

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Empathize

Berikut hasil wawancara kepada seorang *business development* di PT Radnet Digital Indonesia, sebagaimana yang disajikan dalam Tabel 4.1.

Tabel 4. 1 Hasil Wawancara Business Development

ID Pertanyaan	Hasil Wawancara Business Development
P1	<ul style="list-style-type: none">- Informasi akun dan layanan yang meliputi detail akun pelanggan (nama, alamat, nomor pelanggan), Paket internet yang aktif (kecepatan, kuota, masa aktif), Status layanan (aktif/nonaktif, pemutusan sementara, dll), dan Riwayat pemakaian <i>bandwidth</i> (harian/bulanan).- Tagihan dan Pembayaran yang meliputi tagihan bulanan (jumlah, tanggal jatuh tempo), Riwayat pembayaran, Notifikasi pengingat tagihan, dan opsi pembayaran langsung <i>via</i> aplikasi (integrasi dengan <i>payment gateway</i>: <i>e-wallet</i>, VA, kartu kredit, QRIS).- Pelaporan gangguan & dukungan teknis yang meliputi formulir laporan gangguan, <i>live chat</i> atau tiket dukungan teknis, status tiket/laporan gangguan (diproses, selesai), dan Informasi jadwal <i>maintenance</i> atau gangguan massal.- Notifikasi dan pengingat yang meliputi pemberitahuan pemakaian mendekati batas (jika kuota), Peringatan sebelum layanan diputus karena keterlambatan bayar, dan <i>update</i> layanan baru, promo, atau <i>maintenance</i>.- Manajemen langganan yang meliputi <i>upgrade/downgrade</i> paket internet, aktivasi layanan tambahan (misal: IP statik, IPTV, VoIP), dan Informasi promo dan diskon.- Monitoring koneksi dan pemakaian yang meliputi cek status koneksi (<i>online/offline</i>), Statistik pemakaian <i>bandwidth</i>, dan <i>ping test</i> atau tes

Tabel 4. 1 Hasil Wawancara Business Development

ID Pertanyaan	Hasil Wawancara Business Development
	<p>kecepatan langsung dari aplikasi.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Manajemen perangkat (opsional) yang meliputi manajemen SSID dan <i>password Wi-Fi</i>, cek perangkat yang terhubung ke jaringan, dan <i>parental control</i>/pembatasan jam akses internet. - <i>Referral</i> dan <i>loyalty program</i> yang meliputi sistem <i>referral</i> untuk mengundang pengguna baru, poin loyalitas berdasarkan pembayaran atau durasi langganan, dan penukaran poin dengan diskon atau hadiah. - Dokumen dan kontrak yaitu akses ke SLA (<i>Service Level Agreement</i>), kontrak langganan, atau <i>invoice</i> yang bisa diunduh. - Keamanan yang meliputi <i>login</i> aman (OTP, biometrik, PIN), <i>logout</i> otomatis dari perangkat lain, dan log aktivitas akun.
P2	<ul style="list-style-type: none"> - Desain UI/UX yang sederhana dan intuitif yang meliputi navigasi mudah dengan <i>bottom navigation/tab bar</i>, tampilan bersih dengan ikon yang jelas dan tidak membingungkan, dan dukungan mode gelap dan terang (<i>dark/light mode</i>). - <i>Login</i> cepat dan aman yang meliputi <i>login</i> via OTP melalui WhatsApp/SMS, dukungan <i>login</i> biometrik (sidik jari, <i>face recognition</i>), dan opsi "ingat saya" atau <i>login</i> otomatis. - Dashboard ringkas dan informatif yaitu menampilkan ringkasan status akun seperti status koneksi, sisa masa aktif, tagihan terakhir, dan pemakaian <i>bandwidth</i> dengan grafik sederhana. - Notifikasi <i>real-time</i> dan <i>push notification</i> yang meliputi pengingat tagihan dan jatuh tempo, Info pemeliharaan jaringan, dan konfirmasi pembayaran berhasil dan gangguan layanan di area pelanggan. - <i>Live chat</i> atau tiket bantuan langsung yang meliputi dukungan teknis via <i>chat</i> (WhatsApp API, Zendesk, dll) dan pelaporan gangguan dengan gambar dan lokasi. - Pembayaran mudah & terintegrasi yang meliputi opsi pembayaran melalui

Tabel 4. 1 Hasil Wawancara Business Development

ID Pertanyaan	Hasil Wawancara Business Development
	<p>QRIS, <i>e-wallet</i> (Dana, OVO, GoPay), <i>virtual account</i>, dan kartu kredit, serta notifikasi langsung saat pembayaran diterima.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pemantauan <i>real-time</i> seperti cek status koneksi dan tes kecepatan langsung di aplikasi dan lihat perangkat yang terhubung (jika <i>router</i> ISP mendukung). - Multibahasa (<i>Multi-Language Support</i>) yaitu bahasa Indonesia dan Inggris untuk aksesibilitas pelanggan dari berbagai latar belakang. - Profil dan manajemen akun yang mudah seperti mengubah nama, alamat, dan kontak dengan mudah, serta <i>upload</i> dokumen (KTP, NPWP, dll) bila diperlukan. - <i>Feedback</i> dan <i>rating</i> yaitu pelanggan bisa memberi <i>rating</i> dan komentar terhadap layanan ISP dan dukungan teknis, dan Saran pelanggan dikumpulkan secara berkala untuk evaluasi layanan. - Fitur bonus (Menambah Nilai): <ul style="list-style-type: none"> • Mode <i>offline</i> terbatas: Akses tagihan terakhir dan kontak CS meskipun tidak ada koneksi. • Scan QR code di tagihan kertas: Langsung masuk ke aplikasi untuk pembayaran. • <i>Widget android</i>: Menampilkan status langganan di <i>home screen</i>. • <i>Auto-renewal: Toggle</i> untuk perpanjangan otomatis jika saldo cukup.
P3	Bebas
P4	<p>1. Kemudahan (<i>Ease of Use</i>)</p> <p>Navigasi dalam aplikasi harus jelas dan sederhana. Menu-menu penting seperti tagihan, status koneksi, dan pelaporan gangguan harus bisa diakses hanya dalam satu atau dua kali klik. Tidak boleh ada proses berlapis yang membingungkan pengguna. Tampilan aplikasi juga harus bersih dan informatif. Dashboard utama sebaiknya langsung menampilkan informasi penting seperti status langganan, tagihan berjalan, dan status koneksi. Hindari penggunaan iklan, <i>pop-up</i>, atau elemen-elemen visual yang tidak relevan dan</p>

Tabel 4. 1 Hasil Wawancara Business Development

ID Pertanyaan	Hasil Wawancara Business Development
	<p>berpotensi mengganggu fokus pengguna. <i>Login</i> pun harus praktis. Sebaiknya pengguna bisa login tanpa harus mengingat <i>password</i>, cukup dengan OTP via SMS/WhatsApp atau <i>login</i> biometrik seperti sidik jari. Integrasi dengan Google atau akun media sosial juga bisa menjadi nilai tambah untuk kenyamanan.</p> <p>2. Kecepatan (<i>Responsiveness</i> dan <i>Performance</i>)</p> <p>Aplikasi harus ringan dan cepat dibuka, bahkan di perangkat kelas menengah (<i>mid-range</i>). Perpindahan antar halaman tidak boleh <i>lag</i> atau memerlukan waktu <i>loading</i> yang lama.</p> <p>Proses pembayaran juga harus efisien. Setelah tagihan muncul, pengguna hanya perlu beberapa langkah cepat: klik "bayar", pilih metode pembayaran, dan selesai. Konfirmasi pembayaran sebaiknya langsung muncul otomatis tanpa perlu memuat ulang aplikasi. Untuk pelaporan gangguan, formulir sebaiknya sederhana dan bisa diisi dalam waktu kurang dari satu menit. Setelah laporan dikirim, pengguna harus langsung mendapatkan konfirmasi bahwa laporan mereka telah diterima oleh sistem.</p> <p>3. Kepuasan Penggunaan (<i>User Satisfaction</i>)</p> <p>Aplikasi harus memberikan notifikasi yang relevan dan tepat waktu. Contohnya seperti pengingat tagihan sebelum jatuh tempo, atau notifikasi jika akan ada pemeliharaan jaringan. Notifikasi yang muncul harus berguna, bukan sekadar spam informasi. <i>Feedback</i> pengguna juga harus terasa dihargai. Ketika mereka memberikan kritik atau <i>rating</i>, perlu ada bentuk tanggapan atau <i>follow-up</i> yang menunjukkan bahwa suara mereka didengar. Penanganan tiket <i>support</i> juga harus nyata, bukan hanya respon otomatis. Terakhir, penting untuk menjaga transparansi dan membangun kepercayaan. Pengguna harus bisa melihat <i>history</i> pembayaran, status langganan, dan riwayat gangguan dengan jelas. Tidak ada informasi yang ditutupi atau dipersulit untuk diakses.</p>

Tabel 4. 1 Hasil Wawancara Business Development

ID Pertanyaan	Hasil Wawancara Business Development
P5	<p>- Kelebihan Aplikasi MyIndiHome</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Fitur Lengkap dan Terintegrasi Aplikasi MyIndiHome menyediakan hampir semua layanan yang dibutuhkan pelanggan dalam satu tempat. Pengguna bisa mengecek tagihan, melihat riwayat pembayaran, melaporkan gangguan, mengubah paket langganan, dan membeli <i>add-on</i> seperti penambahan kecepatan internet atau <i>channel TV</i>. 2. Notifikasi Aktif dan Tepat Waktu Pengguna akan mendapat pengingat saat tagihan mendekati jatuh tempo. Selain itu, aplikasi juga memberikan informasi penting seperti adanya gangguan jaringan atau jadwal perbaikan sistem. 3. Integrasi Layanan Digital Aplikasi tidak hanya fokus pada layanan internet, tetapi juga menyediakan fitur pembelian pulsa, token listrik, hingga akses ke layanan streaming seperti UseeTV. MyIndiHome juga terhubung dengan sistem TelkomPoints yang memberi <i>reward</i> untuk pelanggan setia. 4. Tampilan Antarmuka Modern Desain aplikasi cukup menarik dengan penggunaan warna yang konsisten dan ikon yang mudah dipahami. Aplikasi juga mendukung mode gelap untuk kenyamanan penggunaan di malam hari. 5. Login Mudah dengan OTP Tidak perlu repot mengingat <i>password</i>. Pengguna bisa login menggunakan OTP yang dikirim ke nomor HP terdaftar, menjadikan proses masuk ke aplikasi lebih cepat dan praktis. <p>- Kekurangan Aplikasi MyIndiHome</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kinerja Aplikasi Tidak Stabil Banyak pengguna mengeluhkan lambatnya aplikasi, sering <i>force close</i>, atau mengalami <i>error</i> saat membuka menu tertentu. Kadang juga terjadi gagal <i>login</i> atau aplikasi hanya berhenti di layar pembuka (<i>splash screen</i>), terutama

Tabel 4. 1 Hasil Wawancara Business Development

ID Pertanyaan	Hasil Wawancara Business Development
	<p>di perangkat dengan spesifikasi menengah ke bawah.</p> <p>2. Proses Laporan Gangguan Tidak Transparan Setelah melaporkan gangguan, tidak selalu ada <i>update</i> status yang jelas. Beberapa pengguna merasa bahwa laporan hanya tercatat, tapi tidak segera ditindaklanjuti oleh pihak teknis.</p> <p>3. Pengalaman Pengguna Kurang Konsisten Navigasi aplikasi masih membingungkan. Beberapa fitur tersembunyi dan tidak intuitif. Selain itu, performa aplikasi cenderung menurun ketika koneksi internet lambat, yang cukup ironis mengingat aplikasi ini milik ISP.</p> <p>4. Iklan dan Promosi Berlebihan Halaman utama aplikasi terlalu dipenuhi <i>banner</i> promosi. Ini membuat aplikasi terasa lebih fokus menjual produk tambahan daripada memberikan layanan utama kepada pelanggan.</p> <p>5. Kurangnya Fitur <i>Real-Time</i> Aplikasi belum menyediakan fitur teknis <i>real-time</i> yang penting bagi pelanggan, seperti monitoring status koneksi, statistik pemakaian bandwidth, tes kecepatan internet (<i>speed test</i>), atau daftar perangkat yang terhubung ke <i>Wi-Fi</i>.</p>
P6	<p>1. Fokus pada Nilai Tambah, Bukan Sekadar Fitur Dasar Kebanyakan aplikasi ISP hanya berfungsi sebagai alat cek tagihan dan laporan gangguan. Untuk membuat aplikasi RadNet lebih unggul dan bernilai, Perlu ditambahkan fitur-fitur berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Monitoring koneksi <i>real-time</i>: Menampilkan status <i>online/offline</i> koneksi internet pelanggan. - <i>Speed test</i> bawaan: Dengan <i>server</i> internal RadNet untuk hasil yang lebih akurat. - Statistik pemakaian internet: <i>Data upload/download</i> harian dan bulanan. - Manajemen perangkat WiFi: Melihat dan mengatur perangkat yang

Tabel 4. 1 Hasil Wawancara Business Development

ID Pertanyaan	Hasil Wawancara Business Development
	<p>terhubung (jika <i>router</i> disediakan oleh ISP).</p> <p>2. Prioritaskan Performa dan Ringan di Semua Perangkat</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aplikasi harus ringan, optimal untuk HP kelas menengah ke bawah. - Ukuran APK perlu diperkecil, penggunaan RAM diminimalisasi. - Gunakan arsitektur modular, agar fitur tidak semuanya dimuat saat awal aplikasi dibuka (<i>startup</i> cepat). <p>3. Desain UI/UX yang <i>Human-Centered</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Gunakan <i>onboarding</i> interaktif saat pengguna pertama kali membuka aplikasi, dengan ilustrasi sederhana. - Tampilkan semua informasi penting di <i>dashboard</i> utama, seperti status koneksi, tagihan, dan tombol bantuan. - Ikon dan label harus mudah dimengerti oleh pengguna awam. - Tambahkan fitur <i>dark mode</i> dan dukungan aksesibilitas tinggi (misal: ukuran <i>font</i> besar, kontras warna jelas). <p>4. Bangun Sistem Bantuan yang Responsif</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Live chat</i> dengan CS langsung, bisa dimulai lewat WhatsApp Business API. - Form laporan gangguan dilengkapi <i>auto-geotag</i> lokasi dan unggah foto gangguan. - Setiap laporan diberi nomor tiket dan sistem <i>tracking progress</i> hingga selesai. <p>5. Pembayaran yang Super Mudah</p> <ul style="list-style-type: none"> - Integrasi penuh dengan <i>e-wallet</i> lokal seperti GoPay, OVO, Dana, ShopeePay, dan juga dukungan QRIS. - Notifikasi <i>real-time</i> saat pembayaran berhasil. - Fitur <i>auto</i> debit untuk memudahkan pelanggan berlangganan tanpa repot bayar manual setiap bulan. <p>6. Edukasi dan Promosi Internal</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tambahkan <i>mini blog</i> atau tips internet di aplikasi, misalnya tips mengatasi koneksi lambat atau menjaga keamanan <i>Wi-Fi</i>.

Tabel 4. 1 Hasil Wawancara Business Development

ID Pertanyaan	Hasil Wawancara Business Development
	<ul style="list-style-type: none"> - Tampilkan promo eksklusif khusus pengguna aplikasi, untuk meningkatkan loyalitas. <p>7. Keamanan dan Privasi</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dukung <i>login</i> biometrik dan PIN untuk keamanan ekstra. - <i>Logout</i> otomatis dari perangkat lama saat login di perangkat baru. - Enkripsi data penting, termasuk detail pembayaran dan daftar perangkat. <p>8. Admin Panel dan Integrasi Backend</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pemantauan jumlah laporan gangguan secara <i>real-time</i>. - Statistik akun pelanggan aktif dan tidak aktif. - Informasi status pemakaian <i>bandwidth</i> secara global. - Integrasi dengan sistem CRM internal, agar data pelanggan di aplikasi selaras dengan layanan CS dan <i>billing</i>.

Berikut hasil wawancara dari lima puluh dua calon pengguna yang diringkas dengan mengambil kutipan representatif yang dianggap paling relevan, sebagaimana disajikan pada Tabel 4.2.

Tabel 4. 2 Hasil Wawancara Calon Pengguna

ID Pertanyaan	ID Responden	Kutipan Representatif
P1	R45	<p>“Informasi akun dan status langganan, cek dan bayar tagihan, monitoring penggunaan internet, <i>upgrade</i> atau <i>downgrade</i> layanan, serta layanan bantuan seperti <i>live chat</i> dan pelaporan gangguan. Selain itu, pengguna juga membutuhkan notifikasi penting, fitur <i>speed test</i>, sistem keamanan <i>login</i> yang baik, serta program loyalitas atau <i>referral</i>.”</p>

Tabel 4. 2 Hasil Wawancara Calon Pengguna

ID Pertanyaan	ID Responden	Kutipan Representatif
P2	R22	<p>“Pengalaman saya menggunakan aplikasi mobile dari penyedia layanan internet cukup membantu, terutama saat mengecek tagihan bulanan dan melakukan pembayaran karena prosesnya cepat dan praktis. Namun, saya pernah mengalami gangguan internet dan merasa respon dari layanan pelanggan di aplikasi kurang cepat. Selain itu, fitur notifikasi sering kali terlambat memberi informasi terkait gangguan jaringan.”</p>
P3	R19	<p>“<i>Loading</i> yang lambat, informasi kuota yang tidak <i>update</i> secara <i>real-time</i>, navigasi yang membingungkan, serta adanya bug ketika proses pembayaran atau pembelian paket.”</p>
P4	R11	<p>“Desain yang sederhana dan minimalis seperti tampilan yang bersih dan warna yang konsisten. Navigasi yang Mudah seperti menu yang jelas dan tombol yang jelas, informasi yang jelas dan akurat seperti informasi yang lengkap dan notifikasi yang tepat waktu.”</p>
P5	R4	<p>“Saya tidak suka jika ada sponsor yang tampil saat membuka aplikasi sehingga perlu <i>ngeclose</i>.”</p>
P6	R31	<p>“Terlalu banyak iklan, fitur tidak penting, dan navigasi membingungkan.”</p>

Tabel 4. 2 Hasil Wawancara Calon Pengguna

ID Pertanyaan	ID Responden	Kutipan Representatif
P7	R46	“Tampilan bersih, navigasi intuitif, warna lembut, ikon jelas, dan respons cepat.”
P8	R20	“Fitur penting: info kuota, pembelian paket, notifikasi gangguan, dan dukungan pelanggan. Fitur yang kurang penting atau bisa dihindari: berita-berita promosi berlebihan, <i>games</i> atau fitur hiburan yang tidak relevan.”
P9	R38	“Faktor yang paling memengaruhi keputusan saya adalah kecepatan dan kestabilan aplikasi, keamanan dan privasi data, kemudahan penggunaan, tampilan antarmuka, dan apakah aplikasi tersebut memberikan manfaat nyata atau tidak. Jika aplikasi sering <i>crash</i> , mengandung banyak <i>bug</i> , atau terlalu banyak iklan, saya cenderung akan menghapusnya.”
P10	R17	“Ya, fitur pengaturan preferensi pribadi seperti: pengaturan notifikasi, bahasa, unit, dan keamanan. adapun keuntungan yang dimiliki bagi preferensi pribadi antara lain pengalaman pengguna yang lebih baik, peningkatan kepuasan pengguna, dan juga pengurangan kesalahan.”

4.2 Define

Dari jawaban pertanyaan wawancara pada tahap *empathize*, dapat dirumuskan bahwa permasalahan yang dihadapi di PT Radnet Digital Indonesia

dari seorang *business development* dapat dirumuskan ke dalam tabel *empathy map* yang disajikan pada Tabel 4.3.

