Tampilan awal ke menu sangat jelas. - Pada fitur paket data pada saat memilih jenis paket tidak adanya informasi mengenai harga pada paket data. - Informasi tersebut dapat diketahui ketika sudah memilih jenis paket 	<ul style="list-style-type: none"> - Menambahkan informasi mengenai harga pada jenis paket data sebelum memilih paket data tersebut.

			pembayaran prabayar dan pascabayar.	data tersebut.	
5.	Rabu, 27-03-2019 Pukul 18.03	(Tahap Melakukan fitur transfer saldo OVO)	<ul style="list-style-type: none"> - Responden mencoba melihat tampilan proses pengiriman saldo ke nomor telfon lain. - Responden mencoba melihat tampilan proses pengiriman saldo ke akun lain melalui pilihan Antar OVO. 	<ul style="list-style-type: none"> - Cukup jelas mengenai fitur <i>transfer</i> saldo. 	-

			<ul style="list-style-type: none">- Responden mencoba melihat tampilan proses pengiriman saldo ke akun lain melalui pilihan <i>Transfer</i> Bank.		
--	--	--	---	--	--



6.	Kamis, 28-03-2019 Pukul 19.41	(Tahap mencoba beberapa kategori fitur Pembayaran)	<ul style="list-style-type: none"> - Responden mencoba melihat tampilan proses pembayaran tagihan listrik menggunakan OVO <i>Point</i>. - Responden mencoba melihat tampilan proses pembayaran BPJS kesehatan - Responden mencoba melihat tampilan proses pembayaran TV kabel. 	<ul style="list-style-type: none"> - Sudah cukup jelas mengenai fitur pembayaran. - Tidak ada fitur untuk pembelian <i>games</i>. 	<ul style="list-style-type: none"> - Menambahkan Fitur bermain <i>games</i>.
----	----------------------------------	---	---	---	---

			<ul style="list-style-type: none">- Responden membuka Lihat Semua dan membuka fitur favorit.		
--	--	--	--	--	--



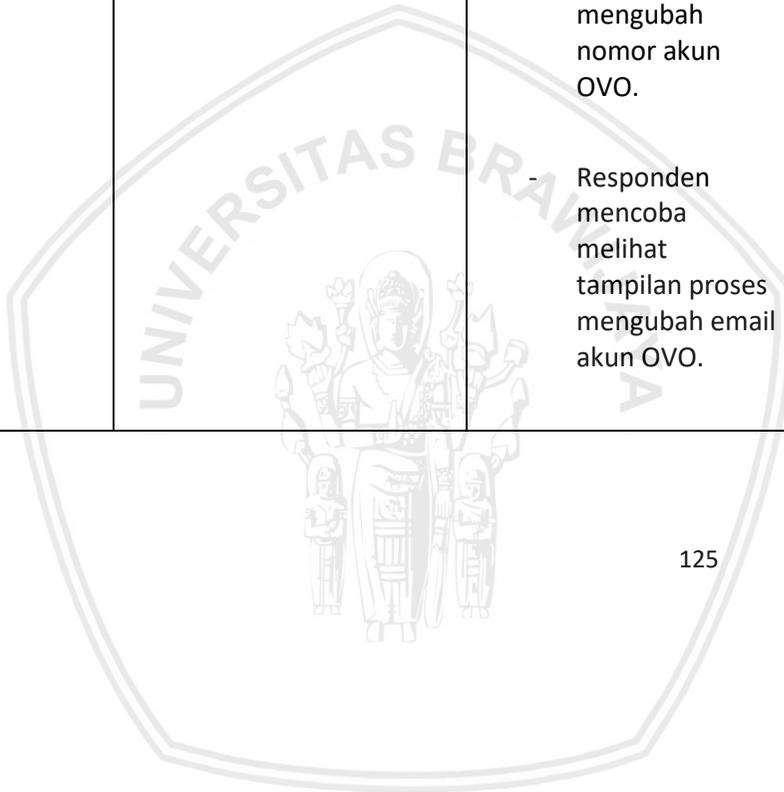
7.	<p>Jumat, 29-03-2019 Pukul 20:12</p>	<p>(Tahap melakukan pembayaran menggunakan Scan)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Responden mencoba melihat tampilan proses pembayaran tiket parkir menggunakan <i>Scan</i>. - Responden mencoba melihat tampilan proses pembayaran di <i>merchant</i> menggunakan <i>Scan</i>. 	<p>Sudah cukup jelas dan mudah di gunakan ketika melakukan pembayaran</p>	-
----	--	---	--	---	---



8.	<p>Senin, 1-04-2019 Pukul 21.34</p>	<p>(Tahap mencoba fitur tab Deals, Finance dan Wallet)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Responden mencoba melihat tampilan proses mencari lokasi <i>merchant</i> terdekat dengan fitur <i>near me</i>. - Responden mencoba melihat tampilan proses mencari promo paling besar di fitur <i>Deals and Promo</i>. - Responden mencoba melihat 	<ul style="list-style-type: none"> - Tampilan Promo terlalu padat sehingga membuat saya kurang fokus - Tidak mengerti menggunakan Fitur OVO Budget. 	<ul style="list-style-type: none"> - Memperbaiki tampilan pada fitur promo. - Diberikan <i>tutorial</i> atau tombol bantuan cara untuk menggunakan OVO Budget.
----	-------------------------------------	---	--	---	--

			<p>tampilan proses investasi di fitur OVO invest.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Responden mencoba melihat tampilan proses melakukan pengaturan keuangan di fitur budget. 		
9.	<p>Selasa, 02-04-2019 Pukul 20:32</p>	<p>(Tahap Mencoba fitur pada Tab <i>Setting</i> dan <i>Notification</i>)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Responden mencoba melihat tampilan proses menambahkan foto baru pada akun OVO. - Responden mencoba 	<ul style="list-style-type: none"> - Tampilan pengaturan akun tidak praktis karena OVO ID dan pengaturan dipisahkan, foto profil akun juga tidak ditampilkan di halaman utama. 	<ul style="list-style-type: none"> - Menggabungkan OVO ID dan pengaturan akun menjadi satu agar tidak bingung . -

			<p>melihat tampilan proses Mengubah nama akun OVO.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Responden mencoba melihat tampilan proses mengubah nomor akun OVO. - Responden mencoba melihat tampilan proses mengubah email akun OVO. 		
--	--	--	---	--	--



			<ul style="list-style-type: none"> - Responden mencoba melihat tampilan proses memasukan kode promo. - Responden mencoba melihat tampilan proses merubah <i>security code</i>. - Responden mencoba melihat tampilan proses Melihat isi <i>notification</i>. 		
--	--	--	--	--	--

10	Kamis. 04-04-2019 Pukul 20:44	(Tahap melihat fitur di Tab History)	- Responden mencoba melihat tampilan proses pemasukan melalui fitur <i>history</i> .	Cukup jelas dan tidak membingungkan saya pada penjelasan lengkap fitur <i>history</i> .	-
----	----------------------------------	---	--	---	---



Nama : Novita Dinda Isarah

Umur : 21 Tahun

Pekerjaan : Mahasiswa

No	Waktu	Scenario	Task	Respon	Saran perbaikan
1	Senin, 25-03-2019 pukul 20.10 WIB	(Tahap Membuka Aplikasi) -	<ul style="list-style-type: none"> - Responen Mengunduh aplikasi OVO jika belum memiliki aplikasi OVO - Responden melakukan pendaftaran Akun OVO dan mengisi data yang diperlukan. (lanjutkan <i>task</i> selanjutnya jika sudah memiliki akun) 	<ul style="list-style-type: none"> - Fitur untuk registrasi sudah cukup baik dan mudah dipahami 	-

			<ul style="list-style-type: none"> - Responden membuka halaman utama atau beranda. 		
2	Selasa, 26-03-2019 pukul 15.16	(Tahap fitur pengisian Saldo) -	<ul style="list-style-type: none"> - Responden mencoba menggunakan fitur "TOP UP" untuk melakukan pengisian saldo . - Responden mencoba membuka tampilan pengisian saldo melalui ATM atau <i>e-banking</i>. 	<ul style="list-style-type: none"> - Fitur pengisian saldo sudah mudah untuk dipahami, namun sebaiknya nama bank diurutkan sesuai abjadnya agar mempermudah pencarian bank untuk melakukan top up. - Tidak ada informasi untuk mendapatkan OVO <i>point</i> beserta 	<ul style="list-style-type: none"> - Urutan nama bank diurutkan menurut abjadnya untuk mempermudah pencarian - Menambahkan informasi mengenai OVO <i>point</i>

				keunggulannya	
3	Rabu, 27-03-2019 pukul 16.00	(Tahap meningkatkan akun OVO menjadi OVO Premier)	- Responden mencoba menggunakan fitur <i>Upgrade OVO Premier</i> untuk meningkatkan akun OVO menjadi OVO Premier .	- Fitur untuk meningkatkan akun OVO menjadi premier masih sulit untuk ditemukan, selain itu masih kurang jelas dengan yang dimaksud OVO Premier.	- Fitur OVO Premier lebih diperjelas lagi tata letaknya, dan sebaiknya diberikan penjelasan tentang OVO Premier untuk user. - Menambahkan cara input data pengguna

				<ul style="list-style-type: none"> - Saya merasa kesulitan melakukan peningkatan OVO premier karena kartu identitas saya rusak lalu foto di kartu identitas dan muka saya sudah berbeda. Pengisian data pun hanya dengan foto saja tidak ada alternative lain 	<p>agar data lebih mudah diproses dan divalidasi</p>
4.	Kamis, 28-03-2019 pukul 10.17	(Tahap transaksi pengisian pulsa dan paket data)	<ul style="list-style-type: none"> - Responden mencoba melihat tampilan proses pengisian pulsa melalui pembayaran pascabayar dan Prabayar. 	<ul style="list-style-type: none"> - Saya merasa kedua fitur ini tidak fleksibel seperti aplikasi lain karena saat saya ingin membeli pulsa saya juga ingin membeli paket data 	<ul style="list-style-type: none"> - Menggabungkan tab pembelian paket data dan pulsa menjadi satu tab di halaman utama

			<ul style="list-style-type: none"> - Responden mencoba melihat tampilan proses pengisian paket data melalui pembayaran prabayar dan pascabayar. 	<p>menggunakan nomor yang sama namun harus ke halaman utama terlebih dahulu jika ingin melakukan kedua transaksi tersebut</p>	
5.	Jumat, 29-03-2019 pukul 18.16	(Tahap Melakukan fitur transfer saldo OVO)	<ul style="list-style-type: none"> - Respoden mencoba melihat tampilan proses pengiriman saldo ke nomor telfon lain. - Respoden mencoba melihat tampilan proses pengiriman saldo ke akun lain melalui pilihan 	<ul style="list-style-type: none"> - Fitur <i>transfer</i> saldo OVO sudah cukup baik namun tidak ada fitur <i>Scan QR Code</i> untuk melakukan <i>transfer</i> 	<ul style="list-style-type: none"> - Menambahkan opsi pilihan mengirim uang melalui <i>Scan QR Code</i>

			<p>Antar OVO.</p> <ul style="list-style-type: none">- Responden mencoba melihat tampilan proses pengiriman saldo ke akun lain melalui pilihan <i>Transfer Bank</i>.		
--	--	--	---	--	--



6.	<p>Senin, 01-04-2019 pukul 13.25</p>	<p>(Tahap mencoba beberapa kategori fitur Pembayaran)</p> <p>-</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Responden mencoba melihat tampilan proses pembayaran tagihan listrik menggunakan <i>OVO Point</i>. - Responden mencoba melihat tampilan proses pembayaran BPJS kesehatan - Responden mencoba melihat tampilan proses pembayaran TV kabel. - Responden membuka Lihat 	<ul style="list-style-type: none"> - Fitur sudah mudah untuk dipahami, 	<p>-</p>
----	--	---	--	---	----------

			Semua dan membuka fitur favorit.		
--	--	--	----------------------------------	--	--



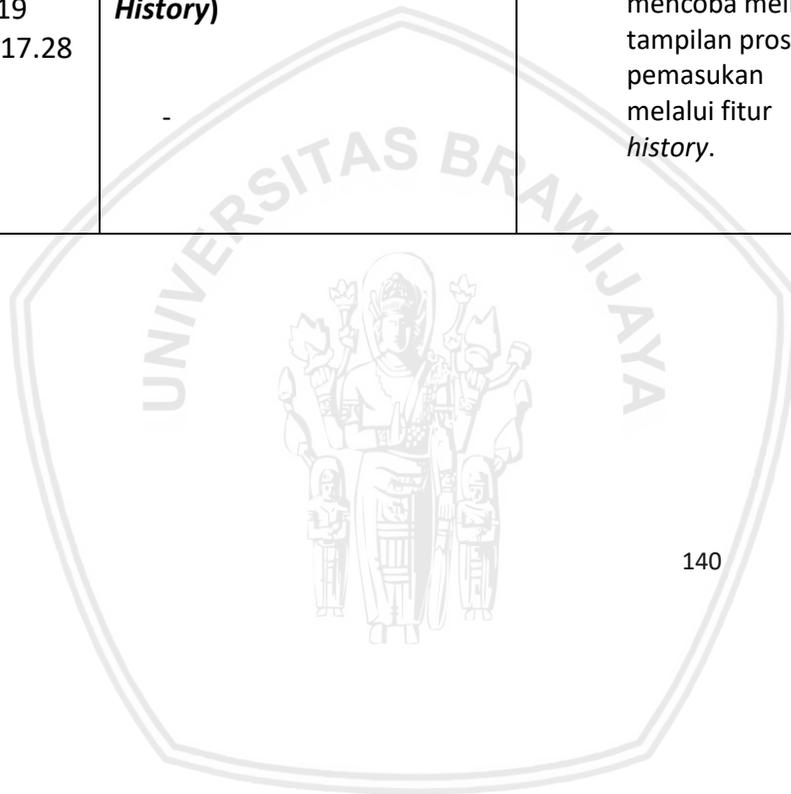
7.	Rabu, 03-04-2019 pukul 19.48	(Tahap melakukan pembayaran menggunakan Scan) -	<ul style="list-style-type: none"> - Responden mencoba melihat tampilan proses pembayaran tiket pakir menggunakan <i>Scan</i>. - Responden mencoba melihat tampilan proses pembayaran di <i>merchant</i> menggunakan <i>Scan</i>. 	<ul style="list-style-type: none"> - Fitur sudah cukup baik 	-
8.	Kamis, 04-04-2019 pukul 14.30	(Tahap mencoba fitur tab Deals, Finance dan Wallet)	<ul style="list-style-type: none"> - Responden mencoba melihat tampilan proses mencari lokasi <i>merchant</i> terdekat dengan fitur <i>near me</i>. 	<ul style="list-style-type: none"> - Pada OVO <i>near me</i> masih rancu antara promo di tempat makan atau rekan OVO yang berada di sekitar tempat user dan tidak diberikan petunjuk 	<ul style="list-style-type: none"> - Diberi penjelasan tentang "<i>Near me</i>" yang dimaksud dan diberikan petunjuk untuk menuju ke lokasi terdekat merchant.

