

**PERANCANGAN DESAIN USER INTERFACE DAN  
USER EXPERIENCE MENGGUNAKAN METODE  
USER CENTERED DESIGN (UCD) PADA PROSES  
PEMBELIAN OBAT OLEH CUSTOMER DI APLIKASI  
K24KLIK**

**(Studi Kasus: K24Klik)**

**Tugas Akhir**

Diajukan untuk memenuhi persyaratan mencapai derajat Sarjana Sistem Informasi



**Sandra Dewi Buntoro**

**NPM: 171709186**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA  
2020**

# LEMBAR PENGESAHAN

Tugas Akhir Berjudul

PERANCANGAN DESAIN USER INTERFACE DAN USER EXPERIENCE  
MENGUNAKAN METODE USER CENTERED DESIGN (UCD) PADA  
PROSES PEMBELIAN OBAT OLEH CUSTOMER DI APLIKASI K24KLIK

yang disusun oleh

SANDRA DEWI BUNTORO

171709186

Dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 13 Januari 2020

		Keterangan
Dosen Pembimbing 1	: Clara Hetty Primasari, S.T.,M.Cs.	Telah menyetujui
Tim Penguji		
Penguji 1	: Yohanes Priadi Wibisono, S.T.,M.M.	Telah menyetujui
Penguji 2	: Putri Nastiti, S.Kom.,M.Eng.	Telah menyetujui

Yogyakarta 13 Januari 2020

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Fakultas Teknologi Industri

Dekan

Ttd

Dr. A. Teguh Siswantoro, M.Sc.

## LEMBAR PENYATAAN

### Orisinalitas & Publikasi Ilmiah

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : [Sandra Dewi Buntoro](#)  
NPM : [171709186](#)  
Program Studi : Sistem Informasi  
Fakultas : Fakultas Teknologi Industri  
Judul Penelitian : [Perancangan Desain User Interface dan User Experience Menggunakan Metode User Centered Design \(UCD\) Pada Proses Pembelian Obat Oleh Customer di Aplikasi K24Klik](#)

Menyatakan dengan ini:

1. Skripsi ini adalah benar merupakan hasil karya sendiri dan tidak merupakan salinan sebagian atau keseluruhan dari karya orang lain.
2. Memberikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta, berupa Hak Bebas Royalti non eksklusif (*Non-Exclusive-Royalty-Free Right*) atas Penelitian ini, dan berhak menyimpan, mengelola dalam pangkalan data, mendistribusikan, serta menampilkan untuk kepentingan akademis, tanpa perlu meminta izin selama tetap mencantumkan nama penulis.
3. Bersedia menanggung secara pribadi segala bentuk tuntutan hukum yang mengikuti atas pelanggaran Hak Cipta dalam pembuatan Skripsi ini.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, [1 Oktober 2020](#)  
Yang menyatakan,

[Sandra Dewi Buntoro](#)  
[171709186](#)

## LEMBAR PENYATAAN

### Persetujuan dari Instansi Asal Penelitian

(Jika penelitian membutuhkan akses data organisasi eksternal)

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap Pembimbing : [Ebed Kharistian Marsudi](#)  
Jabatan : [Direktur K24Klik](#)  
Departemen : IT

Menyatakan dengan ini:

Nama Lengkap : [Sandra Dewi Buntoro](#)  
NPM : [171709186](#)  
Program Studi : Sistem Informasi  
Fakultas : Fakultas Teknologi Industri  
Judul Penelitian : [Perancangan Desain User Interface dan User Experience Menggunakan Metode User Centered Design \(UCD\) Pada Proses Pembelian Obat Oleh Customer di Aplikasi K24Klik](#)

1. Penelitian telah selesai dilaksanakan pada perusahaan, dan telah diaplikasikan pada sistem terkait.
2. Perusahaan telah melakukan sidang internal berupa kelayakan penelitian ini dan akan mencantumkan lembar penilaian secara tertutup kepada pihak universitas sebagai bagian dari nilai akhir mahasiswa.
3. Memberikan kepada perusahaan berupa Hak Bebas Royalti non eksklusif (*Non-Exclusive-Royalty-Free Right*) atas Penelitian ini, dan berhak menyimpan, mengelola dalam pangkalan data, tanpa perlu meminta izin selama tetap mencantumkan nama penulis.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, September 2020  
Yang menyatakan,

[Ebed Kharistian Marsudi](#)  
Direktur K24Klik

## **PRAKATA**

Puji Syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, rahmat, dan penyertaannya peneliti dapat menyelesaikan penelitian Tugas Akhir dengan judul **“Perancangan Desain User Interface dan User Experience Menggunakan Metode User Centered Design (UCD)”**. Tugas Akhir ini disusun demi memenuhi syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Sistem Informasi di Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Dengan selesainya penyusunan Tugas Akhir ini peneliti ingin berterimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini. Oleh sebab itu peneliti mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang selalu menyertai dan melancarkan peneliti dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
2. Keluarga tercinta atas doa dan dukungan yang diberikan.
3. Bapak Yohanes Pribadi Wibisono, S.T.,M.M. selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi atas masukan yang diberikan untuk Tugas Akhir kepada peneliti.
4. Ibu Clara Hetty Primasari, S.T., M.Cs. selaku dosen pembimbing Tugas Akhir dan dosen pembimbing akademik yang selalu sabar membimbing, mengarahkan, dan memberikan dukungan kepada peneliti.
5. Ibu Putri Nastiti, S.Kom., M.Eng. selaku dosen Program Studi Sistem Informasi yang membantu dalam penyusunan Tugas Akhir.
6. Bapak Ebed Kharistian Marsudi selaku pembimbing lapangan yang membantu dan memberikan masukan kepada peneliti dalam menyusun Tugas Akhir.
7. Ibu Rina Widiana selaku pembimbing lapangan yang membantu dan memberikan masukan kepada peneliti dalam menyusun Tugas Akhir.
8. Bapak Henry Oscario, S.Kom. selaku mantan pembimbing lapangan yang membantu dalam mengevaluasi desain baru dan memberikan masukan kepada peneliti dalam menyusun Tugas Akhir.

9. Veni Manik yang telah membantu dalam melakukan pengujian validitas dan reliabilitas pada penelitian Tugas Akhir ini.
10. Seluruh teman-teman yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian Tugas Akhir ini.



## ABSTRAK

*User interface* dan *user experience* merupakan sesuatu yang penting dalam pembuatan sebuah sistem atau aplikasi untuk menarik minat pengguna. Tetapi masih terdapat beberapa komplain dari pengguna tentang aplikasi K24Klik dan beberapa komplain tersebut bersangkutan dengan *user interface* dan *user experience* dari aplikasi K24Klik. Oleh sebab itu pihak manajemen meminta tim pengembang aplikasi K24Klik untuk memperbaiki sistem K24Klik sehingga dilakukan penelitian untuk membantu pihak K24Klik untuk memperbaiki *user interface* dan *user experience* K24Klik yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *User Centered Design* yang nantinya akan dibantu dengan *usability testing* dan *system usability scale*. Penelitian ini menghasilkan evaluasi desain lama melalui pengujian *usability* dan kuesioner *system usability scale* di mana pada evaluasi desain lama diperoleh nilai *success rate* sebesar 70%, jika dibandingkan dengan rata-rata *success rate* yang diperoleh 78% maka nilai *learnability* dari K24Klik dikategorikan buruk, *time based efficiency* sebesar 0,064 *goals/sec* di mana waktu tersebut 2,92 kali lebih lama dari *expert* sehingga pengguna aplikasi K24Klik dikatakan normal, *error rate* sebesar 0,48125 *total defect*, jika dibandingkan dengan rata-rata hasil *error rate* 0,70 *total defect* maka dapat dikategorikan kecil, dan perhitungan SUS 63,83% yang berarti aplikasi K24Klik memperoleh *grade D*. Selain itu penelitian ini menghasilkan analisis kebutuhan sistem baik fungsional dan non-fungsional, perancangan desain baru sebagai rekomendasi perbaikan berdasarkan analisis kebutuhan sistem, dan hasil evaluasi desain baru.

Kata kunci: *User Interface*; *User Experience*; *User Centered Design*; *Usability Testing*; *System Usability Scale*; K24Klik

## ABSTRACT

*The user interface and user experience are important in making a system or application to attract user interest. But there are still some complaints from users about the K24Klik application and some of these complaints are related to the user interface and user experience of the K24Klik application. Therefore the management asked the K24Klik application development team to improve the K24Klik system so that research was carried out to help K24Klik to improve the K24Klik user interface and user experience according to user needs. The method used in this research is User Centered Design which will be assisted by usability testing and a system usability scale. This study resulted in an evaluation of the old design through usability testing and a system usability scale questionnaire where the old design evaluation obtained a success rate of 70%, when compared with the average success rate obtained by 78%, the learnability value of K24Klik is categorized as bad, the time based efficiency is 0.064 goals / sec where the time is 2.92 times longer than the expert so that the K24Klik application users are said to be normal, the error rate is 0.48125 total defects, when compared to the average error rate of 0.70 total defects can be categorized as small, and the SUS calculation is 63.83%, which means that the K24Klik application gets grade D. In addition, this research will produce an analysis of system requirements both functional and non-functional, design of new designs as recommendations for improvements based on system requirements analysis, and evaluation results of new designs.*

**Keyword:** *User Interface; User Experience; User Centered Design; Usability Testing; System Usability Scale; K24Klik*

## DAFTAR ISI

PRAKATA.....	xlvi
ABSTRAK.....	xlviii
ABSTRACT.....	xlix
DAFTAR ISI.....	1
DAFTAR GAMBAR.....	lii
DAFTAR TABEL.....	liii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	3
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	3
1.4 Tujuan 3.....	
1.5 Batasan Masalah.....	3
1.6 Manfaat Penelitian.....	4
1.7 Bagan Keterkaitan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Studi Sebelumnya.....	7
2.2 Dasar Teori.....	12
2.2.1 User Centered Design (UCD).....	12
2.2.2 User Interface.....	13
2.2.3 User Experience.....	14
2.2.4 Usability Testing.....	14
2.2.5 System Usability Scale.....	16
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	21
3.1 Waktu Penelitian.....	21
3.2 Lokasi Penelitian.....	21
3.3 Metode Penelitian.....	21
3.4 Tahapan Penelitian.....	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	40
4.1 Flowchart Pembelian Obat.....	40
4.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	41
4.3 Hasil Perhitungan.....	43
4.4 Analisis Kebutuhan.....	52
4.5 Perancangan Desain Baru.....	55
4.6 Hasil Evaluasi Desain Baru.....	76
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	79
5.1 Kesimpulan.....	79
5.2 Saran.....	80
Daftar Pustaka.....	81

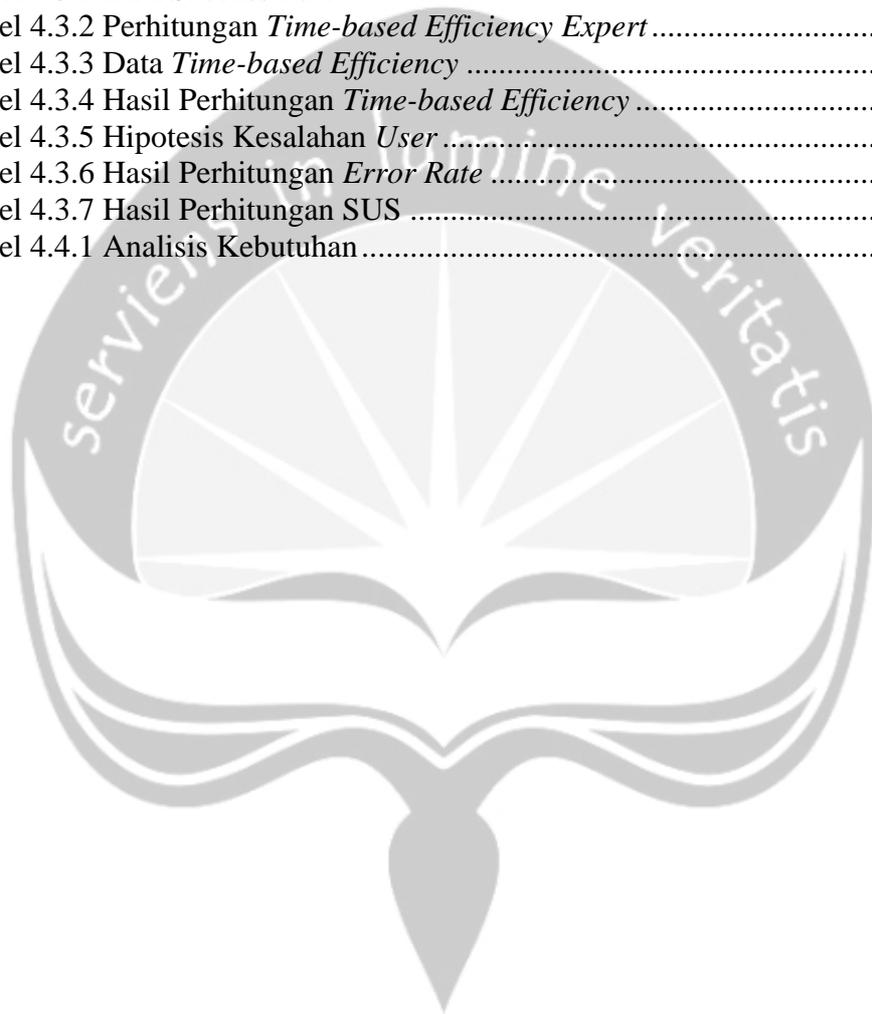


## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.7 Bagan Keterkaitan .....	5
Gambar 3.4.1 Use Case Diagram Level 0 Aplikasi K24Klik .....	32
Gambar 3.4.2 Use Case Diagram Level 1 Proses Pembelian Obat.....	32
Gambar 3.4.3 Use Case Diagram Level 2 Order .....	33
Gambar 3.5 Tahapan Penelitian .....	34
Gambar 4.1 Flowchart Pembelian Obat .....	40
Gambar 4.5.1 Desain Halaman Keranjang Belanja K24Klik .....	56
Gambar 4.5.2 Rekomendasi Perbaikan Halaman Keranjang Belanja K24Klik....	57
Gambar 4.5.3 Kategori Pembayaran K24Klik .....	58
Gambar 4.5.4 Rekomendasi Perbaikan Kategori Pembyaran K24Klik .....	59
Gambar 4.5.5 Halaman Metode Pengiriman K24Klik.....	60
Gambar 4.5.6 Halaman Metode Pengiriman 2 K24Klik.....	61
Gambar 4.5.7 Halaman Metode Pembayaran K24Klik .....	62
Gambar 4.5.8 Rekomendasi Perbaikan Halaman Metode Pengiriman dan Pembayaran K24Klik .....	64
Gambar 4.5.9 Halaman Lengkapi Alamat K24Klik.....	65
Gambae 4.5.10 Rekomendasi Perbaikan Halaman Lengkapi Alamat K24Klik ...	66
Gambar 4.5.11 Halaman <i>Searching</i> K24Klik .....	67
Gambar 4.5.12 Rekomendasi Perbaikan Halaman <i>Searching</i> K24Klik .....	68
Gambar 4.5.13 Halaman Peta K24Klik.....	69
Gambar 4.5.14 Rekomendasi Perbaikan Halaman Peta K24Klik.....	70
Gambar 4.5.15 Halaman Konfirmasi K24Klik .....	71
Gambar 4.5.16 Rekomendasi Perbaikan Halaman Konfirmasi K24Klik .....	72
Gambar 4.5.17 Halaman Detail Produk K24Klik .....	73
Gambar 4.5.18 Halaman <i>Searching</i> Produk K24Klik.....	74
Gambar 4.5.19 Rekomendasi Perbaikan Efek Produk Masuk Keranjang .....	75
Gambar 4.5.20 Rekomendasi Perbaikan <i>Warning</i> Produk Berhasil Ditambahkan	76
Gambar 4.5.21 Rekomendasi Perbaikan Fungsi <i>Searching</i> .....	76

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.1 Studi Sebelumnya .....	9
Tabel 2.2.5.1 Skor SUS.....	16
Tabel 2.2.5.2 Kuesioner <i>System Usability Scale</i> .....	16
Tabel 4.2.1 Hasil Uji Validitas.....	42
Tabel 4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	42
Tabel 4.3.1 Data <i>Success Rate</i> .....	43
Tabel 4.3.2 Perhitungan <i>Time-based Efficiency Expert</i> .....	45
Tabel 4.3.3 Data <i>Time-based Efficiency</i> .....	46
Tabel 4.3.4 Hasil Perhitungan <i>Time-based Efficiency</i> .....	47
Tabel 4.3.5 Hipotesis Kesalahan <i>User</i> .....	48
Tabel 4.3.6 Hasil Perhitungan <i>Error Rate</i> .....	49
Tabel 4.3.7 Hasil Perhitungan SUS .....	50
Tabel 4.4.1 Analisis Kebutuhan.....	52



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada masa pandemi seperti ini, terdapat banyak orang memilih untuk berbelanja online dibandingkan harus keluar rumah. Selain untuk menghindari berkumpul dengan orang banyak, belanja online juga merupakan cara yang praktis untuk berbelanja karena dapat dilakukan kapan dan di mana saja asalkan terdapat jaringan internet. Menurut Bank Indonesia pada bulan Maret 2020 jumlah transaksi yang dilakukan lewat e-commerce telah mencapai 98,3 juta transaksi.

Banyaknya jumlah transaksi belanja online ini menjadi peluang tersendiri bagi para pelaku usaha. Pelaku usaha khususnya pada bidang IT banyak membangun *startup* atau aplikasi belanja online seperti Tokopedia, Shopee, Lazada, dan lain sebagainya. Bahkan perusahaan yang bergerak dibidang kesehatan juga memanfaatkan peluang tersebut misalnya seperti Alodokter, Goapotik, dan lain sebagainya. Salah satu perusahaan kesehatan yang memanfaatkan peluang tersebut adalah Apotek K-24 Indonesia. Direktur utama Apotek K-24 meluncurkan aplikasi K24Klik yang merupakan aplikasi berbelanja obat secara online.

K24Klik merupakan apotek online pertama yang ada di Indonesia yang diluncurkan oleh Direktur Utama Apotek K-24, Dr Gideon Hartono dan CEO K-24, Bagas Ananta. Apotek online yang diluncurkan pada tanggal 25 April 2016 ini buka selama 24 jam nonstop yang menjual berbagai macam obat-obatan, susu, dan alat Kesehatan. Selain itu K24Klik juga melayani konsultasi mengenai penggunaan atau manfaat obat-obatan, pemesanan dan layanan pengantaran obat. Aplikasi K24Klik juga memiliki 2 fitur tambahan yaitu, medical dan unggah resep. Medical merupakan layanan untuk memesan dokter, perawat, bidan atau fisioterapis untuk datang ke rumah. Sedangkan

unggah resep merupakan layanan untuk memasukkan resep yang diberikan oleh dokter secara online hanya dengan mengunggah foto resep.

Ada beberapa hal yang mempengaruhi penerimaan sebuah aplikasi salah satunya adalah *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX) yang merupakan komponen yang sangat penting karena bersangkutan dengan kenyamanan pengguna dari aplikasi tersebut. *User interface* merupakan proses untuk membangun desain antarmuka pada suatu sistem atau aplikasi yang berfokus pada tampilan dari sistem [1]. Sedangkan *user experience* adalah seberapa menyenangkan sebuah aplikasi dan seberapa mudahnya sebuah aplikasi dipelajari dan digunakan oleh pengguna [2].

Pada aplikasi K24Klik masih terdapat beberapa komplain dari pengguna yang merasa masih kurang nyaman saat menggunakan aplikasi tersebut. Komplain tersebut dapat diketahui melalui *review* dan *rating* dari aplikasi K24Klik di *playstore*. Pada *playstore* aplikasi K24Klik mendapatkan *rating* sebesar 3,9 dan 549 *review*. Dari 549 *review* tersebut terdapat 49 *review* buruk yaitu bintang 1 yang berjumlah 38 dan bintang 2 yang berjumlah 11. Pada *review* tersebut terdapat komentar mengenai UI dan UX seperti gambar produk tidak sesuai dengan judul produk, tidak dapat konfirmasi alamat pengiriman, terdapat error saat memesan obat, terdapat tombol yang tidak dapat berfungsi, dan lain sebagainya. Oleh sebab banyaknya komplain dari pengguna maka pihak manajemen K-24 meminta tim pengembang aplikasi untuk memperbaiki *user interface* dan *user experience* K24Klik agar lebih nyaman saat digunakan.

Dari studi sebelumnya yang membahas mengenai *user interface* dan *user experience*, para peneliti menggunakan beberapa metode, salah satunya adalah metode *User Centered Design* (UCD). UCD lebih menekankan bahwa sistem bertujuan untuk melayani pengguna, bukan untuk menggunakan teknologi tertentu dan bukan untuk menjadi bagian

yang elegan dari pemrograman. Kebutuhan pengguna harus mendominasi *user interface*, dan kebutuhan *user interface* harus mendominasi desain dari sistem lainnya [3]. Untuk mengevaluasi UI dan UX pada sebuah aplikasi, beberapa studi sebelumnya menggunakan metode seperti *usability testing* dan *system usability scale*. *Usability testing* adalah metode untuk mengevaluasi produk misalnya seperti aplikasi atau layanan dengan cara pengujian kepada pengguna. Pada metode ini penguji akan memberikan tugas-tugas kepada pengguna untuk diselesaikan [4]. *System Usability Scale* merupakan alat yang berfungsi untuk mengukur kegunaan, salah satunya kegunaan aplikasi [5].

### **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang pada bagian sebelumnya, aplikasi K24Klik dirasa masih kurang nyaman dan kurang menarik bagi pengguna.

### **1.3 Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah sebelumnya, pertanyaan penelitian pada penelitian ini adalah:

Bagaimana membuat pengguna merasa nyaman dan tertarik dengan aplikasi K24Klik?

### **1.4 Tujuan**

Tujuan dari penelitian ini antara lain:

Menghasilkan user interface dan user experience bagi sistem K24Klik yang lebih nyaman dan menarik saat digunakan dengan menggunakan UCD.

### **1.5 Batasan Masalah**

Batasan masalah dari penelitian ini adalah:

- a. Metode penelitian yang digunakan dalam membuat tugas akhir ini dengan metode UCD (User Centered Design), *Usability Testing* dan *System Usability Scale*. UCD digunakan sebagai kerangka utama

perancangan UI/UX, *usability testing* dan SUS digunakan untuk mengevaluasi desain.

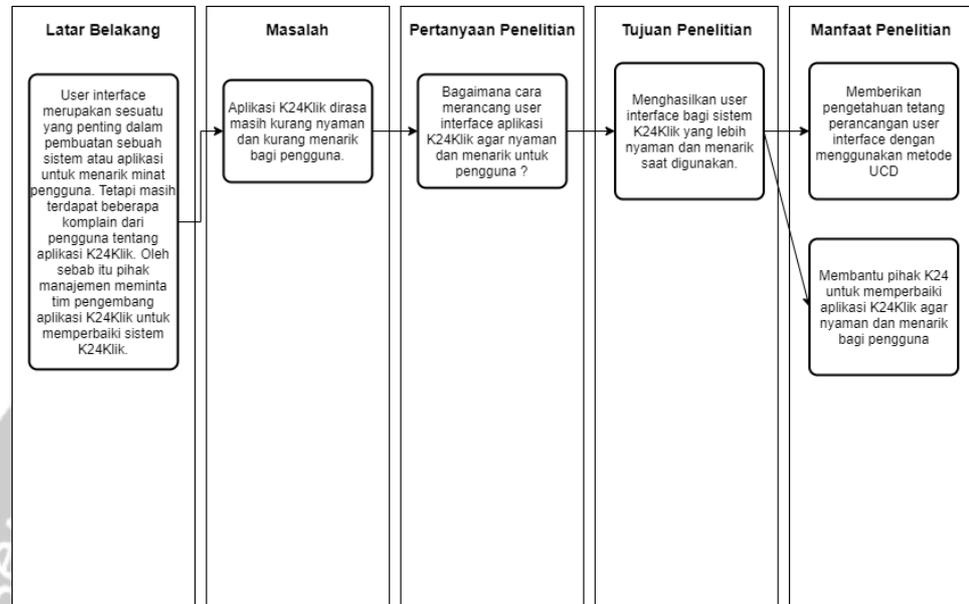
- b. Penelitian ini hanya membahas mengenai aspek *user interface* dan *user experience* dari K24Klik.
- c. Penelitian ini hanya berfokus pada proses pembelian obat pada aplikasi K24Klik yang berbasis android.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

- a. Bagi keilmuan atau perkembangan ilmu  
Memberikan pengetahuan tentang perancangan user interface dan user experience dengan menggunakan metode UCD, *Usability Testing* dan *System Usability Scale*.
- b. Bagi organisasi/perusahaan/dll  
Membantu pihak K24 untuk memperbaiki aplikasi K24Klik agar nyaman dan menarik bagi pengguna.

## 1.7 Bagan Keterkaitan

Gambar 1.7 menunjukkan bagan keterkaitan berdasarkan latar belakang sampai dengan manfaat penelitian.



Gambar 1.7 Bagan Keterkaitan

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Studi Sebelumnya

Beberapa orang telah melakukan penelitian tentang *User Centered Design*. Salah satunya penelitian UCD adalah penelitian yang dilakukan oleh Dini Pratiwi, Mochamad Chandra Saputra, dan Niken Hendrakusuma Wardani dengan judul “Penggunaan Metode *User Centered Design* (UCD) dalam Perancangan Ulang Web Portal Jurusan Psikologi FISIP Universitas Brawijaya”. Masalah yang diangkat pada penelitian ini adalah *website* sudah lama tidak dievaluasi sehingga konten dan tampilan *website* menjadi alasan untuk komplain pengguna. Oleh sebab itu penulis menggunakan metode UCD untuk melakukan pendekatan dengan pengguna melalui kuesioner WEBUSE. Hasil akhir dari penelitian ini berupa desain *user interface* yang baru untuk web portal pada jurusan Psikologi FISIP Universitas Brawijaya [6].

Penelitian tentang UCD juga telah dilakukan oleh Ahmad Iqbal Yunus dengan judul “Perancangan Desain User Interface dan User Experience pada Aplikasi SIAKAD dengan Menggunakan Metode *User Centered Design* (UCD) pada Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya”. Masalah yang diangkat oleh penulis pada penelitian ini adalah tampilan aplikasi SIAKAD kurang menarik sehingga banyak mahasiswa yang tidak mau menggunakan aplikasi ini. Oleh sebab itu penulis menggunakan metode UCD untuk melakukan pendekatan dengan pengguna melalui kuesioner WEBUSE. Hasil akhir dari dilakukannya penelitian ini adalah desain *user interface* yang baru untuk aplikasi SIAKAD [7].

Penelitian menggunakan kuesioner *System Usability Scale* dan *Usability Testing* sudah banyak dilakukan oleh beberapa orang. Salah satu yang melakukan penelitian ini adalah Muhammad Ismail Farouqi, Admaja Dwi Herlambang dan Ismiarta Aknuranda dengan judul “Evaluasi Usability pada Aplikasi Go-Jek Dengan Menggunakan Metode Pengujian

Usability”. Penelitian ini dilakukan karena masih terdapat pengguna yang mengeluh mengenai aplikasi Go-Jek seperti akurasi GPS yang masih tidak tepat. Oleh sebab itu peneliti melakukan evaluasi pada aplikasi Go-Jek dengan melakukan *usability testing* dengan 5 responden yang berasal dari Kota Surabaya dengan rentan usia 15 tahun sampai 64 tahun serta melakukan penyebaran kuesioner SUS dengan 30 responden. Setelah selesai mengumpulkan data peneliti melakukan perhitungan terhadap *success rate* yaitu kesuksesan pengguna dalam menyelesaikan tugas, *time-based efficiency* yaitu lama pengguna menyelesaikan tugas, *error rate* yaitu kesalahan yang dilakukan pengguna dalam menjalankan tugas dan *satisfaction* pengguna terhadap aplikasi Go-Jek. Hasil akhir dari penelitian ini didapati angka perhitungan *success rate* sebesar 100% yang berarti semua pengguna berhasil menyelesaikan tugas yang diberikan oleh penulis. Angka *time-based efficiency* yang didapatkan 0,01 *goals/second* dan hasil *error rate* yang didapatkan adalah 0,1 yang berarti pengguna hanya melakukan 3 kesalahan dari 30 kesalahan yang mungkin terjadi. Terakhir hasil *satisfaction* pengguna adalah 60%-70% yang berarti pengguna cukup nyaman menggunakan aplikasi ini. [8].

Penelitian menggunakan kuesioner *System Usability Scale* dan *Usability Testing* juga dilakukan oleh Veronica Sonya Souissay, Hanifah Muslimah Az-Zahra dan Retno Indah Rokhmawati yang berjudul “Perbaikan *User Interface* dan Analisis Perbandingan Hasil pada Website Lazada.co.id dengan Menggunakan *Usability Testing* dan *System Usability Scale (SUS) Questionnaire*”. Pada penelitian ini penulis bertujuan untuk menghasilkan perbaikan UI dan membandingkan penelitian tersebut dengan penelitian sebelumnya. Oleh sebab itu penulis menggunakan metode *Integrated Design of Interface (IDI)*, *usability testing*, dan *system usability scale* untuk membantu mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Hasil dari penelitian ini berupa desain prototype website Lazada yang baru, nilai *success rate* sebesar 99%, *time-based efficiency* sebesar 23,1 dan tingkat kepuasan pengguna sebesar 79,75 di mana nilai

ini lebih tinggi daripada yang didapatkan pada hasil evaluasi desain awal [9].

Penelitian tentang mengevaluasi suatu desain juga dilakukan oleh Theresia Karina Situmorang, Hanifah Muslimah Az-Zahra, dan Admaja Dwi Herlambang dengan judul “Evaluasi *Usability* pada Aplikasi m-KantorPos dengan Menggunakan Metode *Usability Testing*”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hasil dari nilai *usability* dari suatu aplikasi, mencari permasalahan dan membuat rekomendasi sebagai solusi perbaikan. Oleh sebab itu penulis menggunakan metode kuesioner *system usability scale* dan *usability testing* untuk membantu penulis dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Hasil dari penelitian ini adalah *ilai success rate* yang didapatkan adalah 75% yang berarti buruk, *time-based efficiency* yang didapat sebesar 60,15 detik yang berarti pengguna m-KantorPos masih terbilang normal, dan hasil dari *error rate* yang didapat adalah 7 kesalahan yang termasuk dalam kategori wajar dan skor dari kuesioner SUS adalah 71,16 [10].

Beberapa daftar studi sebelumnya yang membahas mengenai UCD, *usability testing*, dan *system usability scale* dapat dilihat pada tabel 2.1.1 di bawah ini:

**Tabel 2.1.1 Studi Sebelumnya**

Peneliti	Tahun	Tujuan	Metode	Hasil
Dini Pratiwi, Mochamad Chandra Saputra, dan Niken Hendrakusuma Wardani	2018	Menghasilkan rekomendasi yang dapat membantu menyelesaikan masalah pada web portal jurusan Psikologi FISIP Universitas Brawijaya dan membuat UI yang lebih baik daripada sebelumnya.	UCD, Kuesioner WEBUSE	Desain <i>user interface</i> yang baru untuk web portal jurusan Psikologi FISIP Universitas Brawijaya.
Ahmad Iqbal Yunus	2018	Menghasilkan rancangan <i>user interface</i> dan <i>user experience</i> pada aplikasi SIAKAD.	UCD, kuesioner WEBUSE	Desain <i>user interface</i> yang baru untuk aplikasi SIAKAD.

Peneliti	Tahun	Tujuan	Metode	Hasil
Muhammad Ismail Farouqi, Admaja Dwi Herlambang, dan Ismiarta Aknuranda	2018	Mencari tahu permasalahan <i>usability</i> apa saja yang terdapat pada aplikasi GO-JEK Indonesia dan melakukan evaluasi tingkat <i>usability</i> pada aplikasi GO-JEK Indonesia termasuk mengukur tingkat kemudahan, tingkat kecepatan, tingkat kesalahan, dan tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi GO-JEK Indonesia.	<i>Usability Testing</i> dan <i>System Usability Scale</i>	Angka perhitungan <i>success rate</i> adalah 100% yang berarti semua pengguna berhasil menyelesaikan tugas yang diberikan. Angka <i>time based efficiency</i> yang didapatkan 0,01 <i>goals/second</i> dan hasil <i>error rate</i> yang didapatkan adalah 0,1 yang berarti pengguna hanya melakukan 3 kesalahan dari 30 kesalahan yang mungkin terjadi. Terakhir hasil <i>satisfaction</i> pengguna adalah 60%-70% yang berarti pengguna cukup nyaman menggunakan aplikasi ini
Veronica Sonya Souissay, Hanifah Muslimah Az-Zahra, dan	2019	Menghasilkan perbaikan UI dan membandingkan penelitian tersebut dengan penelitian sebelumnya.	<i>Integrated Design of Interface (IDI)</i> , <i>usability testing</i> dan	Perbaikan UI dari <i>website</i> Lazada. 1. Tingkat kepuasan pengguna pada

Peneliti	Tahun	Tujuan	Metode	Hasil
Retno Indah Rokhmawati			kuesioner SUS	prototype UI yang baru meningkat menjadi 79,95 dari yang sebelumnya adalah 62, <i>success rate</i> prototype 0,99 dari yang sebelumnya 0,92, dan waktu yang dibutuhkan saat menggunakan prototype adalah 23,1 dari yang sebelumnya 74,6.
Theresia Karina Situmorang, Hanifah Muslimah Az-Zahra, dan Admaja Dwi Herlambang	2019	Mengetahui nilai <i>usability</i> dari aplikasi, mencari permasalahan dan membuat rekomendasi sebagai solusi perbaikan.	<i>Usability testing</i> dan kuesioner SUS.	Nilai <i>success rate</i> yang didapatkan adalah 75%, <i>time-based efficiency</i> yang didapat sebesar 60,15 detik yang berarti pengguna m-KantorPos masih terbilang normal, hasil dari <i>error rate</i> yang didapat adalah 7 kesalahan yang termasuk dalam kategori wajar, dan skor dari

Peneliti	Tahun	Tujuan	Metode	Hasil
Sandra Dewi Buntoro	2021	Menghasilkan user interface dan user experience bagi sistem K24Klik yang lebih nyaman dan menarik saat digunakan dengan menggunakan UCD.	UCD, <i>Usability testing</i> , SUS	kuesioner SUS adalah 71,16. Nilai <i>success rate</i> yang diperoleh adalah 70%, <i>time-based efficiency</i> 0,064 <i>goals/sec</i> , <i>error rate</i> 0,48125 <i>total defect</i> , dan skor SUS 63,83% yang termasuk <i>grade D</i> di mana <i>grade</i> tersebut masih di kategorikan <i>poor</i> .

## 2.2 Dasar Teori

### 2.2.1 User Centered Design (UCD)

UCD merupakan metode yang menekankan bahwa sistem bertujuan untuk melayani pengguna, bukan untuk menggunakan teknologi tertentu, bukan untuk menjadi bagian yang elegan dari pemrograman. Kebutuhan pengguna harus mendominasi *user interface*, dan kebutuhan *user interface* harus mendominasi desain dari sistem lainnya [3]. UCD memiliki 5 proses yaitu [11] [12]:

1. *Plan the human centered process*: Sistem yang akan dibuat harus berfokus kepada pengguna sehingga sistem yang akan dibuat dapat memenuhi kebutuhan pengguna.
2. *Specify the context of use*: Mengidentifikasi siapa pengguna yang nantinya akan menggunakan sistem tersebut, menjelaskan tentang produk yang sedang dibuat dan menjelaskan produk akan digunakan oleh pengguna dalam kondisi apa. Pada tahap ini biasanya dilakukan dengan cara

melakukan *interview*, *survey* atau mengikutsertakan pengguna dalam acara *workshop* perancangan sistem tersebut.

3. *Specify user and organizational requirement*: Mengidentifikasi kebutuhan apa saja yang diperlukan oleh pengguna. Pada tahap ini biasanya akan dilakukan wawancara kepada pengguna agar dapat memperoleh informasi tentang kebutuhan fungsional dan non-fungsional dari pengguna yang nantinya akan diterapkan pada sistem yang akan dibuat.
4. *Product design solution*: Membuat *prototype* desain sesuai dengan informasi kebutuhan fungsional dan non-fungsional yang didapatkan.
5. *Evaluate design against user requirement*: Melakukan evaluasi pada *prototype* desain yang telah dibuat sebelumnya untuk melihat apakah kebutuhan pengguna sudah terpenuhi atau belum.

### **2.2.2 User Interface**

*User interface* merupakan proses untuk membangun desain antarmuka pada suatu sistem atau aplikasi yang berfokus pada tampilan dari sistem. Jika ingin membuat desain *user interface* yang baik maka harus mempertimbangkan bahwa pengguna akan menilai desain yang dibuat dengan cepat dan lebih memprioritaskan kegunaan, kenyamanan, dan seberapa menyenangkannya sebuah aplikasi serta desain yang dibuat harus mampu mengkomunikasikan nilai merek dan membangun kepercayaan pengguna. Terdapat beberapa titik yang merupakan tempat pengguna berinteraksi dengan desain antarmuka yaitu:

1. *Graphical User Interface (GUI)*: pengguna melakukan interaksi dengan representasi visual. Contoh GUI adalah desktop.
2. *Voice-controlled interface (VUI)*: pengguna melakukan interaksi dengan suara mereka. Contoh VUI adalah asisten Google di mana pengguna dapat bertanya langsung seperti “makanan khas Yogyakarta” kepada asisten google tersebut.
3. *Gesture-based Interface*: pengguna melakukan interaksi menggunakan gerakan. Contoh *gesture-based interface* adalah *virtual game*.

Terdapat beberapa cara untuk mendesai UI yang mengesankan seperti memastikan fungsi *zoom* dapat berfungsi dengan baik, memberi label pada ikon, membuat efek *shadow* pada tombol, memperhatikan *font* dan *size* tulisan yang digunakan, dan lain sebagainya [1].

### 2.2.3 User Experience

*User experience* merupakan proses mendesain produk untuk memberi pengalaman yang berarti dan relevan bagi pengguna [13]. Supaya pengalaman yang dirancang dapat berfokus pada pengguna maka pada saat merancang produk, tim desain harus [14]:

1. berfikir tentang apa yang akan dilakukan oleh orang dibandingkan dengan apa yang dapat dilakukan oleh teknologi.
2. Melibatkan pengguna dalam merancang desain.
3. Merancang untuk menghubungkan seseorang dengan orang lain.
4. Merancang untuk keragaman.

Pengalaman pengguna yang baik juga membutuhkan penggabungan dari beberapa ilmu seperti ilmu teknik, pemasaran, desain grafis dan industri serta desain antarmuka. Jadi pengalaman pengguna yang baik, tidak cukup hanya dengan menyediakan apa yang pengguna inginkan. Contoh *user experience* adalah seberapa menyenangkan sebuah aplikasi dan seberapa mudahnya sebuah aplikasi dipelajari dan digunakan [2].

### 2.2.4 Usability Testing

*Usability Testing* merupakan metode untuk mengevaluasi aplikasi atau sistem dengan cara pengujian kepada pengguna [4]. Pada metode ini penguji akan memberikan tugas-tugas kepada pengguna untuk diselesaikan. Penguji akan mengamati apakah pengguna berhasil menyelesaikan tugas, mengidentifikasi berapa lama waktu yang dibutuhkan pengguna dalam menyelesaikan tugas, meminta pendapat pengguna mengenai aplikasi tersebut, mengidentifikasi perubahan apa saja yang diperlukan untuk meningkatkan kinerja aplikasi dan kepuasan pengguna, dan menganalisis kinerja dari aplikasi [4]. Jumlah *user* yang digunakan dalam pengujian

tergantung pada besar atau kecilnya proyek [15]. Jika proyek dikategorikan dalam proyek kecil maka hanya dibutuhkan 7 *user*, sedangkan untuk proyek besar dibutuhkan 15 *user* [15]. *Usability testing* dapat dilakukan di mana saja tempat peserta pengujian berada [15]. Terdapat langkah-langkah dalam melakukan *usability testing* yaitu [16]:

1. Menentukan tujuan yang akan dicapai.
2. Mempersiapkan aplikasi yang akan diuji.
3. Menentukan responden yang akan diuji.
4. Membuat tugas-tugas untuk diujikan kepada responden.
5. Mengamati proses pengujian yang sedang berlangsung.
6. Membuat rangkuman dari hasil uji coba yang telah dilakukan.

*Usability testing* seperti teknik dalam membangun produk yang sukses, dengan waktu sesingkat-singkatnya, menggunakan sumber daya paling sedikit, dengan risiko paling sedikit, sambil mengoptimalkan trade-off. Terdapat 3 kategori *usability testing* [15]:

- a. *Expert-based testing*: pengujian ini melibatkan pakar antarmuka dalam menggunakan sejumlah metode terstruktur yang berbeda untuk menemukan kekurangan pada antarmuka.
- b. *Automated testing*: pengujian otomatis menggunakan perangkat lunak di mana perangkat lunak tersebut menerapkan beberapa pedoman ke suatu antarmuka dan menentukan letak di mana antarmuka tidak memenuhi pedoman.
- c. *User-based testing*: pengujian yang melibatkan perwakilan pengguna untuk melakukan beberapa tugas.

Terdapat beberapa penelitian yang melakukan *usability testing* salah satunya adalah penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Ismail Farouqi, Admaja Dwi Herlambang, dan Ismiarta Aknuranda yang berjudul “Evaluasi *Usability* pada Aplikasi Go-Jek dengan Menggunakan Metode Pengujian *Usability*”. Penulis melakukan pengujian pada 5 responden yang berada di Kota Surabaya dengan rentan umur antara 15 tahun sampai 64 tahun.

Penulis memberikan tugas kepada responden untuk melakukan pemesanan ojek melalui aplikasi Go-Jek [8].

### 2.2.5 System Usability Scale

*System Usability Scale* merupakan alat yang berfungsi untuk mengukur kegunaan, salah satunya kegunaan aplikasi yang diciptakan oleh John Brooke pada tahun 1986. Pada metode ini pengguna diberi 10 pertanyaan yang harus dijawab dengan 5 pilihan jawaban yaitu dari sangat tidak setuju sampai sangat setuju [5]. Hasil dari jumlah jawaban pengguna nantinya akan dihitung sehingga didapatkan skor aplikasi terletak di tingkat A,B,C,D atau F seperti pada tabel 2.2.5.1 [17].

**Tabel 2.2.5.1 Skor SUS [17]**

Skor SUS	Grade	Rating
>80,3	A	<i>Excellent</i>
68 - 80,3	B	<i>Good</i>
68	C	<i>OK</i>
51 – 67	D	<i>Poor</i>
<51	F	<i>Awful</i>

Tabel kuesioner *system usability scale* pada tabel 2.2.5.2 di bawah ini berisi 10 pernyataan kuesioner SUS yaitu [9]:

**Tabel 2.2.5.2 Kuesioner System Usability Scale [9]**

No	Pertanyaan	STS	TS	RG	S	SS
1	Saya berpikir akan menggunakan aplikasi ini lagi.					
2	Saya merasa aplikasi ini rumit untuk digunakan.					
3	Saya merasa aplikasi ini mudah untuk digunakan.					
4	Saya membutuhkan bantuan dari orang					

No	Pertanyaan	STS	TS	RG	S	SS
	lain atau teknisi dalam menggunakan sistem ini.					
5	Saya merasa fitur-fitur sistem ini berjalan dengan semestinya.					
6	Saya merasa ada banyak hal yang tidak konsisten pada sistem ini.					
7	Saya merasa orang lain akan memahami cara menggunakan sistem ini dengan cepat.					
8	Saya merasa sistem ini membingungkan.					
9	Saya merasa tidak ada hambatan dalam menggunakan sistem ini.					
10	Saya perlu membiasakan diri terlebih dahulu sebelum menggunakan sistem ini.					

## BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan menggunakan metode *User Centered Design* diperoleh hasil bahwa *user interface* dan *user experience* yang harus diperbaiki pada aplikasi K24Klik adalah bagian pembelian obat. Kemudian dilakukan proses evaluasi desain aplikasi K24Klik yang dilakukan dengan *usability testing* dan penyebaran kuesioner *system usability scale* dan diperoleh beberapa masalah yang dihadapi user saat melakukan pengujian seperti *user* salah saat diminta menghapus produk, kategori pembayaran instan asing bagi *user*, aplikasi tidak menyediakan pengambilan di apotek secara langsung, *user* bingung saat berada di halaman pengiriman dan pembayaran dikarenakan salah satu *dropdown* terbuka, *user* merasa bingung dan kurang efektif saat akan menambahkan produk di keranjang belanja dikarenakan ketika diklik akan kembali ke *homepage*, terdapat beberapa produk yang tidak memiliki gambar, pencarian alamat pada peta tidak muncul, pemilihan alamat pada peta tidak akurat, aplikasi tidak memberikan *warning* atau efek saat *user* menambahkan produk ke keranjang belanja, aplikasi tidak menampilkan jumlah potongan promo pembayaran pada rincian harga, aplikasi tidak memberikan kenapa suatu metode pengiriman tidak dapat digunakan, dan pencarian pada aplikasi tidak akurat

Kemudian berdasarkan perhitungan tingkat *usability* pada K24Klik yang pertama pada aspek *learnability* atau *success rate* diperoleh hasil perhitungan sebesar 70% di mana hasil tersebut lebih rendah dibandingkan dengan rata-rata *success rate* 78%, sehingga hasil *learnability* pada K24Klik dikategorikan buruk [22]. Kedua pada aspek *efficiency* diperoleh hasil perhitungan sebesar 0,0064 *goals/sec*, sedangkan perhitungan pada

*expert* adalah 0,0187 yang berarti lama waktu yang dibutuhkan user dalam mengerjakan tugas adalah 2,92 kali lebih lama dari *expert* sehingga dikategorikan pengguna aplikasi K24Klik dapat dikategorikan normal [23]. Ketiga pada aspek *error* diperoleh hasil perhitungan sebesar 0,48125 *total defect* di mana rata-rata *error rate* per tugas adalah 0,70 sehingga hasil *error rate* yang diperoleh dapat dikategorikan kecil yang berarti pengguna hanya melakukan sedikit kesalahan pada saat melakukan pengujian [24]. Keempat pada aspek *satisfaction* diperoleh hasil perhitungan sebesar 63,83% di mana hasil tersebut termasuk dalam *grade D* yang berarti aplikasi K24Klik masih dirasa kurang nyaman bagi pengguna dan perlu ditingkatkan lagi [25].

## 5.2 Saran

Saran untuk penelitian selanjutnya adalah dapat dilakukan perbaikan *user interface* dan *user experience* pada aplikasi K24Klik sesuai dengan hasil dan masukan evaluasi desain baru. Hasil perbaikan *user interface* dan *user experience* tersebut diharapkan dapat dievaluasi kembali agar dapat ditemui permasalahannya lagi dan dilakukan perbaikan lagi. Hal ini sesuai dengan kelima metode *user centered design* yaitu *plan the human centered process, specify the context of use, specify user and organizational requirements, produce design solution, dan evaluate designs against user requirements*.

## Daftar Pustaka

- [1] D. A. Norman and C. Christensen, "What is User Interface Design," Interaction Design Foundation, [Online]. Available: [https://www.interaction-design.org/literature/topics/ui-design#:~:text=User%20interface%20\(UI\)%20design%20is,e.g.%2C%20voice%2Dcontrolled%20interfaces..](https://www.interaction-design.org/literature/topics/ui-design#:~:text=User%20interface%20(UI)%20design%20is,e.g.%2C%20voice%2Dcontrolled%20interfaces..)
- [2] D. Norman and J. Nielsen, "The Definition of User Experience (UX)," Nielsen Norman Group, [Online]. Available: <https://www.nngroup.com/articles/definition-user-experience/>.
- [3] B. Still and K. Crane, *Fundamentals of User-Centered Design: A Practical Approach*, Taylor & Francis Group, 2017.
- [4] D. G. Team, "Usability Testing," U.S General Services Administration (GSA); Technology Transformation Service, 2020. [Online]. Available: <https://www.usability.gov/how-to-and-tools/methods/usability-testing.html>.
- [5] D. G. Team, "System Usability Scale," U.S General Services Administration (GSA); Technology Transformation Service, 2020. [Online]. Available: <https://www.usability.gov/how-to-and-tools/methods/system-usability-scale.html>.
- [6] D. Pratiwi, M. C. Saputra and N. H. Wardani, "Penggunaan Metode User Centered Design (UCD) dalam Perancangan Ulang Web Portal Jurusan Psikologi FISIP Universitas Brawijaya," *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 2018.
- [7] A. I. Yunus, "Perancangan Desain User Interface dan User Experience pada Aplikasi SIAKAD dengan Menggunakan Metode User Centered Design (UCD) pada Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya," 2018.
- [8] M. I. Farouqi, I. Aknuranda and A. D. Herlambang, "Evaluasi Usability pada Aplikasi Go-Jek dengan Menggunakan Metode Pengujian Usability," *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, vol. 2, pp. 3110-3117, 2018.
- [9] V. S. Souissay, R. I. Rokhmawati and H. M. Az-Zahra, "Perbaikan User Interface dan Analisis Perbandingan Hasil pada Website Lazada.co.id dengan menggunakan Usability Testing dan System Usability Scale (SUS) Questionnaire," *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, vol. 3, pp. 3505-3512, 2019.
- [10] T. K. Situmorang, H. M. Az-Zahra and A. D. Herlambang, "Evaluasi Usability Pada Aplikasi m-KantorPos dengan Menggunakan Metode Usability Testing," *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, vol. 3, pp. 4349-4356, 2019.

- [11] L. Fanani, M. T. Ananta and K. C. Brata, "Penerapan User-Centered Design dalam Pengembangan Aplikasi Pencarian Gedung Berbasis Android," vol. 2, 2018.
- [12] A. Setyoningrum, P. I. Santosa and N. A. Setiawan, "Analisis Kebutuhan Sistem Informasi Arsip Bangunan Berbasis User Centered Design (UCD)," 2017.
- [13] D. A. Normn, "User Experience (UX) Design," Interaction Design Foundation, [Online]. Available: <https://www.interaction-design.org/literature/topics/ux-design>.
- [14] D. Benyon, *Designing User Experience (A guide to HCI, UX, and interaction design)*, Harlow, United Kingdom: Pearson Education Limited, 2018.
- [15] J. Lazar, J. H. Feng and H. Hochheiser, *Research Methods in Human-Computer Interaction*, Wiley Global Education UK, 2009.
- [16] Y. S. M. Arifin, "Kenal Dekat dengan Usability Testing," Binus University School of Computer Science, [Online]. Available: <https://socs.binus.ac.id/2018/08/09/kenal-dekat-dengan-usability-testing/>.
- [17] J. Brooke, "System Usability Scale (SUS) Plus," [Online]. Available: <https://www.usabilitest.com/system-usability-scale>.
- [18] B. Rummel, "Quick UX Assessment? Start with the System Usability Scale," SAP User Experience Community, 6 Januari 2015. [Online]. Available: <https://experience.sap.com/skillup/quick-ux-assessment-start-with-the-system-usability-scale/>.
- [19] A. Hidayat, "Penjelasan Teknik Purposive Sampling Lengkap Detail," 2 Juni 2017. [Online]. Available: <https://www.statistikian.com/2017/06/penjelasan-teknik-purposive-sampling.html#:~:text=Purpose%20sampling%20adalah%20salah%20satu,diharapkan%20dapat%20menjawab%20permasalahan%20penelitian..>
- [20] P. Semesta, "https://www.youtube.com/watch?v=b\_sN7wb75Pk," 24 Mei 2020. [Online].
- [21] Junaidi, "Tabel r (Koefisien Korelasi Sederhana)," 2010.
- [22] J. Sauro, "HOW TO MEASURE LEARNABILITY," 9 April 2013. [Online]. Available: <https://measuringu.com/measure-learnability/>.
- [23] J. Sauro and E. Kindlund, "Making Sense of Usability Metrics: Usability and Six Sigma," *UPA Conference 2005*, 2005.
- [24] J. Sauro, "MEASURING ERRORS IN THE USER EXPERIENCE," 15 May 2012. [Online]. Available: <https://measuringu.com/errors-ux/>.
- [25] J. Sauro, "MEASURING USABILITY WITH THE SYSTEM USABILITY SCALE (SUS)," 2 February 2011. [Online]. Available: <https://measuringu.com/sus/>.
- [26] A. Setiawan, F. M. Wibawa and A. Burhanudin, "Analisis Kebutuhan Sistem Informasi Perwalian Mahasiswa Berbasis Website Studi Kasus Teknik Informatika UM Magelang," 2016.