Tabel 4. 3 Empathy Map Hasil Permasalahan Business Development

No	Empathy Map Hasil Permasalahan Business Development	
1.	<i>User target</i>	Pelanggan layanan PT Radnet Digital Indonesia yang menggunakan perangkat <i>mobile android</i> , dengan latar belakang teknologi beragam (termasuk pengguna non-teknis), yang ingin mengakses layanan secara mandiri.
2.	<i>User needs</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Informasi akun, langganan, tagihan, dan status koneksi yang mudah diakses. - Layanan pelaporan gangguan yang cepat, transparan, dan mudah digunakan. - Metode pembayaran yang terintegrasi dan instan. - Antarmuka aplikasi yang sederhana, bersih, dan ringan. - Monitoring koneksi internet secara <i>real-time</i> dan statistik pemakaian. - Notifikasi penting (tagihan, gangguan, promo) yang tepat waktu. - Sistem <i>login</i> yang cepat, aman, dan tidak merepotkan. - Fitur tambahan seperti manajemen perangkat <i>Wi-Fi</i>, <i>dark mode</i>, <i>widget android</i>, dan <i>auto-renewal</i>. - Respons cepat dari tim CS serta <i>tracking</i> status gangguan. - Jaminan keamanan akun dan privasi data pengguna.
3.	<i>Pain points</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Aplikasi kompetitor seperti <i>MyIndiHome</i> sering lambat, <i>error</i>, dan membingungkan navigasinya. - Kurangnya transparansi status laporan gangguan atau pembayaran. - Banyak aplikasi layanan internet hanya fokus pada

Tabel 4. 3 Empathy Map Hasil Permasalahan Business Development

No	Empathy Map Hasil Permasalahan Business Development	
		<p>fitur dasar, belum menyentuh fitur bernilai tambah.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aplikasi terlalu berat untuk perangkat <i>mid-end</i> ke bawah. - Banyak iklan dan promosi mengganggu dalam aplikasi kompetitor. - Fitur monitoring koneksi dan <i>bandwidth</i> sering tidak tersedia atau tidak <i>real-time</i>. - Pengguna kesulitan dalam proses <i>login</i>, khususnya karena harus mengingat <i>password</i>. - Minimnya <i>feedback</i> nyata terhadap saran atau laporan dari pelanggan.
4.	<i>User insight</i>	<p>Pelanggan ingin kendali penuh atas layanan internet mereka, tanpa harus mengandalkan <i>customer service</i>. Mereka menginginkan aplikasi yang:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cepat, ringan, dan efisien. - Memiliki informasi penting langsung terlihat saat membuka aplikasi. - Bisa membantu menyelesaikan masalah (misal gangguan internet) dengan sedikit langkah. - Memberikan rasa aman melalui sistem login yang praktis namun tetap aman. - Memberikan nilai lebih, bukan sekadar alat cek tagihan.
5.	<i>Problem statement</i>	<p>Pelanggan PT Radnet Digital Indonesia membutuhkan aplikasi <i>mobile android</i> yang cepat, ringan, dan mudah digunakan untuk mengelola layanan internet mereka, namun saat ini belum tersedia aplikasi yang memberikan akses informasi secara <i>real-time</i>, navigasi</p>

Tabel 4. 3 Empathy Map Hasil Permasalahan Business Development

No	Empathy Map Hasil Permasalahan Business Development
	<p>sederhana, sistem pelaporan gangguan yang transparan, serta fitur pembayaran dan keamanan akun yang terintegrasi secara optimal.</p>

Hasil ringkasan permasalahan dari jawaban pertanyaan wawancara dari lima puluh dua calon pengguna dapat dirumuskan ke dalam tabel *empathy map* yang disajikan pada Tabel 4.4.

Tabel 4. 4 Empathy Map Hasil Permasalahan Calon Pengguna

No	Empathy Map Hasil Permasalahan Calon Pengguna
1.	<p><i>User target</i></p> <p>Pengguna aplikasi layanan internet <i>mobile android</i> untuk mengelola akun, mengecek tagihan, melakukan pembayaran, memantau penggunaan internet, serta memperoleh bantuan teknis dan informasi terkait layanan.</p>
2.	<p><i>User needs</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Akses cepat dan stabil untuk informasi akun, tagihan, dan status langganan. - Navigasi yang intuitif dan desain antarmuka yang bersih dan minimalis. - Fitur penting seperti monitoring kuota <i>real-time</i>, <i>speed test</i>, notifikasi gangguan, <i>live chat</i>, dan pengaturan preferensi pribadi. - Keamanan <i>login</i> dan data pribadi.
3.	<p><i>Pain points</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Aplikasi lambat, sering <i>bug</i>, dan kuota tidak <i>update</i> secara <i>real-time</i>. - Navigasi membingungkan, banyak fitur tidak relevan, dan iklan mengganggu. - Respon layanan pelanggan lambat, serta notifikasi

Tabel 4. 4 Empathy Map Hasil Permasalahan Calon Pengguna

No	Empathy Map Hasil Permasalahan Calon Pengguna	
		sering terlambat. - Kurangnya penyesuaian dengan preferensi pengguna.
4.	<i>User insight</i>	Pengguna cenderung memilih aplikasi yang sederhana namun fungsional, cepat, dan bebas gangguan visual seperti iklan. Mereka mengharapkan pengalaman yang efisien dan personalisasi yang mendukung kebutuhan serta kenyamanan dalam penggunaan sehari-hari.
5.	<i>Problem statement</i>	Pengguna mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi layanan internet karena lambat, tidak responsif, serta tidak menyediakan pengalaman yang dipersonalisasi dan bebas gangguan, sehingga diperlukan perancangan antarmuka dan fitur aplikasi yang fokus pada kemudahan penggunaan, relevansi fitur, dan responsivitas layanan.

4.3 Ideate

Berikut ini *wireframe low fidelity*, *user flow*, *color theory*, dan *font* yang dirancang berdasarkan identifikasi serta analisis terhadap masing-masing fitur yang terdapat dalam aplikasi. Penjabaran ini bertujuan untuk menampilkan antarmuka sederhana (*wireframe low fidelity*), memberikan gambaran mengenai alur interaksi pengguna (*user flow*), *color theory* untuk menentukan dan mengartikan warna yang dipakai dalam desain, dan *font* untuk menjelaskan mengenai *font* yang dipakai dalam sistem, sebelum dikembangkan lebih lanjut ke dalam bentuk *prototype high fidelity*.

4.3.1 Wireframe Low Fidelity

Berikut ini penjelasan dari setiap fitur yang dirancang dalam bentuk *wireframe low fidelity*. Penjelasan disusun secara bertahap berdasarkan masing-masing tampilan untuk memudahkan pemahaman. Setiap tampilan dijabarkan secara terpisah guna memperlihatkan fungsi dan alur penggunaan aplikasi secara lebih jelas dan sistematis.

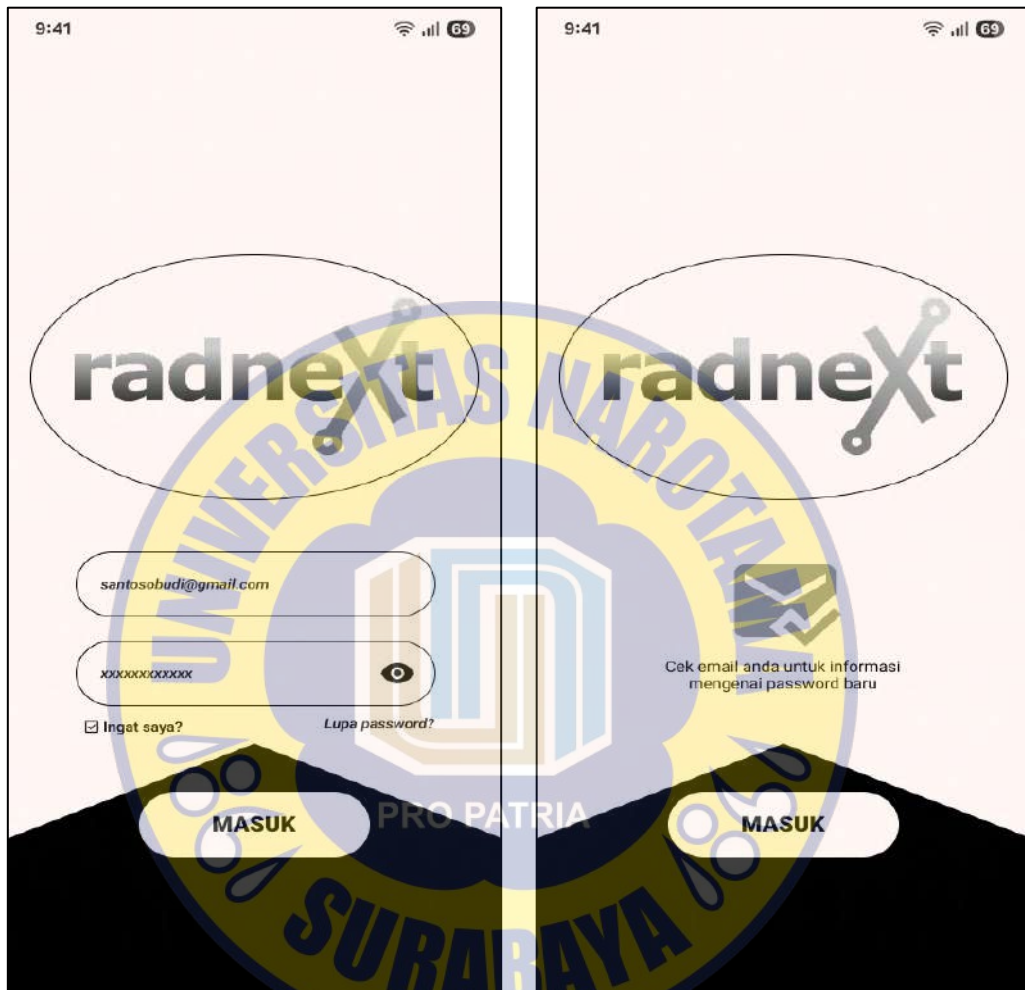


Gambar 4. 1 Wireframe Halaman
Splash Screen

Gambar 4. 2 Wireframe Halaman
Informasi Pendaftaran Akun

Gambar 4.1 Memperlihatkan halaman *splash screen* yang ditampilkan saat pengguna pertama kali membuka aplikasi. Halaman ini berfungsi sebagai tampilan pembuka sementara sistem memuat data awal, sebelum pengguna diarahkan ke

halaman informasi pendaftaran akun. Gambar 4.2 Memperlihatkan halaman informasi pendaftaran akun untuk masuk ke dalam aplikasi.



Gambar 4. 3 Wireframe Halaman

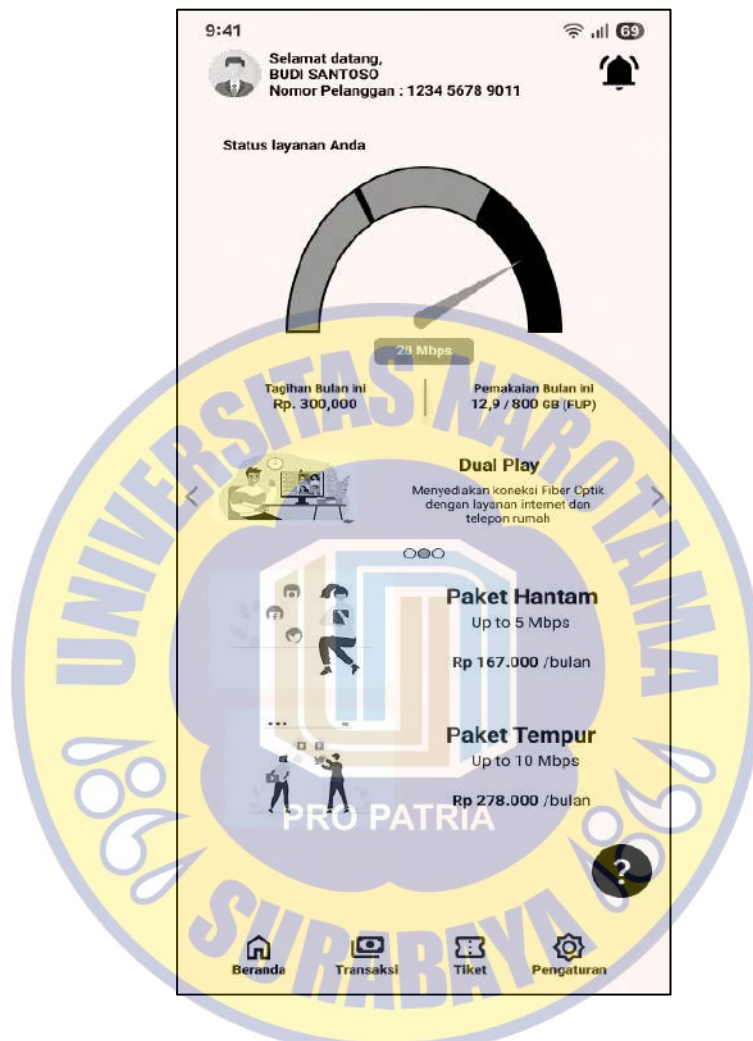
Login

Gambar 4. 4 Wireframe Halaman

Lupa Password

Gambar 4.3 Memperlihatkan halaman *login* yang ditampilkan pada saat awal membuka aplikasi setelah tampilan halaman informasi daftar akun. Pada halaman *login*, pengguna dapat memasukkan *email*, nomor telepon, atau *username*, serta *password* yang didaftarkan melalui perusahaan. Lalu, pengguna dapat menekan tombol “masuk” untuk mengakses fitur-fitur yang ada di dalam aplikasi.

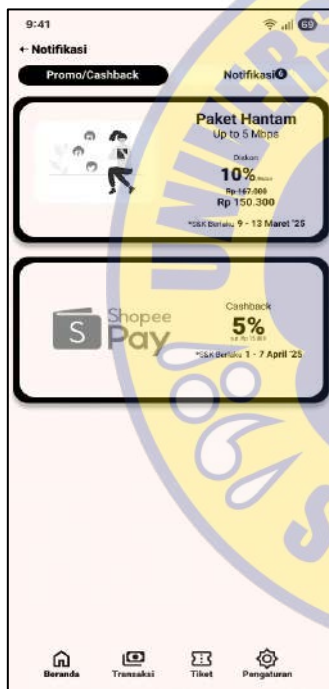
Pada Gambar 4.4 Memperlihatkan halaman lupa *password* apabila pengguna lupa *password* dan ingin membuat *password* yang baru.



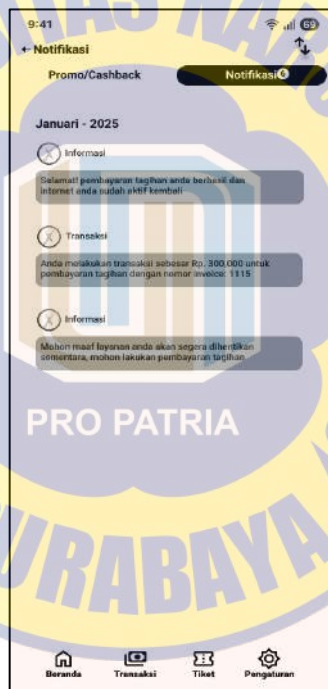
Gambar 4. 5 Wireframe Halaman Dashboard

Gambar 4.5 Menampilkan halaman *dashboard* yang menjadi tampilan utama setelah pengguna berhasil *login*. Pada halaman ini, terdapat berbagai informasi penting seperti nama pengguna, nomor pengguna, dan penawaran dari layanan, serta fitur-fitur utama aplikasi. Fitur yang tersedia di antaranya adalah monitoring kecepatan internet, informasi tagihan, bantuan, informasi *Fair Usage Policy* (FUP), dan layanan lain dari perusahaan, serta notifikasi yang berisikan

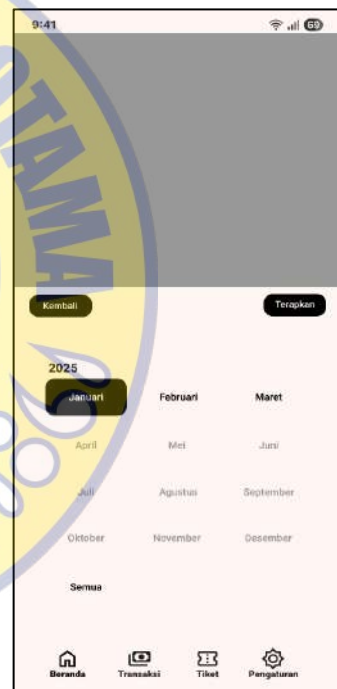
promo/cashback dan riwayat notifikasi aplikasi. Selain itu, pengguna juga dapat mengakses fitur dukungan untuk bantuan langsung. Pada bagian bawah setiap halaman aplikasi terdapat empat menu utama, yaitu Beranda, Transaksi, Tiket, dan Pengaturan. Masing-masing menu tersebut berisi kumpulan fitur yang disediakan oleh sistem sesuai dengan fungsinya. Indikator visual berupa warna oranye akan muncul pada ikon menu yang sedang aktif, menandakan bahwa pengguna saat ini berada pada halaman atau fitur yang sesuai dengan menu tersebut.



Gambar 4. 6 Wireframe
Halaman Promo/Cashback

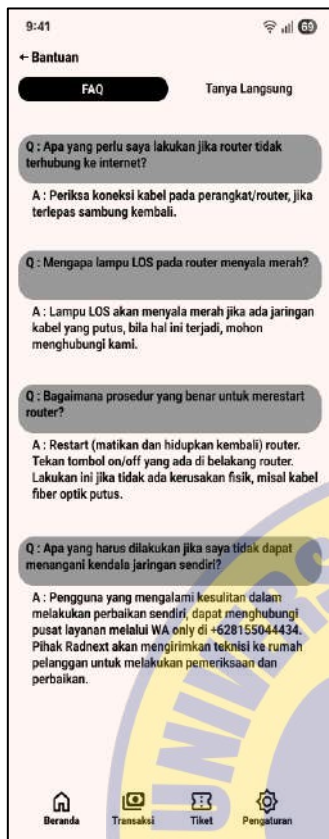


Gambar 4. 7 Wireframe
Halaman Notifikasi

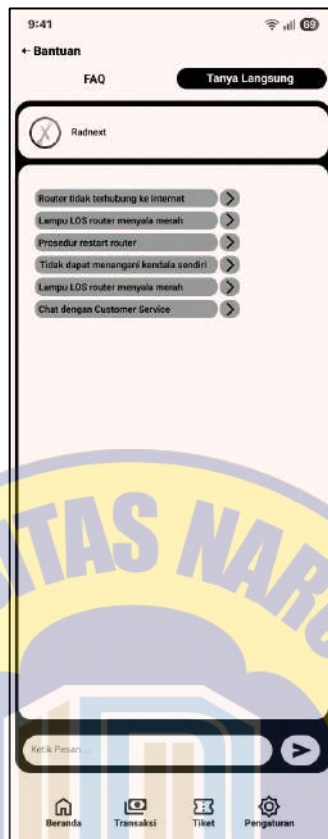


Gambar 4. 8 Wireframe
Halaman Filter Notifikasi

Gambar 4.6 Menampilkan apabila ada *promo/cashback* yang ditawarkan dari layanan. Gambar 4.7 Menampilkan halaman notifikasi yang masuk ke dalam aplikasi berdasarkan bulan dan tahun. Gambar 4.8 Menampilkan fitur *filter* notifikasi dengan periode bulan dan tahun yang sedang berjalan saat ini dan yang lalu.



Gambar 4. 9 Wireframe
Halaman FAQ

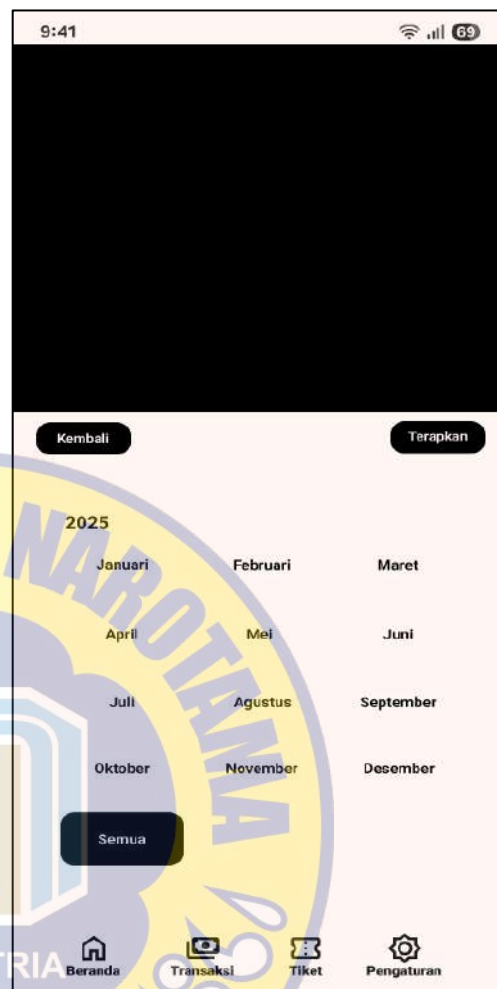


Gambar 4. 10 Wireframe
Halaman Tanya Langsung
(AI)



Gambar 4. 11 Wireframe
Halaman Tanya Langsung
(CS)

Gambar 4.9 Menampilkan halaman FAQ yang berisikan keluhan-keluhan umum agar pengguna dapat mengatasi masalah tanpa bantuan dari pihak layanan. Gambar 4.10 Menampilkan halaman tanya langsung yang diberikan oleh AI dan berisikan pilihan kategori masalah yang sering terjadi. Gambar 4.11 Menampilkan halaman tanya langsung yang terhubung dengan CS layanan. Pengguna dapat memilih tanya langsung kepada CS layanan agar mendapatkan penanganan dan rekomendasi perbaikan lebih lanjut dari pihak layanan.



Gambar 4.12 Wireframe Halaman Riwayat Transaksi

Gambar 4.13 Wireframe Halaman Filter Riwayat Transaksi

Gambar 4.12 Menampilkan halaman riwayat transaksi yang berisi riwayat transaksi pengguna pada saat melakukan pembayaran paket internet. Halaman ini berisi pembayaran berdasarkan bulan dan tahun yang di dalamnya mencakup informasi nomor pelanggan, nomor *invoice*, total tagihan, dan status tagihan. Gambar 4.13 Menampilkan halaman *filter* transaksi dengan periode bulan dan tahun yang sedang berjalan dan yang lalu untuk membantu pengguna agar dapat mengetahui informasi riwayat transaksi sesuai dengan waktu yang diinginkan.