			<ul style="list-style-type: none"> - Responden mencoba melihat tampilan proses mencari promo paling besar di fitur <i>Deals</i> and Promo. - Responden mencoba melihat tampilan proses investasi di fitur OVO invest. - Responden mencoba melihat tampilan proses melakukan pengaturan 	<p>arah ke lokasi merchant tersebut.</p> <ul style="list-style-type: none"> - fitur promo juga terlalu padat - Saya merasa tampilan fitur budget kurang informasi dan membingungkan. 	<ul style="list-style-type: none"> - Memperbaiki tampilan promo agar tidak terlihat padat. - Memberikan informasi untuk menggunakan OVO Budget.
--	--	--	---	--	---

			keuangan di fitur budget.		
9.	Jumat, 05-04-2019 pukul 11.10	(Tahap Mencoba fitur pada Tab Setting dan Notification)	<ul style="list-style-type: none"> - Responden mencoba melihat tampilan proses menambahkan foto baru pada akun OVO. - Responden mencoba melihat tampilan proses Mengubah nama akun OVO. - Responden 	- Fitur sudah baik	-

			<p>mencoba melihat tampilan proses mengubah nomor akun OVO.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Responden mencoba melihat tampilan proses mengubah email akun OVO. - Responden mencoba melihat tampilan proses memasukan kode promo. - Responden mencoba melihat tampilan proses 		
--	--	--	--	--	--

			<p>merubah <i>security code</i>.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Responden mencoba melihat tampilan proses Melihat isi <i>notification</i>. 		
10.	Sabtu, 06-04-2019 pukul 17.28	(Tahap melihat fitur di Tab History)	<ul style="list-style-type: none"> - Responden mencoba melihat tampilan proses pemasukan melalui fitur <i>history</i>. 	<ul style="list-style-type: none"> - Fitur sudah baik dan jelas 	-



Nama : Dwi Cahya Astriya Nugraha, S.Kom., M.Kom

Umur : 27 Tahun

Pekerjaan : Dosen : Filkom UB

No	Waktu	Scenario	Task	Respon	Saran perbaikan
1	Senin, 25 Maret 2019	(Tahap Membuka Aplikasi)	<ul style="list-style-type: none"> - Responen Mengunduh aplikasi OVO jika belum memiliki aplikasi OVO - Responden melakukan pendaftaran Akun OVO dan mengisi data yang diperlukan. (lanjutkan task selanjutnya jika sudah memiliki 	<ul style="list-style-type: none"> - Cepat dan Mudah 	-

			akun)		
			<ul style="list-style-type: none"> - Responden membuka halaman utama atau beranda. 		
2	Selasa, 26 Maret 2019	(Tahap fitur pengisian Saldo)	<ul style="list-style-type: none"> - Responden mencoba menggunakan fitur "TOP UP" untuk melakukan pengisian saldo . - Responden mencoba membuka tampilan pengisian saldo melalui ATM atau <i>e-banking</i>. 	<ul style="list-style-type: none"> - Cepat dan Mudah namun tidak ada kejelasan untuk informasi mengenai OVO <i>Point</i>. 	<ul style="list-style-type: none"> - Menambahkan informasi mengenai OVO <i>Point</i>.

3	Jumat, 29 Maret 2019	(Tahap meningkatkan akun OVO menjadi OVO Premier)	<ul style="list-style-type: none"> - Responden mencoba menggunakan fitur <i>Upgrade</i> OVO Premier untuk meningkatkan akun OVO menjadi OVO Premier . 	<ul style="list-style-type: none"> - Agak lama menemukan fitur untuk meningkatkan akun menjadi OVO Premier - Proses <i>upgrade</i> ke OVO premier agak lama(1 hari) karena melakukan input data hanya memasukan foto identitas 	<ul style="list-style-type: none"> - Memberikan penekan fitur <i>upgrade</i> OVO Premier agar mudah ditemukan - Mempercepat Prosedur Validasi <i>upgrade</i> OVO Premier dengan menambahkan input data yang valid selain foto identitas -
4.	Jumat, 29 Maret 2019	(Tahap transaksi pengisian pulsa dan paket data)	<ul style="list-style-type: none"> - Responden mencoba melihat tampilan proses pengisian pulsa melalui pembayaran pascabayar dan Prabayar. 	<ul style="list-style-type: none"> - Cepat dan Mudah 	<ul style="list-style-type: none"> -

			<ul style="list-style-type: none"> - Responden mencoba melihat tampilan proses pengisian paket data melalui pembayaran prabayar dan pascabayar. 		
5.	Sabtu, 6 April 2019	(Tahap Melakukan fitur transfer saldo OVO)	<ul style="list-style-type: none"> - Respoden mencoba melihat tampilan proses pengiriman saldo ke nomor telfon lain. - Respoden mencoba melihat tampilan proses pengiriman saldo ke akun 	<ul style="list-style-type: none"> - Cepat dan mudah 	-

			<p>lain melalui pilihan Antar OVO.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Responden mencoba melihat tampilan proses pengiriman saldo ke akun lain melalui pilihan <i>Transfer Bank</i>. 		
--	--	--	--	--	--



6.	Rabu, 10 April 2019	(Tahap mencoba beberapa kategori fitur Pembayaran)	<ul style="list-style-type: none"> - Responden mencoba melihat tampilan proses pembayaran tagihan listrik menggunakan OVO <i>Point</i>. - Responden mencoba melihat tampilan proses pembayaran BPJS kesehatan - Responden mencoba melihat tampilan proses pembayaran TV kabel. 	<ul style="list-style-type: none"> - Tidak ada fitur <i>multipayment</i> seperti aplikasi lainnya. - Tab fitur Pascabayar hanya menampilkan pembayaran biaya no telfon saja dan tidak ada katagori untuk pembayaran lain 	<ul style="list-style-type: none"> - Menambahkan fitur <i>multipayment</i> - Membuat tampilan pada tab Pascabayar dapat melakukan pembayaran yang lain.
----	---------------------	---	---	--	---

			<ul style="list-style-type: none">- Responden membuka Lihat Semua dan membuka fitur favorit.		
--	--	--	--	--	--



7.		(Tahap melakukan pembayaran menggunakan Scan)	<ul style="list-style-type: none"> - Responden mencoba melihat tampilan proses pembayaran tiket parkir menggunakan <i>Scan</i>. - Responden mencoba melihat tampilan proses pembayaran di <i>merchant</i> menggunakan <i>Scan</i>. 	<ul style="list-style-type: none"> - Cepat dan Mudah 	-
----	--	--	--	---	---



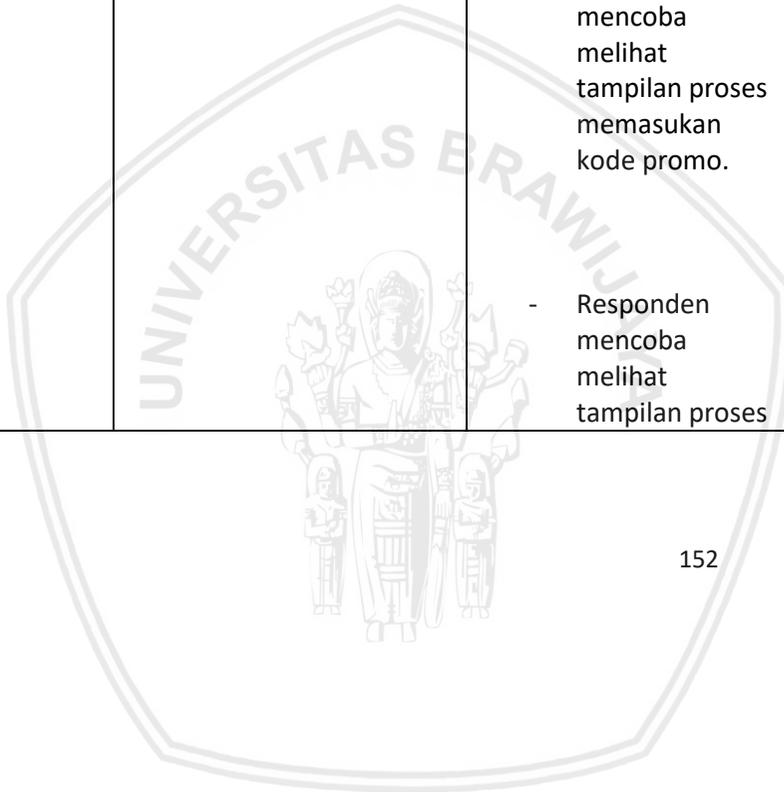
8.	Rabu 10 April 2019	(Tahap mencoba fitur tab Deals, Finance dan Wallet)	<ul style="list-style-type: none"> - Responden mencoba melihat tampilan proses mencari lokasi <i>merchant</i> terdekat dengan fitur <i>near me</i>. - Responden mencoba melihat tampilan proses mencari promo paling besar di fitur <i>Deals and Promo</i>. - Responden mencoba melihat 	<ul style="list-style-type: none"> - Prosesnya cepat dan mudah namun saya tidak mengetahui keunggulan menggunakan OVO invest 	<ul style="list-style-type: none"> - Sebaiknya diberikan info mendetail mengenai keunggulan ovo invest dibanding layanan investasi lain
----	--------------------	--	--	---	--

			<p>tampilan proses investasi di fitur OVO invest.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Responden mencoba melihat tampilan proses melakukan pengaturan keuangan di fitur budget. 		
--	--	--	--	--	--



9.	Jumat, 12 April 2019	(Tahap Mencoba fitur pada Tab <i>Setting</i> dan <i>Notification</i>)	<ul style="list-style-type: none"> - Responden mencoba melihat tampilan proses menambahkan foto baru pada akun OVO. - Responden mencoba melihat tampilan proses Mengubah nama akun OVO. - Responden mencoba melihat tampilan proses mengubah nomor akun 	<ul style="list-style-type: none"> - Kesulitan mencari kode promo karena tidak disangka ada di fitur pengaturan. 	<ul style="list-style-type: none"> - Memindahkan fitur kode promo ke halaman utama atau halaman promo di tab <i>finance</i> agar mudah di temukan.
----	----------------------	--	--	---	---

			<p>OVO.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Responden mencoba melihat tampilan proses mengubah email akun OVO. - Responden mencoba melihat tampilan proses memasukan kode promo. - Responden mencoba melihat tampilan proses 		
--	--	--	--	--	--



			<p>merubah <i>security code</i>.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Responden mencoba melihat tampilan proses Melihat isi <i>notification</i>. 		
10.	Jumat, 12 April 2019	(Tahap melihat fitur di Tab History)	<ul style="list-style-type: none"> - Responden mencoba melihat tampilan proses pemasukan melalui fitur <i>history</i>. 	<ul style="list-style-type: none"> - Mudah penggunaannya, dan fitur <i>history</i> penting bagi saya. namun tidak ada pengkategorian pemasukan dan pengeluaran secara keseluruhan di 	<ul style="list-style-type: none"> - Membuat kategori untuk pemasukan dan pengeluaran setiap tanggalnya lalu bisa melihat total keseluruhannya di setiap bulan.

				setiap bulannya.	
--	--	--	--	------------------	--



Nama : Nur Hidayat

Umur : 40 Tahun

Pekerjaan : Creative Principal Profile Image Studio

No	Waktu	Scenario	Task	Respon	Saran perbaikan
1	Selasa, 26-03-2019 Pukul 18:20	(Tahap Membuka Aplikasi)	<ul style="list-style-type: none"> - Responen Mengunduh aplikasi OVO jika belum memiliki aplikasi OVO - Responden melakukan pendaftaran Akun OVO dan mengisi data yang diperlukan. (lanjutkan <i>task</i> selanjutnya jika sudah memiliki akun) 	<ul style="list-style-type: none"> - Kurang baik, terlalu banyak yang tidak perlu, seperti verifikasinya harus dua kali verifikasi no telepon dan email. - Lalu letak tombol <i>security codenya</i> terlalu jauh. 	<ul style="list-style-type: none"> - Seharusnya saat verifikasi hanya diperlukan satu kali verifikasi saja. - Letak tombol <i>security code</i> juga lebih didekatkan agar pengguna tidak kesulitan menekan angka <i>security code</i>.

			<ul style="list-style-type: none"> - Responden membuka halaman utama atau beranda. 		
2	rabu, 27-03-2019 Pukul 19:01	(Tahap fitur pengisian Saldo)	<ul style="list-style-type: none"> - Responden mencoba menggunakan fitur "TOP UP" untuk melakukan pengisian saldo . - Responden mencoba membuka tampilan pengisian saldo melalui ATM atau <i>e-banking</i>. 	<ul style="list-style-type: none"> - Mudah digunakan tidak ada masalah 	<ul style="list-style-type: none"> -

3	Kamis, 28-03-2019 Pukul 19:03	(Tahap meningkatkan akun OVO menjadi OVO Premier)	<ul style="list-style-type: none"> - Responden mencoba menggunakan fitur <i>Upgrade</i> OVO Premier untuk meningkatkan akun OVO menjadi OVO Premier . 	<ul style="list-style-type: none"> - Saya merasa Kesulitan menemukan tombol untuk mengupgrade OVO premier - Kesulitan untuk melakukan beberapa fitur karena harus menjadikan OVO premier terlebih dahulu 	<ul style="list-style-type: none"> - Melakukan perubahan pada OVO ID agar orang tertarik untuk membuka fitur tersebut serta mengupgrade menjadi premier di halaman utama.
4.	Jumat, 29-03-2019 Pukul 18.34	(Tahap transaksi pengisian pulsa dan paket data)	<ul style="list-style-type: none"> - Responden mencoba melihat tampilan proses pengisian pulsa melalui pembayaran pascabayar dan Prabayar. 	<ul style="list-style-type: none"> - Mudah digunakan. - Tidak ada penyimpanan nomor untuk transaksi terdahulu. - Saya merasa kesulitan saat ingin mengetahui harga paket data karena 	<ul style="list-style-type: none"> - Menambahka fitur riwayat atau penyimpanan nomor transaksi terdahulu - Menambahkan informasi mengenai harga paket data sebelum menekan salah satu pilihan paket data. - .