- [27] H. P. Aji and N. R. DPA, "Analisis Perbandingan Website Digilib dengan Metode Penghitungan Usability Menggunakan Kuesioner SUS," 2019.
- [28] C. RuelNovabos, A. Matias and M. Mena, "How Good is This Destination Website: A User-Centered Evaluation of Provincial Tourism Websites," *ScienceDirect*, 2015.
- [29] M. H. Waralalo, "Analisis User Interface (UI) dan User Experience (UX) pada AIS UIN Jakarta Menggunakan Metode Heuristic Evaluation dan WEBUSE dengan Standar ISO 13407," 2019.
- [30] I. S. Y. Saputri, M. Fadhli and I. Surya, "Penerapan Metode UCD (User Centered Design) pada E-Commerce Putri Intan Shop Berbasis Web," *Jurnal Nasional Teknologi dan Sistem Informasi*, 2017.
- [31] A. Krisnoanto, A. H. Brata and M. T. Ananta, "Penerapan Metode User Centered Design pada Aplikasi E-Learning Berbasis Android (Studi Kasus: SMAN 3 Sidoarjo)," *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 2018.
- [32] S. Y. L. Sibarani, W. Ginting and E. M. Pinem, "Perancangan Desain User Interface dan User Experience pada Aplikasi Jasa Pengangkutan Sampah Trash Care," *Jurnal Manajemen Informatika & Komputerisasi Akuntansi*, 2019.
- [33] I. Purnama, "Perancangan Kamus Muslim Berbasis Smartphone Android dengan Metode User Centered Design," *Jurnal Ilmiah AMIK Labuhan Batu*, 2017.
- [34] R. Syavitri, "Perancangan User Interface Sewa Alat Acara Berbasis Web Menggunakan Metode User Centered Design," 2019.
- [35] I. Dianat, P. Adeli, M. A. Jafarabadi and M. A. Karimi, "User-Centered Web Design, Usability and User Satisfaction: The Case of Online Banking Websites in Iran," *Elsevier*, 2019.
- [36] I. U. Khasanah, M. Fachry, N. S. Adriani, N. Defiani, Y. Saputra and A. Ibrahim, "Penerapan Metode User Centered Design dalam Menganalisis User Interface pada Website Universitas Sriwijaya," vol. 3, 2018.
- [37] J. Nielsen, "Why You Only Need to Test with 5 Users," Nielsen Norman Group, 18 March 2000. [Online]. Available: <https://www.nngroup.com/articles/why-you-only-need-to-test-with-5-users/>.
- [38] M. Y. Alfique, I. Aknuranda and N. H. Wardani, "Evaluasi Usability Pada Aplikasi UBER Menggunakan Pengujian Usability," *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, vol. 2, pp. 2599-2606, 2018.
- [39] W. A. Pramono, H. M. Az-Zahra and R. I. Rokhmawati, "Evaluasi Usability pada Aplikasi MyTelkomsel dengan Menggunakan Metode Usability Testing," *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, vol. 3, pp. 2951-2959, 2019.

- [40] D. R. Dewi, S. H. Wijoyo and R. I. Rokhmawati, "Evaluasi dan Rekomendasi Perbaikan Website Virtual Learning Management Universitas Brawijaya pada Perangkat Bergerak Menggunakan Metode Heuristic Evaluation dan System Usability Scale (SUS)," *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, vol. 4, pp. 1199-1206, 2020.
- [41] M. F. Erwin, N. H. Wardani and A. R. Perdanakusuma, "Evaluasi Usability Pada Website Malangmenyapa.malangkota.go.id Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Malang Menggunakan Metode Usability Testing," *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, vol. 3, pp. 9334-9340, 2019.
- [42] V. P. Sabandar and H. B. Santoso, "Evaluasi Aplikasi Media Pembelajaran Statistika Dasar Menggunakan Metode Usability Testing," *TEKNIKA*, vol. 7, 2018.



## Lampiran

Lampiran 1 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	5
Lampiran 2 Time-based Efficiency.....	6
Lampiran 3 Hasil Perhitungan Kuesioner System Usability Scale.....	6
Lampiran 4 Responden Debby Abigail.....	7
Lampiran 5 Responden Eva Kristina.....	7
Lampiran 6 Responden Monica Carista.....	7
Lampiran 7 Responden Eunike Tifani Susilo.....	8
Lampiran 8 Responden Verren Jesica Nugroho.....	8
Lampiran 9 Responden Debora.....	8
Lampiran 10 Responden Greiselda Helen Santoso.....	9
Lampiran 11 Responden Mia Anandita.....	9
Lampiran 12 Responden Steffi Santianita.....	9
Lampiran 13 Responden Yossy Ariesa Santosa.....	10
Lampiran 14 Responden Paulina Krizia Dewi Utomo.....	10
Lampiran 15 Responden Edo Hans Christian.....	10
Lampiran 16 Responden Dennis.....	11
Lampiran 17 Responden Yohanes Steven Setyadi.....	11
Lampiran 18 Responden Eka Prana Buntoro.....	11
Lampiran 19 Responden Vanessa Anggita Putri.....	12
Lampiran 20 Resp 2 Yonathan Christofer Darmawan.....	12
Lampiran 21 Resp 2 Elisha Kristiani Putri.....	13
Lampiran 22 Resp 2 Steffi Santianita.....	13
Lampiran 23 Resp 2 Paulina Krizia Dewi Utomo.....	14
Lampiran 24 Resp 2 Eka Prana Buntoro.....	14
Lampiran 25 Resp 2 Vanessa Anggita Putri.....	14
Lampiran 26 Resp 2 Verren Jesica Nugroho.....	15
Lampiran 27 Resp 2 Edo Hans Christian.....	15
Lampiran 28 Resp 2 Dennis dan Yohanes Steven Setyadi.....	16
Lampiran 29 Resp 2 Eva Kristina.....	16
Lampiran 30 Resp 2 Limia Kristiani.....	16
Lampiran 31 Resp 2 Debby Abigail.....	17
Lampiran 32 Resp 2 Monica Carista.....	17
Lampiran 33 Resp 2 Eunike Tifani Susilo.....	18
Lampiran 34 Resp 2 Brigita Ellya Riska Purnama.....	18
Lampiran 35 Resp 2 Olivia Githa Callista.....	18
Lampiran 36 Resp 2 Greiselda Helen Santosa dan Yossy Ariesa Santosa.....	19
Lampiran 37 Resp 2 Mia Anandita.....	19
Lampiran 38 Transkrip Wawancara 1 Debby Abigail.....	20
Lampiran 39 Transkrip Wawancara 1 Debora.....	23
Lampiran 40 Transkrip Wawancara 1 Eva Kristina.....	25
Lampiran 41 Transkrip Wawancara 1 Monica Carista.....	27
Lampiran 42 Transkrip Wawancara 1 Eunike Tifani Susilo.....	29
Lampiran 43 Transkrip Wawancara 1 Greiselda Helen Santosa.....	33
Lampiran 44 Transkrip Wawancara 1 Steffi Santianita.....	36
Lampiran 45 Transkrip Wawancara 1 Mia Anandita.....	38

Lampiran 46 Transkrip Wawancara 1 Yossy Ariesa Santosa.....	40
Lampiran 47 Transkrip Wawancara 1 Eka Prana Buntoro .....	43
Lampiran 48 Transkrip Wawancara 1 Paulina Krizia Dewi Utomo .....	46
Lampiran 49 Transkrip Wawancara 1 Verren Jesica Nugroho .....	51
Lampiran 50 Transkrip Wawancara 1 Edo Hans Christian .....	54
Lampiran 51 Transkrip Wawancara 1 Yohanes Steven Setyadi .....	58
Lampiran 52 Transkrip Wawancara 1 Dennis .....	62
Lampiran 53 Transkrip Wawancara 1 Vanessa Anggita Putri.....	64
Lampiran 54 Transkrip Wawancara 2 Elisha Kristiani Putri.....	1
Lampiran 55 Transkrip Wawancara 2 Vanessa Anggita Putri.....	7
Lampiran 56 Transkrip Wawancara 2 Verren Jesica Nugroho .....	11
Lampiran 57 Transkrip Wawancara 2 Helen dan Yossy .....	14
Lampiran 58 Transkrip Wawancara 2 Eunike Tifani Susilo.....	18
Lampiran 59 Transkrip Wawancara 2 Steven dan Dennis.....	22
Lampiran 60 Transkrip Wawancara 2 Eva Kristina.....	26
Lampiran 61 Transkrip Wawancara 2 Eka Prana Buntoro .....	30
Lampiran 62 Transkrip Wawancara 2 Edo Hans Christian .....	33
Lampiran 63 Transkrip Wawancara 2 Debby Abigail .....	36
Lampiran 64 Transkrip Wawancara 2 Steffi Santianita.....	40
Lampiran 65 Transkrip Wawancara 2 Mia Anandita.....	43
Lampiran 66 Transkrip Wawancara 2 Paulina Krizia Dewi Utomo .....	47
Lampiran 67 Transkrip Wawancara 2 Limia Kristiani .....	50
Lampiran 68 Transkrip Wawancara 2 Brigita Ellya Riska P.....	57
Lampiran 69 Transkrip Wawancara 2 Yonathan Christofer Darmawan .....	61
Lampiran 70 Transkrip Wawancara 2 Olivia Githa Calista.....	65
Lampiran 71 Transkrip Wawancara 2 Monica Carista .....	69
Lampiran 72 Skenario Usability Testing .....	73
Lampiran 73 Kuesioner 1 .....	75
Lampiran 74 Kuesioner 2.....	75
Lampiran 75 Kuesioner 3.....	75
Lampiran 76 Kuesioner 4.....	76
Lampiran 77 Kuesioner 5.....	76
Lampiran 78 Kuesioner 6.....	76
Lampiran 79 Kuesioner 7.....	77
Lampiran 80 Kuesioner 8.....	77
Lampiran 81 Kuesioner 9.....	77
Lampiran 82 Kuesioner 10.....	78
Lampiran 83 Kuesioner 11 .....	78
Lampiran 84 Indikator Penilaian 1 .....	79
Lampiran 85 Indikator Penilaian 2.....	83
Lampiran 86 Indikator Penilaian 3.....	88
Lampiran 87 Indikator Penilaian 4.....	92
Lampiran 88 Indikator Penilaian 5.....	96
Lampiran 89 Indikator Penilaian 6.....	100
Lampiran 90 Indikator Penilaian 7.....	104
Lampiran 91 Indikator Penilaian 8.....	108

Lampiran 92 Indikator Penilaian 9.....	112
Lampiran 93 Indikator Penilaian 10.....	116
Lampiran 94 Indikator Penilaian 11.....	120
Lampiran 95 Indikator Penilaian 12.....	124
Lampiran 96 Indikator Penilaian 13.....	128
Lampiran 97 Indikator Penilaian 14.....	132
Lampiran 98 Indikator Penilaian 15.....	136
Lampiran 99 Indikator Penilaian 16.....	140
Lampiran 100 Tabel Revisi.....	144

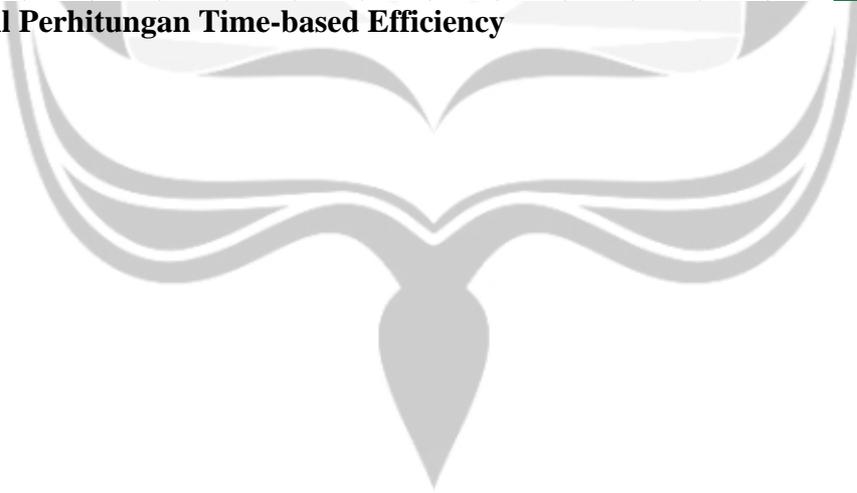


## Uji Validitas dan Reliabilitas

### Lampiran 1 Uji Validitas dan Reliabilitas

Responden	s1	s2	s3	s4	s5	s6	s7	s8	s9	S10	total		jumlah ganjil	jumlah genap
1	4	4	4	4	2	4	2	2	4	3	2	31	17	12
2	2	2	3	3	5	2	2	2	4	1	5	28	10	13
3	4	3	4	4	4	4	2	3	3	3	1	31	18	12
4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	1	42	23	18
5	3	1	2	2	2	3	3	2	3	3	1	23	13	9
6	4	4	4	4	5	5	2	3	4	4	3	38	20	15
7	4	3	4	4	4	5	3	4	4	4	3	38	21	14
8	4	4	4	3	5	4	3	3	4	3	2	35	17	16
9	3	4	4	4	5	4	4	2	2	1	2	31	14	15
10	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	36	18	16
11	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	1	35	20	14
12	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	2	44	23	19
13	3	3	3	3	2	4	3	3	2	4	2	29	17	10
14	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	29	14	13
15	2	2	3	3	5	2	2	3	2	2	1	24	12	11
16	4	4	4	2	4	4	3	2	3	3	1	30	15	14
17	5	4	5	4	4	4	2	4	4	3	3	38	21	14
18	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	37	18	16
19	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	2	43	22	19
20	4	4	4	4	5	5	3	4	4	5	3	41	22	16
21	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	45	22	19
22	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	2	39	20	17
23	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41	20	17
24	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	42	25	16
25	3	3	2	3	3	3	2	2	4	4	1	27	14	12
26	4	2	4	3	4	4	3	4	4	4	2	34	20	12
27	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	33	18	12
28	3	3	4	5	3	3	3	3	4	4	4	36	17	15
29	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	2	36	18	16
30	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	2	46	24	20
31	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	2	35	20	13
32	2	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	40	19	17
r hitung	0,604061	0,756984	0,749383	0,570082	0,776537	0,497762	0,793315	0,783762	0,701645	0,29172		rhitung	0,66066832	
r tabel 2 tail	0,3494	0,3494	0,3494	0,3494	0,3494	0,3494	0,3494	0,3494	0,3494	0,3494		rtabel	0,3494	
simpulan	Valid	Tdk Valid		spearman	1,98200497									
df	30											simpulan	Reliabel	

### Hasil Perhitungan Time-based Efficiency



## Lampiran 2 Time-based Efficiency

PERHITUNGAN TIME BASED EFFICIENCY					
Responden	Tugas 1	Tugas 2	Tugas 3	Tugas 4	Tugas 5
1	0,010417	0,014085	0,005051	0,005495	0,003226
2	0,003106	0,007353	0,002008	0,005587	0,002041
3	0,006329	0,019231	0,009709	0,001348	0,00266
4	0,002976	0,019231	0,003333	0,004464	0,003226
5	0,001866	0,008929	0,005814	0,002809	0,004762
6	0,004695	0,029412	0,002193	0,006211	0,004065
7	0,001818	0,017857	0,003759	0,001502	0,003378
8	0,001645	0,008065	0,00431	0,001838	0,00266
9	0,002415	0,00885	0,004854	0,006173	0,008547
10	0,001984	0,0125	0,006849	0,004367	0,003906
11	0,004386	0,016393	0,003378	0,003012	0,002392
12	0,003597	0,028571	0,004902	0,004167	0,005376
13	0,002439	0,011364	0,006849	0,007752	0,008696
14	0,002841	0,00885	0,006579	0,001445	0,002475
15	0,002625	0,019231	0,00565	0,003058	0,004587
16	0,002564	0,007463	0,006579	0,007813	0,005556
<b>Total</b>	<b>0,055702</b>	<b>0,237382</b>	<b>0,081818</b>	<b>0,067039</b>	<b>0,067552</b>
<b>TBE</b>	<b>0,003481</b>	<b>0,014836</b>	<b>0,005114</b>	<b>0,00419</b>	<b>0,004222</b>
<b>Rata-rata</b>	<b>0,006369</b>				

## Hasil Perhitungan Kuesioner System Usability Scale

### Lampiran 3 Hasil Perhitungan Kuesioner System Usability Scale

PERHITUNGAN KUESIONER SYSTEM USABILITY SCALE												
Responden	No. Item										Jumlah	Nilai
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
1	3	3	3	1	3	1	1	3	2	1	21	52,5
2	1	1	2	4	1	1	1	3	0	4	18	45
3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	0	21	52,5
4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	0	32	80
5	2	0	1	1	2	2	1	2	2	0	13	32,5
6	3	3	3	4	4	1	2	3	3	2	28	70
7	3	2	3	3	4	2	3	3	3	2	28	70
8	3	3	2	4	3	2	2	3	2	1	25	62,5
9	2	3	3	4	3	3	1	1	0	1	21	52,5
10	2	3	3	3	3	3	2	3	3	1	26	65
11	3	3	3	3	3	1	3	3	3	0	25	62,5
12	3	3	3	4	4	4	4	4	4	1	34	85
13	2	2	2	1	3	2	2	1	3	1	19	47,5
14	1	2	2	2	2	3	2	2	2	1	19	47,5
15	1	1	2	4	1	1	2	1	1	0	14	35
16	3	3	1	3	3	2	1	2	2	0	20	50
17	4	3	4	3	3	1	3	3	2	2	28	70
18	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	27	67,5
19	3	4	4	3	3	4	4	4	3	1	33	82,5
20	3	3	3	4	4	2	3	3	4	2	31	77,5
21	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	35	87,5
22	3	3	3	4	3	2	3	4	3	1	29	72,5
23	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	31	77,5
24	4	4	4	4	4	0	4	4	4	0	32	80
25	2	2	1	2	2	1	1	3	3	0	17	42,5
26	3	1	3	2	3	2	3	3	3	1	24	60
27	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	23	57,5
28	2	2	3	4	2	2	2	3	3	3	26	65
29	3	3	2	3	3	3	2	3	3	1	26	65
30	4	4	4	4	4	4	3	4	4	1	36	90
31	3	2	3	3	3	2	3	2	3	1	25	62,5
32	1	3	4	4	3	3	3	3	3	3	30	75
<b>Rata-rata</b>												<b>63,83</b>

**Lampiran 4 Responden Debby Abigail**



**Lampiran 5 Responden Eva Kristina**



**Lampiran 6 Responden Monica Carista**



**Lampiran 7 Responden Eunike Tifani Susilo**



**Lampiran 8 Responden Verren Jesica Nugroho**



**Lampiran 9 Responden Debora**



**Lampiran 10 Responden Greiselda Helen Santoso**



**Lampiran 11 Responden Mia Anandita**



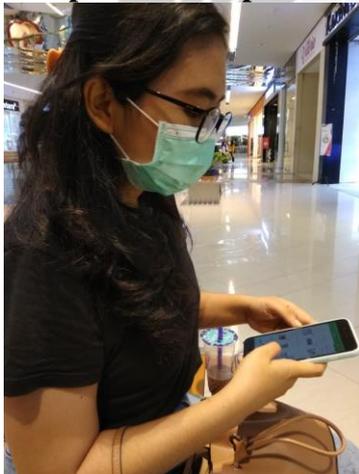
**Lampiran 12 Responden Steffi Santianita**



**Lampiran 13 Responden Yossy Ariesa Santosa**



**Lampiran 14 Responden Paulina Krizia Dewi Utomo**



**Lampiran 15 Responden Edo Hans Christian**



**Lampiran 16 Responden Dennis**



**Lampiran 17 Responden Yohanes Steven Setyadi**



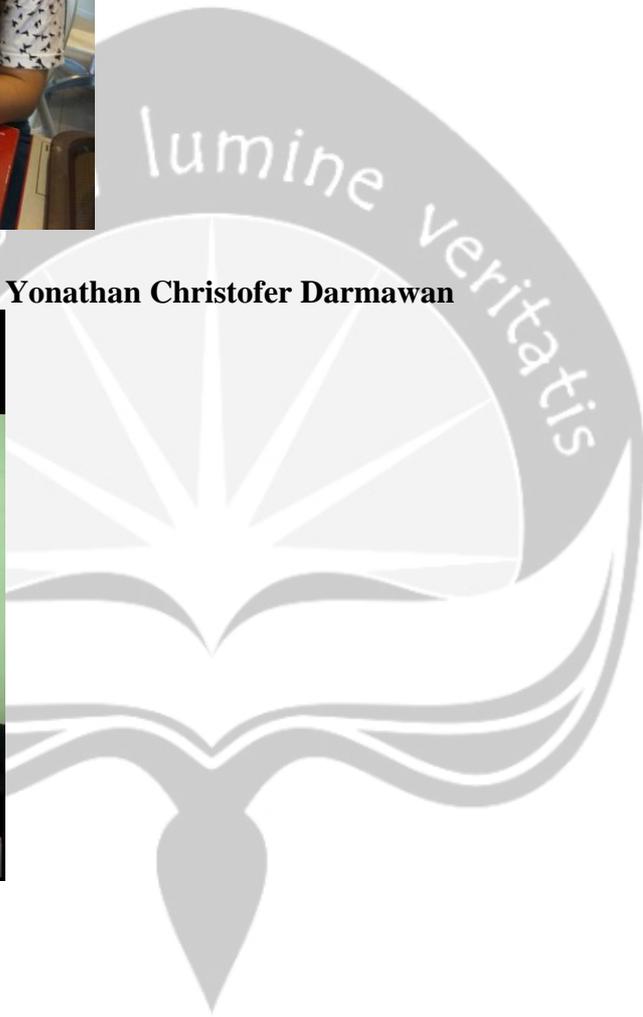
**Lampiran 18 Responden Eka Prana Buntoro**



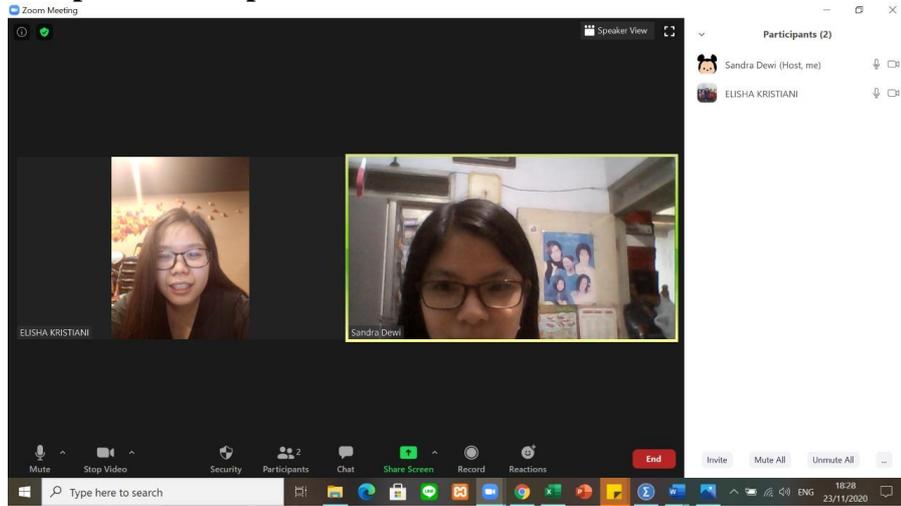
**Lampiran 19 Responden Vanessa Anggita Putri**



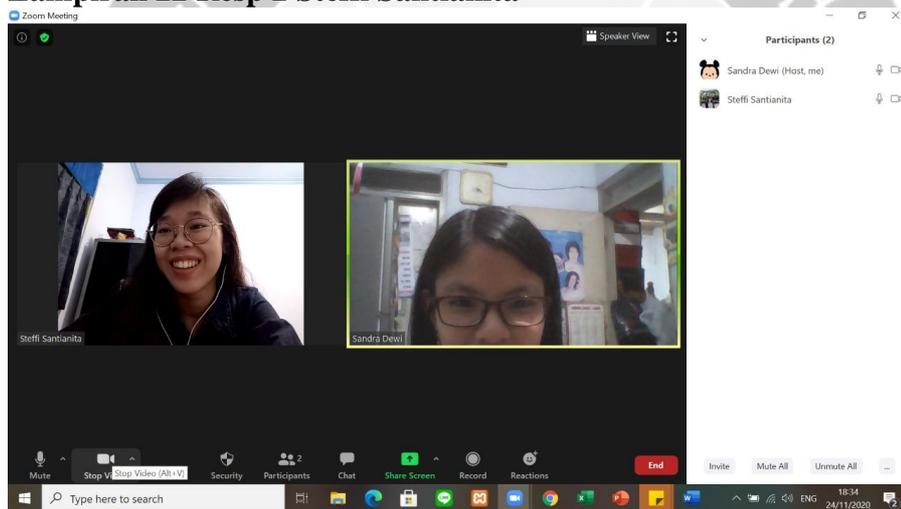
**Lampiran 20 Resp 2 Yonathan Christofer Darmawan**



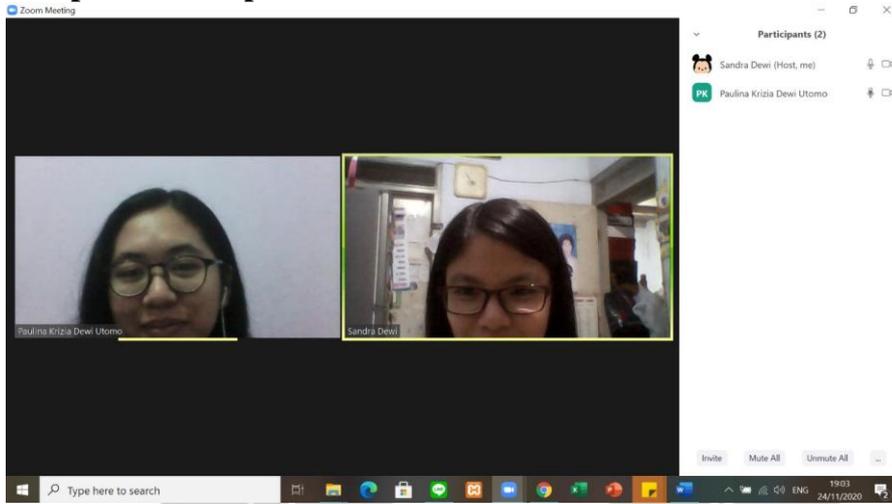
### Lampiran 21 Resp 2 Elisha Kristiani Putri



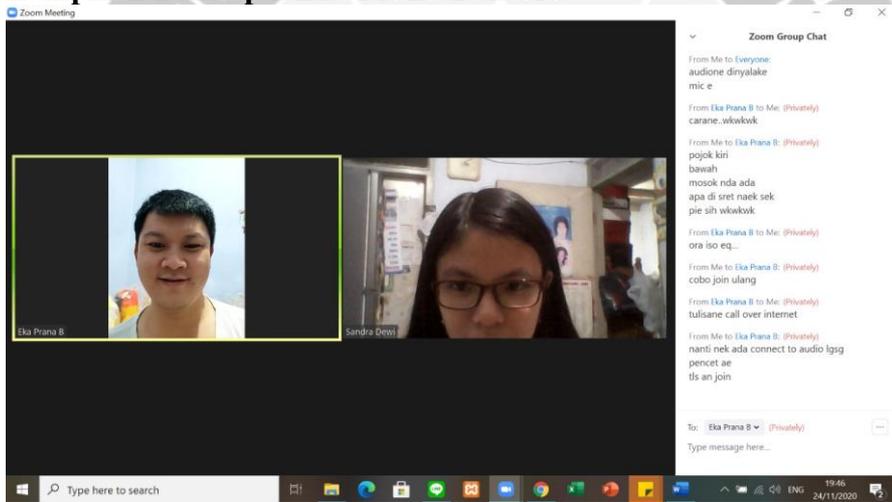
### Lampiran 22 Resp 2 Steffi Santianita



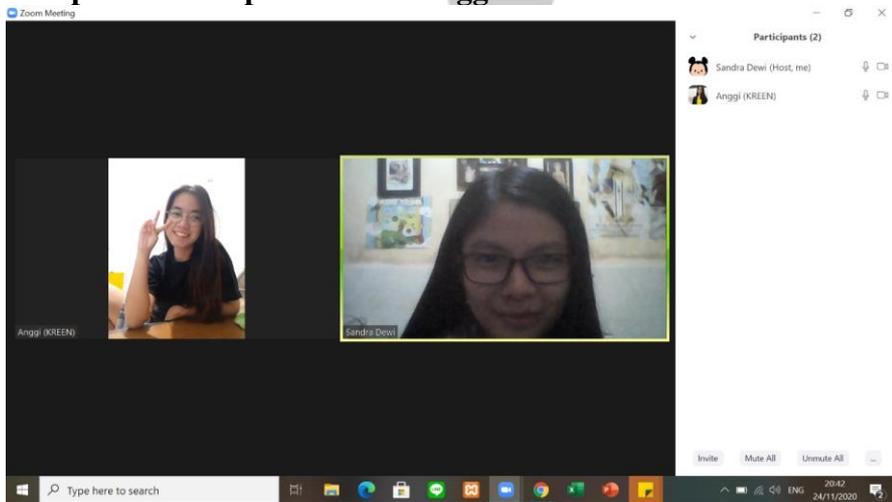
**Lampiran 23 Resp 2 Paulina Krizia Dewi Utomo**



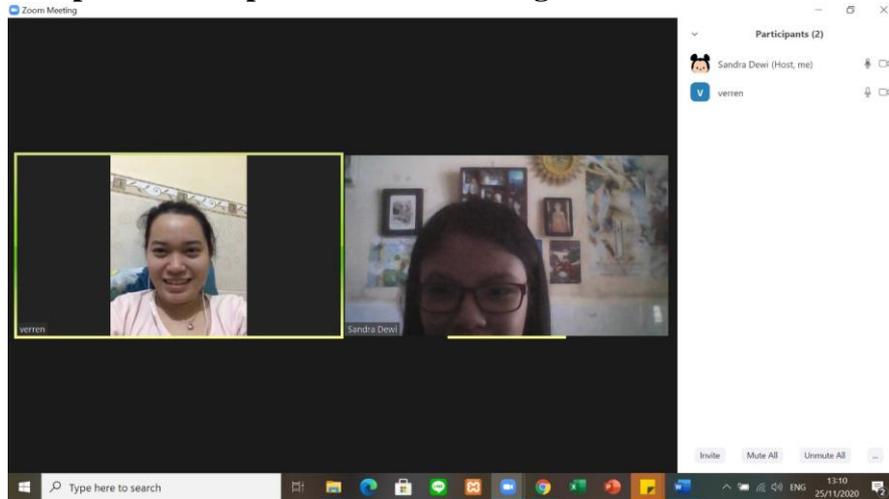
**Lampiran 24 Resp 2 Eka Prana Buntoro**



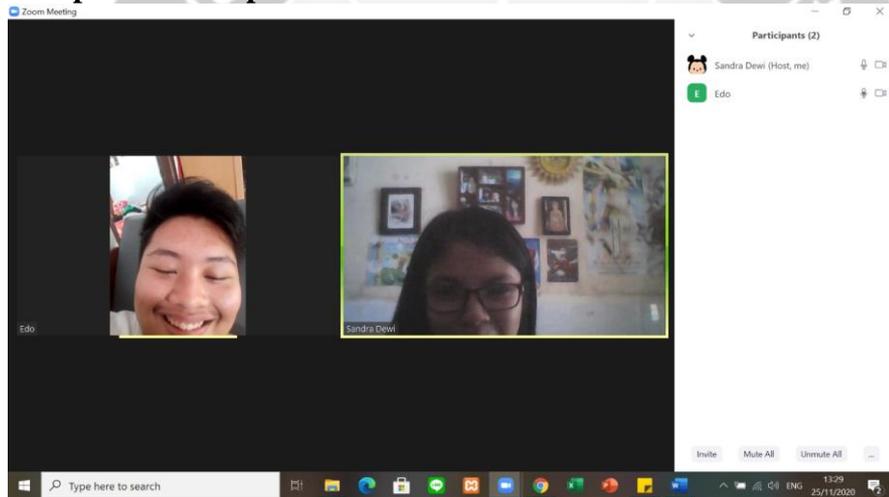
**Lampiran 25 Resp 2 Vanessa Anggita Putri**



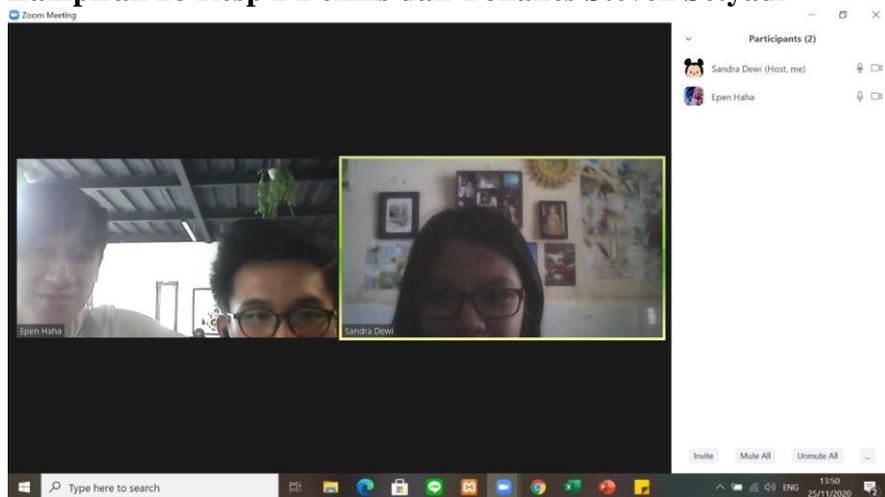
### Lampiran 26 Resp 2 Verren Jesica Nugroho



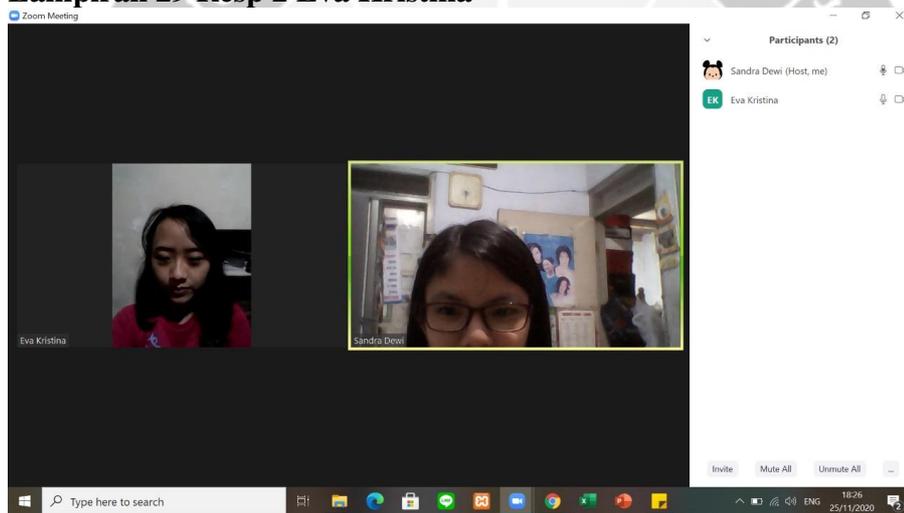
### Lampiran 27 Resp 2 Edo Hans Christian



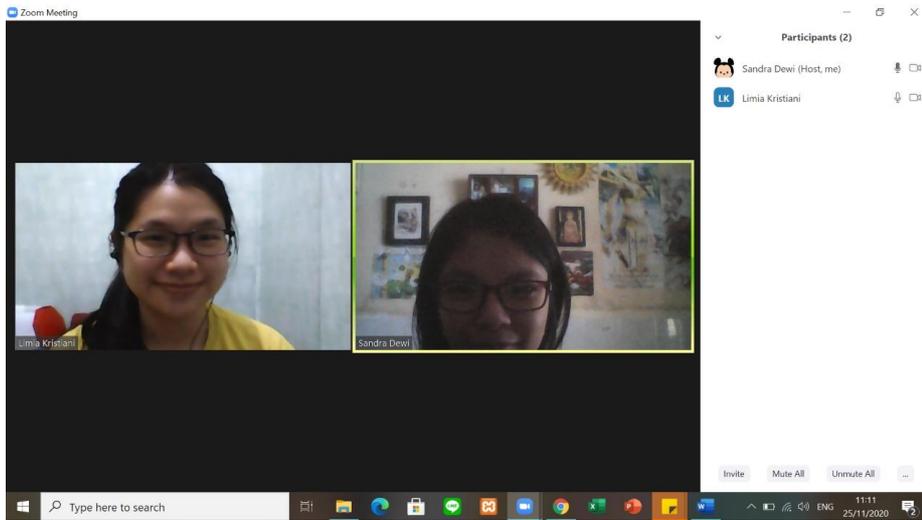
### Lampiran 28 Resp 2 Dennis dan Yohanes Steven Setyadi



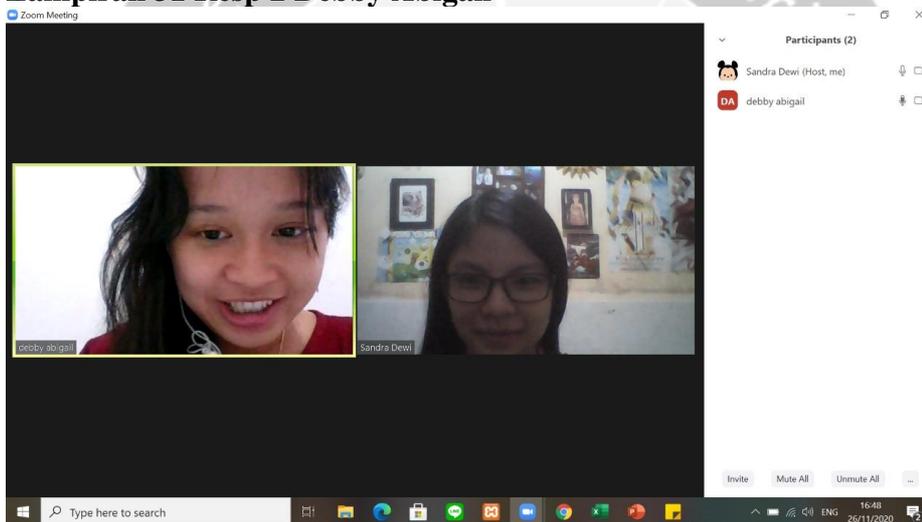
### Lampiran 29 Resp 2 Eva Kristina



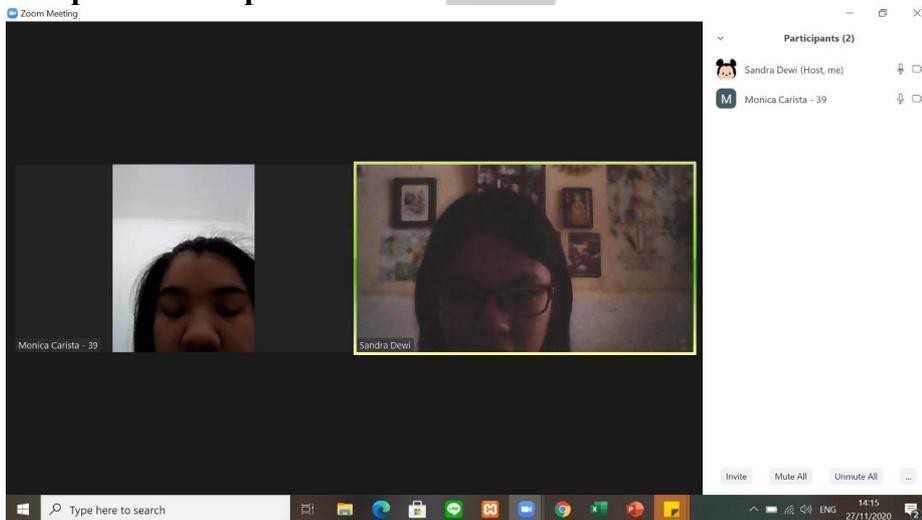
### Lampiran 30 Resp 2 Limia Kristiani



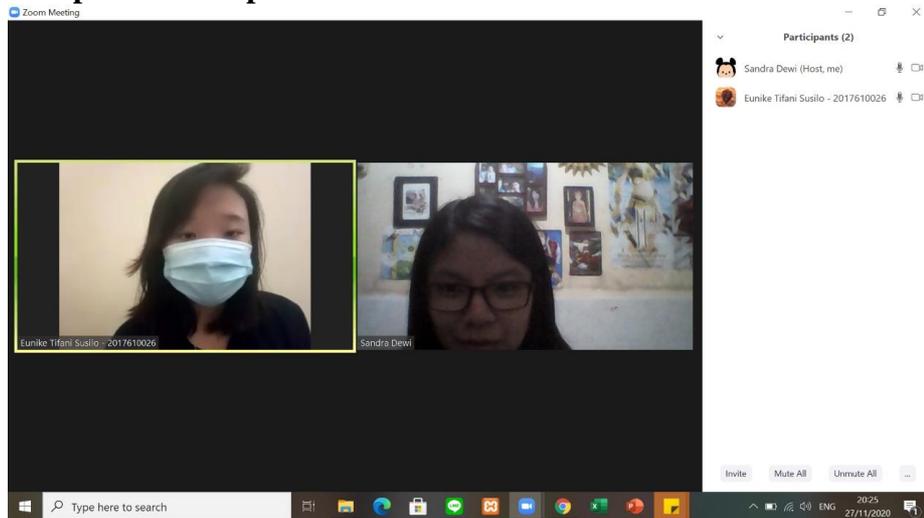
### Lampiran 31 Resp 2 Debby Abigail



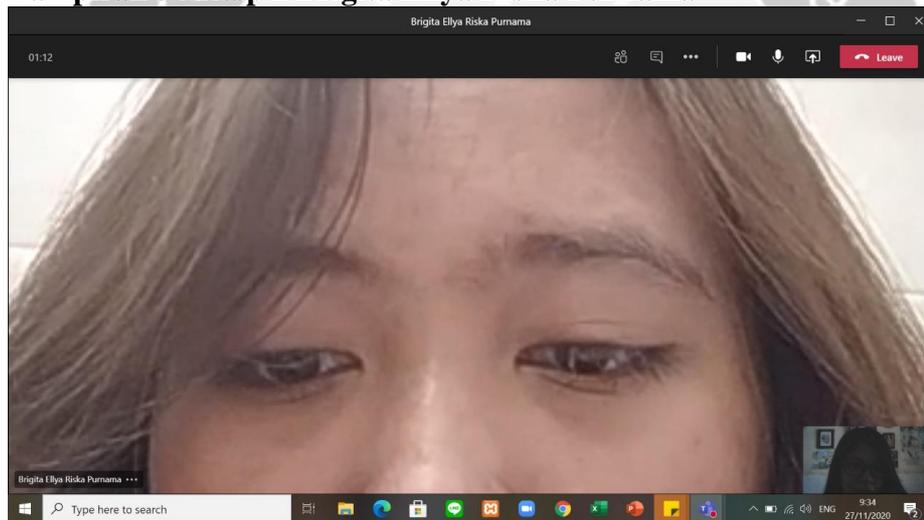
### Lampiran 32 Resp 2 Monica Carista



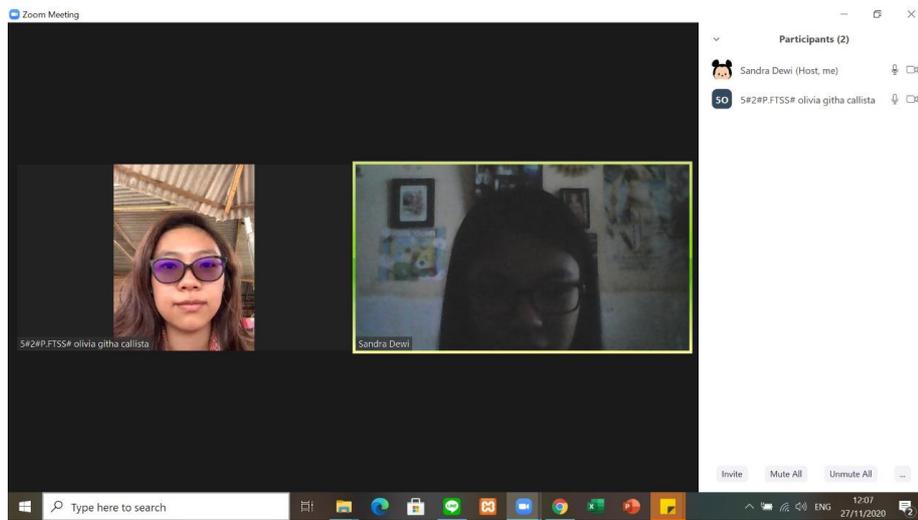
**Lampiran 33 Resp 2 Eunike Tifani Susilo**



**Lampiran 34 Resp 2 Brigita Elysa Riska Purnama**



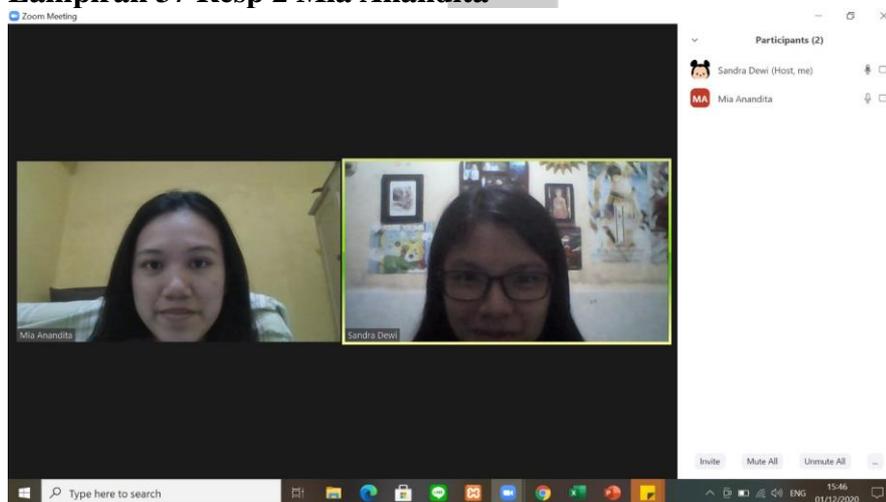
**Lampiran 35 Resp 2 Olivia Githa Callista**



**Lampiran 36 Resp 2 Greiselda Helen Santosa dan Yossy Ariesa Santosa**



**Lampiran 37 Resp 2 Mia Anandita**



## Transkrip Wawancara 1

### Lampiran 38 Transkrip Wawancara 1 Debby Abigail

Nama/Umur : Debby Abigail/20th

Sandra: “Jadi gini, aku mau skripsi tentang pengujian aplikasi, jadi nanti koe bakal menjalankan beberapa tugas dari aku, nanti bakal ta itungi waktune tapi santai wae kaya make aplikasi biasa. Yawes mulai ya dari tugas 1, bacanen sek semua nek uda siap bilang.”

Debby: “Okeoke ta baca sek. Berarti ak download aplikasine sek ya?”

Sandra: “Hoo.”

Debby: “Yawes yo mulai.”

Sandra: “Yo, 1..2..3..”

Debby: “Iki logine neng endi San?”

Sandra: “(Ketawa) Carien dewe.”

Debby: “Wkwk oh iki ketemu. La iki emaile endi San?”

Sandra: “La iki username ki emaile.”

Debby: “Owalah, obat demame enake opo ya iki (ngomong sendiri). Iki di pencet lanjutkan yo?”

Sandra: “(Ketawa doang)”

Debby: “Wes milih metode pengiriman terus lanjutkan yo?”

Sandra: “(Ketawa doang)”

Debby: “Metode pembayarane OVO ya iki. Bar kui lanjutkan to?”

Sandra: “(Ketawa doang)”

Debby: “(Ketawa) Nah wes selesai.”

Sandra: “Oke, sekarang lanjut tugas sing kedua yo. 1..2..3”

Debby: “Iki obate Panadol biru yo?”

Sandra: “Wkwk ya dibaca soale.”

Debby: “La iki pembayarane nde endi?”

Sandra: “Yo di carii pelan-pelan.”

Debby: “Nah wes ketemu, wes selesai.”

Sandra: “Oke, sekarang tugas 3. 1..2..3”

Debby: “Sing ndi iki obate?”

Sandra: “Sak-sak e pkoe sing 60ml.”

Debby: “Sak-sak e yo. Iki nambah produke carane pie san?”

Debby: “Oh iki neng kene (Ketawa). Nah wes selesai.

Sandra: “Oke, saiki tugas 4 yo. Dibaca baik-baik sek soale. 1..2..3”

Debby: “Weh la neng endi obate kok ra mlebu troli.”

Sandra: “La urung mbo beli pie carane meh mlebu troli.”

Debby: “Oiyoo wkwwk. Iki nulis detail alamat neng endi?”

Sandra: “Ya coba diliat wkwwk”

Debby: “Oh laiki, terus abis itu disimpan to?”

Sandra: “(Ketawa doang)”

Debby: “Nah wes selesai.”

Sandra: “Oke, saiki tugas terakhir, di baca sek sampe bawah.”

Debby: “Wah iki ibuke banyak mau wkwwk”

Sandra: “Wkwwk, yowes mulai yo 1..2..3”

Debby: “Wah aku kon mikir. Sing dibuang obat opo san?”

Sandra: “Ya pkoe kudu di bawah 75.000, ayo matematikamu diuji disini wkwwk”

Debby: “Wkwwk, ta buang panadole iki isih 75.200 i pie oleh?”

Sandra: “Ra oleh kudu 75.000 pas atau dibawahe.”

Debby: “Iki metode pengiriman CODne neng endi?”

Sandra: “Ya coba dicarii pelan-pelan.”

Debby: “oh laiki wkwwk. Nah wes selesai.”

Sandra: “Nah wes tugase selesai. Menurutmu kaya misale koe mau hapus produk tadi enake langsung di pencet tong sampaha apa lebih enak di geser ?”

Debby: “Ya lebih enak di pencet tong sampaha kaya nde Shopee gitu”

Sandra: “Oke sip, terus di tugas terakhir tadi, kan ada ambil diapotek cuma kan bisane ambel di apotek setelah 1 jam an gitu. La menurutmu enakan gitu apa enakan langsung bisa diambil habis koe pesen?”

Debby: “Enakan langsung bisa diambil daripada harus nunggu 1 jam.”

Sandra: “Terus waktu koe isi alamat tadi, kan tadi koe nda isa mencet atau dropdown kecamatane gitu tu to, laa menurutmu enak bisa milih kecamatan dll gitu apa nda? Soale kan kadang kalo pake peta terus pencet use location kadang kan isa

nda pas sama alamat yang kita mau juga to. Selain itu kalo petane trouble gitu kan mending ngasal use location terus baru perbaiki di detail alamat gitu kan. Menurutmu pie?”

Debby: “Hoo, haruse ya memang isa dipencet, karena takute kurang akurat juga to.”

Sandra: “Oke, terus kira-kira koe ada masukan laine gitu nda?”

Debby: “Kok isa ya ongkir pengiriman 1 jam sama 1 hari sama”

Sandra: “Aku yo ndatau sih nek itu wkwkwk.”

Debby: “Oh ini kategori pembayaran e itu ada sing nda familiar. Kaya pembayaran instan tu asing sih. Lebih enake ya bank sama e-wallet gitu. Kaya doku wallet tu haruse masuk e-wallet dan mandiri klik pay tu juga termasuk e-money menurutku. Terus nek misale mau kenyamanan pelanggan meningkat ya semua bank nek isa ditembusi.”

Sandra: “Oke siap, ada lagi ?”

Debby: “Udah sih itu tok.”

Sandra: “Oke, makasih ya Deb udah mau ta wawancara.”

Debby: “Iya, sama-sama.”

### Lampiran 39 Transkrip Wawancara 1 Debora

Nama/Umur: Debora/23th

Sandra: “Jadi gini cik, aku mau skripsi tentang pengujian aplikasi, jadi nanti cicik bakal menjalankan beberapa tugas dari aku, nanti bakal ta itungi waktune tapi santai wae kaya make aplikasi biasa. Yawes mulai ya dari tugas 1, cicik baca sek semua nanti kalau udah bilang ya.”

Debora: “Oke, udah yo mulai.”

Sandra: “Oke, 1..2..3”

Debora: “Masuk ya ini berati?”

Sandra: “(Ketawa doang)”

Debora: “Ini metode pembayarane kok cuma ambil di apotek sih?”

Debora: “Owalah nde atase ini to. Dah selesai.”

Sandra: “Oke cik, lanjut tugas 2 ya, bacanen sek nek uda siap bilang.”

Debora: “Yo mulai.”

Sandra: “Oke, 1..2..3”

Debora: “Udah selesai.”

Sandra: “Oke, sekarang tugas 3. Baca sek kalo udah bilang.”