Gambar 4. 14 Wireframe Halaman Tagihan Baru



Gambar 4. 15 Wireframe Halaman Bayar Tagihan

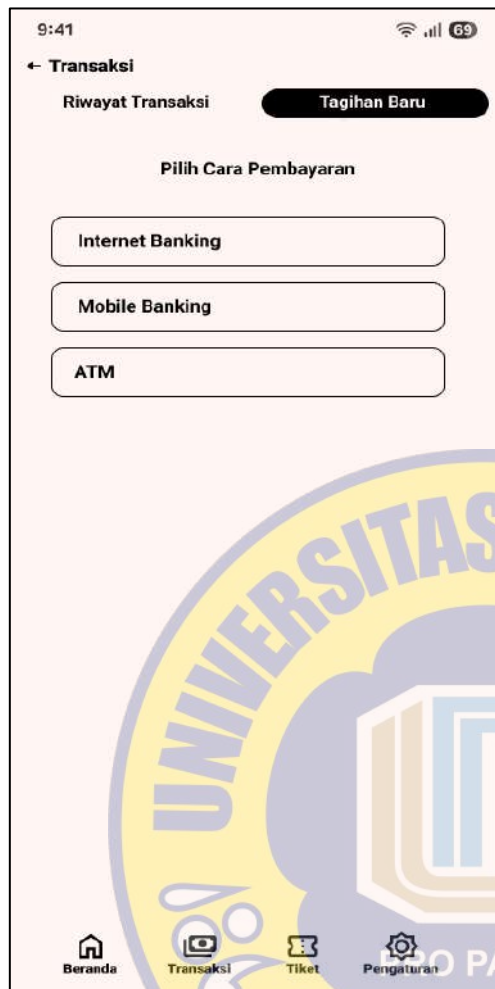
Gambar 4.14 Menampilkan halaman tagihan baru yang berisi tagihan yang harus dibayarkan pada bulan tersebut. Gambar 4.15 Menampilkan metode pembayaran tagihan internet yang berisikan empat metode pembayaran, yaitu melalui BCA, BNI, QRIS, dan *retail*.



Gambar 4. 16 Wireframe Halaman Tagihan BCA

Gambar 4. 17 Wireframe Halaman Detail BCA

Gambar 4.16 Menampilkan halaman tagihan menggunakan metode pembayaran bank BCA yang terdapat empat menu pembayaran, yaitu *M-BCA mobile*, *internet banking*, *ATM*, dan *ATM Bersama*. Gambar 4.17 Menampilkan detail tata cara pembayaran menggunakan bank BCA beserta nomor *virtual account* yang harus diinput.

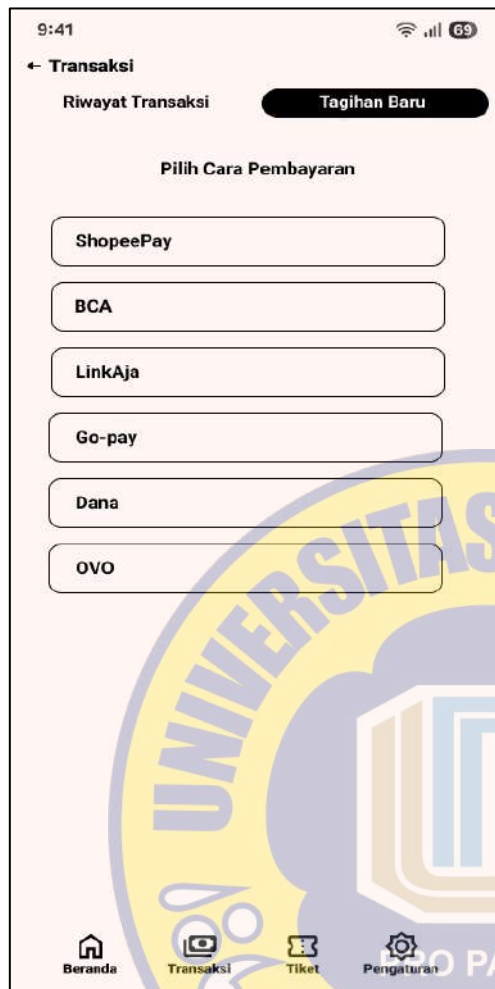


Gambar 4. 18 Wireframe Halaman Tagihan BNI



Gambar 4. 19 Wireframe Halaman Detail BNI

Gambar 4.18 Menampilkan halaman tagihan menggunakan metode pembayaran bank BNI yang terdapat tiga menu pembayaran, yaitu *internet banking*, *mobile banking*, dan ATM. Gambar 4.19 Menampilkan halaman detail tata cara pembayaran menggunakan bank BNI beserta nomor *virtual account* yang harus diinput.

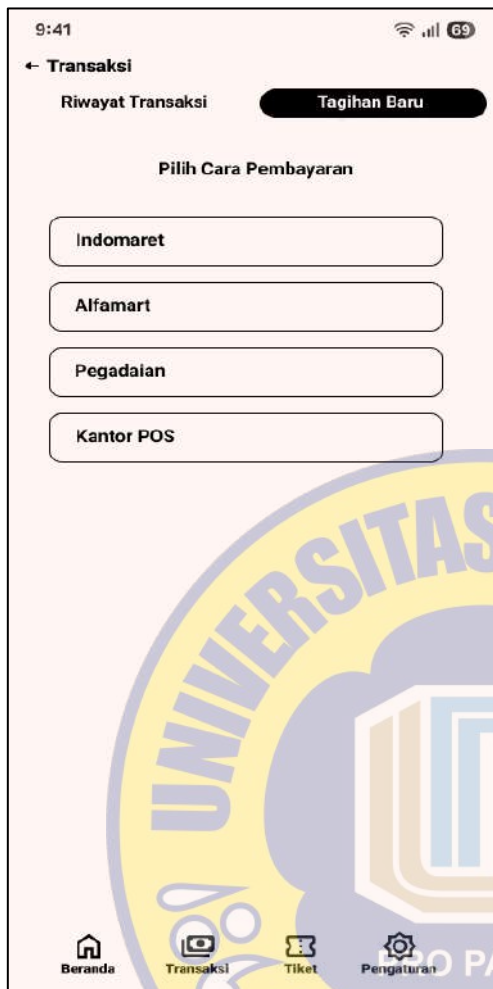


Gambar 4. 20 Wireframe Halaman
Tagihan QRIS



Gambar 4. 21 Wireframe Halaman
Detail QRIS

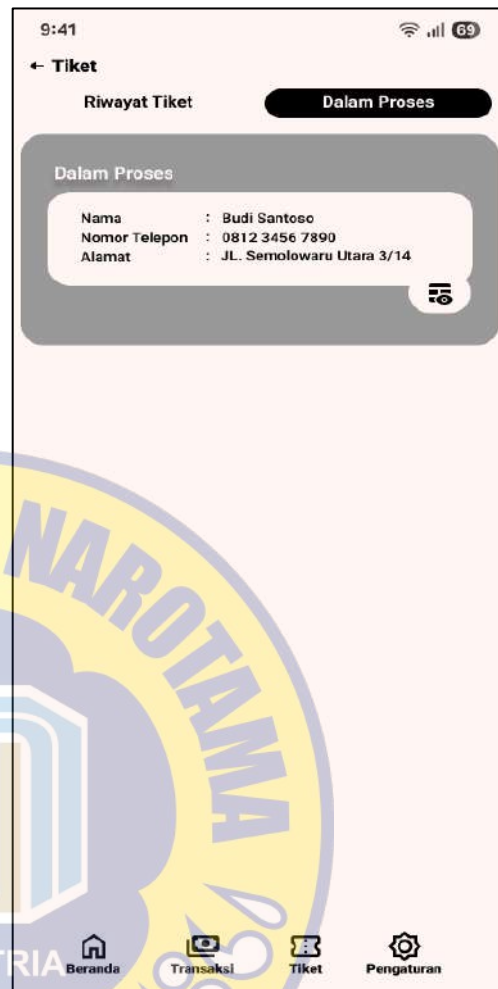
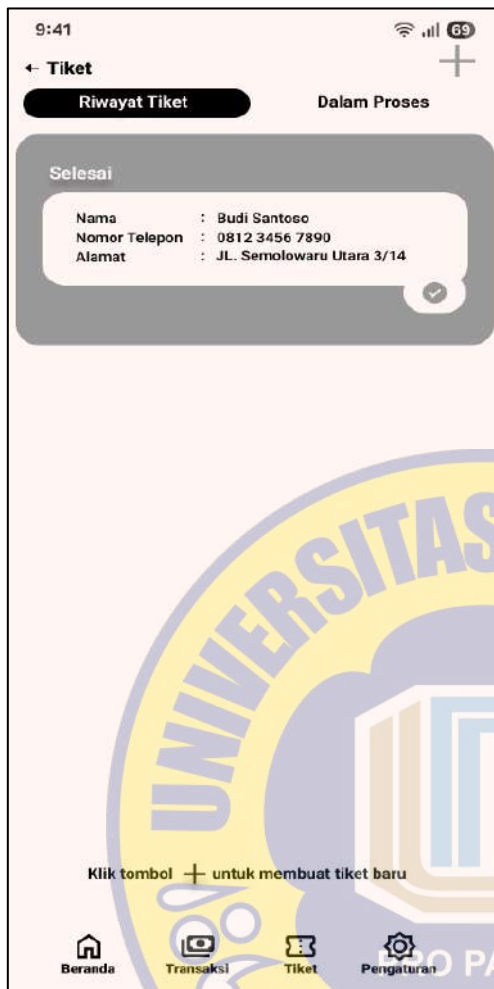
Gambar 4.20 Menampilkan halaman tagihan pembayaran menggunakan QRIS yang terdapat enam menu pembayaran, yaitu ShopeePay, bank BCA, LinkAja, Go-Pay, Dana, dan OVO. Gambar 4.21 Menampilkan halaman detail tata cara pembayaran menggunakan metode QRIS. Pengguna dapat melakukan *screenshot* atau *scan* QRIS untuk menyelesaikan pembayaran.



Gambar 4. 22 Wireframe Halaman
Tagihan Retail

Gambar 4. 23 Wireframe Halaman
Detail Retail

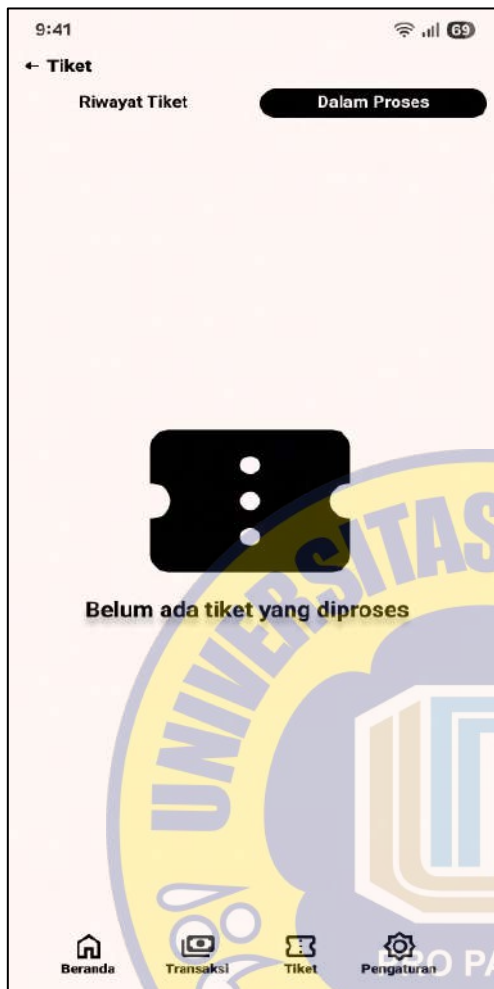
Gambar 4.22 Menampilkan halaman tagihan pembayaran melalui *retail* yang terdapat empat pilihan *retail*, yaitu Indomaret, Alfamart, Pegadaian, dan Kantor POS. Gambar 4.23 Menampilkan halaman detail tagihan tata cara pembayaran melalui toko retail beserta nomor kode pembayaran yang harus ditunjukkan kepada kasir *retail*.



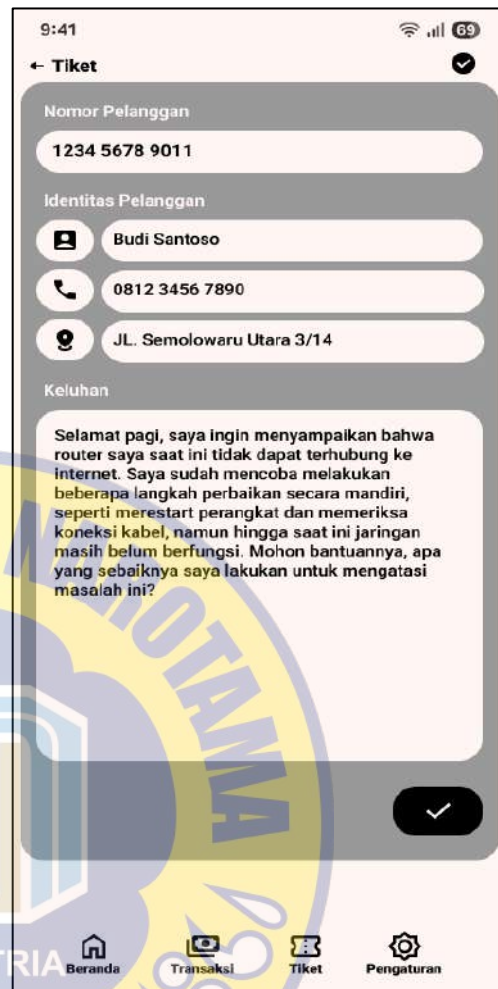
Gambar 4. 24 Wireframe Halaman Riwayat Tiket

Gambar 4. 25 Wireframe Halaman Tiket Dalam Proses

Gambar 2.24 Menampilkan halaman riwayat tiket, yaitu masalah yang sudah diatasi oleh pihak layanan terhadap keluhan pengguna. Halaman tersebut mencakup informasi nama, nomor telepon, dan alamat pengguna, serta tanda centang yang menandakan masalah sudah berhasil diatasi oleh layanan. Gambar 4.25 Menampilkan halaman tiket dalam proses yang mencakup informasi nama, nomor telepon, dan alamat pengguna, serta tanda pratinjau apabila pengguna ingin melihat ulang keluhan yang disampaikan ke pihak layanan.

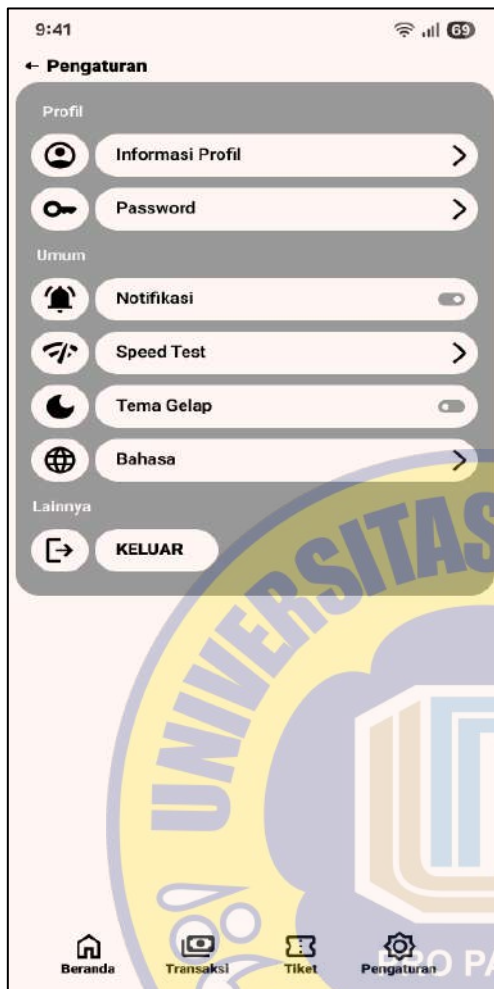


Gambar 4. 26 Wireframe Halaman Tiket Kosong

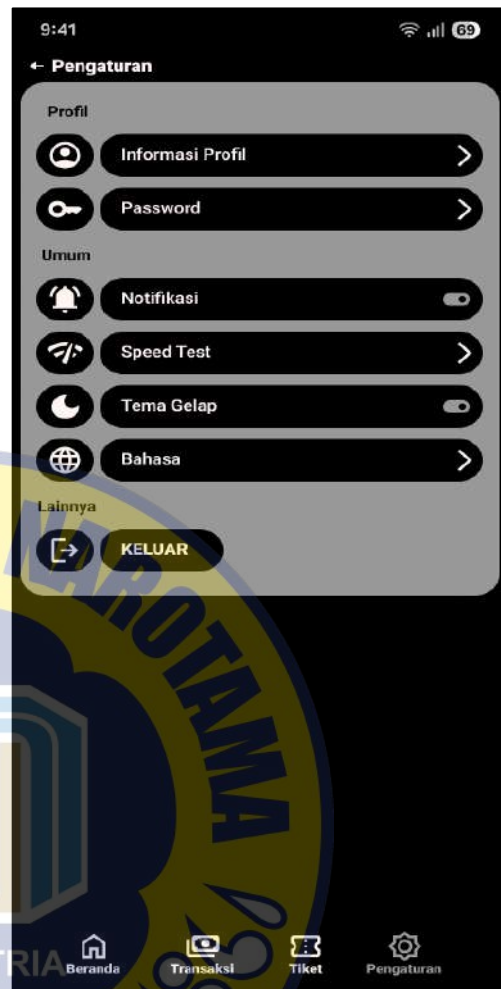


Gambar 4. 27 Wireframe Halaman Pratinjau Tiket

Gambar 4.26 Menampilkan halaman tiket kosong yang berisi peringatan apabila pengguna belum pernah membuat tiket sama sekali. Gambar 4.27 Menampilkan halaman pratinjau tiket yang sudah dibuat oleh pengguna. Isi halaman pratinjau tidak bisa diganti.



Gambar 4. 28 Wireframe Halaman Pengaturan



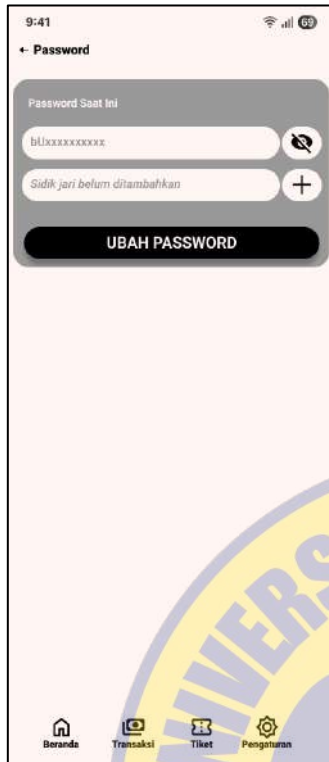
Gambar 4. 29 Wireframe Halaman Pengaturan Tema Gelap

Gambar 4.28 Menampilkan halaman pengaturan yang berisi informasi profil, *password*, notifikasi aktif atau *nonaktif*, *speed test*, tema sistem, bahasa, dan tombol keluar akun. Gambar 4.29 Menampilkan halaman pengaturan dengan tema gelap, agar pengguna merasa nyaman saat menggunakan aplikasi.

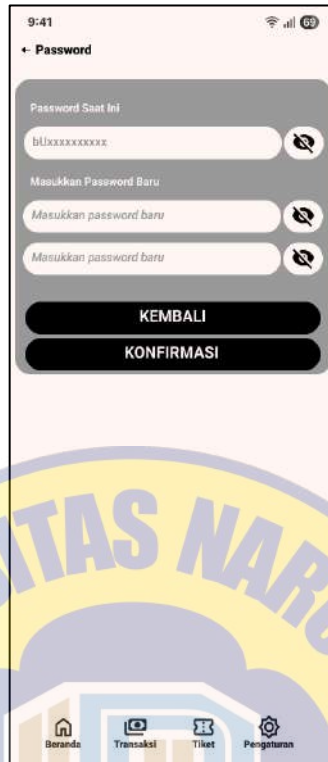


Gambar 4. 30 Wireframe Halaman Informasi Profil

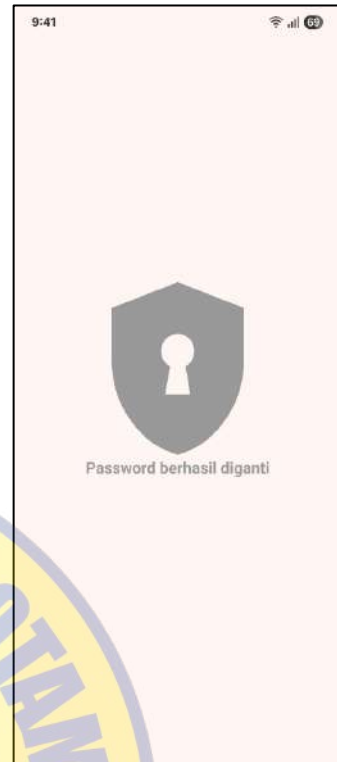
Gambar 4.30 Menampilkan halaman informasi profil pengguna yang berisi nomor pelanggan, nama pelanggan, tanggal lahir, jenis kelamin, nomor telepon, *email*, dan nomor Kartu Keluarga (KK), beserta Nomor Induk Kependudukan (NIK) yang bisa dilihat atau disembunyikan.