			<ul style="list-style-type: none"> - Responden mencoba melihat tampilan proses pengisian paket data melalui pembayaran prabayar dan pascabayar. 	<p>harus menekan pilihan paket satu persatu</p>	
5.	Senin, 01-04-2019 Pukul 18.03	(Tahap Melakukan fitur transfer saldo OVO)	<ul style="list-style-type: none"> - Respoden mencoba melihat tampilan proses pengiriman saldo ke nomor telfon lain. - Respoden mencoba melihat tampilan proses pengiriman saldo ke akun 	<ul style="list-style-type: none"> - Pada Fitur <i>transfer Scan</i> terdapat dua nama fitur yang berbeda namun memiliki fungsi yang sama dan membuat saya bingung 	○

			<p>lain melalui pilihan Antar OVO.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Responden mencoba melihat tampilan proses pengiriman saldo ke akun lain melalui pilihan <i>Transfer Bank</i>. 		
--	--	--	--	--	--



<p>6.</p>	<p>Selasa, 02-04-2019 Pukul 19.42</p>	<p>(Tahap mencoba beberapa kategori fitur Pembayaran)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Responden mencoba melihat tampilan proses pembayaran tagihan listrik menggunakan <i>OVO Point</i>. - Responden mencoba melihat tampilan proses pembayaran BPJS kesehatan - Responden mencoba melihat tampilan proses pembayaran TV kabel. 	<ul style="list-style-type: none"> - Di tab pascabayar tidak ada katagori lain selain pembayaran no telfon - Pada tab favorit kurang jelas dan tidak terlihat 	<ul style="list-style-type: none"> - Tampilan pada Favorit lebih diperjelas lagi agar pengguna bisa melihat tab tersebut - Memperbaiki tampilan fitur pascabayar dengan menambahkan pilihan katagori pembayaran yang lain di fitur pascabayar
-----------	---	--	---	---	---

			<ul style="list-style-type: none">- Responden membuka Lihat Semua dan membuka fitur favorit.		
--	--	--	--	--	--



7.	Rabu, 03-04-2019 Pukul 18:12	(Tahap melakukan pembayaran menggunakan Scan)	<ul style="list-style-type: none"> - Responden mencoba melihat tampilan proses pembayaran tiket parkir menggunakan <i>Scan</i>. - Responden mencoba melihat tampilan proses pembayaran di <i>merchant</i> menggunakan <i>Scan</i>. 	<ul style="list-style-type: none"> - Peletakan posisi <i>Scan</i> pada tampilan OVO di halaman utama terlalu penuh membuat saya pusing - Tampilan tidak fleksibel karena jika ingin menunjukan QRcode harus kembali ke halaman utama 	<ul style="list-style-type: none"> - meletakan tab <i>Scan</i> di bawah tampilan seperti aplikasi LinkAjah - Membuat tombol atau fitur untuk dapat langsung menunjukan <i>QR Code</i> dan <i>Barcode</i> di fitur <i>Scan</i>
----	------------------------------	--	--	--	---



8.	Kamis, 04-04-2019 Pukul 20.04	(Tahap mencoba fitur tab Deals, Finance dan Wallet)	<ul style="list-style-type: none"> - Responden mencoba melihat tampilan proses mencari lokasi <i>merchant</i> terdekat dengan fitur <i>near me</i>. - Responden mencoba melihat tampilan proses mencari promo paling besar di fitur <i>Deals and Promo</i>. - Responden mencoba melihat 	<ul style="list-style-type: none"> - Kurang informatif dan tidak jelas cara menggunakan fitur <i>finance</i> dan <i>budget</i>. - Informasi terlalu padat dan membuat saya pusing karena menerima informasi terlalu banyak 	<ul style="list-style-type: none"> - Menambahkan informasi mengenai fitur <i>budget</i>. - Melakukan perubahan pada tampilan promo agar terlihat tidak padat dan informatif
----	----------------------------------	--	--	--	---

			<p>tampilan proses investasi di fitur OVO invest.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Responden mencoba melihat tampilan proses melakukan pengaturan keuangan di fitur budget. 		
9.	Jumat, 05-04-2019 Pukul 18:32	(Tahap Mencoba fitur pada Tab <i>Setting</i> dan <i>Notification</i>)	<ul style="list-style-type: none"> - Responden mencoba melihat tampilan proses menambahkan foto baru pada akun OVO. - Responden mencoba 	<ul style="list-style-type: none"> - merasa terkejut karena memasuki kode promo harus di <i>setting</i> karena saya pasti membuka <i>setting</i> sangat jarang hanya satu dua kali lalu merasa bingung kenapa OVO ID dan 	<ul style="list-style-type: none"> - Memindahkan fitur kode promo ke halaman utama. - Menggabungkan pengaturan akun dan OVO ID menjadi satu di halaman utama

			<p>melihat tampilan proses Mengubah nama akun OVO.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Responden mencoba melihat tampilan proses mengubah nomor akun OVO. - Responden mencoba melihat tampilan proses mengubah email akun OVO. 	<p>pengaturan akun dipisahkan padahal sama sama untuk identitas akun</p>	
--	--	--	---	--	--

			<ul style="list-style-type: none"> - Responden mencoba melihat tampilan proses memasukan kode promo. - Responden mencoba melihat tampilan proses merubah <i>security code</i>. - Responden mencoba melihat tampilan proses Melihat isi <i>notification</i>. 		
--	--	--	--	--	--

10.	Selasa. 09-04-2019 Pukul 18:21	(Tahap melihat fitur di Tab History)	<ul style="list-style-type: none"> - Responden melihat pemasukan melalui fitur <i>history</i>. 	<ul style="list-style-type: none"> - Saya tidak bisa melakukan rekapulasi total keseluruhan pemakaian saya selama menggunakan OVO - ada tombol shortcut yang mengganggu 	<ul style="list-style-type: none"> - -membuat fitur rekapulasi keseluruhan total transaksi di OVO - - penghapusan fitur shortcut yang ada pada tab <i>history</i>.
-----	-----------------------------------	---	---	---	--



Nama : Ibu Sri Warnaningsih

Umur : 53 Tahun

Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

No	Waktu	Scenario	Task	Respon	Saran perbaikan
1	Minggu, 31-03-2019 Pukul 14:00	(Tahap Membuka Aplikasi)	<ul style="list-style-type: none"> - Responen Mengunduh aplikasi OVO jika belum memiliki aplikasi OVO - Responen melakukan pendaftaran Akun OVO dan mengisi data yang diperlukan. (lanjutkan <i>task</i> selanjutnya jika sudah memiliki akun) 	<ul style="list-style-type: none"> - Tampilan <i>Login</i> sedikit membingungkan pada tab "<i>Join now</i> dan <i>Sign in</i>" terkadang suka salah menekan tombol - Nombor pin saat <i>security code</i> agak berjauhan sehingga sedikit sulit 	<ul style="list-style-type: none"> - Memperbaiki tampilan halaman <i>Login</i> terutama pada bagian tombol "<i>join now</i>" dan "<i>sign in</i>" agar lebih terlihat jelas perbedaannya - Memperbaiki jarak setiap nomor pin di tampilan <i>security code</i>

			<ul style="list-style-type: none"> - Responden membuka halaman utama atau beranda. 		
2	<p>Senin, 01-04-2019 Pukul 12:32</p>	<p>(Tahap fitur pengisian Saldo)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Responden mencoba menggunakan fitur "TOP UP" untuk melakukan pengisian saldo . - Responden mencoba membuka tampilan pengisian saldo melalui ATM atau <i>e-banking</i>. 	<ul style="list-style-type: none"> - Senang dengan tampilan yang bagus maupun mudah dipahami dan informasi yang diperlukan sudah mencakup dengan apa yang dibutuhkan 	- -



3	Selasa, 02-04-2019 Pukul 13:25	(Tahap meningkatkan akun OVO menjadi OVO Premier)	<ul style="list-style-type: none"> - Responden mencoba menggunakan fitur <i>Upgrade OVO Premier</i> untuk meningkatkan akun OVO menjadi OVO Premier . 	<ul style="list-style-type: none"> - Fitur untuk <i>upgrade premier</i> sulit untuk ditemukan. 	<ul style="list-style-type: none"> - Dimudahkan untuk menemukan fitur tersebut
4.	Rabu, 03-04-2019 Pukul 12:21	(Tahap transaksi pengisian pulsa dan paket data)	<ul style="list-style-type: none"> - Responden mencoba melihat tampilan proses pengisian pulsa melalui pembayaran pascabayar dan Prabayar. - Responden mencoba melihat tampilan proses pengisian paket 	<ul style="list-style-type: none"> - Tampilan sudah bagus, informasi yang diberikan sudah mencakup dengan apa yang dibutuhkan namun kurang fleksibel karena tab pengisian pulsa dan paket data dipisahkan. - Saya sering lupa 	<ul style="list-style-type: none"> - Menggabungkan kedua fitur tersebut menjadi satu tab di halaman utama. - Menambahkan fitur penyimpanan nomor atau riwayat di dalam fitur pembayaran

			data melalui pembayaran prabayar dan pascabayar.	dengan nomor anak saya jadi sedikit merepotkan jika saya ingin melakukan transaksi untuk nomor yang pernah saya gunakan.	
5.	Kamis, 04-04-2019 Pukul 14.02	(Tahap Melakukan fitur transfer saldo OVO)	<ul style="list-style-type: none"> - Responden mencoba melihat tampilan proses pengiriman saldo ke nomor telfon lain. - Responden mencoba melihat tampilan proses pengiriman saldo ke akun lain melalui pilihan Antar OVO. 	<ul style="list-style-type: none"> - Senang dengan tampilan yang bagus, mudah dipahami dan digunakan. 	- -

			<ul style="list-style-type: none">- Responden mencoba melihat tampilan proses pengiriman saldo ke akun lain melalui pilihan <i>Transfer Bank</i>.		
--	--	--	---	--	--



6.	Minggu, 07-04-2019 Pukul 13.41	(Tahap mencoba beberapa kategori fitur Pembayaran)	<ul style="list-style-type: none"> - Responden mencoba melihat tampilan proses pembayaran tagihan listrik menggunakan <i>OVO Point</i>. - Responden mencoba melihat tampilan proses pembayaran BPJS kesehatan - Responden mencoba melihat tampilan proses pembayaran TV kabel. - Responden membuka Lihat 	<ul style="list-style-type: none"> - Tampilan pada fitur Pascabayar membingungkan dan hanya dapat dilakukan untuk satu pembayaran 	<ul style="list-style-type: none"> - Memperbaiki tampilan fitur pascabayar dengan menambahkan pilihan katagori pembayaran yang lain di fitur pascabayar
----	-----------------------------------	---	--	--	--

			Semua dan membuka fitur favorit.		
--	--	--	----------------------------------	--	--



7.	Senin, 08-04-2019 Pukul 15:12	(Tahap pembayaran melakukan menggunakan Scan)	<ul style="list-style-type: none"> - Responden mencoba melihat tampilan proses pembayaran tiket pakir menggunakan <i>Scan</i>. - Responden mencoba melihat tampilan proses pembayaran di <i>merchant</i> menggunakan <i>Scan</i>. 	<ul style="list-style-type: none"> - Tampilan baik, namun tidak ada tombol untuk dapat menunjukan QR Code dan Barcode 	<ul style="list-style-type: none"> - Menyediakan tombol menunjukan Barcode dan QR code saat di fitur <i>scan</i>
8.	Selasa, 09-04-2019 Pukul 15.34	(Tahap mencoba fitur tab Deals, Finance dan Wallet)	<ul style="list-style-type: none"> - Responden mencoba melihat tampilan proses mencari lokasi <i>merchant</i> terdekat dengan fitur <i>near me</i>. 	<ul style="list-style-type: none"> - Tampilan dan penjelasan investasi mudah dipahami. - Untuk fitur budget belum mengerti kegunaannya 	<ul style="list-style-type: none"> - Menambahkan informasi di Fitur budget - Merubah peletakan posisi iklan di fitur promo

			<ul style="list-style-type: none"> - Responden mencoba melihat tampilan proses mencari promo paling besar di fitur <i>Deals and Promo</i>. - Responden mencoba melihat tampilan proses investasi di fitur <i>OVO invest</i>. - Responden mencoba melihat tampilan proses melakukan pengaturan 	<ul style="list-style-type: none"> - Tampilan mudah dipahami dengan ikon yang menarik namun bahasa kurang konsisten lalu informasinya terlalu padat 	
--	--	--	--	--	--

			keuangan di fitur budget.		
9.	Kamis, 11-04-2019 Pukul 12:59	(Tahap Mencoba fitur pada Tab <i>Setting</i> dan <i>Notification</i>)	<ul style="list-style-type: none"> - Responden mencoba melihat tampilan proses menambahkan foto baru pada akun OVO. - Responden mencoba melihat tampilan proses Mengubah nama akun OVO. - Responden 	<ul style="list-style-type: none"> - Fitur mudah digunakan. Tampilan mudah dimengerti 	-

			<p>mencoba melihat tampilan proses mengubah nomor akun OVO.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Responden mencoba melihat tampilan proses mengubah email akun OVO. - Responden mencoba melihat tampilan proses memasukan kode promo. - Responden mencoba melihat tampilan proses 		
--	--	--	--	--	--

			<p>merubah <i>security code</i>.</p> <ul style="list-style-type: none">- Responden mencoba melihat tampilan proses Melihat isi <i>notification</i>.		
--	--	--	---	--	--



LAMPIRAN H HASIL WAWANCARA PASCA STUDI

Nama : Muhammad Ihsan Fadhilah

Umur : 19 Tahun

Pekerjaan : Mahasiswa

1. Apakah aplikasi OVO sudah cukup baik (fitur dan tampilan), jika tidak, apa hal yang kurang dari aplikasi tersebut?
 - Sudah cukup baik, tetapi ada sedikit kekurangan dari keterangan informasi-informasi mengenai tampilan tampilan, seperti contohnya pengisian paket data yang tidak ada keterangan harga ketika memilih.
2. Bagaimana perasaan anda selama menggunakan aplikasi OVO?
 - Cukup memudahkan saya dalam hal transaksi cepat atau menginginkan promo promo cashback.
3. Apa permasalahan yang sering anda temukan ketika anda menggunakan aplikasi OVO?
 - Permasalahan ketika ingin mengupgrade ke ovo premiere tetapi di tolak karna, diharuskan foto dirisendiri Bersama ktp, yang menyulitkan saya ketika foto, dan masih banyak keterangan informasi yang kurang lengkap yang dapat membantu saya.
4. Apakah saran anda mengenai perbaikan tampilan pada aplikasi OVO?
 - Sebaiknya lebih di jelaskan lagi mengenai keterangan informasi informasi kepada pengguna sehingga dapat memudahkan user dalam penggunaan aplikasi.