Debora: “Oke yo mulai.”

Sandra: “Oke, 1..2..3”

Debora: “Oke uda lumayan bagus sih ini, dah selesai.”

Sandra: “Oke, sekarang ke tugas 4 ya. Baca sek kalo udah bilang.”

Debora: “Oke, yo mulai.”

Sandra: “Oke, 1..2..3”

Debora: “Ini pengiriman paket apa?”

Sandra: “Ya pkoe paket wkwk.”

Debora: “Oke uda selesai.”

Sandra: “Oke lanjut tugas terakhir ini coba dibaca sek sampe bawah.”

Debora: “Obate ini nda isa ta klik tanda + e ya, padahal sing ini isa lo.”

Sandra: “Hoo ya, mungkin di batasi beline per orang.”

Debora: “Owalah, oke dah selesai ini.”

Sandra: “Oke cik, la menurute cicik waktu mau hapus produk tadi enak di pencet tong sampahe apa di geser aja cik?”

Debora: “Ya enakan di pencet sampahe nek nda di pencet minus e ilang. Terus waktu kamu suru nambah obat itu haruse di atase troli ada lup e aja lebih enak, jadi isa langsung search lewat situ. Sama itu waktu di metode pembayaran itu jangan kebuka 1 gitu, kalo kaya gitu jadi kesane user diarahin ke pembayarane itu. Jadi mending di tutup semua aja. Metode pengirimane juga sama. Terus waktu aku masukin keyword obat demam gitu muncul gambare tapi kalo aku nyari lewat kategori demame tu nda ada gambare, haruse dikasi gambar biar user tau bentuk obate juga, karena masih banyak yang ga ada gambare.”

Sandra: “Oke cik siap, memang banyak yang masih nda ada gambare sih. Terus cik yang di alamat tadi lebih enak ngga sih kalo kecamatan dll yang di detail alamat bisa di klik jadi kita bisa milih seandainya kalau waktu use location dari peta tu melenceng gitu.”

Debora: “Iya bener banget lebih enak gitu, terus aku juga mau komentar itu di metode pembayaran yang pembayaran instan itu asing sih buat aku. Sama itu yang tadi sempet dibahas juga Doku Wallet itu kayanya lebih ke e-wallet dan Mandiri Klik Pay itu juga termasuk e-money menurutku.”

Sandra: “Oh gitu oke cik, terus ada masukan yang lain cik?”

Debora: “Udah sih itu aja.”

Sandra: “Oke makasih ya cik udah mau ta wawancara.”

Debora: “Oke sama-sama.”

#### **Lampiran 40 Transkrip Wawancara 1 Eva Kristina**

**Nama/Umur: Eva Kristina/20**

Sandra: “Jadi gini Va, aku mau skripsi tentang pengujian aplikasi, jadi nanti kamu bakal menjalankan beberapa tugas dari aku, nanti bakal ta itungi waktune tapi santai wae kaya make aplikasi biasa. Yawes mulai ya dari tugas 1, kamu baca sek semua nanti kalo udah bilang ya.”

Eva: “Oke uda mudeng.”

Sandra: “Oke mulai ya, 1..2..3”

Eva: “Waktu di troli ini lanjut bayar to?”

Sandra: “(Ketawa doang)”

Eva: “Ini alamat di ubah nda ya?”

Sandra: “Iya dikirim ke alamat kosmu aja.”

Eva: “Oke. (Habis memilih metode pengiriman) Lanjutkan?”

Sandra: “(Ketawa doang)”

Eva: “(Habis memilih metode pembayaran) Lanjutkan?”

Sandra: “(Ketawa doang)”

Eva: “wkwkwk uda selesai.”

Sandra: “Oke sekarang lanjut tugas 2 ya. Bacanen dulu.”

Eva: “Oke udah mudeng.”

Sandra: “Oke mulai ya.”

Eva: “Oke uda selesai.”

Sandra: “Oke lanjut ke tugas 3 ya, di baca dulu sampe bawah.”

Eva: “Oke mudeng.”

Sandra: “Oke mulai ya.”

Eva: “Oke uda selesai.”

Sandra: “Oke lanjut ke tugas 4 ya, di baca dulu sampe bawah.”

Eva: “Oke mudeng.”

Sandra: “Oke mulai ya.”

Eva: “Eh pie ini alamat nda isa keluar i. Pie ini san?”

Sandra: “Coba diulang-ulangi aja.”

Eva: “Udah bisa, abis itu loading lama banget.”

Sandra: “Gapapa ditunggu aja.”

Eva: “Oke udah ini.”

Sandra: “Oke sekarang lanjut ke tugas terakhir ya. Bacanen sek sampe bawah.”

Eva: “Oke mudeng.”

Sandra: “Oke mulai ya.”

Eva: “Ini ta hapus masih 75.200 i boleh nda?”

Sandra: “Nda boleh, harus di 75000 pas atau dibawahe.”

Eva: “Aku salah ngehapus obat, sek ta cari lagi obate.”

Eva: “Oke udah ni.”

Sandra: “Oke sip. Menurutmu kaya waktu hapus produk gitu lebih enak di pence tapa di geser?”

Eva: “Kalo aku lebih enak di pencet mines e terus ilang.”

Sandra: “Terus kalo di alamat itu menurutmu yang kaya di detail alamat yang kecamatan dll itu isa milih lagi apa nda? Soale nek kadang use location di peta tu kan isa wae nda tepat gitu.”

Eva: “Iya menurutku ya lebih enak isa di pilih sih itune.”

Sandra: “Oke, terus kamu merasa asing ngga sama nama kategori pembayaran instan di metode pembayaran?”

Eva: “Iya asing, menurutku rodo nda cocok ae namane.”

Sandra: “Oke, terus kamu ada masukan lain nda?”

Eva: “Kaya di gambar obat yang ada lingkaran wana ijo, biru itu lebih enak kalo di kasi keterangan aja, jadi sekali user baca bisa mudeng. Terus produke banyak yang nda ada gambare dan aku sebagai user terganggu sih.”

Sandra: “Oke sipp, ada masukan laine lagi nda?”

Eva: “Promone di tambah wkwkwk. Uda itu tok aja.”

Sandra: “Wkwkwkwk. Oke, makasih ya dah mau ta wawancara.”

Eva: “Oke, makasih juga telah menyelamatkan 30 menit waktu kerja kami wkwkw.”

**Lampiran 41 Transkrip Wawancara 1 Monica Carista**  
**Nama/Umur : Monica Carista/20th**

Sandra: “Jadi gini Mon, aku mau skripsi tentang pengujian aplikasi, jadi nanti kamu bakal menjalankan beberapa tugas dari aku, nanti bakal ta itungi waktune tapi santai wae kaya make aplikasi biasa. Yawes mulai ya dari tugas 1, kamu baca sek semua nanti kalo udah bilang ya.”

Monic: “Oke, uda paham.”

Sandra: “Oke mulai ya, 1..2..3”

Monic: “Owalah ya ampun, aku gatau kalo bisa di klik. Oke udah selesai.”

Sandra: “Oke lanjut ke tugas 2 ya, baca dulu ntar kalo udah bilang.”

Monic: “Oke udah.”

Sandra: “Oke mulai ya.”

Monic: “Oke udah selesai.”

Sandra: “Oke lanjut ke tugas 3 ya, baca dulu sampe bawah ntar kalo udah bilang.”

Monic: “Oke udah.”

Sandra: “Oke mulai ya.”

Monic: “Oke udah selesai.”

Sandra: “Oke lanjut ke tugas 4 ya, baca dulu ntar kalo udah bilang.”

Monic: “Oke udah.”

Sandra: “Oke mulai ya.”

Monic: “Oke udah selesai.”

Sandra: “Oke lanjut ke tugas terakhir, baca dulu sampe bawah ntar kalo udah bilang.”

Monic: “Oke udah.”

Sandra: “Oke mulai ya.”

Monic: “Ini kalo di bawah 75000 boleh ngga?”

Sandra: “Boleh, pkonya 75000 pas atau di bawah 75000.”

Monic: “Oke udah selesai.”

Sandra: “Oke tugase udah selesai, jadi menurutmu kaya yang aku suruh kamu hapus produk itu lebih enak diklik tong sampahnya ilang apa digeser?”

Monic: “Menurutku lebih enakan di klik aja.”

Sandra: “Waktu di metode pembayaran kan ada kategori pembayaran instan, kamu merasa asing nda sama kategori itu?”

Monic: “Iya aku merasa asing sih.”

Sandra: “Waktu di detail alamat abis milih di peta itu kan kecamatan dll gabisa diklik kan. La menurutmu lebih enak bisa diklik atau ngga, karena kan kadang kalau langsung use location dari peta itu kurang tepat alamatnya.”

Monic: “Menurutku juga seharusnya bisa diklik sih.”

Sandra: “Oke, terus kamu ada masukan lain ngga?”

Monic: “Kalau menurutku pembayaran yang promo itu disendiriin atau dipisah sama metode pembayaran aja.”

Sandra: “Maksudnya dipisah gimana?”

Monic: “Jangan di jadiin promo payment, itu kalau menurutku aja sih biar enak.”

Sandra: “Maksudnya berarti dibentuk kaya voucher aja gitu, nanti bisa potongan segini kalau bayar pake bank ini gitu ya?”

Monic: “Iya kaya yang di grab gitu.”

Sandra: “Okedeh, ada masukan lain?”

Monic: “Ngga sih, itu aja.”

Sandra: “Oke, makasih ya dah mau ta wawancara.”

Monic: “Iya sama-sama.”

**Lampiran 42 Transkrip Wawancara 1 Eunike Tifani Susilo  
Nama/Umur : Eunike Tifani Susilo/21th**

Fani: "Pie wkwkwk."

Sandra: "Aku lali."

Fani: "Tinggal cari obat demam to?"

Sandra: "Hm."

Fani: "Dah, terus? Oo ini terserah aku? Beli 5."

Sandra: "Alamat kirim alamat rumahmu. Alamat alamat rumahmu."

Fani: "Terus ta ganti sek, haaaa. Kabupaten kelurahanku nda ada i."

Sandra: "Kelurahan apa?"

Fani: "Grogol. Oo ada deng hehe maap. San, nda isa."

Sandra: "Hmm..."

Fani: "Terus nek nda isa ta apake?"

Sandra: "Nyo tugas kedua wkwk. Bacanen sek."

Fani: "Harus dari awal lagi? Logout nda?"

Sandra: "Hoo, nda. Na dah 1..2..3."

Sandra: "Wkwkwkwk, sing di hapus Panadol."

Fani: "Wkwkwk bentar ya. Sama wae si, jeng...jeng..."

Sandra: "Yawes berate gagal. Baiklah, sama ni dah bacanen sek. Baca sampe bawah."

Fani: "Ini apa sih?"

Sandra: "Terserah pokoe 60ml."

Fani: "Hmm... Oke."

Sandra: "Gagal mene iki."

Fani: "Ga bisa."

Sandra: "Heh note e dibaca sek iki."

Fani: "Oh."

Sandra: "Pie nambahmu tadi? kw ngeback ke depan lagi?"

Fani: "Nda i langsung nambah i."

Sandra: "Nde bawah keranjang itu?"

Fani: “Hoo. Nda isa bayar wkwkwk.”

Sandra: “Oke. Baca sek soale.”

Fani: “Nda ketemu. Aku nda isa ngubah i. Ilang tadi dah keluar ilang lo. Masih gampang pake punyae Gojek yato. Nggak keluar.”

Sandra: “Semangat.”

Fani: “Ngga keluar i to nde search e. Nda isa ni, harus berapa lama ini cobae.”

Sandra: “Sak berhasilmu wkwkwk”

Fani: “Bapak.”

Sandra: “Koe pinter-pinter nge-search ae pkoe, kata kuncine.”

Fani: “Nda isa di search, dee keluar ilang lagi. Niii... Lo ga keluar malahan. Hah akhirnya astaga. Dahh.”

Sandra: “Oke, koe ngomel ae di rekam ki ben bagus wkwkwk. Wes ya 1..2..3 ehh koe baca sek wkwkwkwk.”

Fani: “Koe nda foto?”

Sandra: “Nanti. Baca sek.”

Fani: “Sek belom. Ngitung? Yaelahh.”

Fani: “Kok ngga keluar.”

Sandra: “Wkwkwkw.”

Fani: “Kenapa aku lupa gitu. Nda ada waktu pengambilan i. Udah.”

Sandra: “Okay, sekarang ta tanyai wkwk. Kalo tadi sing mbo alami tad ikan kalo hapus produk harus geser-geser to, lebih enak kalo digeser apa di pencet tong sampaha apa minus e?”

Fani: “Sebenere kalo udah kebiasaan di geser enak si, cuma kalo dari awal pake kek ndatau gitu lo, jadi mending kaya punyae Shopee di pencet sekali langsung isa hapus.”

Sandra: “Berarti pencet tong apa minese ki kan?”

Fani: “Hoo.”

Sandra: “Terus komentarmu tentang alamatnya tadi gimana wkwkwk.”

Fani: “Di search nda keluar, haruse kaya punya Gojek yato isa langsung keluar alamat gitu. Harus 5x nyoba lo.”

Sandra: “Terus itu nek koe use location langsung itu kan di detail alamat koe isa ngisi rumahmu sing mbo pencet-pencet panahe tu lo. Tap ikan sing terakhir nda isa, menurutmu pie?”

Fani: “Maksude dee cuma isa ngganti sekali tok?”

Sandra: “Soale kayae semua sing ta wawancara tu kayak use location pikire me di benerke nde situne tapi kok gaisa di pencet ngerti-ngerti.”

Fani: “Hoo tadi sekali isa terus nda isa.”

Sandra: “Na, lebih enak isa di pencet ya?”

Fani: “Hoo.”

Sandra: “Opo meneh yo. Mendadak amnesia. Oh, pas neng keranjang belanja kan di kon nambah produk, kan nambah produce lewat bawah gini to.”

Fani: “Tapi dee masuke ke home lagi haruse langsung ke search. Tapi cepet di back nyari lagi sih.”

Sandra: “Terus ada komenan yang lain mungkin apa kek.”

Fani: “Apa ya?”

Sandra: “Pengirimane. Kan koe tadi nda isa ngirim ke alamatmu to.”

Fani: “Belum terjangkau maksude?”

Sandra: “Yes.”

Fani: “Berati harus buka cabang baru wkwk, aneh. Kayae kalo nda ada di tempat terdekat haruse diusahake nda sih ndek 1 jam. Tadi tu waktune banyak nda sih.”

Sandra: “Sak jane ya nyandak sih, K24 Soba ke sini yan da sampe 1 jam.”

Fani: “Hoo. Berarti KM ane dee di aplikasi harus di benerke, mungkin perhitungane masih salah.”

Sandra: “Terus kan misale ini di nggone pembayaran, menurutmu pie kategorine dah pas belum? Ada sing merasa asing nda mbe namane?”

Fani: “Nda sih sebenere, cuma ribet sih harus mbukai satu-satu buat liat.”

Sandra: “Enake dipieke? Buka kabeh ngono?”

Fani: “Kenapa aku paling suka transfer modele kek punyae Shopee. Jadi dee sekali pembayaran kepencet jadi dee langsung milih kebawah gitu lo. Langsung pindah halaman tapi pilihane langsung ada gitu lo. Terus nek mau kaya gini kalo di pencet lain tetep kebuka biar dewe inget o atase ada gitu. Jadi nda usah nyarii ulang.”

Sandra: “La terus kaya misale kan banyak sing ta wawancara tu asing sama pembayaran instan, koe asing nda?”

Fani: “Maksude pembayaran instan pie gitu to?”

Sandra: “Maksude kategorine.”

Fani: “Sebenere aku nda pernah liat inine sih, aku Cuma liat daleme tok. Tapi ya pasti asing sih. Pas Maybank tadi we kaya dewe ndatau nek dee lagi promo, jadi mending pilihane nek ngetik Bank satune apa gitu E-wallet apa pie gitu. Dibandingke koe pake promo payment dewe gatau to isine kategorine apa. Nek mau promo ya promone langsung wae nde bank e itu. Langsung tulisan 20% gitu. Jadi mending jadi 1 sih.”

Sandra: “Terus pas koe nyari-nyari produk tadi ada nda nemu sing nda ada gambare gitu.”

Fani: “Nda ta liat sih wkwkwk.”

Sandra: “Okeoke, ada masukan lain mungkin?”

Fani: “Apa ya. Ngga tau sih kurang suka wae sama tampilane.”

Sandra: “La enake?”

Fani: “Mungkin karena...”

Sandra: “Ngomongo karena ijo.”

Fani: “Hoo i.”

Sandra: “Lha ijo kan warna dasare, nek diganti yo pie. Kabeh ngomonge kek ngno yato wkwk.”

Fani: “Kek mencolok banget gitu lo. Jadi nek misale backgroundmu dah ijo gambarmu ya jangan ijo gitu lo.”

Sandra: “Gambar ikone to?”

Fani: “Hoo, jadi nek misale orang liat tu kek kurang pie gitu lo. Nek koe dah ijo gini mbo kasi ijo otomatis tulisane nda keliatan to. Mending warnane langsung putih kan keliatan.”

Sandra: “Terus?”

Fani: “Udah sih haruse.”

**Lampiran 43 Transkrip Wawancara 1 Greiselda Helen Santosa**  
**Nama/Umur : Greiselda Helen Santosa/21th**

Sandra: “Jadi ini koe ta kasih 5 tugas, nanti kerjake aja santai ta rekam sama ta timer. Wes ya mulai.”

Helen: “La ini nda login dulu?”

Sandra: “Laya makane dibaca soale.”

Helen: “Ya sek to. Ya ampun aku malah dimarahi guys wkwk. Loh username i berarti email white. Kata sandi white77. White white oke. Obat demam boleh apa saja, maksude opo? Aku beli obat demam?”

Sandra: “Heem, sak-sak e obate.”

Helen: “La bayar no.”

Sandra: “Ih kan nganggo akun sing wes ditandai.”

Helen: “Paracetamol iki, sanmol iyo, terus lihat troli ngene? Eh salah. Pie sih carane tuku, pie carane tuku, iki ditambah? Ooo... Sewu guys. Geser untuk menghapus oke. Lajut bayar. Pembelian kurang dari 5000.”

Sandra: “Yawes ditambah ben 5000 to yo.”

Helen: “Oalah, dah ni.”

Sandra: “Kirim ke alamatmu.”

Helen: “Kirim ke alamatmu. 1 jam yo?”

Sandra: “Kirim ke alamatmu.”

Helen: “Nde mana? Oh ini to. Lo nda ada.”

Sandra: “Yo di search to.”

Helen: “Oiyo di tambah deng, kok ada Tifani Susilo?”

Sandra: “Hoo tadi bar ngecek.”

Helen: “Kok Surya Pranoto wkwkwk. Bentar bentar, maaf amatiran. Wes simpan, terus? Yak ampun belanjaanku sama kirimannya mahal kirimnya 17000. Terus lanjut? Eh OVO, terus? Oh lanjut wkwkwk. Yak ampun terus?”

Sandra: “Wes.”

Helen: “Wkwkwk nde mana to nde keranjang to? Wkwkwk adane cap badak, iya i nda ada i, cap badak aja ya wkwkwk.”

Sandra: “Masi lama ini.”

Helen: “Mosok, katane ini terakhir.”

Sandra: “Yo kan masih ta wawancara to.”

Helen: “Terus ini diapain? Dikeluarin aja ya?”

Sandra: “Hapus ya ndapapa. Jadi yang tadi ta suru hapus troli tad ikan mbo pencet-pencet to. La menurutmu lebih enak isa di pence tapa di geser?”

Helen: “Haruse ya isa dua-duane lah. Terus?”

Sandra: “Sabar to nulis sek. Terus pas koe nyari alamat itu, kan waktu use location di peta, kelurahan dll di peta gabisa milih kan, la lebih enak search location di peta langsung apa isa milih?”

Helen: “Isa milih sih, ben isa bener-bener pas.”

Sandra: “Trs nama-nama kategori pembayarane menurutmu pie? Menurutmu asing ngga pembayaran instan.”

Helen: “Ngga asing, biasa.”

Sandra: “Oke. Terus itu waktu di produk ngga ada gambare to, mengganggu nda?”

Helen: “Mengganggu, kan nda isa liat.”

Sandra: “Masukan laine dari koe apa? Sing koe pasti pake jadi bingung jelek apa pie.”

Helen: “Pembayarane nda lengkap sama pas milih alamat ngga bisa pas.”

Sandra: “Tadi kan pas ta liat koe milih metode pengiriman kaya bingung gitu, kenapa? Karena dropdowne ketutup semua koe bingung apa pie?”

Helen: “Nda sih wkwk.”

Sandra: “Terus koe bingung ngopo pak de wkwk.”

Helen: “Bingung biayane wkwk, ngga deng ngga deng, ngga bingung sih jane.”

Sandra: “Wkwkwk, la kok lama.”

Helen: “Ya aku emang lama wkwk, ya aku bingung aku bingung wkwk.”

Sandra: “Pas nambah produk, menurutmu enak ngga, kan baleke ke depan t uterus koe bingung kan.”

Helen: “Ya enake balek ke halaman sebelume sih daripada ke halaman awal.”

Sandra: “Menurutmu enak balik ke halaman search apa ini dikasih lup gitu?”

Helen: “Iya enake langsung ke search gitu.”

Sandra: “Ada masukan lain ga?”

Helen: “Ngga ada sih.”

#### **Lampiran 44 Transkrip Wawancara 1 Steffi Santianita**

**Nama/Umur: Steffi Santianita/21th**

Sandra: “Oke 1..2..3.”

Steffi: “Loginnya mana sih San, sumpah ya. Kok ga bisa di pencet sih.”

Sandra: “Kirim ke alamatmu wae.”

Steffi: “Kok ga ada ya. Ngga ada i, ngga keluar.”

Sandra: “La itu keluar.”

Steffi: “Iya tapi Surakarta. San, gamau di pencet. Haaa ngulangi lagi?”

Sandra: “Nda usah dikira-kira wae wkwkwk.”

Steffi: “Konfirmasi?”

Sandra: “Iya konfirmasi. Wawancara sek, gimana menurutmu?”

Steffi: “Ehm itu sih lokasinya kaya kurang akurat.”

Sandra: “Terus?”

Steffi: “Ga ada sih itu doang lokasi, kalau yang lain udah bagus.”

Sandra: “Kalau ini, kalau hapus kan kamu salah, menurutmu lebih enak klik apa di geser?”

Steffi: “Geser.”

Sandra: “Geser?”

Steffi: “Enak geser, Shopee juga pakai geser soalnya wkwk.”

Sandra: “Terus waktu di alamat kan misale kamu dah frustrasi kaya tadi kan maksude lebih enak use location gitu terus isa mbo pilih itu kecamatan dan lain-laine gitu, cuma kan tadi tempatmu ga bisa. Menurutmu pie nek isa di pilih?”

Steffi: “Enak bisa.”

Sandra: “Terus nek kaya metode pembayarane gitu kaya pengelompokane dah pas gitu apa ada sing nda pas apa bingung?”

Steffi: “Sempet bingung sih yang pembayaran instan ini agak bingung.”

Sandra: “Asing ya?”

Steffi: “Iya.”

Sandra: “Terus kaya apa ya poduke gitu kan produke banyak yang ga ada gambare gitu. Kamu sebagai user keganggu ga kalau produk banyak ga ada gambare gitu?”

Steffi: “Tertanggu, karena apa ya kadang kita tau gambarnya gatau tulisannya.”

Sandra: “Ini waktu di keranjang belanja kan ada tambah produk la kamu tambahe dari sini?”

Steffi: “Ehm, ngga aku cari lagi dari ngeback hoo.”

Sandra: “Soale nek dari sini tu kan baleke ke awal lagi.”

Steffi: “Oh iya ga baca.”

Sandra: “La menurutmu nek kaya gini ni percumah kaya baleke ke awal lagi apa lebih enak kalau langsung ada tanda search ap aini kalau ini di pencet langsung ke halaman search e?”

Steffi: “Lebih efisien kalau langsung ada searchnya menurutku.”

Sandra: “Oke, terus ada masukkan yang lain lagi?”

Steffi: “Ngga, cuma tadi yang locationnya aja di perbaiki udah, selain itu cukup.”

Sandra: “Okeoke.”

### **Lampiran 45 Transkrip Wawancara 1 Mia Anandita**

**Nama/Umur: Mia Anandita/21th**

Sandra: “Gimana menurutmu?”

Mia: “Pemilihan alamatnya sih kurang responsive. Waktu kita nyari obatnya tu kayanya kata-katanya, ga langsung ketemu gitu lo. Kalau ngehapus kayanya kok aku baru nemu ini di swipe, harusnya tu pakai tong sampah, ini pakai di swipe. Jadi kaya kurang terbiasa gitu.”

Sandra: “Terus?”

Mia: “Terus apa lagi ya.”

Sandra: “Terus kan kamu tadi nyari dikategori obat to?”

Mia: “Hoo.”

Sandra: “Banyak sing nda ada gambare to.”

Mia: “Oh iya ngga ada gambarnya, kaya cuman text doang gitu ya, kaya Cuma namanya doang.”

Sandra: “Kalau di alamat yang kecamatan dll itu kan kalau use location langsung gitu kan ga bisa di pencet to.”

Mia: “Waktu di use location?”

Sandra: “Waktu di use location di peta itu kan kadang males nyari alamat, la itu kan nda isa di klik menurutmu pie kan enak isa milih gitu?”

Mia: “Ya susah sih, enaknya kan kaya itu apa Gojek gitu kan bisa ngetik, kan kalau ternyata yang dicari kurang pas kan bisa geser-geser gikit gitu kan.”

Sandra: “Metode pembayarane menurutmu gimana? Dah pas atau ada yang asing ngga?”

Mia: “Ketoke wagu ya.”

Sandra: “Malah wagu wkwk, apane sing wagu?”

Mia: “Maksud kaya transfer bank e ada promo barang i.”

Sandra: “Maksud kaya pembayaran yang promo, la menurutmu apa enake pie?”

Mia: “Ya gitu aja sih, cuma agak aneh gitu, biasanya kaya langsung transfer, virtual account apa apa gitu, ini ada promonya segala. Biasanya kan promonya kita pakai voucher sendiri. Mending dikasi voucher aja nanti kalau pakai ini langsung 20% gitu.”

Sandra: “Tu pembayaran instan asing nda?”

Mia: “Pembayaran instan? COD tu to?”

Sandra: “Nda, pembayaran instan, COD kan bayar ditempat. Isine clikepay, kartu kredit.”

Mia: “Kurang kurang. Oh iya ini OVOnya kit aga masukin nomor apa-apa ya?”

Sandra: “Nanti nek misale nek kepencet, nek misale mbo lanjutin nanti masukin nomor kan aku ga sampe situ.”

Mia: “Oh iya pantesan, biasanya kan masukin nomor apa gitu.”

Sandra: “Ada lagi?”

Mia: “Oh ini misalnya kita lagi nambah barang ni. Eh nambah barang nambah produk, misale beli misale ga langsung lihat troli gitu otomatis nambah?”

Sandra: “Iya dah ketambah.”

Mia: “Kok ga ada tandane kaya ada syunggg, jadi udah berhasil belumnya tu kan biasanya ada success. Kalau nda ada warningnya gitu sudah berhasil di tambahkan ke troli.”

Sandra: “Ada yang lain?”

Mia: “Ehm, oh ini ada vouchernya ya, lalu ini tampilannya belum terbiasa, mungkin ini sih tadi gambarnya kurang komplit. Image coming soon wkwk. Oh kayanya nambahin promonya di awal ya?”

Sandra: “Hah.”

Mia: “Kalau nambahin promo.”

Sandra: “Ngga di akhir juga bisa kok.”

Mia: “Oke, mungkin itu dulu aja.”

**Lampiran 46 Transkrip Wawancara 1 Yossy Ariesa Santosa****Nama/Umur: Yossy Ariesa Santosa/21th**

Sandra: “Jadi kamu ngelakuin 5 tugas dari aku, baca sek.”

Yossy: “Langsung kan?”

Sandra: “Heem, yo 1..2..3.”

Sandra: “Kamu ada masukan pribadi ngga buat aplikasi ini?”

Yossy: “Ehm, ke UI ne ya? Kalau by UI dark modenya itu e kaya nda terlalu jelas gitu ya, mungkin karena mereka ga ngembangin dark modenya sendiri jadi buat diliat tu agak ehm dia kan convert by system kan jadi ada beberapa yang ngga jelas gitu. Jadi waktu aku ngerjain aku harus matiin dark mode dari hp ku sek biar keliatan. Terus tadi waktu aku checkout kan harusnya lanjut ke pembayaran cuma krena dia tombol lanjut bayar sama tambah pesenannya terlalu mepet jadine yang ke klik itu malah yang tambah pesenan. Terus kaya sempet bingung gitu lo kok baleknya ke halman utama gitu. Terus waktu cari obat lebih enak kalau dia langsung ada search barnya langsung gitu daripada pakai tombol search yang diatas jadi kaya harus mikir dulu mana ini kalau mau search. Harusnya kalau yang cukup ganggu itu sih, sisanya harusnya aman-aman aja.”

Sandra: “Tombol search itu yang di depan udah ada ga sih?”

Yossy: “Iya yang disitu tad ikan akum au cari obat buat demam tu masuk ke kategori sek terus dia ga ada search barnya kan, jadi kaya sempet nyari sek gitu di mana.”

Sandra: “Kalau waktu hapus tadi kan kamu satu-satunya user yang bisa hapus langsung geser.”

Yossy: “Oh hoo.”

Sandra: “Yang lain kan pada pencet tong sampah sama tanda minus, menurutmu lebih enak geser apa pencet tong sampah?”

Yossy: “Lebih enak pencet soalnya by visual dia lebih ngasih clue gitu. Kalau geser orang kalau tadi kan aku tau kan aku baca unboarding guide nya dulu kan, jadinya tau gitu kalau mau hapus di geser. Tapi kalau orang yang ga baca unboarding guidenya pasti ngga ngeh gitu harus trial and errornya beberapa kali dulu, jadi kalau

ada tombol langsung deletenya ya tong sampah atau minus gitu kan lebih jelas gitu kalau mau hapus tinggal mencet itu.”

Sandra: “Terus kalau itu waktu di alamat yang lain tadi waktu di alamat pada jengkel gitu karena ga keluar-keluar. Menurutmu gimana, kurang akurat ga?”

Yossy: “Kayanya kurang akurat ya eh gatau kurang akurat atau databasenya mereka kurang banyak jadinya kaya kalau nge-search itu ga keluar gitu. Tadi aku sampai nge-search alamat baru keluar gitu. Harusnya dia integrated ke google maps kan ya?”

Sandra: “Iya haruse. Terus gambar produk kan waktu kamu masuk ke kategori demam kan ada beberapa ehm gambar produk yang image coming soon itu. Kamu sebagai user kalau ada online shop terus ada gambare nda ada gitu ngerasa enak ga sih, ganggu ga sih?”

Yossy: “Sebenere kalau ganggune sih nda, cuman paling gini sih kadang akum au beli obat cuma aku nda inget namane aku cuma inget gambare gitu lo kaya tau kerduse tu warna itu atau packagingnya itu warna pink gitu. Tapi kan jadi kalau ada gambar gitu bakal membantu tapi kalau nda ada gambar kan kaya bener nda ya ini obatnya yang aku mau. Oh sama ada masukan sih kalau di search barny aitu kan kalau kita nge-search dia keluarnya text doang kan, kadang orang tu bingung gitu ini misalnya kaya Panadol biru itu, itu bener yang ta maksud apa bukan gitu. Kan kalau ada gambar disitu kan lebih enak kan, soalnya orang kan lebih gampang buat lebih inget gambar daripada nama.”

Sandra: “Terus metode pembayaran menurutmu gimana udah pas belum sih pengkategoriane atau nama kategorine dah pas apa belum? Soale banyak user-userku sing sebelume tu bilang pembayaran instan tu asing buat mereka.”

Yossy: “Yaa da beberapa yang kaya tadi misalnya pas tugas berapa ya 1 atau 2 atau 3 gitu bentar, nah kaya misalnya BCA virtual account, itu kaya aku sempet bingung sih itu masuknya di transfer atau instan. Jadi mungikn ada yang perlu di wordingnya lebih bagus kalau bisa. Tapi kalau pembayaran tu emang gitu sih, misal di online shop yang lain juga sempet buka-bukain dulu baru nemu.”

Sandra: “Kalau di metode pengiriman ga ada masalah?”

Yossy: “Ngga ada.”

Sandra: “Terus ada masukan lain mungkin?”

Yossy: “Ehm, paling kalau metode pembayaran coba aja kan dia modelnya collabes gitu kan.”

Sandra: “Dropdown gitu ya?”

Yossy: “Hoo, coba mending kaya misalnya ada metode pembayaran apa yang paling sering digunain misalnya transfer atau apa la itu tu dropdownnya langsung di buka ditaruh paling atas. Jadi kalau orang misalnya kebanyakan transfer kan ga perlu nyari dulu yang transfer kah atau yang pembayaran instan. Terus kayanya yang pembayaran instan tu kan kebanyakan bank juga mungkin bisa jadiin satu aja kali.”

Sandra: “Ada masukan lain lagi?”

Yossy: “Apa ya, ehm kayanya ininya menunya mungkin kalau di taruh di bawah lebih enak, cuman gatau sih harus di pikirin juga sama ininya dia kan ada ambil obat yang bisa diambil di apotek, cuma kan kalau di atas sekarang kebanyakan aplikasi menunya pada di bawah jadi kayae lebih enak gitu lo kalau orang mencetnya di bawah terus lebih deket ke jempol juga kan, tapi gatau ininya harus dipikirin tempat letak ambil diapoteknya kalau itu mau ditaruh di bawah.”

Sandra: “Ada lagi?”

Yossy: “Ehm, aku sih belum nemu issue lain sih.”

Sandra: “Dah itu tok ya.”

**Lampiran 47 Transkrip Wawancara 1 Eka Prana Buntoro**  
**Nama/Umur: Eka Prana Buntoro/39th**

Eka: "Login?"

Sandra: "Heem. Kirim ke alamatmu."

Eka: "Kok iso ya opo terlalu berat?"

Sandra: "Ora, liyane iso o. Yo lanjut."

Eka: "Kosek."

Sandra: "Balek neng homepage sek."

Sandra: "La terus saiki koe ada masukan pribadi sek ra?"

Eka: "Areanya di perluas lagi"

Sandra: "Diperluas i maksude?"

Eka: "Ehm, la nek dengan 1 jam ini ada jarake tempuh nda maksimal?"

Sandra: "Ketoe ada sih ya KM ane."

Eka: "Yo itu, area di perluas untuk, areanya diperluas jangkauan berarti ya butuh penampahan apotek di, lebih di persebar di area-area yang lebih terjangkau."

Sandra: "Terus kaya tong sampaha itu koe waktu hapus produk kan mbo pencet kan wes otomatis mbo pencet nah tu lebih enak pencet apa geser-geser?"

Eka: "Enak di pencet, pencet keluar screen e hapus atau batal."

Sandra: "Keluar warning ngono ya?"

Eka: "Keluar warning hapus atau batal kan lebih, lebih simple."

Sandra: "Terus waktu koe ndek keranjang belanja nek meh nyari produk kan kudu nambah ini, la tapi kan balek ke awal meneh, la menurutmu lebih enak kaya ngene tapi pas di pencet langsung masuke neng kene."

Eka: "Hoo kesitu langsung masuk nde pencarian."

Sandra: "Opo enake pencariane ono nde atas kene jadi tinggal pencet lup e ae nde atas."

Eka: "La tu bisa lebih simple itu, tombol pencarian diatas."

Sandra: "Terus kaya alamat koe search i akurat nda sih? Kan koe tadi pas nganu rumahmu kan nda mbo search peta sek to, la nek sing sebelum-sebelume kan di search nde peta ngono, nah terus nek misale mbo gunakan lokasi, cobo gunano

lokasi. Nah nek koe pertama koe mbo pencet ambek koe mapake lokasi terus mbo pencet kan ikine gaisa di pencet ngono lo."

Eka: "Oh ini."

Sandra: "Hoo, kan tadi iso mbo ubah-ubah to, la enak isa di pencet kan ya."

Eka: "Yo nda, nek disini dah valid ya enak isa di pencet."

Sandra: "Lo nda maksude kan kadang ki kurang akurat no lo, sing dari sebelum-sebelume aku testing kan kaya ga akurat kabeh jadi mereka kaya emosi "

Eka: "Oo, ya nek isa di edit ya di edit wae tapi."

Sandra: "Terus enek masukan lain nda?"

Eka: "Sing diskon, diskone ki kok ga ketok ya sing Maybank, jadi maksude langsung motong, tu diskon to bukan cashback to?"

Sandra: "Maksude ga ketok motonge to?"

Eka: "Hoo, harga ini, ppn mungkin terus potong diskon terus tambah biaya pengiriman kok nda keliatan di halaman pembayaran no lo."

Sandra: "Terus nek kaya inine, kan koe pertamane koe nda isa tekan pembayarane kan, nah nek kaya ngene."

Eka: "Biasa sih, simple sih cuma ini promo Maybank 20% itu diskon apa cashback?"

Sandra: "Diskon."

Eka: "Diskon haruse muncul disini. Sub total, diskon, biaya pengiriman, packing kayu, admin, total. Jadi keliatan to 20% tu dari harga apa apa to jadi nda termasuk biaya kirim da lain-lain."

Sandra: "Terus kaya user tu asing mbe pembayaran instane, ngerti nda nek nda mbo buka gitu isine opo?"

Eka: "Oh ya nda i, nek e-wallet wes terbiasa i OVO, Gopay."

Sandra: "Nek pembayaran instan, ini lo."

Eka: "Oh biasa i, clickpay, BCA Clickpay, Mandiri Clickpay wes biasa o."

Sandra: "Nda maksude nama kategorine nek nda mbo buka ngono mudeng ga koe isine nek ada Mandiri Clickpay dll?"

Eka: "Ehm, anu kata-katane aneh."

Sandra: "Pembayaran instane?"

Eka: "Iya."

Sandra: "Mending pie masuke bank?"

Eka: "Iyo pembayaran via bank, hoo pembayaran via bank."

Sandra: "Terus tadi nek misale koe search obat gitu kan kadang ada gambar image coming soon, nda ada gambare. La menurutmu sebagai user i ganggu nda? Kaya koe nda isa liat gambar obate apa."

Eka: "Yo haruse nek coming soon itu ya maksude sekaligus kaya iklan di awal, mau terbit apa diluncurkan kapan."

Sandra: "Udu, maksude bukan ngono, dee tu modele tulisane image coming soon tapi obate tu obat kaya OBH, Ibu Profen nda ada fotone. Kaya banyak sing nda ada gambare gitu."

Eka: "Oh, sebenere barange udah ada di pasaran?"

Sandra: "Ya udah no."

Eka: "La ini sing haruse lebih di anu, pie yo lebih di cari lagi anune haruse ada gambarnya imagenya. La ni jadi orang yo jadi anu, iyo jadi bingung. Yo jadi bingung ni obate, obat sing mana. Ya di kompliti."

Sandra: "Ada masukan lain?"

Eka: "Ya sing diskon itu tok sih, sing lain lain ya cuma diskon itu tok sih tampil, ya paling image ini, orang kan mesti kebanyakan liat brand to nek masuk di klik ini. Liat barangnya dulu kan bener nda sing dimaksud sama sing meh di beli. Nek lain-laine ya nda ada sih."

Sandra: "Wes ya berarti?"

Eka: "Dah."

**Lampiran 48 Transkrip Wawancara 1 Paulina Krizia Dewi Utomo  
Nama/Umur: Paulina Krizia Dewi Utomo/21th**

Sandra: “Baca sek soale.”

Paulina: “Aku baca sek soale? Harus keluar suaraku?”

Sandra: “Ngga sih wkwk, baca itu tok wae.”

Paulina: “Sabar ya persiapan dulu. Hoo dah.”

Sandra: “Dah taruh HPmu, mulai ya, aku harus isa lihat rodo turunke ya HP mu ben aku isa lihat.”

Paulina: “Hoo.”

Sandra: “Yo 1..2..3.”

Paulina: “Aku ngikutin ini?”

Sandra: “Hoo.”

Paulina: “Login dengan aku white, ini udah ada akunmu? Pakai email?”

Sandra: “Heem. Kirim e ke alamatmu.”

Paulina: “Heh ini beli beneran to?”

Sandra: “Ngga, ngga it utu akune tu nda beli beneran.”

Paulina: “Wkwkwk, kirim ke alamat satu jam.”

Sandra: “He alamatmu.”

Paulina: “Oh kudu ke alamatku to yak ampun.”

Sandra: “Hoo, he turunke aku meh lihat.”

Paulina: “Yak ampun, yoyo San. Alamatku.”

Sandra: “Rumahe sopo lah, pokoe alamatmu.”

Paulina: “Yowes lah.”

Sandra: “Yo ojo rumahe sak-sak e yato wkwk.”

Paulina: “Apa ya, hmm.”

Sandra: “Rumahmu ada berapa salah satu wkwk.”

Paulina: “Rumahku nde Klaten susah petane, anu wae nde saudaraku.”

Sandra: “Yawes.”

Paulina: “Solo Baru.”

Sandra: “Keluar nda?”

Paulina: “Kok nda mau ya, Solo Baru sektor 9. Hmm heem. Namaku ya?”

Sandra: “Heem.”

Paulina: “Rumah. Eh aku nda anu lo ni, gapapa ya? Kok pada lengkap-lengkap to alamate.”

Sandra: “Yowes pokoe isi wae sak isamu.”

Paulina: “Aku kaya beli Gojek.”

Sandra: “Diliat sek.”

Paulina: “Satu jam, metode pembayaran OVO. Oke selesai kembali ke homepage?”

Sandra: “Heem, tugas kedua ya wkwk.”

Paulina: “Seru ya San praktekmu kaya gini.”

Sandra: “Kadang nek nda ada asistene mumet lo kudu ngamati wajahmu ngamati HPmu, nganu waktu, rekaman.”

Paulina: “Hmm, kenapa harus dilihati HP ne? Habis itu tugas tiga?”

Sandra: “Sampai lima tugasmu wkwk. Baca dulu, baca sampai bawah-bawahnya ya sampai notenya jangan sampai kelewat.”

Paulina: “Iya, iya San iya,”

Sandra: “Iya soale biasane pada kelewat jadi aku harus beri tahu lagi.”

Paulina: “Hemm, syrup yang ini ada tiga lo hufagrip.”

Sandra: “Terserah penting 60ml.”

Paulina: “Dah.”

Sandra: “Metode pengirimanmu salah lo.”

Paulina: “Ha apane?”

Sandra: “Metode pengirimanmu salah, satu hari seharuse satu jam.”

Paulina: “Terus pie San?”

Sandra: “Ndapapa, pembayaranmu bener kan tadi?”

Paulina: “Hoo. Habis ini tugas 4?”

Sandra: “Baca sampai bawah.”

Paulina: “Out of stock.”

Sandra: “Ndajadi.”

Paulina: “La terus pie, ini ada ekspektoran.”

Sandra: “Nda usah mbo ganti, seadane wae wkwk.”

Paulina: “Kan mirip wkwk. Imboost syrup 60ml ada ni. Oh my God!”

Sandra: “Wkwkwk.”

Paulina: “Alamate, oh iyo kan diambil.”

Sandra: “Wkwkwk.”

Paulina: “Bener to?”

Sandra: “Wkwkwk.”

Paulina: “Apa?”

Sandra: “Ndapapa, kan ambil di apotek.”

Paulina: “Salah to? Kan ambil di apotek, metode pengiriman ambil di apotek terdekat hoo to?”

Sandra: “Wkwkwk.”

Paulina: “Dah. Terus koe nanti bakal ngambil obate ini nda?”

Sandra: “Nda lah in ikan Cuma fake account gitu.”

Paulina: “Jadi nanti dee tetep dapet notif gitu ya?”

Sandra: “Hoo, kan cuma coba-coba doang. Anu sekarang ta tanya masukanmu secara pribadi buat aplikasine tu apa sih?”

Paulina: “Wkwk, apa ya sek misale tadi kan aku nambah.”

Sandra: “Nambah obat?”

Paulina: “Nda, aku nambah obat.”

Sandra: “Layo nambah obat to wkwk.”

Paulina: “Iya lah toko obat, apa ya tadi tu kaya kurang praktis wae, kalau nek dibandingke aku pkai akun Gojek apa apa gitu. Sek coba ya, berarti kamu sangat membutuhkan ini ya?”

Sandra: “Apa?”

Paulina: “Masukan.”

Sandra: “Iya lah membutuhkan masalah aku.”

Paulina: “Oh iyo dee tu hapuse kenapa dee tu nda ada merah-merahe gitu.”

Sandra: “Enak anu enak ono tong sampahe yo?”

Paulina: “Hoo, kaya nde Gojek gitu tu.”

Sandra: “Terus itu alamat tu susah nda sih kadang koe ngetik apa nda keluar gitu.”

Paulina: “Keluar i tadi.”

Sandra: “Keluar?”

Paulina: “Keluar.”

Sandra: “Soale sing sebelum-sebelume pada nda keluar.”

Paulina: “Aku ini nama produke kurang kaya ini tu kan sama kaya ini keterang-keterangane ini seharuse dia menjadi center kurang tebal gedhe gitu.”

Sandra: “Ini kaya nde misale koe masuk kaya kategori demam gitu kan banyak sing nda ada gambare to? coba search Ibu Profen gitu.”

Paulina: “Ibu Profen i tulisane pie?”

Sandra: “Ibu, ibuk ibuk Profen, terus langsung search ngno wae.”

Paulina: “Ini?”

Sandra: “Nah nda ada to.”

Paulina: “Oh kaya nda semua obat ada gambare to.”

Sandra: “Hoo, kaya image coming soon la itu menurutmu ganggu nda sih koe sebagai user gitu?”

Paulina: “Kalau aku, kalau image coming soon e dikit masih oke. Tapi kalau kebanyakan kalau aku scroll nde sini coming soon semua yo terganggu.”

Sandra: “Tapi kaya koe sebagai user itu kan orang kadnag ingete gambare gitu lo bukan namane gitu, la nek kaya git utu bakal ganggu nda sih?”

Paulina: “Oh, yo bakal ganggu.”

Sandra: “La menurutmu metode pembayarane pie?”

Paulina: “Ya harusnya di perbanyak metode pembayarannya, tap ikan ya sing dipakai kebanyakan orang kan OVO, Gopay, Dana BCA.”

Sandra: “Terus nek ini misale kategorine nde situ kaya pembayaran instan, asing nda menurutmu pembayaran instan?”

Paulina: “Aku sih udah puas kaya gini wkwkwk.”

Sandra: “Ada masukan lain mungkin?”

Paulina: “Aku ndapapa kaya gini cuman namane jangan pembayaran instan, terus bedane mbe transfer apa coba? Apa coba bedane sama transfer manual? Nda paham aku.”

Sandra: “Pokoe namane jangan pembayaran instan ya?”

Paulina: “Terus y ani ngapain, transfer diilangin wae gitu.”

Sandra: “Ada masukan yang lain?”

Paulina: “Apa ya?”

Sandra: “Jangan mengomentari warna hijaunya wkwk.”

Paulina: “Ngga ngga.”

Sandra: “Itu sudah warna dasar ya.”

Paulina: “Itu lo masalahe K24, aku kan nde Klaten nda ada K24 di sekitarku makane jadi kurang make. Tapi nek di Jogja ada K24.”

Sandra: “Iya nde Babarsari ada. Masukane apa meneh ki?”

Paulina: “Apa ya San, kita coba ya.”

Sandra: “Coba-coba saja.”

Paulina: “Kamu pasti membutuhkan jawaban yang banyak ya?”

Sandra: “Tidak juga sih.”

Paulina: “Warnane emang kudu ijo putih ke ngono ya?”

Sandra: “Hoo emang kek ngono.”

Paulina: “Terus ini nde namane kan lihat troli kenapa nda lihat keranjang soale nde sini dee keluare keranjang belanja.”

Sandra: “Nde manane keranjang belanja?”

Paulina: “Kan nde sini lihat troli, nde sini keranjang belanja.”

Sandra: “Ada yang lain?”

Paulina: “Ngga San.”

### **Lampiran 49 Transkrip Wawancara 1 Verren Jesica Nugroho**

**Nama/Umur: Verren Jesica Nugroho/21th**

Sandra: “1..2..3.”

Verren: “Ce sek ce ulangi ce wkwk.”

Sandra: “Ndapapa.”

Verren: “Mau tanya ini ngisi kan ngisi tempatku apa gimana apa terserah aku?”

Sandra: “Wkwkwk.”

Verren: “Ahaha haah. Wkwkwk.”

Sandra: “Alamate alamatmu.”

Verren: “Oh wkwk.”

Sandra: “Ga di beli dong wkwk.”

Verren: “Lo lo lo wkwkwk gimana ni wkwkwk. Kaki tig aini, tambah dah to?

Terus? Lo lama banget yang mana ce. Gini ce? Hoo nda sih? Iya kan ce? Hee salah, kayae ini, dah. Dah ce. Lagi?”

Sandra: “Lagi.”

Verren: “Kok tambah susah aku tambah lama lo ce, tiga menit mosok.”

Sandra: “Yae mang ada levele.”

Verren: “Keempat?”

Sandra: “Ya emang empat to.”

Verren: “Dah tiga lo ce, oh dah tiga ya, okeoke ce.”

Sandra: “Pertama-tama masukan pribadimu sek, kaya ngomong biasa wae, maksude masukanmu secara pribadi.”

Verren: “Masukan pribadi itu.”

Sandra: “Dari segi apa, dari awal gapapa, coba lagi coba lagi.”

Verren: “Dari segi awal, dari awal itu ehm udah bagus sih ce, cuma waktu nyari-nyari gini tu rada susah soale mili-miline tu kan banyak to jadi kan nda cuma satu satu apa miline tu, nda cuma satu macem obat yang 60ml gitu lo ce, jadi kan nyarie kan agak banyak ngefiltere, jadi di kelompok-kelompokin gitu ce yang 60 yang 100 gitu.”

Sandra: “Terus?”

Verren: “Terus kalau dari, dah itu tok i ce.”

Sandra: “Sek kalau misale dari produk salah, nah ini tu kan banyak sing nda ada gambare gitu, la koe sebagai user keganggu nda sih?”

Verren: “Keganggu, soale kan ada kadang ndatau nama obate tapi tau bungkuse gitu ce.”

Sandra: “Okai, waktu di troli itu kan aku nyuruh koe hapus kan, la itu kan haruse di geser, menurutmu lebih enak di kasih kaya tempat sampah sama minus gitu maksude lebih enak di pencet sampah apa minus atau...?”

Verren: “Enak di geser ce.”

Sandra: “Enak di geser? Tapi kok tadi koe salah?”

Verren: “Soale kebiasaan pakai Shopee sih ce di pencet gitu wkwk, tapi sebenere lebih fleksibel nek digeser. Cuma tergantung orang nda sih ce, nek dee kebiasaan.”

Sandra: “Hoo, terus nek misale ini tambah produk disini kan dibawah sini kadang orang nda ketok terus nambah produke tu balike ke awal. La menurutmu enak balek ke awal gini apa langsung masuk tombol search gini apa diatas gini langsung ada tombol search e wae?”

Verren: “Diatase langsung ada tombol search e. Emang isa ce?”

Sandra: “Ya nanti kan di desain ya isa.”

Verren: “Wkwkwk.”

Sandra: “Hmm, sabar ya.”

Verren: “Heem.”

Sandra: “Terus apa lagi ya, di pilih alamat gitu menurutmu kurang akurat nda petane?”

Verren: “Nda.”

Sandra: “Haruse kan nambah alamat itu bukan ngubah alamat orang Ren wkwk.”

Verren: “Oh iya ya wkwk.”

Sandra: “La kamu ngrubah alamat utama dari sistem wkwk.”

Verren: “Oh iya ya ce yak ampun, oh iya ya, haruse kan disini wkwk. Aduh maaf ce wkwk, oh iya ya, terus pie no ce?”

Sandra: “Yawes salah wkwk, terus kaya ada masukan gitu nda nek alamat atau metode pengirimane?”

Verren: “Dah pas o. Kayae lebih bagus nek dicepetin deh ce.”

Sandra: “Maksud ce petin i pie?”

Verren: “Waktune, apa ini tergantung kurir?”

Sandra: “La waktune kan dah 1 jam, 1 hari sama paket.”

Verren: “La nek urgent banget ce, kan lebih cepat lebih baik. Aku keliatan oon wkwk, kamu silang aku ce yang ditambah alamat?”

Sandra: “Iya.”

Verren: “Oon banget wkwk.”

Sandra: “Ha metode pembayaran kan kalau disini kan kaya gini nah ada user sing komen kaya tu mending nek promo tu dibuat voucher wae kaya di Gojek tu lo pembelian seberapa diskone seberapa. Apa lebih enak gini?”