Gambar 4. 31 Wireframe
Halaman Password



Gambar 4. 32 Wireframe
Halaman Ganti Password



Gambar 4. 33 Wireframe
Halaman Splash Screen
Ganti Password

Gambar 4.31 Menampilkan halaman *password* pengguna yang saat ini sedang digunakan dan menu untuk menambahkan sidik jari. Gambar 4.32 Menampilkan halaman ganti *password* apabila pengguna ingin mengganti *password* yang baru. Gambar 4.33 Menampilkan halaman *splash screen* dengan pesan “*password* berhasil diganti” apabila pengguna telah mengganti *password*nya.



Gambar 4. 34 Wireframe Halaman Speed Test

Gambar 4. 35 Wireframe Halaman Hasil Speed Test

Gambar 4.34 Menampilkan halaman *speed test* apabila pengguna ingin mengecek kecepatan internetnya. Gambar 4.35 Menampilkan halaman hasil *speed test* untuk mengetahui hasil kecepatan internet yang telah dites oleh pengguna dengan hasil kecepatan *download* dan *upload*.

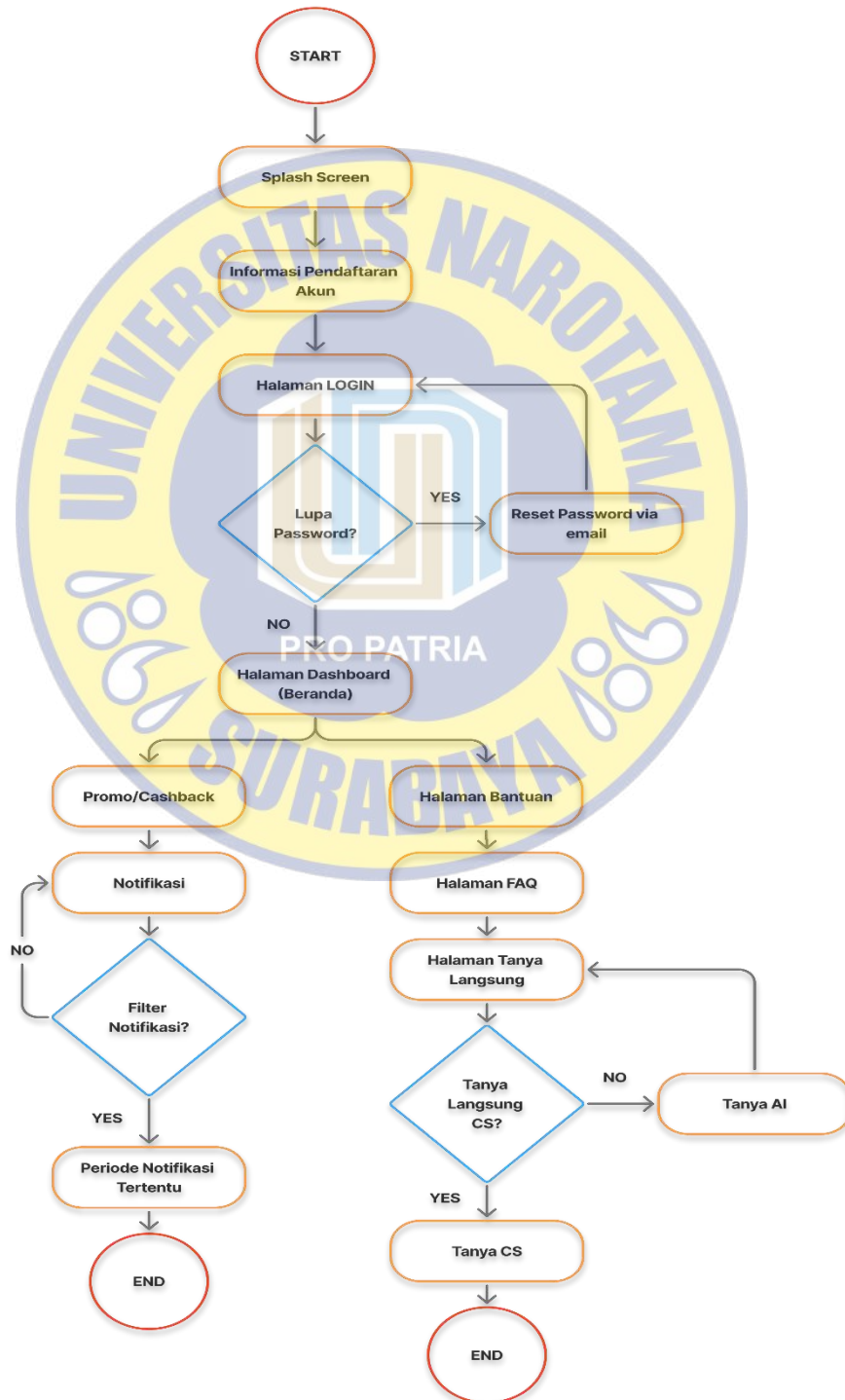


Gambar 4. 36 Wireframe Halaman Bahasa

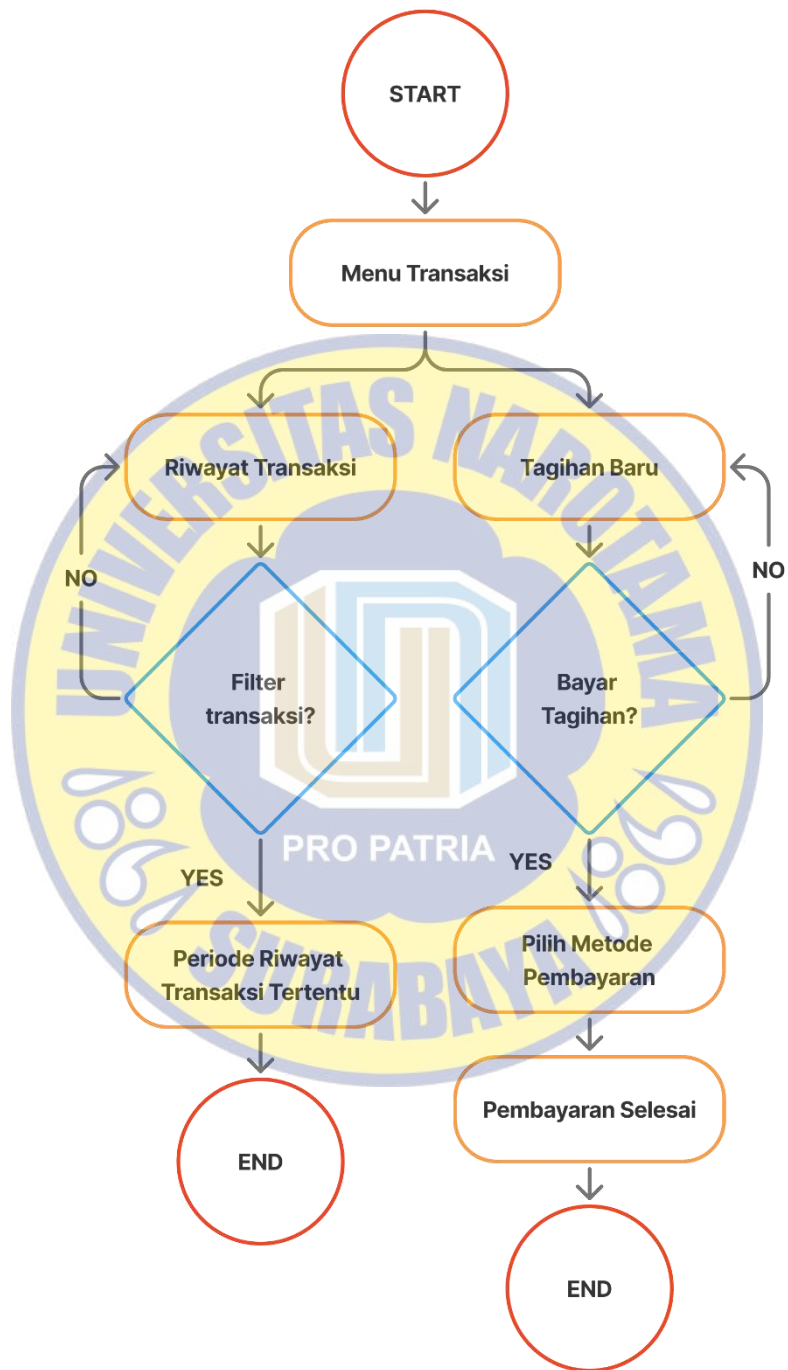
Gambar 4.36 Menampilkan halaman bahasa yang memungkinkan pengguna untuk memilih dan mengatur bahasa aplikasi sesuai dengan preferensi masing-masing. Fitur ini bertujuan untuk meningkatkan kenyamanan dan aksesibilitas bagi pengguna dari berbagai latar belakang, sehingga mereka dapat menggunakan aplikasi dengan bahasa yang lebih mudah dipahami dan dimengerti.

4.3.2 User Flow

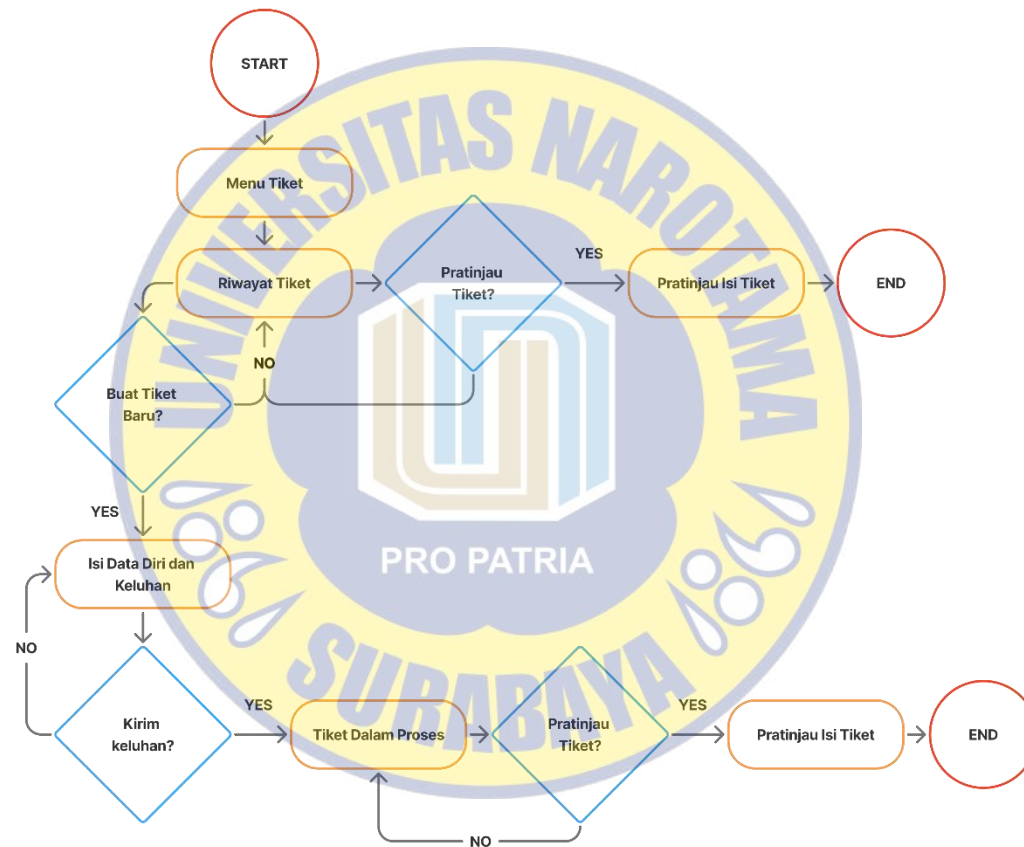
Berikut ini penjelasan *user flow* yang dibagi menjadi empat menu utama, yaitu Beranda, Transaksi, Tiket, dan Pengaturan. Masing-masing menu tersebut berisi kumpulan fitur yang disediakan oleh sistem sesuai dengan fungsinya.



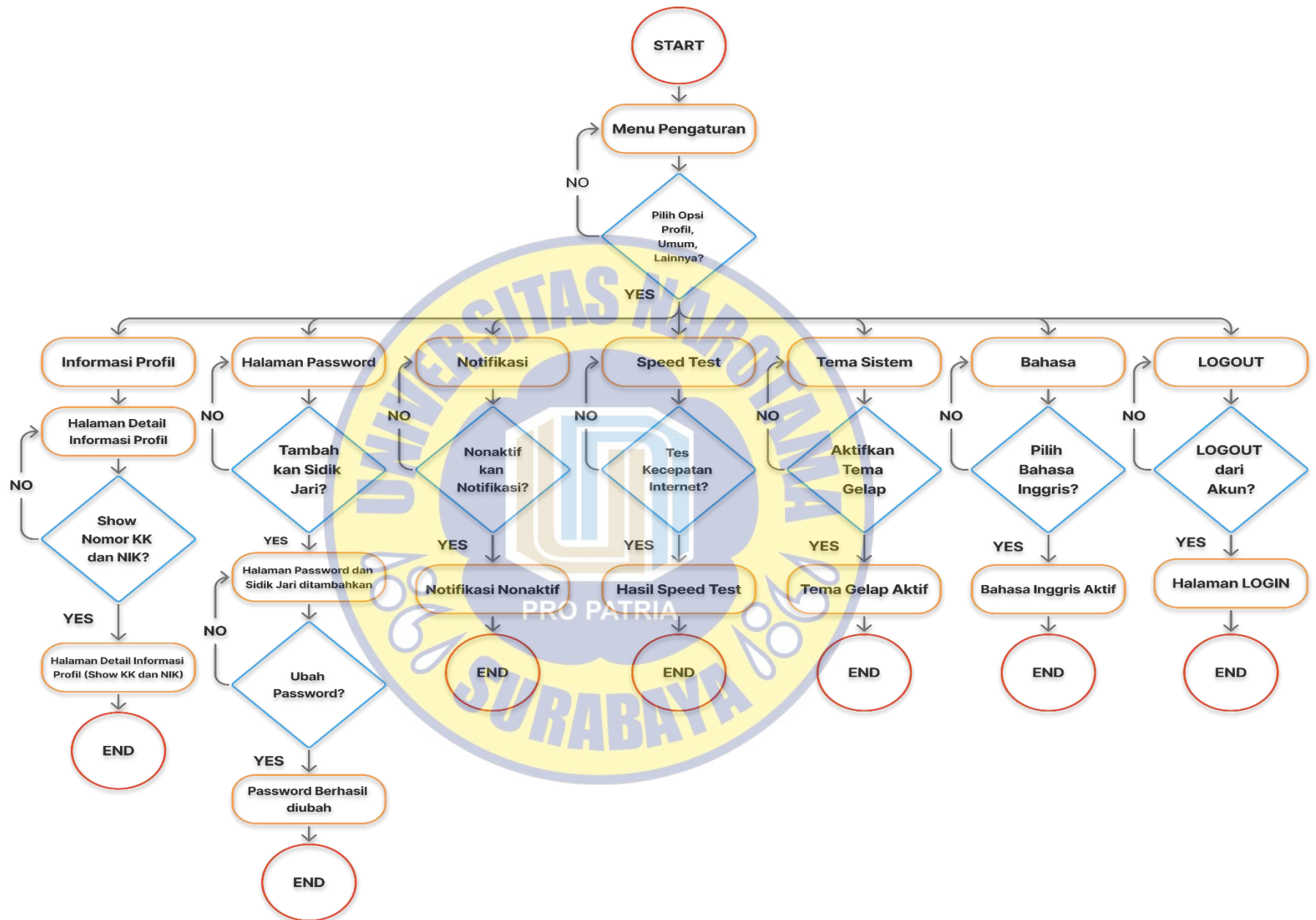
Gambar 4. 37 User Flow Beranda



Gambar 4. 38 User Flow Transaksi



Gambar 4. 39 User Flow Tiket



Gambar 4. 40 User Flow Pengaturan

Gambar 4.37 menjelaskan *user flow* pada menu beranda yang dimulai dari *splash screen* saat sistem memuat data, kemudian pengguna dialihkan ke halaman informasi pendaftaran akun, dan dilanjutkan ke halaman *login* dengan memasukkan *email*, nomor telepon/*username*, serta *password*, termasuk opsi “lupa *password*” melalui *email*. Setelah *login*, pengguna masuk ke halaman *dashboard* untuk melihat notifikasi promo atau informasi lain yang dapat difilter berdasarkan bulan dan tahun. Jika ada kendala, pengguna dapat membuka menu bantuan yang menyediakan FAQ untuk solusi umum, atau memilih tanya langsung melalui chat dengan AI atau *customer service* guna mendapat penanganan lebih lanjut.

Gambar 4.38 Menjelaskan *user flow* menu transaksi yang di dalamnya terdapat dua fitur utama yaitu riwayat transaksi dan tagihan baru. Pada menu riwayat transaksi, pengguna dapat mengetahui riwayat transaksi berdasarkan bulan dan tahun dengan periode yang sedang berlangsung dan yang lalu. Apabila pengguna ingin memfilter riwayat transaksi, pengguna dapat melakukan klik filter transaksi dan memilih periode yang diinginkan. Lalu, apabila pengguna ingin membayar tagihan, pengguna dapat masuk ke fitur tagihan baru untuk melakukan pembayaran dengan memilih metode pembayaran yang disediakan oleh sistem.

Gambar 4.39 Menjelaskan *user flow* menu tiket yang di dalamnya terdapat dua fitur utama yaitu riwayat tiket dan tiket dalam proses. Pengguna dapat mengetahui tiket yang sudah selesai, serta dapat melihat isi tiket yang telah disampaikan kepada pihak layanan. Pengguna juga dapat melihat tiket yang dalam proses perbaikan oleh layanan. Isi tiket berisi data diri pengguna dan keluhan yang disampaikan oleh pengguna.

Gambar 4.40 Menjelaskan *user flow* menu pengaturan yang di dalamnya terdapat tujuh pilihan fitur, yaitu informasi profil yang berisi data diri pengguna, *password* yang dapat diubah dan bisa menambahkan sidik jari, mengaktifkan atau menonaktifkan notifikasi, *speed test* untuk memantau kecepatan internet dengan mengukur kecepatan *download* dan *upload*, tema sistem yang terdiri dari tema terang dan gelap, pilihan bahasa indonesia maupun bahasa inggris, serta tombol “*logout*” untuk keluar dari akun.

4.3.3 Color Theory

Penerapan warna diambil berdasarkan logo perusahaan yang terdapat pada Gambar 2.1, dengan dominan warna oranye dan biru sebagai representasi identitas visual utama. Warna-warna ini dipilih untuk menjaga konsistensi nama perusahaan, serta memperkuat karakter visual aplikasi yang sedang dirancang. Warna oranye mencerminkan semangat, energi, dan daya tarik visual, sedangkan warna biru menggambarkan kesan profesional, tenang, dan dapat dipercaya sesuai dengan citra perusahaan sebagai penyedia layanan internet.

Selain mengikuti identitas merek, pemilihan warna juga didasarkan pada teori warna (*color theory*) dalam konteks UI/UX. Warna-warna tersebut diterapkan pada berbagai elemen antarmuka seperti tombol, latar belakang, teks, dan menu navigasi, dengan mempertimbangkan fungsi visual dan psikologisnya. Penjelasan lebih lanjut mengenai asosiasi warna, sifat, serta penggunaannya dalam desain dapat dilihat pada Tabel 2.3.

4.3.4 Font

Dalam perancangan antarmuka aplikasi ini, *font* Roboto digunakan secara konsisten pada semua elemen teks karena memiliki karakteristik yang mendukung keterbacaan, tampilan modern, dan kesan profesional. Pemilihan font ini mengacu pada hasil analisis *typography* yang telah dijelaskan pada Sub Bab 2.14, yang di mana *font* Roboto terbukti memiliki preferensi tinggi dari pengguna serta keunggulan dari sisi teknis dan estetika. Oleh karena itu, *font* Roboto tetap dipertahankan dalam desain sebagai bagian dari upaya menghadirkan pengalaman pengguna yang nyaman dan konsisten.

4.4 Prototype

Berikut ini penjelasan dari setiap fitur yang dirancang dalam bentuk *prototype high fidelity*. Penjelasan disusun secara bertahap berdasarkan masing-masing tampilan untuk memudahkan pemahaman. Setiap tampilan dijabarkan secara terpisah guna memperlihatkan visualisasi akhir, fungsi, dan alur penggunaan aplikasi secara lebih nyata dan interaktif. *Prototype* ini mencerminkan desain akhir dari aplikasi yang telah dilengkapi dengan elemen visual, warna, ikon, serta tata letak yang mendekati produk sesungguhnya. *Prototype* ini akan dites kepada calon pengguna dengan total dua puluh calon pengguna untuk mendapatkan hasil UX, serta mendapatkan *feedback* dari pengguna.