Nama : Novita Dinda Isarah
Umur : 21
Pekerjaan :Mahasiswi

1. Apakah aplikasi OVO sudah cukup baik (fitur dan tampilan), jika tidak, apa hal yang kurang dari aplikasi tersebut?
 - Tampilan sudah cukup baik, namun ada beberapa fitur yang masih belum diberi penjelasan lebih detail sehingga user masih kebingungan untuk menggunakannya.
 -
2. Bagaimana perasaan anda selama menggunakan aplikasi OVO?
 - Senang dan puas namun ada juga beberapa fitur yang membuat saya kecewa.
 -
3. Apa permasalahan yang sering anda temukan ketika anda menggunakan aplikasi OVO?
 - Server yang sering down sehingga menyebabkan ada salah satu voucher saya yang tidak bisa digunakan, padahal telah memotong saldo saya.
 -
4. Apakah saran anda mengenai perbaikan tampilan pada aplikasi OVO?
 - Fitur yang diwakilkan dengan bentuk lambing lebih diperjelas lagi.

Nama : Dwi Cahya Astriya Nugraha, S.Kom., M.Kom

Umur :27 tahun

Pekerjaan : Dosen Filkom UB

1. Apakah aplikasi OVO sudah cukup baik (fitur dan tampilan), jika tidak, apa hal yang kurang dari aplikasi tersebut?
 - Cukup baik, hanya beberapa fiturnya kurang informasi, dan beberapa fitur yang sia sia .
2. Bagaimana perasaan anda selama menggunakan aplikasi OVO?
 - Senang, tapi hanya di beberapa fitur .
3. Apa permasalahan yang sering anda temukan ketika anda menggunakan aplikasi OVO?
 - Kejelasan ovo *point* tidak ada, kejelasan untuk menjadi ovo premier juga masih kurang, sama fitur paste tidak ada. Saya tidak bisa melihat pengeluaran saya dan pemasukan saya. dan di *e-money* ini saya tidak bisa melakukan multipayment.
4. Apakah saran anda mengenai perbaikan tampilan pada aplikasi OVO?
 - Mengubah tampilan agar fitur fitur yang diunggulkan atau favorit bisa di pindahkan ke halaman utama, dan memberikan kejelasan pada tab finance, deals dan wallet. Menambahkan fitur yang memberikan informasi mengenai pemasukan dan pengeluaran keseluruhan. Dan menambahkan fitur multipayment.

Nama : Nur Hidayat
Umur : 40 Tahun
Pekerjaan : Creative Principal Profile Image Studio

1. Apakah aplikasi OVO sudah cukup baik (fitur dan tampilan), jika tidak, apa hal yang kurang dari aplikasi tersebut?
 - Segara garis besar sudah baik tetapi belum ringkas, harus nya tetap aman dan ringkas dalam penggunaan aplikasinya, Tampilannya harus masih banyak yang harus dibenahi.
2. Bagaimana perasaan anda selama menggunakan aplikasi OVO?
 - Biasa saja, bukan sesuatu yang special.
3. Apa permasalahan yang sering anda temukan ketika anda menggunakan aplikasi OVO?
 - Verifikasi awal, dan verifikasi ovo premier. Saya tidak mengerti kegunaan fitur pada tab finance, Kurangnya informasi untuk mengupgrade ke OVO premier padahal terdapat beberapa fitur yang harus membuat pengguna mengupgrade menjadi OVO premier. Pada tab deals fitur promo tampilannya sangat ramai dan mengganggu membuat saya kurang fokus saat membaca satu persatu, saya kesulitan menemukan fitur favorit saat pembayaran tagihan karena tulisanya sangat redup
4. Apakah saran anda mengenai perbaikan tampilan pada aplikasi OVO?
 - Menangurangi tahap verifikasi, menambahkan informasi yang jelas pada tab finance., mengubah tampilan pada halaman utama OVO agar pengguna dapat mudah menemukan fitur mengupgrade ke OVO premier. Mengubah tampilan pada fitur promo. Mengubah tampilan pada fitur favorit

Nama : Sri Warnaningsih
Umur : 53 Tahun
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

1. Apakah aplikasi OVO sudah cukup baik (fitur dan tampilan), jika tidak, apa hal yang kurang dari aplikasi tersebut?
 - Sudah cukup baik namun ada beberapa fitur yang masih membuat saya bingung.
2. Bagaimana perasaan anda selama menggunakan aplikasi OVO?
 - Cukup kecewa dalam beberapa fitur.
3. Apa permasalahan yang sering anda temukan ketika anda menggunakan aplikasi OVO?
 - Saat *login*, saat ingin beli paket data, saat ingin mengatur akun dan menggunakan fitur promo.
4. Apakah saran anda mengenai perbaikan tampilan pada aplikasi OVO?
 - Lebih di perbaiki lagi di beberapa fitur yang memperlambat proses transaksi terutama tampilan OVO dibuat lebih menarik lagi.

LAMPIRAN I HASIL PEMODELAN *USER JOURNEY*

Nama : Ihsan Fadhilah

Umur : 20 Tahun

Pekerjaan : Mahasiswa

Goal : Dapat Melakukan Transaksi apapun dengan cepat dan mudah terutama pembayaran *Games* dan mendapatkan potongan harga untuk setiap transaksi

Stage	Tahap Membuka Aplikasi	Tahap fitur pengisian Saldo	Tahap meningkatkan akun OVO menjadi OVO Premier	Tahap transaksi pengisian pulsa dan paket data	Tahap Melakukan fitur <i>transfer</i> saldo OVO	Tahap mencoba beberapa kategori fitur Pembayaran	Tahap melakukan pembayaran menggunakan <i>Scan</i>	Tahap mencoba fitur tab <i>Deals, Finance</i> dan <i>Wallet</i>	Tahap Mencoba fitur pada Tab <i>Setting</i> dan <i>Notification</i>	Tahap melihat fitur di Tab <i>History</i>
UX										
<i>Touchpoint</i>	Menekan Aplikasi OVO	Menekan Tampilan Fitur <i>TOP UP</i>	- Menekan Tampilan Fitur OVO ID. -	- Menekan Fitur Pulsa	- Menekan Tampilan Fitur <i>Transfer</i>	- Menekan tampilan fitur Tagihan atau bisa lebih jelas lagi Lebih Lengkapnya	- Menekan Tampilan <i>Scan</i> -	- Menekan tampilan tab di atas yaitu <i>deals /finance/ Wallet.</i>	- Menekan Fitur tampilan di ujung kanan	- Menekan Fitur tampilan riwayat

stage	Tahap Membuka Aplikasi	Tahap fitur pengisian Saldo	Tahap meningkatkan akun OVO menjadi OVO Premier	Tahap transaksi pengisian pulsa dan paket data	Tahap Melakukan fitur <i>transfer</i> saldo OVO	Tahap mencoba beberapa kategori fitur Pembayaran	Tahap melakukan pembayaran menggunakan <i>Scan</i>	Tahap mencoba fitur tab <i>Deals, Finance</i> dan <i>Wallet</i>	Tahap Mencoba fitur pada Tab <i>Setting</i> dan <i>Notification</i>	Tahap melihat fitur di Tab <i>History</i>
Thinking and feeling	<ul style="list-style-type: none"> - Tampilan Bagus, karena paduan warna dari ungu ke warna lainnya yang baik. 	<ul style="list-style-type: none"> - Mudah ditemukan ketika pertama kalik ingin mengisi saldo, untuk saya, tetapi ketika tampilan pilihan bank tidak berurutan sesuai abjad jadi sedikit kesulitan ketika mencari nama bank dengan sesuai abjad, fitur pencarian bank yang memudahkan saya untuk mencari dengan langsung. 	<ul style="list-style-type: none"> - Saat <i>upgrade</i> OVO premiere fitur sulit ditemukan. 	<ul style="list-style-type: none"> - Tampilan awal ke menu sangat jelas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Cukup jelas mengenai fitur <i>transfer</i> saldo 	<ul style="list-style-type: none"> - Sudah cukup jelas mengenai fitur pembayaran. 	<ul style="list-style-type: none"> - Sudah cukup jelas dan mudah digunakan ketika melakukan pembayaran 	<ul style="list-style-type: none"> - Tampilan Promo terlalu padat sehingga membuat saya kurang fokus. 	<ul style="list-style-type: none"> - Tampilan pengaturan akun tidak praktis karena OVO ID dan pengaturan dipisahkan, foto profil akun juga tidak ditampilkan di halaman utama. 	<ul style="list-style-type: none"> - Cukup jelas dan tidak menyusahkan saya pada penjelasan lengkap fitur <i>history</i>.

stage	Tahap Membuka Aplikasi	Tahap fitur pengisian Saldo	Tahap meningkatkan akun OVO menjadi OVO Premier	Tahap transaksi pengisian pulsa dan paket data	Tahap Melakukan fitur transfer saldo OVO	Tahap mencoba beberapa kategori fitur Pembayaran	Tahap melakukan pembayaran menggunakan Scan	Tahap mencoba fitur tab Deals, Finance dan Wallet	Tahap Mencoba fitur pada Tab Setting dan Notification	Tahap melihat fitur di Tab History
	- Tidak kontras pada warna yang di tampilkan. -	- tidak adanya keterangan penggunaan informasi OVO point.	- Tidak ada kejelasan signifikan untuk menjadi OVO premier	- Pada fitur paket data pada saat memilih jenis paket tidak adanya informasi mengenai harga pada paket data.	-	- Tidak ada fitur untuk pembelian games.	-	- Responden Tidak mengerti menggunakan Fitur OVO Budget. -	-	-
Thinking and feeling	- Pada tampilan pendaftaran mudah di pahami.	-	- Registrasi cukup sedikit menyulitkan saya ketika foto karna mengharuskan saya memegang ktp secara bersamaan.		-	-	-	-	-	-

stage	Tahap Membuka Aplikasi	Tahap fitur pengisian Saldo	Tahap meningkatkan akun OVO menjadi OVO Premier	Tahap transaksi pengisian pulsa dan paket data	Tahap Melakukan fitur transfer saldo OVO	Tahap mencoba beberapa kategori fitur Pembayaran	Tahap melakukan pembayaran menggunakan Scan	Tahap mencoba fitur tab Deals, Finance dan Wallet	Tahap Mencoba fitur pada Tab Setting dan Notification	Tahap melihat fitur di Tab History
Recommendation										
Ideas for Improvements	<ul style="list-style-type: none"> - Verifikasi akun sebaiknya dilakukan satu kali saja diantara email atau nomor telfon 	<ul style="list-style-type: none"> - Mengurutkan informasi bank sesuai abjad, membuat fitur pencarian nama bank 	<ul style="list-style-type: none"> - Membuat tampilan yang memudahkan pengguna untuk memakai fitur <i>upgrade</i> OVO Rremiere 	<ul style="list-style-type: none"> - Menambah informasi mengenai harga pada jenis paket data sebelum memilih paket data tersebut 		<ul style="list-style-type: none"> - Menambahkan Fitur bermain <i>games</i>. 		<ul style="list-style-type: none"> - Memperbaiki tampilan pada fitur promo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Menyatukan OVO ID dan pengaturan akun menjadi satu agar tidak bingung . 	

stage	Tahap Membuka Aplikasi	Tahap fitur pengisian Saldo	Tahap meningkatkan akun OVO menjadi OVO Premier	Tahap transaksi pengisian pulsa dan paket data	Tahap Melakukan fitur transfer saldo OVO	Tahap mencoba beberapa kategori fitur Pembayaran	Tahap melakukan pembayaran menggunakan Scan	Tahap mencoba fitur tab Deals, Finance dan Wallet	Tahap Mencoba fitur pada Tab Setting dan Notification	Tahap melihat fitur di Tab History
	-	- Menambahkan informasi penggunaan OVO point.	- Tahap registrasi bisa mudahkan bagi saya terutama pada tahap pengambilan foto ktp dengan foto saya.	-				Diberikan tutorial atau tombol bantuan cara untuk menggunakan OVO Budget.		



Nama : Novita Dinda Isarah

Umur : 21 Tahun

Pekerjaan : Mahasiswa

Goal : Membeli makanan dan minuman dengan voucher/diskon yang ada pada aplikasi OVO.

Stage	Tahap Membuka Aplikasi	Tahap fitur pengisian Saldo	Tahap meningkatkan akun OVO menjadi OVO Premier	Tahap transaksi pengisian pulsa dan paket data	Tahap Melakukan fitur <i>transfer</i> saldo OVO	Tahap mencoba beberapa kategori fitur Pembayaran	Tahap melakukan pembayaran menggunakan <i>Scan</i>	Tahap mencoba fitur tab <i>Deals, Finance</i> dan <i>Wallet</i>	Tahap Mencoba fitur pada Tab <i>Setting</i> dan <i>Notification</i>	Tahap melihat fitur di Tab <i>History</i>
UX										
Touchpoint	Menekan logo OVO.	Menekan tombol <i>top up</i> .	Menekan tombol OVO ID.	Menekan tombol pulsa.	Menekan tombol <i>transfer</i> .	Menekan tombol lihat lainnya.	Menekan tombol <i>scan</i> .	Menekan tombol tab <i>finane, deals</i> dan <i>wallet</i> .	Menekan tombol <i>setting</i> .	Menekan tombol <i>history</i> .

