

Perancangan Mobile User Interface Aplikasi Pencari Tempat Laundry Dengan Metode User Centered Design (UCD)

Azryal Achmad Ramdani¹, Rosa Reska Riskiana², Monterico Adrian³

^{1,2,3}Fakultas Informatika, Universitas Telkom, Bandung

¹azryalar@students.telkomuniversity.ac.id, ²rosareskaa@telkomuniversity.ac.id,

³monterico@telkomuniversity.ac.id

Abstrak

Aplikasi Pencari Tempat Laundry merupakan sebuah aplikasi yang menyediakan layanan bagi pelanggan laundry terutama bagi mahasiswa/i Telkom University, yang di buat untuk memudahkan penggunaannya. Permasalahan yang sering dihadapi pelanggan laundry seperti Pelanggan yang tidak mengetahui kapan pasti cucian selesai di laundry karena tidak ada informasi yang diberikan terkait progress cucian, banyak-nya tempat laundry yang ada menyebabkan kesulitan dalam menentukan tempat laundry yang sesuai atau cocok, dan untuk sebagian tempat kesulitan dalam menemukan tempat laundry karena jarak yang cukup jauh. Oleh karena itu dibuat sebuah rancangan desain User Interface (UI) berbasis mobile dengan menggunakan metode User Centered-Design (UCD), dikarenakan perancangan User Interface (UI) ini akan berfokus dengan keterlibatan pengguna. Untuk proses pengujiannya akan menggunakan Sistem Usability Scale (SUS) sebagai proses evaluasi atau mengukur kelayakan terhadap rancangan User Interface (UI). Diharapkan aplikasi Pencari Tempat Laundry ini akan membantu pelanggan laundry dalam kemudahan memesan tempat laundry dan melihat informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan.

Kata kunci : user interface, user centered-design, aplikasi pencari tempat laundry, sistem usability scale

Abstract

The Laundry Place Finder application is a service designed to facilitate laundry customers, especially Telkom University students. The application addresses common customer issues, such as not knowing the exact completion time of their laundry due to the lack of progress updates, the difficulty in finding suitable laundry services due to their abundance, and the challenge of locating distant laundry facilities. Therefore, a mobile-based User Interface (UI) design was developed using the User Centered-Design (UCD) method, which emphasizes user involvement. The testing process utilized the Sistem Usability Scale (SUS) for evaluating the UI design's feasibility. The aim is to assist laundry customers in easily booking laundry services and accessing the necessary information.

Keywords: user interface, user centered-design, laundry location search application, sistem usability scale

1. Pendahuluan

Latar Belakang

Usaha laundry merupakan salah satu Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) yang berkembang di berbagai kota. Banyak pengusaha telah mendirikan bisnis ini hampir disetiap daerah [1]. Namun karena usaha laundry ini masih bersifat manual, dalam menawarkan layanan dengan hanya menunjukan di spanduk atau jika ada pelanggan datang, untuk beberapa tempat laundry hanya mengandalkan catatan untuk mencatat pesanan pelanggan, nota atau bukti pemesanan masih berupa fisik yang berkemungkinan hilang, tidak ada informasi soal progress cucian menyebabkan jasa laundry menjadi kurang efisien dalam menerima pelanggan [2]. Dengan perkembangan internet dan media di zaman modern ini banyak orang mencari cara untuk melakukan tugas dengan lebih efisien untuk membuat kehidupan sehari-hari lebih mudah karena tidak hanya mempengaruhi orang secara langsung, tetapi juga manusia memiliki sebuah peranan untuk memantau ataupun mengontrol dari jarak jauh hanya melalui aplikasi [3].

Berdasarkan konteks masalah di atas diharapkan dengan merancang sistem yang dapat membantu pengguna meningkatkan efisiensi waktu disaat pengguna melakukan pemesanan dan mempermudah pengguna dalam mendapatkan informasi terkait tempat laundry [4]. Untuk memvalidasi permasalahan yang didapat, penulis melakukan sesi wawancara kepada 30 Mahasiswa Universitas Telkom dengan rata-rata usia 20-25 tahun, mengatakan selalu menggunakan jasa laundry karena dapat menghemat waktu, mempermudah ketika dalam situasi yang sibuk, namun masih terdapat masalah ketika menggunakan jasa laundry. Pelanggan yang tidak mengetahui kapan pasti cucian selesai di laundry karena tidak ada informasi yang diberikan terkait progress cucian, banyak-nya tempat laundry yang ada menyebabkan kesulitan dalam menentukan tempat laundry yang tepat, bukti pembayaran yang tidak boleh hilang, dan untuk sebagian tempat kesulitan dalam menemukan tempat laundry karena jarak yang cukup jauh. Responden mengharapkan adanya sistem yang dapat memberitahu

pelanggan progress cucian, bukti pemesanan, metode pembayaran yang bervariasi, dan adanya sistem yang dapat mempermudah ketika mencari tempat laundry yang tepat dengan melihat penilaian dari pelanggan sebelumnya.