Verren: “Ehm sek sek, enak gini deh ce soale nek pakai voucher gitu kan nda auto masuk gitu lo ce jadi kan nda perlu ngetik-ngetik soale kan ndatau vouchere sing lagi kepa ke apa. Nek kaya nde OVO OVO gitu.”

Sandra: “La nek ini kaya pembayaran instan ini nek nda mbo pencet koe tau nda isine apa?”

Verren: “Nda, asing asing.”

Sandra: “Terus ada masukan lain?”

Verren: “Nda itu tok i nek aku. Udah itu tok ce.”

Sandra: “Opo meneh ya kok sithik banget.”

Verren: “Ha emang laine pada banyak to?”

Sandra: “Hoo, yawes lah wkwk.”

Verren: “udah apik kok ce tapi ya cuma itu aja kan obat to kan banyak banget gitu nek dikelompokin demam gitu, nek demam obate berapa mili mili gitu baru di klik gitu lo ce.”

Sandra: “Hoo. Dah yawes berarti gitu tok?”

Verren: “Hoo.”

### **Lampiran 50 Transkrip Wawancara 1 Edo Hans Chrastian**

**Nama/Umur: Edo Hans Christian/21th**

Edo: "Dah lanjutkan? Lanjutkan. Berdurasi satu jam gabisa dipilih gatau gimana.

Sandra: "Berarti rumahmu terpencil wkwkwk."

Edo: "Gek di silang to. Demam, search, Panadol biru loh kok pink. La iki Panadol biru, lihat troli eh salah. Pie to, telo i.""

Sandra: "HP mu elek banget sih."

Edo: "Lanjut bayar, berdurasi satu jam."

Sandra: "Alamatnya."

Edo: "Alamatnya Edo, alamatnya gabisa 3 sampai 10 hari ga bisa. Alamatku terpencil ga terdeteksi."

Sandra: "Wkwkwk."

Edo: "Kirim ke alamat Edo, yak ampun kok aku di tolak terus sih."

Sandra: "Ketemu Do?"

Edo: "Ketemu, jenenge Edo meneh ki?"

Sandra: "Sak-sakmu."

Edo: "Jenenge anakku ki Kings. Yee isa satu jam, metode pengiriman paket i. Ki pilihane paket? Oh paket regular 3 sampai 10 hari. Metode pembayaran promo Maybank lanjutkan. Konfirmasi? Kon bayar aku?"

Sandra: "Andani ki akune wes di tandai o kon bayar kon bayar."

Edo: "Oh wes. Lanjutkan lagi?"

Sandra: "Uwes uwes uwes uwes."

Edo: "Oh uwes ojo."

Sandra: "Kok sangar men sih koe."

Edo: "Wes?"

Sandra: "Belum, masih satu lagi."

Edo: "Konfirmasi?"

Sandra: "Heem."

Edo: "Ga ada permintaan kuitansi, konfirmasi ya?"

Sandra: "Heem. Eh tadi hapusmu mbo pencet geser apa tong sampaha?"

Edo: "Geser i."

Sandra: “Kok pinter to.”

Edo: “Dah?”

Sandra: “Dah.”

Edo: “Heh nyo gentian.”

Sandra: “Heh kosek diwawancara sek.”

Edo: “Oh.”

Sandra: “Masukanmu secara pribadi sek.”

Edo: “Ehm agak lemot.”

Sandra: “Desainya.”

Edo: “Oh desainnya uda tepat.”

Sandra: “Ah aku wae sing takok, ra mutu o koe.”

Edo: “Lo pie to.”

Sandra: “Kaya mau tong sampah hapus kui kan, la kui lebih enak di geser apa lebih enak pencet tong sampah apa minus?”

Edo: “Oh, kalau aku lebih enak di pencet tong sampah.”

Sandra: “Terus produk sing nda ada gambare ganggu nda?”

Edo: “Ganggu karena kadang gatau warnanya.”

Sandra: “Ehm, tambah produk tampak produk tadi koe isa nda sih?”

Edo: “Isa.”

Sandra: “Nde sini?”

Edo: “Hoo.”

Sandra: “Ora yo.”

Edo: “Ta back back terus menu baru.”

Sandra: “Nek nde kene nek di pencet kan keluar ke awal menurutmu lebih enak atase kene di kei lup ngono apa lebih enak nek di pencet ini tu langsung masuk ke halaman ini.”

Edo: “Enak masuk ke halaman search, jadi habis pencet tambah menu langsung masuk ke halaman search.”

Sandra: “Terus nde alamat ngono koyo ono sing ganjel ga maksude koyo kurang pie ngono?”

Edo: “Alamatnya kurang komplit, padahal aku nulisin alamatnya udah komplit tapi ga terdaftar.”

Sandra: “Maksud alamat yang ditulis komplit itu kaya nda keluar gitu?”

Edo: “Hoo, tidak terdaftar.”

Sandra: “Terus pas koe nulis nyari dewe, koe nyari dewe apa?”

Edo: “Nyari apa?”

Sandra: “Kedungdoro tadi.”

Edo: “Nyari dewe i.”

Sandra: “La itu kaya wes wes akurat belum?”

Edo: “Akurat i, tadi dah ada pilihane sama persis alamat.”

Sandra: “Terus menurutmu sebagai rumah yang terpencil.”

Edo: “Maksud biaya ongkirnya?”

Sandra: “Nda yo komenen apa lah tentang itu.”

Edo: “Untuk pengirimannya ga bisa tu karena apa tu ga dijelasin, maksudku kaya di Tokopedia tu ya nek nda isa dipilih tu ada keterangane gitu lo, lokasi ini tidak dijangkau. La ini tu nda ada terus tiba-tiba di blok wae kan ndatau alesane. Paham maksudku to?”

Sandra: “Paham. Nek kaya nde nggone payment e menurutmu?”

Edo: “Payment e nda ada masalah i menurutku.”

Sandra: “La ini kaya pembayaran instan asing nda menurutmu?”

Edo: “Aku nda i kaya Mandiri Visa apa.”

Sandra: “Nda maksud nek koe nda buka gitu lo, kaya koe tau nda isi pembayaran instan tu apa.”

Edo: “Pembayaran instan tu aku nangkepe OVO, Gopay atau Link Aja.”

Sandra: “Berarti asing nda sih.”

Edo: “Asing, emange isine bukan itu?”

Sandra: “Bukan lah genah sing Mandiri Mandiri tadi.”

Edo: “Oh. Ya asing berarti.”

Sandra: “Terus masukan lain.”

Edo: “Masukan lain, warnanya jangan ijo.”

Sandra: “Raiso kui warna dasar mosok diganti.”

Edo: “Anu, ada kupon gratis ongkir, jadi udah beli obat, beli obatnya aja susah mosok suru bayar ongkir, paling nda ada diskonnya gitu lo. Kaya di Tokopedia kan ada diskon ongkir.”

Sandra: “Opo meneh ya, laine laine, kritisi lah setiap langkah-langkahnya.”

Edo: “Anu kalau mau masuk aplikasi ini dari awal udah suru daftar dulu. Kaya aku download kan langsung masuk ke halaman ini to. Aku tadi nek nda ngutek-ngutek, aku nda akan tau aku harus login lewat sini. Maksudku tau nda to aku masuk IG download set kan nda isa langsung masuk ke halaman IG, harus daftar akun dulu to, la maksudku tu gitu. Jadi aku download ini jangan langsung masuk kesini, aku jadi ndatau oh ta kira aku dah terdaftar, aku harus login lo la loginku darimana oh harus ta utek-utek sek.”

Sandra: “Terus?”

Edo: “Udah i. Apa lagi.”

Sandra: “Udah yowes.”

**Lampiran 51 Transkrip Wawancara 1 Yohanes Steven Setyadi  
Nama/Umur: Yohanes Steven Setyadi/21th**

Sandra: “HP mu rodo jungkelke ben aku isa liat.”

Epen: “Ni kon ngapa ni San?”

Sandra: “La ini di baca no.”

Epen: “Uwes.”

Sandra: “Yawes diikuti soale no. Kirim ke alamatmu.”

Epen: “Satu jam?”

Sandra: “Hoo, kirim ke alamatmu, kirim ke alamatmu.”

Epen: “Mana ini tulisane. Owalah.”

Sandra: “Alamatmu.”

Epen: “Sabar to. Ni nomer telfone asli?”

Sandra: “Palsu yo rapopo.”

Epen: “Yowes ta andani, ojo deng medeni.”

Sandra: “Yo ora wong ta hapus ngko.”

Epen: “Oh mbo hapus. Yawes dah. Simpan?”

Sandra: “Hemm.”

Epen: “Ni lanjutkan apa balik?”

Sandra: “Balik ke awal.”

Epen: “Panadol biru tab 10 bener ini?”

Sandra: “Hemm.”

Epen: “Ni dihapus nda sing tadi?”

Sandra: “Hoo lah.”

Epen: “Wes.”

Sandra: “Alamatmu itu?”

Epen: “Hoo.”

Sandra: “Kok dadi iso.”

Epen: “Tambah produk lain ya berarti? Konfirmasi? Konfirm? Wes? Balik apa lanjutkan?”

Sandra: “Balik balik.”

Epen: “Ga isa, pembelian kurang dari Rp.5000, -.”

Sandra: “Mbo di baca suru beline apa wae.”

Epen: “Oh dua to ta kira salah satu. La ki koma o.”

Sandra: “Kan koma udu atau.”

Epen: “Sawahan, nah ki wes bener.”

Sandra: “He cari lagi.”

Epen: “La ki kan wes bener.”

Sandra: “Cari lagi, enak wae.”

Epen: “Tambah berarti?”

Sandra: “Tambah opo?”

Epen: “Tambah alamat?”

Sandra: “Hoo no. Ketemu?”

Epen: “La kok nda muncul, tadi muncul i. Tadi muncul i. Nah akhire ketemu. Nama terserah ini?”

Sandra: “Terserah terserah.”

Epen: “Mana paket? Ini paket?”

Sandra: “Coba di baca sek satu-satu.”

Epen: “Astaga. konfirm ya, ya. Terus balek ke awal?”

Sandra: “Balek ke awal meneh.”

Epen: “Stimunone ya sing ta hapus?”

Sandra: “Sak-sake.”

Epen: “Oke. Alamate?”

Sandra: “Alamatmu yang tadi.”

Epen: “Kebak Kramat, alamatku yang tadi?”

Sandra: “Hoo, eh ya nda usah to kan ambil di apotek.”

Epen: “Eh iya deng. Wes balik?”

Sandra: “Wes, wes bar.”

Epen: “Oke.”

Sandra: “Eh sek tak wawancara sek. Masukanmu sek secara pribadi”

Epen: “Tentang apa?”

Sandra: “Ya tentang sisteme lah sing koe make itu.”

Epen: “Anu aku nda senenge sing sistem carie itu.”

Sandra: “Cari apa? Obat?”

Epen: “Obat, koe nge-search dah plek namane tapi koe nda terdapat nde atase langsung gitu lo, jadi koe harus nyarii ke bawah, aku nda suka e itu, ribet intine.”

Sandra: “Terus?”

Epen: “Terus opo neh yo.”

Sandra: “Anu hapus pas koe hapus produk enak di pencet tong sampah opo minuse opo geser? Koe ra hapus masalahe?”

Epen: “Ta kelongi.”

Sandra: “Hoo neng detail produke ora neng keranjang.”

Epen: “Tadi opo.”

Sandra: “Buka o keranjangmu beli salah satu, beli sek, balik keranjang, hapus. Enak pie enak di pencet sampaha mbe minuse opo di geser?”

Epen: “Nek aku langsung hapus wae.”

Sandra: “Enak pencet berarti?”

Epen: “Hoo.”

Sandra: “Oh itu gambar-gambar produk yang ga ada tu ganggu ngga?”

Epen: “Ganggu, la misal nek nyari obate terus namane ada tapi gambare tu lo, bingung kan, tapi kan kalau kita lihat gambare kan tahu, meskipun nda tau namane tapi lihat gambar e kan bisa ngerti no lo.”

Sandra: “Terus pas nge-search alamat, anyel ra?”

Epen: “Gampang nek aku soale dah ada lokasine aku.”

Sandra: “Kedungdoro o.”

Epen: “Oh nek Kedungdoro angel tadi, muncule tu lo, tur aku dah pencet selesai tu lo dee nda mau nyari ke alamate.”

Sandra: “Ehm, terus kaya pembayarane, metode pembayarane ni ada sing meh mbo komentar nda?”

Epen: “Pembayarane nda sih aku.”

Sandra: “Ini ni ni pembayaran instan asing nda?”

Epen: “Pembayaran instan i opo. COD to?”

Sandra: “Yo asing berarti. COD yo bayar di tempat to yo.”

Epen: “Oo, yo mbo wes pilih COD.”

Sandra: “Yo berarti bayar di tempat slice COD no ya. Oiya buat kalian berdua juga nek misale itu metode pengiriman sama pembayaran tu enak jadi satu halaman apa pisah e?”

Epen: “Satu halaman. Kesuen nanti ndadak mbolak mbalek.”

Edo: “Satu halaman. Loading e barang tadi kan ada loading e tu lama.”

Sandra: “Terus ada masukan lain? Oh tambah produk, koe tadi nambah pakai apa?”

Epen: “Tambahkan produk lain.”

Sandra: “Nde situ?”

Epen: “Ini kan gini pilih, lihat troli, tambahkan produk.”

Sandra: “Nah metune nde awal to?”

Epen: “Hoo, nda langsung, maksude nda langsung nde search e gitu lo jadi balik ke halaman utama lagi harusan, ya ribet.”

Sandra: “Sek jem, la nek menurutmu nek di pencet ini langsung masuk sini apa nde atase keranjang sini ni ada lup e lagi maksude ikon search e gitu. Lebih simple mana menurutmu?”

Epen: “Lebih simple ini no, ini masuk langsung ada search e lagi daripada balik-balik ke halaman utama.”

Sandra: “Terus ada masukan lain?”

Epen: “Masukan laine apa ya. Pengirimane isa 3 hari 10 hari ya?”

Sandra: “Itu karena rumahmu terpencil berarti wkwk.”

Epen: “Dee sebenere kan nyarii apotek terdekat to, la nek apotek terdekat kenapa deen 3 sampai 10 hari no lo. Kok sue banget.”

Sandra: “Kaya e tu ada maksimal kilometere.”

Epen: “Apa deen nda ada sing nganterke dewe gitu?”

Sandra: “Yo ada.”

Epen: “Kenapa harus pakai JNE, J&T gitu.”

Sandra: “Nek secara daleme aku ndatau, terus terus terus.”

Epen: “Wes itu tok wae.”

Sandra: “Wes,”

## Lampiran 52 Transkrip Wawancara 1 Dennis

Nama/Umur: Dennis/ 22th

Sandra: “Cobo di baca sek nama jalane opo sing mbo tulis opo, nganti sesuk yo ra metu.”

Dennis: “Nomere kudu di tulis?”

Sandra: “Yo sak-sakmu.”

Dennis: “Raiso metu meneh. Wes.”

Sandra: “Wes, masukan pribadimu opo, masukan pribadi sek.”

Dennis: “Alamat.”

Sandra: “Alamate ngopo?”

Dennis: “Goleke angel.”

Sandra: “Ngomongmu sing banter to ra krungu neng kene.”

Dennis: “Singkatan nama obat.”

Sandra: “Singkatan nama obat maksude?”

Dennis: “Goleke singkatan kudune jenenge langsung wae.”

Sandra: “Contoh sing disingkat.”

Dennis: “Mau ra mudeng lali singkatane.”

Sandra: “Intine nama obat jangan disingkat ngono to?”

Dennis: “Hoo betul.”

Sandra: “Terus? Oh anu waktu hapus enak di pencet tong sampah apa geser?”

Dennis: “Enak di geser tapi, dipencet tong sampah ga berfungsi.”

Sandra: “Ya emang, kudu digeser.”

Dennis: “Ya ilangi.”

Sandra: “Iyo, waktu hapus kalau geser mending tong sampah diilangi ngono ya?”

Dennis: “Hoo.”

Sandra: “Terus oh waktu tambah produk kan ini keluar ke halaman awal. La menurutmu ini lebih enak ada tombol search e diatas sini apa ini waktu pencet tambah produk langsung masuk ke halamane ini apa tadi langsung ada ikon search e nde sini?”

Dennis: “Ada search e nde sini.”

Sandra: “Terus nek pengirimane ada masalah nda?”

Dennis: “Nda.”

Sandra: “Terus nek pembayaran, asing nda ini pembayaran instan?”

Dennis: “Nda.”

Sandra: “Yakin? Emang koe tahu isine apa?”

Dennis: “Kan dah ta liat. M-Banking gitu.”

Sandra: “M-Banking kan nde sini.”

Dennis: “Mandiri tok.”

Sandra: “La menurutmu asing nda?”

Dennis: “Jarang ndelok.”

Sandra: “Terus ada lagi, oh ini metode pengiriman sama pembayaran enak jadi satu halaman apa dipisah gini?”

Dennis: “Dipisah wae.”

Sandra: “Terus itu produk-produk sing nda ada gambare ganggu nda?”

Dennis: “Lumayan.”

Sandra: “Mbo jawab sing panjang gitu to.”

Dennis: “Singkat padat jelas o.”

Sandra: “Eee, ada masalah lain? Pasti ga ada.”

Dennis: “Bikin lebih menarik lagi.”

Sandra: “Apane?”

Dennis: “Menu-menune.”

Sandra: “Menune apa?”

Dennis: “Sing di awal itu.”

Sandra: “Oh kaya ikon-ikon buat anu itu, kategori.”

Dennis: “Hoo, pinter.”

Sandra: “Memang, terus dah?”

Dennis: “Dah.”

**Lampiran 53 Transkrip Wawancara 1 Vanessa Anggita Putri**  
**Nama/Umur: Vanessa Anggita Putri/21th**

Sandra: “Nek wes siap ngomong ya, suaramu rodo banter.”

Anggi: “Wes, iki ngisi?”

Sandra: “Yo, santai saja, HP mu rodo dengklake sithik ben aku ketok.”

Anggi: “Username password i endi? Aku yang bingung apa anda yang membingungkan.”

Sandra: “Kui.”

Anggi: “La kui kan email bos.”

Sandra: “La yo kui.”

Anggi: “Yo berarti koe sing salah.”

Sandra: “Yo kan kui fake account. Kirime ke alamatmu ya.”

Anggi: “Endi alamat, oh, beli yang mahal aja.”

Sandra: “Alamatmu woi.”

Anggi: “Aku tu jago nyari rumahku wes ojo mbo anu. Keliru deng. Lanjutkan?”

Sandra: “Okai wes balik home.”

Anggi: “Balik home e pie? La cara goleke pie?”

Sandra: “Kui note e ojo kelewat ya.”

Anggi: “Ha pokoe 60ml i pie maksude?”

Sandra: “Sak-sak e.”

Anggi: “Maksude rasane sak-sak e to?”

Sandra: “Hoo pokoe 60ml.”

Anggi: “Iki 200ml, eh kok ora ta pijet. Ki pie kok lanjutkan?”

Sandra: “Mbo apake? Deny deny.”

Anggi: “Iki lanjutkane ta pejet.”

Sandra: “The last tugas.”

Anggi: “Iki allerine rasido?”

Sandra: “Ra, out of stock o. Masukan pribadimu sek, tentang aplikasi masukan pribadimu. Menurutmu paling susah ki koe nde endi, koe nda nyamanmu ki nde ndi.”

Anggi: “Harganya tidak bulat wkwk

Sandra: “Hiih wkkw.”

Anggi: “Ngga ada gambare, kan orang liat pertama kan gambare mosok baca tulisane, males men aku. Aku cob obeli sak-sake sek ya.”

Sandra: “Itu we nek kaya hapuse nde sin ikan digeser, menurutmu lebih enak di pencet tong sampaha apa di geser?”

Anggi: “Minuse, nda aku minuse, nek tong sampaha nda, cuma minuse.”

Sandra: “Terus waktu nambah produk, kalau pencet tambah produk kan ke homepage. La lebih enak nda sih waktu koe nde keranjang belanja nah nde kene nde kene, sinine tu ada lup e apa waktu koe pencet tambah produk lain masuk ke halaman search. Lebih enak endi menurutmu?”

Anggi: “Enak pencet ini terus masuk ke search soale nek koe pencet search langsung isa wae search e itu isa di dalam trolimu ini, ngerti ra? Koyo koe nyari sesuatu nde dalam trolimu ini. Terus itu rekomendasi produke ini itu tu dibanyakin obat-obat sing biasane orang beli, obat-obat sing kaya vitamin, imun kaya antangin ini bener sih. Sing biasane orang-orang beli kaya paracetamol. Sing biasane manusia beli lah. Terus alamat itu, alamat rumahku ga ada, ga keluar.”

Sandra: “Terus tu yan de detail alamat nda isa di pencet nda sih?”

Anggi: “Hoo. Tu ngga keluar. Makane terus aku manual. Haruse kecamatan, kelurahan, kode pos gitu tu bisa di ganti manual.”

Sandra: “Terus nek halaman pengiriman sama pembayaran itu enake satu halaman langung apa dipisah-pisah kaya gitu?”

Anggi: “Pisah wae.”

Sandra: “Pisah.”

Anggi: “Lagi mendalami ni lo aku. Ini kok Gopayne raiso ngopo?”

Sandra: “Kadang ono pembayaran sing raiso, ada produk-produk tertentu nek ra lagi dimatike mungkin seko sisteme, ra ngerti aku. Itu neng nggone anu pembayarane ono masalah ra? Koyo pembayaran instan podo ngomong asing.”

Anggi: “Apa pembayaran?”

Sandra: “Pembayaran instan ki lo podo ngomong asing.”

Anggi: “Ora.”

Sandra: “Asing ra?”

Anggi: “Ora.”

Sandra: “Nek ra mbo buka asing ra? Emang koe ngerti isine opo?”

Anggi: “Pembayaran cepat mikirku, tapi cepat yowes.”

Sandra: “Berarti raono masalah ya?”

Anggi: “Malah menurutku transfer itu haruse tulisi langsung transfer virtual account kan isa transfer dari bank to, bank ke bank lain itu. Nek biasane dari Shopee kan transfer ke bank lain sama virtual account kan ada dua.”

Sandra: “Oh pengambilan diapotek kelamaan nda sih soale kan waktune satu jam baru is ambo ambil gitu.”

Anggi: “Ora iso di klik wkwk, yowes pokoe ngono. Berapa jam? Satu jam?”

Sandra: “Ora iso, iki obatmu wkwk. Nah nek pesene 12.40 kan isane di ambil jam 2, 1 jam lebih.”

Anggi: “Kesuen.”

Sandra: “Kesuen?”

Anggi: “La nek butuh cepet.”

Sandra: “Berarti enak nek isa langsung isa diambil to?”

Anggi: “Hoo, ya paling nda 15 menit to nggo otw, ya menthok 30 menit lah. Kan koe persiapan otw otw. Nek misale nek ngga misale ngga dee ada aplikasi khusus fitur gawat darurat gitu lo kaya koe butuh obat cepet, koyo nek wong kena jantung kan nda mungkin to mbo kon nunggu setengah jam. Nanti mungkin nambah lagi lima ribu apa pie gitu nggo biaya cepete kaya mendahulukan dari sing lain, kaya nambah biaya.”

Sandra: “Terus ada masukan lain?”

Anggi: “Ora.”

Sandra: “Okai.”

**Transkrip Wawancara 2:****Lampiran 54 Transkrip Wawancara 2 Elisha Kristiani Putri  
Elisha Kristiani Putri**

Sandra: “Jadi nanti pokoe mbandingin desain lama sama desain baru, desain A sama desain B lah intine, la nanti tu ta jelasin perbedaane apa terus koe tu pilih yang mana menurutmu gampang yang mana sama kasihono masukan. Gitu ya.”

Elisha: “Okeoke.”

Sandra: “Pertama tu ini halaman keranjang belanjane K24Klik, jadi yang pertama tu tambah produk ada disini. Terus perbedaane karena banyak user yang bilang kalau tambah produk disini ga keliatan dan kalau di pencet kembali ke homepage, halaman awal. Nah banyak user sing bingung kok di pencet balik ke halaman awal gitu. Nah makane fungsi search ini kalau pindah ke halaman search jadi nda perlu balik ke awal lagi gitu.”

Elisha: “Oh jadi nanti nek ta klik langsung nambah ke daftarku ini ya?”

Sandra: “Hoo langsung nambah disini gitu, terus ini waktu ngehapus digeser, yang lama ini digeser, nah yang baru ini kita tinggal klik tanda minus e apa tong sampah udah ilang gitu. Kemarin kan banyak pas ngelakuin tugase user pencet-pencet minuse apa tong sampah gitu. Nah menurut mereka lebih enak kalo isa di pencet tong sampah apa tanda minuse. La kalo menurutmu gimana? Berikan pendapatmu.”

Elisha: “Oh ya enak sing iku.”

Sandra: “Iku sing endi wkwk.”

Elisha: “Enak sing kiri, wkwk sori sori. Dodol iki ak jarang pake ya biasane aku sering bertanya soale, hoo enak sing kiri. Sama nek aku butuh produk kira-kira dee ya udah keluar jadi nda perlu nyari to.”

Sandra: “Jadi sebenere ini tu di yang lama udah ada yang anda membutuhkan produk ini, tapi yang produk ini gatau ngga keluar.”

Elisha: “Oh, ya enak sing kiri sih, soale nek nyampah kudu di geser mungkin aku ga ngerti ya, biasane kan diklik doang. Jadi pasti lebih user friendly sih.”

Sandra: “Terus ada masukan lain gitu mungkin?”

Elisha: “Bentar ya aku berpikir. Harus berhubungan dengan nyari ini ya?”

Sandra: “Ya pkoe UI ne ae, udah oke apa kurang apa UX e kurang apa gitu.”

Elisha: “Oke sih, tapi menurutku nek misal aku butuh keterangan dari obate ada ya?”

Sandra: “Oh di depan di detail produk, nek iki kan produce wes masuk keranjang ya.”

Elisha: “Oh wes masuk keranjang. Oke sih menurutku, nambah ya tinggal nambah terus nanti nek nyari tinggal ke atas nanti mbo tambah langsung masuk.”

Sandra: “Oke baiklah, jadi terus sing kedua iki, jadi dia iki masalahe iku yang ta buat jadi desain itu kalau dia nambah produk dia ga ada efek apa ngga ada apa gitu. Jadi ngga gatau ni produk udah nambah apa belum, cuma ada notice 1 disini. Nah ada user yang minta di tambah efek kaya shopee, apa ada barange mak swing... ke keranjang belanja ngono.”

Elisha: “Kudu ngono ya wkwkwk. Ngekek sih.”

Sandra: “Wkwkwk, terus ambek metu warning produk berhasil di tambahkan. Menurutmu pie?”

Elisha: “Aku ya enak produk yang berhasil di tambahkan, menurutku gambar yang keluar ke atas itu ga terlalu perlu sih wkwk. Mungkin tu efek lebih bagus aja. Menurutku nek udah ada produk berhasil ditambahkan iku wes cetho sih, timbang cuma metu tok ke atas ngno, nek mak sliwer ra delok bubar ga ngerti juga wkwkwk.”

Sandra: “Oh iya iya wkwkw. Nda ada masukan lain ya dah oke berarti ya?”

Elisha: “Okeoke.”

Sandra: “Terus selanjute, jadi waktu ak search alamatku Gading Permai gitu ga keluar apa-apa. Banyak user sing emosi waktu nyari alamat mereka gitu. Jadi tu lama banget mereka tu ngerjaine ya karena ini mereka search alamat mereka tapi nda keluar sama sekali.”

Elisha: “Oh ya itu nda enak sih.”

Sandra: “Nek keluar pun itu nunggu beberapa detik apa menit gitu jadi baru keluar gitu. Jadi aku desain di mana aku search langsung keluar gitu. Jadi disini aku Cuma desain UX e aja.”

Elisha: “Oh ya jelas enak ini.”

Sandra: “Ya jelas enak kiri lah ya wkwk.”

Elisha: “Iya jelas enak kiri. Cuma nek misal ak pake Gojek apa Grab nek misal akum au ngirim ke orang lain gitu kan kaya rempong gitu, la ini sama? Maksudnya susah nda misale ak nde Surabaya mau ngirim orang di Solo gitu yan da masalah?”

Sandra: “Oh nda masalah, sing penting koe tau alamat sek sih, sing penting koe isa search di peta ini lo, nah cuma kan ini masalahe ada di bawah ini. Cuma ini oke sek kan? Nanti ta jelaske di bawahe ini.”

Elisha: “Hoo ini oke kok.”

Sandra: “Nah iki lo, jadi bar koe masuke alamat tu dibawahe kesini. Cuma ini tu nek koe dah masuk kesini tapi asal use location di petane ini nda tepat, nek koe meh ngirim ke orang lain ini ne tu nda bisa diganti.”

Elisha: “Oh jadi nek langsung pake use itu nda isa diganti?”

Sandra: “Hoo, misale koe use locatione nde rumahku gitu ya terus koe meh ngirim ke Surabaya gitu, daripada koe nyari disitu nda tau alamat kan koe isa milih nde sini lo Jawa Timur gitu, tapi ini tu nda bisa.”

Elisha: “Hoo betul. Owalah ya enak isa lah.”

Sandra: “Enak sing isa di dropdown gini, nek gini kan nda akurat gitu.”

Elisha: “Yo soale kadang peta koyo menceng ngono apa titik e, ga pas.”

Sandra: “Oke terus yang selanjutnya iki, ada user comment waktu beli obat ini pake promo Maybank, promo pembayaran iki. Nah cumin disini tu nda ada apay a kaya menunjukkan berapa sih potongane Maybank gitu.”

Elisha: “Oh iku parah ya, iki aplikasine lumayan parah ya.”

Sandra: “Wes jadi aku mendesain di mana aplikasinya itu menunjukkan promo Maybank itu segini maksudnya dapet potongan segini.”

Elisha: “Oh ya jelas enak itu lah wkwk, isa milih-milih promo kan.”

Sandra: “Nah terus iki search obat, aku search nyobo tenanan iki ora apus-apus yo, ak search imboos kids syr 120ml.”

Elisha: “Ga nemu wkwkwk.”

Sandra: “Ono el tapi nek ngisor el.”

Elisha: “La pie to wkwkwk.”

Sandra: “Heran ra koe cobo wkwk.”

Elisha: “Tapi koyo ngene ki pas nggo penelitianmu lah wkwkw, soale nek gaono masalahe gaiso wkwk.”

Sandra: “Makane, jadi aku yawes ta pasang neng kene.”

Elisha: “Iyo lah kudune ngono lah, nek ra nggo opo search.”

Sandra: “Makane, wes berati oke lah ya.”

Elisha: “Iyo oke pol, nek ga stress lah aku golekine.”

Sandra: “Nek iki ki pertama halaman pengiriman sama pembayarane dipisah halaman di pisah page gitu.”

Elisha: “Walah kudu pisah page barang.”

Sandra: “Hoo dee pisah page, jadi nek halaman pengiriman ngene ki, nanti kirim ke alamat tu nanti ada 1 jam, 1 hari sama paket terus ada ambil di apotek. Nek ambil di apotek tun anti gratis ongkir. Terus nek pembayarane tun anti ada promo payment, e-wallet, transfer, pembayaran instan sama COD. Ini itu masalah yang ta ambil itu user lebih pengen halaman ini dijadiin satu gitu sama ini mereka itu ada sing bingung sama nek dropdown-dropdown buka satu gini karena nek misale koe pertama beli kan tugasku ada 5 la nek koe ngelakuin tugas pertama, dropdown e kan ketutup semua la user ada sing bingung mana metode pengirimane kok nda ada, padahal isa di dropdown. Terus nek misal nglakuin tugas kedua dropdown e tu otomatis kebuka 1 dari yang dipake di tugas pertama tadi nah user tu bingung lagi la kok isane cuma kirim ke apotek kok metode lain nda ada gitu. Terus masalah selanjute tu ambil diapotek tu isane 1 jam setelah kita pesen, la mereka minta isa langsung la nek selak mati pie. Terus nek da pembayaran tu pembayaran instan iki nek ora di buka user ga ngerti isne opo. Jadi ak nde kene desaine awale sama Cuma metode pengirimane ta buka kabeh karena cuma 4 to, terus ambil diapoteke ta kasi jeda waktu 15 menit lah dari mereka pesen intine buat mereka siapin gitu.”

Elisha: “La cuman nek pengen waktu ngambile besok gitu ya isa? Maksude milih jam e ya bebas to?”

Sandra: “Milih jam e bisa, nek besok kayae aku ndatau sih besok isa nda ak ndatau, pokoe isa milih jam e.”

Elisha: “Oh berarti isa milih ya jadi nda terbatas, okeoke.”

Sandra: “Nah sama pembayarane ta ganti kredit/debit karena isine kredit debit gitu. Terus menurutmu gimana? Oh, sama ini el, ini tu kadang ada user sing nda isa kepake gitu jadi pertama tu nda ada merah-meraha jadi user pengen tahu alesan kenapa metode ne nda isa dipake.”

Elisha: “La terus ini pengiriman terus nek udah kekirim gitu yang gabung 2 ne ini dari apa ya? Maksud in ikan, coba ke kanan, oh sama metode pembayarane, oh yaya. Ya enak sing mbo gabung kebawah gini jadi keliatan.”

Sandra: “La ini tu kaya pembayarn gitu ada promo maybank, e-wallet ada ovo sama gopay, transfer, pembayaran instan sama COD. Nah ini tu masalahe itu ya tadi sing ganti nama sama Doku Wallet tu seharuse masuk ke e-wallet karena wallet jadi haruse masuk ke e-wallet.”

Elisha: “Oh iya masuk akal.”

Sandra: “Iya kan bisa nyasar kesini.”

Elisha: “Eh btw debit mu debiit gitu wkwk.”

Sandra: “Oh iyo ik wkwk, makasih.”

Elisha: “Sek sek nek transfer aku bisa pake BCA Virtual Account pake m-BCA ga perlu ke template gitu ada?”

Sandra: “Ya ini pilihane ya ini.”

Elisha: “La next e nanti dikasih tau ya bisa milih lagi mau VA atau transfer biasa BCA?”

Sandra: “Ya nek itu kan terserah nanti kan dikasi nomor VA doang nanti kan terserah koe mau pake apa.”

Elisha: “Oh iya okeoke, berarti normal ya.”

Sandra: “Yawes cuma ini tok sih sing ta ganti Doku Wallete naek terus namane ta ganti kredit/debit.”

Elisha: “Oh iya betul.”

Sandra: “Terus ini yang terakhir, pertama dia ngga punya gambar, sebenere banyak cuman aku mau ambil di internet takut kena copyright jadi ak beli sing gampang ditemui jadine nda mahal wkwk.”

Elisha: “Mbo beli? Ngopo koe nda ke template mbo foto ngono?”

Sandra: “Yo pie to yo, wong foto obat tok yo pkewuh lah. Walaupun gambare plecetot ya.”

Elisha: “Oke sih gapapa sih ga ketok sih aku ga nyadar. Lebih bagus ada gambar sih karena orang lebih inget visual. Misale kalau ada obat warna warni ada merah biru, kaya Panadol gitu kan orang ngomonge Panadol merah, ga ngerti namae to nda ngurusi tu sing merah buat apa to.”

Sandra: “Iyaiya, terus ada masukan lain?”

Elisha: “Kayae wes mbo anu kabeh sih.”

## **Lampiran 55 Transkrip Wawancara 2 Vanessa Anggita Putri Vanessa Anggita Putri**

Sandra: “Jadi koe kemaren kan wes pake sisteme K24Klik jadi kan aku tidak perlu memperkenalkan lagi gitu lo.”

Anggi: “Aku ra perlu download to?”

Sandra: “Ora ra perlu langsung neng kene wae, jadi iki kan pertama keranjang belanja, sing asli sing sebelah kanan yo. Pertama nek meh hapus kan geser-geser terus nek misale meh tambah produk kn yang kecil di bawah yang tidak kelihatan terkadang itu kan. Kemarin kan banyak sing salah kalau nda pencet tong sampah ya tanda minus kan sama nek tambah produk kan nek di pencet balek ke homepage to. Nah banyak sing bingung gitu lo kok malah balek ke homepage. La ini ak desain e tak tambah ikon search nde pojok kanan atas. Jadi nek mbo klik ikon search e nanti masuk ke halaman search nanti koe tinggal nulis obat gitu, sama nek hapus, hapuse dari tong sampah apa tanda minus gitu. La menurutmu gimana?”

Anggi: “Ha?”

Sandra: “Menurutmu pie wes apik opo pie, opo enek sing kurang.”

Anggi: “Oh, aku meh ngasi sarane anu sih, tadi kan aku nda kepikiran koe meh ngasi tanda search, soale nek tanda search itu ada 2 kemungkinan, search buat tambah produk apa search buat barange sing dah mbo pesen gitu lo ngerti nda sih? Misale koe dah pesen 10 barang terus mbo search wes ada apa belom gitu, ngerti nda?”

Sandra: “Iya iya ngerti.”

Anggi: “Nah aku tu bingunge itu, itu tu rodo ambigu mending daripada lambang search mending mbo kasi lambing plus, nek ora lambange search e mbo ilangi wae rasah, la nde bawah itu kan ada tulisane lanjut bayar sama tambah produk lain nah tambah produke itu sing di ijo tebal sing ada button ijone itu. Soale kan biasane orang kan lebih memberi saran untuk membeli lagi daripada membayar ngerti nda sih. Orang kan relatif koe ben boros lah gitu lo kan di tawar-tawari terus, haruse sing dibold itu sing tambah produk daripada sing lanjut bayar. Soale kan orang mesti nek dah sampe menu situ kan mesti oh bayar tapi nek ditawari untuk beli lagi sapa tau dia mau beli lagi, ya nda sih.”

Sandra: “Iya iya iya boleh boleh boleh. Wes ono meneh ra? Ga ono kan?”

Anggi: “Ora.”

Sandra: “Yawes lanjut yo, jadi na iki ki masukane Mia, jadi nek pas dee pencet beli tu dee minta ada efek masuk keranjang apa warning. Biasane kan ada notif 1 di keranjang belanja to, nah jadi ak desaine seolah-olah ada efek barange masuk keranjang sama ada warning e gitu produk berhasil ditambahkan. Menurutmu perlu gak?”

Anggi: “Perlu, tapi perlune gambare sampe dimasuke tu nda usah sih, langsung produk berhasil ditambahkan wes gitu wae ndausah ada produk pura-pura masuk keranjang nda perlu sih. Kaya orang ga bakal gagas juga, sing penting ada tulisane wae.”

Sandra: “Oke baiklah. Terus lanjut kemaren itu kan banyak sing terhambat waktu nyari alamat nde peta to. La ini aku search rumahku ae nda keluar. Yawes terus aku desain ulang kalo search alamat ya keluar gitu alamat. Wes ngono tok si iki cuma UX tok sih. Tapi nek misale ada kasus petane error apa nda keluar ngono kan otomatis orang mesti use location terus berharape bakal isa diganti di lengkapi alamat sini to. Nah in ikan gaisa diganti jadi ak cuma desain isa diganti doang si. Menurutmu pie?”

Anggi: “Bener, sama nek perlu titik e itu isa di gerak-gerake.”

Sandra: “Hah, oh iso titike mbo gerak-gerake kan manual iso neng kene.”

Anggi: “Oh yowes ngono sih wes.”

Sandra: “Terus ini, nek nde sini nde halaman konfirmasi kan pake metode pembayarane promo Maybank, nah kemaren ada sing bilang kok di rincian harga nda ada jumlah potongane berapa. Nah yawes dia mintae ada tau gitu dikasi diskone berapa. Jadi yawes aku cuma desain tambah promo Maybank e potongane segini gitu. Menurutmu perlu gak?”

Anggi: “Perlu.”

Sandra: “Wes ngono tok? Ra meh komen opo ngono?”

Anggi: “Ora sih. Wes bener tapi mending mending urutane diganti, itu kan sub-total sek sek sek kan sub-total, biaya admin, nah bar sub-total haruse langsung promo Maybank sek nek menurutku baru ke biaya pengiriman. Jadi orang tu isa

ngerti promone itu di potong sama promo Maybank e. Kan promo Maybank e cuma motong ke harga poduke to bukan ke ongkire to?”

Sandra: “Hoo.”

Anggi: “Nah mending dinaike.”

Sandra: “Oke baiklah, terus ambek ini nek misale aku search, la kemaren tu si Epen itu tu kan dee tu search lengkap gitu tapi kaya nda keluar gitu lo, maksude nda paling atas gitu lo jadi harus scroll scroll kebawah gitu. Yawes jadi aku cuma desain nek searchmu apa ya keluare paling atas sendiri.”

Anggi: “Hoo bener yawes.”

Sandra: “Terus ini kemaren kan halaman pengiriman sama pembayarane dipisah, terus masalah di pengiriman itu nek koe ngerjain tugas pertama itu kan ini ketutup semua dua-duane. La itu banyak sing bingung gitu lo mana metode pengirimane kok nda ada mereka tu, nda ngerti nek dropdown e isa dibuka apa pie ngno. Nah nek wes ngerjake tugas kedua kan dropdown e otomatis uda kebuka satu, nah mereka bingung lagi kaya kok metode pengirimane cuma isa ambil di apotek padahal kirim ke alamat isa di dropdown gitu. Sama kemarin masalahe itu kan ada sing mati gini to maksude kirim ke alamat ada sing nda isa di pake gitu to abu2 to, nah la itu si Edo itu yang minta, dee tu pengene dikasi alesan kenapa nda isa di pake. Sama ini sih yang kemaren nanya ke koe juga si, pengambilan di apotek kan bisane 1 jam setelah la pengene kan pada langsung isa diambil gitu. Sama kalo metode pembayaran itu pembayaran instan itu asing. Jadi aku desaine itu kirim ke alamat sama ambil diapoteke ta jadiin satu jadi nda perlu di kategoriin lag ikan sama sing nda isa di pake ta kasih alesane kenapa nda isa di pake sama waktu pengambilan diapotek 15 menit setelah dia pesen gitu jadi bisa siap-siap gitu. Pembayaran instane ta ganti kredit/debit karena disini n ikan dropdownane semua pembayaran to, pembayaran instan tu kan ada 4, kartu kredit, Mandiri Clickpay, Doku Wallet sama BNI Debit Online. Nah Doku Wallet tu kemaren pada bilang mending dimasukin e-wallet jadi sisane kan tinggal kartu kredit, Mandiri Clickpay sama BNI Debit Online, itu kan kartu kredit sama debit jadi namane ta ganti kaya gini sih jadi lebih nda asing di telinga user gitu. Menurutmu pie dah pas kah kurang kah?”

Anggi: “Aman kok aman.”

Sandra: “Oke, yang terakhir iki kan banyak produk sing nda ada gambare. Nah beberapa user tu kaya ngomong tu kaya ganggu banget, jadi ta kasi gambar gitu karena kebanyakan user kan lebih apay a pembeli tu lebih inget gambare daripada nama obate. Gitu tok sih.”

Anggi: “Betul.”

Sandra: “Jadi secara desain keseluruhan ono masukan liyo opo pie, opo komekomek.”

Anggi: “Ora ono, oh anu komekomek di terakhir ini, ini tu gambare nda ma umbo gedheke wae kah.”

Sandra: “La kan ukurane podo mbe yang lain kan.”

Anggi: “Dudu, maksude in ikan satu layer berarti kan 6 kotak full sama 3 kotak di bawahe kepotong, maksude meh dibuat 4 opo pie gitu lo, karena kan nek orang tua kan gambare cilik to.”

Sandra: “Nek meh gedhe yo tinggal di klik to, engko neng detail produk kan dadi gedhe.”

Anggi: “Yoyo tapi kan kesusahan kelamaan.”

Sandra: “La nek misale gedhe-gedhe maksude nek Cuma 4 pun kan pie ya, ga ada yang ngasi masukan gitu juga masalahe wkwkwk.”

Anggi: “Wkwkwk yowes.”

## **Lampiran 56 Transkrip Wawancara 2 Verren Jesica Nugroho Verren Jesica Nugroho**

Sandra: “Kan kamu dah pernah pake K24Klik jadine langsung ke perbandingan, ni yang sebelah kanan ni yang asli, punya K24Klik yang asli gitu. Jadi kemaren kan masalahe waktu kalian hapus produk kan pencet langsung tanda minus sama tambah produk kan balek ke homepage. Ada beberapa yang minta kalua nambah produk baleke jangan ke homepage tapi langsung ke apa halaman search gitu. Hapuse ta buat klik tong sampah apa tanda minus wae. Terus sama nek tambah produk e dibawah ta ilangi ta ganti tanda search di atas. Jadi nek meh nambah produk ya tinggal klik ikon search e wae nanti langsung ke halaman search tinggal tulis produke kaya gitu. Menurutmu gimana?”

Verren: “Menurutku lebih gampang yang baru ce, soale kan ga buang-buang waktu juga.

Sandra: “Oke lanjut, ini kemaren kan ada juga user yang klik bel ikan cuma ada notif disini, la dee tu pengene kaya ada efek obat atau ada warning obat berhasil di tambahkan kaya gitu. Menurutmu kaya gini perlu ga sih?”

Verren: “Nek aku sih, kayae ga perlu-perlu banget sih ce, kan bisa liat di keranjange juga nanti akhire. Ya gak sih?”

Sandra: “Hmm.. Soale beberapa yang udah ta wawancara bilange sih perlu banget soale pernah pengalaman tu waktu kaya nda ada notif-notif apa efek gitu gatau ni udah bertambah apa belum. Terus tiba-tiba pas buka keranjang belanja tu tau-tau udah ketambah lima kadang nda ketambah kaya gitu.”

Verren: “Hmm... tapi nek dari aku sendiri nek udah ngklik kan udah auto masuk gitu lo ce.”

Sandra: “Oh berarti belum pernah pengalaman ya gitu-gitu.”

Verren: “Heem.”

Sandra: “Terus lanjut yang ini kemaren yang bikin emosi beberapa orang itu kan pas search nda mau keluar. Ya disini aku desaine ya waktu search keluar jadi cuma UX doang. Sama kadang mereka cari manual di petane pake titik petane. Terus seandaine peta error, uda di perbaiki tapi masih error kan berharape disini isa di perbaiki maksude isa diganti lagi biar petane isa akurat. Cuman kan yang asli gabisa

itu to, jadi disini aku desaine cuma isa di dropdown gitu jadi isa milih jadi lebih akurat gitu rumahmu seandaine petane error apa apa gitu. Gimana Ren?”

Verren: “Heem bagus gitu sih ce daripada nyarii kan juga butuh waktu lebih lama to jadi masuk-masukin gitu kan jadi lebih cepet.”

Sandra: “Okeoke, terus buat yang halaman konfirmasi itu masalahe kan dia pake pembayarane promo cuma disini tu kaya nda ada potongan hargane jadi ndatau kaya dapet diskon berapa gitu. Jadi disini aku cuma desaine ada potongane gitu. Menurutmu gimana?”

Verren: “Ehm, gapapa sih ce nek aku maslahe kan juga ngga berharap ada promo banget gitu, masalahe kan obat gitu masak mengharapka promo gitu kan. Hee kan ce? Masak beli obat promo wkwk.”

Sandra: “Ya semua orang pengene promo nda sih wkwk.”

Verren: “Iya sih. Cuma nek lagi butuh banget gitu wkwk.”

Sandra: “Ya yawes lanjut wkwk, ini kemaren kayae Epen deh waktu search obat lengkap nda keluar gitu, keluare harus scroll-scroll kebawah. Ya aku cuma desain dee search apa ya keluare apa gitu jadi nda perlu scroll ke bawah-bawah.”

Verren: “Heem, bagus gitu sih ce. Hoo ya langsung di atas gitu nek kemaren kan masih nyari satu-satu.”

Sandra: “Oke, terus yang ini yang pengiriman pembayaran masih dipisah, masalah yang ta ambil itu waktu kalian ngerjain tugas yang pertama kan dropdown e masih tertutup semua. Kadang kan ada sing bingung kaya metode pengirimane mana gatau kalua ini bisa diklik-klik lagi. Sama nek misale kalian ngerjain tugas kedua kan dropdowne kebuka satu to nah itu ada beberapa sing bingung, lo kok isane ambil di apotek kok kirim ke alamat nda isa gitu. Sama waktu pengambilan diapotek kan 1 jam setelah, na mereka berharape bisa ambil langsung. Sama ini waktu ini Edo sih yang komen kalau semisale abu-abu gini tu pengene ada alesane kenapa nda isa di pake. Sama yang dipembayaran itu pembayaran instan kan masih asing menurut kalian. Jadi disini aku desaine ta buka semua wae kan cuma 4 terus kalau seandaine abu-abu gini ya ada alesane gitu kenapa nda isa di pake.”

Verren: “Heem ada merah-merahe.”

Sandra: “Hoo sama pengambilan di apotek ta kasi waktu 15 menit buat mereka nyiap-nyiapke obat apa-apa gitu. Sama pembayaran instan kan isine kredit/debit yawes namane ta ganti kredit sama debit. Pie menurutmu, ada sing kurang?”

Verren: “Bagus sih ce, lebih bagus kayak gitu.”

Sandra: “Kayak mungkin apa desaine lebih enak nek pie gitu?”

Verren: “Ehm sek sek kayake yang kaya transfer itu lak atm gitu to ce?”

Sandra: “Heem, M-Banking nek nda ya atm.”

Verren: “Kayae lebih bagus nek dijadiin satu sama kredit/debit nda sih ce nanti dikasih keterangan gitu ini kredit apa debit gitu.”

Sandra: “Berarti nek namane kaya gitu diganti Bank apa pie gitu?”

Verren: “Hoo hoo. Biar lebih ringkes juga”

Sandra: “Oke, la ini kan kategori pembayaran la ini masalahe sama sih pembayaran instan. Cuma kan di dalam permbayaran instan ada Doku Wallet la menurut beberapa user Doku wallet kan seharuse masuk e-Wallet gitu. Yawes disitu aku desaine Doku Wallet ta masuke e-wallet terus tinggal kartu kredit kredit sama debit BNI ne jadi ta ganti namane gini. Jadi menurutmu mending dijadiin satu sama yang atas ini ya.”

Verren: “Hoo ce.”

Sandra: “Okeoke, ini yang terakhir kan banyak yang nda ada gambar to. Kan katanya mengganggu yaudah jadi ini ta desain ada gambare karena kan kemaren bilang user lebih hafal gambare daripada nama obate to.”

Verren: “Hoo ce.”

Sandra: “Yawes jadi dari semua desain keseluruhan menurutmu ada sing kurang apa mau komen apa gitu?”

Verren: “Nek aku udah cukup sih ce, udah cukup jelas juga, maksude ringkes gitu nda ribet gitu nek nyari-nyari juga. Masalahe tu udah detail gitu lo, terus ya itu nek pembayaran itu lebih bagus nek ditulis bank apa pie gitu dijadiin satu, jadi biar nda kebanyakan ngklik gitu.”

Sandra: “Okeoke, yadah Ren gitu aja.”

**Lampiran 57 Transkrip Wawancara 2 Helen dan Yossy  
Greiselda Helen Santosa dan Yossy Ariesa Santosa**

Sandra: “Karena kalian dah pernah make K24 jadi langsung ke rekomendasi desain baru sama bandingin sama desain lama. Jadi yang disebelah kanan ini desain lama, nah kemaren kan waktu di keranjang belanja kan banyak user sing salah gitu. Waktu mau hapus produk kan klik tong sampah atau minuse padahal asline kan isa digeser gitu. Jadi aku nde sini desaine nek misale di klik tanda minuse apa tong sampaha produke langsung ilang gitu jadi nda perlu geser-geser lebih simple. Tambah produk lain itu kan baleke ke homepage nek di klik, nah disitu itu ak ngasi rekomendasi desaine ada ikon search di atas gitu jadi tambah produke ta ilangi aku buat ikon search diatas. Jadi nek misale me nyari obat tinggal nyari itu terus ke halaman search tinggal klik obate gitu. La menurut kalian gimana?”

Yossy: “Sapa sek ini?”

Sandra: “Ya kamu sek wae.”

Yossy: “Oh kalo menurutku, aku lebih suka ada button buat nambah produk lain tapi goose button atau nude button gitu dibawahnya lanjut bayar daripada kalau pake search diatas. Tapi ya misalnya tambah produk lain itu masuknya ke list produk atau apa yang langsung search gitu. Soalnya kalau ada button search diatas gitu kalau aku sih mikirnya kaya ngesearch samping di halaman itu gitu. Kalau nda mungkin itu kan ada anda membutuhkan produk ini tu kan, misalnya kamu nampilin berapa git uterus nanti di bawahnya kaya ada lihat produk lain atau gimana gitu.”