Stage	Tahap Membuka Aplikasi	Tahap fitur pengisian Saldo	Tahap meningkatkan akun OVO menjadi OVO Premier	Tahap transaksi pengisian pulsa dan paket data	Tahap Melakukan fitur transfer saldo OVO	Tahap mencoba beberapa kategori fitur Pembayaran	Tahap melakukan pembayaran menggunakan Scan	Tahap mencoba fitur tab Deals, Finance dan Wallet	Tahap Mencoba fitur pada Tab Setting dan Notification	Tahap melihat fitur di Tab History
Thinking and feeling	Fitur untuk registrasi sudah cukup baik dan mudah dipahami	- Fitur pengisian saldo sudah mudah untuk dipahami, namun sebaiknya nama bank diurutkan sesuai abjadnya agar mempermudah pencarian bank untuk melakukan top up.	- Fitur untuk meningkatkan akun OVO menjadi premier masih sulit untuk ditemukan, selain itu masih kurang jelas dengan apa itu OVO Premier dan keuntungannya.	Responden merasa kedua fitur ini tidak fleksibel seperti aplikasi lain karena saat saya ingin membeli pulsa saya juga ingin membeli paket data menggunakan nomor yang sama namun harus ke halaman utama terlebih dahulu jika ingin melakukan kedua transaksi	- Fitur transfer saldo OVO sudah cukup baik namun tidak ada fitur Scan QR Code untuk melakukan transfer.	- Fitur sudah mudah untuk dipahami..	- - Fitur sudah cukup baik	- Pada OVO "near me" masih rancu antara promo di tempat makan atau rekan OVO yang berada di sekitar tempat user dan tidak diberikan petunjuk arah ke lokasi merchant tersebut.	-Fitur sudah baik	- Fitur sudah baik dan jelas

	Tahap Membuka Aplikasi	Tahap fitur pengisian Saldo	Tahap meningkatkan akun OVO menjadi OVO Premier	Tahap transaksi pengisian pulsa dan paket data	Tahap Melakukan fitur <i>transfer</i> saldo OVO	Tahap mencoba beberapa kategori fitur Pembayaran	Tahap melakukan pembayaran menggunakan <i>Scan</i>	Tahap mencoba fitur tab <i>Deals, Finance</i> dan <i>Wallet</i>	Tahap Mencoba fitur pada Tab <i>Setting</i> dan <i>Notification</i>	Tahap melihat fitur di Tab <i>History</i>
		- Tidak ada informasi untuk mendapatkan <i>OVO point</i> beserta keunggulannya	- Verifikasi KTP yang dilakukan tidak diterima karena user salah dalam mengambil gambar KTP, seharusnya ada penjelasan bagaimana KTP harus difoto		-		-	- fitur promo juga terlalu padat		
<i>Thinking and feeling</i>			-		-		-	- Saya merasa tampilan fitur budget kurang informasi dan membingungkan.		
<i>Recommendation</i>										

Stage	Tahap Membuka Aplikasi	Tahap fitur pengisian Saldo	Tahap meningkatkan akun OVO menjadi OVO Premier	Tahap transaksi pengisian pulsa dan paket data	Tahap Melakukan fitur <i>transfer</i> saldo OVO	Tahap mencoba beberapa kategori fitur Pembayaran	Tahap melakukan pembayaran menggunakan <i>Scan</i>	Tahap mencoba fitur tab <i>Deals, Finance</i> dan <i>Wallet</i>	Tahap Mencoba fitur pada Tab <i>Setting</i> dan <i>Notification</i>	Tahap melihat fitur di Tab <i>History</i>
Ideas for Improvements	-	- Urutan nama bank diurutkan menurut abjadnya untuk mempermudah pencarian	Fitur OVO Premier lebih diperjelas lagi tata letaknya, dan sebaiknya diberikan penjelasan tentang OVO Primier untuk user.	Menyatukan tab pembelian paket data dan pulsa menjadi satu tab di halaman utama	- Menambahkan opsi pilihan mengirim uang melalui <i>Scan</i> QR Code	-	-	Diberikan penjelasan terlebih dahulu untuk penggunaan budget.	-	-
		- Menambahkan informasi mengenai OVO <i>point</i> .	Menambahkan cara input data pengguna agar data lebih mudah diproses dan divalidasi.		-	-		Memperbaiki tampilan promo agar tidak terlihat padat.	-	

Nama : Dwi Cahya Astriya Nugraha, S.Kom., M.Kom

Umur : 27 Tahun

Pekerjaan : Dosen Filkom UB

Goal : Melakukan *transfer* dan pembayaran tagihan menjadi mudah dan *Cashless*.

Stage	Tahap Membuka Aplikasi	Tahap fitur pengisian Saldo	Tahap meningkatkan akun OVO menjadi OVO Premier	Tahap transaksi pengisian pulsa dan paket data	Tahap Melakukan fitur <i>transfer</i> saldo OVO	Tahap mencoba beberapa kategori fitur Pembayaran	Tahap melakukan pembayaran menggunakan <i>Scan</i>	Tahap mencoba fitur tab <i>Deals, Finance</i> dan <i>Wallet</i>	Tahap Mencoba fitur pada Tab <i>Setting</i> dan <i>Notification</i>	Tahap melihat fitur di Tab <i>History</i>
UX										
Touchpoint	Menekan logo OVO	Menekan tombol <i>top up</i>	Menekan tombol OVO ID	Menekan tombol pulsa	Menekan tombol <i>transfer</i>	Menekan tombol lihat lainnya	Menekan tombol <i>scan</i>	Menekan tombol <i>deals</i>	Menekan tombol <i>setting</i>	Menekan tombol <i>history</i>

Stage	Tahap Membuka Aplikasi	Tahap fitur pengisian Saldo	- Tahap meningkatkan akun OVO menjadi OVO Premier	Tahap transaksi pengisian pulsa dan paket data	Tahap Melakukan fitur <i>transfer</i> saldo OVO	Tahap mencoba beberapa kategori fitur Pembayaran	Tahap melakukan pembayaran menggunakan <i>Scan</i>	Tahap mencoba fitur tab <i>Deals, Finance</i> dan <i>Wallet</i>	Tahap Mencoba fitur pada Tab <i>Setting</i> dan <i>Notification</i>	Tahap melihat fitur di Tab <i>History</i>
<i>Thinking and feeling</i>	Cepat dan mudah	Cepat dan Mudah namun tidak ada kejelasan untuk informasi mengenai OVO <i>Point</i> .	- Agak lama menemukan fitur untuk meningkatkan akun menjadi OVO Premier -	Cepat dan mudah	Cepat dan mudah	- Tidak ada fitur <i>multipayment</i> seperti aplikasi lainnya.	Cepat dan mudah	Prosesnya cepat dan mudah namun tidak mengetahui keunggulan menggunakan OVO <i>invest</i> dibanding dengan investasi lain	Kesulitan mencari kode promo karena tidak disangka ada di fitur pengaturan	Mudah penggunaannya, dan fitur <i>history</i> penting bagi saya. namun tidak ada pengkategorian pemasukan dan pengeluaran keseluruhan di setiap bulannya..
<i>Thinking and feeling</i>			- Proses <i>upgrade</i> ke OVO premier agak lama(1 hari) karena melakukan input data hanya memasukan foto identitas			- Tab fitur Pascabayar hanya menampilkan pembayaran biaya no telfon saja dan tidak ada katagori untuk pembayaran lain				

Stage	Tahap Membuka Aplikasi	Tahap fitur pengisian Saldo	Tahap meningkatkan akun OVO menjadi OVO Premier	Tahap transaksi pengisian pulsa dan paket data	Tahap Melakukan fitur <i>transfer</i> saldo OVO	Tahap mencoba beberapa kategori fitur Pembayaran	Tahap melakukan pembayaran menggunakan <i>Scan</i>	Tahap mencoba fitur tab <i>Deals, Finance</i> dan <i>Wallet</i>	Tahap Mencoba fitur pada Tab <i>Setting</i> dan <i>Notification</i>	Tahap melihat fitur di Tab <i>History</i>
Recommendation										



Stage	Tahap Membuka Aplikasi	Tahap fitur pengisian Saldo	Tahap meningkatkan akun OVO menjadi OVO Premier	Tahap transaksi pengisian pulsa dan paket data	Tahap Melakukan fitur <i>transfer</i> saldo OVO	Tahap mencoba beberapa kategori fitur Pembayaran	Tahap melakukan pembayaran menggunakan <i>Scan</i>	Tahap mencoba fitur tab <i>Deals, Finance</i> dan <i>Wallet</i>	Tahap Mencoba fitur pada Tab <i>Setting</i> dan <i>Notification</i>	Tahap melihat fitur di Tab <i>History</i>
Ideas for Improvements	-	- Menambahkan informasi mengenai OVO <i>Point</i> .	- Memberikan penekan fitur <i>upgrade</i> OVO Premier agar mudah ditemukan -	-	-	- Menambahkan fitur <i>multipayment</i>	-	- Sebaiknya diberikan info mendetail mengenai keunggulan ovo invest dibanding layanan investasi lain	- Memisahkan fitur kode promo ke halaman utama atau halaman promo di tab <i>finance</i> agar mudah di temukan .	- Membuat kategori untuk pemasukan dan pengeluaran setiap tanggalnya lalu bisa melihat total keseluruhannya di setiap bulan.
			- Mempercepat Prosedur Validasi <i>upgrade</i> OVO Premier dengan menambahkan input data yang valid selain foto identitas			- Membuat tampilan pada tab <i>Pascabayar</i> dapat melakukan pembayaran yang lain.			-	

Nama : Nur Hidayat

Umur : 40 tahun

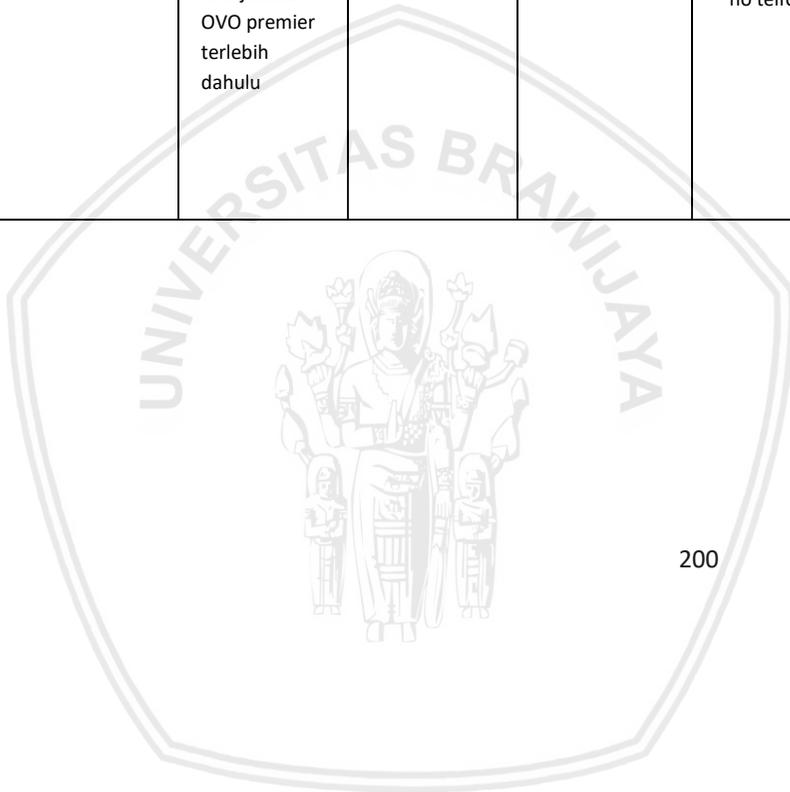
Pekerjaan : Creative Principal Profile Image Studio

Goals / expectation : mendapatkan aplikasi untuk transaksi mengenai urusan rumah tangga, kantor serta pribadi

Stage	Tahap Membuka Aplikasi	Tahap fitur pengisian Saldo	Tahap meningkatkan akun OVO menjadi OVO Premier	Tahap transaksi pengisian pulsa dan paket data	Tahap Melakukan fitur <i>transfer</i> saldo OVO	Tahap mencoba beberapa kategori fitur Pembayaran	Tahap melakukan pembayaran menggunakan <i>Scan</i>	Tahap mencoba fitur tab <i>Deals, Finance</i> dan <i>Wallet</i>	Tahap Mencoba fitur pada Tab <i>Setting</i> dan <i>Notification</i>	Tahap melihat fitur di Tab <i>History</i>
UX										
Touchpoint	Menekan logo OVO	Menekan tombol <i>top up</i>	Menekan tombol OVO ID	Menekan tombol pulsa	Menekan tombol <i>transfer</i>	Menekan tombol lihat lainnya	Menekan tombol <i>scan</i>	Menekan tombol <i>finance</i>	Menekan tombol <i>setting</i>	Menekan tombol <i>history</i>

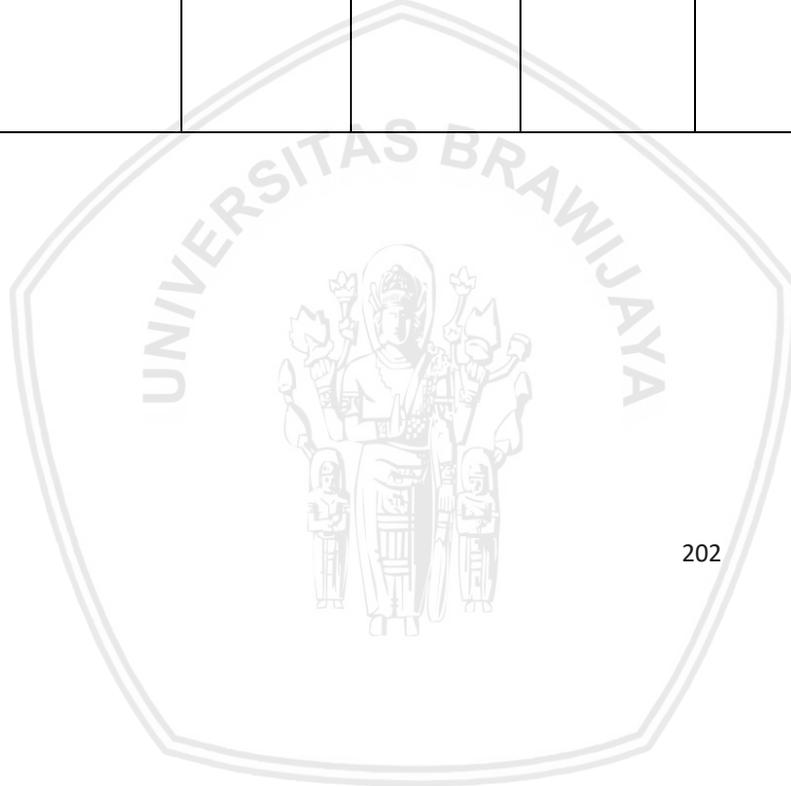
Stage	Tahap Membuka Aplikasi	Tahap fitur pengisian Saldo	Tahap meningkatkan akun OVO menjadi OVO Premier	Tahap transaksi pengisian pulsa dan paket data	Tahap Melakukan fitur <i>transfer</i> saldo OVO	Tahap mencoba beberapa kategori fitur Pembayaran	Tahap melakukan pembayaran menggunakan <i>Scan</i>	Tahap mencoba fitur tab <i>Deals, Finance</i> dan <i>Wallet</i>	Tahap Mencoba fitur pada Tab <i>Setting</i> dan <i>Notification</i>	Tahap melihat fitur di Tab <i>History</i>
Thinking and feeling	-Kurang baik, terlalu banyak yang tidak diperlukan, seperti verifikasi dilakukan 2 kali (e-mail dan no.hp).	- Mudah digunakan tidak ada masalah	- Responden merasa kesulitan menemukan tombol <i>upgrade</i> , kurang informasi mengenai keunggulan fitur tersebut.	- Mudah digunakan, paket datanya kurang lengkap pada telkomsel, merasa kesulitan saat ingin mengetahui harga paket data karena harus menekan pilihan paket satu persatu	- Merasa bingung pada fitur <i>transfer scan</i> karena mempunyai dua nama fitur yang berbeda namun fungsinya sama	- Pada tab favorit kurang jelas dan tidak terlihat	- Peletakan posisi <i>scan</i> pada tampilan OVO di halaman utama terlalu penuh membuat pusing	- Kurang informatif dan tidak jelas cara menggunakan fitur <i>finance</i> dan <i>budget</i> .	- Responden merasa terkejut karena promo harus di <i>setting</i> karena responden pasti membuka <i>setting</i> sangat jarang hanya satu dua kali.	- Tidak bisa melakukan rekaptulasi total keseluruhan pemakaian selama menggunakan OVO.