Karena survei yang dilakukan oleh Kominfo pada tahun 2017 menunjukkan bahwa lebih dari setengah masyarakat Indonesia lebih tepatnya 66,3% sudah memiliki smartphone dan terus bertambah setiap periodenya. Dan dari survei awal yang sudah penulis sebarakan sebanyak 60% narasumber sering menggunakan aplikasi sebagai solusi untuk menyelesaikan sebuah masalah dalam kegiatan sehari-hari, adapun alasannya seperti menanyakan progress cucian, membayar, dan untuk membantu kebutuhan sehari-hari. Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut, penulis mengusulkan untuk merancang user interface (UI) berbasis mobile aplikasi laundry yang sesuai dengan kebutuhan dan permasalahan pelanggan laundry. User Interface (UI) adalah sebuah sistem yang dapat memberikan kesempatan kepada pengguna untuk berinteraksi dengan tampilan yang dibuat pada sebuah sistem yang dapat mempermudah pengguna [5], [6].

Pada penelitian ini penulis menggunakan metode User Centered Design (UCD). User Centered Design (UCD) merupakan sebuah metode yang melibatkan pengguna dalam setiap proses perancangan model desain dari awal hingga pada tahap akhir, peran pengguna dalam metode ini sangat-lah penting [7]. Peran pengguna dan kebutuhannya menjadi dasar setiap fase proses perancangan desain untuk menciptakan produk yang sesuai dengan kebutuhan pengguna dari proses perancangan desain solusi sampai hingga pada tahap pengujian atau evaluasi [8], [9]. Adapun alasan penulis menggunakan metode ini karena berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Lutfi Fanani, dengan metode UCD digunakan dalam pengembangan aplikasi Pencari Gedung. Pada penelitiannya dilakukan pengujian Usability Testing untuk mengetahui kinerja aplikasi dari segi efisiensi, efektifitas, dan kepuasan pengguna. Berdasarkan hasil perhitungan yang diperoleh pada penelitiannya menggunakan kuesioner Post-Study Sistem Usability Questionnaire (PSSUQ) bahwa tingkat efisiensi, efektifitas dan kepuasan pengguna dapat diterima dengan baik [10].

Pada Penelitian ini proses pengujian akan dilakukan dengan Usability Testing yang merupakan cara dalam menguji rancangan prototype yang sudah di buat untuk calon pengguna dengan memberikan sebuah tugas yang harus di selesaikan untuk mengetahui pengalaman pengguna. Untuk mengukur Usability dari rancangan User Interface (UI) apakah pengguna dapat mengetahui kegunaan dan juga kemudahan dari rancangan yang sudah dibuat [7], penulis menggunakan Sistem Usability Scale (SUS). Sistem Usability Scale (SUS) merupakan alat ukur yang pertama kali di diperkenalkan oleh John Brooke pada tahun 1986, alat ukur pengujian ini dapat digunakan diberbagai macam produk dan salah satunya adalah aplikasi [11]. Alasan penulis menggunakan metode pengujian ini karena SUS telah digunakan sebagai cara untuk menguji selama lebih dari 30 tahun dan masih dapat diandalkan dalam mengevaluasi Usability sebuah sistem [11].

Topik dan Batasannya

Berdasarkan latar belakang, permasalahan yang dapat diangkat ialah bagaimana merancang desain User Interface yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pengguna dengan metode User Centered Design (UCD) dan bagaimana menguji kelayakan rancangan yang telah dibuat dengan alat ukur Sistem Usability Scale (SUS).