Sandra: “Okeoke, kalau Helen gimana?”

Helen: “Kalau aku suka sih dengan desainmu itu, ada search di atas jadi lebih gampang yak arena buat pengguna-pengguna yang gaptek-gaptek kaya aku gini kalau kaya kaya tambah produk lain dibawah gitu kaya nyari bingung gitu di mana sih di mana sih buat nambah. Jadi bagus sih.”

Sandra: “Oke, jadi lanjut ya. Nah yang disini kemaren ini masukan dari Mia kan, kemaren kan Cuma ada notif disini satu gitu, na dia kaya minta ada efek produk masuk keranjang atau ada warning produk berhasil ditambahkan gitu. Kalian kaya gini tu kaya perlu banget atau gimana enake?”

Yossy: “Perlu sih, itu ngasih user clue buat user nya sih.”

Helen: “Perlu sih menurutku, kan darisitu kita juga bisa lihat kalau kita bener-bener udah nambahin.”

Sandra: “Oke terus yang selanjute cuma desain UX doang si. Kalian kemaren kan waktu search alamat kan kaya susah banget keluare to, ga keluar-keluar. Jadi aku cuma desain keluar gitu. Terus misal seandaine udah diperbaiki gitu teruse seandaine petane ngebug atau error gitu ya, la otomatis kan kita use location di titike kita gitu dan berharape bakal isa diganti nde sini. Tapi ternyata kan nek disistem asli inine nda isa diganti gitu kan, jadi nde sini aku cuma desain y aitu kaya UX e isa diganti. Jadi nek misale petane error gitu kan kita bisa ngeakuratke alamat nde sini. Menurut kalian?”

Yossy: “Oke sih.”

Helen: “Setuju sih, jadi lebih mudah juga.”

Sandra: “Oke, terus yang disini la ini tu halaman konfirmasi. La kemaren tu kan ada yang ta suru pake promo Maybank gitu, nah ada user bilang kalau di rincian harga ga ada potongane, ga keliatan gitu lo potongan dari promone ini berapa gitu. La dee tu kaya ngasi masukan mending dikasi kaya jumlah potongane tu berapa yang didapet user kalo pake promo Maybank. La nde sini aku cuma desain nanti bakal keliatan kalo dapet potongane segini. La menurut kalian perlu banget nda?”

Yossy: “Perlu sih, biar tahu hehe.”

Helen: “Perlu sih, biar tahu potonannya berapa juga.”

Sandra: “Oke, la kemaren tu kaya ada beberapa user waktu nyari obat tu kaya udah nulis lengkap gitu tapi ternyata nda muncul gitu di atas-atas jadi kaya search e tu nda akurat gitu. La nde sini aku ya desain nek kamu search e apa muncule sesuai sama apa sing mbo searchke di atas dewe gitu. Silahkan berkomentar.”

Yossy: “Ya setuju.”

Helen: “Setuju banget.”

Sandra: “Na terus yang ini kemaren kan halaman pengiriman sama pembayaran dipisah terus kalau maslaah di pengiriman itu watku ngerjain tugas pertama kaya ada beberapa user sing bingung karena kirim ke alamat sama ambil di apoteke kan ketutup semua dropdownne kaya bingung malah nyari-nyari mana sih metode

pengirimane. La terus nek semisale udah ngerjain tugas kedua kan dropdownane kebuka satu sesuai sama sing kita pake ditugas pertama to la user tu bingung. Misale kaya gini kok adane ambil di apotek tok kok kirim ke alamat nda isa, padahal sebenere isa di dropdown. Terus sama pertamane banyak rumah sing nda terjangkau abu-abu gini to, la user tu nyaranin tu kaya kalo nda bisa dipake tu dikasi alesan kenapa gitu. Sama waktu pengambilan di apotek kan isane 1 jam setelah kita pesen nah kaya beberapa gitu bilang kalau pengene tui sane langsung ben nek misale seandaine selak butuh gitu. Terus nek di halaman pembayaran cuma ini sih pembayaran instan tidak familiar kebanyakan ngomong kaya gitu. Nde sini ini sih aku desaine kaya metode pengirimane ta buka semuane kan cuma 4 jadi nda perlu dikategorikan. Terus apa nek misale nda isa dipakek ta kasi kaya note singkat gitu misale area anda tidak terjangkau gitu. Sama nek ambil diapotek setidake 15 menit setelah kita pesen jadi buat apoteke nyiapke obat gitu. Terus nek buat metode pembayaran itu la pembayaran instan itu ta ganti kredit/debit karena kemaren di dropdownane kalo yang asl ikan kaya adane kartu kredit, Mandiri Clickpay, Doku Wallet sama BNI Debit Online cuma kan Doku Wallet masu E-Wallet jadi ta pindah ke E-Wallet nah sisane kan kartu kredit, Mandiri Clickpay sama BNI Debit nah ta ganti kredit/debit biar lebih familiar buat user. Menurut kalian desain kaya gini gimana? Apa ada masukan lain?”

Helen: “Yang Doku Wallet gimana?”

Sandra: “Doku Wallet in ikan seharuse masuk e-wallet dan beberapa user juga nyaranin seharuse masuk e-wallet.”

Helen: “Oh iya.”

Sandra: “Ya gimana? Ada masukan lain apa tata letake gimana gitu.”

Yossy: “Itu kalau ambil diapotek ga bisa bayar ditempat San?”

Sandra: “Nek ambil diapotek? Nek ambel di apotek bisa sih, ini tu tergantung sama.”

Helen: “Ketoke kemaren ada deh.”

Sandra: “Gatau bayar di tempat tu tergantung sama apane.”

Yossy: “Paling ini saran tapi gatau sih, yang kredit/debit ditambahin kartu kredit/debit.”

Sandra: “Oh okeoke. Kalo Helen?”

Helen: “Udah cukup sih, jangan di tambah-tambahin ntar bingung.”

Sandra: “Oke, lanjut ini sing terakhir tu kaya apa waktu kita ke produk, eh apa kategori demam kan ada sing nda ada gambare, di kategori lain ya ada. Yaudah aku cuma desain ada gambare gitu soale kan biasane user tu kaya lebih kenal gambar daripada namane obat gitu. Gitu tok sih, jadi keseluruhan desain menurut kalian gimana?”

Helen: “Oke.”

Yossy: “Oke sih, tapi kalau gambar gitu kan sebenere tergantung sama yang masukin konten juga nda sih?”

Sandra: “Ya cuman kan kaya nda enak wae gitu, kemaren banyak user sing bilang kaya ganggu banget gitu, terus kan kaya tersebar di mana-mana sama kadang ada diantara produk sing udah ada gambare.”

Yossy: “Ya paling kalau kaya gitu yang gambar dibikin required aja waktu user masukin apa ngeinput barangnya, jadi kan pasti ada gambarnya gitu.”

Sandra: “Terus ada lagi nda?”

Yossy: “Udah sih, udah bagus sih.”

Helen: “Udah bagus, nek aku lebih suka ada gambare.”

Sandra: “Oke gitu tok, makasih ya.”

## **Lampiran 58 Transkrip Wawancara 2 Eunike Tifani Susilo Eunike Tifani Susilo**

Sandra: “Jadi Cuma ini sih mbandinging desain sing udah ta perbaharui ta perbaiki gitu sih. Jadi pas nde keranjang belanja itu kan waktu testing kan hampir semua salah waktu ngehapus klik tanda minus sama tong sampaha itu padahal kan seharuse di geser. Terus pas tambah produce tu kan nek di klik kan balek ke homepage nah menurut mereka tu kaya nda efektif gitu lo, kaya nyaranin nek balek tu baleke ke halaman search. Nek nda ya aku kaya rekomendasi desainku dikasi ikon search gitu nde atas. Jadi nek misale meh nambah produk tinggal klik inine wae nanti langsung masuk ke halaman search e tambah produk. Jadi langsung masuke nama produce gitu la nek meh hapus pun tinggal pencet tong sampah apa minuse jadi nda perlu geser-geser lagi. La menurutmu pie?”

Fani: “Sing mbo buat tu sing kiri?”

Sandra: “Hoo sing ta buat sing kiri, sing asli tu sing kanan.”

Fani: “Oh, mending sing kiri sih, bener-bener. Kaya sing kemaren ribet sih keranjang sampah geser-geser.”

Sandra: “Okeoke, terus iki kan kemaren tu nek beli produk cuma ada notif satu nde keranjang belanja, la kaya user ngasi saran mending kaya ada efek produk masuk keranjang apa warning produk berhasil di tambahkan.”

Fani: “Hoo, kaya punyae Shopee. Heem heem isa isa. Itu lebih bagus sih soale kan nek koe nambah ndatau to udah masuk apa belum, nek isa keranjange juga ditulisi ada berapa produk.”

Sandra: “Oke, terus kemaren sing searching alamat itu kan banyak sing nda isa keluar to, hampir semua kaya susah buat ngesearch alamat. La aku cuma memperbaiki UX e gitu nek seandaine koe search ya bakale keluar. Terus nek seandaine ada kasus petane error apa ngebug gitu, otomatis kita bakal use location di mana saja gitu lo. Kaya apa ya dengan harapan nde sini itu isa diganti. Tapi ternyata nek di sistem asline nek use location di sak-sak e kan nda isa diganti, sing isa di ganti Cuma kelurahane apa kode pos e doang. La nde sini aku Cuma desain UX e doang nek misal petane error terus kita use location di titik manapun tu isa di

akuratke nde petane gitu, diakuratke nde lengkapi alamat ini sih, lebih enak gitu seandaine petane error gitu. Gimana?”

Fani: “Heem, kaya kemaren kan susah mending kaya gitu sih. Begitu cari kata kunci langsung keluar.”

Sandra: “Menurutmu kaya gini tu lebih enak di dropdown apa kita ngisi dewe sih?”

Fani: “Lebih enak sih, nek kaya kemaren kan lebih susah ya masuke dari awal. Nek kaya gini kan langsung di ganti langsung isa gitu, nda harus nambah-nambah gitu.”

Sandra: “Nda maksudku kan ini kaya dropdown gitu nanti kita milih Jawa Tengah, Jawa Timur gitu to, la ada beberapa online shop lain tu langsung ngisi dewe gitu lo, langsung ngisi di alamat gitu jadi nda dropdown-dropdown gini.”

Fani: “Oh maksude, oh ngerti-ngerti, jadine harus nulis satu-satu, harus nulis alamat ulang gitu to. Laya nek menurutku nek koe mau bikin kaya gitu lebih bagus lebih gampang nyarie. Contohe kaya JNE ya kaya gitu lo.”

Sandra: “Okeoke, terus nek nggone halaman konfirmasi tu kan kemaren ada sing suru pake promo Maybank. Nah user tu kaya ngasi masukan nde rincian harga kan nda keliatan promone, mending tu kaya keliatan gitu ben kita tu kaya tau dapet potongane berapa gitu, ee.. potongane kaya ketahuan gitu. Menurutmu perlu ga sih potongan dari promo?”

Fani: “Kemaren nda diketahui tentang potongane ya? Lupa aku.”

Sandra: “Nda ada.”

Fani: “Haruse dikasih tau sih tentang potongane berapa-berapa supaya ada rinciane.”

Sandra: “Oke, terus nek misale search obat gitu kan kemaren kaya ada kasus nek user search persis sama soal sing ta kasih gitu udah lengkap gitu kaya nda keluar gitu. Kaya aku search imboost nde sini tu kaya bener-bener nda keluar gitu. Jadi mereka harus scroll-scroll nyari nde hasil pencariane ini. Jadi nde sini aku cuma desain UX e misale search e imboost apay a keluare nde atas ya imboost apa. Sama nek semisale kaya di bawah-bawahe kaya ngeluarke sing sejenis imboost gitu.”

Fani: “Heem heem, harus sing dicari sek sing pertama kali muncul. Buat apa ngesearch nek harus nyari lagi to”

Sandra: “La ini tu keluare kaya nda nyambung semua gitu lo.”

Fani: “Hoo, aneh banget ya, tapi kemaren aku nda ngalamin itu sih.”

Sandra: “Ya koe nda ngsearch kemaren, ya maksude gitu lah. Terus nde halaman pengiriman sama pembayaran kemaren dipisah gitu halimane terus nde pengiriman itu nek koe ngerjake uji coba pertama kali itu kan dropdowne ketutup semua to. Ada beberapa user kaya sing bingung, kaya kok dropdown e ketutup semua, metode pengirimane mana, kaya lama banget di halaman ini. Terus nek uji coba kedua kan otomatis dropdown e kaya kebuka satu dari apa sing kita pake di uji coba pertama, misale kaya gini kebuka satu ambil di apotek. Ada juga user sing bingung kayak lo kok metode pengirimane kok ambil di apotek tok kirim kealamat dikira nda isa gitu lo, ternyata kan isa di dropdown. Misale kaya pengiriman ke alamat kaya di blok abu-abu, kaya tempatmu kemaren kan, la itu kaya ada user sing bilang ngasi masukan pokokmen nek nda isa di pake tu dikasi alesan gitu kenapa nda isa dipake e. Sama masalah nde sini tu kan isane satu jam setelah kita pesen la user tu pengene isane langsung gitu, soale nek keburu butuh, keburu cepet gitu, ya gitu lah intine makane pengene nek isa langsung. Terus nek di halaman pembayaran ini tu kaya masalahe tu cuma ini sih nama kategori pembayaran instan nda familiar. Jadi nde sini aku desaine kaya metode pengirimane tu ta jadiin satu, maksude nda perlu dimasukke ke kategori dewe-dewe gitu toh kan cuma empat jadi nda terlalu makan tempat to. Terus nek misale nda isa di pake gini ta kasi note singkat gitu, area anda tidak terjangkau misale gitu. Terus nek misale ambil di apotek kaya ta kasi jedane 15 menit to buat kaya di apoteke siap-siap.”

Fani: “Sebenere nek koe mau kaya pemilihan waktune mending mulai dari dee pesen sampe satu jam setelah, per satu jam nda sih lebih enak kaya 10.00 sampe 11.00 gitu. Tapi sebenere kaya gitu ya ndapapa sih soale kan dee kudu nyiapke obat sek terus orange jalan, isa sih haruse.”

Sandra: “Ya iya sih nek sing lama emang isa milih waktune per jam gitu yak an tapi isane kan 1 jam setelah.”

Fani: “Nda maksudku misale kita pesen jam 10.00 kaya ada range waktune gitu jam 10.00 sampe jam 11.00 itu tu dah isa ngambil. Entah mau ngambil jam berapa pun isa tapi di range waktu 10.00-11.00. Orang nek mau ambil jam 2 pun tetep isa gitu, ada range waktune gitu.”

Sandra: “Oh iyaiya, bisa bisa, masukan bisa diterima. Terus metode pembayaran instan tu kan isiene kaya gini kartu kredit, Mandiri Clickpay, Doku Wallet sama BNI Debit Online. tap ikan seharuse Doku Wallet tu masuke ke e-wallet dna beberapa user juga nyaranine kaya gitu jadi masuk ke e-wallet. Jadi nek misal aku kan udah desain Doku Wallet ke e-wallet jadi sisane kan tinggal kartu kredit, Mandiri Clickpay sama BNI Debit Online n aitu kan isine kartu kredit sama debit makane ta ganti namane jadi kredit sama debit. Jadi menurutmu desain dari semuane ini tu pas apa pie gitu.”

Fani: “Tapi nek menurutku dah lumayan sih, lebih mending desain baru karena kategorine pun lebih dikenal, nda harus ribet mencet-mencet gitu soale orang nek nda terbiasa nda isa pake juga gitu, harus dibikin sesimple mungkin ben orang isa pake sih.”

Sandra: “Hmm, la terus nek misale kaya nde kategorine pembayaran ini wes pas opo belum?”

Fani: “Udah sih menurutku karena dibanding tulis pembayaran instan kan orang ndatau ya pembayaran instan tu apa mending kredit/debit sih. Kek orang lebih tau gitu dan Doku Wallet emang masuke e-wallet sih bukan masuk pembayaran instan haruse.”

Sandra: “Okeoke, la terus sing terakhir tu ini kaya waktu kita masuk ke kategori demam contoe kan tu banyak obat nda ada gambare to. La kemaren kan juga kalian ngomone ganggu banget terus kan kadang nda ada gambare tu kaya di sela-sela obat sing ada gambare kaya nda enak diliat makane nde sini aku desaine ada gambare karena kan juga biasane orang lebih hafal gambar daripada nama obate gitu.”

Fani: “Selain itu orang isa takut salah beli soale ndatau gambare kaya apa. Barangkali dee tau gambare tapi dee mau pesen tapi dee ndatau gitu, la nek ada gambare kan orang jadi tau oh bener sing ta beli tu ini gitu.”

Sandra: “Yawes terus yawes ini sih. Terus ada kritik dan saran lain mungkin dari semua desain yang tadi?”

Fani: “Kayae sejauh ini sih udah ya, nek sing ta liat udah ya kaya udah sesuai sama sing kemaren ta omongke juga sih.”

Sandra: “Oke.”

## **Lampiran 59 Transkrip Wawancara 2 Steven dan Dennis**

### **Yohanes Steven Setyadi dan Dennis**

Sandra: “Jadi nah iki aku cuma butuh bandingin desain lama sama desain baru jadi miinta pendapat kaliau gitu. Sing sebelah kanan ni desain asli gitu ya, la desain asli nek mau ngehapus kan digeser terus nek misale mau tambah produk kan baleke ke homepage. Na dari kaliau itu kan pengene kalo hapus di klik tong sampah atau minuse gitu daripada harus di geser. Sama nek misale tambah produk pengene langsung ke halaman search. Jadi disini aku desaine nek meh hapus klik minus atau tong sampaha wae nanti uda ilang. Sama nek misale mau nambah produk, ini tambah produce ta ilangi diganti sama ikon search diatas sini. Jadi nek misale me nambah produk tinggal klik itu nanti ke halaman search terus tinggal tulis nama obate. La menurut kaliau gimana?”

Dennis: “Apek sing baru.”

Sandra: “Sing banter dong.”

Dennis&Epen: “Enak sing baru.”

Sandra: “Wkwk, okeoke. Terus sing selanjute ini nek misale mau beli produk kan cuma ada notif satu gini tok to. La ada user sing pengen tu dikasi ada efek masuk keranjang atau warning gitu. Menurut kaliau gini ni perlu nda? Sertakan alasannya.”

Dennis: “Eh pie tadi baleni, sing sebelume pie?”

Sandra: “Sing sebelume nek dibeli gitu tu to kaya apa cuma ada angka 1 di keranjang belanja atas pojok kanan itu lo la user mintae ada warning produk berhasil di tambahkan atau ada efek produk masuk keranjang gini. Menurutmu perlu ga kaya gitu? Sing banter.”

Dennis&Epen: “Perlu sih.”

Dennis: “Tapi aku sing tengah sing produk berhasil di tambahkan ndausa sing satune.”

Sandra: “Kenapa kok perlu kaya gitu?”

Epen: “Soale ini lebih besar kaya pemberitahuan gitu lo ben orang-orang ketok la nek matane minus matane nda ketok apa efek keranjang nde atas gitu.”

Dennis: “Wkwkwk.. nek aku bukan gara-gara itu sih tapi ben ada notife wae.

Epen: "Lebih besar notife."

Sandra: "Iyaiya, ben ngerti gitu ya nek udah ditambahke."

Dennis: "Hoo."

Sandra: "Terus nek sing ini search alamat ini kan banyak sing bilang eh sing bilang, sing emosi to soale nda keluar gitu. Jadi disini aku Cuma desain UX e sih jadi nek koe nyari alamat ya keluar gitu. Terus nek seandaine sisteme udah diperbaiki tapi kaya ngebug gitu misale petane error apa apa gitu terus nda isa keluar kaya gini lagi. La otomatis berharapmu koe use location di titik apapun sak-sake gitu, berharape isa di ganti disini cuma di K24 kan nda isa diganti gitu yang asli. Jadi yawes ak desain di mana itu isa diganti gitu, gimana?"

Epen: "Ya yang isa diganti dong."

Dennis: "Ya boleh boleh."

Epen: "Biar nda susah."

Dennis: "Ngrepoti soale."

Sandra: "Iya iya. Yawes terus ini kan sing ini kemaren ada user kan sing milih promo Maybank la cuma tu kaya di rincian hargane nda ada potongan promo Maybank e berapa gitu. Yawes aku desain ada potongane promo gitu. Menurutmu perlu banget nda sih kita tau potongan promone gitu? Kenapa?"

Dennis: "Perlu."

Sandra: "Ya kenapa kok perlu."

Dennis: "Ben ketok rinciane."

Sandra: "Aduh suaramu cilik banget ra krungu aku."

Dennis&Epen: "Biar ketok rinciane."

Sandra: "Iya yawes yawes ah alesanmu tu nda ada yang bagus gitu lo wkwk. Na terus ini search obat, kemaren tu ada sing search lengkap gini tapi nda keluar, eh keluar tapi ya harus scroll-scroll nde bawah gitu. Jadi yawes aku desain di mana nek search obate apa ya di atas dewe keluar sesuai sama searchane kaya gitu."

Dennis: "Ya bener banget itu."

Epen: "Bener yang kiri."

Dennis: "Hoo bener yang kiri."

Sandra: “Iya iya iya, la terus ini metode pengiriman sama metode pembayaran kan dipisah pertamane. La masalahe nde sini waktu ngerjain tugas pertama kirim ke alamat sama ambil diapoteke dropdown e ketutup samua la kadang tu ada user sing bingung gitu metode pengirimane mana kok nda ada kaya gitu. Sama misale kalian uda ngerjain tugas dua tu kan kaya metode pengirimane kebuka satu karena sesuai sama sing mbo pake tadi. La user bingung lagi misale kaya gini kebuka satu na kok isane ambil di apotek kok kirim ke alamat nda isa. Padahal kan sebenere isa di klik lagi la ada sing bingung kaya gitu. Sama kemaren ne seandaine ada sing nda isa di pake tu kan metode pengirimane item doang gatau alesane apa nda isa dipake. Sama waktu pengambilan diapotek kan isane satu jam setelah kita pesen, la beberapa mintae isa langsung diambil itu. Terus sama nek di pembayaran ini ya pembayaran instane asing. Jadi aku desaine kirim ke alamat sama ambil di apoteke ta jadiin satu nda ta kategoriin sama nek misale nda isa di pake ya ta kasi alesan, sama nek misale ambil di apotek tui sane 15 menit setelah kita pesen gitu karena buat mereka siap-siap buat lain-lain. Sama pembayaran instan itu ta ganti kredit/debit. La menurut kalian gimana desaine ini kaya kurang kek apa kek apa kurang bagus gitu?”

Epen: “Ya dah bagus.”

Sandra: “Hah? Nda denger.”

Dennis: “Lebih efektif, la tapi sing delivery 1 jam apa pasti 1 jam?”

Sandra: “Yo mboh rung pernah nyobo e, tapi yo haruse pasti sih. Wes berarti wes oke ya?”

Epen: “Oke desainmu.”

Dennis: “Hoo boleh.”

Epen: “Lebih efektif.”

Sandra: “Yawes terus ini dropdownane pembayaran to kan masalahe disini pembayaran instan la pembayaran instan kan isine kartu kredit, Mandiri Clickpay, Doku Wallet sama BNI Debit Online nah menurut beberapa user itu Doku Wallet mending dimasukin ke e-wallet gini. Terus sama nek misale itu dah masuk kesana kan sisane tinggal kartu kredit, Mandiri Clickpay sama BNI Debit Online na makane namane ta ganti kredit/debit. La menurutmu udah pas apa enake dipieke gitu menurutmu kalian berdua.”

Epen: “Nek menurutku dah pas, kredit/debite tu kan apa disamake kalo tulisane pembayaran instan jadi bingung. Ini kok pembayaran instan kok ada 4. Terus Doku Wallet udah bener e-wallet.”

Sandra: “Aduh suarane Dennis ki ga krungu aku. Nempelo nde mic gitu lo.”

Epen: “BCA itu sing mbo maksud BCA Mobile apa BCA atm?”

Sandra: “Oh, la nek VA kan isa atm isa mobile to bayare.”

Dennis: “Oh berarti itu isa dua-duane ya menyangkut dua-duane ya.”

Sandra: “Hoo.”

Dennis: “Yowes.”

Sandra: “Yawes lanjut terus ini sing terakhir kan banyak obat sing nda ada gambare yawes aku desain sing ada gambare karena kan kalian bilang ganggu terus kan user lebih hafal gambar daripada nama obate. Gimana menurut kalian?”

Epen&Dennis: “Ya betul.”

Epen: “Ya mending semua obat dikasi gambar.”

Dennis: “Betul.”

Sandra: “Wkwk yawes terus dari semua desain ada komen lagi kritik saran apa gitu?”

Dennis: “Itu tadi sing map isa milih dewe ngarahke dewe nda tanpa nulis?”

Sandra: “Nek nde mana nde alamat to?”

Epen: “Nde map.”

Sandra: “Oh isa nok kan ada titikane to, la titikane kan isa mbo gerake, disitu isa mbo pilih manual dari peta juga sih.”

Dennis: “Oh isa to berarti.”

Sandra: “Heem. Wes ada lagi?”

Epen: “Dah cukup san kayaknya.”

Sandra: “Oh yaudah.”

Epen: “Sudah cukup.”

Dennis: “Dah dah.”

Sandra: “Okei.”

## **Lampiran 60 Transkrip Wawancara 2 Eva Kristina Eva Kristina**

Sandra: "Jadi kan kamu dah pernah make K24Klik yang sebelume pernah ta testing itu, ini aku dah buat rekomendasi desain barune itu. Jadi nanti tinggal mbo bandingin sama mbo nilai gitu lah gimana. Jadi tu yang pertama masalahe nde keranjang belanja itu waktu hapus harus geser itu kan kebanyakan user salah pencet tong sampah sama tanda minus, la menurut mereka juga kan lebih enak kalau pencet tong sampah atau tanda minuse gitu jadi nde sini aku desaine ya ni kalau kamu pencet tong sampah apa tanda minuse ya bakal ilang gitu produke. Sama ini tambah produk laine kan baleke ke homepage kalo di klik, la user tu kaya nyaranin mending baleke ke halaman search gitu, waktu itu ta kasih masukan juga to kalau tambah search disini gimana la mereka kayanya oke-oke wae. Jadine yawes ta tambah search nde sini, jadi nek meh nambah produk ya tinggal pencet search wae terus mbo tulisi nama obate apa cari gitu, inine ta ilangi. Menurutmu gimana?"

Eva: "Sek sek, itu sek rekomendasine mbo ilangi yo?"

Sandra: "Nda, nek sing produk ini emang nda ada rekomendasine o pas ta anu."

Eva: "O iya iya iya. Dah apik o."

Sandra: "Berarti dah oke ya?"

Eva: "Hoo."

Sandra: "La terus lanjut, la nek nde sini misale meh beli obat gitu kaya ada notife satu kalo nde sini gitu. La kaya ada nyaranin gitu ada efeke produk masuk keranjang apa warning produk berhasil di tambahkan. La menurutmu kaya gini perlu banget nda sih?"

Eva: "Perlu perlu perlu, kaya Shopee tu kan?"

Sandra: "Hoo."

Eva: "Perlu perlu."

Sandra: "Kenapa kok perlu?"

Eva: "Ben user tau itu tu dah berhasil di tambahkan apa belum, nek misale dee ngeklik dua kali gitu tapi nda ada pemberitahuane juga ndatau kan."

Sandra: "Okeoke, terus lanjut ini yang kemaren kan yang aku nyari alamat itu pada nda keluar gitu kan, la nde sini sih aku cuma desain UX jadi nek kamu search alamat

ya bakale keluar kaya gitu. La seandaine misale udah dibenerin gitu terus apa petane tiba-tiba error apa ngebug gitu, la kita use location terus masuk kesini. Kalau di yang asli kan gabisa diganti, jadi aku desaine bisa diganti jadi seandaine petane error gitu tu bisa ngepaske alamat disini jadi lebih akurat gitu. La menurutmu pie?

Eva: "Input dewe gitu ya?"

Sandra: "Hoo."

Eva: "Oh iya iya."

Sandra: "Gimana menurutmu?"

Eva: "Bagus gitu sih, nek kemaren kan kudu masuke nama jalan sek paling depan to kaya keangelan gitu lo. Kaya biasane orang masuke sek sek mereka tau nda sampe jalan-jalan depane barang."

Sandra: "Okeoke, nah selanjute itu nde halaman konfirmasi itu kemaren kan user ada sing pake promo Maybank juga kan itu, nah itu tu nde rincian hargane nda ada gitu potongane berapa sing didapetke. Nah dee tu pengen ada gitu lo biar jelas tau potongane berapa. Nah disini aku desain ada promo Maybank dapet potongane segini. Menurutmu perlu ga sih kaya gini tu?"

Eva: "Perlu perlu biar tau jelas potongane berapa gitu. Ini kamu desaine kaya diskone Grab gitu ya?"

Sandra: "Hoo meh mirip-mirip gitu."

Eva: "Perlu perlu."

Sandra: "Okeoke, terus sama ini sih kemaren kan ada user sing search obat gitu. Nah kemaren tu search e udah lengkap gitu cuma ya kaya gini ga keluar gitu lo jadi keluare di bawah gitu lo jadi harus scroll-scroll. Jadi aku desaine ya kalo search apa ya keluare apa di atas sendiri sesuai sama yang kamu search kaya gitu."

Eva: "Iya iya iya iya."

Sandra: "Terus kan yang ini kan kemaren pengiriman sama pembayaran kan kaya dipisah gitu, halamane dipisah. Terus masalah di halaman pengiriman sendiri tu waktu kalian ngerjain tugas pertama tu kan dropdowne ketutup semua na itu tu ada kasus kaya user tu bingung gitu lo kok metode pengirimane kok nda ada, padahal kan itu tu sebenere isa dk dropdown gitu. Nah terus waktu ngelakuin tugas kedua ada juga sing bingung karena waktu ngelakuin tugas kedua tu kan dropdown e udah

kebuka satu sesuai sama sing kita pakai di tugas pertama to, jadi mereka bingung kok isane cuma ambil di apotek kok kirim ke alamat nda isa gitu. Sama masalah ini kalo semisale abu-abu gitu ga isa di pake kaya sing tadi tu, sing ini nda isa di pake gini ni to, la itu tu kaya nda ada keterangane gitu lo kenapa nda isa di pake e gitu, la mereka pengene ada keterangane gitu lo. Sama masalah di ambil apotek kan isane satu jam setelah kita pesen, nah kaya beberapa tu juga ngomong pengene isa langsung diambil gitu. Jadi nek seandaine selak butuh banget gitu isa diambil nda harus nunggu satu jam kan kelamaen."

Eva: "La nek kaya gitu harus nyiapke nda sih, nda isa ditangani di sistem nda sih?"

Sandra: "Iya harus nyiapin, tapi kan kaya koe beli Panadol gitu kan sebenere tinggal mbo siapke Panadole tok gitu kan, jadi nda butuh waktu satu jam juga sih."

Eva: "Oh ini nda butuh obat racik gitu ya? Eh apa bisa sih?"

Sandra: "Racik kan di resep haruse masuk resep."

Eva: "Oh ini cuma pembelian obat-obat umum ya?"

Sandra: "Hoo."

Eva: "Oh iya iya iya."

Sandra: "Nah terus nek sing pembayaran masalah ini sih, pembayaran instan asing dah gitu tok. Jadi nde sini aku ngerubah desaine ya ini ta jadiin satu ta buka semua kan cuma 4 to daripada di tutup-tutup gitu malah bikin bingung la jadi kaya gini. La misale nda bisa dipake gitu ada alesane area anda tidak terjangkau kaya gitu. Sama pengambilan apotek sih aku kasi jeda 15 menit setelah dia pesen, ngambile, jadi pihak apoteke isa siap-siap sek gitu lo. Terus pembayarane, pembayaran instan itu kan isine debit kredit gitu, ya namane ta ganti kredit debit gitu ben familiar di telinga user gitu. La menurutmu desain ini ada sing kurang kah atau haruser pie gitu menurutmu?"

Eva: "Sudah familiar sih daripada sek kemaren, sek kemaren tu rodo bingung soale agak asing gitu ya."

Sandra: "Terus kaya ini pengirimane gitu mending dipieke apa mending gitu wae apa pie?"

Eva: "Gitu wae ndapapa sih."

Sandra: "Okeoke, terus lanjut nah ini kan dropdown pembayarane, la ini masalahe di pembayaran instan sih. Kan 4 ini tu, la Doku Wallet tu beberapa orang bilang haruse masuke e-wallet bukan ke pembayaran instan. Yawes terus menurutku bener juga sih terus menurutku Doku Wallet haruse masuke ke e-wallet gitu jadine ta masukin ke sini. Terus kan sisane kredit debit gitu jadi namane ta ganti kredit/debit gitu sih. Menurutmu udah pas belum pengelompokan kategorine gitu?"

Eva: "Doku Wallet tu apa sih? Kaya e-money juga e -wallet gitu?"

Sandra: "Aku ndatau sih tapi haruse iya kaya e-money."

Eva: "Oh, kaya Dana, Shopeepay gitu ya?"

Sandra: "Hoo, belum pernah make sih soale."

Eva: "Ehm, heem heem."

Sandra: "Nah terus ini yang terakhir tu kaya waktu kita search search obat ke kategorine tu kaya ada beberapa sing nda ada gambare gitu. Nah itu kan ganggu banget jadine ta desain ada gambare gitu. Kan kalian bilang juga kalau user tu lebih hafal gambar obate daripada nama obate gitu lo. Nah jadi ya gini, jadi menurutmu keseluruhan desaine ada sing kurang apa ngga? Atau masalah di mana gitu?"

Eva: "Uda sih uda bagus."

Sandra: "Oke yawes nek bagus."

### **Lampiran 61 Transkrip Wawancara 2 Eka Prana Buntoro Eka Prana Buntoro**

Sandra: “La iki jadi bandingke desain lama mbe desain baru, kan koe sebelume wes pernah pake K24Klik to jadi nda perlu ta jelasin sing ndek ben ndek ben to, sih inget to?”

Eka: “Heem heem.”

Sandra: “Nah yawes jadi keranjange jadi sing sebelah kanan iki sing asli ya, jadi pertamane nek meh nambah produk kan klik ini terus balike neng homepage to ambek nek meh hapus kan ndadak geser-geser nah jadi ki aku tambah produke ta ilangi ta ganti ikon search nde atas kene. Jadi nek misale meh nambah produk gitu tinggal klik itu terus nanti koe nulis nama obate langsung pkokmen nek mbo klik ini nanti dah langsung ke halaman search lah. Terus ambek nek koe meh hapus ya di klik tong sampah apa minus itu ilang gitu, daripada harus geser gitu kan banyak sing salah to.

Eka: “Heem iyo.”

Sandra: “Terus sing kedua itu, nah ini tu ada user ngomong kalau misale pencet beli gitu ya itu tu nda ada notif nda ada efeke masuk keranjng jadi cuma ada notif satu tok gitu. Jadi aku desaine kaya nanti ada efeke masuk ke keranjang apa enek warning gitu. Menurutmu pie? Perlu gak sih gitu?”

Eka: “Yo ada efeke masuk keranjang ndapapa sih, bisa. Apa ada tulisan tok produk berhasil dimasuke ke keranjang ya isa. Cukup sih nek itu.”

Sandra: “Jadi perlu?”

Eka: “Perlu nek itune perlu cuma tulisan tok berhasil di tambahkan di keranjang ya bisa atau dibuat kaya apa produknya jalan ke keranjangnya di tarik ke keranjangnya ya bisa.”

Sandra: “Okeoke, terus sing selanjute iki kan banyak sing pas search alamat ga keluar kemaren jadi yo aku Cuma desain UX e tok si. Jadi nek misale search ya keluar gitu, la misal nek kasuse kaya kemaren dah keluar mesti kan di use location, la use locatione kan alamat seadane la dengan harapane tu isa diganti disini tapi kan ternyata gaisa diklik to, dropdown ne nda ada to jadi nulis alamat lengkap alamat lengkap gitu. Jadi aku desaine y aini sih isa di dropdown, menurutmu pie?”

Eka: “Yo haruse gitu bener, isa diisi, isa ngisi dewe lebih?”

Sandra: “Lebih enak?”

Eka: “Hoo, haruse gini terus nanti detail alamat kan nomor rumah mana kan bisa gitu.”

Sandra: “Hoo, terus ini kemaren sing mbo komen ini promo Maybank e nda ono kaya rincian potongane berapa gitu. La aku desain ada potongane kan 10% Rp.1376,- kek ngono sih.”

Eka: “Heem yaya.”

Sandra: “Terus selanjutke kemaren tu ada sing searching dah lengkap gini tapi ga keluar gitu lo maksude keluar tapi harus di scroll-scroll jadi nda di atas dewe gitu. Jadi ya aku cuma desain waktu search ini ya ini muncul nde atas dewe gitu.”

Eka: “Heem iyo bener.”

Sandra: “La terus kemaren kan halman pengiriman mbe pembayaran dipisah. Terus masalah nde pengiriman itu waktu pertama kali make kan dropdowne ketutup semua la kadang tu ada sing bingung mana ini ee opo metode pengirimane nde mana kok gaono. Terus misale uda mulai tugas dua tu kebuka satu gitu to mesti, la mereka tu ada sing bingung lo kok isane ambil apotek kok gaisa kirim di alamat tu bingung kek lama disini. Sama ini kadang kan ada sing nda isa dikirim gini to item gitu nah it utu mereka minta kaya ada alesane, alesane apa nda isa dikirim. Sama ini pengambilan di apotek kan isane satu jam setelah koe pesen gitu jadi tu mereka tu mintae isa langsung jadi semisale selak dibutuhke kaya gitu. La terus nek di pembayaran itu ya ini sih pembayaran instan asing gitu tok. Jadi aku desaine nde sini tu kirim ke alamat sama ambil diapoteke nda di kategoriin jadi langsung dibuka empat-empat e karena cuma 4 to nda banyak. Terus nek nda isa dipake ya ta kasi alesan area anda tidak terjangkau. Sama nek misale waktu pengambilan diapotek ta kasi 15 menit setelah mereka pesen obat jadi buat mereka siap-siap dan sebagiane gitu. Sama di pembayaran instan gitu kan isine kartu kredit debit jadi namane ta ganti kredit/debit gitu.”

Eka: “Heem bener iyo iyo.”

Sandra: “La buat dropdownane pembayaran kan kaya gini promo Maybank dan lain-lain ini. La sebenere pembayaran instan kan isine 4 ada Doku Wallet disini. La

menurut mereka Doku Wallet lebih masuk ke e-wallet gitu daripada masuk kesini gitu.”

Eka: “Heem heem heem.”

Sandra: “Jadi aku desaine masuke ke e-wallet Doku Wallet terus kredit debite apa karena isine kredit debit tok to jadi ta ganti namane itu. Gimana?”

Eka: “Ehm... Ya bisa sih bisa.”

Sandra: “Yawes lah lanjut ya berarti ya.”

Eka: “Heem.”

Sandra: “La sing terakhir ini kaya opo nda ada gambare banyak sing nda ada gambare la kemaren banyak sing bilang ganggu gitu, terus ini ta kasi gambar. Terus kebanyakan orang opo liate gambr lebih hafal gambar daripada nama obate gitu. La dari keseluruhan desainmu eh dari keseluruhan desainku, menurutmu pie?”

Eka: “Yo udah sih, nek sekarang gini dah bagus sih.”

Sandra: “Jadi wes lumayan ya?”

Eka: “Wes bagus itu barang pembayarane barang dah di split-split cetho dah an, enak ni dah enak looking dah an.”

Sandra: “Nek dari sisteme tampilane tetep gini cuma in ikan ta nggo memperjelas ini.”

Eka: “Hoo ne di klik kan keluare itu itu itu isine. Iyo”

Sandra: “Yawes.”

## **Lampiran 62 Transkrip Wawancara 2 Edo Hans Christian Edo Hans Christian**

Sandra: “Jadi gini koe ta suru bandingin desain lamane K24Klik sama desain baru buatanku gitu. Jadi sing pertama keranjang beanja in ikan kemaren kalo kalian hapus kan harus geser-geser terus kebanyaen salah klik tong sampah apa tanda minus. Sama kalau nambah produk kan kalian balek ke homepage kadang ada sing bingung. La kalian nyaranin isa langsung ke halamn search gitu. Jadi aku desaine pertama tu nek meh hapus ya klik tong sampah apa tanda minuse gitu jadi nda perlu geser-geser sama nek meh nambah produk ta kasi ikon search de atas sini. Jadi nek meh nambah produk tinggal klik ini nanti langsung ke halaman search kaya gitu. Menurutmu gimana?”

Edo: “Ya baek i dah apik i.”

Sandra: “Yawes oke baiklah lah, nda ada sek kurang apa pie gitu? Do?”

Edo: “Anu tetep anu jangan kaya halman awal kemaren produk lain kaya ke hompage gitu.”

Sandra: “Hoo nek sing lama.”

Edo: “Lanjut apa.”

Sandra: “Koneksimu error ya, putus-putus koe ngomong.”

Edo: “Intine dah jelas belum?”

Sandra: “Nda putus-putus koe ngomong tadi nda ada sing jelas.”

Edo: “Ee intine pkoe nek tambah produk lain baleke jangan ke homepage dah gitu wae.”

Sandra: “Oh okeoke, wes lanjut ya berate. Terus nek meh nambah produk lain pencet beli kan cuma ada notifikasi satu di keranjnag belanja la ada user sing minta dikasi efek produk masuk ke keranjang atau dikasi warning gitu. Menurutmu?”

Edo: “Mending warning nek aku.”

Sandra: “Perlu ya berarti? Perlu kan? Do?”

Edo: “Gimana?”

Sandra: “Perlu kan?”

Edo: “Perlu warning warning kasih warning.”

Sandra: “Yawes, terus ini waktu search alamat ini kebanyakan banyak sing nda keluar kaya search e gitu lo, yawes aku cuma desain UX search e keluar gitu. La nek misal seandaine udah diperbaiki cuma petane error git una yawes berharape kan nanti nek masuk ke lengkapi alamat ni isa dipilih jadi lebih akurat gitu kan. Nah cuman desain asline nda isa dipilih gitu, la makane aku desain di mana isa dipilih gitu lo jadi nde alamat tu lebih akurat gitu. Pie menurutmu?”

Edo: “Halo.”

Sandra: “Halo, pie menurutmu?”

Edo: “Uda bener emang harus gitu, jadi maksude nek misale alamat nda muncul paling nda kita isa masukne pie ya maksude isa masukne secara manual gitu lo.”

Sandra: “Hmm okeoke, terus selanjute itu nah disini itu waktu itu user pake promo Maybank la nde rincian hargane tu dee pengene tu ada tau potongane berapa gitu lo.”

Edo: “Hoo bener emang haruse gitu si.”

Sandra: “Hoo jadi tau kan dikasi diskon berapa gitu. Yawes terus lajut ini waktu searching obat gitu, la kemaren tu ada sing searching uda ngasi lengkap kaya gini cuma ya keluare gini kaya nda nyambung gitu keluare. Jadi dee keluar tapi di bawah-bawah jadi harus scroll-scroll. Jadi aku desiane ya waktu kita search ini ya keluar apa sing searchke tu keluar nde atas sendiri gitu.”

Edo: “Hoo bener-bener. Betul setuju.”

Sandra: “Oke, nah ini kan kemaren pengiriman sama pembayaran dipisah, la masalah sing ta ambil dari sini tu waktu kalian ngerjain tugas pertama itu kan kirim ke alamat sama ambil di apotek dropdown e ketutup semua to, denger kan suaraku? Halo Do?”

Edo: “Halo.”

Sandra: “Denger kan suraku?”

Edo: “Pie pie San, sing terakhir nda denger.”

Sandra: “Ini lo waktu kita ngerjake tugas sing pertama kan ini dropdowne keutup semua hoo to. La ada user sing bingung ini metode pengirimane nde mana kok nda ada. Sama nek ngerjain tugas kedua itu kadang itu dropdowne kebuka satu dari apa sing kita pake tadi. La itu user juga bingung kaya lo kok isane cuma ambil di apotek

kok kirim ke alamat nda isa. Sama kemaren sing mbo komen kalo seandaine nda isa di pake metodene di kasi alesan gitu to. Sama pengambilan di apotek itu mereka mintae isa lagsung soale ini kan isane satu jam setelah kita pesen to. Sama ini nek di pembayaran cuma ini asing gitu to.”

Edo: “Iya bener.”

Sandra: “Hoo, jadi aku desaine metode pengirimane ta buka semua soale kan cuma 4 biji doang to. Sama nek misale nda isa dipake ta kasi alesan kenapane. Sama misale ambil diapotek tu ta kasih 15 menit setelah kita pesen setidake buat mereka siap-siap. Sama nek di metode pembayaran kan pembayaran instan tu isine kaya kartu kredit debit gitu jadi ta ganti namane jadi kredit/debit gitu sih. Menurutmu pie?”

Edo: “Ya bener, udan udah bener sih, daripada ditulisi pembayaran instan i apa nda jelas soale.”

Sandra: “Terus nek ini kan kaya dropdownane pembayaran, masalahe sama sih pembayaran instan tu kan ada Doku Wallet, la menurut mereka Doku Wallet tu seharuse masuk ke e-wallet gitu. Jadi nde sini yawes ta desain Doku Wallet masuk e-wallet karena menurut mereka ini sih pembayaran pake kaya wallet wallet itu loh. Terus kan nek Doku Wallet ilang kan sisane tinggal kartu kredit, Mandiri Clickpay tu masuk kredit sama BNI Debit yawes namane kredit/debit. Menurutmu dah pas apa belum apa pie gitu?”

Edo: “Udah udah pas.”

Sandra: “Yawes terus yang terakhir di search obate tu apa apa produk bergambare tu kadang ada sing nda bergambar gitu la kan kalian bilang mengganggu banget. Yawes makane ta desian ada gambare soale kan kalian bilang user lebih ngafalin nama obate daripada namane. Yawes dari semua desainku mau komen apa pie apa nyaranin apa gitu.”

Edo: “Nda ada sih, dah bener. Selama nama obat sama gambare cocok nda ada masalah sih.”

Sandra: “Yawes berarti wes ya iki ya.”

Edo: “Mantap.”

### **Lampiran 63 Transkrip Wawancara 2 Debby Abigail Debby Abigail**

Sandra: “Jadi ini sih Cuma bandingke desaine sing lama sama sing baru. Anu sih jadi in ikan sing sebelah kanan sing lama, jadi sing nde sini masalahe kan kemaren banyak sing salah waktu me hapus produk klik minus sama tong sampaha kan padahal asline kan geser. Sama ini tambah produk lain baleke ke homepage gitu kadang kan user malah bingung kok baleke ke homepage, kaya mereka nyaranine tu mnding baleke ke halman search gitu. Jadi nde sini aku buat desaine nek meh hapus ya pencet tong sampaha apa minuse jadi nanti ilang gitu. Sama nanti nek buat tambah produk lain itu ta ilangi terus ta tambahi ikon search nde atas ini. Jadi nek misale meh nambah produk tinggal search nde sini wae tinggal nulis nama produke wae. Menurutmu pie?”

Debby: “Sing kanan tu sing lama?”

Sandra: “Hoo sing asli.”

Debby: “Nek sing kanan tu desainmu to?”

Sandra: “Heem.”

Debby: “Berarti nek nge search langsung tinggal nge search?”

Sandra: “Hoo jadi nda usah balek ke homepage sek gitu.”

Debby: “Oh yaya boleh, terus sing masalahe deleting e tu pie?”

Sandra: “Ha?”

Debby: “Nek dee meh ngehapus. Udah ya?”

Sandra: “Oh nek me hapus klik tong sampah apa minus ilang gitu jadi nda perlu geser-geser kaya sing lama.”

Debby: “Kaya sing lama itu to. Baik baik wkwk boleh juga.”

Sandra: “Menurutmu pie dah bagus apa koe punya ide lain gitu?”

Debby: “Ehm... terus bar itu nek di checkout?”

Sandra: “Lanjut bayar yawes masuk ke pengiriman to. Ini ini komenen sing nde keranjang belanja sek wae.”

Debby: “Ehm... nek misal kan nek misal ak OBH ne itu beli 2, eh nda deng itu sing bawah deng. Wes oke sih ngaranku.”

Sandra: “Lanjut nek wes oke, terus ini kemaren kan ada sing nyaranke gitu nek misale nambah produk tu kan sing asli cuma ada notif nde keranjang belanja. La dee tu pengene tu kaya ada efeke obat masuk keranjang apa warning.”

Debby: “Oh kaya Shopee gitu.”

Sandra: “Hoo, menurutmu perlu gak?”

Debby: “Perlu sih nek menurutku, soale tu kadang kaya kaya kita tu dah mencet apa belum gitu ya. Jadi tu kadang eh tadi tu dah ta pencet tapi belum masuk. Jadi nek kaya gitu kan jadi nyarii lagi.”

Sandra: “Oh yaya, boleh boleh, okeoke, jadi wes oke ya?”

Debby: “Hoo wes oke.”

Sandra: “Terus yang in ikan yang kemaren tu waktu nge search alamat tu kadang orang tu nda muncul gitu kaya aku gini.”

Debby: “Hoo alamat to.”

Sandra: “Hoo, jadi nde sini aku cuma desain UX e doang sih jadi muncul gitu. Terus seandaine udah diperbaiki kaya tempatku gini ya terus seandai-andaine map e tu error apa ngebug gitu, jadi nda muncul gitu. Otomatis kan kita use location di mana pun kita gitu.

Debby: “Titike tu to?”

Sandra: “Hoo hoo, terus kan berharape isa diganti nde sini cuma kan ternyata nda isa di klik to ini. La makane aku desaine isa di klik jadi nek misal kaya tadi petane error apa ngebug isa diganti.”

Debby: “Oh isa diganti dewe.”

Sandra: “Hoo alamat lebih akurat gitu, menurutmu pie?”

Debby: “Bener-bener.”

Sandra: “Okeoke, wes terus lanjut lagi oh ini di halaman konfirmasi yang kemaren pake pembayaran promo Maybank it utu kaya pengene tu ada total potongane promone Maybank tu berapa kan disini nda ada. La nde sini aku bikin baru.”

Debby: “Betul.”

Sandra: “Perlu banget ya?”

Debby: “Perlu sih soale nek nda git utu koe nda ngerti gitu lo ini tu dah kepotong belum to dah pake promo belum to. Kaya Gojek gitu to nek ada promo ketauan diskone berapa.”

Sandra: “Bener sih, okeoke baiklah, terus yang ini kemaren tu ada yang search gitu. La ini aku search kaya imboost, ta coba gitu dah lengkap gini tapi ternyata ngga keluar, maksude yang atas-atas jadi dee keluare di bawah-bawah jadi harus scroll-scroll gitu. Kemaren juga waktu testing ada user ada sing kaya gini juga. Jadi memperbaiki searching e sih nek misale searching apa keluare atss dewe ya sesuai sama sing di searchingke gitu. Gitu tok sih nek sing searching ini.”

Debby: “Heem heem.”

Sandra: “La terus nek selanjute tu pengiriman sama pembayaran kan dipisah to peryama halimane. La masalah di pengiriman itu waktu kamu ngerjain tugas pertama itu kan kirim di alamat sama ambil diapoteke kaya ketutup semua gitu dropdowne jadi kaya ada user sing bingung gitu kok metode pengirimane nda isa di pake kaya gitu, ternyata isa di dropdown. Terus kalau pas ngerjake tugas kedua kan dropdowne kebuka satu dari apa sing mbo pake di tugas pertama to, la kaya gitu tu user tu bingung lagi misale kaya gini ya lo kok isane cuma ambil di apotek kok kirim ke alamat nda isa, padahal isa di dropdown la mereka tu bingunge disitu. Sama nek misale seandaine nda isa dipake kaya abu-abu gini lo la user tu berharape ada alesane gitu lo apa sing nyebabke metode pengirimane nda isa dipake gitu lo. Sama masalah terakhir tu pengambilan diapotek kan isane 1 jam setelah kita pesen, la menurut user tu kaya kelamaen mending tu isa langsung misale selak butuh gitu. Terus nek sing di pembayaran itu pembayaran instane asing gitu tok. Jadi nde sini aku desaine metode pengirimane ta buka semua, jadi nda perlu dikategoriin kaya gini sih jadi lebih apa lebih enak lah intine.”

Debby: “Lebih rinci to.”

Sandra: “Ha, terus nek misale nda isa dipake gitu ada alesane gini area anda tidak terjangkau misale.”

Debby: “Oh hoo jadi pembeli tu ngerti nda isa kenapa.”