Stage	Tahap Membuka Aplikasi	Tahap fitur pengisian Saldo	Tahap meningkatkan akun OVO menjadi OVO Premier	Tahap transaksi pengisian pulsa dan paket data	Tahap Melakukan fitur transfer saldo OVO	Tahap mencoba beberapa kategori fitur Pembayaran	Tahap melakukan pembayaran menggunakan Scan	Tahap mencoba fitur tab Deals, Finance dan Wallet	Tahap Mencoba fitur pada Tab Setting dan Notification	Tahap melihat fitur di Tab History
Thinking and feeling	- Responden merasa tombol security code terlalu jauh	-	- kesulitan untuk melakukan beberapa fitur karena harus menjadikan OVO premier terlebih dahulu	- Tidak ada penyimpanan nomor untuk transaksi terdahulu.	-	- Di tab pascabayar tidak ada katagori lain selain pembayaran no telfon	- Tampilan tidak fleksibel karena jika ingin menunjukan QRcode harus kembali ke halaman utama	- informasi terlalu padat dan membuat pusing karena menerima informasi terlalu banyak	- Responden merasa bingung kenapa OVO ID dan pengaturan akun dipisahkan padahal sama sama untuk identitas akun	- ada tombol shortcut yang mengganggu



Stage	Tahap Membuka Aplikasi	Tahap fitur pengisian Saldo	Tahap meningkatkan akun OVO menjadi OVO Premier	Tahap transaksi pengisian pulsa dan paket data	Tahap Melakukan fitur transfer saldo OVO	Tahap mencoba beberapa kategori fitur Pembayaran	Tahap melakukan pembayaran menggunakan Scan	Tahap mencoba fitur tab Deals, Finance dan Wallet	Tahap Mencoba fitur pada Tab Setting dan Notification	Tahap melihat fitur di Tab History
Recommendation										
Ideas for Improvements	- Verifikasi hanya dilakukan satu kali saja	- -	- Melakukan perubahan pada OVO ID agar orang tertarik untuk membuka fitur tersebut serta mengupgrade menjadi premier di halaman utama.	- Menambahkan informasi mengenai harga paket data sebelum menekan salah satu pilihan paket data	- -	- Tampilan p memperbaiki tampilan fitur pascabayar dengan menambahkan pilihan katagori pembayaran yang lain di fitur pascabayar	- meletakkan tab Scan di bawah tampilan seperti aplikasi LinkAjah	- Menambahkan informasi mengenai fitur budget.	- Memindahkan fitur kode promo ke halaman utama.	- Membuat fitur rekaptulasi keseluruhan total transaksi di OVO.

Stage	Tahap Membuka Aplikasi	Tahap fitur pengisian Saldo	Tahap meningkatkan akun OVO menjadi OVO Premier	Tahap transaksi pengisian pulsa dan paket data	Tahap Melakukan fitur <i>transfer</i> saldo OVO	- Tahap mencoba beberapa kategori fitur Pembayaran	Tahap melakukan pembayaran menggunakan <i>Scan</i>	Tahap mencoba fitur tab <i>Deals, Finance</i> dan <i>Wallet</i>	Tahap Mencoba fitur pada Tab <i>Setting</i> dan <i>Notification</i>	Tahap melihat fitur di Tab <i>History</i>
<i>Ideas for Improvements</i>	- letak tombol <i>security code</i> lebih didekatkan agar pengguna tidak kesulitan menekan angka <i>security code</i>	-	-	- Menambahkan informasi mengenai harga paket data sebelum menekan salah satu pilihan paket data.	-	- ada favorit lebih diperjelas lagi agar pengguna bisa melihat tab tersebut	- Membuat tombol atau fitur untuk dapat langsung menunjukan QR Code dan Barcode di fitur <i>Scan</i>	- Melakukan perubahan pada tampilan promo agar terlihat tidak padat dan informatif	- Menyatukan pengaturan akun dan OVO ID menjadi satu di halaman utama	- penghapusan fitur shortcut yang ada pada tab <i>history</i>



Nama : Ibu Sri Warnaningsih

Umur : 53 Tahun

Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

Goals : Menggunakan aplikasi *E-money* yang ditujukan untuk mentransfer uang, membayar tagihan maupun memecahkan permasalahan dalam metode pembayaran yang seringkali menyulitkan penggunanya.

Stage	Tahap Membuka Aplikasi	Tahap fitur pengisian Saldo	Tahap meningkatkan akun OVO menjadi OVO Premier	Tahap transaksi pengisian pulsa dan paket data	Tahap Melakukan fitur <i>transfer</i> saldo OVO	Tahap mencoba beberapa kategori fitur Pembayaran	Tahap melakukan pembayaran menggunakan <i>Scan</i>	Tahap mencoba fitur tab <i>Deals, Finance</i> dan <i>Wallet</i>	Tahap Mencoba fitur pada Tab <i>Setting</i> dan <i>Notification</i>	Tahap melihat fitur di Tab <i>History</i>
UX										
Touchpoint	Logo aplikasi OVO	Tombol <i>top up</i>	Tab OVO ID	Tab symbol telepon	Tombol <i>transfer</i>	Tab Lainnya	Tahap <i>Scan</i>	Tab <i>Finance</i> Tab <i>Deals</i>	Tab <i>Setting</i> dan <i>Notification</i>	Tab <i>history</i>

Stage	Tahap Membuka Aplikasi	Tahap fitur pengisian Saldo	Tahap meningkatkan akun OVO menjadi OVO Premier	Tahap transaksi pengisian pulsa dan paket data	Tahap Melakukan fitur transfer saldo OVO	Tahap mencoba beberapa kategori fitur Pembayaran	Tahap melakukan pembayaran menggunakan Scan	Tahap mencoba fitur tab Deals, Finance dan Wallet	Tahap Mencoba fitur pada Tab Setting dan Notification	Tahap melihat fitur di Tab History
Thinking and feeling	- Tampilan <i>Login</i> sedikit membingungkan pada tab "Join now dan Sign in" terkadang suka salah menekan tombol	- Senang dengan tampilan yang bagus maupun mudah dipahami dan informasi yang diperlukan sudah mencakup dengan apa yang dibutuhkan	- Fitur untuk <i>upgrade</i> premier sulit untuk ditemukan.	- Tampilan mudah dipahami dan digunakan sehingga tidak perlu mempelajari bagaimana cara menggunakannya	- Senang dengan tampilan yang bagus, mudah dipahami dan digunakan.	- Tampilan pada fitur Pascabayar membingungkan dan hanya dapat dilakukan untuk satu pembaaran	- Tampilan baik, namun tidak ada tombol untuk dapat menunjukkan QR Code dan Barcode	- Tampilan dan penjelasan investasi mudah dipahami.	- Fitur mudah digunakan. Tampilan mudah dimengerti	- Tampilan dan penjelasan mudah dimengerti. Namun saya tidak bisa melihat hasil pemasukan dan pengeluaran total saya di setiap bulannya
Thinking and feeling							- Untuk fitur budget belum mengerti kegunaannya			

Stage	Tahap Membuka Aplikasi	Tahap fitur pengisian Saldo	Tahap meningkatkan akun OVO menjadi OVO Premier	Tahap transaksi pengisian pulsa dan paket data	Tahap Melakukan fitur <i>transfer</i> saldo OVO	Tahap mencoba beberapa kategori fitur Pembayaran	Tahap melakukan pembayaran menggunakan <i>Scan</i>	Tahap mencoba fitur tab <i>Deals, Finance</i> dan <i>Wallet</i>	Tahap Mencoba fitur pada Tab <i>Setting</i> dan <i>Notification</i>	Tahap melihat fitur di Tab <i>History</i>
Thinking and feeling	- Nombor pin saat <i>security code</i> agak berjauhan sehingga sedikit sulit	-	-	- Saya sering lupa dengan nomor anak saya jadi sedikit merepotkan jika saya ingin melakukan transaksi untuk nomor yang pernah saya gunakan	-	-	-	- Tampilan mudah dipahami dengan ikon yang menarik namun bahasa kurang konsisten lalu informasinya terlalu padat	-	-
Recommendation										

Stage	Tahap Membuka Aplikasi	Tahap fitur pengisian Saldo	Tahap meningkatkan akun OVO menjadi OVO Premier	Tahap transaksi pengisian pulsa dan paket data	Tahap Melakukan fitur <i>transfer</i> saldo OVO	Tahap mencoba beberapa kategori fitur Pembayaran	Tahap melakukan pembayaran menggunakan <i>Scan</i>	Tahap mencoba fitur tab <i>Deals, Finance</i> dan <i>Wallet</i>	Tahap Mencoba fitur pada Tab <i>Setting</i> dan <i>Notification</i>	Tahap melihat fitur di Tab <i>History</i>
Ideas for Improvements	- Memperbaiki tampilan halaman <i>Login</i> terutama pada bagian tombol " <i>join now</i> " dan " <i>sign in</i> " agar lebih terlihat jelas perbedaannya	-	- Dimudahkan untuk menemukan fitur OVO Premier.	- Menyatukan kedua fitur tersebut menjadi satu tab di halaman utama.	-	- Memperbaiki tampilan fitur pascabayar dengan menambahkan pilihan katagori pembayaran yang lain di fitur pascabayar	- Menyediakan tombol menunjukan Barcode dan QR code saat di fitur <i>scan</i>	- Menambahkan informasi di Fitur budget	-	-
	- Memperbaiki jarak setiap nomor pin di tampilan <i>security code</i>	-	-	- Menambahkan fitur penyimpanan nomor atau riwayat di dalam fitur pembayaran	-	-	-	- Merubah peletakan posisi iklan di fitur promo	-	-

LAMPIRAN J WAWANCARA PENENTUAN SKENRIO PENGUJIAN

Nama : Nur Hidayat

Pekerjaan : Creative Principal Profile Image Studio

1. Bagaimana alur aplikasi OVO untuk melakukan pembayaran *e-money*?
 - a. Membuka aplikasi



b. Melakukan pendaftaran akun baru dengan mengisi data yang diperlukan



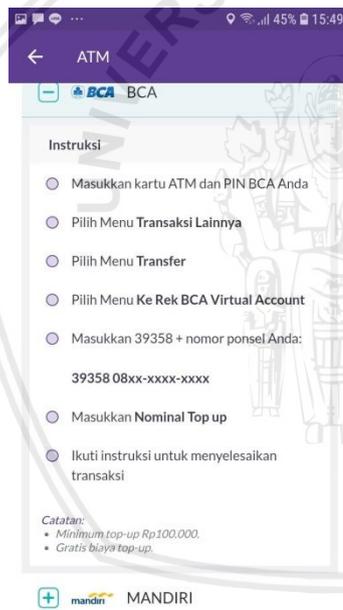
c. Memasukkan *security code*



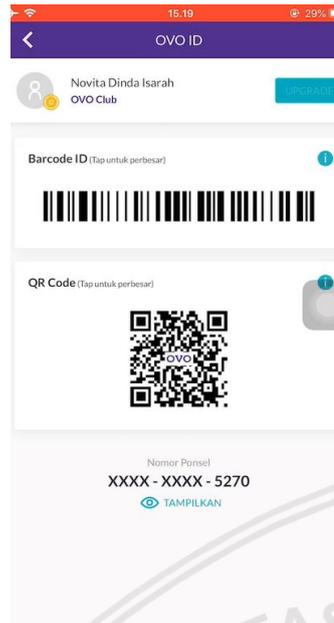
d. Masuk ke halaman utama



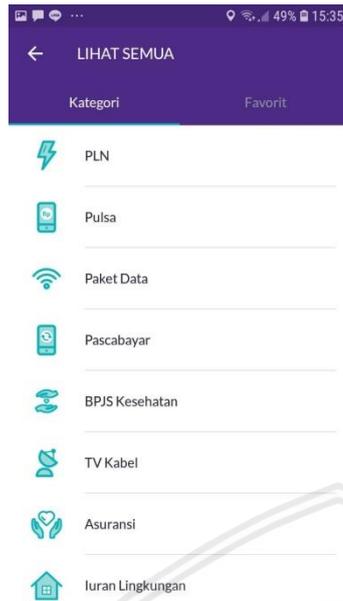
e. Melakukan pengisian saldo



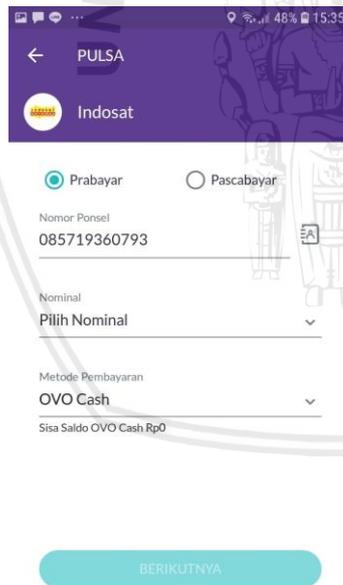
f. Melakukan peningkatan OVO premier



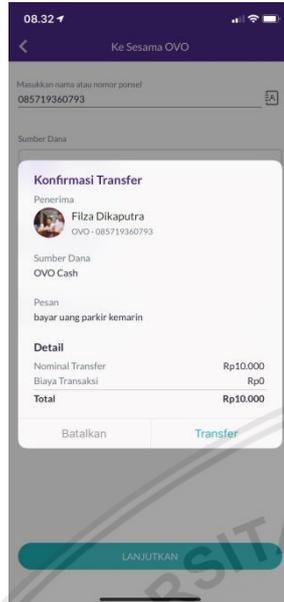
g. Masuk ke dalam tab “Lihat Semuanya” untuk memilih jenis pembayaran



h. Melakukan transaksi pengisian isi pulsa atau paket data dengan memilih jenis paket yang disediakan lalu klik berikutnya