Batasan masalah yang terdapat pada penelitian ini ialah responden yang diuji minimal pernah menggunakan jasa laundry. Perancangan difokuskan untuk mahasiswa sebagai pengguna dan tempat jasa laundry sebagai admin. Lingkup penelitian terdapat di lingkungan sekitar Universitas Telkom. Kemudian, hasil yang diputuskan keberhasilannya adalah nilai rata – rata dari Usability Testing dengan Sistem Usability Scale sebagai alat ukur pengujian rancangan yang akan dibuat.

Tujuan

Secara umum, penelitian ini bertujuan untuk memberikan kemudahan pelanggan laundry untuk memesan, mencari, dan melihat progress dalam menggunakan jasa laundry dengan dibuat nya sebuah rancangan desain User Interface (UI) sesuai dengan apa saja yang dibutuhkan oleh pelanggan sebagai pengguna. Untuk mendapatkan hasil yang sesuai dengan pengguna, diperlukannya tujuan diantaranya sebagai berikut:

1. Merancang User Interface (UI) yang sesuai dengan kebutuhan dan permasalahan pelanggan laundry menggunakan metode UCD.
2. Mengevaluasi User Interface (UI) pada aspek Usability dengan menggunakan Sistem Usability Scale (SUS).

Organisasi Tulisan

Penelitian ini diawali dengan pendahuluan yang menjelaskan pendahuluan, dilanjutkan dengan, studi terkait pendukung penelitian, metode penelitian. Kemudian diakhir terdapat kesimpulan dan saran untuk penelitian selanjutnya. Pendahuluan berisi tentang penjelasan mengenai latar belakang, topik dan batasan, tujuan, dan organisasi tulisan. Studi terkait bagian ini menjelaskan ringkasan jurnal sebagai bahan acuan dari penelitian terkait User Centered Design. Pada metode penelitian menjelaskan sistem yang terdapat di dalam penelitian dimulai dari analisis kebutuhan dan perancangan sistem. Evaluasi membahas mengenai evaluasi dari hasil

pengujian rancangan desain solusi yang telah dibuat. Kesimpulan menjawab semua rumusan masalah serta saran yang dapat digunakan untuk memperbaiki kekurangan pada penelitian saat ini.

2. Studi Terkait

2.1 Usaha Laundry

Usaha laundry adalah usaha yang termasuk kedalam Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) yang erat hubungannya dengan mesin cuci, pengering, pewangi dan pembersih. Jasa laundry ini banyak tersebar di kota-kota besar terutama tempat-tempat yang banyak terdapat kos, penginapan, hotel dan rumah kontrakan karena penyewa tidak sempat atau tidak ada waktu untuk mencuci sendiri karena kesibukannya [5].

2.2 User Interface (UI)

User Interface (UI) merupakan sebuah sistem tampilan yang dapat memudahkan pengguna dalam menggunakan sebuah sistem dengan memberikan pengalaman yang lebih baik lagi. User Interface (UI) berhubungan erat dengan penggunaannya karena dengan adanya (UI) pengguna dapat melihat dan dapat berinteraksi dengan tampilan pada sebuah sistem [6].

2.3 User Centered Design (UCD)

User Centered Design (UCD) sebuah metode yang melibatkan pengguna dalam proses desain dari awal hingga pada tahap akhir, peran pengguna dalam metode ini sangat-lah penting [9]. User Centered Design (UCD) adalah sebuah metode berulang dimana peran pengguna dan kebutuhannya menjadi dasar setiap fase proses desain untuk menciptakan produk yang sesuai dengan kebutuhan pengguna [9].

Alasan penulis menggunakan metode UCD daripada metode sejenis seperti Goal-Directed Design (GDD) pada penelitian ini karena GDD berfokus kepada tujuan pengguna dengan mempertimbangkan kenapa pengguna harus melakukan Task atau suatu aktivitas tersebut dalam memahami nilai, tujuan atau makna dari Task tersebut. Sementara itu UCD pada penelitian ini dengan mempertimbangkan siapa penggunaannya dan seberapa jauh tingkat pengetahuan dalam memahami rancangan aplikasi dan seberapa familiar dengan tujuannya, seperti dimana pengguna akan menggunakan rancangan, kenapa harus menggunakan rancangan yang dibuat, dan bagaimana pengguna berinteraksi dengan rancangan tersebut [13]. Penggunaan desain yang berorientasi pada tujuan harus melibatkan desain. Pada tahap awal penelitian, menggunakan konsep UCD dapat menjadi lebih akurat dan objektif. Meskipun berbeda, pendekatan ini sudah baik [13].