Sandra: “Sama pengambilan diapotek itu ta buat 15 menit setelah lah, soale buat mereka apa apoteke siap-siap nyiapke obat dan lain-lain gitu. Sama nek di metode

pembayaran ya ta gantine kartu kredit/debit gitu soale isine kredit debit pembayaran instan tu. La menurutmu desain kaya gini dah oke apa lebih dibuat pie gitu?”

Debby: “Nek menurutku to kredit mbe debite tu dipisah lagi deh soale kadang tu nda bisa semua atm kredit masuk nde K24 nda to nde debit?”

Sandra: “Nek itu sih nde sini, nek pembayaran instan kan kartu kredit mastercard ini terus Mandiri Clickpay sama BNI Debit Online.”

Debby: “La itu instan, oh yayaya, berarti nek sing kredit ya sing mastercard mbe visa tok, sing laine biasa itu to?”

Sandra: “Nek sing kredit ini mastercard sama Mandiri Clickpay ini, sing debit cuma BNI tok sih.”

Debby: “Oh yowes yowes.”

Sandra: “Terus kasuse nde sini tu kan katamu...”

Debby: “Eh tapi tu sebenere tu enak dipisah sih kredit mbe debite.”

Sandra: “Tapi apa nda makan banyak kategori gitu nek dipisah gitu?”

Debby: “Ya hoo sih.”

Sandra: “Toh debite cuma satu doang.”

Debby: “Hoo sih, yawes yawes lanjut.”

Sandra: “La terus kan kemaren kan katamu sama cicikmu, Doku Wallet masuke ke e-wallet to, terus beberapa orang juga bilang gitu sih.”

Debby: “Iyo bener-bener dah rapi itu.”

Sandra: “Yowes terus ini sing terakhir search obate eh bukan search obate.”

Debby: “Penyakite to?”

Sandra: “Bukan, apa nek misale masuk kategori kan banyak obat sing nda ada gambare to, nah kan kalian-kalian bilang mengganggu, makane ta desain ada gambare gitu. La kan katane user nek beli kan lebih inget gambar daripada namane to?”

Debby: “Bener.”

Sandra: “Yawes dari keseluruhan desain gimana komentarmu ada yang kurang kah atau apa, apa mau ngasih kritik saran?”

Debby: “Wes apik sih soale gambare komplit terus pembayarane dah rapi to.”

Sandra: “Hmm okeoke, yawes nek gitu.”

## Lampiran 64 Transkrip Wawancara 2 Steffi Santianita

### Steffi Santianita

Sandra: “Jadi kan kamu dah pernah make K24 sebelum jadi nda perlu ta jelasin lagi, jadi langsung ta jelasin rekomendasi desain yang aku testing bareng kalian-kalian itu. Jadi ini yang asli kalau hapus produk harus digeser kalau tambah produk harus ke homepage. Disini aku desia barune itu tambah produke ta ilangin terus aku tambah ikon search jadi nanti kalau kamu yari produk ya tinggal klik search e nanti langsung ke halaman search tinggal search obat kaya gitu. Sama hapuse itu ta buat pencet tong sampah apa tanda minuse wae gitu jadi kemaren kan banyak sing salah salah disitu. Jadi ta buat kaya gitu, gimana menurutmu?”

Steffi: “Lebih bagus sih, lebih praktis maksudnya lebih efisien, lebih enak daripada yang kemaren sih.”

Sandra: “Okeoke, terus lanjut itu yang la ini yang kemaren di komen Mia itu sih waktu beli produk ga ada efek masuk produk atau warning gitu jadi cuma notif 1 gitu. Jadi disini aku buat kaya ada efek masuk masuk keranjang gitu sama ada warninge gitu. Menurutmu perlu ga sih? Perlu banget kaya gitu?”

Steffi: “Perlu banget, soalnya kan buat notifikasi kita juga buat pemberitahuan ke kita juga oh udah masuk ke keranjang gitu, kalau ngga takutnya ke double-double entar.”

Sandra: “Oh iyaiya bener juga sih, terus lanjut lagi, ee ini yang kemaren yang kalian pada emosi ga keluar itu kan.”

Steffi: “Hoo hoo bener.”

Sandra: “Jadi aku cuma desain kalo dia di search nanti dia keluar, ini kan tentang UX. Yadah gitu, sama ini yang use location kan kadang gabisa di klik jadi susah nentuin alamat. Jadi aku desaine ya isa di klik gitu jadi isa milih Jawa Tengah Jawa Timur mana gitu. Menurutmu lebih bagus gitu kan ya?”

Steffi: “Iya lebih bagus yang baru ini.”

Sandra: “Okeoke, terus lanjut lagi nah yang disini tu yang kemaren ada user yang komen juga kaya ini pake promo Maybank gitu cuma ini tu nde rincian harga tu nda ada potongan gitu lo, kaya promone tu ngasi berapa potongan jadi dia komen disitu.

Jadi aku masukin desaine promo Maybank dapet potongan segini karena promo in ikan motong 10%. Menurutmu pie perlu ga sih?”

Steffi: “Perlu biar jelas kan.”

Sandra: “Hmm jadi dah oke ya?”

Steffi: “Sudah sudah oke.”

Sandra: “Terus yang ini waktu aku search obat ini kaya aku search lengkap ya ini la dia tu kaya nda keluar gitu, ga keluar langsung nde atas gitu jadi masi harus scroll-scroll itu. Jadi aku desaine ya keluar di atas gitu.”

Steffi: “Lebih bagus itu jadi lebih akurat kan berarti jadi ga perlu scroll-scroll lagi.”

Sandra: “Kan kemaren tu kaya rodo berantakan gitu lah search e.”

Steffi: “Iya.”

Sandra: “La terus ini la in ikan halaman pengiriman sama pembayaran dipisah pertamane terus kan kalian kalian tu ada sing bingung ini semua, waktu pertama kali make kan dropdowne ketutup semua gitu to nah ada sing bingung mana metode pengirimane gatau harus di pencet. La kalau pemakaian kedua kan dropdowne buka satu kaya gini, la kaya kalian tu ngirane kaya isane cuma ambil diapotek gitu. Sama ini waktu ada item-item gaisa dipake gin ikan kalian kadang ada rumahe ada yang tidak terjangkau terus ga ada, gatau ni item kenapa. La ada user komen dikasi alesan kenapa gabisa dipakai gitu. Sama disini pengambilan diapotek kan isane 1 jam setelah kita pesen la ada user yang minta itu isane langsung diambil nda perlu nunggu 1 jam gitu.”

Steffi: “Oh iya lebih bagus sih tu berarti.”

Sandra: “Oke sek sebentar belum selesai. Nah di pembayaran tu kan kaya gini la kalian bilang pembayaran instan tu asing kan. Jadi ni aku desain metode pengiriman kebuka semua ga perlu dikategoriin kaya gini kan cuma 4 jadi lebih enak kaya gini. Sama pengambilan diapoteke tu ta kasi 15 menit setelah sih paling nda buat mereka siap-siap apa apa. Sama kalau pake yang abu-abu itu ada alesane area anda tidak terjangkau gitu. Sama yang metode pembayaran itu kan pembayaran instan isine lebih ke kredit debit jadi namane ta ganti kredit/debit. Gimana menurutmu?”

Steffi: “Lebih bagus sih daripada yang lama, lebih jelas aja gitu.”

Sandra: “Mending dikeluarin.”

Steffi: “Iya mending di keluarin, terus ada alesannya, terus pengambilannya jauh lebih cepet daripada 1 jam kan.”

Sandra: “Oke, terus ini kan tentang dropdownan metode pembayaran yang aku bilang ini asing sama ada Doku Wallet disini. Na user kemaren bilang mending Doku Wallet dimasukin ke e-wallet. Jadi disini aku desaine Doku Wallet masuk e-wallet jadi sisane kan tinggal kartu kredit, Mandiri Clickpay tu masuk kredit sama BNI Debit Online. Jadine ta ganti, namane juga kredit/debit. Menurutmu dah pas belum?”

Steffi: “Oh iya, sudah sih sudah sesuai tempatnya.”

Sandra: “Terus yang terakhir ini, kan banyak yang ga ada gambare tu kano bat.”

Steffi: “Hoo bener banget.”

Sandra: “Jadi makane ini aku nagmbil yang satu doang si jadi ta kasih desain ada gambare, jadi kan biasane user lihat gambare daripada nama-namane kan.”

Steffi: “Iya bener.”

Sandra: “Ya gitu tok sih, gimana menurutmu ada yang kurang kaha tau pie gitu?”

Steffi: “Udah sih, komenku yang kemaren udah masuk semua o San. Sudah diperbaiki semua.”

Sandra: “Hmm, jadi menurutmu lebih bagus dari yang kemaren ya?”

Steffi: “Iya lebih bagus, lebih jelas, lebih efisien gitu.”

## **Lampiran 65 Transkrip Wawancara 2 Mia Anandita**

### **Mia Anandita**

Sandra: “Kan kemaren kamu udah make K24Klik jadine cepet. Jadi nde sini cuma mbandingin desain sih, aku cuma memperbaiki desain gitu. Nah sing kanan tu desain asline K24Klik yang kiri tu kaya perbaikane gitu. Kemaren nde keranjang belanja tu kan masalahe ini apa semua user tu kan hampir salah waktu hapus produk to, haruse kan digeser cuma kan kalian klik minus ya klik ikon tong sampah ini. Jadi nde sini aku kaya rekomendasiin desaine itu kalo di klik tong sampah apa minuse bakale ilang gitu. Terus masalah keduane ini nde tambah produk, kemaren kan nek diklik tambah produk nde sin ikan kaya ke homepage lagi, ada juga kasuse user ga keliatan gitu, jadi ngeback ke halaman sebelum lagi. Nah nde sini makane kan ada user sing nyaranin juga nek mau gini ya nek di klik jangan balek ke halaman homepage tapi balek ke halaman search gitu nek nda di kasi ikon search nde atas. La nde sini aku rekomendasine kaya dikasi ikon search nde atas gitu. Jadi nek misale mau nambah produk tinggal klik ini nanti tinggal ke halaman search buat nyari produk. La menurutmu gimana?”

Mia: “Udah bagus sih, terus kan ada eh punyamu yang kiri kan ya?”

Sandra: “Hoo.”

Mia: “Terus ada gambar-gambar rekomendasi produke tu ya bagu sih menurutku.”

Sandra: “Nek itu sebenere udah ada sih, cumin yang obat ini tu ngga ada.”

Mia: “Yang searchnya juga jadi keliatan jelas kan sebelumnya dibawah tu tambah produk lain itu ya. Terus ini tambah diatas ni bagus sih. Terus kalau yang tombol hapusnya ni bisa di klik ga harus digeser ya. Menurutku lebih bagus sih soalnya yang kemaren digeser tu kaya aneh gitu.”

Sandra: “Okeoke lanjut, la ini yang saran Mia n ikan kemaren ada notif doang la mintae kan efek apa ada warning gitu. La ini dah ta perbaiki, gimana menurutmu?”

Mia: “Ya nah ini bagus sih jadi kan keliatan gitu lo kita dah nambahin produk baru gitu, dah masukin keranjangnya udah sukses belum. La yang kemaren kan ngga muncul tu jadi kaya ngga ngerti ini udah masuk keranjang apa belum. Nah kalau ada notifnya gini kan keliatan udah berhasil menambahkan.”

Sandra: “Okeoke, terus yang kemaren ini aku cuma memperbaiki UX e karena sing kemaren kan banyak sing nda keluar to. Jadi nde sini misale aku searching ya bakal keluar gitu. La ini aku searching alamatku sendiri juga nda keluar gitu. Terus semisale kasuse petane udah diperbaiki gitu tapi ternyata masi ngebug atau error kan otomatis kita use location di titik manapun gitu to dan bakale tu kaya isa ganti manual buat di akuratke buat di pas-paske alamatte gitu. Tapi kan ternyata yang asli gabisa di ganti gitu, jadi yawes aku cuma desain UX gitu bisa di dropdown jadi lebih akurat gitu.”

Mia: “Jadi bisa diketik sendiri gitu ya?”

Sandra: “Ehm ini sih kalau sisteme sana tu kaya di dropdown gitu nanti bakal keluar pilihane Jawa Tengah, Jawa Timur, Yogyakarta, mana gitu.”

Mia: “Terus juga bagus sih, terus bisa pas ga kaya kemaren nyasar-nyasar. Kemaren kan sempet nyasar ya maksude padahal kan kecamatannya sesuai ininya sesuai tapi ada kotanya tu kota lain.

Sandra: “Iya ya ada yang ga pas, padahal titike dah pas.”

Mia: “Jadi kan bisa milih lagi.”

Sandra: “Terus lanjut in ikan halaman konfirmasine gitu, jadi kemaren tu kaya ada user ngasi masukan gitu. Kita kan pakai e promo Maybank tai di rincian harga kaya nda di kasi tau gitu lo berapa sih besar promo yang dikasih promo Maybank gitu. La ini aku desain ada potongane berapa promo Maybank. Menurutmu gimana?”

Mia: “Iya ini juga bagus, jadi kaya di Shopee kan keliatan ni, jadi kalau dapet gratis ongkir dijelasin tu berarti ongkir sebenarnya dikurnagi voucher gratisnya, nah ini juga sama kaya Shopee ni. Jadi keliatan jelas gitu promonya dapet berapa.”

Sandra: “Okeoke, terus abis ini aku cuman desain UX lagi. Jadi yang kemaren tu kaya ada kasuse tu user yang udah searching full gitu persis nama obat yang udah ta tulis. Tapi ternyata kaya nde sini tun da keluar gitu, malah keluare di bawah-bawah gitu jadi harus scroll-scroll. Jadi nde sini aku desaine searching apay a keluare apa setidake nanti bawah-bawahe kaya satu jenis gitu, ga kaya gini, ini tu kaya nda ada hubungane gitu.”

Mia: “Oh iyaiya bener bener. Berarti benerin query searchnya dong ini.”

Sandra: “Ya itu urusan dalam sih wkwk. Nah terus nde sini itu pertama halaman pengiriman sama pembayaran dipisah gitu, terus masalah di halaman pengiriman tu waktu pertama kali kita make waktu tugas pertama tu dropdown e ketutup smeua na kaya ada user sing bingung kaya metode pengirimane mana. Sebenere tu isa di dropdown semua cuma karena ketutup semua tu jadi bingung, ada sing bingung gitu. Terus nek masalah laine lagi tu sing kedua tu nek kita abis make, apa nek waktu kita ngerjain uji coba kedua tu kan otomatis dropdowne kebuka satu dari apa yang kita pakai di tugas pertama to. Nah it utu user bingung lagi kok isane ambil diapotek kok kirim ke alamat nda isa, padahal sebenere tu isa di dropdown. Terus masalah selanjute tu kaya kemaren kan ada metode pengiriman sing masih di block abu-abu nda isa di pake itu, la itu kaya ada nyaranin kasih alesan kenapa nda isa dipake e. terus pengambilan di apotek kan isane 1 jam setelah kita pesen, la mereka tu mintae nek isa langsung jadi nek selak butuh gitu nda nunggu lama. Terus nek masalah di pembayaran tu ya ini Cuma nama kategori pembayaran instan tu asing gitu, jadi nda familiar. Jadi aku desiane kaya metode pengirimane ta buka semua kan cuma 4 doang jadi nda terlalu makan tempat. Terus nek misale nda isa dipake gini ta kasih alesan misale area anda tidak terjangkau. Terus waktu pengambilan diapotek tu ta kasih 15 menit setelah kita pesen gitu jadi buat mereka siap-siap toh kita juga butuh waktu buat otw gitu. La nek dari pengiriman ini menurutmu pie kaya dah pas apa kamu punya saran lain?”

Mia: “Ehm udah pas sih menurutku, cuman yang waktu pengambilan itu sebenere kita bisa milih mau jam berapa kan ya?”

Sandra: “Bisa sih tapi bisane 1 jam setelah.”

Mia: “Oh minimal 1 jam setelah. Boeh boleh. Jadi ni nanti waktu pengambilannya itu waktu di dropdown nanti jamnya keluar kaya 10.15, 10.30 kaya gitu?”

Sandra: “Sing baru to?”

Mia: “Hoo.”

Sandra: “Iya gitu kaya gitu.”

Mia: “Hmm boleh.”

Sandra: “Terus yang metode pembayaran itu kan pembayaran instane tu ta ganti kredit debit karena dropdownane pembayaran instan itu kan isine kan kartu kredit,

Mandiri Clickpay, Doku Wallet, BNI Debit Online la Doku Wallet itu kan seharuse masuk ke e-wallet. Terus kemaren tu kan juga ada yang nyaranin Doku Wallet masuke tu ke e-wallet, jadi ta pindah ke e-wallet. Terus kan kaya sisane kan kartu kredit mastercard ini, Mandiri Clickpay, BNI Debit Online jadi namane ta ganti kredit/debit jadi lebih familiar gitu.”

Mia: “Heem bener-bener.”

Sandra: “Menurutmu udah pas belum pengkategoriane gitu.”

Mia: “Pas transfer, kredit/debit, yang atas apa tadi e-wallet. Oke.”

Sandra: “Terus sing terakhir ini kalau kita masuk ke kategori demam gini kan masih banyak sing nda ada gambare jadi aku ngambil contohe satu, terus yawes ta kasih gambar gitu jadi nda ganggu gitu. Kadang kan sing nda ada gambare isa ada nde tengah-tengah produk sing ada gambare kan nda enak diliat. Terus biasane pengguna kan lebih lihat gambar, lebih hafal gambare daripada nama produke gitu. Jadi dari semua desain udah oke ya?”

Mia: “Udah oke banget.”

Sandra: “Oke.”

Mia: “Saran dan masukannya mantap.”

## **Lampiran 66 Transkrip Wawancara 2 Paulina Krizia Dewi Utomo Paulina Krizia Dewi Utomo**

Sandra: “Kan koe dah pernah make sisteme K24 sing sebelume to jadi nda perlu jelasin lagi jadi cepet. Nah in ikan keranjang belanja yang kemaren yang sebelume itu nah jadi tu ini tu sebelume kan kalau nambah produk ke homepage terus kalau apa mau hapus harus digeser gitu. La aku desain tambah produke ta ilang ta pindah search di atas jadi kalau user pengen nambah produk tinggal klik ikon search terus nanti tinggal ke halaman search nanti tinggal klik nama obate apa. Sama kalau mau hapus produk tinggal klik tong sampah apa tanda minus disini jadi lebih gampang karena kemaren kan banyak yang salah. La menurutmu gimana?”

Paulina: “Ya lebih enak gini sih San.”

Sandra: “Terus selanjute itu ada sing komen Mia sih, jadi nek beli gitu tu nda ada warning atau efek masuk ke keranjang jadi langsung ada notif di keranjang gitu. Jadi dee pengen kaya ada efek masuk ke keranjang atau warning gitu. La itu menurutmu tu perlu ga sih kaya gini tu?”

Paulina: “Perlu sih.”

Sandra: “Kenapa?”

Paulina: “Soale tu kadang tu bingung uda beneran masuk ke keranjang apa belum. Misale ya nek aku make Shopee kadang tu dah masukin ke keranjang dah ngeklik tapi ternyata belum masuk. Gatau beberapa hari ini emang Shopee error kaya aku masukin ke keranjang tu abis di cek kaya nda ada barang-barang yang udah aku masukin ke keranjang, padahal udah dimasukin.”

Sandra: “Okeoke, la terus ini yang membuat beberapa dari kalian emosi waktu search alamat tapi gamau keluar gini. Jadi aku desain dia mau keluar gitu, ini lebih ke UX sih jadi mereka lebih ya nyaman lah sama sisteme nek ta buat kaya gini. Terus sama nek udah selesai milih kan masuke ke sini la ini tu kan nda isa dipilih.”

Paulina: “Gimana San? Putus-putus.”

Sandra: “Oh kalau ini misale abis milih alamat di peta kan masuk ke lengkapi alamat gini to, la kan kadang dari mereka kan ada yang nda keluar gini terus langsung di use location gitu to. Nah kalo di use location langsung di pencet terus

masuk kesini kan bukan alamat mereka, ga akurat. Jadi aku desaine isa di dropdown isa di klik gitu.”

Paulina: “Oh iya iya paham-paham.”

Sandra: “Gimana dah oke lah ya?”

Paulina: “Hoo okeoke.”

Sandra: “Terus disini tu ada yang komen ini misale kaya promo Maybank gitu la dirincian harga tu kaya nda ada gitu lo potongane berapa. La dee tu pengen ada potongane berapa tu keliatan. Jadi aku desaine nde sini promo Maybank e keliatan diskone segini kaya gitu. Menurutmu perlu ga sih kaya gini?”

Paulina: “Perlu, biar lebih rinci detail.”

Sandra: “Okeoke, terus ini waktu search tu kan ada beberapa yang search obat lengkap tapi ya gini keluare kaya gini malah nda ada, ada sih tapi ada di bawah-bawah jadi aku harus scroll-scroll kan. Jadi aku tu desaine ya ini kalau kita lengkap kaya gini ya keluare lengkap kaya gitu.”

Paulina: “Heem okeoke San.”

Sandra: “Heem terus yang ini kemaren kan dipisah halaman pengiriman sama pembayaran. Beberapa komen ini kaya kadang bingung uda kebuka satu gini kadang waktu pertama kali make kan ketutup semua alamat sama apoteke jadi kadang bingung mana ini metode pengirimane kok nda keliatan. Terus kadang nek dah kebuka satu tu bingung kok isane Cuma ambil di apotek doang. Sama kan kemaren beberapa metode pengirimane nda isa dipakai jadi kaya mereka tu pengene ada alesane kenapa nda isa dipakai gitu lo. Sama ini pengambilan diapotek kan bisane 1 jam setelah la beberapa tu mintae isa langsung diambil gitu. Jadi nek misale bener-bener selak butuh gitu tu isa langsung. Nah terus yang dipembayaran itu masalaha itu pembayaran instan itu asing. Jadi nde sini aku desaine ini kirim ke alamat sama ambil diapoteke ta keluarke semua jadi nda usah di dropdown soale kan cuma ada 4 doang. Yawes terus nek misale pilih diapotek ya inine keluar nde bawahe, sama ini waktu pengambilane ta buat 15 menit setelah jadi buat mereka mempersiapkan dan lain-lain tu ada gitu. Yawes gini sama ini misale nda isa dipakai ta kasih alasan kenapa nda isa dipakai oh area anda tidak terjangkau. Sama ini kan

isine pembayaran instan kemaren kan kredit sama debit jadine ta ganti nama ini. Terus menurutmu gimana?”

Paulina: “Metode pembayarannya pengkategoriannya udah oke sih.”

Sandra: “Ni ta liatin bawahe wae lah, yang asl ikan kaya gini. Isi pembayaran instan kan karu kredit, Mandiri Clickpay, Doku Wallet sama BNI Debit Online nah Doku Wallet itu haruse menurut mereka masuke ke e-wallet karena Doku Wallet wallet wallet masuke ke e-wallet.”

Paulina: “Iya hoo.”

Sandra: “La ini sisane kan kaya kartu kredit, Mandiri Clickpay ini masuk kredit sama BNI Debit jadi ta kasi namane kredit/debit, Doku Wallete ta Pindah ke atas ke e-wallet. Gimana oke ya?”

Paulina: “Oke oke.”

Sandra: “Na yang terakhir ini sih kan banyak yang ngga ada gambar kemaren, ganggu kan. Jadi aku desain ada gambare karena kan kebanyakan user kan afal gambare daripada namane.”

Paulina: “Hoo bener banget.”

Sandra: “Yadah gimana komenmu dari keseluruhan desainnya?”

Paulina: “Udah oke sih menurutku, udah enak dipakai oleh pelanggan atau user.”

Sandra: “Okeoke yadah kalo oke.”

## **Lampiran 67 Transkrip Wawancara 2 Limia Kristiani Limia Kristiani**

Sandra: “Jadi pertama ta jelasin sek lah tentang sisteme K24, jadi yang pertama ini homepage e jadi ya homepage e ya ada kategori susu, demam, batuk pilek kaya gitu. Terus misale aku pilih demam ni, nanti masuk ke kategori demam jadi ada beberapa obat demam gitu. La misale aku pilih paracetamol ni nanti masuk ke detail produknya paracetamol. Nanti kalau di scroll ke bawah tu kaya isine tu deskripsi, indikasi dan lain-lain gitu. Nanti nek misale mau beli tinggal di klik di plus nanti bakal masuk ke keranjang. Nanti kalau udah bisa pencet keranjang ini atau lihat troli nanti langsung masuk ke keranjang belanja. Nah ini nanti kalau misal mau tambah produk lain bisa ini tambah produk lain kecil sama nek mau hapus nanti harus geser jadi ini misal kamu klik tong sampah atau minuse satu ini nanti bakal ada tulisane geser untuk menghapus gitu. Kalau udah nanti lanjut bayar nanti masuk ke halaman pengiriman. La di halaman pengiriman itu nanti kita nentuin alamat dulu, la nentuin alamat itu nyari di peta gini, jadi tulis alamat rumahmu nanti keluar nanti langsung ke lengkapi alamat kaya gini. Habis itu nek udah selesai disimpen nanti ngisi biodata kaya lengkapin alamat atas nama siapa gitu. Habis itu nanti ada metode pengiriman, kalau kirim ke alamat tui sine ini 1 jam, 1 hari sama 3 sampai 10 hari ini paket sama ambil di apotek. Kalau ambil di apotek bisane 1 jam setelah kamu pesen jadi nda bisa langsung, sama kalau kirim ke alamat gitu kadang ya gini kalau abu-abu itu ga bisa di pakai tapi gatau ni kenapa ga bisa di pakai. Nah kalau udah lanjutkan habis itu nanti ke halaman pembayaran. Disini ada beberapa pembayaran la ini breakdownane pertama promo payment tu ada promo Maybank, e-wallet ya biasa sih OVO, Gopay, Link Aja gitu, Transfer tu BCA, Mandiri, BNI terus pembayaran instan tu isine debit kredit, Doku Wallet sama COD. Nanti kalau udah misale aku pilihe promo Maybank nanti tu bakal ke halaman konfirmasi kaya kita ngecek pesenan kita lagi terus nanti ada rincian harga terus nanti kalau udah di konfirmasi kaya gitu. Nah ini kurang lebih penjelasan dari sisteme cara beli obat. Nah sekarang tu ini aku kan udah ngedesain baru dari, jadi masalaha tu waktu kemaren aku testing tu ada masalah yang dihadapi user gitu. Nah ini terutama di keranjang belanja ini, nah ini yang sebelah kanan halaman asli yang

punya K24Klik ya. Jadi ni tu kalau mereka mau hapus mereka salah kaya mereka klik tong sampah kek klik minus kaya gitu bukan digeser dan menurut mereka tu lebih enak klik tong sampah apa minus daripada geser. Sama kalau tambah produk ini kalau kita klik tambah produk lain bakale tu kita balik ke homepage nah makane dari sini aku desaine di tambah ikon search gitu jadi misale kamu mau nambah produk ya tinggal klik itu nanti tinggal masuk ke halaman search tinggal tulis nama obat cari obate gitu yaudah tinggal nambahin. Jadi nda perlu balek ke homepage karena kemaren tu beberapa bingung la kok malah balik ke homepage gitu. Gimana menurutmu?”

Limia: “Oh berarti yang sebelah kiri ini yang versi kamu yang emang bagus nya kaya gini, yang di sebelah kanan tu emang dari sistem nya kaya gitu?”

Sandra: “Hoo.”

Limia: “Hmm, okeoke, itu berarti untuk hapusnya itu yang sebelah kanan tu emang sistem geser gitu ya. Misalnya klik yang ikon hapus tong sampah itu bakal otomatis ke swipe gitu kan?”

Sandra: “Nda bukan ke swipe, nda otomatis jadi cuma ada tulisan geser untuk menghapus jadi nda otomatis swab sih.”

Limia: “Oh kukira tu ku kira kalau di klik tong sampahnya bakal ke swipe otomatis langsung keluar menu itu yang kaya tadi kamu share itu.”

Sandra: “Ngga, ngga gitu.”

Limia: “Oh, ribet sih harus geser-geser, orang kan mau cepet gitu. Kukira tu kalau di klik tong sampah langsung otomatis ke swipe gitu langsung keluar dua yang merah apa apa tadi.”

Sandra: “Jadi menurutmu desain baruku gimana?”

Limia: “Ya desain barumu tong sampah itu model geser juga?”

Sandra: “Ngga kalau desain baruku klik tong sampah langsung ilang wae gitu, jadi nda perlu geser-geser.”

Limia: “Kalau misalnya kaya gitu tong sampahnya ga perlu ada garis-garisnya dong sampingnya soalnya itu ambigu, kukira juga bisa di geser. Yang itu lo yang garis-garis tiga itu lo, la mending itu diilangin kalau misalnya itu fungsinya kamu klik langsung auto hilang. Itu kalau misalnya hapus atau minus diklik itu kan 1 terus

kalau misalnya kamu minus kan artinya kamu menghapus dari keranjang itu tu ada warning notifikasi gak atau message gitu?”

Sandra: “Ngga ada.”

Limia: “Hmm oke, terus mungkin anda juga membutuhkan produk ini oh rekomendasi ya. Itu sesuai dengan produk yang sesuai dengan di keranjang kan jadi dia menyesuaikan itu ya?”

Sandra: “Oh beberapa nda sesuai sih, ini sebenere memang ada sih cuma waktu beli obat ini ngga keluar.

Limia: “Oh bug berarti itu wkwk. Oke, kalau yang lama tu tambah produk lain letak paling bawah tu agak gimana gitu ya soalnya orang kan misalnya mau nambah produk lain tu kenapa gitu lo harus kebawah banget terus kecil lagi. Kan kita gatau ya orang gimana ya misal gedhe jarinya atau gimana gitu misalnya kalau mau klik tambah produk lain tu siapa tau ke klik lanjut bayar atau ke pencet back atau home kita gatau kan. Tapi emang mending yang punyamu sih tambah produk lainnya dihilangin. Terus juga bagus sih nambahin rekomendasi itu siapa tau dia lagi batuh tu dia perlu juga tolak angin tau apa gitu, bisa sih.”

Sandra: “Okeoke dah berarti dah oke ya?”

Limia: “Kalau aku udah sih.”

Sandra: “Oke nek gitu.”

Limia: “Itu emang warnanya kaya gitu ya?”

Sandra: “Ijo ya?”

Limia: “Ijonya agak agak gimana gitu.”

Sandra: “Iya emang ijonya begini sih.”

Limia: “Oke sih. Tampilannya ada beberapa yang agak gimana gitu tapi okelah ini ke fungsi kan ya?”

Sandra: “Iya emang warna dasarnya sana sih. La terus lanjut la ini tu kaya user bilang waktu beli produk tu kaya nda ada efek atau warning gitu lo, efek produk masuk keranjang kek warning produk di tambahin.”

Limia: “Oh notifikasi gitu ya.”

Sandra: “Jadi mereka bilang takut ndatau produke udah nambah apa belum. Menurutmu kaya gini perlu ngga sih?”

Limia: “Perlu dong kaya Tokopedia atau apa aja kalau kamu nambah keranjang tu ada notifikasi soalnya aku tu pernah belanja model keranjang gini waktu klik keranjang dia tu ngga masuk dia tu ngga ngasih tau aku berhasil nambahin atau ngga. Jadi karena kita ngga tau kita klik-klik terus tu terus ke keranjang kita kaget kok ada 5 kok ada 6, kita kan kirain ga masuk-masuk. Itu perlu sih tetep perlu sih.”

Sandra: “Okeoke, terus lanjut ini sih Cuma desain UX aja sih. Kan beberapa user sempet emosi disini, mereka tu kaya search alamat rumah mereka aja tu kaya nda keluar. Aku search alamat rumahku sendiri aja ngga keluar. Jadi kaya nda keluar git uterus misal mereka use location di titik mereka berada gitu ya la masuknya kesini tapi inine nda bisa diganti kan otomatis alamat nda akurat ndajadi di rumah mereka. La disini aku desaine bisa di klik sih jadi semisale petane ngebug atau error jadi bisa memperbaikine disini gitu.”

Limia: “Bagus sih soalnya kalau misalnya kaya kanan ni biasanya kaya misalnya ni kek aku ya kasusnya Jogja di kos gitu soalnya kosnya kamarnya dalam banget tu kan kalau aku pakai GPS gitu kan otomatis dia hitungnya yang dibelakang dia hitungnya alamatku tu yang di Tambak Bayan di belakang itungannya. La itu tu ngga akurat jadi mending bisa di edit lagi kaya di sebelah kiri yang atas tu kalau kamu klik alamat ada yang keluar list searchnya itu lo tu kan jelas tu kamu alamatnya di mana. Ya emang itu soalnya penyakitnya kalau misalnya sesuai sama GPS tu kaya gitu, dia tu itungnya di mana kita berdiri bukan di mana alamat kita gitu lo.”

Sandra: “Oke, nah terus yang selanjute ini waktu user pakai promo Maybank jadi dia itu pengen tau potongane berapa cuma di rincian harga tu ngga ngelist potongane berapa gitu. Jadi nde sini aku buate ini sih ada list potongane berapa gitu.”

Limia: “Itu emang perlu sih kalau misal kamu itu udah harganya Rp. 24700, - terus kamu dapat potongan tapi kan perlu tau itu potongannya berapa kenapa bisa jadi 24 gitu, gitu lo. Jadi tu perlu sih tetep perlu sih, kalau seandainya kita belanja pun kalau misalnya diskon kan pasti ada tulisan kan diskon ini ini ini potongannya berapa. Itu tetep perlu sih soalnya pelanggan juga perlu detail berapa yang dia keluarin untuk beli obat itu lo.”

Sandra: “Hmm okeoke, terus ini search obat aku tu kaya search imboost gitu beneran search tapi ternyata udah search lengkap gini tapi ternyata nda keluar. Jadi sebenere keluar tapi ada di bawah-bawah jadi harus scroll-scroll. La user kemaren juga ngalamin kaya gini sih. Jadi aku desaine ya kalau kamu search imboost ya bakale keluar sesuai sama yang kamu search gitu.”

Limia: “Iya betul yang kiri tu dah pas, yang kanan tu kurang. Soalnya kita yang dah pas akurat banget paling mendekatin yang bawah-bawah tu harusnya malahan yang sebelah kanan tu yang ga ada hubungannya dengan keyword itu kenapa keluar, itu harusnya ga bisa kaya gitu.”

Sandra: “Ya memang sih masih kurang bagus search e.”

Limia: “Hmm berarti bug itu.”

Sandra: “La terus ini halaman pengiriman sama pembayaran kan pertamane dipisah gitu nah masalah di pengiriman itu kalau semisal kan aku kemaren kan ngasi 5 ugas na misal user ngerjain tugas pertama kan dropdown ambil di alamat sama ambil di apoteke kan ketutup semua nah disitu kadnag mereka bingung ini di mana metode pengirimane mereka tu ndatau ini bisa di buka kadang mereka ada yang gatau. Terus misale kamu dah ngerjain tugas dua la itu otomatis kebuka satu, kebuka yang udah kamu pakai di tugas pertama kaya gitu lo. Jadi kadang mereka bingung lagi la kok bisane ambil diapotek kok meh kirim ke alamat ngga bisa gitu. Sama ini kalau misale item-item abu-abu kaya gini tu lo, la itu mereka pengene tu kaya ada alesane karena beberapa ada sing areane tidak terjangkau lah apa emang obate sing nda isa dikirim ke rumahe mereka gitu. Sama pengambilan diapotek kan isane 1 jam setelah nah mereka mintae tu nek isa langsung diambil jadi nek misale keburu butuh obate gitu. Nah terus kalau di pembayaran itu ini nama kategori pembayaran instan itu menurut mereka asing sih ngga terdengar familiar gitu di telinga mereka. La ni aku disini desaine ta buka semua karena cuma 4 metode kan jadi ta buka aja terus misale nda bisa dipakai ta kasi alesan aja kenapa nda bisa di pakai. Sama pengambilan di apoteke itu ta buat 15 menit setelah setidake buat mereka siap-siap, nyiapin obate apa sinkron sama sisteme gitu-gitu. Sama metode pembayaran yang instan tadi kan isine kartu kredit debit jadi namane ta buat kredit/debit gitu.”

Limia: “Oh berarti ini tampilannya kamu jadiin satu semua ya?”

Sandra: “Hoo jadiin satu halaman pengiriman sama pembayaran.”

Limia: “Hmm kalau aku sih prefer dipisah maksudnya pengiriman kalau klik next ke pembayaran. Jadi biar jelas gitu lo satu halaman ini khusus untuk apa ya khusus untuk mengurus pengirimannya, alamatnya, pengambilannya tentang apa itu la terus setelah dia next bener-bener fokusnya ke pembayaran. Terus yang atas pengiriman punyamu tu yang option pilih waktu pengambilan tu muncul kalau dia udah pilih ambil di apotek atau emang dia udah muncul dari awal?”

Sandra: “Anu ambil di apotek.”

Limia: “Oke, misalnya pilih selain ambil di apotek ngga muncul kan ya waktu pengambilan itu?”

Sandra: “Hoo.”

Limia: “Oke, terus apa lagi ya, coba ke atas dikit San. Itu button info yang disamping satu jam itu lo itu apa?”

Sandra: “Kaya jelasin pengirimane gitu sih.”

Limia: “Oh oke, paling itu sih kalau aku pembayaran dipisah aja kaya di awal cuma paling untuk alamatnya kaya punya kamu sih bagusnya, digabung jadi satu gitu. Tapi kalau untuk pembayarannya di next page aja, dilanjutkan baru ke pembayarannya gitu.”

Sandra: “Okeoke, nek gitu lanjut la ini dropdownane pembayarane itu, masalahe yang tadi sih di pembayaran instan. Itu kan kaya ada Doku Wallet tu, la menurut user tu Doku Wallet tu kaya masuk ke e-wallet gitu. Jadi karena kalau semisale aku desaine Doku Wallet masuk ke e-wallet kan tinggal sisa kartu kredit, Mandiri Clickpay, BNI Debit Online jadi kredit debit jadi yaudah namane ta sesuain aja. Jadi mereka tu tau gitu lo daripada pembayaran instan.”

Limia: “Ya mending kaya punyamu sih soalnya kan Doku Wallet kan bentuk digital jadi agak-agak miss info juga masuk ke kredit debit. Terus juga pembayaran instant u ambigu juga sih, orang kan taunya kredit debit, e-wallet, transfer gitu, orang kan ga tau menau pembayaran instan tu kek mana, definisi pembayaran instan tu kek mana kita gatau.”

Sandra: “Okeoke terus lanjut lagi, la di K24 tu banyak yang ngga ada gambare gitu. Terus beberapa user juga kemaren bilang kalau ganggu banget gitu. Jadi yaudah

aku cuma desain ada gambare gitu dan mereka bilang kan kalau misale user mau beli tu kan biasane mereka lebih hafal gambare daripada nama obate kaya gitu.”

Limia: “Betul betul betul. Ya kalau gambar biasa orang lebih nangkap visual daripada kalimat-kalimat gitu.”

Sandra: “Okeoke, yaudah Lim gitu aja.”

## **Lampiran 68 Transkrip Wawancara 2 Brigita Ellya Riska P Brigita Ellya Riska P**

Sandra: “Kan kamu dah sering make K24 to jadi langsung wae ke perbandingan desaine gitu. Denger to suaraku?”

Brigita: “Denger denger.”

Sandra: “Nah yawes jadi tu ya kaya ini misale nde keranjang belanja ini tu kemaren waktu aku testing tu banyak user sing salah waktu ngehapus produk gitu. Jadi nek mereka meh hapus produk ya klik tong sampah sama tanda minuse gitu. Jadi mereka ya nyaranine ya isa di klik tong sampah apa tanda minuse wae nanti ilang. Terus nek tambah produk git utu kan kemaren kan ada soal nambah produk, nah kan kalau di klik kan balek ke homepage lagi gitu to nah kaya mereka tu nyaranine tu apa enake tu balek ke halaman search gitu, ada yang nyaranin mending dikasi search nde atase sini nde atase keranjang belanja ini. La makane aku desain barune nek meh ngehapus ya tinggal klik tanda minus apa tong sampaha gitu sama nek misale cari produk apa nambah produk nanti tinggal klik search ini nanti tinggal tulis nama produke gitu. La menurutmu gimana?”

Brigita: “Heem bagus gitu, lebih efektif.”

Sandra: “Nda punya rekomendasi desain lain gitu, misale letake di mana gitu?”

Brigita: “Ngga sih San, karena kan kemaren waktu kita testing masalah hapus ini kan ya ribet maksudnya udah dikasih tanda minus uda di kasi gambar tempat sampah tapi kita harus geser dulu buat hapus itu dah pas. Terus aku setuju yang tambah produk lain diatas ini langsung search karena apa ya lebih gampang gitu, di e-commerce lain kan juga gitu kalau kita mau nambah produk bisa balik lagi atau cari kan. Kaya gitu menurutku.”

Sandra: “Okei terus lanjut, nek misale nde detail produk ini tu kaya user beli obat kan cuma ada notif 1 gitu nde keranjang belanja la ada user kaya sing nyaranin kaya ada efek masuk keranjang kek atau ada warning obat berhasil ditambahkan. Menurutmu perlu ga gitu?”

Brigita: “Ehm, perlu sih kaya apa ya jadi usernya tu lebih oh ternyata udah kutambahin nih, kadang kan ada beberapa saat kamu klik beli udah masuk keranjang tapi proses pop up untuk produk berhasil ditambahkan tu lama gitu lo

jadi dikira belum klik tambahkan ke keranjang atau belinya menurutku gitu. Jadi menurutku bagus kalau ada efek kaya gini.

Sandra: “Hmm okeoke, terus lanjut kemaren tu kan waktu nyari alamat tu kan kaya nda muncul gini to yan de sini aku Cuma desain UX e tok jadi nek misal nyari alamat ya muncul. Terus nek misal seandaine udah diperbaiki git uterus kaya petane masih ngebug atau error ndamau keluar gitu kita mesti use location di tempat sak-sak e maksude tempat kita berada gitu to. Nah kaya pengene tu bakal kaya isa diganti nde lengkapi alamat gitu cuma kan ternyata nde sini nda isa di klik kan beberapa ini. Nah makane aku nde sini cuma desain jadine isa di klik ya tadi nek misale petane ngebug isa ngeakuratke alamat nde sini.”

Brigita: “Iyaa.”

Sandra: “Pie meh berkomentar apa ngga?”

Brigita: “Ngga wkwk.”

Sandra: “Yadah, terus nde halaman konfirmasi itu kemaren kan ada sing ta suru pake promo Maybank la kaya nde rincian hargane tu nda ada total potongane berapa gitu lo jadi ya disarankene ya ada potongane ben tau, la menurutmu pie?”

Brigita: “La aku tu gatau sebenere sistemnya yang promo Mybank gimana, entah itu potongannya langsung kay cashback ke akunya Maybank punya pembeli atau gimana aku gatau, jadi aku gatau mau berkomentar apa wkwk.”

Sandra: “Yaya sih cuman kan kaya pengene tau gitu lo promone, terus nek seandaine promone gedhe kan lumayan menarik nda sih.”

Brigita: “Heem.”

Sandra: “La terus kaya kemaren search obat tu ada beberapa user sing apa waktu testing kan nyari obate tiga apa berapa gitu la otomatis kan mereka searching lagi gitu la tu kaya misale mereka searching e apa la ternyata tu nda keluar nde atas-atas gitu jadi harus scroll-scroll nyari gitu. Jadi aku nde sini cuma desain misal searchmu apa ya keluare sesuai sama sing mbo searchingke nde atas dewe gitu. Gimana?”

Brigita: “Heem oke.”

Sandra: “Nah terus kan halaman pengiriman sama pembayarane dipisah to nah masalah nde pengiriman tu nek misale kamu pertama kali make nek buat nyoba beli pertama kali nde sistem tu kan kaya dropdowne ketutup semua gitu to ambil

diapotek sama kirim ke alamat. La kemaren tu ada beberapa user kaya sing bingung gitu lah intine maksude bingung ini metode pengirimane nde mana padahal kan dropdowne isa diturunke gitu. Terus nek misale udah nyoba pembelian kedua kan dropdown e kebuka satu sesuai sama sing kita pakai di percobaan pertama gitu to. Terus kaya user tu ada sing bingung lagi gitu lo kok kirim ke alamat nda isa padahal isa di dropdown gitu. Sama kan kadang ini to apa metode pengirimane nda isa di pakai jadi di blok abu-abu la ini tu ada user sing nyaranin dikasih alesan gitu kenapa nda disa di pakai gitu. Sama ini kan yan waktu kita beli ambil di apotek kan waktu pengambilan di apoteke isane satu jam setelah kita pesen to la mereka mintae ya isane langsung soale nek misale selak butuh obat apa pie gitu. Terus nek misale nde halaman pembayaran itu sing jadi masalah ya pembayaran instan ini sih kaya nda familiar gitu nde telingae user. Jadi nde sini aku desain metode pengirimane ta buka semua gitu jadi nda di kategoriin kirim ke alamat apa ambil diapotek gitu. Terus nek misale seandaine nda isa dipakai ya ada alesane kaya bintang nde bawahe area anda tidak terjangkau gitu. Terus nek seandaine beli di apotek ya ta kasihe jeda waktu 15 menit buat san nyiapke obat dan lain-lain juga to. Terus nek metode pembayaran apa sing pembayaran instan tadi ta ganti kredit/debit karena nek nde dropdownane pembayaran instan kan sebenere isine kartu kredit, Mandiri Clickpay, Doku Wallet sama BNI Debit Online nah Doku Wallet in ikan haruse masuk ke e-wallet terus sisane kan kartu kredit, Mandiri Clickpay sama BNI Debit Online yawes namane ta ganti sesuai sama ini jadi kan lebih familiar gitu. La menurutmu kaya desaine sing nde sini tu menurutmu pie haruse pie gitu, berikan kritik saranmu.”

Brigita: “Apa ya, kalau sebenarnya kalau dijadiin satu lebih ringkas ya ga kaya kemaren harus pindah halaman pindah halaman, metode pengirimannya juga lebih enak dilihat gini daripada di dropdown tinggal pilih apa terus ke bawah pengambilan, ga ada sih San.”

Sandra: “La terus nek nde kategori pembayaran udah pas belum masukene?”

Brigita: “Udah udah, karena bener Doku Wallet kan termasuk e-wallet bukan itu.”

Sandra: “Oke terus sing terakhir ini misale masuk ke kategori demam kan ada banyak obat sing masih belum ada gambare gitu la kemaren tu pada bilang

mengganggu banget nek nda ada gambare. Jadi nde sini ta desain ada gambare gitu karena kan pada bilang kaya nek user itu lebih hafal nama gambare daripada obate gitu. Menurutmu gimana?”

Brigita: “Ya setuju aku, kalau emang misalnya mau user tertarik ya gambarnya harus dilengkapi karena apa ya, aku juga kadang gitu, aku mau beli obat yang ini cuma aku gatau namanya apa kan, bagus ada gambarnya. Oke mantap.”

Sandra: “Hmm.”

## **Lampiran 69 Transkrip Wawancara 2 Yonathan Christofer Darmawan Yonathan Christofer Darmawan**

Sandra: “Jadi ta jelasin sek sisteme K24Klik ya, jadi tu yang pertama ini halaman homepage e tu, la di homepage e ada beberapa kategori dari obate gitu kaya susu, demam, batu pilek, suplemen dan lain-lain. Terus bisa search juga, jadi misale kau pilih demam ya nanti masuke ke kategori demam gitu. La misale aku pilih paracetamol nanti masuk ke detail produke paracetamol la nek mbo scroll nanti tu ada deskripsi produk, indikasi dan lain-lain gitu. Terus nek mau beli tinggal klik tombol beli nanti masuke ke keranjang. Nanti isa klik keranjang isa klik lihat troli buat masuk ke halaman keranjang belanja gitu. Nah disini tu nek misale koe pengen nambah produk lagi nanti klik tambah produk lain nde bawah sini tapi dee baleke ke homepage jadi ya kadang membingungkan sih. Sama nek misale mau hapus itu harus geser jadi tong sampah sama tanda minuse nek mbo klik gitu nanti ada tulisane geser untuk hapus gitu.

Tofer: “Owalah yaya.”

Sandra: “Habis itu lanjut bayar terus nanti masuk ke halaman pengiriman, nah halman pengiriman ini kalau koe baru pertama kali pakai tun anti dropdowne ketutup semua nah kadang tu user ada sing bingung gitu, terus nek misal koe dah kedua kali pakai. Misale ya koe pakai pertama kali koe jam 10 ya pakai pertama kali la tu ketutup semua terus koe pengen beli obat lagi tu ya kebuka satu gitu sama nek koe meh ambil di apotek tu isane koe ambil satu jam setelah koe pesen gitu. La kirim ke alamat sendiri ada 1 jam, 1 kali 24 jam sama 3 sampai 10 hari itu paket. Kadang tu item-item gini tu nda isa kepakai cuma nda ada alesane gitu kenapa nda bisa kepakai la habis itu lanjutkan habis itu ke pembayaran. La sebelah sini itu ada promo payment itu promo Maybank, e-wallet ada OVO, Gopay dan lain-lain, transfer ada BCA, BNI, pembayaran instan tu ada ini, terus sama COD. Terus misal aku pilih promo Maybank yan anti lanjut ke halaman konfirmasi nanti udah disini ada rincian hargane. Oh iya pas di pengiriman tadi aku lupa, pas milih alamat itu jadi harus search di peta dulu gitu kan sama abis itu kalau udah use location araha kesini. Nanti itu perkenalan sisteme sing lama la sekarang bandingke sistem lama sama desain baruku gitu. Jadi sing pertama tu keranjang belanja, sing asli tu sing

sebelah kanan ya. Jadi pertama tu kaya gini kalau tambah produk harus balik ke homepage kalau hapus harus geser. La kemarin waktu aku testing sama user, user-user semua itu kadang mereka bingung tambah produk kok harus di apa balik ke homepage gitu, la mereka tu nyaranin ada beberapa sih langsung masuk ke halaman search ada sing nyaranin search e di taruh di atas ini. Aku desaine search e ta taruh di atas sini, misal koe meh nambah produk tinggal klik di search e ini terus mbo tulis nama produke apa terus nanti keluar. Nek kaya gin ikan lebih simple daripada balek ke homepage lagi to. Sama waktu ngehapus aku desaine apa klik minus apa tong sampah jadi nda perlu geser-geser to. Menurutmu gimana koe sebagai user?”

Tofer: “Nek aku ya ta kurangin dah isa hapus langsung.”

Sandra: “Oke jadi mending yang kiri apa yang kanan gitu?”

Tofer: “Yang lebih jelas kiri.”

Sandra: “Okay, lanjut ini tu yang kemaren ada yang komen gitu waktu koe beli produk tu nda ada efek produk masuk keranjang, warning produk masuk keranjang jadi Cuma ada notifikasine 1 gitu. Jadi aku desain nde sini obate ada efeke masuke keranjang sama ada warninge produk berhaisl di tambahkan. Menurutmu kaya gini tu perlu nda sih?”

Tofer: “Ya perlu sih biar lebih jelas dah masuk belum.”

Sandra: “Oke terus yang ini nah kemaren itu banyak banget user yang emosi waktu mereka search rumah mereka tu nda keluar kaya gini. Jadi ya ini tu cuma desain UX sih, jdi nek misale koe search ya bakal keluar ya. Pasti bagus yang kiri kan ya?”

Tofer: “Ya jelas wkwk.”

Sandra: “Wkwk nah terus misale la misale kaya gini nda keluar gitu kan mereka otomatis langsung use location apa adane dan berpikir bakal isa ganti nde sinine tapi ternyata ini nda isa di pencet gitu yang isa di pencet cuma kelurahan atau desa doang, kode pos e sih. Jadi nde sini aku desaine isa di klik gitu sih, jadi nek misale petane error tu isa ngeakuratin alamat nde sini gitu.”

Tofer: “Hoo betul betul, setuju.”

Sandra: “Terus waktu di halaman konfirmasi kan aku bilang tadi pake promo Maybank gitu tu kaya ada yang komen gitu kaya di rincian harga tu nda ada tu potongane promo tu berapa gitu. La terus user tu pengene tu keliatan gitu potongan

promone Maybank tu berapa gitu. Jadi nde sini aku desain ada potongan promone Maybank, kepotong segini gitu. Menurutmu perlu ga sih kaya gitu?”

Tofer: “Ya sangat penting sih jadi tau kena promone berapa, nda langsung hasil totale gitu.”

Sandra: “Oh iyaiya. La terus ini yang hasil search obat sih. Kemaren tu banyak user yang uda search obat kaya gini udah lengkap gini ya cumin ga keluar di atas sendiri gitu, sebenere tu keluar tapi harus scroll-scroll kebawah gitu. Jadine aku desaine ya waktu dia search ini ya produke keluar di atas sendiri gitu.”

Tofer: “Iya.”

Sandra: “Iya iya tu gimana ya?”