4.4.1 Prototype High Fidelity



Gambar 4. 41 Prototype Halaman
Splash Screen

Gambar 4. 42 Prototype Halaman
Informasi Pendaftaran Akun

Gambar 4.41 Menampilkan halaman *splash screen* dengan logo bertuliskan Radnext yang berfungsi untuk memuat data awal sebelum masuk ke dalam aplikasi. Gambar 4.42 Menampilkan halaman informasi pendaftaran akun untuk aplikasi. Pengguna harus datang atau menghubungi perusahaan untuk mendaftarkan data diri agar dapat membuat akun dan mengakses fitur-fitur dalam aplikasi.



Gambar 4. 43 Prototype
Halaman Login

Gambar 4. 44 Prototype
Halaman Login Hide
Password

Gambar 4. 45 Prototype
Halaman Login Show
Password

Gambar 4.43 Menampilkan halaman *login*. Pengguna diminta untuk memasukkan alamat *email*, nomor telepon, atau *username*, serta *password* yang sudah didaftarkan melalui perusahaan. Pada halaman *login* terdapat fitur “ingat saya” yang berfungsi agar pengguna tidak perlu memasukkan *password* dan *email* ulang pada saat mengeluarkan akun. Pada halaman *login* juga terdapat fitur “lupa *password*?” apabila pengguna lupa atau ingin mengganti *password* akun. Gambar 4.44 Menampilkan halaman *login hide password* untuk menyembunyikan *password* yang dimasukkan. Gambar 4.45 Menampilkan halaman *login show password* untuk

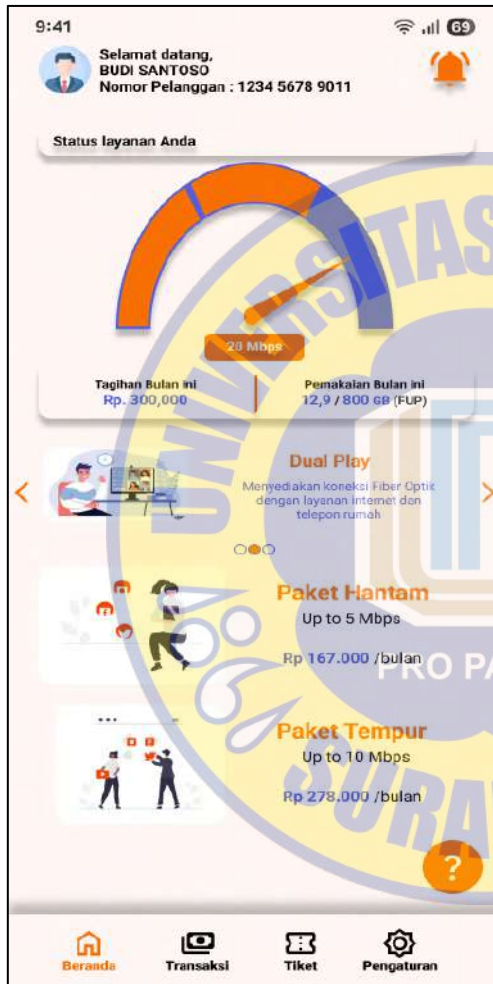
mengetahui *password* yang dimasukkan dengan menekan tombol mata yang ada di kolom *password*.



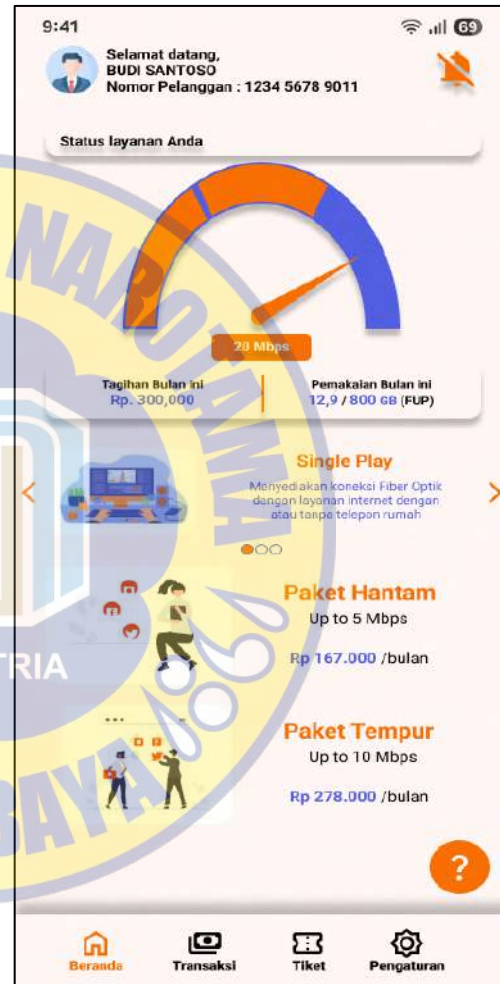
Gambar 4. 46 Prototype Halaman Lupa Password

Gambar 4.46 Menampilkan halaman *lupa password* yang muncul ketika pengguna memilih opsi “*lupa password*” pada halaman *login*. Fitur ini berfungsi untuk membantu pengguna yang tidak dapat mengakses akun karena lupa kata sandi. Setelah menekan opsi tersebut, sistem akan mengirimkan *form* khusus melalui *email* yang telah terdaftar. Melalui *form* tersebut, pengguna dapat melakukan verifikasi data, kemudian mengganti dan membuat ulang *password* baru

sesuai ketentuan keamanan yang berlaku. Dengan adanya halaman ini, pengguna tetap bisa memulihkan akses akunnya secara mandiri tanpa harus menghubungi pihak layanan secara langsung, sehingga proses *login* berikutnya dapat dilakukan kembali dengan *password* baru yang sudah diperbarui.



Gambar 4. 47 Prototype Halaman Dashboard Notifikasi On



Gambar 4. 48 Prototype Halaman Dashboard Notifikasi Off

Gambar 4.47 Menampilkan halaman *dashboard* dengan notifikasi yang menyala. Gambar 4.48 Menampilkan halaman *dashboard* dengan notifikasi yang mati. Halaman *dashboard* menampilkan informasi nomor pelanggan, kecepatan paket internet, jumlah tagihan yang harus dibayarkan, batas pemakaian wajar

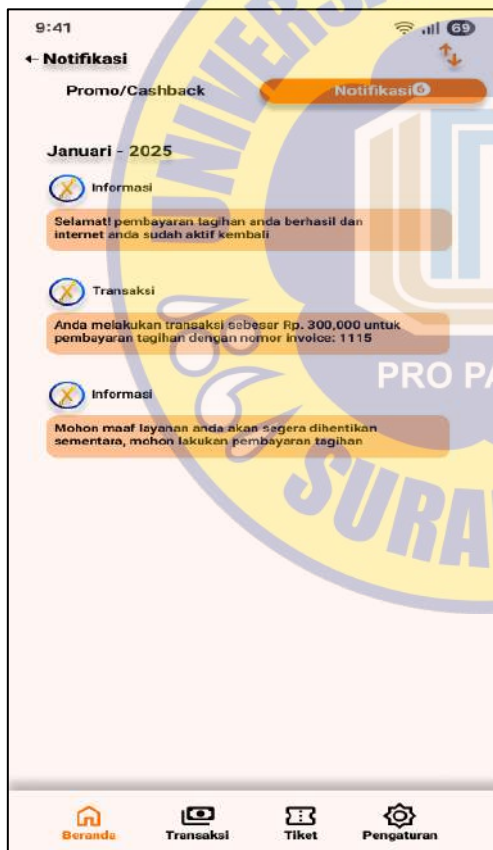
(FUP), dan layanan lain yang ditawarkan layanan, serta akses bantuan secara langsung. Di bawah halaman *dashboard* juga terdapat empat menu utama, yaitu beranda yang menuju ke halaman *dashboard*, transaksi yang menuju ke halaman riwayat transaksi dan tagihan baru, tiket yang menuju ke halaman pelaporan masalah yang dihadapi pengguna, dan pengaturan yang berisi informasi profil, *password*, pengaturan notifikasi, *speed test*, tema sistem, bahasa, dan keluar akun.



Gambar 4. 49 Prototype Halaman Promo/Cashback

Gambar 4.49 Menampilkan halaman promo/cashback yang berfungsi untuk memberikan informasi terbaru kepada pengguna terkait adanya penawaran khusus

dari layanan. Halaman ini dirancang agar pengguna dapat dengan mudah mengetahui promo yang sedang berlangsung tanpa harus mencari informasi dari sumber lain. Dengan adanya fitur ini, pengguna diharapkan memperoleh informasi dengan cepat, akurat, dan *real time*, sehingga dapat segera memanfaatkan promosi yang ditawarkan. Selain itu, fitur ini juga bertujuan meningkatkan keterlibatan pengguna terhadap layanan, karena promo atau *cashback* yang menarik biasanya mampu mendorong minat pengguna untuk melakukan transaksi lebih sering, sekaligus menambah nilai kepuasan dalam penggunaan aplikasi.



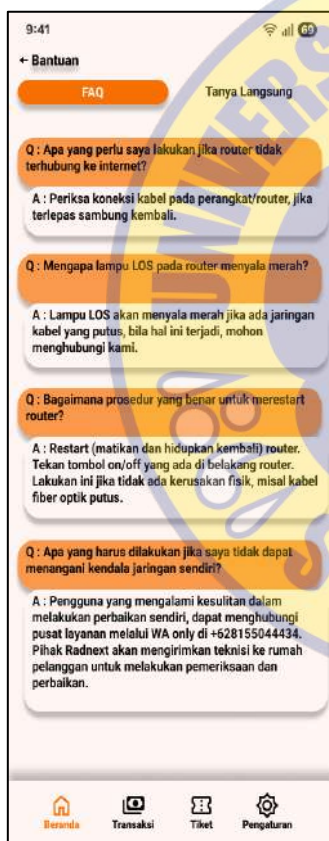
Gambar 4. 50 Prototype Halaman Notifikasi



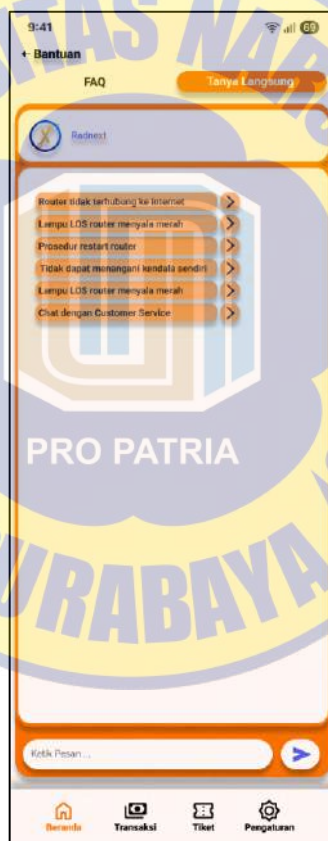
Gambar 4. 51 Prototype Halaman Filter Notifikasi

Gambar 4.50 Menampilkan halaman notifikasi yang berisi riwayat notifikasi. Notifikasi dikategorikan berdasarkan bulan dan tahun, untuk

mempermudah pengguna dalam meninjau notifikasi yang telah diberikan. Gambar 4.51 Menampilkan halaman *filter* notifikasi yang memudahkan pengguna untuk memilih notifikasi yang mereka inginkan. Pada tampilan ini, sistem hanya mengaktifkan pilihan bulan yang telah atau sedang berlangsung, namun bulan-bulan yang ditandai dengan warna abu-abu menandakan periode tersebut belum tersedia (belum memasuki bulan yang akan datang). Pengguna dapat melakukan klik tombol “terapkan” untuk menerapkan notifikasi dengan periode pilihannya.



Gambar 4. 52 Prototype Halaman FAQ



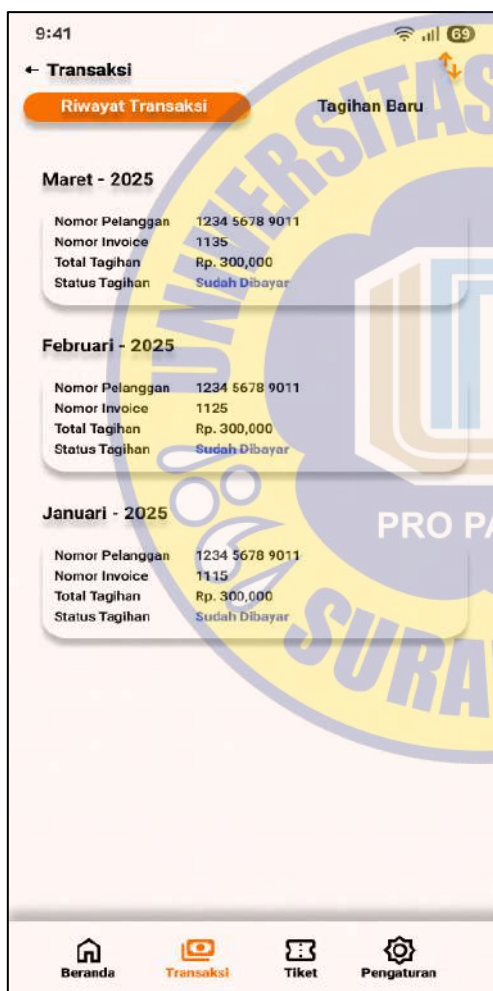
Gambar 4. 53 Prototype Halaman Tanya Langsung (AI)



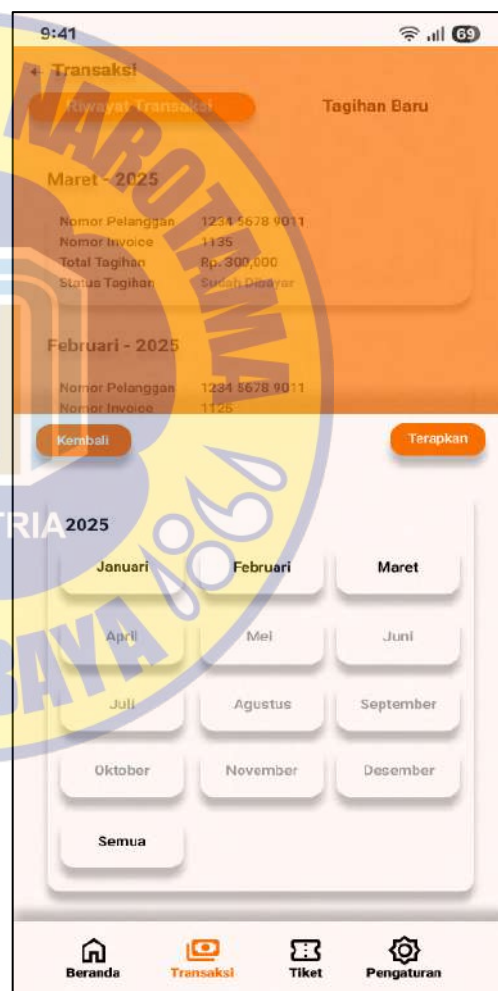
Gambar 4. 54 Prototype Halaman Tanya Langsung (CS)

Gambar 4.52 Menampilkan halaman FAQ seputar masalah yang sering ditanyakan dan bisa diatasi secara mandiri oleh pengguna. Gambar 4.53

menampilkan halaman tanya langsung (AI) yang memberikan opsi kepada pengguna mengenai masalah apa yang ingin ditanyakan dan apabila pengguna ingin bertanya langsung, maka pengguna dapat memilih opsi *chat* dengan *customer service*. Gambar 4.54 Halaman tanya langsung (CS) yang memungkinkan pengguna dapat berinteraksi secara langsung kepada *customer service* mengenai pertanyaan atau masalah yang dikeluhkan.



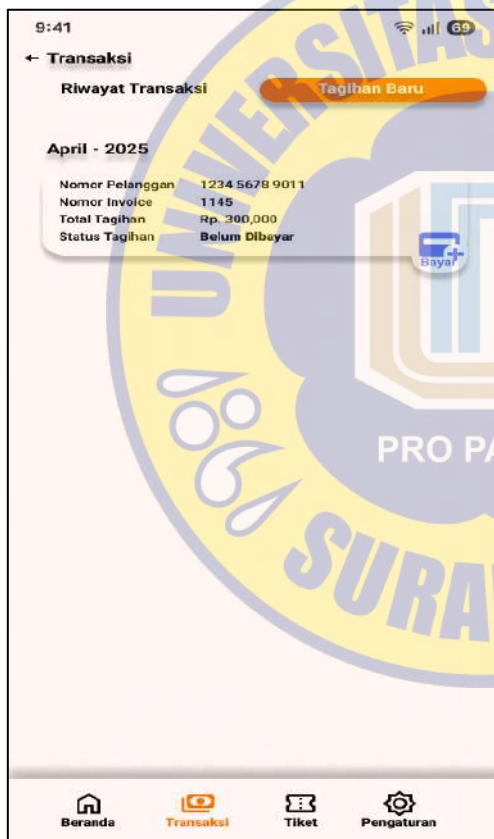
Gambar 4. 55 Prototype Halaman Riwayat Transaksi



Gambar 4. 56 Prototype Halaman Filter Riwayat Transaksi

Gambar 4.55 Menampilkan halaman riwayat transaksi untuk mempermudah pengguna mengetahui transaksi yang sudah dibayarkan. Transaksi dikategorikan

berdasarkan bulan dan tahun dengan contoh periode bulan januari-maret tahun 2025. Gambar 4.56 Menampilkan halaman *filter* riwayat transaksi dengan kategori bulan dan tahun. Apabila *font* berwarna abu-abu maka kategori tersebut tidak bisa diklik karena transaksi mengikuti periode masa sekarang dan yang lalu. Jika sudah memilih periode riwayat transaksi, pengguna dapat menekan tombol “terapkan” untuk menerapkan riwayat yang ia inginkan, namun apabila kembali ke menu riwayat transaksi sebelumnya, maka pengguna bisa menekan tombol “kembali”.



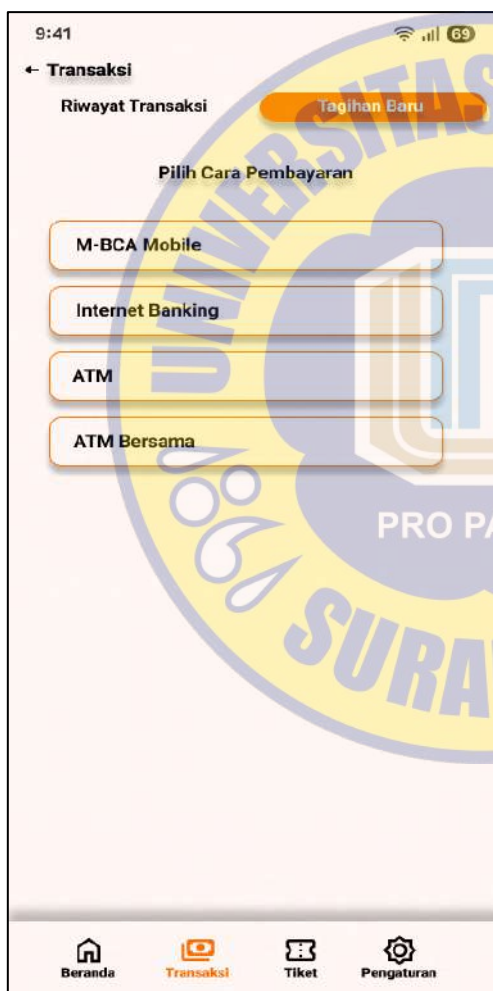
Gambar 4. 57 Prototype Halaman Tagihan Baru



Gambar 4. 58 Prototype Halaman Pembayaran

Gambar 4.57 Menampilkan halaman tagihan baru yang berisi tagihan yang harus dibayarkan pada bulan yang belum dibayar, yang berisi informasi nomor pelanggan, nomor antrian, total tagihan, dan status tagihan dalam periode bulan dan

tahun. Pengguna dapat membayar tagihan tersebut dengan mengklik tombol “bayar” berwarna biru untuk membayar tagihan. Gambar 4.58 Menampilkan halaman pembayaran tagihan yang menampilkan informasi nomor pelanggan, nomor *invoice*, total tagihan, dan status tagihan, serta memberikan pelanggan untuk memilih metode pembayaran yang akan dipakai, seperti bank BCA, BNI, menggunakan QRIS, serta melalui *retail*.