2.4 Sistem Usability Scale (SUS)

Sistem Usability Scale (SUS) merupakan cara untuk mengukur kegunaan dari sebuah produk, sistem ini diciptakan oleh John Brooke pada tahun 1996 [12]. Alasan Penulis menggunakan Sistem Usability Scale sebagai alat ukur untuk pengujian adalah karena menurut John Brooke (1995) dalam buku yang berjudul "Usability Evaluation in Industry" chapter 21, SUS memiliki keandalan dan kepercayaan yang baik. SUS dapat digunakan dalam penilaian kegunaan, dan telah digunakan untuk berbagai proyek penelitian dan evaluasi industri [23]. SUS adalah pendekatan pengujian yang melibatkan partisipasi langsung pengguna dan dapat dilakukan dengan jumlah sampel yang terbatas. Metode ini menggunakan satu jenis instrumen pengujian dan dua jenis penilaian hasil pengujian [24].

2.5 Penelitian Terkait

Penelitian yang dilakukan oleh Tiara Andhiza, Iskandar Fitri, dan Albaar Rubhasy [14], ini membahas tentang membuat rancangan User Experience Aplikasi Car Wash menggunakan metode User Centered Design (UCD). Terdapat 3 penilaian aspek dalam pengujian usability meliputi learnability, efficiency dan satisfaction aspek tersebut memiliki penilaian tersendiri dalam setiap pengujian.

Penelitian yang dilakukan oleh Zen Munawar, Mira Ismirani, dan Dadad Zainal [15] membahas tentang Perancangan User Interface (UI) pada penelitian ini memastikan bahwa pada tahap the human centered process rancangan sistem yang akan di buat sesuai dengan kebutuhan, keinginan dan harapan dari pengguna.

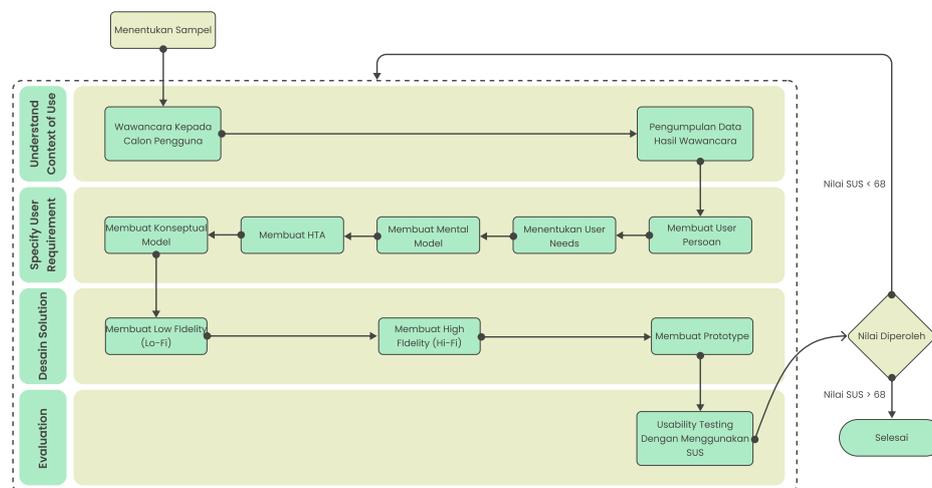
Penelitian yang dilakukan oleh Sarfina L. R, Iskandar F., dan Albaar R. P [16], membahas tentang rancangan UX untuk mengidentifikasi konteks pengguna diperoleh fitur yang dibutuhkan pengguna untuk menyelesaikan permasalahan.

Penelitian yang dilakukan oleh Cintya Damayanti, Agung Triayudi dan Ira Sholihati [17], membahas tentang analisis dalam mengetahui kelayakan dari sebuah sistem yang dikembangkan diperlukan pengujian langsung dengan responden.

Penelitian yang dilakukan oleh Merlin F. Blonteng, Alwin M. Sambul, Sary D. E. Paturusi [18], membahas tentang menentukan hasil dari penilaian Sistem Usability Scale ini terdapat Acceptability Ratings, Grade Scale, dan Adjective Ratings.