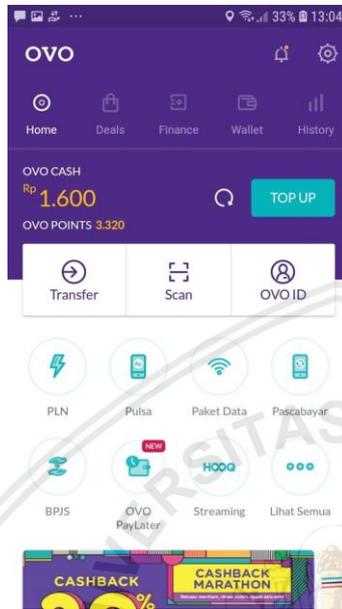
i. lalu mengecek kembali transaksi yang telah dipilih



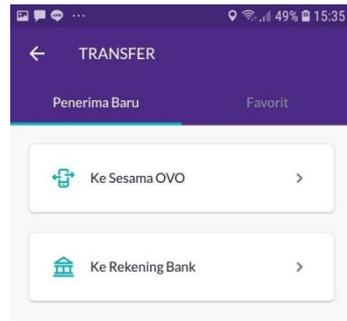
j. pembayaran berhasil



k. Melakukan jenis pembayaran yang lain



2. Fitur apa saja yang ada pada aplikasi OVO yang dapat membantu melakukan proses pembayaran *e-money*?
 - a. Fitur *transfer*

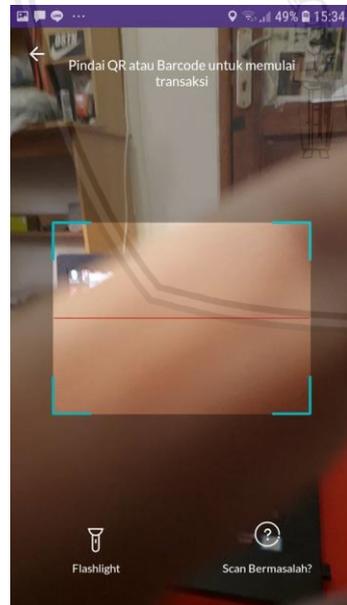


Transaksi Terakhir

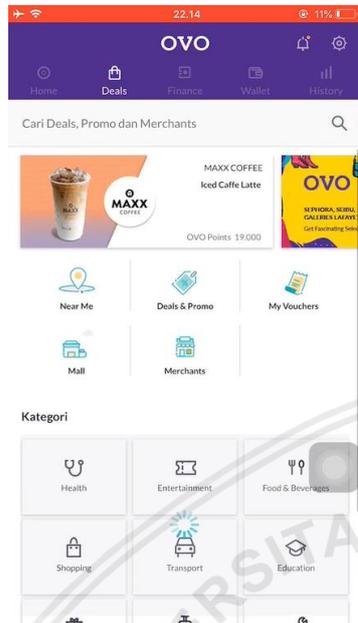


Belum ada transaksi saat ini

b. Fitur pembayaran melalui scan



c. Fitur yang ada pada *tab deals*

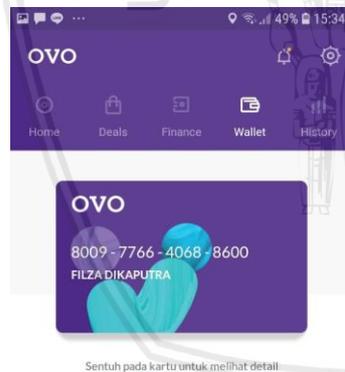


d. Fitur yang ada pada *tab finance*





e. Fitur yang ada pada *tab Wallet*



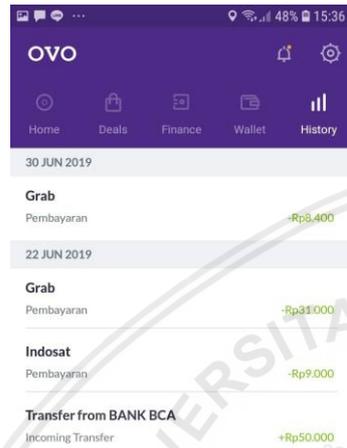
f. Fitur pada *icon setting*



g. Fitur pada *icon notification*



h. Fitur yang ada pada *tab history*



3. Bagaimana Skenario pengujian aplikasi OVO?

No	Scenario	Task
1	(Tahap Membuka Aplikasi)	<ul style="list-style-type: none"> - Responen Mengunduh aplikasi OVO. - Responen melakukan pendaftaran Akun OVO dan mengisi data yang diperlukan. - Responen membuka halaman utama atau beranda.
2	(Tahap fitur pengisian Saldo)	<ul style="list-style-type: none"> - Responen menggunakan fitur "TOP UP" untuk melakukan pengisian saldo . - Responen melakukan pengisian saldo sebesar Rp.50.000 melalui ATM atau <i>e-banking</i>.
3	(Tahap meningkatkan akun OVO menjadi OVO Premier)	<ul style="list-style-type: none"> - Responen menggunakan fitur <i>Upgrade OVO Premier</i> untuk meningkatkan akun OVO menjadi OVO Premier .
4.	(Tahap transaksi pengisian pulsa dan paket data)	<ul style="list-style-type: none"> - Responen membeli pulsa sebesar Rp.5000 melalui .pembayaran pascabayar dan Prabayar. - Responen membeli paket data sebesar 1GB dengan pembayaran Prabayar dan pascabayar.
5.	(Tahap Melakukan fitur transfer saldo OVO)	<ul style="list-style-type: none"> - Responen mengirim saldo ke akun lain Melakukan <i>transfer</i> saldo OVO anda menggunakan pilihan Antar OVO . - Responen mengirim saldo ke akun lain Melakukan <i>transfer</i> saldo OVO anda melalui <i>Transfer Bank</i>.
6.	(Tahap mencoba beberapa kategori fitur)	<ul style="list-style-type: none"> - Responen melakukan pembayaran tagihan listrik menggunakan <i>OVO Point</i>.

	Pembayaran)	<ul style="list-style-type: none"> - Responden melakukan pembayaran BPJS kesehatan - Responden melakukan pembayaran TV kabel. - Responden membuka Lihat Semua dan membuka fitur favorit.
7.	(Tahap melakukan pembayaran menggunakan Scan)	<ul style="list-style-type: none"> - Responden melakukan pembayaran tiket parkir menggunakan <i>Scan</i>. - Responden melakukan transaksi pembayaran di merchant menggunakan <i>Scan</i>.



8.	(Tahap mencoba fitur tab Deals, Finance dan Wallet)	<ul style="list-style-type: none"> - Responden mencari lokasi merchant terdekat dengan fitur near me. - Responden mencari promo paling besar di fitur Deals and Promo. - Responden membeli voucher My vouchers. - Responden melakukan investasi di fitur OVO invest. - Responden melakukan pengaturan keuangan di fitur budget.
9.	(Tahap Mencoba fitur pada Tab Setting dan Notification)	<ul style="list-style-type: none"> - Responden menambahkan foto baru pada akun OVO. - Responden Mengubah nama akun OVO. - Responden mengubah nomor akun OVO. - Responden mengubah email akun OVO. - Responden memasukan kode promo. - Responden merubah security code. - Responden Melihat isi <i>notification</i>.
10	(Tahap melihat fitur di Tab History)	<ul style="list-style-type: none"> - Responden melihat pemasukan melalui fitur <i>history</i>.

Mengetahui,

Juli Syah
 NUR HIDAYAT



LAMPIRAN K SURAT KETERANGAN VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN

Perihal : Permohonan Validasi Instrumen Penelitian

Kepada Yth.

Adam Hendra Brata, S.Kom., M.T., M.Sc.

Dosen Program Studi Sistem Informasi

Fakultas Ilmu Komputer

Universitas Brawijaya

Di Malang

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan akan dilaksanakannya penelitian tugas akhir skripsi,
dengan ini saya :

Nama : Filza Dikaputra

NIM :155150401111072

Program Studi : Sistem Informasi

Judul Penelitian : **PERBAIKAN PENGALAMAN PENGGUNA PADA APLIKASI
PERANGKAT BERGERAK OVO MENGGUNAKAN METODE
DIARY STUDY DAN USER JOURNEY**

Memohon dengan hormat bantuan bapak sebagai *expert* (ahli) untuk memberi saran dan penilaian mengenai instrumen penelitian berupa kisi - kisi dan kuisisioner yang akan digunakan dalam penelitian. Bersamaan dengan ini saya lampirkan surat keterangan validasi, kisi - kisi instrumen penelitian, dan kuisisioner penelitian.

Demikian permohonan ini saya sampaikan, atas bantuan dan kesediaan bapak saya mengucapkan terima kasih.

Malang, 1 Juni 2018

Pemohon,

Filza Dikaputra
NIM. 155150401111072

SURAT KETERANGAN VALIDASI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Adam Hendra Brata, S.Kom., M.T., M.Sc.
 NIK : 2016079001051001

Menyatakan bahwa kisi- kisi instrumen dan kuisisioner penelitian dari skripsi yang berjudul "PERBAIKAN PENGALAMAN PENGGUNA PADA APLIKASI PERANGKAT BERGERAK OVO MENGGUNAKAN METODE *DIARY STUDY* DAN *USER JOURNEY*" dari mahasiswa :

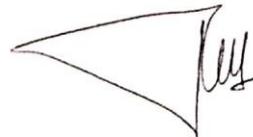
Nama : Filza Dikaputra
 NIM : 155150401111072
 Program Studi : Sistem Informasi

Setelah memperhatikan dan mengadakan penilaian terhadap kuisisioner penelitian berdasarkan instrumen terkait, maka kuisisioner tersebut dinyatakan telah (siap/~~belum~~)* diuji cobakan dengan menambahkan saran sebagai berikut :

1. Perbaiki rumusan Pertanyaan pada wawancara, beri contoh. Pasuk sejenis agar lebih mudah di pahami
2. Fokuskan kuisisioner diary study pada task yang lebih terukur dan tidak merugikan responden apabila menggunakan akun mereka sendiri

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 3 Juni 2018



Adam Hendra Brata, S.Kom., M.T., M.Sc.
 NIK. 2016079001051001

*)coret yang tidak perlu



LAMPIRAN K SURAT KETERANGAN VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN

Perihal : Permohonan Validasi Instrumen Penelitian

Kepada Yth.

Niken Hendrakusma Wardani, S.Kom., M.Kom.

Dosen Program Studi Sistem Informasi

Fakultas Ilmu Komputer

Universitas Brawijaya

Di Malang

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan akan dilaksanakannya penelitian tugas akhir skripsi,
dengan ini saya :

Nama : Filza Dikaputra

NIM :155150401111072

Program Studi : Sistem Informasi

Judul Penelitian : **PERBAIKAN PENGALAMAN PENGGUNA PADA APLIKASI
PERANGKAT BERGERAK OVO MENGGUNAKAN METODE
DIARY STUDY DAN USER JOURNEY**

Memohon dengan hormat bantuan bapak sebagai *expert* (ahli) untuk memberi saran dan penilaian mengenai instrumen penelitian berupa kisi - kisi dan kuisisioner yang akan digunakan dalam penelitian. Bersamaan dengan ini saya lampirkan surat keterangan validasi, kisi - kisi instrumen penelitian, dan kuisisioner penelitian.

Demikian permohonan ini saya sampaikan, atas bantuan dan kesediaan bapak saya mengucapkan terima kasih.

Malang, 1 Juni 2018
Pemohon,

Filza Dikaputra
NIM. 155150401111072

SURAT KETERANGAN VALIDASI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Niken Hendrakusma Wardani, S.Kom., M.Kom.
NIK : 2016069006212001

Menyatakan bahwa kisi- kisi instrumen dan kuisisioner penelitian dari skripsi yang berjudul "PERBAIKAN PENGALAMAN PENGGUNA PADA APLIKASI PERANGKAT BERGERAK OVO MENGGUNAKAN METODE *DIARY STUDY* DAN *USER JOURNEY*" dari mahasiswa :

Nama : Filza Dikaputra
NIM : 155150401111072
Program Studi : Sistem Informasi

Setelah memperhatikan dan mengadakan penilaian terhadap kuisisioner penelitian berdasarkan instrumen terkait, maka kuisisioner tersebut dinyatakan telah (siap/belum) * diuji cobakan dengan menambahkan saran sebagai berikut :

1. wawancara pra study → harus ada tujuan & goal expectation
2. penentuan skenario & task telah di diskusikan dengan expert di bidang e-money (sewa fitur di aplikasi)
3. wawancara pasca study → menemukannya kegunaan di OVO dan diri pengguna yg telah menulis diary.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 9 Juni 2018

Niken Hendrakusma Wardani, S.Kom., M.Kom.
NIK.2016069006212001

*]coret yang tidak perlu



LAMPIRAN L SURAT KETERANGAN VALIDASI PEMODELAN USER JOURNEY

Perihal : Permohonan Validasi Instrumen Penelitian

Kepada Yth.

Adam Hendra Brata, S.Kom., M.T., M.Sc.

Dosen Program Studi Sistem Informasi

Fakultas Ilmu Komputer

Universitas Brawijaya

Di Malang

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan akan dilaksanakannya penelitian tugas akhir skripsi,
dengan ini saya :

Nama : Filza Dikaputra

NIM :155150401111072

Program Studi : Sistem Informasi

Judul Penelitian : **PERBAIKAN PENGALAMAN PENGGUNA PADA APLIKASI
PERANGKAT BERGERAK OVO MENGGUNAKAN METODE
DIARY STUDY DAN USER JOURNEY**

Memohon dengan hormat bantuan bapak sebagai *expert* (ahli) untuk memberi saran dan penilaian mengenai instrumen penelitian berupa hasil pemodelan *user journey* yang akan digunakan dalam penelitian. Bersamaan dengan ini saya lampirkan surat keterangan validasi, referensi pemodelan dan hasil pemodelan *user journey*.

Demikian permohonan ini saya sampaikan, atas bantuan dan kesediaan bapak saya mengucapkan terima kasih.

Malang, 1 Juni 2018
Pemohon,

Filza Dikaputra
NIM. 155150401111072

SURAT KETERANGAN VALIDASI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Adam Hendra Brata, S.Kom., M.T., M.Sc.
 NIK : 2016079001051001

Menyatakan bahwa hasil penelitian berupa pemodelan *user journey* dari skripsi yang berjudul "PERBAIKAN PENGALAMAN PENGGUNA PADA APLIKASI PERANGKAT BERGERAK OVO MENGGUNAKAN METODE *DIARY STUDY* DAN *USER JOURNEY*" dari mahasiswa :

Nama : Filza Dikaputra
 NIM :155150401111072
 Program Studi : Sistem Informasi

Setelah memperhatikan dan mengadakan penilaian terhadap hasil pemodelan *user journey* penelitian berdasarkan referensi terkait, maka hasil tersebut dinyatakan telah (benar/belum)* dengan menambahkan saran sebagai berikut :

1. Perhatikan pemilihan kata, gunakan kata yang sesuai dengan konteks yang dibuat
- 2.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 9 Juni 2018



Adam Hendra Brata, S.Kom., M.T., M.Sc.
 NIK. 2016079001051001

*)coret yang tidak perlu



LAMPIRAN L SURAT KETERANGAN VALIDASI PEMODELAN *USER JOURNEY*

Perihal : Permohonan Validasi Instrumen Penelitian

Kepada Yth.