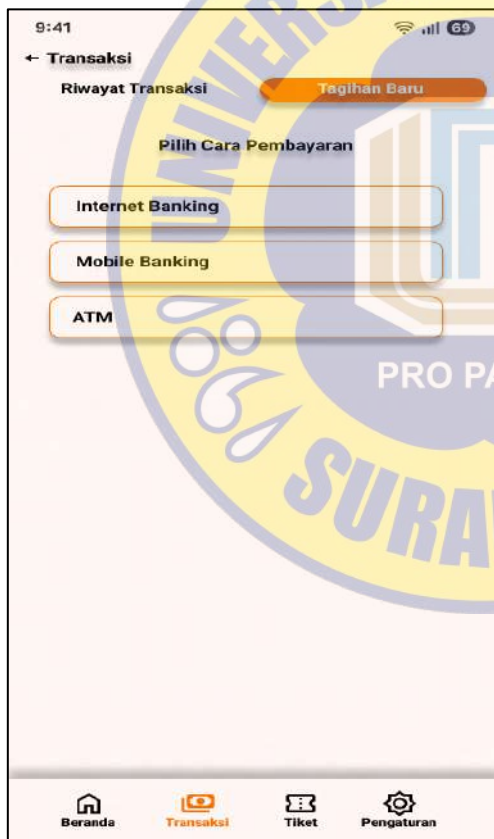
Gambar 4. 59 Prototype Halaman Opsi Pembayaran BCA



Gambar 4. 60 Prototype Halaman Pembayaran BCA

Gambar 4.59 Menampilkan halaman opsi pembayaran melalui bank BCA yang menyediakan empat metode, yaitu *M-BCA Mobile*, *internet banking*, *ATM*,

dan ATM Bersama, sehingga pengguna dapat memilih sesuai kebutuhan dan kebiasaan transaksi. Setiap metode memberi fleksibilitas, baik untuk pembayaran lewat *smartphone*, komputer, maupun mesin ATM. Gambar 4.60 menampilkan halaman pembayaran BCA berisikan nomor *virtual account* yang bisa disalin dengan menekan ikon *copy* agar meminimalkan kesalahan *input*. Halaman ini juga dilengkapi tata cara pembayaran yang disusun jelas sehingga pengguna dapat mengikuti instruksi langkah demi langkah untuk menyelesaikan transaksi dengan mudah dan benar.



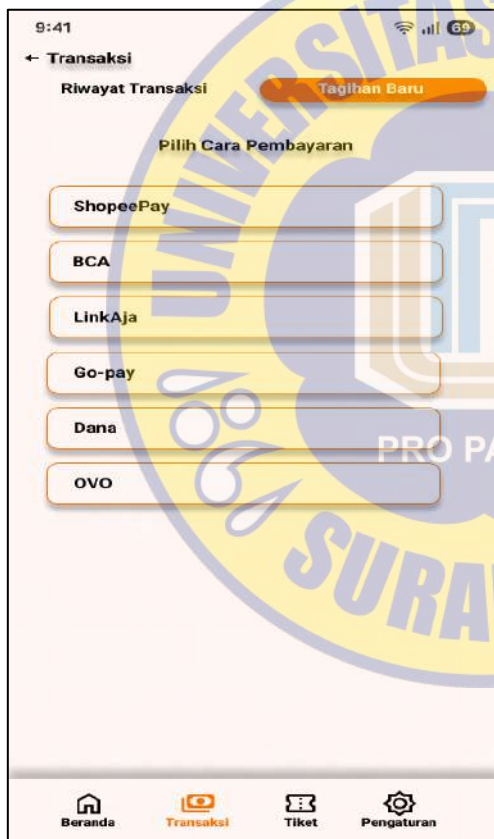
Gambar 4. 61 Prototype Halaman Opsi Pembayaran BNI



Gambar 4. 62 Prototype Halaman Pembayaran BNI

Gambar 4.61 Menampilkan halaman opsi pembayaran menggunakan bank BNI yang menyediakan tiga metode, yaitu *internet banking*, *mobile banking*, dan

ATM. Setelah pengguna memilih salah satu opsi, aplikasi menampilkan halaman berikutnya. Gambar 4.62 memperlihatkan halaman pembayaran bank BNI setelah metode dipilih, dengan nomor *virtual account* yang dapat disalin menggunakan ikon *copy* agar praktis dan mengurangi kesalahan *input*. Halaman ini juga dilengkapi tata cara pembayaran yang disusun jelas, sehingga pengguna dapat mengikuti langkah-langkah sesuai metode yang dipilih untuk menyelesaikan transaksi dengan benar.



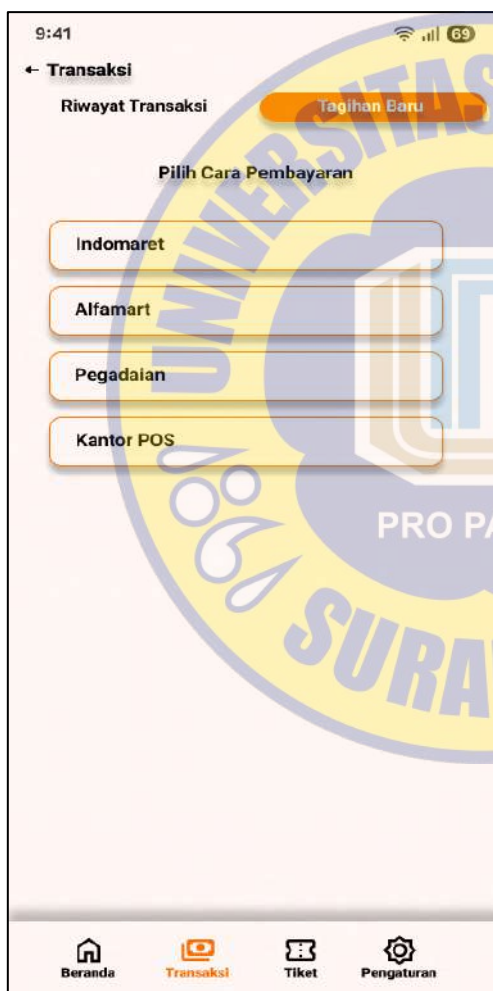
Gambar 4. 63 Prototype Halaman Opsi Pembayaran QRIS



Gambar 4. 64 Prototype Halaman Pembayaran QRIS

Gambar 4.63 Menampilkan halaman opsi pembayaran menggunakan QRIS yang terdapat lima pilihan *e-wallet* dan satu bank, yaitu ShopeePay, BCA, LinkAja, Go-pay, Dana, dan OVO. Pengguna dapat melakukan klik opsi pembayaran yang

diinginkan untuk lanjut ke proses pembayaran. Gambar 4.64 Menampilkan halaman pembayaran QRIS apabila pengguna telah melakukan klik salah satu opsi pembayaran yang ditampilkan pada halaman sebelumnya. Pengguna dapat melakukan *screenshot* atau *scan* QRIS untuk melanjutkan pembayaran, serta akan ditampilkan tata cara pembayarannya. Masing-masing QRIS akan menampilkan logo *e-wallet* atau bank tujuan.



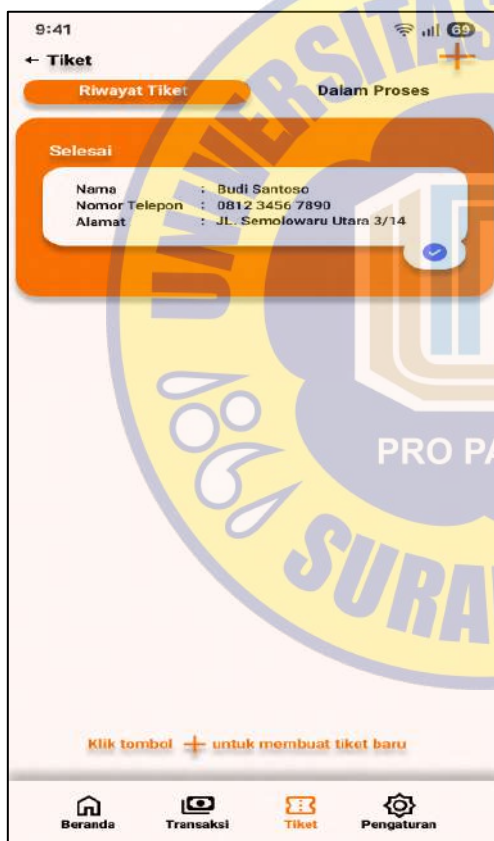
Gambar 4. 65 Prototype Halaman Opsi Pembayaran Retail



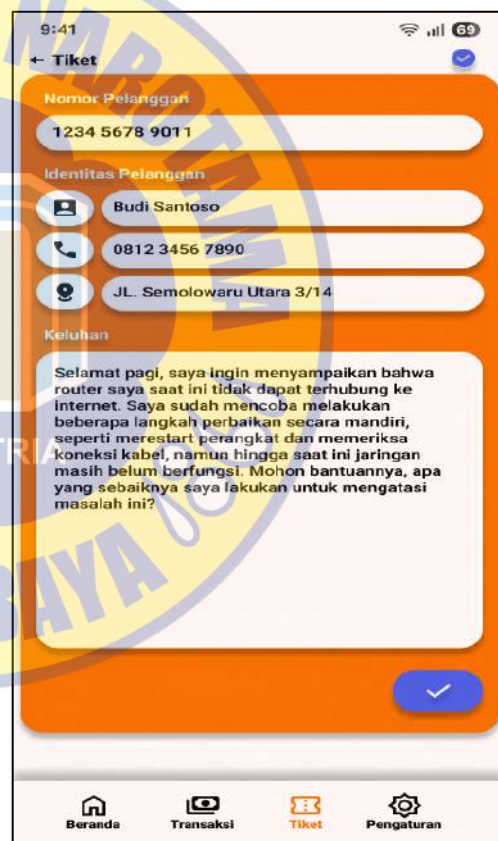
Gambar 4. 66 Prototype Halaman Pembayaran Retail

Gambar 4.65 Menampilkan halaman opsi pembayaran melalui *retail* yang terdapat empat opsi, yaitu Indomaret, Alfamart, Pegadaian, dan Kantor POS.

Pengguna dapat melakukan klik opsi pembayaran yang diinginkan untuk lanjut ke proses pembayaran. Gambar 4.66 Menampilkan halaman pembayaran melalui Indomaret apabila pengguna telah melakukan klik pada salah satu opsi pembayaran yang ditampilkan pada halaman sebelumnya. Pengguna dapat menyalin atau menunjukkan langsung nomor kode pembayaran kepada kasir *retail* untuk melanjutkan pembayaran. Pada halaman akan ditampilkan tata cara pembayarannya.



Gambar 4. 67 Prototype Halaman Riwayat Tiket



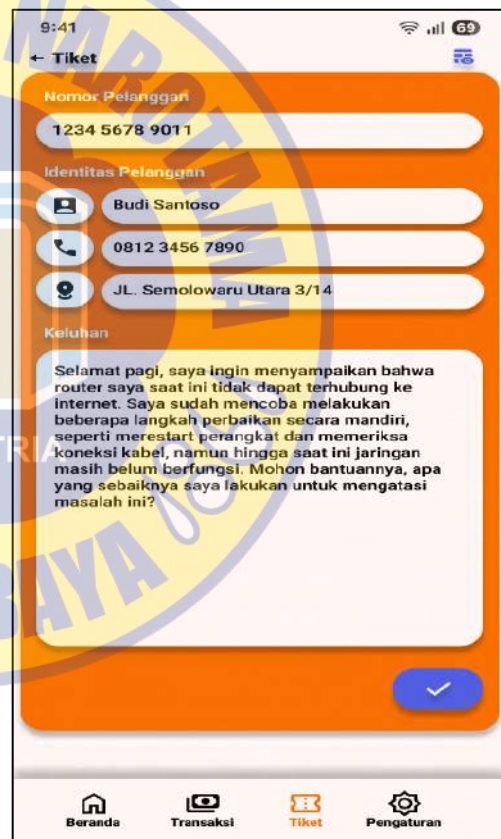
Gambar 4. 68 Prototype Halaman Pratinjau Tiket Selesai

Gambar 4.67 Menampilkan halaman riwayat tiket untuk mengetahui keluhan yang berhasil diatasi oleh layanan, dengan logo centang berwarna biru, beserta informasi nama pengguna, nomor telepon, dan alamat. Pengguna dapat

membuat tiket baru dengan menekan tombol “+” pada bagian pojok kanan halaman, namun tiket yang dapat diproses hanya maksimal satu tiket. Gambar 4.68 Menampilkan halaman pratinjau tiket selesai untuk mengetahui keluhan yang disampaikan oleh pengguna, yang berisi informasi nomor pelanggan, nama pelanggan, nomor telepon, alamat, dan keluhan yang disampaikan ke pihak layanan, serta logo centang sebelah pojok kanan yang menandakan keluhan berhasil diatasi oleh layanan.



Gambar 4. 69 Prototype Halaman
Tiket Dalam Proses



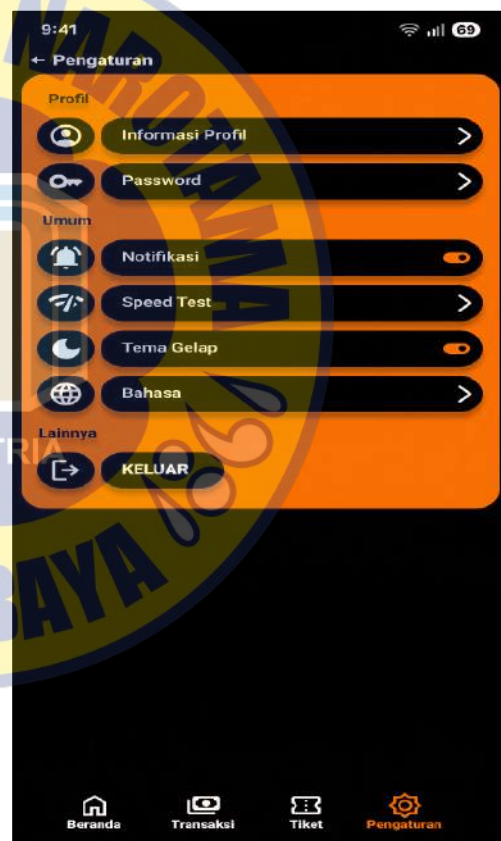
Gambar 4. 70 Prototype Halaman
Pratinjau Tiket Dalam Proses

Gambar 4.69 Menampilkan halaman tiket dalam proses untuk mengetahui keluhan yang sedang diatasi oleh layanan, dengan logo pratinjau berwarna biru dengan informasi nama pengguna, nomor telepon, dan alamat. Pengguna dapat

melihat isi keluhan yang disampaikan kepada pihak layanan dengan menekan tombol “pratinjau” berwarna biru. Gambar 4.70 Menampilkan halaman pratinjau tiket yang diproses untuk mengetahui keluhan yang ditulis sebelumnya oleh pengguna, yang berisi informasi nomor pelanggan, nama pelanggan, nomor telepon, alamat, dan keluhan yang disampaikan ke pihak layanan, serta logo pratinjau sebelah pojok kanan atas yang menandakan permasalahan sedang diproses oleh layanan.



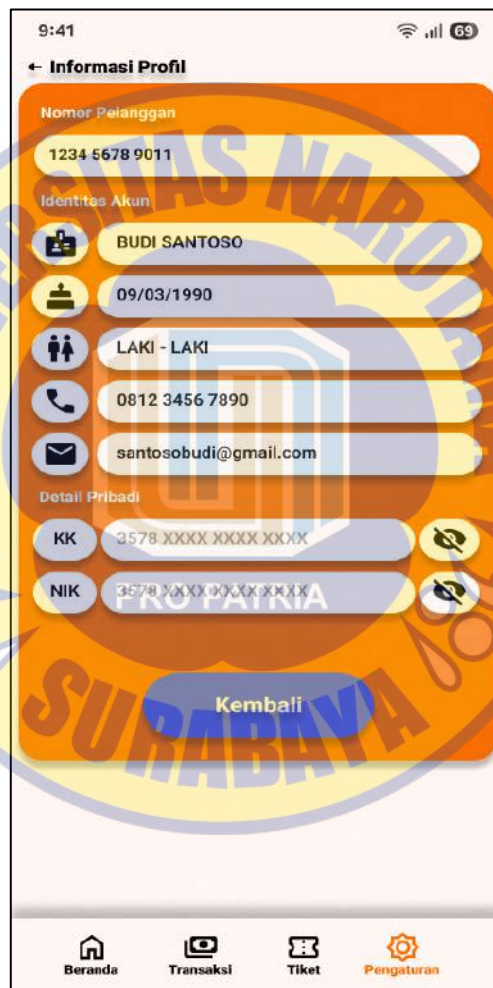
Gambar 4. 71 Prototype Halaman Pengaturan



Gambar 4. 72 Prototype Halaman Pengaturan Tema Gelap

Gambar 4.71 Menampilkan halaman pengaturan yang berisi informasi profil, *password*, notifikasi aktif atau nonaktif, *speed test*, tema sistem, bahasa, dan opsi keluar akun. Pengguna dapat menonaktifkan atau mengaktifkan notifikasi dan

memilih tema terang atau gelap dengan menekan *toggle* “on” (aktif) atau “off” (nonaktif) pada halaman pengaturan. Gambar 4.72 Menampilkan halaman pengaturan dengan tema gelap apabila pengguna mengaktifkan tombol *toggle* tema gelap menjadi “on” (aktif) atau “off” (nonaktif) untuk mengubah menjadi tema terang.



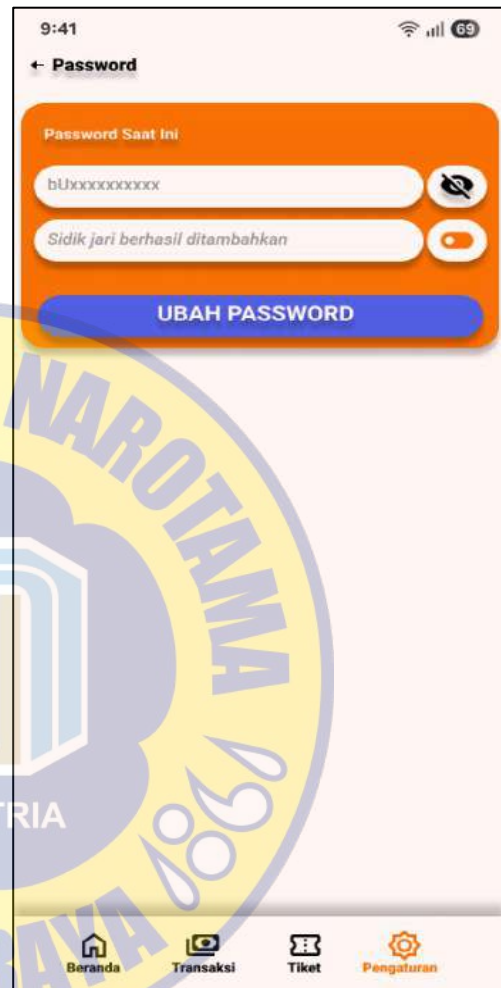
Gambar 4. 73 Prototype Halaman Informasi Profil

Gambar 4.73 Menampilkan halaman informasi profil yang berisikan nomor pelanggan yang terdaftar, identitas akun yang mencakup nama pelanggan, tanggal lahir, jenis kelamin, nomor telepon, dan email pelanggan. Terdapat juga detail

pribadi pelanggan yaitu nomor kartu keluarga (KK) dan nomor induk kependudukan (NIK) yang dapat dilihat atau disembunyikan.

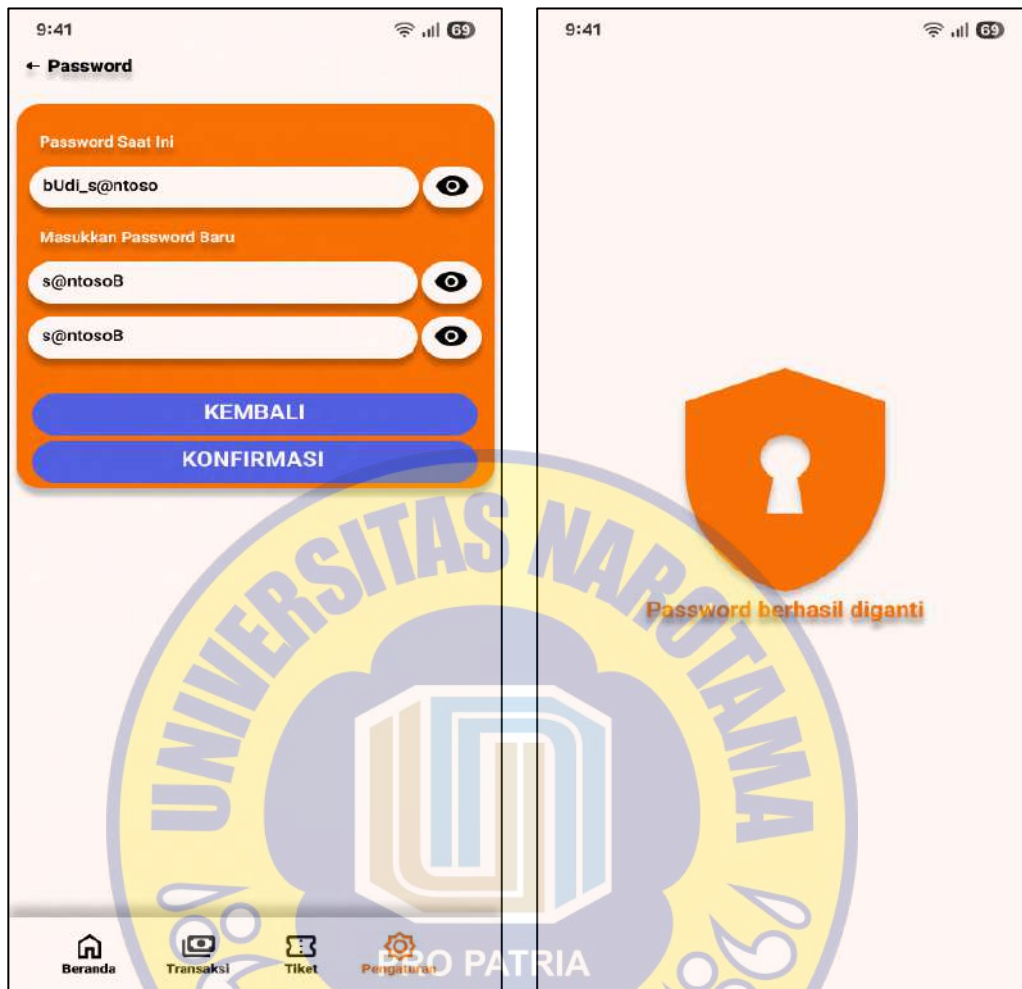


Gambar 4. 74 Prototype Halaman
Password



Gambar 4. 75 Prototype Halaman
Password dan Sidik Jari

Gambar 4.74 Menampilkan halaman *password* saat ini dan pengguna dapat melihat atau menyembunyikan *password*, serta dapat menambahkan sidik jari dengan menekan tombol “+”. Gambar 4.75 Menampilkan halaman *password* dan sidik jari yang berhasil ditambahkan. Sidik jari yang berhasil ditambahkan akan berubah dari tombol “+” menjadi *toggle* “on” (aktif) atau “off” (nonaktif). Pengguna dapat mengubah *password* dengan klik tombol “ubah *password*”.