3. Sistem yang Dibangun

Di tahap ini, penulis memberikan perancangan sistem dari alur perancangan aplikasi Pencari Tempat Laundry. Dalam perancangan ini menggunakan metode User Centered Design (UCD). Alasan penulis menggunakan metode ini untuk mengatasi permasalahan pengguna diharapkan sesuai dengan keinginan pengguna itu sendiri karena rancangan User Interface (UI) ini akan berfokus dengan keterlibatan pengguna. Berikut ini alur perancangannya:



Gambar 1. Metode User Centered-Design (UCD)

3.1 Understand Context of Use

Pada tahap Understand Context of Use, penulis melakukan wawancara hanya kepada mahasiswa telkom, wawancara ini dilakukan secara online agar waktu narasumber tidak terganggu. Wawancara ini dilakukan untuk mendapatkan pengalaman dalam menggunakan jasa laundry dan wawancara ini dilakukan hanya kepada 10 mahasiswa. Menurut penelitian yang telah dilakukan Jakob Nielsen, Bahwa 5 Users dapat membantu sekitar 75% masalah kegunaan. Namun jika lebih dari 5 Users masalah kegunaan akan jauh lebih kecil [19].

Wawancara penulis menggunakan metode semi structured menyiapkan beberapa pertanyaan untuk mengetahui kesulitan dan masalah pengguna. Dari hasil wawancara dengan responden dapat diambil beberapa jawaban dan kesimpulan. Hasil wawancara dengan pengguna (mahasiswa) dapat dilihat pada lampiran 1. Selain mahasiswa wawancara ini juga dilakukan kepada pemilik jasa laundry hasil wawancara dapat dilihat pada lampiran 2. Setelah melakukan wawancara dilanjutkan ke tahap pengumpulan data, penulis menggunakan metode kualitatif untuk teknik pengumpulan data yang berupa wawancara langsung kepada target pengguna secara online. Dengan memahami kebutuhan, preferensi, dan perilaku pengguna yang digunakan untuk merancang produk yang lebih baik.

3.2 Specify User Requirement

Pada proses ini penulis menganalisis data dan mengidentifikasi masalah penting untuk dipertimbangkan saat merancang produk. Dengan informasi ini, kemudian dapat membuat persona pengguna, representasi fiktif dari berbagai karakteristik dan perilaku pengguna, untuk membantu memahami pengguna dan memandu proses desain User Persona mereferensi dari [21]. identifikasi kebutuhan dari calon pengguna dari hasil wawancara. Setelah membuat user persona dibuat, langkah

berikutnya adalah menentukan kebutuhan pengguna berdasarkan hasil dari user persona yang telah dibuat.

Setelah kebutuhan pengguna didapatkan, selanjutnya membuat Mental Model. Penulis membuat model yang menunjukkan bagaimana pengguna mencapai sebuah aktivitas tertentu yang akan di lakukan. Dengan memahami mental model pengguna akan mempermudah rancangan sistem yang akan dibuat apakah membantu atau tidak [30]. Sebelum Mental Model terdapat proses bisnis dari jasa laundry pada lampiran 5. Dilanjutkan dengan Mental model pada penelitian ini dibuat dengan flowchart untuk menggambarkan proses penggunaan sistem Mental Model pada penelitian ini mereferensi dari [30]. Mental model pengguna dapat dilihat pada lampiran 6 sedangkan untuk pemilik jasa laundry dapat di lihat pada lampiran 7.

Langkah selanjutnya pada tahap ini yaitu membuat Hierarchical Task Analysis (HTA). ketika pengguna laundry ingin mengakses keseluruhan dari fitur – fitur aplikasi pencari laundry dari mulai pengguna masuk kedalam aplikasi pencari laundry [22]. Pengguna memiliki Task – Task dan sub-Task yang akan di lewat pengguna, HTA pengguna dapat dilihat di lampiran 8 dan untuk pemilik jasa laundry sebagai admin dapat dilihat di lampiran 9. Setelah membuat HTA langkah selanjutnya ialah membuat konseptual model untuk menjelaskan Task dan Sub-Task yang ada pada HTA.

3.3 Design Solution

Di tahap Design Solution penulis memulai merancang Design Solution. Terdapat tahapan dalam perancangan User Interface. Pertama membuat Low Fidelity desain, sebuah antarmuka yang hanya berfokus pada tata letak atau masih berupa kerangka dari sebuah desain. Selanjutnya Membuat High Fidelity desain yang merupakan sebuah antarmuka yang merupakan desain yang sudah memiliki warna, gambar, dan bentuk atau rancangan yang hampir mirip dengan produk akhir. Sedangkan untuk Prototype akan di implementasikan ke bentuk Front End menggunakan bahasa React Native. Yang nantinya pengembang maupun calon pengguna dapat berinteraksi dengan rancangan yang dibuat.