Tofer: “Ya benere gitu di atas sendiri sesuai yang diketikan no.”

Sandra: “Oke, nah yawes terus lanjut in ikan halaman pengiriman sama pembayarane dipisah terus yang masalah yang tdi aku bilang kalau dropdownne ketutup semua user bingung kalau kebuka satu dikira isane cuma pakai itu tok sama yang komen pengambilan diapotek mereka pengene langsung ga pengen satu jam soale seandaine selak butuh gitu. Sama yang item kalau nda isa dipakai tadi kan item la mereka mintae ada alesane sih kenapa kok nda isa dipakai. Sama kalau di metode pembayaran itu yang jadi masalah itu pembayaran instan, mereka tu kaya asing saman ama kategorine ini gitu. Jadi nde sini aku desaine ini ta buka semua karena kan cuman 4 to daripada di satu-satu kaya gini jadi mending ta buka semua kaya gini jadi lebih jelas. Sama kalau misale nda isa di pakai gitu ta kasih alesan area anda tidak terjangkau kaya gitu. Sama kalau ambil di apotek ta kasih jeda waktu 15 menit setidake untuk mereka siap-siap dan lain-lain gitu. Terus buat pembayarane ta jadiin satu sama pengiriman satu halaman gitu. Terus yang pembayaran instan tadi isine kredit debit jadi ta jadiin kredit/debit. La buat penjabaran dari pembayarane kan yang disini kan, la pembayaran instan tu kan isine kartu kredit, Mandiri Clickpay tu masuk kredit, BNI Debit Online sama Doku Wallet. La Doku Wallet ini menurut mereka harusnya masuk ke e-wallet gitu, jadi aku pindahin ke e-wallet sama inikan tinggal kredit debit jadi namane ya itu tadi ta ubah jadi kredit/debit. Menurutmu gimana dah pas kah atau gimana gitu?”

Tofer: “Nek kategorine dah bener tempatmu sih daripada sing sebelume.”

Sandra: “Okeoke, terus ini yang terakhir kaya banyak sih produk K24 yang nda ada gambare gitu dan beberapa tu obat sing susah banget ditemui gitu kan. Jadi ya aku ngambil sing gampang wae sih jadi ta desain ada gambare. Karena beberapa user juga bilang karena biasane pengguna itu bakal lebih hafal gambare daripada nama obate kaya gitu. Jadi ini terakhir jadi gimana komentarmu untuk keseluruhannya.”

Tofer: “Yah, lebih baik lah dah memenuhi standar-standar yang ada. Jadi lebih lengkap lah.”

Sandra: “Okei.”

Tofer: “Cuma sing pembayaran tu emang mbo jadiin satu sama pengiriman gitu?”

Sandra: “Hoo karena beberapa user tu minta dijadiin satu wae ben lebih simple sih, nda semua sih minta cuma beberapa minta. La menurutmu kaya lebih enak jadi satu apa dipisah sih nek dari koe sendiri?”

Tofer: “Nek aku sih lebih prefer dipisah sih soale apa ya nek yang halaman pengiriman tu kan mastiin alamat dah bener apa belum, terus sub-total dah bener apa belum terus habis itu baru milih pembayaran. Jadi nda jadi satu halaman gitu sih nek aku.”

Sandra: “Ya yaudah.”

## **Lampiran 70 Transkrip Wawancara 2 Olivia Githa Calista**

### **Olivia Githa Calista**

Sandra: “Jadi pertama tu ta jelasin tentang sisteme K24 yang asli yang lama. Jadi ini halman homepage e kalau kita masuk aplikasi, la jadi nde sini tu beberapa kategori kaya susu, demam, batuk pilek, suplemen, dan lain-lain. Jadi seandaine aku milih kategori demam la nanti bakal masuk ke halamane kategori demam nanti bakal muncul beberapa obat demam gitu. Misale aku pilih paracetamol gitu, bakale aku masuk ke detail produke paracetamol nanti nek misale ini mbo scroll ada deskripsi produk dan lain-lain gitu. Terus nek misal mau beli ya tinggal beli nanti dikasi 1 nde keranjang belanjane itu. Nek misale udah isa klik keranjang ini apa lihat troli nenti masuk ke halaman keranjang belanja. La disini nanti tu nek misale mau tambah produk lain nda perlu back ke halaman sebelume jadi ada tambah produk lain disini, tapi ini nek di pencet sama wae balek ke homepage. Terus carane ngehapus gitu digeser jadi nek kamu salah pencet tong sampah apa tanda minus gitu bakale keluar tulisan geser untuk menghapus gitu. Jadi nek uda lanjut bayar masuk ke halaman pengiriman kan kita milih alamat sek gitu jadi nanti koe masukkin alamatmu nanti bakal keluar gitu. Terus nanti nek udah mbo use location bakal ke halaman pengiriman ini tapi nda isa di ganti sih jadi tu dah otomatis locatione. Terus metode pengirimane ada kirim ke alamat 1 jam, 1 hari sama paket sama ada ambil diapotek, terus nek ada abu-abu gitu berarti nda bisa di pakai. Terus ini misale kalau pilih pengambilan di apotek tu isane satu jam setelah kita pesen gitu, la terus nek udah lanjutkan ke halaman pembayaran. Halaman pembayarane itu ad aini promo payment, e-wallet, transfer, pembayaran instan sama COD. Terus abis itu misal aku pilih promo Maybank terus lanjut bakal ke halaman konfirmasi, terus tinggal cek pesenan lagi. Jadi kurang lebih kaya gitu sisteme, nah sekarang aku minta pendapat buat bandingin sistem lama desaine sistem lama sama sistem baru. Jadi kemarin aku kan udah ngelakuin uji coba ke user gitu, masalah-masalah sing mereka hadapi gitu contohe nde keranjang belanja itu kaya kalau ngehapus itu mereka salah gitu haruse digeser cuma mereka tu kaya pencet tanda minus atau tong smapah. Nah jadi nde sini mereka juga minta lebih enak klik tong sampah apa minus jadi yawes aku desain nek misale ini diklik minus apa tong sampah obate langsung

ilang gitu jadi nda perlu geser-geser. Terus nek meh nambah produk itu kan balek ke homepage, mereka tu kaya nyaranin mending baleke langsung ke halaman searching wae jadi lebih efektif gitu. Sama ada yang nyaranin juga dikasi searching di atas sini, jadi aku desaine dikasi searching di atas sini. Terus sama tambah produke ta ilangi, menurutku ya lebih simple gini sih soale kita tinggal nek misale nyari produk tinggal klik ini tulis nama obate terus tambah. La menurutmu pie?”

Olive: “Nek menurutku sih mending apa itu dikasih nama barange itu yang mungkin anda juga membutuhkan tapi kaya barange tu lebih ke, misal kaya paracetamol ya contoh-contoh paracetamol gitu misal.”

Sandra: “Nek in ikan kaya rekomendasi produke, nek misal kita pengene produk lain gitu kan otomatis ngeback ke halaman sebelum waktu nambah produk lain. La makane aku buat ini itu kan misale produkmu paracetamol tapi tiba-tiba koe pengen beli supleen gitu kan haruse nde sini kan nda ada to jadi harus searching lagi gitu.”

Olive: “Ya mending langsung searching yang dicari itu aja.”

Sandra: “Jadi langsung kaya gini berarti?”

Olive: “Hoo.”

Sandra: “Oke lanjut nek ini tu beli obat gitu tapi kaya cuma ada notif 1 nde keranjang tok gitu. La kayak user mintae tu kaya ada efek masuk ke keranjang atau warning produk berhasil ditambahkan. Menurutmu perlu ga sih?”

Olive: “Kalau menurutku perlu sih San, biar takute kan kalau misale emang ngelag gitu dia ndatau udah masuk keranjang apa belum makane dikasih kaya gitu biar tau oh udah masuk ke keranjang gitu.”

Sandra: “Oke terus nah yang disini tu masalahe tu kemaren waktu uji coba tu user emosi gitu. Waktu searching alamat tu nda muncul kaya aku gini. Jadi aku Cuma desain UX kalo searching ya bakale muncul gitu.”

Olive: “Ya aku mending sing kiri sih.”

Sandra: “Terus misale seandaine petane udah dibenerin tapi error apa ngapa gitu kan pikire kan mesti use location di titik manapun gitu, pkoe use location gitu dan berharape tu bisa di ganti nde sini gitu lo. Tapi kan nek di sistem asline inine nda

isa diganti gitu to ya makane aku desaine disini isa diganti jadi nek misale kaya error gitu isa ngeakuratke alamat nde sini gitu.”

Olive: “Iya hoo.”

Sandra: “Terus nek misale dihalaman konfirmasi ada uji coba buat pakai pembayaran promo Maybank, la user tu bilang rincian harga tu nda ada rincian dari potongan promo Maybank e gitu la makane ta kasih gitu. Menurutmu gimana?”

Olive: “Hoo, ya mending gitu aja, dikirane nda tanggung jawab kok tiba-tiba harga segitu gitu to, mending dikasih sih menurutku.”

Sandra: “Okeoke, la terus sing searching obat, kemaren tu user ada kejadian searching misale searching imboost kids syr 120 ml tu ya dah lengkap namane cuman nde sini tun da nampilke gitu, jadi dia harus scroll-scroll buat nyari nde bawah gitu lo. La disini aku cuma desain ketike kamu nyarie apa bakale keluar nde atas dewe sesuai sama yang mbo searchingke.”

Olive: “Hoo bener.”

Sandra: “La terus nde sini pertama pengiriman sama pembayarane dipisah halimane. Jadi nek di pengiriman itu masalahe, jadi kemarin itu aku ngasih 5 uji coba ke user, jadi uji coba pertama sampai kelima. La percobaan pertama itu kan berarti kamu pertama kali pakai tom pertama kali beli obat la kirim ke alamat sama ambil diapotek tu ketutup semua dropdownne. La user tu kaya ada sing bingung lo kok ini metode pengirimane nda ada gitu lo. Sama nek kamu percobaan kedua misale kamu nyoba beli obat lagi la itu dropdown e kebuka satu sesuai sama sing mbo pakai di tugas pertama gitu. Nah jadi tampilane kaya gini kurang lebih jadi kebuka satu gitu. La user bingung la kok isane cuma ambil di apotek, kirim ke alamat kok nda bisa kaya gitu. Sama misale alamat tu kaya ini di blok abu-abu git utu la user pengene ada alesane kenapa nda isa di pakai gitu. Terus sama ini waktu pengambilan diapotek isane kan 1 jam setelah la user tu pengene isa langsung sapa tau nek selak butuh gitu kan. Terus nek misale nde pembayaran itu masalahe pembayaran instan tu asing, maksude nda familiar gitu namane. La nde sini aku desaine kirim ke alamat ta buka sama ambil di apoteke ta jadiin satu jadi nda perlu buka-buka gitu.”

Olive: “Hoo, nda ribet gitu.”

Sandra: “Terus nek misale nda isa di pakai yo ta kasih tau alesane apa nda bisa dipakai gitu misale area anda tidak terjangkau gitu.”

Olive: “Oh iya iya hoo.”

Sandra: “Terus waktu pengambilan di apotek tu ta kasih 15 menit setelah jadi misale buat mereka siap-siapin obat apa pie. Terus pembayaran instan itu kan ini dropdownane, maslaahe tu disini pembayaran instan tu kan isine kartu kredit, Mandiri Clickpay, Doku Wallet sama BNI Debit cuma Doku Wallet in ikan seharuse masuk ke e-wallet cuma kan nyasar kesini gitu. La ini ta pindah ke e-wallet terus sisane kan kartu kredit, Mandiri Clickpay sama BNI Debit Online nah makane ta kasih namane debit/kredit. La menurutmu desain ini dah oke apa kamu punya saran lain gitu?”

Olive: “Oh isa dibayar ditempat to.”

Sandra: “Isa.”

Olive: “Udah bagus sih itu, dah sesuai juga.”

Sandra: “Oke, terus lanjut ini sing terakhir tu kaya sisteme K24 tu masih banyak obat nda ada gambare gitu. Jadi yawes aku desain cuma ada gambare karena kemaren kan user bilang itu kaya ganggu banget terus biasane user tu bakale inget gambar obate daripada nama obate gitu. La dari apa semua desain ini tu kaya menurutmu ada saran lain apa pie gitu?”

Olive: “Udah sih gitu aja, cuman kalau isa sih kalau isa sih, itu obatnya kaya dikasih info dikit gitu.”

Sandra: “Oh masalahe gini in ikan template sempit gitu la nek dikasih info otomatis nde halaman detail produk gitu.”

Olive: “Iya sih tapi gitu aja dah bagus kok.”

Sandra: “Oke.”

## **Lampiran 71 Transkrip Wawancara 2 Monica Carista Monica Carista**

Sandra: “Jadi kan kamu dah pernah make K24Klik buat percobaan testing kemaren jadi ini tu aku ngebuat rekomendasi desain dari masalah yang dihadapi user. Jadi pertama tu keranjang belanja ini jadi kan kemarin waktu ngerjain tugas kan hampir semua salah waktu disuru menghapus barang. Mereka klik tong sampah atau tanda minuse padahal seharusnya kan digeser. Terus sama tambah produk lain waktu disuru nambah produk lain kan waktu klik in ikan baleke ke balek ke homepage jadi menurut mereka tu kurang efektif. Jadi nde sini tu aku ngedesain ulange tu kaya kalau yang buat hapus itu kalau misal klik minus atau tong sampaha bakal ilang gitu produke jadi nda perlu geser-geser. Terus nek buat tambah produk lain itu nanti ngeklik tanda search disini nanti bakal masuk ke halaman search nanti tinggal nyari produk. Menurutmu gimana?”

Monic: “Ya udah bagus o.”

Sandra: “Maksude nda ada saran lain apa pie?”

Monic: “Ehm, kalau klik search nanti dia bakal ke halaman bawah itu?”

Sandra: “Bakal ke halaman search.”

Monic: “Kaya biasa ya, ngga ada sih kayanya.”

Sandra: “Lanjut terus kalau yang kedua tu kaya waktu user beli itu kan cuma ada notif 1 di keranjang belanja la user tu minta ada efek masuk ke keranjang tau warning produk berhasil di tambahkan gitu. La menurutmu kaya gini perlu nda?”

Monic: “Perlu sih.”

Sandra: “Kenapa kok perlu?”

Monic: “Gimana?”

Sandra: “Kenapa kok pelru?”

Monic: “Biar ini biar kita tahu produknya udah masuk atau belum kalau ngga ada berarti kan kaya dia ngga tau udah masuk apa belum terus dia klik dua kali kan jadi double di keranjang.”

Sandra: “Oke, terus kemaren waktu search location tu kan kaya kadnag ngga keluar kadang keluare lama, jadi bikin beberapa orang emosi. Jadi nde sini aku cuma ngedesain UX e aja sih jadi nek misale kamu search ya bakale keluar gitu

jalan-jalan yang namanya sama sama yang kamu search gitu. La cuman kan seandai-andainya gitu ya petane udah dibenerin tapi ternyata tu waktu make sistem tu error atau ngebug gitu kan otomatis kita use location di titik di mana kita berada gitu nda sesuai sama yang kita harapin gitu. Cuma kita tu berharape bakal bisa ngeakuratin alamat nde sini gitu tapi ternyata kalau di sistem aslinya kan gabisa di klik jadi susah kalau mau ngeakuratin alamat. Yawes jadi yaudah aku desaine bisa di klik gitu jadi alamatnya bisa lebih akurat kalau seandainya petanya error apa pie gitu. Gimana?”

Monic: “Eh tapi kemaren masalahnya yang gabisa di klik apanya, di kabupatennya ya atau di?”

Sandra: “Ini Provinsi, Kabupaten sama Kecamatan yang bisa cuma kode pos, ini sama persis.”

Monic: “Oh tapi itu dia ngambile dari alamat saat ini?”

Sandra: “Use locationnya pada saat disini itu. Jadi nek misale petane error apa pas search location ga nemu gitu kan kalau use loation terserah ga tepat gitu.”

Monic: “Uda bagus sih.”

Sandra: “Oke lanjut ini tu kaya dihalaman konfirmasine itu, jadi kemaren kaya da disuru pake promo Maybank gitu la terus kaya user tu pengene di rincian harga tu kaya keliatan gitu lo berapa besar promo yang dikasih kalau promo Maybank tapi ternyata di tempate yang asli kan kaya ga ada gitu promo Maybanke dapet potongan berapa. La disini aku cuma desain sih kaya promo Maybank dapet potongan segini. La kaya menurutmu perlu ga sih?”

Monic: “Yang desainmu kiri ya?”

Sandra: “Hoo, yang desainku kiri. Perlu ga kaya user liat berapa potongan yang dikasih gitu?”

Monic: “Perlu perlu.”

Sandra: “Oke terus ini waktu search obat gitu kan kemaren tu ada kasus waktu user nyari obat itu kan search obat jadi tu kaya udah nulis nama lengkap sesuai sama yang ta kasih di soalku tapi ternyata tu kaya ngga keluar gitu. Contohe ini search imboost gini ga keluar jadi harus scroll-scroll kebawah buat nyari. Jadi

yawes aku cuma desaine ya imboost e eh waktu searchinge apa ya keluare apa gitu.”

Monic: “Hmm yaa iyaa.”

Sandra: “Yawes terus lanjut lagi kan kemaren kaya halaman pengiriman sama pembayaran dipisah gitu terus waktu ngerjain tugas pertama kali pasti dropdown kirim ke alamat sama ambil di dapoteknya ketutup semua to. Nah terus tu kaya ad auser yang bingung gitu kok metode pengirimane nda ada, kaya nda ngerti ini tu bisa di dropdown gitu. Terus waktu ngerjain tugas kedua itu kan dropdownane kebuka satu sesuai sama yang kita pakai di tugas pertama to, la user tu bingung lagi kok bisane ambil diapotek kok kirim ke alamate nda bisa gitu. Terus masalah yang selanjute oh ini kalau misale alamate di blok item tu kaya banyak user sing kemaren kaya gitu la kaya mereka tu butuh, butuh apa alesane apa kenapa nda bisa dipakai. Sama masalah sing terakhir tu kaya pengambilan di apotek kan bisane 1 jam setelah la beberapa user tu juga minta kalau bisa ambile langsung kalau misal keburu butuh gitu jadine bisa diambil cepet. Terus kalau di pembayarn itu maslaahe ini sih kaya pembayaran instan itu nda familiar gitu. Jadi nde sini aku desain kaya metode pengirimane ta buka semua gitu jadi nda perlu dimasukin ke kategori toh Cuma 4 gitu. Terus nek misale ga bisa di pakai ya ta kasih note gitu kenapa ga bisa di pakai. Sama waktu pengambilan diapotek ta kasih 15 menit setelah kita pesen gitu buat pihake sana nyiapin obat dan lain-lain gitu. Sama kalau metode pembayaran instan itu ta ganti kredit/debit karena disini kan dropdownane metode pembayaran instan itu isine kan kartu kredit, Mandiri Clickpay, Doku Wallet sama BNI Debit Online, nah Doku Wallet ini kan harusnya masuk ke e-wallet dan beberapa user juga nyaranin gitu. Terus kartu kredit, Mandiri Clickpay kan kredit juga terus BNI Debit Online kan debit jadi namane ta ganti kredit/debit gitu jadi lebih familiar. Menurutmu dari desain kaya gini tu udah pas apa belum atau tata letake gimana?”

Monic: “Dah pas o.”

Sandra: “Terus ini yang terakhir tu kaya waktu ini kita masuk ke suatu kategori misale kategori demam gitu kan kaya masih banyak yang ngga ada gambare obate. Jadi nde sini aku desain ada gambare karena kadang kan user tu kaya lebih

hafal gambar daripada nama obate. Terus kemarin juga pada bilang kalau nda ada gambare tu ganggu banget gitu. La menurutmu dari keseluruhan desain itu kaya udah oke perbaikannya udah oke atau ada yang kurang gitu?”

Monic: “Nda ada semua sih yang dari desain lama.”

Sandra: “Berarti udah oke lah ya?”

Monic: “Dah, udah menjawab o.”

## **Lampiran 72 Skenario Usability Testing**

### **Skenario Pengujian Usability**

#### a. TUGAS 1:

Kakak anda sedang sakit demam namun anda tidak memiliki obat untuk mengatasi demam dan anda juga tidak bisa pergi ke apotek karena anda harus menjaga kakak anda. Oleh sebab itu anda mendownload aplikasi K24Klik untuk membeli obat demam dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Download Aplikasi K24Klik di Playstore
2. Login dengan akun “white”  
Username : white  
Password : white77
3. Obat demam boleh apa saja.
4. Metode pengiriman : berdurasi 1 jam
5. Metode pembayaran : OVO

#### b. TUGAS 2:

Kakak anda sedang sakit demam namun anda tidak memiliki obat untuk mengatasi demam dan anda juga tidak bisa pergi ke apotek karena anda harus menjaga kakak anda. Oleh sebab itu anda menggunakan aplikasi K24Klik untuk membeli obat demam dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Obat : Panadol biru
2. Metode pengiriman : berdurasi 1 jam
3. Metode pembayaran : BCA VA

#### c. TUGAS 3:

Adik anda yang masih anak-anak sedang sakit batuk namun anda tidak memiliki obat untuk mengatasi batuk. Anda juga tidak bisa pergi ke apotek karena anda harus menjaga adik anda. Oleh sebab itu anda menggunakan aplikasi K24Klik untuk membeli obat batuk dengan ketentuan sebagai berikut :

Obat : Hufagrip syrup 60ml

Metode pengiriman : berdurasi 1 hari

Metode pembayaran : Mandiri Klik Pay

NOTE : Pada saat berada di keranjang belanja cobalah untuk menambahkan produk larutan cap kaki 3 rasa strawberry 250ml.

d. TUGAS 4:

Teman anda yang ada di Surabaya sedang mengalami sakit flu. Sebagai teman yang baik anda ingin mengirimkan obat flu kepada teman anda. Oleh sebab itu anda menggunakan aplikasi K24Klik untuk membeli obat flu dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Obat : Procold flu dan batuk, bye bye fever
2. Alamat : Jl. Kedungdoro VI No.9, Sawahan, Kec Sawahan, Surabaya, Indonesia, 60251
3. Metode pengiriman : Paket
4. Metode pembayaran : Promo Maybank

e. TUGAS 5:

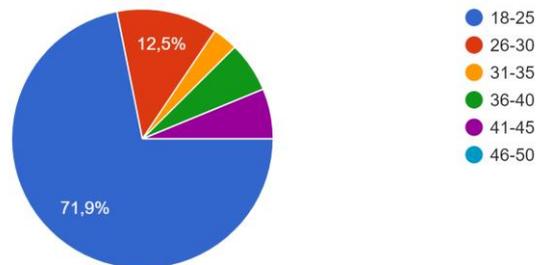
Hari ini anda diminta oleh ibu anda untuk membeli beberapa obat dan vitamin untuk persediaan di rumah. Lalu anda menggunakan aplikasi K24Klik dan melakukan pembelian dengan ketentuan :

1. Obat : Panadol biru, imboost kids syrup 60ml, dan stimuno rasa anggur 60ml
2. Metode pengiriman : Ambil di apotek terdekat
3. Metode pembayaran : COD

NOTE : Ternyata total belanjaan melebihi budget ibu, oleh sebab itu ibu menyuruhmu untuk menghapus salah satu produk agar total belanjaan < Rp.75.000,-.

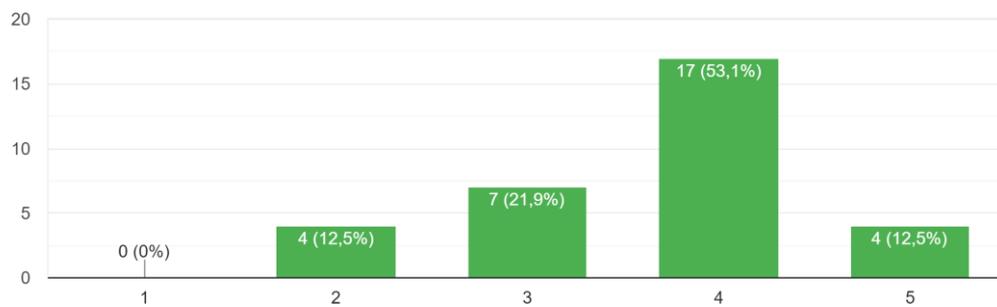
### Lampiran 73 Kuesioner 1

Umur  
32 tanggapan



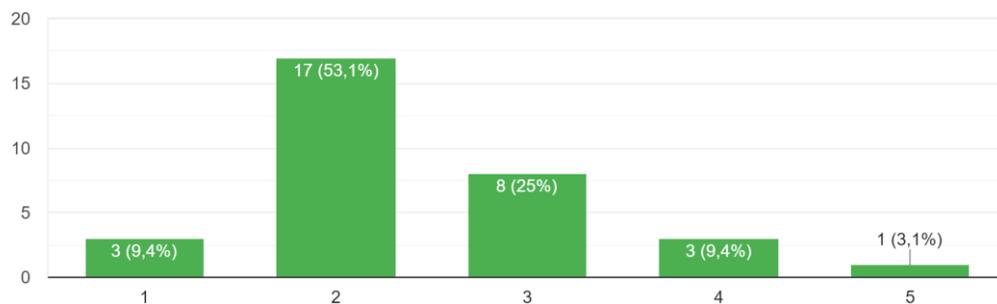
### Lampiran 74 Kuesioner 2

Saya berpikir akan menggunakan aplikasi ini lagi.  
32 tanggapan



### Lampiran 75 Kuesioner 3

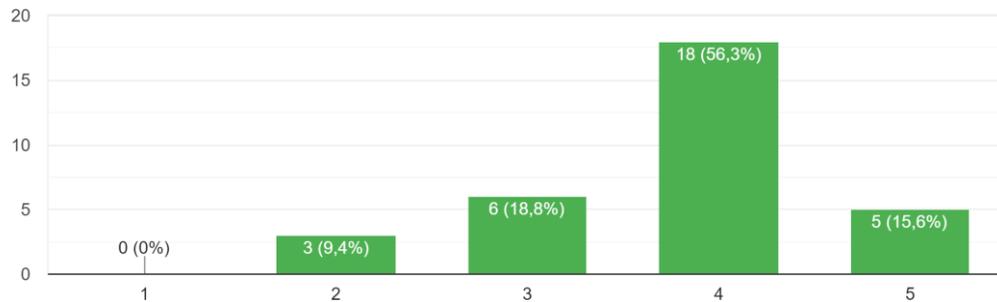
Saya merasa aplikasi ini rumit untuk digunakan.  
32 tanggapan



### Lampiran 76 Kuesioner 4

Saya merasa aplikasi ini mudah untuk digunakan.

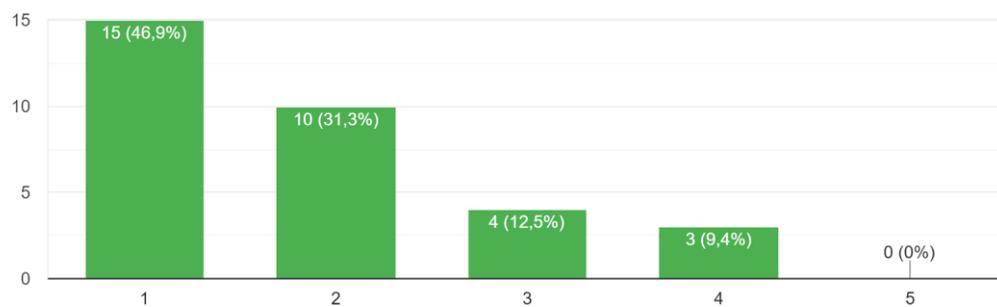
32 tanggapan



### Lampiran 77 Kuesioner 5

Saya membutuhkan bantuan dari orang lain atau teknisi dalam menggunakan aplikasi ini.

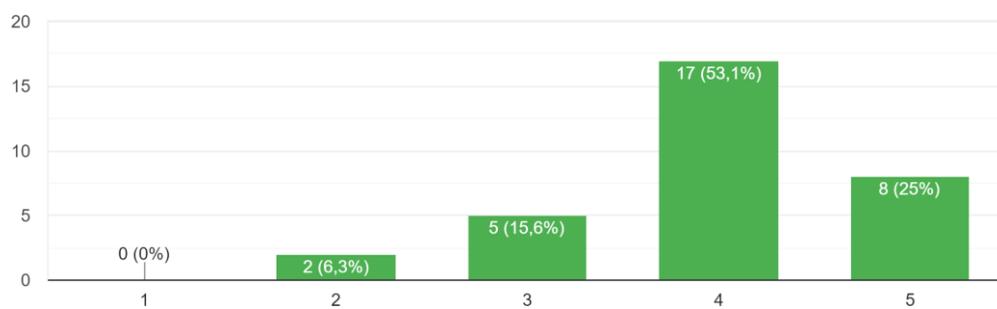
32 tanggapan



### Lampiran 78 Kuesioner 6

Saya merasa fitur-fitur aplikasi ini berjalan dengan semestinya.

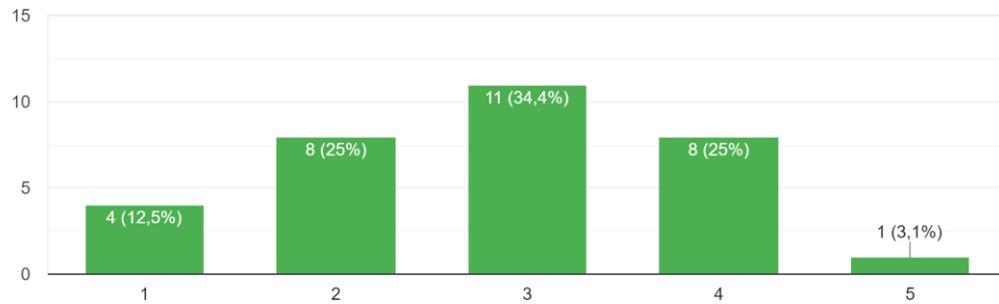
32 tanggapan



### Lampiran 79 Kuesioner 7

Saya merasa ada banyak hal yang tidak konsisten pada aplikasi ini.

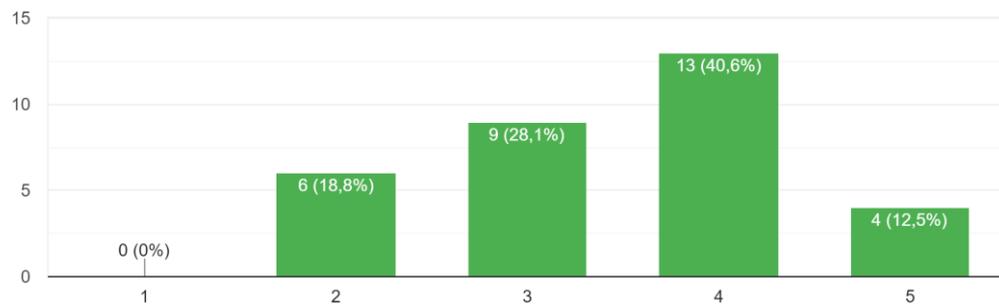
32 tanggapan



### Lampiran 80 Kuesioner 8

Saya merasa orang lain akan memahami cara menggunakan aplikasi ini dengan cepat.

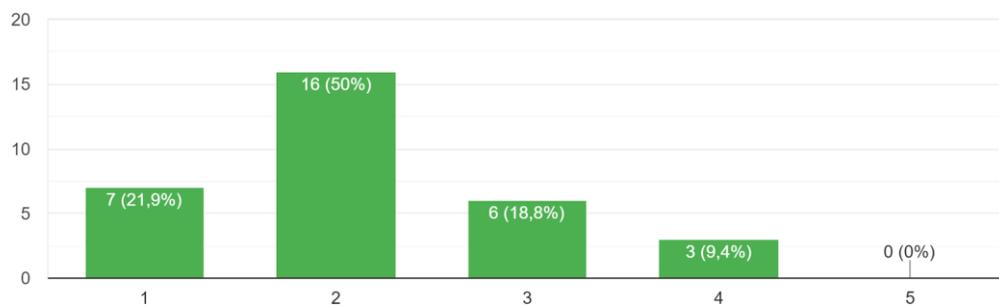
32 tanggapan



### Lampiran 81 Kuesioner 9

Saya merasa aplikasi ini membingungkan.

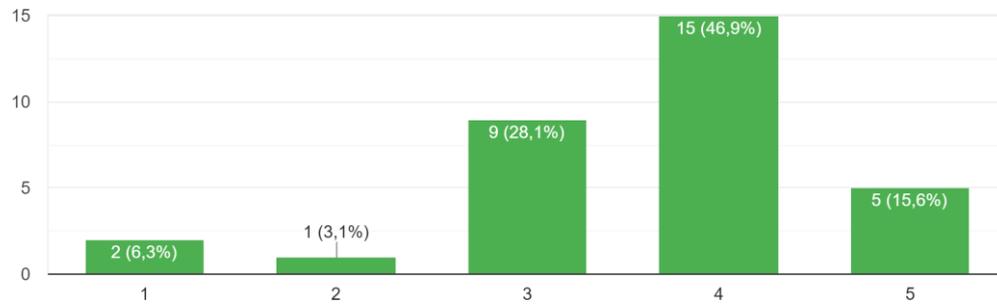
32 tanggapan



### Lampiran 82 Kuesioner 10

Saya merasa tidak ada hambatan dalam menggunakan aplikasi ini.

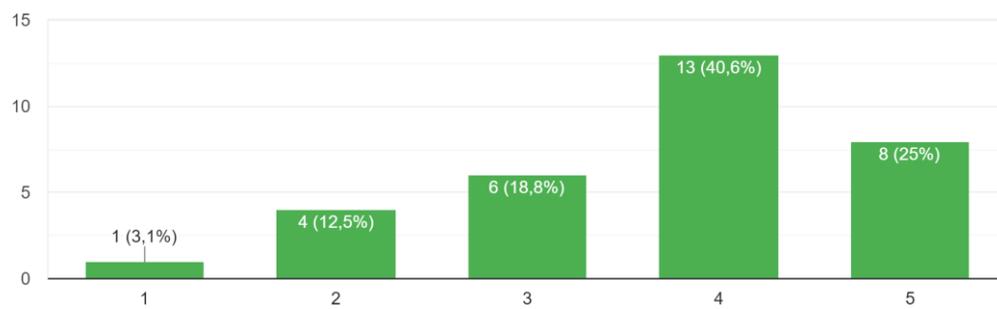
32 tanggapan



### Lampiran 83 Kuesioner 11

Saya perlu membiasakan diri terlebih dahulu sebelum menggunakan aplikasi ini.

32 tanggapan



**Lampiran 84 Indikator Penilaian 1**  
**Nama/Umur : Debby Abigail/20th**

Tugas	No	Indikator	✓ / ✗	Keterangan	Masukan (Tidak berdasarkan nomor)
Tugas 1	1	User mampu menemukan aplikasi K24Klik di Playstore.	✓		Kategori pembayaran instan tidak familiar. Lebih enak dimasukkan ke e-wallet dan bank saja.
1.36	2	User berhasil menemukan lokasi fungsi login pada aplikasi.	✓		Saat menghapus produk lebih enak langsung tekan tong sampahnya.
	3	User berhasil login ke dalam aplikasi dengan akun yang sudah ditentukan.	✓		Seharusnya pengambilan obat diapotek langsung bisa diambil setelah memesan.
	4	User mampu menemukan obat demam yang dicari.	✓		Ongkos kirim OHD dan ODD dibedakan.
	5	User mampu menemukan tombol beli.	✓		Doku wallet harusnya masuk e-wallet dan Mandiri Klik Pay masuk ke e-money.
	6	User dapat melakukan pencarian lokasi	✓		Kalau ingin kenyamanan pelanggan meningkat maka lebih baik semua bank dijadikan metode pembayaran.
	7	User dapat melengkapi alamat.	✓		Saat di detail alamat lebih baik provinsi, kabupaten, dan kecamatan bisa dipilih secara manual seperti keluarahan/desanya.
	8	User dapat mengisi biodata.	✓		
	9	User dapat menemukan metode pengiriman yang diminta.	✓		
	10	User dapat menemukan metode	✓		

		pembayaran yang diminta.			
	11	User dapat mengkonfirmasi pesanan.	✓		
	12	<b>User bertanya kepada observator</b>	5		
Tugas 2	1	User mampu menemukan obat demam yang diminta.	✓		
1.11	2	User mampu menemukan tombol beli.	✓		
	3	User dapat menemukan metode pengiriman yang diminta.	✓		
	4	User dapat menemukan metode pembayaran yang diminta.	✓	3x klik untuk menemukan metode pembayaran yang diminta.	
	5	User dapat mengkonfirmasi pesanan.	✓		
	6	<b>User bertanya kepada observator</b>	2		
Tugas 3	1	User mampu menemukan obat batuk yang diminta.	✓	User bingung memilih obat.	
1.39	2	User mampu menemukan tombol beli.	✓		
	3	User mampu menambahkan produk lain saat berada di keranjang belanja.	✓	User bingung cara menambahkan produk.	
	4	User dapat menemukan metode pengiriman yang diminta.	✗	User memilih metode pengiriman yang salah, dia memilih 1 jam.	

	5	User dapat menemukan metode pembayaran yang diminta.	✓	2x klik untuk menemukan metode pembayaran yang diminta.	
	6	User dapat mengkonfirmasi pesanan.	✓		
	7	<b>User bertanya kepada observator</b>	2		
Tugas 4	1	User mampu menemukan obat yang diminta.	✓		
3.02	2	User mampu menemukan tombol beli.	✓	User belum memencet tombol beli tapi langsung memencet tombol lihat troli.	
	3	User dapat menemukan alamat yang sudah ditentukan pada peta.	✓	User bertanya nulisnya detail alamat dimana.	
	4	User dapat melengkapi alamat.	✓	User bertanya setelah ini apakah disimpan.	
	5	User dapat mengisi biodata.	✓		
	6	User dapat menemukan metode pengiriman yang diminta.	✓		
	7	User dapat menemukan metode pembayaran yang diminta.	✓		
	8	User dapat mengkonfirmasi pesanan.	✓		
	9	<b>User bertanya kepada observator</b>	3		

Tugas 5	1	User mampu menemukan obat yang diminta.	✓		
2.35	2	User mampu menemukan tombol beli.	✓		
	3	User mampu menghapus produk pada keranjang belanja.	✗	User memencet tong sampah padahal seharusnya di geser.	
	4	User dapat menemukan metode pengiriman yang diminta.	✓	User tidak langsung menemukan metode pengiriman yang diminta dia mencari dahulu di metode pengiriman OHD, ODD dan Paket.	
	5	User dapat memilih apotek terdekat.	✓		
	6	User dapat menemukan metode pembayaran yang diminta.	✓		
	7	User dapat mengkonfirmasi pesanan.	✓		
	8	<b>User bertanya kepada observator</b>	2		

**Lampiran 85 Indikator Penilaian 2**  
**Nama/Umur : Debora/23th**

Tugas	No	Indikator	✓ / ✗	Keterangan	Masukan (Tidak berdasarkan nomor)
Tugas 1	1	User mampu menemukan aplikasi K24Klik di Playstore.	✓		Waktu berada di di halaman pembayaran, salah satu kategori pembayaran sudah terbuka jadi seperti user itu diarahkan ke metode pembayaran tersebut, lebih baik kalau semuanya di dropdown jadi tertutup semua saja.
5.22	2	User berhasil menemukan lokasi fungsi login pada aplikasi.	✓	User bertanya berarti masuk ya	Waktu berada di di halaman pengiriman, salah satu kategori pengiriman sudah terbuka jadi seperti user itu diarahkan ke metode pengiriman tersebut, lebih baik kalau semuanya di dropdown jadi tertutup semua saja.
	3	User berhasil login ke dalam aplikasi dengan akun yang sudah ditentukan.	✓		Sewaktu search memasukkan keyword obat demam, gambar muncul namun saat mencari obat demam melalui kategori demam maka ada produk tidak ada gambarnya. Lebih baik semua produk ada gambarnya.
	4	User mampu menemukan obat demam yang dicari.	✓		Hapus produk lebih enak kalau di klik tong sampah atau tanda minus.
	5	User mampu menemukan tombol beli.	✓		Waktu akan menambahkan obat lain di troli, lebih baik ada lup diatas troli agar dapat langsung melakukan pencarian.
	6	User dapat melakukan pencarian lokasi	✓		Saat di detail alamat lebih baik provinsi, kabupaten, dan kecamatan bisa dipilih secara manual seperti keluarahan/desanya.

	7	User dapat melengkapi alamat.	✓		Pembayaran instan di kategori pembayaran tidak familiar.
	8	User dapat mengisi biodata.	✓		Doku wallet harusnya masuk e-wallet dan Mandiri Klik Pay masuk ke e-money.
	9	User dapat menemukan metode pengiriman yang diminta.	✓	Karena saat di metode pengiriman, kategori ambil di apotek sudah terbuka, jadi user bingung kenapa hanya ada ambil di apotek dan pengiriman lainnya tidak ada.	
	10	User dapat menemukan metode pembayaran yang diminta.	✓		
	11	User dapat mengkonfirmasi pesanan.	✓		
	12	<b>User bertanya kepada observator</b>	2		
Tugas 2	1	User mampu menemukan obat demam yang diminta.	✓		
2.16	2	User mampu menemukan tombol beli.	✓		
	3	User dapat menemukan metode pengiriman yang diminta.	✓		
	4	User dapat menemukan metode pembayaran yang diminta.	✓	3x klik untuk menemukan metode pembayaran yang diminta.	

	5	User dapat mengkonfirmasi pesanan.	✓		
	6	<b>User bertanya kepada observator</b>	0		
Tugas 3	1	User mampu menemukan obat batuk yang diminta.	✓		
4.09	2	User mampu menemukan tombol beli.	✓		
	3	User mampu menambahkan produk lain saat berada di keranjang belanja.	✗	User kembali ke halaman sebelumnya untuk menambah produk, dia tidak klik tombol tambah produk lain pada keranjang belanja.	
	4	User dapat menemukan metode pengiriman yang diminta.	✓		
	5	User dapat menemukan metode pembayaran yang diminta.	✓		
	6	User dapat mengkonfirmasi pesanan.	✓		
	7	<b>User bertanya kepada observator</b>	0		
Tugas 4	1	User mampu menemukan obat yang diminta.	✓		
2.59	2	User mampu menemukan tombol beli.	✓		
	3	User dapat menemukan	✓		

		alamat yang sudah ditentukan pada peta.			
	4	User dapat melengkapi alamat.	✓		
	5	User dapat mengisi biodata.	✓		
	6	User dapat menemukan metode pengiriman yang diminta.	✓		
	7	User dapat menemukan metode pembayaran yang diminta.	✓	2x klik untuk menemukan metode pembayaran yang diminta.	
	8	User dapat mengkonfirmasi pesanan.	✓		
	9	<b>User bertanya kepada observator</b>	1	User bertanya tentang metode pengiriman paket itu paket apa.	
Tugas 5	1	User mampu menemukan obat yang diminta.	✓	User protes kenapa ikon + untuk menambah jumlah obat saat di klik, jumlah obat tidak bertambah.	
4.05	2	User mampu menemukan tombol beli.	✓		
	3	User mampu menghapus produk pada keranjang belanja.	✗	User mengklik tanda minus pada produk.	
	4	User dapat menemukan metode pengiriman yang diminta.	✓		
	5	User dapat memilih apotek terdekat.	✓		

6	User dapat menemukan metode pembayaran yang diminta.	✓		
7	User dapat mengkonfirmasi pesanan.	✓		
8	<b>User bertanya kepada observator</b>	0		

**Lampiran 86 Indikator Penilaian 3**  
**Nama/Umur : Eva Kristiana/20th**

Tugas	No	Indikator	✓ / ✗	Keterangan	Masukan
Tugas 1	1	User mampu menemukan aplikasi K24Klik di Playstore.	✓		Waktu menghapus produk lebih enak di klik ikon minus lalu produk hilang.
2.38	2	User berhasil menemukan lokasi fungsi login pada aplikasi.	✓		Saat di detail alamat lebih baik provinsi, kabupaten, dan kecamatan bisa dipilih secara manual seperti keluarahan/desanya.
	3	User berhasil login ke dalam aplikasi dengan akun yang sudah ditentukan.	✓		Kategori pembayaran instan pada metode pembayaran terdengar asing.
	4	User mampu menemukan obat demam yang dicari.	✓		Pada pencarian obat, keterangan obat seperti obat keras dll hanya berupa simbol bulat berwarna merah, hijau dll. Sebaiknya diberi keterangan agar lebih mudah dipahami.
	5	User mampu menemukan tombol beli.	✓	User bertanya pada waktu di troli, setelah ini klik lanjut bayar kan.	Lebih baik semua produk diberi gambar karena sangat mengganggu jika terdapat produk yang tidak ada gambarnya.
	6	User dapat melakukan pencarian lokasi	✓	User bertanya, apakah alamatnya perlu diubah.	
	7	User dapat melengkapi alamat.	✓		
	8	User dapat mengisi biodata.	✓		
	9	User dapat menemukan metode pengiriman yang diminta.	✓	User bertanya di klik lanjutkan.	
	10	User dapat menemukan metode	✓	User bertanya di klik lanjutkan.	

		pembayaran yang diminta.			
	11	User dapat mengkonfirmasi pesanan.	✓		
	12	<b>User bertanya kepada observator</b>	4		
Tugas 2	1	User mampu menemukan obat demam yang diminta.	✓		
52	2	User mampu menemukan tombol beli.	✓		
	3	User dapat menemukan metode pengiriman yang diminta.	✓		
	4	User dapat menemukan metode pembayaran yang diminta.	✓		
	5	User dapat mengkonfirmasi pesanan.	✓		
	6	<b>User bertanya kepada observator</b>	0		
Tugas 3	1	User mampu menemukan obat batuk yang diminta.	✓		
1.43	2	User mampu menemukan tombol beli.	✓	Pertama user lupa klik tombol beli tapi langsung klik tombol lihat troli.	
	3	User mampu menambahkan produk lain saat berada di keranjang belanja.	✓		
	4	User dapat menemukan	✓		

		metode pengiriman yang diminta.			
	5	User dapat menemukan metode pembayaran yang diminta.	✓	2x klik untuk menemukan metode pembayaran yang diminta	
	6	User dapat mengkonfirmasi pesanan.	✓		
	7	<b>User bertanya kepada observator</b>	0		
Tugas 4	1	User mampu menemukan obat yang diminta.	✓		
6.11	2	User mampu menemukan tombol beli.	✓		
	3	User dapat menemukan alamat yang sudah ditentukan pada peta.	✗	Pada saat melakukan pencarian pada peta, alamat tidak mau muncul sehingga harus di ulang-ulang dan user back ke page sebelumnya lalu Kembali lagi ke page pilih alamat.	
	4	User dapat melengkapi alamat.	✓		
	5	User dapat mengisi biodata.	✓	Setelah mengisi biodata loading pada sistem sangat lama.	
	6	User dapat menemukan metode pengiriman yang diminta.	✓		
	7	User dapat menemukan metode	✓	3x klik untuk menemukan metode	

		pembayaran yang diminta.		pembayaran yang diminta.	
	8	User dapat mengkonfirmasi pesanan.	✓		
	9	<b>User bertanya kepada observator</b>	1	User bertanya kenapa alamatnya tidak muncul.	
Tugas 5	1	User mampu menemukan obat yang diminta.	✓		
3.08	2	User mampu menemukan tombol beli.	✓		
	3	User mampu menghapus produk pada keranjang belanja.	✗	User klik ikon minus.	
	4	User dapat menemukan metode pengiriman yang diminta.	✓		
	5	User dapat memilih apotek terdekat.	✓		
	6	User dapat menemukan metode pembayaran yang diminta.	✓		
	7	User dapat mengkonfirmasi pesanan.	✓		
	8	<b>User bertanya kepada observator</b>	1	User bertanya apakah total pembelian 75.200 boleh atau tidak.  User mengulang mencari obat saat berada di troli karena salah menghapus obat.	

**Lampiran 87 Indikator Penilaian 4**  
**Nama/Umur : Monica Carista/20th**

Tugas	No	Indikator	✓ / ✗	Keterangan	Masukan
Tugas 1	1	User mampu menemukan aplikasi K24Klik di Playstore.	✓		Saat menghapus produk lebih enak di klik.
2.45	2	User berhasil menemukan lokasi fungsi login pada aplikasi.	✓		Kategori pembayaran instan pada metode pembayaran tidak familiar.
	3	User berhasil login ke dalam aplikasi dengan akun yang sudah ditentukan.	✓		Lebih baik promo pembayaran dibuat seperti voucher di Grab. Jadi voucher dapat digunakan hanya dengan pembayaran ini.
	4	User mampu menemukan obat demam yang dicari.	✓		Saat di detail alamat lebih baik provinsi, kabupaten, dan kecamatan bisa dipilih secara manual seperti keluarahan/desanya.
	5	User mampu menemukan tombol beli.	✓		
	6	User dapat melakukan pencarian lokasi	✓	User scroll ke bawah dulu tidak langsung menemukan ikon + di pojok kanan atas.	
	7	User dapat melengkapi alamat.	✓		
	8	User dapat mengisi biodata.	✓		
	9	User dapat menemukan metode pengiriman yang diminta.	✓		
	10	User dapat menemukan metode	✗	User scroll tidak menemukan pembayaran OVO, tidak tahu bahwa	

		pembayaran yang diminta.		kategori pembayaran (e-wallet, dll) bisa di klik sehingga memilih pembayaran menggunakan Mandiri.	
	11	User dapat mengkonfirmasi pesanan.	✓		
	12	<b>User bertanya kepada observator</b>	0		
Tugas 2	1	User mampu menemukan obat demam yang diminta.	✓		
52	2	User mampu menemukan tombol beli.	✓		
	3	User dapat menemukan metode pengiriman yang diminta.	✓		
	4	User dapat menemukan metode pembayaran yang diminta.	✓		
	5	User dapat mengkonfirmasi pesanan.	✓		
	6	<b>User bertanya kepada observator</b>	0		
Tugas 3	1	User mampu menemukan obat batuk yang diminta.	✓		
2.30	2	User mampu menemukan tombol beli.	✓		
	3	User mampu menambahkan produk lain saat	✗	User tidak menambahkan produk saat berada di keranjang belanja	

		berada di keranjang belanja.		namun saat di depan sudah ditambahkan langsung.	
	4	User dapat menemukan metode pengiriman yang diminta.	✓		
	5	User dapat menemukan metode pembayaran yang diminta.	✓	4x klik untuk menemukan metode pembayaran yang diminta.	
	6	User dapat mengkonfirmasi pesanan.	✓		
	7	<b>User bertanya kepada observator</b>	0		
Tugas 4	1	User mampu menemukan obat yang diminta.	✓		
1.52	2	User mampu menemukan tombol beli.	✓		
	3	User dapat menemukan alamat yang sudah ditentukan pada peta.	✓		
	4	User dapat melengkapi alamat.	✗	User tidak melengkapi alamat.	
	5	User dapat mengisi biodata.	✓		
	6	User dapat menemukan metode pengiriman yang diminta.	✓		
	7	User dapat menemukan metode pembayaran yang diminta.	✓		

	8	User dapat mengkonfirmasi pesanan.	✓		
	9	<b>User bertanya kepada observator</b>	0		
Tugas 5	1	User mampu menemukan obat yang diminta.	✓		
2.35	2	User mampu menemukan tombol beli.	✓		
	3	User mampu menghapus produk pada keranjang belanja.	✗	User klik ikon tong sampah.	
	4	User dapat menemukan metode pengiriman yang diminta.	✓		
	5	User dapat memilih apotek terdekat.	✓		
	6	User dapat menemukan metode pembayaran yang diminta.	✓		
	7	User dapat mengkonfirmasi pesanan.	✓		
	8	<b>User bertanya kepada observator</b>	1	User bertanya apakah jumlah pembelian di bawah 75000 boleh atau tidak.	

**Lampiran 88 Indikator Penilaian 5**  
**Nama/Umur : Eunike Tifani Susilo/21th**

Tugas	No	Indikator	✓ / ✗	Keterangan	Masukan (Tidak berdasarkan nomor)
Tugas 1	1	User mampu menemukan aplikasi K24Klik di Playstore.	✓	Waktu search K24Klik tidak keluar.	Saat menghapus produk lebih baik jika di klik ikon sampah saja.
4.48	2	User berhasil menemukan lokasi fungsi login pada aplikasi.	✓	Salah klik daftar.	Seharusnya alamat waktu di search langsung keluar
	3	User berhasil login ke dalam aplikasi dengan akun yang sudah ditentukan.	✓		Lebih baik jika kecamatan dll di detail alamat dapat di klik dan dipilih.
	4	User mampu menemukan obat demam yang dicari.	✓		Saat memilih untuk menambahkan produk lain di keranjang belanja lebih baik saat di klik langsung masuk ke halaman search.
	5	User mampu menemukan tombol beli.	✓		Alamat tidak terjangkau, seharusnya diusahakan dengan apotek yang benar-benar paling dekat dengan lokasi. Kilometranya dibetulkan.
	6	User dapat melakukan pencarian lokasi	✗	User tidak mencari lokasinya pada peta tapi manual lewat detail alamat.	Pembayaran lebih baik dibuat seperti Shopee jadi waktu diklik metode pembayaran langsung pindah ke halaman lain dan langsung ada pilihan metode pembayaran tanpa dikategorikan.
	7	User dapat melengkapi alamat.	✓		Jika ingin menggunakan dropdown pada pengiriman atau pembayaran maka jika dropdown pertama sudah di buka dan kemudian user membuka dropdown kedua, dropdown pertama jangan otomatis tertutup tapi tetap terbuka saja.