Gambar 4. 76 Prototype Halaman
Ubah Password

Gambar 4. 77 Prototype Halaman
Splash Screen Password

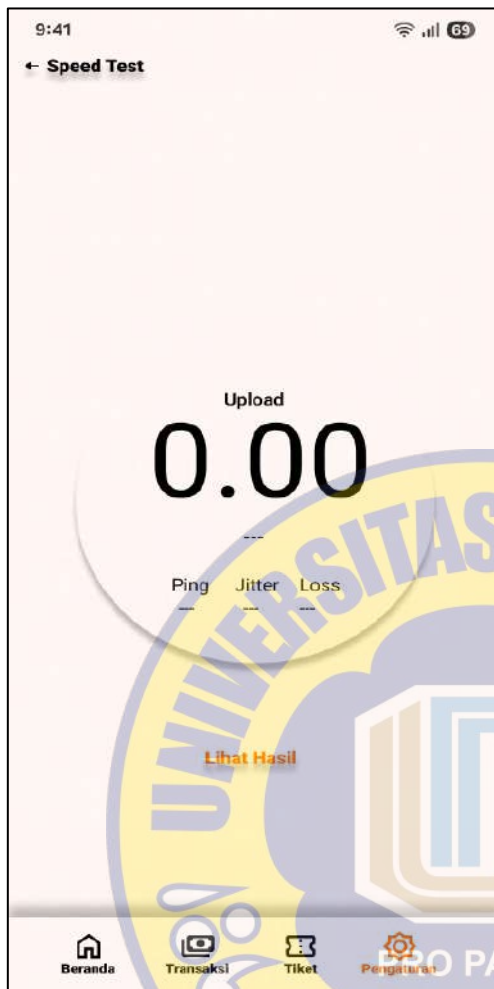
Gambar 4.76 Menampilkan halaman ubah *password* apabila pengguna ingin mengubah *password* yang lama, dengan cara memasukkan *password* yang baru sebanyak dua kali. Pengguna dapat melakukan klik tombol “konfirmasi” untuk mengubah *password* atau tombol “kembali” untuk membatalkan. Gambar 4.77 Menampilkan halaman *splash screen password* apabila *password* berhasil diubah.



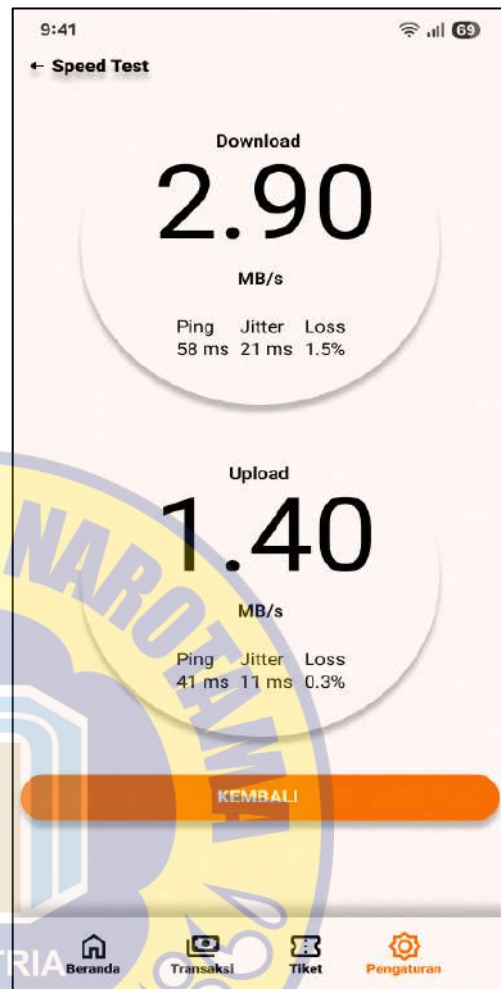
Gambar 4. 78 Prototype Halaman
Speed Test

Gambar 4. 79 Prototype Halaman
Speed Test Download

Gambar 4.78 Menampilkan halaman *speed test* agar pengguna dapat mengetahui kecepatan internetnya secara *real time* dengan melakukan klik tombol “mulai tes” untuk memulai. Gambar 4.79 Menampilkan halaman *speed test* yang sedang berjalan pada proses tes kecepatan *download* secara *real time*, lalu klik tombol “selanjutnya” untuk beralih ke halaman *speed test* pengecekan kecepatan *upload*.



Gambar 4. 80 Prototype Halaman Speed Test Upload



Gambar 4. 81 Prototype Halaman Hasil Speed Test

Gambar 4.80 Menampilkan halaman *speed test* yang sedang berjalan pada proses pengecekan kecepatan *upload* secara *real time*, lalu klik tombol “lihat hasil” untuk beralih ke halaman hasil *speed test* yang berisi hasil kecepatan *download* dan *upload* yang telah dites sebelumnya. Gambar 4.81 Menampilkan halaman hasil *speed test* dengan menampilkan hasil kecepatan *download* dan *upload*. Pengguna dapat melakukan tes ulang dengan melakukan klik tombol “kembali” lalu klik “mulai tes”.



Gambar 4. 82 Prototype Halaman Bahasa Indonesia

Gambar 4. 83 Prototype Halaman Bahasa Inggris

Gambar 4.82 Menampilkan halaman untuk memilih bahasa yang digunakan oleh sistem. Terdapat pilihan bahasa Indonesia dan Inggris untuk menyesuaikan preferensi pengguna. Gambar 4.83 Menampilkan halaman apabila pengguna memilih bahasa Inggris, maka tampilan sistem akan otomatis beralih ke bahasa Inggris.

4.5 Test



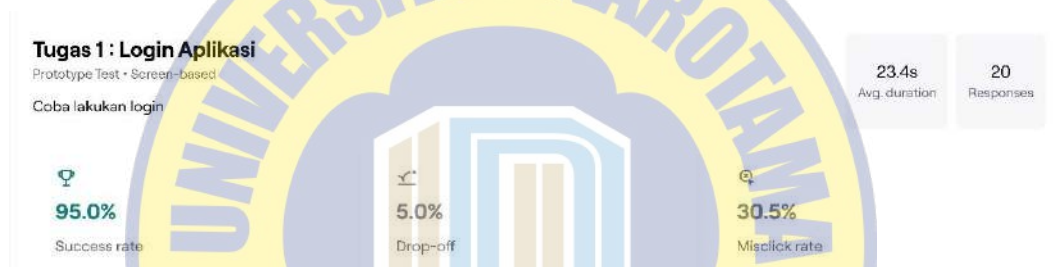
Gambar 4. 84 Report Maze

Hasil *prototype high fidelity* dibagikan menggunakan *platform* Maze, untuk dilakukan pengujian *usability* (*usability testing*) kepada dua puluh calon pengguna melalui *link* Maze yang telah dibagikan secara umum. Hasil *testing* mendapatkan jumlah respon dari calon pengguna sebanyak dua puluh, dengan memberikan total dua puluh tiga unit (*blocks*) yang berisikan sepuluh perintah tugas untuk menyelesaikan alur *prototype high fidelity*, dan dua belas pernyataan menggunakan skala *Likert* 1 hingga 5, serta *testing prototype high fidelity* secara luas. Daftar perintah tugas dapat dilihat pada tabel 3.3, sedangkan daftar pernyataan dapat dilihat pada tabel 3.4.

4.6 Usability Testing

Usability testing terhadap *prototype high fidelity* dilakukan menggunakan *platform* Maze. Setiap perintah tugas dan pernyataan untuk calon pengguna dikemas dalam *block* yang merepresentasikan unit pengujian tertentu. Penjelasan hasilnya akan dijabarkan satu per satu berdasarkan urutan *block* untuk mengevaluasi efektivitas interaksi pengguna terhadap desain.

4.6.1 Blocks Perintah Tugas



Gambar 4. 85 Maze Perintah Tugas 1

Gambar 4.85 Menampilkan hasil perintah tugas pertama, yang menunjukkan hasil *usability testing* dengan performa yang sangat baik dengan tingkat keberhasilan mencapai 95,0% dari 20 pengguna, serta rata-rata waktu penyelesaian hanya 23,4 detik yang menandakan efisiensi dan kemudahan alur *login*. Meskipun terdapat *drop off* sebesar 5,0% dan *misclick rate* sebesar 30,5%, sebagian besar pengguna tetap dapat menyelesaikan tugas dengan baik, sehingga hal ini menunjukkan bahwa antarmuka *login* secara umum telah dirancang dengan cukup efektif.



Gambar 4. 86 Maze Perintah Tugas 2

Gambar 4.86 Menampilkan hasil perintah tugas kedua, yang menunjukkan hasil *usability testing* sebanyak 90,0% pengguna berhasil menyelesaikan tugas dengan baik, yang menunjukkan bahwa fitur ini cukup mudah ditemukan dan dipahami oleh mayoritas pengguna. Rata-rata waktu penyelesaian adalah 49,8 detik, masih dalam batas wajar untuk eksplorasi antarmuka *prototype*. Meskipun terdapat *drop off* sebesar 10,0% dan *misclick rate* yang cukup tinggi sebesar 48,9%, pengguna secara umum tetap mampu mencapai tujuan tugas, sehingga hal ini mengindikasikan bahwa desain fitur notifikasi sudah cukup efektif.



Gambar 4. 87 Maze Perintah Tugas 3

Gambar 4.87 Menampilkan hasil perintah tugas ketiga, yang menunjukkan hasil *usability testing* sebanyak 85,0% pengguna berhasil menyelesaikan tugas, yang menandakan bahwa fitur ini cukup fungsional dan dapat diakses oleh sebagian besar pengguna. Namun, tingkat *misclick* yang tinggi sebesar 63,4% serta *drop off* sebesar 15,0% mengindikasikan bahwa masih terdapat kebingungan atau

ketidaktepatan dalam navigasi menuju fitur *live chat*. Hal ini diperkuat dengan durasi rata-rata yang cukup lama, yaitu 186,8 detik, yang menunjukkan bahwa pengguna membutuhkan waktu lebih panjang untuk menemukan atau memahami alur penyampaian keluhan.



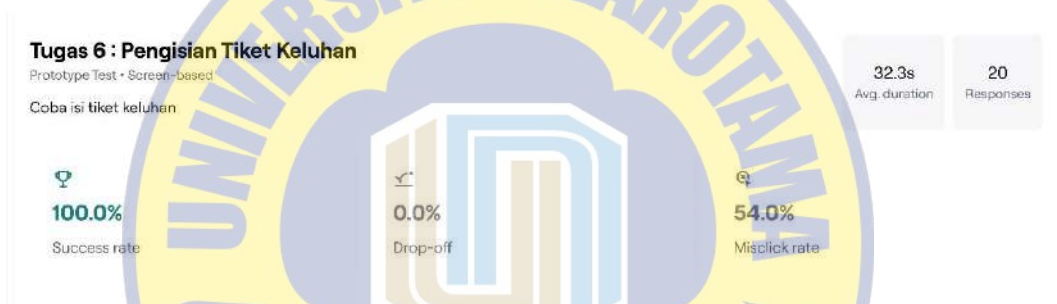
Gambar 4. 88 Maze Perintah Tugas 4

Gambar 4.88 Menampilkan hasil perintah tugas keempat, yang menunjukkan hasil *usability testing* yang sangat positif dengan tingkat keberhasilan 100% dan *drop off* 0%, menandakan bahwa seluruh pengguna mampu menyelesaikan tugas tanpa ada yang menyerah di tengah jalan. Durasi penyelesaian yang singkat (9,5 detik) juga mengindikasikan bahwa fitur ini mudah ditemukan dan digunakan. Meskipun begitu, *misclick rate* yang cukup tinggi (56,6%) menunjukkan bahwa masih terdapat elemen antarmuka yang membingungkan atau kurang jelas sehingga membuat pengguna sempat salah klik sebelum menemukan tombol atau bagian yang benar.



Gambar 4. 89 Maze Perintah Tugas 5

Gambar 4.89 Menampilkan hasil perintah tugas kelima, yang menunjukkan hasil *usability testing* menunjukkan hasil yang sangat baik dengan tingkat keberhasilan 100% dan *drop off* 0%, yang berarti seluruh pengguna dapat menyelesaikan tugas tanpa hambatan. Waktu penyelesaian rata-rata tergolong cepat, yaitu 16 detik, mengindikasikan bahwa alur pembayaran cukup jelas. Namun, tingkat *misclick* sebesar 47,2% menunjukkan bahwa masih ada elemen antarmuka yang bisa membingungkan atau tidak langsung mengarahkan pengguna ke langkah yang benar dalam sekali klik.



Gambar 4.90 Maze Perintah Tugas 6

Gambar 4.90 Menampilkan hasil perintah tugas keenam, yang menunjukkan hasil *usability testing* tingkat keberhasilan 100% dan tidak adanya *drop off*, yang menunjukkan bahwa seluruh peserta mampu menyelesaikan proses tanpa menyerah di tengah jalan. Waktu rata-rata penyelesaian yaitu 32,3 detik masih tergolong wajar untuk tugas yang melibatkan pengisian tiket keluhan. Namun, tingkat *misclick* yang cukup tinggi sebesar 54% mengindikasikan bahwa ada beberapa elemen antarmuka yang mungkin belum cukup intuitif atau membuat pengguna ragu dalam menentukan langkah yang benar.



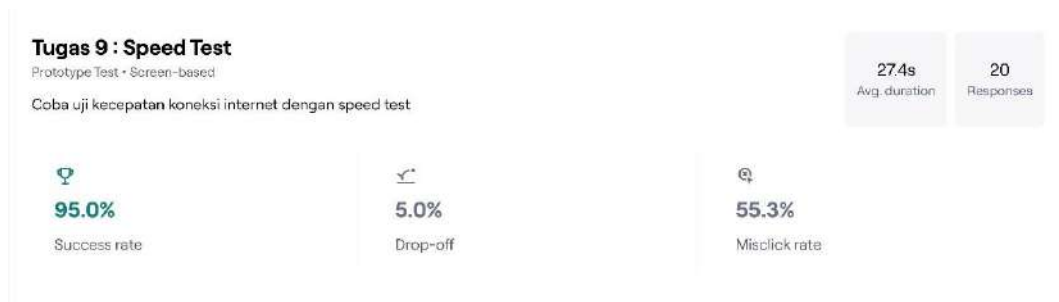
Gambar 4. 91 Maze Perintah Tugas 7

Gambar 4.91 Menampilkan hasil perintah tugas ketujuh, yang menunjukkan hasil *usability testing* tingkat keberhasilan 100% dan tanpa *drop off*, menunjukkan bahwa pengguna dapat dengan mudah menemukan dan memeriksa informasi profil. Waktu penyelesaian yang sangat cepat yaitu 6,2 detik. Namun, *misclick rate* yang cukup tinggi sebesar 37,5% menandakan bahwa masih ada elemen antarmuka yang kurang jelas atau membuat pengguna ragu saat memilih jalur yang benar.



Gambar 4. 92 Maze Perintah Tugas 8

Gambar 4.92 Menampilkan hasil perintah tugas kedelapan, yang menunjukkan hasil *usability testing* dengan tingkat keberhasilan 100% dan tanpa *drop off*, yang menunjukkan bahwa pengguna dapat dengan mudah mengganti *password*-nya. Waktu penyelesaian tergolong cepat yaitu 17,9 detik yang memperkuat bahwa alur dapat dipahami oleh pengguna. Namun, *misclick rate* yang cukup tinggi sebesar 51,9% yang memungkinkan membuat pengguna merasa kurang yakin untuk menekan tujuan tombol atau terdapat sedikit kebingungan.



Gambar 4. 93 Maze Perintah Tugas 9

Gambar 4.93 Menampilkan hasil perintah tugas kesembilan, yang menunjukkan hasil *usability testing* tingkat keberhasilan sebesar 95% dan *drop off* sebesar 5%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna mampu menyelesaikan tugas dengan baik, namun masih terdapat sedikit pengguna yang gagal atau menghentikan tugas sebelum selesai. Rata-rata waktu penyelesaian yang cukup lama, yaitu 27,4 detik, menunjukkan bahwa pengguna membutuhkan waktu lebih untuk memahami atau menemukan fitur yang dimaksud. Selain itu, tingginya *misclick rate* sebesar 55,3% mengindikasikan bahwa lebih dari setengah pengguna melakukan klik yang tidak tepat.

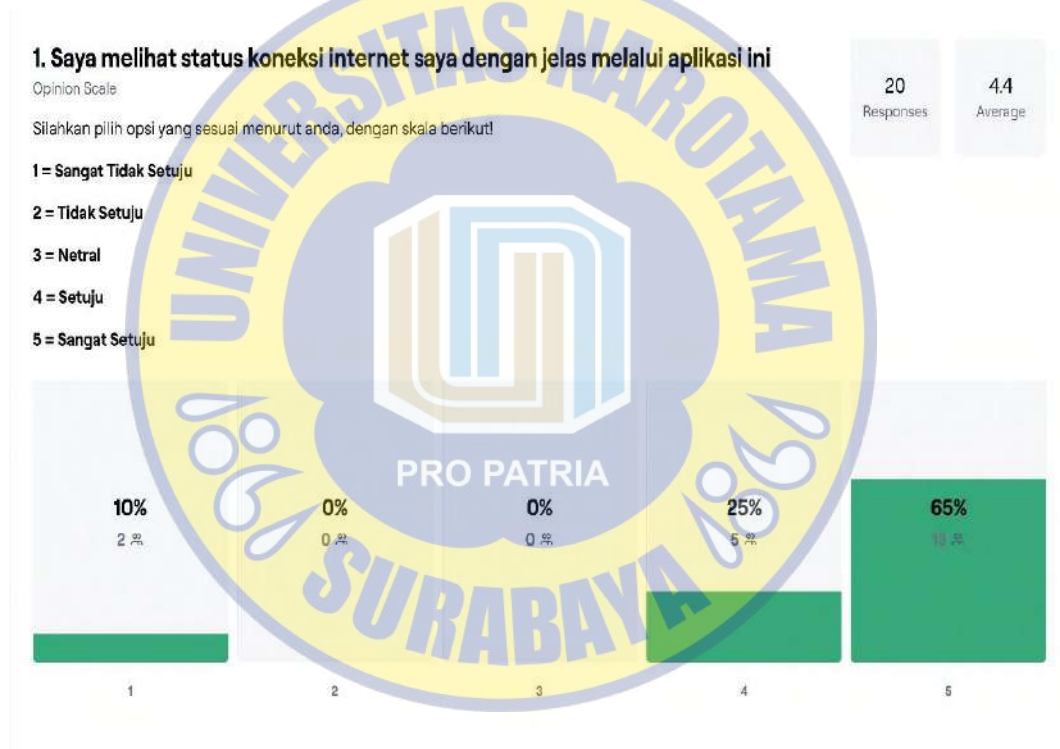


Gambar 4. 94 Maze Perintah Tugas 10

Gambar 4.94 Menampilkan hasil perintah tugas kesepuluh, yang menunjukkan hasil *usability testing* tingkat keberhasilan sebesar 95% dan *drop off* sebesar 5%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna dapat menyelesaikan tugas dengan baik, meskipun terdapat sedikit yang gagal atau tidak

menyelesaikan. Waktu rata-rata penyelesaian tugas ini adalah 12 detik, yang tergolong cepat dan menunjukkan bahwa prosesnya relatif mudah dipahami. Namun, *misclick rate* yang sangat tinggi sebesar 61,1% menunjukkan bahwa mayoritas pengguna sempat melakukan klik yang salah sebelum menemukan opsi yang benar.

4.6.2 Blocks Pernyataan



Gambar 4. 95 Maze Pernyataan 1

Gambar 4.95 Menampilkan hasil pernyataan pertama, sebanyak 65% menyatakan sangat setuju dan 25% menyatakan setuju, sehingga total 90% responden merasa fitur ini sudah jelas dan fungsional. Tidak ada responden yang memilih opsi netral maupun tidak setuju, sementara 10% lainnya menyatakan sangat tidak setuju. Nilai rata-rata dari seluruh tanggapan adalah 4,4 dari skala 5,

yang menunjukkan bahwa fitur tampilan status koneksi internet pada aplikasi sudah cukup baik dan diterima dengan baik oleh mayoritas pengguna.