3.4 Evaluation

Pada tahap Evaluation penulis melakukan pengujian dengan Usability Testing kepada calon pengguna. Pengujian menggunakan alat ukur Sistem Usability Scale (SUS) untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap solusi desain yang sudah dibuat. Sebelum itu responden akan diberikan sebuah Task untuk menjalankan Prototype, Sistem Usability Scale memanfaatkan Quisioner dengan memberikan 10 pertanyaan yang sudah di adaptasi ke bahasa indonesia [12] yang ada pada tabel 1.

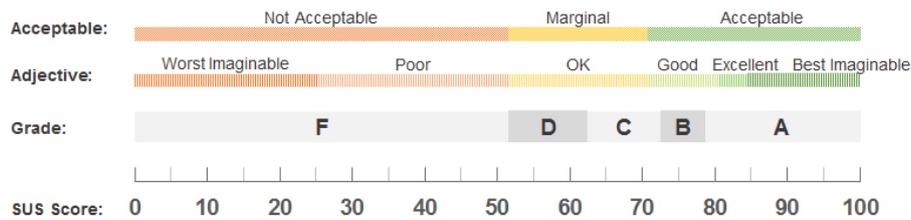
Table 1 Sistem Usability Scale Quisioner

No.	Pertanyaan
Q1.	Saya berpikir akan menggunakan <i>sistem</i> ini lagi.
Q2.	Saya merasa <i>sistem</i> ini rumit untuk digunakan.
Q3.	Saya merasa <i>sistem</i> ini mudah untuk digunakan.
Q4.	Saya membutuhkan bantuan dari orang lain atau teknisi dalam menggunakan <i>sistem</i> ini.
Q5.	Saya merasa fitur-fitur <i>sistem</i> ini berjalan dengan semestinya.
Q6.	Saya merasa ada banyak hal yang tidak konsisten (tidak serasi) pada <i>sistem</i> ini
Q7.	Saya merasa orang lain akan memahami cara menggunakan <i>sistem</i> ini dengan cepat.
Q8.	Saya merasa <i>sistem</i> ini membingungkan.
Q9.	Saya merasa tidak ada hambatan dalam menggunakan <i>sistem</i> ini.
Q10.	Saya perlu membiasakan diri terlebih dahulu sebelum menggunakan <i>sistem</i> ini.

Setelah meyebarkan 10 pertanyaan melalui Quisioner yang ada pada tabel 1 dengan setiap pertanyaan mendapatkan skor 1 sangat tidak setuju – 5 sangat setuju. Skor yang di dapat akan dilakukan perhitungan dengan alat ukur SUS.

- Untuk setiap pertanyaan ganjil maka, pada persamaan $x - 1$,
- Lalu untuk pertanyaan genap maka, pada persamaan $5 - x$,
- Selanjutnya jumlah kan score 10 pertanyaan dan dikalikan 2.5.

Memasukan skor dari responden disetiap pertanyaan, dengan setiap pertanyaan diberikan inisial Q1-Q10 (Q1 adalah pertanyaan 1). Menjumlahkan semua skor dari responden yang akan menghasilkan nilai rata-rata yang dibagi dengan jumlah responden. Jeff Sauro telah melakukan penghitungan skor SUS ke berbagai sistem yang berbeda menemukan minimal skor rata-rata dari 500 studi adalah 68 [20].



Gambar 2. SUS Score Meter

4. Evaluasi

4.1 Analisis User Persona

4.1.1 User Persona

Dari data hasil analisis wawancara yang dilakukan ke 30 responden pelanggan laundry dan 4 responden tempat jasa laundry. User Persoan pelanggan dapat dilihat pada tabel 2.