Niken Hendrakusma Wardani, S.Kom., M.Kom.

Dosen Program Studi Sistem Informasi

Fakultas Ilmu Komputer

Universitas Brawijaya

Di Malang

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan akan dilaksanakannya penelitian tugas akhir skripsi, dengan ini saya :

Nama : Filza Dikaputra

NIM :155150401111072

Program Studi : Sistem Informasi

Judul Penelitian : **PERBAIKAN PENGALAMAN PENGGUNA PADA APLIKASI PERANGKAT BERGERAK OVO MENGGUNAKAN METODE *DIARY STUDY* DAN *USER JOURNEY***

Memohon dengan hormat bantuan bapak sebagai *expert* (ahli) untuk memberi saran dan penilaian mengenai instrumen penelitian berupa hasil pemodelan *user journey* yang akan digunakan dalam penelitian. Bersamaan dengan ini saya lampirkan surat keterangan validasi, referensi pemodelan dan hasil pemodelan *user journey*.

Demikian permohonan ini saya sampaikan, atas bantuan dan kesediaan bapak saya mengucapkan terima kasih.

Malang, 1 Juni 2018

Pemohon,

Filza Dikaputra
NIM. 155150401111072

SURAT KETERANGAN VALIDASI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Niken Hendrakusma Wardani, S.Kom., M.Kom.
 NIK : 2016069006212001

Menyatakan bahwa hasil penelitian berupa pemodelan *user journey* dari skripsi yang berjudul **"PERBAIKAN PENGALAMAN PENGGUNA PADA APLIKASI PERANGKAT BERGERAK OVO MENGGUNAKAN METODE *DIARY STUDY* DAN *USER JOURNEY*"** dari mahasiswa :

Nama : Filza Dikaputra
 NIM :155150401111072
 Program Studi : Sistem Informasi

Setelah memperhatikan dan mengadakan penilaian terhadap hasil pemodelan *user journey* penelitian berdasarkan referensi terkait, maka hasil tersebut dinyatakan telah (~~benar/belum~~*) dengan menambahkan saran sebagai berikut :

1. *kuantitatif → kodefikasi metode untuk menganalisis data kuantitatif*
2. *templat customer journey map & definisi tiap istilah yg ada di map*
3. *stage menunjukkan urutan*

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

y. kontribusi untuk stakeholder (OVO)

Malang, 9 Juni 2018



Niken Hendrakusma Wardani, S.Kom., M.Kom.
 NIK. 201607890711001

*)coret yang tidak perlu



LAMPIRAN M HASIL WAWANCARA PERBAIKAN TAMPILAN

Nama : Muhammad Ihsan Fadhilah

Umur : 19 Tahun

Pekerjaan : Mahasiswa

1. Apakah hasil dari perbaikan tampilan sudah menjawab masalah yang anda temukan sebelumnya ?
Jawab: Sudah, tampilan yang diperbaiki lebih mudah dipahami, baik navigasi maupun fitur-fitur nya.
2. Bagaimana perasaan anda setelah mencoba perbaikan tampilan yang sudah peneliti buat ?
Jawab: Puas akan tampilannya , terutama penambahan fitur baru yaitu penambahan pembayaran *games* memudahkan saya yang suka bermain *games*
3. Menurut anda apa yang kurang dari perbaikan tampilan yang peneliti buat (jika ada) ?
Jawab: Untuk penempatan fitur sudah bagus namun ada beberapa tampilan yang kurang menarik
4. Apa harapan anda terhadap aplikasi OVO untuk kedepannya (Tampilan dan fitur)?
Jawab: Memperhatikan komposisi warna agar tampilan dapat lebih menarik.

Nama : Novita Dinda

Umur : 21 Tahun

Pekerjaan : Mahasiswa

1. Apakah hasil dari perbaikan tampilan sudah menjawab masalah yang anda temukan sebelumnya ?

Jawab: Sudah cukup menjawab masalah

2. Bagaimana perasaan anda setelah mencoba perbaikan tampilan yang sudah peneliti buat ?

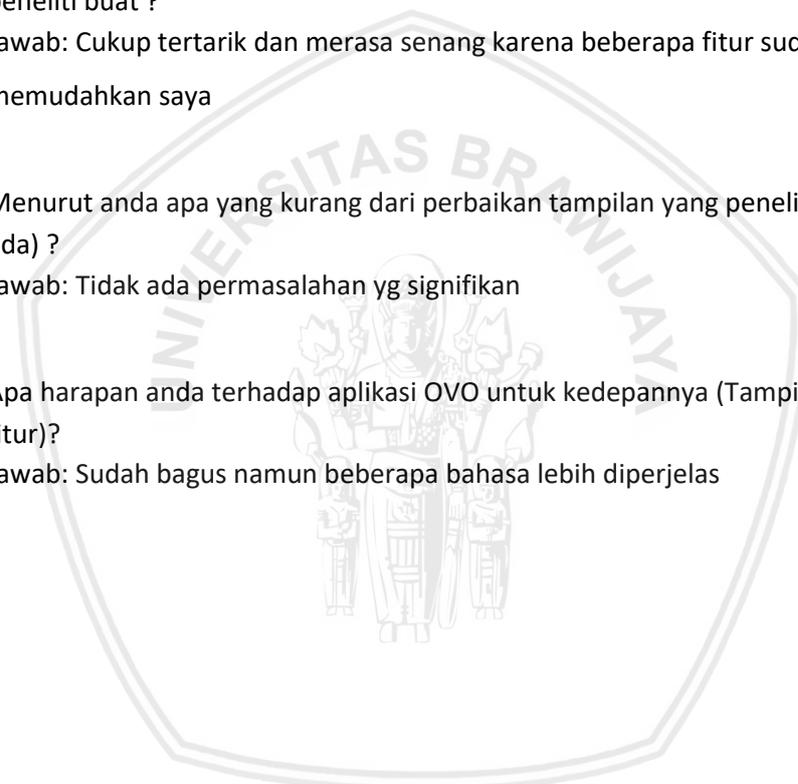
Jawab: Cukup tertarik dan merasa senang karena beberapa fitur sudah memudahkan saya

3. Menurut anda apa yang kurang dari perbaikan tampilan yang peneliti buat (jika ada) ?

Jawab: Tidak ada permasalahan yg signifikan

4. Apa harapan anda terhadap aplikasi OVO untuk kedepannya (Tampilan dan fitur)?

Jawab: Sudah bagus namun beberapa bahasa lebih diperjelas



Nama : Dwi Cahya Astriya Nugraha, S.Kom., M.Kom
Umur : 27 Tahun
Pekerjaan : Dosen Filkom UB

1. Apakah hasil dari perbaikan tampilan sudah menjawab masalah yang anda temukan sebelumnya ?

Jawab: Sudah

2. Bagaimana perasaan anda setelah mencoba perbaikan tampilan yang sudah peneliti buat ?

Jawab: Puas karena masalah yang saya sampaikan dapat diperbaiki

3. Menurut anda apa yang kurang dari perbaikan tampilan yang peneliti buat (jika ada) ?

Jawab: Penulisan typografi dan warna

4. Apa harapan anda terhadap aplikasi OVO untuk kedepannya (Tampilan dan fitur)?

Jawab: Memperhatikan typografi pada aplikasi.

Nama : Nur Hidayat

Umur : 40 tahun

Pekerjaan : Creative Principal Profile Image Studio

1. Apakah hasil dari perbaikan tampilan sudah menjawab masalah yang anda temukan sebelumnya ?

Jawab : Sudah menjawab permasalahan saya secara keseluruhan mulai dari perbaikan halaman *login*, sampai dengan halaman riwayat, namun masih ada beberapa fitur yang tidak bisa ditambahkan namun sudah terjawabkan dari saran yang diberikan.

2. Bagaimana perasaan anda setelah mencoba perbaikan tampilan yang sudah peneliti buat ?

Jawab : Sudah cukup senang

3. Menurut anda apa yang kurang dari perbaikan tampilan yang peneliti buat (jika ada) ?

Jawab: Mungkin dari warna setiap halaman dan tata letak fitur lebih dibuat teratur.

4. Apa harapan anda terhadap aplikasi OVO untuk kedepannya (Tampilan dan fitur)?

Jawab: Pihak pengembang dapat segera memperbaiki permasalahan yang terjadi pada aplikasi OVO agar pengguna mendapatkan kepuasan dan kenyamanan saat menggunakan aplikasi OVO.

Nama : Sri Warnaningsih

Umur : 53 Tahun

Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

1. Apakah hasil dari perbaikan tampilan sudah menjawab masalah yang anda temukan sebelumnya ?

Jawab : Pada tampilan beli pulsa dan paket sebelumnya terpisah. Skrg sudah dijadikan satu hanya berbeda tab, lebih mempermudah saya

2. Bagaimana perasaan anda setelah mencoba perbaikan tampilan yang sudah peneliti buat ?

Jawab : Senang karena lebih mudah

3. Menurut anda apa yang kurang dari perbaikan tampilan yang peneliti buat (jika ada) ?

Jawab: Mungkin jika ada diskon/potongan bs diberi harga diskon pulsa/paket dibawah harga asli dan harga asli dicoret nominalnya supaya terlihat jika sedang ada promo

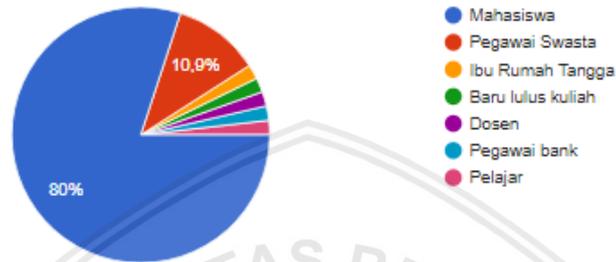
4. Apa harapan anda terhadap aplikasi OVO untuk kedepannya (Tampilan dan fitur)?

Jawab: sudah cukup

LAMPIRAN N HASIL SURVEY

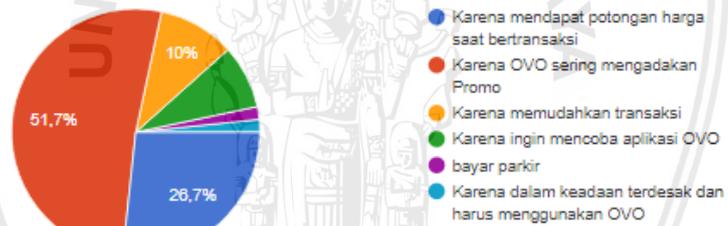
Pekerjaan

55 tanggapan



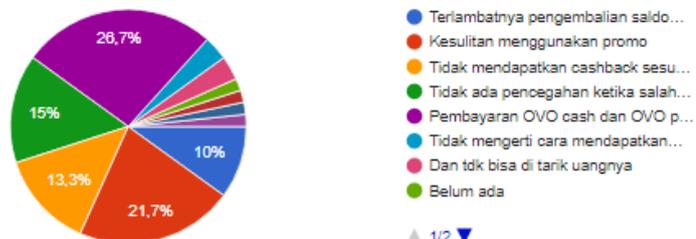
Mengapa anda menggunakan aplikasi OVO untuk melakukan e-money?

60 tanggapan



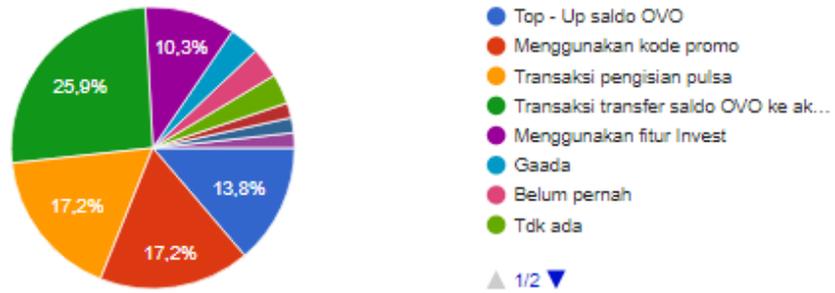
Pengalaman buruk apa yang pernah anda alami selama menggunakan aplikasi OVO?

60 tanggapan



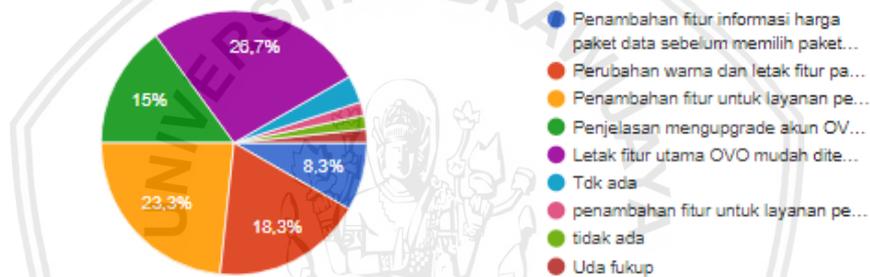
Pada Fitur apa anda pernah mengalami masalah?

58 tanggapan



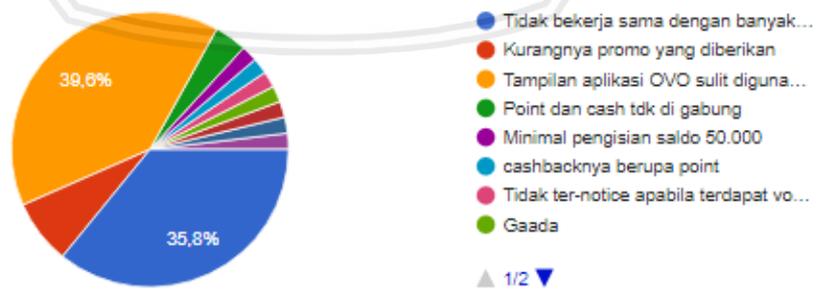
Bagaimana ekspektasi anda terhadap tampilan OVO?

60 tanggapan



Apa kekurangan aplikasi OVO dibandingkan dengan Fitur aplikasi e-money yang lain?

53 tanggapan



LAMPIRAN O DOKUMENTASI WAWANCARA RESPONDEN