Gambar 4. 96 Maze Pernyataan 2

Gambar 4.96 Menampilkan hasil pernyataan kedua, sebanyak 60% pengguna atau 12 orang menyatakan sangat setuju, dan 15% atau 3 orang menyatakan setuju. Terdapat pula 15% pengguna yang bersikap netral dan 10% lainnya menyatakan sangat tidak setuju, sementara tidak ada yang memilih tidak setuju. Rata-rata nilai yang diperoleh adalah 4,2 dari skala 5, yang menunjukkan bahwa secara umum pengguna merasa proses pembayaran tagihan melalui aplikasi ini cukup mudah dipahami dan dijalankan.



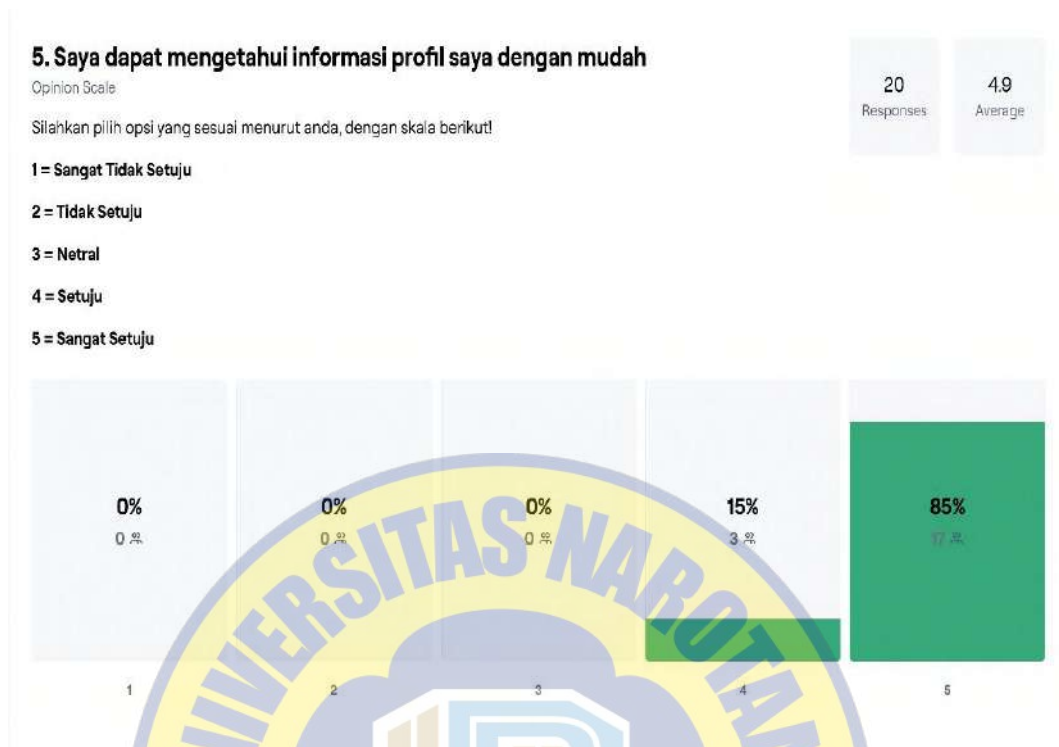
Gambar 4. 97 Maze Pernyataan 3

Gambar 4.97 Menampilkan hasil pernyataan ketiga, sebanyak 70% atau 14 pengguna menyatakan sangat setuju, dan 10% lainnya setuju. Sementara itu, terdapat 10% pengguna yang bersikap netral, serta masing-masing 5% yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Nilai rata-rata yang dihasilkan adalah 4,4 dari skala 5, yang menunjukkan bahwa secara umum pengguna merasa bahwa informasi terkait tagihan dan paket layanan dalam aplikasi telah disajikan secara lengkap dan mudah dipahami.



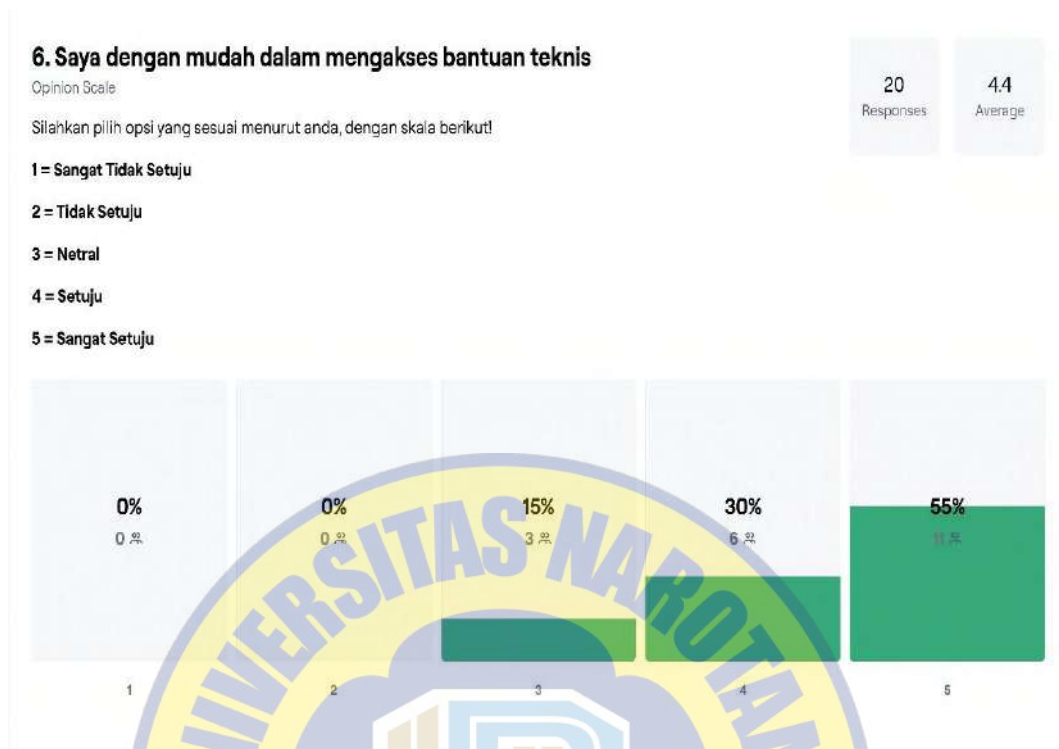
Gambar 4. 98 Maze Pernyataan 4

Gambar 4.98 Menampilkan hasil pernyataan keempat, Sebanyak 55% atau 11 pengguna menyatakan sangat setuju, dan 30% atau 6 pengguna menyatakan setuju. Sementara itu, masing-masing 5% pengguna menyatakan netral, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Rata-rata skor dari seluruh tanggapan adalah 4,3 dari skala 5, yang mencerminkan bahwa secara umum fitur pelaporan gangguan pada aplikasi dianggap cukup efektif dan memudahkan pengguna dalam menyampaikan keluhan.



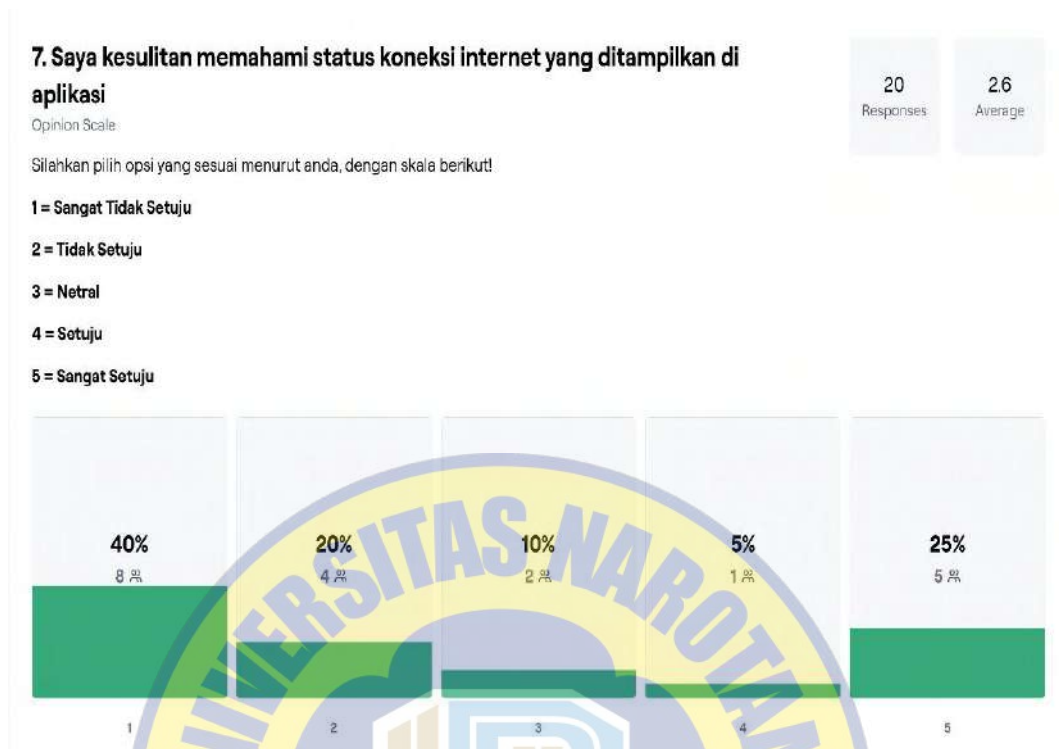
Gambar 4. 99 Maze Pernyataan 5

Gambar 4.99 Menampilkan hasil pernyataan kelima, Sebanyak 85% atau 17 dari 20 pengguna menyatakan sangat setuju, sementara 15% atau 3 pengguna menyatakan setuju. Tidak ada pengguna yang bersikap netral, tidak setuju, maupun sangat tidak setuju. Nilai rata-rata yang diperoleh adalah 4,9 dari skala 5, yang menunjukkan bahwa fitur informasi profil dalam aplikasi dianggap sangat jelas, mudah diakses, dan memenuhi harapan mayoritas pengguna tanpa menimbulkan kebingungan.



Gambar 4. 100 Maze Pernyataan 6

Gambar 4.100 Menampilkan hasil pernyataan keenam, Sebanyak 55% atau 11 pengguna menyatakan sangat setuju, dan 30% atau 6 pengguna menyatakan setuju. Sementara itu, 15% atau 3 pengguna bersikap netral, dan tidak ada pengguna yang menyatakan tidak setuju maupun sangat tidak setuju. Rata-rata skor yang diperoleh adalah 4,4 dari skala 5, yang mencerminkan bahwa fitur bantuan teknis pada aplikasi umumnya mudah diakses dan cukup memuaskan bagi pengguna.



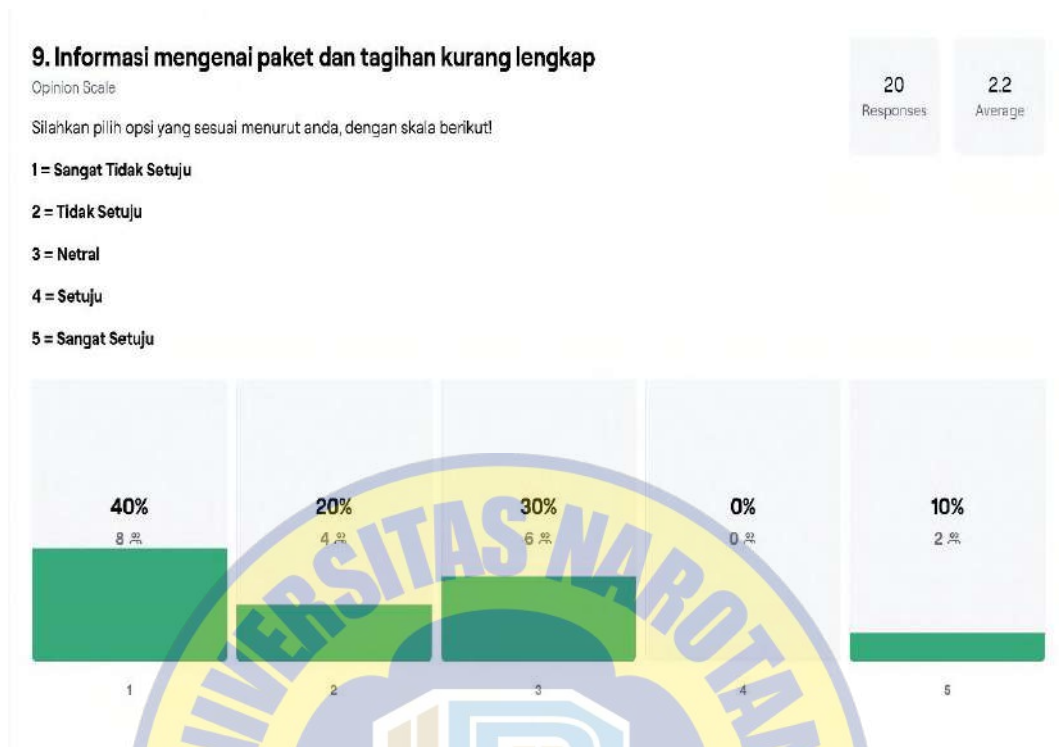
Gambar 4. 101 Maze Pernyataan 7

Gambar 4.101 Menampilkan hasil pernyataan ketujuh, Sebanyak 40% atau 8 pengguna sangat tidak setuju, dan 20% atau 4 pengguna tidak setuju, menunjukkan bahwa mayoritas pengguna merasa status koneksi internet pada aplikasi cukup jelas. Namun, masih terdapat 25% pengguna yang sangat setuju, serta sisanya menunjukkan tingkat netral (10%) dan setuju (5%). Rata-rata skor sebesar 2,6 menunjukkan sebagian pengguna merasa kebingungan dalam memahami indikator koneksi internet yang tersedia.



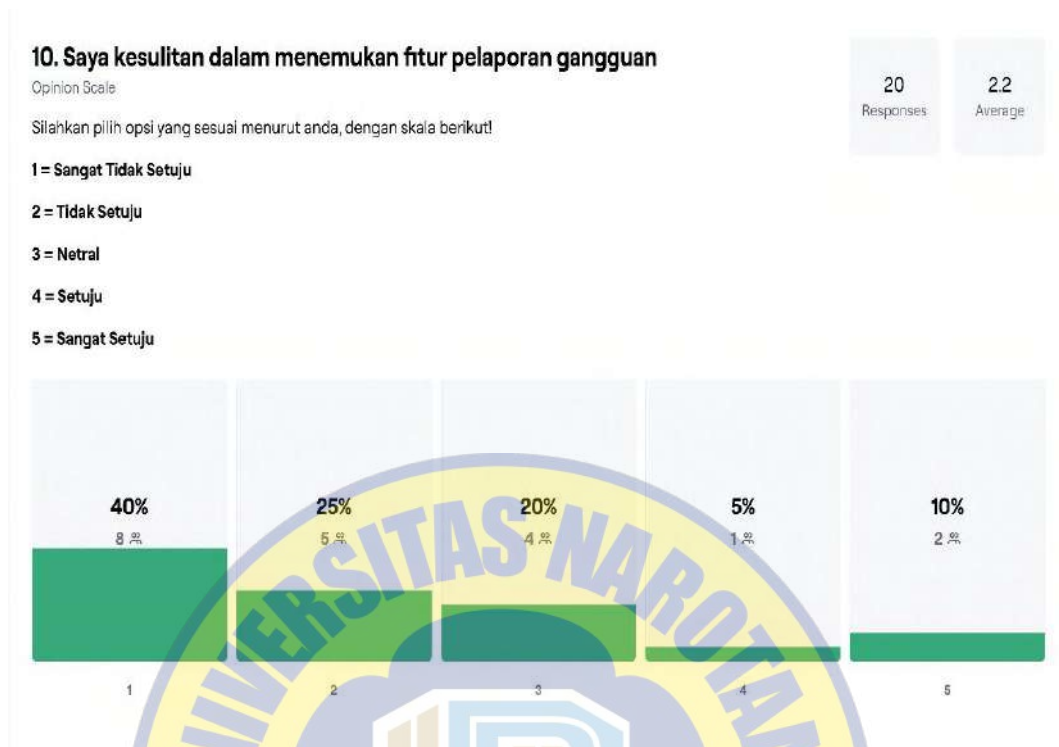
Gambar 4. 102 Maze Pernyataan 8

Gambar 4.102 Menampilkan hasil pernyataan kedelapan, Sebanyak 60% atau 12 pengguna sangat tidak setuju, dan 35% atau 7 pengguna tidak setuju. Hanya 5% atau 1 pengguna yang sangat setuju dengan pernyataan tersebut, dan tidak ada pengguna yang bersikap netral maupun setuju. Dengan rata-rata skor hanya 1,6 dari skala 5, dapat disimpulkan bahwa fitur pembayaran dalam aplikasi ini umumnya berjalan dengan lancar dan mudah digunakan oleh sebagian besar pengguna.



Gambar 4. 103 Maze Pernyataan 9

Gambar 4.103 Menampilkan hasil pernyataan kesembilan, Sebanyak 40% pengguna sangat tidak setuju dan 20% tidak setuju, menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna merasa informasi dalam aplikasi sudah cukup jelas. Namun, terdapat 30% pengguna yang bersikap netral dan 10% yang sangat setuju, yang mengindikasikan masih ada sebagian kecil pengguna yang merasa informasi terkait paket dan tagihan kurang lengkap. Dengan nilai rata-rata 2,2, secara umum informasi yang tersedia dinilai cukup memadai.



Gambar 4. 104 Maze Pernyataan 10

Gambar 4.104 Menampilkan hasil pernyataan kesepuluh, Sebanyak 40% pengguna sangat tidak setuju dan 25% tidak setuju, mengindikasikan bahwa lebih dari setengah pengguna merasa fitur tersebut mudah ditemukan. Namun, 20% bersikap netral, dan 15% lainnya menyatakan setuju atau sangat setuju, yang menunjukkan bahwa masih ada sebagian pengguna yang mengalami kesulitan. Dengan rata-rata skor 2,2, dapat disimpulkan bahwa secara umum fitur pelaporan gangguan cukup mudah ditemukan.



Gambar 4. 105 Maze Pernyataan 11

Gambar 4.105 Menampilkan hasil pernyataan kesebelas, sebanyak 60% pengguna menyatakan sangat tidak setuju dan 35% tidak setuju, yang mengindikasikan bahwa pengguna tidak mengalami kesulitan pada saat menemukan fitur informasi profilnya. Namun, 5% pengguna menyatakan sangat setuju yang menandakan dia kesulitan menemukan informasi profilnya. Rata-rata skor yang didapat adalah 1,6, yang dapat disimpulkan bahwa fitur informasi profil dapat ditemukan oleh pengguna dengan mudah.



Gambar 4. 106 Maze Pernyataan 12

Gambar 4.106 Menampilkan hasil pernyataan kedua belas, sebanyak 45% pengguna menyatakan sangat tidak setuju dan 30% tidak setuju, yang mengindikasikan bahwa sebagian pengguna merasa bahwa fitur bantuan teknis dapat ditemukan. Sedangkan terdapat 20% pengguna yang memilih netral dan sebanyak 5% pengguna yang memilih sangat setuju, yang mengindikasikan bahwa sebagian besar pengguna mengetahui bagaimana cara mengakses bantuan teknis. Rata-rata skor yang didapat adalah 1,9, yang dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pengguna dapat mengakses bantuan teknis dengan mudah.

4.7 Evaluasi Usability Testing

Dari hasil pengujian *usability*, diketahui bahwa mayoritas pengguna menunjukkan persepsi positif terhadap perancangan aplikasi. Sebanyak 90%

responden menyatakan bahwa tampilan status koneksi internet yang disajikan jelas dan mudah dipahami, dengan skor rata-rata 4,4 dari 5. Hal ini menunjukkan bahwa fitur pemantauan status koneksi dapat diakses dengan mudah dan secara visual informatif.

Informasi terkait tagihan dan paket langganan mendapatkan respons positif, dengan 80% pengguna menyatakan setuju atau sangat setuju bahwa informasi yang disajikan lengkap dan mudah dipahami, yang didukung skor rata-rata pengguna sebesar 4,4. Fitur pelaporan gangguan yang memungkinkan pengguna menyampaikan keluhan juga dihasilkan baik dengan skor rata-rata 4,3. Sekitar 85% pengguna merasa bahwa fitur informasi profil pengguna sangat jelas dan mudah diakses, mendapatkan skor tertinggi yaitu 4,9, menandakan fitur ini memenuhi ekspektasi tanpa menimbulkan kesulitan. Fitur bantuan teknis mendapat penilaian baik, dengan 85% responden merasa mudah untuk mengaksesnya, mencapai skor rata-rata 4,4.

Secara keseluruhan, hasil *usability testing* ini menunjukkan bahwa *prototype* aplikasi *mobile Android* yang dirancang memiliki tingkat kenyamanan dan fungsionalitas yang tinggi untuk calon pengguna, dengan rata-rata skor di atas 4 pada skala 5. Hal ini menandakan *prototype* telah memenuhi kebutuhan pengguna secara fungsional dan memberikan pengalaman penggunaan yang baik.