	8	User dapat mengisi biodata.	✓		Kategori pembayaran instan pada metode pembayaran asing. Lebih baik bank atau e-wallet.
	9	User dapat menemukan metode pengiriman yang diminta.	✓	Alamat rumah user tidak terjangkau.	Pada pembayaran promo maybank lebih baik jika promo maybank tetap berada di kategori bank daripada harus dipisah promo payment.
	10	User dapat menemukan metode pembayaran yang diminta.	✗		Gambar ikon kategori obat (demam, susu, dll) kalau bisa jangan hijau.
	11	User dapat mengkonfirmasi pesanan.	✗		Pada homepage, tulisan yang diatas seperti beranda, riwayat, dll lebih baik jika berwarna putih karena jika hijau tidak kelihatan.
	12	<b>User bertanya kepada observator</b>	1		
Tugas 2	1	User mampu menemukan obat demam yang diminta.	✓		
56	2	User mampu menemukan tombol beli.	✓		
	3	User dapat menemukan metode pengiriman yang diminta.	✓	Alamat rumah user tidak terjangkau.	
	4	User dapat menemukan metode pembayaran yang diminta.	✗		
	5	User dapat mengkonfirmasi pesanan.	✗		
	6	<b>User bertanya kepada observator</b>	0		
Tugas 3	1	User mampu menemukan obat batuk yang diminta.	✓		

1.26	2	User mampu menemukan tombol beli.	✓		
	3	User mampu menambahkan produk lain saat berada di keranjang belanja.	✓		
	4	User dapat menemukan metode pengiriman yang diminta.	✓	Alamat rumah user tidak terjangkau.	
	5	User dapat menemukan metode pembayaran yang diminta.	✗		
	6	User dapat mengkonfirmasi pesanan.	✗		
	7	<b>User bertanya kepada observator</b>	0		
Tugas 4	1	User mampu menemukan obat yang diminta.	✓		
5.56	2	User mampu menemukan tombol beli.	✓		
	3	User dapat menemukan alamat yang sudah ditentukan pada peta.	✓	Saat search alamat, alamat tidak mau keluar atau jika sudah keluar kemudian hilang lagi.	
	4	User dapat melengkapi alamat.	✓	Alamatnya tidak bisa dilengkapi yang bagian kecamatan dll.	
	5	User dapat mengisi biodata.	✓		
	6	User dapat menemukan metode pengiriman yang diminta.	✓		
	7	User dapat menemukan metode	✓	3x klik untuk menemukan metode	

		pembayaran yang diminta.		pembayaran yang diminta.	
	8	User dapat mengkonfirmasi pesanan.	✓		
	9	<b>User bertanya kepada observator</b>	2		
Tugas 5	1	User mampu menemukan obat yang diminta.	✓		
1.45	2	User mampu menemukan tombol beli.	✓		
	3	User mampu menghapus produk pada keranjang belanja.	✗	User mengklik tanda minus.	
	4	User dapat menemukan metode pengiriman yang diminta.	✓		
	5	User dapat memilih apotek terdekat.	✓		
	6	User dapat menemukan metode pembayaran yang diminta.	✓		
	7	User dapat mengkonfirmasi pesanan.	✓		
	8	<b>User bertanya kepada observator</b>	1		

**Lampiran 89 Indikator Penilaian 6**  
**Nama/Umur : Greiselda Helen Santosa/21th**

Tugas	No	Indikator	✓ / ✗	Keterangan	Masukan (Tidak berdasarkan nomor)
Tugas 1	1	User mampu menemukan aplikasi K24Klik di Playstore.	✓		Saat menghapus produk lebih baik bisa di klik bisa di geser juga.
3.33	2	User berhasil menemukan lokasi fungsi login pada aplikasi.	✓		Saat berada di halaman detail alamat lebih baik kecamatan dll dapat di klik sehingga user dapat memilih.
	3	User berhasil login ke dalam aplikasi dengan akun yang sudah ditentukan.	✓		Produk-produk yang tidak ada gambarnya mengganggu.
	4	User mampu menemukan obat demam yang dicari.	✓		Pilihan pembayaran tidak lengkap.
	5	User mampu menemukan tombol beli.	✓		Saat memilih alamat, alamat tidak akurat.
	6	User dapat melakukan pencarian lokasi	✓	Salah memasukkan alamat jadi kembali untuk mengisi lagi.	Saat menambahkan produk lebih baik jika langsung dibawa ke halaman search daripada harus dikembalikan homepage.
	7	User dapat melengkapi alamat.	✓		
	8	User dapat mengisi biodata.	✓		
	9	User dapat menemukan metode pengiriman yang diminta.	✓		
	10	User dapat menemukan metode pembayaran yang diminta.	✓		
	11	User dapat mengkonfirmasi pesanan.	✓		

	12	<b>User bertanya kepada observator</b>	5		
Tugas 2	1	User mampu menemukan obat demam yang diminta.	✓		
34	2	User mampu menemukan tombol beli.	✓		
	3	User dapat menemukan metode pengiriman yang diminta.	✓		
	4	User dapat menemukan metode pembayaran yang diminta.	✓		
	5	User dapat mengkonfirmasi pesanan.	✓		
	6	<b>User bertanya kepada observator</b>	0		
Tugas 3	1	User mampu menemukan obat batuk yang diminta.	✓		
3.48	2	User mampu menemukan tombol beli.	✓		
	3	User mampu menambahkan produk lain saat berada di keranjang belanja.	✓	User melihat-lihat dari rekomendasi obat dibawah pembelian. Saat mengklik tambah produk user bingung kenapa malah kembali ke homepage. User salah menambahkan produk.	
	4	User dapat menemukan metode pengiriman yang diminta.	✓	User tidak memilih metode dan langsung klik lanjutkan. User bingung kenapa tidak bisa dilanjutkan dan	

				malah bolak-balik ke halaman sebelumnya.	
	5	User dapat menemukan metode pembayaran yang diminta.	✗	Salah memilih Mandiri VA.	
	6	User dapat mengkonfirmasi pesanan.	✓		
	7	<b>User bertanya kepada observator</b>	0		
Tugas 4	1	User mampu menemukan obat yang diminta.	✓		
2.41	2	User mampu menemukan tombol beli.	✓		
	3	User dapat menemukan alamat yang sudah ditentukan pada peta.	✓		
	4	User dapat melengkapi alamat.	✓		
	5	User dapat mengisi biodata.	✓		
	6	User dapat menemukan metode pengiriman yang diminta.	✓		
	7	User dapat menemukan metode pembayaran yang diminta.	✓		
	8	User dapat mengkonfirmasi pesanan.	✓		
	9	<b>User bertanya kepada observator</b>	0		
Tugas 5	1	User mampu menemukan obat yang diminta.	✓		
2.03	2	User mampu menemukan tombol beli.	✓		

3	User mampu menghapus produk pada keranjang belanja.	✘	User klik ikon sampah. User salah menghapus produk jadi mencari lagi.	
4	User dapat menemukan metode pengiriman yang diminta.	✔		
5	User dapat memilih apotek terdekat.	✔		
6	User dapat menemukan metode pembayaran yang diminta.	✔		
7	User dapat mengkonfirmasi pesanan.	✔		
8	<b>User bertanya kepada observator</b>	0		

**Lampiran 90 Indikator Penilaian 7**  
**Nama/Umur : Steffi Santianita/21th**

Tugas	No	Indikator	✓ / ✗	Keterangan	Masukan (Tidak berdasarkan nomor)
Tugas 1	1	User mampu menemukan aplikasi K24Klik di Playstore.	✓		Lokasi kurang akurat dan saat search alamat tidak muncul-muncul.
4.35	2	User berhasil menemukan lokasi fungsi login pada aplikasi.	✓	Menu homepage, riwayat dll yang ada di atas di klik semua untuk mencari fungsi login.	Saat di detail alamat, lebih baik jika kecamatan dll bisa dipilih.
	3	User berhasil login ke dalam aplikasi dengan akun yang sudah ditentukan.	✓		Pembayaran instan di kategori pembayaran asing.
	4	User mampu menemukan obat demam yang dicari.	✓		Produk-produk yang tidak memiliki gambar mengganggu.
	5	User mampu menemukan tombol beli.	✓		Lebih efisien jika saat menambahkan produk terdapat ikon search di sebelah kotak P3K.
	6	User dapat melakukan pencarian lokasi	✗	User melakukan search alamat namun tidak bisa keluar. User mencari manual pada peta.	
	7	User dapat melengkapi alamat.	✓		
	8	User dapat mengisi biodata.	✓		
	9	User dapat menemukan metode pengiriman yang diminta.	✓		
	10	User dapat menemukan metode pembayaran yang diminta.	✓		
	11	User dapat mengkonfirmasi pesanan.	✓		

	12	<b>User bertanya kepada observator</b>	1	User bertanya loginnya disebelah mana.	
Tugas 2	1	User mampu menemukan obat demam yang diminta.	✓		
56	2	User mampu menemukan tombol beli.	✓		
	3	User dapat menemukan metode pengiriman yang diminta.	✓		
	4	User dapat menemukan metode pembayaran yang diminta.	✓	2x klik untuk menemukan metode pembayaran yang diminta.	
	5	User dapat mengkonfirmasi pesanan.	✓		
	6	<b>User bertanya kepada observator</b>	0		
Tugas 3	1	User mampu menemukan obat batuk yang diminta.	✓		
2.13	2	User mampu menemukan tombol beli.	✓		
	3	User mampu menambahkan produk lain saat berada di keranjang belanja.	✗	User tidak menambah produk lain di keranjang belanja namun back ke halaman sebelumnya.	
	4	User dapat menemukan metode pengiriman yang diminta.	✓		
	5	User dapat menemukan metode pembayaran yang diminta.	✗	User salah menggunakan Mandiri VA.	
	6	User dapat mengkonfirmasi pesanan.	✓		
	7	<b>User bertanya kepada observator</b>	0		

Tugas 4	1	User mampu menemukan obat yang diminta.	✓		
5.33	2	User mampu menemukan tombol beli.	✓		
	3	User dapat menemukan alamat yang sudah ditentukan pada peta.	✗	Alamat di search tidak mau keluar. Tapi saat user search nama kota "Surabaya" baru bisa keluar. Alamat tidak bisa keluar sedangkan di detail alamat, kecamatan dll tidak bisa dipilih.	
	4	User dapat melengkapi alamat.	✗		
	5	User dapat mengisi biodata.	✗		
	6	User dapat menemukan metode pengiriman yang diminta.	✓		
	7	User dapat menemukan metode pembayaran yang diminta.	✓	5x klik untuk menemukan metode pembayaran yang diminta.	
	8	User dapat mengkonfirmasi pesanan.	✓		
	9	<b>User bertanya kepada observator</b>	1	User bertanya apakah pembayarannya yang ini atau bukan.	
Tugas 5	1	User mampu menemukan obat yang diminta.	✓		
2.28	2	User mampu menemukan tombol beli.	✓		
	3	User mampu menghapus produk pada keranjang belanja.	✗	User mengklik tanda minus.	
	4	User dapat menemukan metode	✓		

		pengiriman yang diminta.			
	5	User dapat memilih apotek terdekat.	✓		
	6	User dapat menemukan metode pembayaran yang diminta.	✓		
	7	User dapat mengkonfirmasi pesanan.	✓		
	8	<b>User bertanya kepada observator</b>	0		

**Lampiran 91 Indikator Penilaian 8**  
**Nama/Umur : Mia Anandita/21th**

Tugas	No	Indikator	✓ / ✗	Keterangan	Masukan (Tidak berdasarkan nomor)
Tugas 1	1	User mampu menemukan aplikasi K24Klik di Playstore.	✓		Pemilihan alamat kurang responsive.
5.04	2	User berhasil menemukan lokasi fungsi login pada aplikasi.	✓		Saat mencari obat di search tidak langsung ketemu.
	3	User berhasil login ke dalam aplikasi dengan akun yang sudah ditentukan.	✓	Loading lama dikarenakan koneksi user.	Saat menghapus produk lebih baik jika di klik ikon sampah saja.
	4	User mampu menemukan obat demam yang dicari.	✓		Produk-produk yang tidak memiliki gambar mengganggu.
	5	User mampu menemukan tombol beli.	✓	Pada saat masuk ke keranjang belanja terdapat pemberitahuan tentang cara menghapus di geser dan karena itu user malah menjadi bingung.	Lebih baik saat di detail alamat kecamatan dll bisa dipilih. Kalau bisa seperti Gojek.
	6	User dapat melakukan pencarian lokasi	✗	Saat alamat di search tidak keluar jadi user mencari manual pada peta.	Kategori promo payment agak aneh jadi lebih baik diberi dalam bentuk voucher saja
	7	User dapat melengkapi alamat.	✓		Pembayaran instan di kategori pembayaran asing.
	8	User dapat mengisi biodata.	✓		Lebih baik jika saat membeli produk diberikan efek produk masuk ke keranjang belanja atau pemberitahuan.
	9	User dapat menemukan metode pengiriman yang diminta.	✓	Alamat rumah user tidak terjangkau.	

	10	User dapat menemukan metode pembayaran yang diminta.	✗		
	11	User dapat mengkonfirmasi pesanan.	✗		
	12	<b>User bertanya kepada observator</b>	0		
Tugas 2	1	User mampu menemukan obat demam yang diminta.	✓		
1.02	2	User mampu menemukan tombol beli.	✓		
	3	User dapat menemukan metode pengiriman yang diminta.	✗	Pada saat membeli Panadol terdapat warning terjadi kesalahan dst.	
	4	User dapat menemukan metode pembayaran yang diminta.	✗		
	5	User dapat mengkonfirmasi pesanan.	✗		
	6	<b>User bertanya kepada observator</b>	0		
Tugas 3	1	User mampu menemukan obat batuk yang diminta.	✓		
1.56	2	User mampu menemukan tombol beli.	✓		
	3	User mampu menambahkan produk lain saat berada di keranjang belanja.	✗	User tidak menambahkan produk pada saat berada di keranjang belanja tapi kembali ke homepage.	
	4	User dapat menemukan metode pengiriman yang diminta.	✓		
	5	User dapat menemukan metode	✓	6x klik untuk menemukan metode	

		pembayaran yang diminta.		pembayaran yang diminta.	
	6	User dapat mengkonfirmasi pesanan.	✓		
	7	<b>User bertanya kepada observator</b>	0		
Tugas 4	1	User mampu menemukan obat yang diminta.	✓		
4.32	2	User mampu menemukan tombol beli.	✓		
	3	User dapat menemukan alamat yang sudah ditentukan pada peta.	✗	Pertama alamat di search tidak keluar. Saat alamat bisa keluar, saat di klik alamatnya malah di Karanganyar.	
	4	User dapat melengkapi alamat.	✗	User tidak menggunakan alamat yang diminta.	
	5	User dapat mengisi biodata.	✓		
	6	User dapat menemukan metode pengiriman yang diminta.	✓		
	7	User dapat menemukan metode pembayaran yang diminta.	✓	3x klik untuk menemukan metode pembayaran yang diminta.	
	8	User dapat mengkonfirmasi pesanan.	✓		
	9	<b>User bertanya kepada observator</b>	0		
Tugas 5 3.08	1	User mampu menemukan obat yang diminta.	✓		
	2	User mampu menemukan tombol beli.	✓		
	3	User mampu menghapus produk pada keranjang belanja.	✗	User mengklik ikon sampah.	

4	User dapat menemukan metode pengiriman yang diminta.	✓		
5	User dapat memilih apotek terdekat.	✓		
6	User dapat menemukan metode pembayaran yang diminta.	✓		
7	User dapat mengkonfirmasi pesanan.	✓		
8	<b>User bertanya kepada observator</b>	0		

**Lampiran 92 Indikator Penilaian 9**  
**Nama/Umur : Yossy Ariesa Santosa/21th**

Tugas	No	Indikator	✓ / ✗	Keterangan	Masukan (Tidak berdasarkan nomor)
Tugas 1	1	User mampu menemukan aplikasi K24Klik di Playstore.	✓		Jika handphone di dark mode tulisannya jadi kurang jelas.
3.27	2	User berhasil menemukan lokasi fungsi login pada aplikasi.	✓		Saat berada di keranjang belanja, tombol lanjutkan dan tambah produk terlalu mepet.
	3	User berhasil login ke dalam aplikasi dengan akun yang sudah ditentukan.	✓		Lebih baik saat berada di detail produk, tetap diberi ikon search.
	4	User mampu menemukan obat demam yang dicari.	✓		Saat menghapus produk lebih baik jika di klik ikon sampahnya atau klik tanda minus.
	5	User mampu menemukan tombol beli.	✓		Pencarian alamat kurang akurat, setelah search 3 alamat baru keluar.
	6	User dapat melakukan pencarian lokasi	✓	Alamat di search tidak bisa keluar beberapa kali	Obat lebih baik diberi gambar karena biasanya orang tidak ingat nama obatnya tapi hanya ingat gambarnya.
	7	User dapat melengkapi alamat.	✓		Seharusnya di search bar keluar gambarnya juga bukan hanya nama.
	8	User dapat mengisi biodata.	✓		User bingung VA masuk instan atau transfer.
	9	User dapat menemukan metode pengiriman yang diminta.	✓	Alamat rumah user tidak terjangkau.	Pada metode pembayaran, jika metode pembayaran yang sering digunakan lebih baik

					dropdownnya dibuka saja.
	10	User dapat menemukan metode pembayaran yang diminta.	✗		Pada pembayaran instan lebih baik dijadikan satu dengan bank-bank lain saja.
	11	User dapat mengkonfirmasi pesanan.	✗		Menu beranda, riwayat dll pada homepage lebih baik ditaruh dibagian bawah saja.
	12	<b>User bertanya kepada observator</b>	0		
Tugas 2	1	User mampu menemukan obat demam yang diminta.	✓		
1.53	2	User mampu menemukan tombol beli.	✓		
	3	User dapat menemukan metode pengiriman yang diminta.	✓		
	4	User dapat menemukan metode pembayaran yang diminta.	✓	2x untuk menemukan metode pembayaran yang diminta.	
	5	User dapat mengkonfirmasi pesanan.	✓		
	6	<b>User bertanya kepada observator</b>	1	User bertanya apakah perlu diklik lanjutan atau tidak.	
Tugas 3	1	User mampu menemukan obat batuk yang diminta.	✓		
1.43	2	User mampu menemukan tombol beli.	✓		
	3	User mampu menambahkan produk lain saat berada di keranjang belanja.	✗	User tidak menambahkan produk saat berada di keranjang belanja tapi back ke halaman sebelumnya.	

	4	User dapat menemukan metode pengiriman yang diminta.	✓		
	5	User dapat menemukan metode pembayaran yang diminta.	✓	2x klik untuk menemukan metode pembayaran yang diminta.	
	6	User dapat mengkonfirmasi pesanan.	✓		
	7	<b>User bertanya kepada observator</b>	0		
Tugas 4	1	User mampu menemukan obat yang diminta.	✓		
2.42	2	User mampu menemukan tombol beli.	✓		
	3	User dapat menemukan alamat yang sudah ditentukan pada peta.	✓	Pertama alamat di search tidak mau keluar-keluar.	
	4	User dapat melengkapi alamat.	✓		
	5	User dapat mengisi biodata.	✓		
	6	User dapat menemukan metode pengiriman yang diminta.	✓		
	7	User dapat menemukan metode pembayaran yang diminta.	✓		
	8	User dapat mengkonfirmasi pesanan.	✓		
	9	<b>User bertanya kepada observator</b>	0		
Tugas 5	1	User mampu menemukan obat yang diminta.	✓		
1.57	2	User mampu menemukan tombol beli.	✓		

3	User mampu menghapus produk pada keranjang belanja.	✓		
4	User dapat menemukan metode pengiriman yang diminta.	✓		
5	User dapat memilih apotek terdekat.	✓		
6	User dapat menemukan metode pembayaran yang diminta.	✓		
7	User dapat mengkonfirmasi pesanan.	✓		
8	<b>User bertanya kepada observator</b>	0		

**Lampiran 93 Indikator Penilaian 10**  
**Nama/Umur : Eka Prana Buntoro/39th**

Tugas	No	Indikator	✓ / ✗	Keterangan	Masukan (Tidak berdasarkan nomor)
Tugas 1	1	User mampu menemukan aplikasi K24Klik di Playstore.	✓		Area apotek diperluas, jangkauan penambahan apotek lebih disebar.
4.12	2	User berhasil menemukan lokasi fungsi login pada aplikasi.	✓		Saat menghapus produk lebih baik jika di klik ikon sampah atau minus kemudian keluar warning apakah anda ingin menghapus lalu ya atau batal.
	3	User berhasil login ke dalam aplikasi dengan akun yang sudah ditentukan.	✓		Saat melakukan penambahan produk lebih baik terdapat ikon search di sebelah kotak P3K diatas.
	4	User mampu menemukan obat demam yang dicari.	✓		Saat berada pada halaman detail alamat lebih baik jika kecamatan dan lainnya bisa di edit sehingga bisa lebih akurat.
	5	User mampu menemukan tombol beli.	✓		Pada saat menggunakan promo maybank, tidak terdapat jumlah potongan harga promo di rincian harga.
	6	User dapat melakukan pencarian lokasi	✗	User memilih manual dari detail alamat.	Pada halaman metode pembayaran, kategori pembayaran instan asing lebih baik jika dimasukkan ke bank saja.
	7	User dapat melengkapi alamat.	✓		Obat yang tidak ada gambarnya lebih baik diberi gambar karena orang akan bingung karena tidak dapat melihat bentuk obat tersebut.
	8	User dapat mengisi biodata.	✓		
	9	User dapat menemukan metode pengiriman yang diminta.	✓	Alamat rumah user tidak terjangkau.	

	10	User dapat menemukan metode pembayaran yang diminta.	✗		
	11	User dapat mengkonfirmasi pesanan.	✗		
	12	<b>User bertanya kepada observator</b>	3		
Tugas 2	1	User mampu menemukan obat demam yang diminta.	✓		
40	2	User mampu menemukan tombol beli.	✓		
	3	User dapat menemukan metode pengiriman yang diminta.	✓	Alamat rumah user tidak terjangkau.	
	4	User dapat menemukan metode pembayaran yang diminta.	✗		
	5	User dapat mengkonfirmasi pesanan.	✗		
	6	<b>User bertanya kepada observator</b>	0		
Tugas 3	1	User mampu menemukan obat batuk yang diminta.	✓		
1.13	2	User mampu menemukan tombol beli.	✓		
	3	User mampu menambahkan produk lain saat berada di keranjang belanja.	✓		
	4	User dapat menemukan metode pengiriman yang diminta.	✓	Alamat rumah user tidak terjangkau.	
	5	User dapat menemukan metode pembayaran yang diminta.	✗		

	6	User dapat mengkonfirmasi pesanan.	✗		
	7	<b>User bertanya kepada observator</b>	0		
Tugas 4	1	User mampu menemukan obat yang diminta.	✓		
3.49	2	User mampu menemukan tombol beli.	✓		
	3	User dapat menemukan alamat yang sudah ditentukan pada peta.	✓		
	4	User dapat melengkapi alamat.	✓		
	5	User dapat mengisi biodata.	✓		
	6	User dapat menemukan metode pengiriman yang diminta.	✓		
	7	User dapat menemukan metode pembayaran yang diminta.	✓		
	8	User dapat mengkonfirmasi pesanan.	✓		
	9	<b>User bertanya kepada observator</b>	0		
Tugas 5	1	User mampu menemukan obat yang diminta.	✓		
2.08	2	User mampu menemukan tombol beli.	✓		
	3	User mampu menghapus produk pada keranjang belanja.	✗	User mengklik ikon sampah. User salah menghapus produk jadi mencari kembali.	

	4	User dapat menemukan metode pengiriman yang diminta.	✓	Tidak dapat ambil diapotek karena belum tersedia di area user.	
	5	User dapat memilih apotek terdekat.	✗		
	6	User dapat menemukan metode pembayaran yang diminta.	✗		
	7	User dapat mengkonfirmasi pesanan.	✗		
	8	<b>User bertanya kepada observator</b>	0		

### Lampiran 94 Indikator Penilaian 11

Nama/Umur : Paulina Krizia Dewi Utomo/21th

Tugas	No	Indikator	✓ / ✗	Keterangan	Masukan (Tidak berdasarkan nomor)
Tugas 1	1	User mampu menemukan aplikasi K24Klik di Playstore.	✓		Saat menghapus produk lebih baik jika di klik ikon sampah atau ada tombol delete.
3.48	2	User berhasil menemukan lokasi fungsi login pada aplikasi.	✓		Tulisan nama produk di detail produk lebih baik di center.
	3	User berhasil login ke dalam aplikasi dengan akun yang sudah ditentukan.	✓		Produk yang tidak bergambar mengganggu.
	4	User mampu menemukan obat demam yang dicari.	✓		Metode pembayaran diperbanyak.
	5	User mampu menemukan tombol beli.	✓		Pembayaran instan di kategori pembayaran lebih baik diganti karena asing.
	6	User dapat melakukan pencarian lokasi	✓	Pertama peta tidak mau keluar saat search alamat.	Lebih baik namanya keranjang belanja bukan troli karena saat di troli Namanya keranjang belanja.
	7	User dapat melengkapi alamat.	✓		Produk promo kurang mencolok/jelas.
	8	User dapat mengisi biodata.	✓		
	9	User dapat menemukan metode pengiriman yang diminta.	✓		
	10	User dapat menemukan metode pembayaran yang diminta.	✓		
	11	User dapat mengkonfirmasi pesanan.	✓		
	12	<b>User bertanya kepada observator</b>	0		

Tugas 2	1	User mampu menemukan obat demam yang diminta.	✓		
1.01	2	User mampu menemukan tombol beli.	✓		
	3	User dapat menemukan metode pengiriman yang diminta.	✓		
	4	User dapat menemukan metode pembayaran yang diminta.	✓		
	5	User dapat mengkonfirmasi pesanan.	✓		
	6	<b>User bertanya kepada observator</b>	0		
Tugas 3	1	User mampu menemukan obat batuk yang diminta.	✓		
2.28	2	User mampu menemukan tombol beli.	✓		
	3	User mampu menambahkan produk lain saat berada di keranjang belanja.	✓		
	4	User dapat menemukan metode pengiriman yang diminta.	✗	User salah menggunakan OHD.	
	5	User dapat menemukan metode pembayaran yang diminta.	✓		
	6	User dapat mengkonfirmasi pesanan.	✓		
	7	<b>User bertanya kepada observator</b>	0		
Tugas 4	1	User mampu menemukan obat yang diminta.	✗	User hanya membeli Procold.	

2.46	2	User mampu menemukan tombol beli.	✓		
	3	User dapat menemukan alamat yang sudah ditentukan pada peta.	✓		
	4	User dapat melengkapi alamat.	✓		
	5	User dapat mengisi biodata.	✓		
	6	User dapat menemukan metode pengiriman yang diminta.	✓		
	7	User dapat menemukan metode pembayaran yang diminta.	✓		
	8	User dapat mengkonfirmasi pesanan.	✓		
	9	<b>User bertanya kepada observator</b>	0		
Tugas 5	1	User mampu menemukan obat yang diminta.	✓		
3.29	2	User mampu menemukan tombol beli.	✓		
	3	User mampu menghapus produk pada keranjang belanja.	✗	User klik ikon sampah.	
	4	User dapat menemukan metode pengiriman yang diminta.	✓		
	5	User dapat memilih apotek terdekat.	✓		
	6	User dapat menemukan metode pembayaran yang diminta.	✓		

	7	User dapat mengkonfirmasi pesanan.	✓		
	8	<b>User bertanya kepada observator</b>	0		

**Lampiran 95 Indikator Penilaian 12**  
**Nama/Umur : Verren Jesica Nugroho/21th**

Tugas	No	Indikator	✓ / ✗	Keterangan	Masukan (Tidak berdasarkan nomor)
Tugas 1	1	User mampu menemukan aplikasi K24Klik di Playstore.	✓		Dikarenakan ukuran mili obat banyak maka lebih baik diberi filter untuk mili obatnya.
2.19	2	User berhasil menemukan lokasi fungsi login pada aplikasi.	✓		Produk-produk yang tidak memiliki gambar mengganggu.
	3	User berhasil login ke dalam aplikasi dengan akun yang sudah ditentukan.	✓	Pertama user salah masuk ke menu "daftar".	Untuk menambahkan produk di keranjang belanja lebih baik ada ikon search di samping kotak P3K.
	4	User mampu menemukan obat demam yang dicari.	✓		Waktu pengiriman obat dipercepat lagi.
	5	User mampu menemukan tombol beli.	✓		Pembayaran instan pada kategori pembayaran asing.
	6	User dapat melakukan pencarian lokasi	✓	Diubah dari alamat orang lain buka tambah alamat baru.	Lebih baik metode pengiriman dan pembayaran dijadikan satu halaman.
	7	User dapat melengkapi alamat.	✗		
	8	User dapat mengisi biodata.	✗		
	9	User dapat menemukan metode pengiriman yang diminta.	✓		
	10	User dapat menemukan metode pembayaran yang diminta.	✓		
	11	User dapat mengkonfirmasi pesanan.	✓		

	12	<b>User bertanya kepada observator</b>	2		
Tugas 2	1	User mampu menemukan obat demam yang diminta.	✓		
35	2	User mampu menemukan tombol beli.	✓		
	3	User dapat menemukan metode pengiriman yang diminta.	✓		
	4	User dapat menemukan metode pembayaran yang diminta.	✓		
	5	User dapat mengkonfirmasi pesanan.	✓		
	6	<b>User bertanya kepada observator</b>	0		
Tugas 3	1	User mampu menemukan obat batuk yang diminta.	✓		
3.24	2	User mampu menemukan tombol beli.	✓		
	3	User mampu menambahkan produk lain saat berada di keranjang belanja.	✓	Pertama user bingung cara menambah produk dan saat sudah menemukan produk lalu masuk ke detail produk, user tidak klik tombol beli malah langsung lihat troli.	
	4	User dapat menemukan metode pengiriman yang diminta.	✓		
	5	User dapat menemukan metode pembayaran yang diminta.	✓	3x untuk menemukan metode pembayaran yang diminta.	

	6	User dapat mengkonfirmasi pesanan.	✓		
	7	<b>User bertanya kepada observator</b>	2		
Tugas 4	1	User mampu menemukan obat yang diminta.	✓		
2.00	2	User mampu menemukan tombol beli.	✓		
	3	User dapat menemukan alamat yang sudah ditentukan pada peta.	✓	User mengubah alamat orang lain bukan menambahkan alamat baru.	
	4	User dapat melengkapi alamat.	✗		
	5	User dapat mengisi biodata.	✗		
	6	User dapat menemukan metode pengiriman yang diminta.	✓		
	7	User dapat menemukan metode pembayaran yang diminta.	✓		
	8	User dapat mengkonfirmasi pesanan.	✓		
	9	<b>User bertanya kepada observator</b>	0		
Tugas 5	1	User mampu menemukan obat yang diminta.	✓		
1.33	2	User mampu menemukan tombol beli.	✓		
	3	User mampu menghapus produk pada keranjang belanja.	✗	User klik ikon sampah.	
	4	User dapat menemukan metode	✓		

		pengiriman yang diminta.			
	5	User dapat memilih apotek terdekat.	✓		
	6	User dapat menemukan metode pembayaran yang diminta.	✓		
	7	User dapat mengkonfirmasi pesanan.	✓		
	8	<b>User bertanya kepada observator</b>	0		

**Lampiran 96 Indikator Penilaian 13**  
**Nama/Umur : Edo Hans Christian/21th**

Tugas	No	Indikator	✓ / ✗	Keterangan	Masukan (Tidak berdasarkan nomor)
Tugas 1	1	User mampu menemukan aplikasi K24Klik di Playstore.	✓		Aplikasinya lemot
3.25	2	User berhasil menemukan lokasi fungsi login pada aplikasi.	✓		Saat hapus produk lebih baik di klik ikon sampah.
	3	User berhasil login ke dalam aplikasi dengan akun yang sudah ditentukan.	✓		Produk yang tidak memiliki gambar mengganggu.
	4	User mampu menemukan obat demam yang dicari.	✓		Setelah klik tambah produk lebih baik langsung masuk ke halaman search jangan kembali ke homepage.
	5	User mampu menemukan tombol beli.	✓		Alamat yang ditulis secara lengkap tidak bisa keluar.
	6	User dapat melakukan pencarian lokasi	✗	Tidak menemukan lokasi jadi isi manual pada detail alamat.	Jika metode pengiriman tidak bisa digunakan lebih baik diberi keterangan tidak bisa karena apa jangan langsung di blok hitam.
	7	User dapat melengkapi alamat.	✓		Pembayaran instan pada kategori pembayaran asing.
	8	User dapat mengisi biodata.	✓		Ada kupon gratis ongkir.
	9	User dapat menemukan metode pengiriman yang diminta.	✓		Saat pertama kali membuka aplikasi K24Klik lebih baik langsung seperti Instagram, diminta untuk langsung login/daftar jadi tidak langsung masuk ke dalam aplikasinya.

	10	User dapat menemukan metode pembayaran yang diminta.	✗	Alamat rumah user tidak terjangkau.	Lebih baik metode pengiriman dan pembayaran dijadikan satu halaman.
	11	User dapat mengkonfirmasi pesanan.	✗		
	12	<b>User bertanya kepada observator</b>	1		
Tugas 2	1	User mampu menemukan obat demam yang diminta.	✓		
44	2	User mampu menemukan tombol beli.	✓		
	3	User dapat menemukan metode pengiriman yang diminta.	✓	Alamat rumah user tidak terjangkau.	
	4	User dapat menemukan metode pembayaran yang diminta.	✗		
	5	User dapat mengkonfirmasi pesanan.	✗		
	6	<b>User bertanya kepada observator</b>	0		
Tugas 3	1	User mampu menemukan obat batuk yang diminta.	✓		
1.13	2	User mampu menemukan tombol beli.	✓		
	3	User mampu menambahkan produk lain saat berada di keranjang belanja.	✗	User menambahkan produk dari homepage bukan dari keranjang.	
	4	User dapat menemukan metode pengiriman yang diminta.	✓	Alamat rumah user tidak terjangkau	
	5	User dapat menemukan metode	✗		

		pembayaran yang diminta.			
	6	User dapat mengkonfirmasi pesanan.	✗		
	7	<b>User bertanya kepada observator</b>	0		
Tugas 4	1	User mampu menemukan obat yang diminta.	✓		
2.09	2	User mampu menemukan tombol beli.	✓		
	3	User dapat menemukan alamat yang sudah ditentukan pada peta.	✓		
	4	User dapat melengkapi alamat.	✓		
	5	User dapat mengisi biodata.	✓		
	6	User dapat menemukan metode pengiriman yang diminta.	✓		
	7	User dapat menemukan metode pembayaran yang diminta.	✓		
	8	User dapat mengkonfirmasi pesanan.	✓		
	9	<b>User bertanya kepada observator</b>	1		
Tugas 5	1	User mampu menemukan obat yang diminta.	✓		
1.55	2	User mampu menemukan tombol beli.	✓		
	3	User mampu menghapus produk pada keranjang belanja.	✓		
	4	User dapat menemukan metode	✓		

		pengiriman yang diminta.			
	5	User dapat memilih apotek terdekat.	✓		
	6	User dapat menemukan metode pembayaran yang diminta.	✓		
	7	User dapat mengkonfirmasi pesanan.	✓		
	8	<b>User bertanya kepada observator</b>	1		

**Lampiran 97 Indikator Penilaian 14**  
**Nama/Umur : Steven Setyadi**

Tugas	No	Indikator	✓ / ✗	Keterangan	Masukan (Tidak berdasarkan nomor)
Tugas 1	1	User mampu menemukan aplikasi K24Klik di Playstore.	✓		Saat search obat dengan nama yang sudah sama, hasil yang keluar obat yang di cari tidak berada di atas tapi masih harus scroll ke bawah.
2.56	2	User berhasil menemukan lokasi fungsi login pada aplikasi.	✓		Saat menghapus produk lebih baik jika di klik ikon sampah.
	3	User berhasil login ke dalam aplikasi dengan akun yang sudah ditentukan.	✓		Produk-produk yang tidak bergambar mengganggu, karena kadang user hanya tau wujud obatnya daripada Namanya.
	4	User mampu menemukan obat demam yang dicari.	✓		Saat search alamat, alamatnya tidak mau muncul.
	5	User mampu menemukan tombol beli.	✓		Pembayaran instan pada kategori pembayaran asing.
	6	User dapat melakukan pencarian lokasi	✓		Lebih baik nama bayar ditempat adalah "bayar di tempat / COD".
	7	User dapat melengkapi alamat.	✓		Metode pengiriman dan pembayaran lebih baik berada di 1 halaman yang sama agar lebih cepat.
	8	User dapat mengisi biodata.	✓		Lebih baik saat menambahkan produk diberi ikon search di sebelah kotak P3K di keranjang belanja.
	9	User dapat menemukan metode pengiriman yang diminta.	✓	Alamat rumah user tidak terjangkau.	
	10	User dapat menemukan metode pembayaran yang diminta.	✗		

	11	User dapat mengkonfirmasi pesanan.	✗		
	12	<b>User bertanya kepada observator</b>	1		
Tugas 2	1	User mampu menemukan obat demam yang diminta.	✓		
1.53	2	User mampu menemukan tombol beli.	✓		
	3	User dapat menemukan metode pengiriman yang diminta.	✓		
	4	User dapat menemukan metode pembayaran yang diminta.	✓		
	5	User dapat mengkonfirmasi pesanan.	✓		
	6	<b>User bertanya kepada observator</b>	1		
Tugas 3	1	User mampu menemukan obat batuk yang diminta.	✓		
2.32	2	User mampu menemukan tombol beli.	✓		
	3	User mampu menambahkan produk lain saat berada di keranjang belanja.	✓		
	4	User dapat menemukan metode pengiriman yang diminta.	✓		
	5	User dapat menemukan metode pembayaran yang diminta.	✓	3x klik untuk menemukan metode pembayaran yang diminta.	
	6	User dapat mengkonfirmasi pesanan.	✓		

	7	<b>User bertanya kepada observator</b>	3		
Tugas 4	1	User mampu menemukan obat yang diminta.	✗	User salah membeli procold flu.	
5.46	2	User mampu menemukan tombol beli.	✓		
	3	User dapat menemukan alamat yang sudah ditentukan pada peta.	✓	Pertama alamat tidak mau keluar.	
	4	User dapat melengkapi alamat.	✓		
	5	User dapat mengisi biodata.	✓		
	6	User dapat menemukan metode pengiriman yang diminta.	✓	Pertama tidak ketemu, user tidak kelihatan ada tulisan paket.	
	7	User dapat menemukan metode pembayaran yang diminta.	✓		
	8	User dapat mengkonfirmasi pesanan.	✓		
	9	<b>User bertanya kepada observator</b>	3		
Tugas 5	1	User mampu menemukan obat yang diminta.	✓		
3.22	2	User mampu menemukan tombol beli.	✓		
	3	User mampu menghapus produk pada keranjang belanja.	✗	User menghapus produk dari tanda minus di detail produk.	
	4	User dapat menemukan metode pengiriman yang diminta.	✓		
	5	User dapat memilih apotek terdekat.	✓		

	6	User dapat menemukan metode pembayaran yang diminta.	✓	3x klik untuk menemukan metode pembayaran yang diminta.	
	7	User dapat mengkonfirmasi pesanan.	✓		
	8	<b>User bertanya kepada observator</b>	0		

### Lampiran 98 Indikator Penilaian 15

Nama/Umur : Dennis/22th

Tugas	No	Indikator	✓/✗	Keterangan	Masukan (Tidak berdasarkan nomor)
Tugas 1	1	User mampu menemukan aplikasi K24Klik di Playstore.	✓		Alamat saat search tidak ketemu.
6.21	2	User berhasil menemukan lokasi fungsi login pada aplikasi.	✓		Nama obat jangan disingkat.
	3	User berhasil login ke dalam aplikasi dengan akun yang sudah ditentukan.	✓		Jika cara menghapus produk adalah di geser maka gambar tong sampah dihilangkan saja.
	4	User mampu menemukan obat demam yang dicari.	✓		Saat menambahkan produk lebih baik diberi ikon search di sebelah kotak P3K pada keranjang belanja.
	5	User mampu menemukan tombol beli.	✓		Pembayaran instan pada kategori pembayaran asing.
	6	User dapat melakukan pencarian lokasi	✓	Alamat yang dicari tidak langsung ketemu.	Produk-produk yang tidak memiliki gambar mengganggu.
	7	User dapat melengkapi alamat.	✓		Menu-menu ikon pada kategori obat dibuat lebih menarik lagi.
	8	User dapat mengisi biodata.	✓		
	9	User dapat menemukan metode pengiriman yang diminta.	✓		
	10	User dapat menemukan metode pembayaran yang diminta.	✓		
	11	User dapat mengkonfirmasi pesanan.	✓		

	12	<b>User bertanya kepada observator</b>	2		
Tugas 2	1	User mampu menemukan obat demam yang diminta.	✓		
52	2	User mampu menemukan tombol beli.	✓		
	3	User dapat menemukan metode pengiriman yang diminta.	✓		
	4	User dapat menemukan metode pembayaran yang diminta.	✓		
	5	User dapat mengkonfirmasi pesanan.	✓		
	6	<b>User bertanya kepada observator</b>	0		
Tugas 3	1	User mampu menemukan obat batuk yang diminta.	✓		
2.57	2	User mampu menemukan tombol beli.	✓		
	3	User mampu menambahkan produk lain saat berada di keranjang belanja.	✓	User merasa kebingungan saat mencari produknya.	
	4	User dapat menemukan metode pengiriman yang diminta.	✓		
	5	User dapat menemukan metode pembayaran yang diminta.	✓	3x klik untuk menemukan metode pembayaran yang diminta.	
	6	User dapat mengkonfirmasi pesanan.	✓		
	7	<b>User bertanya kepada observator</b>	0		

Tugas 4	1	User mampu menemukan obat yang diminta.	✓		
5.27	2	User mampu menemukan tombol beli.	✓		
	3	User dapat menemukan alamat yang sudah ditentukan pada peta.	✓	Alamat tidak keluar-keluar saat di search.	
	4	User dapat melengkapi alamat.	✓		
	5	User dapat mengisi biodata.	✓		
	6	User dapat menemukan metode pengiriman yang diminta.	✓		
	7	User dapat menemukan metode pembayaran yang diminta.	✓		
	8	User dapat mengkonfirmasi pesanan.	✓		
	9	<b>User bertanya kepada observator</b>	0		
Tugas 5	1	User mampu menemukan obat yang diminta.	✓		
1.49	2	User mampu menemukan tombol beli.	✓		
	3	User mampu menghapus produk pada keranjang belanja.	✗	User klik ikon sampah.	
	4	User dapat menemukan metode pengiriman yang diminta.	✓		
	5	User dapat memilih apotek terdekat.	✓		
	6	User dapat menemukan metode	✓		

		pembayaran yang diminta.			
	7	User dapat mengkonfirmasi pesanan.	✓		
	8	<b>User bertanya kepada observator</b>	0		

**Lampiran 99 Indikator Penilaian 16**  
**Nama/Umur : Vanessa Anggita Putri/21th**

Tugas	No	Indikator	✓ / ✗	Keterangan	Masukan (Tidak berdasarkan nomor)
Tugas 1	1	User mampu menemukan aplikasi K24Klik di Playstore.	✓		Pada produk tidak bergambar, biasanya orang akan lebih melihat gambar barangnya dibandingkan dengan tulisannya.
3.15	2	User berhasil menemukan lokasi fungsi login pada aplikasi.	✓		Hapus produk lebih baik jika diklik minus lalu hilang.
	3	User berhasil login ke dalam aplikasi dengan akun yang sudah ditentukan.	✓		Saat klik menambahkan produk lain lebih baik langsung masuk ke halaman search.
	4	User mampu menemukan obat demam yang dicari.	✓		Rekomendasi produk pada keranjang belanja lebih ke produk yang sering dibeli oleh orang-orang, misalnya seperti vitamin.
	5	User mampu menemukan tombol beli.	✓		Waktu mencari alamat, alamat rumah tidak ketemu dan detail alamat tidak bisa di klik.
	6	User dapat melakukan pencarian lokasi	✗	User mencari manual dari peta.	Seharusnya pada kategori transfer dituliskan Virtual Account langsung daripada nanti user akan beranggapan bahwa itu transfer dari bank.
	7	User dapat melengkapi alamat.	✓	Pada detail alamat kecamatan dll tidak bisa di klik.	Waktu pengambilan di apotek sebaiknya dipercepat atau langsung bisa diambil. Mungkin bisa membuat fitur khusus untuk darurat seandainya user membutuhkan obat secepatnya dan jika mau cepat nanti tambah biaya misalkan Rp.5000,-
	8	User dapat mengisi biodata.	✓		
	9	User dapat menemukan metode pengiriman yang diminta.	✗	Alamat rumah user tidak terjangkau jadi	

				user memilih paket	
	10	User dapat menemukan metode pembayaran yang diminta.	✓		
	11	User dapat mengkonfirmasi pesanan.	✓		
	12	<b>User bertanya kepada observator</b>	2		
Tugas 2	1	User mampu menemukan obat demam yang diminta.	✓		
1.07	2	User mampu menemukan tombol beli.	✓		
	3	User dapat menemukan metode pengiriman yang diminta.	✗	Alamat rumah user tidak terjangkau jadi user memilih paket.	
	4	User dapat menemukan metode pembayaran yang diminta.	✓		
	5	User dapat mengkonfirmasi pesanan.	✓		
	6	<b>User bertanya kepada observator</b>	1		
Tugas 3	1	User mampu menemukan obat batuk yang diminta.	✓		
1.16	2	User mampu menemukan tombol beli.	✓		
	3	User mampu menambahkan produk lain saat berada di keranjang belanja.	✓		
	4	User dapat menemukan metode	✗	Alamat rumah user tidak terjangkau jadi	

		pengiriman yang diminta.		user memilih paket.	
	5	User dapat menemukan metode pembayaran yang diminta.	✓		
	6	User dapat mengkonfirmasi pesanan.	✓		
	7	<b>User bertanya kepada observator</b>	0		
Tugas 4	1	User mampu menemukan obat yang diminta.	✓		
2.08	2	User mampu menemukan tombol beli.	✓		
	3	User dapat menemukan alamat yang sudah ditentukan pada peta.	✓		
	4	User dapat melengkapi alamat.	✓		
	5	User dapat mengisi biodata.	✓		
	6	User dapat menemukan metode pengiriman yang diminta.	✓		
	7	User dapat menemukan metode pembayaran yang diminta.	✓		
	8	User dapat mengkonfirmasi pesanan.	✓		
	9	<b>User bertanya kepada observator</b>	1		
Tugas 5	1	User mampu menemukan obat yang diminta.	✓		
1.30	2	User mampu menemukan tombol beli.	✓		

	3	User mampu menghapus produk pada keranjang belanja.	✗	User mengklik ikon sampah.	
	4	User dapat menemukan metode pengiriman yang diminta.	✓		
	5	User dapat memilih apotek terdekat.	✓		
	6	User dapat menemukan metode pembayaran yang diminta.	✓		
	7	User dapat mengkonfirmasi pesanan.	✓		
	8	<b>User bertanya kepada observator</b>	0		

## Lampiran 100 Tabel Revisi

## TABEL REVISI

No	Tugas Revisi	Halaman Revisi
1.	Menjelaskan <i>end-user</i> pada judul penelitian.	Perancangan Desain User Interface dan User Experience Menggunakan Metode User Centered Design (UCD) Pada Proses Pembelian Obat Oleh Customer di Aplikasi K24Klik.
2.	Use case sistem secara keseluruhan.	Gambar 3.4.1, Gambar 3.4.2, Gambar 3.4.3. (Halaman 32-33)
3.	Menjelaskan stakeholder di flowchart.	Proses pembelian obat pada aplikasi K24Klik berdasarkan gambar 4.1 dimulai dengan pembeli atau <i>customer</i> mengunduh aplikasi K24Klik yang terdapat di <i>Playstore</i> . Setelah proses pengunduhan selesai, pembeli dapat <i>log-in</i> ke dalam aplikasi menggunakan <i>username</i> dan <i>password</i> yang sudah disediakan. Setelah pembeli berhasil <i>log-in</i> maka pembeli dapat mencari obat-obatan yang diminta. Jika pembeli berhasil menemukan obat yang diminta maka pembeli dapat klik gambar obat dan klik tombol beli untuk memasukkan obat ke dalam keranjang belanja. Setelah itu pembeli klik tombol lihat troli dan periksa kembali obat-obatan yang telah dibeli, jika sesuai klik tombol lanjutkan dan jika tidak pembeli dapat mencari kembali. Terdapat dua metode pengiriman yang disediakan yaitu kirim ke alamat dan pengambilan di apotek. Pada metode pengiriman kirim ke alamat terdapat tiga

		<p>pilihan yaitu <i>one-hour delivery</i>, <i>one day delivery</i>, dan paket. Jika <i>user</i> memilih metode pengiriman kirim ke alamat maka pembeli harus mencari alamat rumahnya pada peta yang telah disediakan lalu melengkapi detail alamat dan biodata untuk mempermudah pengiriman obat. Namun jika pembeli memilih untuk mengambil di apotek maka pembeli dapat menentukan tempat pengambilan obat sesuai dengan <i>outlet</i> K-24 yang tersedia dan juga menentukan waktu pengambilan obat. Setelah pembeli menentukan metode pengiriman yang diinginkan maka pembeli tinggal menentukan metode pembayaran yang diinginkan. Metode pembayaran yang tersedia di aplikasi K24Klik antara lain yaitu <i>promo payment</i> Mayank, <i>e-wallet</i> (OVO, Go-Pay, Link Aja, Dana, dan ShopeePay), transfer (BCA VA, Mandiri VA, BNI VA, dan bank transfer manual), pembayaran instan (kartu kredit, Mandiri Clickpay, Doku Wallet, BNI Debit Online), dan COD. Setelah selesai memilih metode pembayaran pembeli dapat klik tombol lanjutkan dan konfirmasi pesanan. (Halaman 41)</p>
4.	Cara mengamati responden saat pengujian.	<p>Pengujian dilakukan secara tatap muka dan nantinya peneliti akan mengamati <i>smartphone user</i> saat melakukan pengujian untuk melihat apakah <i>user</i> dapat</p>

		menyelesaikan tugas yang diberikan dengan baik. (Halaman 36)
5.	Penjelasan jumlah responden yang tatap muka dan virtual.	<p>Pengujian dilakukan secara tatap muka dan nantinya peneliti akan mengamati <i>smartphone user</i> saat melakukan pengujian untuk melihat apakah <i>user</i> dapat menyelesaikan tugas yang diberikan dengan baik. (Halaman 36)</p> <p>Peneliti akan melakukan wawancara secara virtual dengan menggunakan <i>zoom</i> atau <i>Microsoft teams</i> untuk membandingkan desain lama dan baru kepada 15 <i>user</i> di mana jumlah <i>user</i> tersebut merupakan permintaan dari pihak K24Klik. (Halaman 39)</p>
6.	Siapa yang menyusun hipotesis kesalahan dan kapan hipotesis kesalahan dibuat.	Hipotesis tersebut disusun oleh peneliti sebelum dilakukannya <i>usability testing</i> . (Halaman 48)
7.	Beri alasan kenapa tampilan aplikasi harus diperbaiki.	Perbaikan desain aplikasi K24Klik tersebut dilakukan karena nilai komponen <i>learnability</i> yaitu komponen kemudahan penggunaan aplikasi dan <i>satisfaction</i> yaitu komponen kenyamanan aplikasi saat digunakan yang diperoleh masih kurang baik. (Halaman 55)
8.	Pada kesimpulan dijelaskan hasil UCD.	Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan menggunakan metode <i>User Centered Design</i> diperoleh hasil bahwa <i>user interface</i> dan <i>user experience</i> yang harus diperbaiki pada aplikasi K24Klik adalah bagian pembelian obat. (Halaman 79)