Table 2 User Persona Pelanggan

 Usia : 21-25 Tempat Tinggal : Kost/Kontrakan Mahasiswa	<p>Problem</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tidak ada waktu untuk mencuci • Tidak ada tempat menjemur cucian • Malas mencuci • Jauh dari tempat cucian • Tidak ada informasi progress cucian ketika mencuci di tempat laundry • Terlalu banyak pilihan jasa laundry membuat bingung • Waktu selesai laundry yang tidak pasti • Harus bertanya langsung jika tidak memiliki kontak • Tidak tahu semua layanan yang tersedia
<p>Behavior</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lebih sering Laundry • Tidak mau ribet • Malas mencuci sendiri • Terlalu banyak aktivitas • Tidak ada tempat menjemur 	<p>Goals and Needs</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kemudahan dalam mencari tempat laundry yang sesuai [5] • Menunjukkan rute ke tempat laundry [8] • Memilih layanan untuk mencuci melakukan laundry [9] • Informasi dari harga di perlihatkan secara transparan untuk setiap kg cucian [6] • Informasi status dari progress laundry [1] • Konfirmasi kesalahan dari estimasi yang sudah ditentukan [2] • Mengetahui pilihan metode pembayaran [3] • Mendapatkan kurir untuk mengambil dan mengantar laundry [4] • Berkomunikasi (chat) bersama pihak jasa laundry [7] • Memperlihatkan ulasan dari pelanggan yang sudah pernah laundry di tempat tersebut [9]

Selanjutnya merupakan User Persona dari tempat jasa laundry dapat dilihat pada tabel 3.

Table 3 User Persona Tempat jasa laundry

 Tempat Tinggal : Lingkungan Telkom Tempat jasa laundry	<p>Problem</p> <ul style="list-style-type: none"> • Untuk beberapa pelanggan kesulitan menentukan layanan yang baik karena kurangnya informasi • Masih manual dalam mengorganisir pelanggan • Untuk beberapa tempat laundry hanya memberikan nota secara fisik.
<p>Behavior</p> <ul style="list-style-type: none"> • Berusaha memberikan layanan yang baik • Lokasi usaha laundry yang strategis dan mudah di jangkau • Memberikan kesan baik 	<p>Goals and Needs</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memberitahu pelanggan progress laundry [1] • Kebebasan untuk melihat history atau riwayat pemesanan [2] • Melihat pemesanan dari setiap pelanggan [2] • Menampilkan balasan dari chat pelanggan [3].

<p>saat melaundry cucian pelanggan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memberikan beberapa layanan yang dapat membantu pelanggan 	
--	--

4.1.2 User Needs

Selanjutnya menentukan kebutuhan pengguna berdasarkan hasil dari analisis User Persona yang telah dibuat. Berikut hasil dari menentukan kebutuhan pengguna berdasarkan User Persona sebagai pelanggan jasa laundry.

Table 4 User Needs Pelanggan Jasa Laundry

Needs	Requirement
Mendapatkan kemudahan dalam mencari tempat laundry yang sesuai	<ul style="list-style-type: none"> • Menambahkan fitur untuk mencari tempat laundry. • Menambahkan fitur <i>filter</i> untuk layanan yang dimiliki tempat laundry. • Menambahkan fitur <i>nearby laundry</i> untuk menampilkan tempat laundry yang dekat dengan lokasi pengguna.
Dapat menunjukan rute ke tempat laundry	<ul style="list-style-type: none"> • Menampilkan fitur maps untuk memperlihatkan pengguna seberapa jauh posisi tempat laundry dengan tempat pengguna.
Dapat memilih layanan untuk mencuci melakukan laundry	<ul style="list-style-type: none"> • Menampilkan fitur untuk memperlihatkan harga dan layanan yang tersedia
Mendapatkan Informasi dari harga di perlihatkan secara transparan untuk setiap kg cucian	<ul style="list-style-type: none"> • Menampilkan harga secara transparan kepada pengguna untuk setiap tempat laundry.
Mendapatkan informasi status dari progress laundry	<ul style="list-style-type: none"> • Merancang menu status <i>order</i> atau status dari progress cucian. • Menampilkan setiap tahapan laundry yang sudah di lewati. • Merancang halaman detail <i>order</i> atau nota hanya dengan aplikasi.
Dapat melakukan konfirmasi kesalahan dari estimasi yang sudah ditentukan	<ul style="list-style-type: none"> • Merancang fitur chat atau mengobrol langsung dengan layanan laundry untuk menanyakan ulang kapan cucian selesai.
Dapat mengetahui pilihan metode pembayaran	<ul style="list-style-type: none"> • Menambahkan informasi tempat laundry yang dapat membayar dengan berbagai macam metode pembayaran.
Mendapatkan kurir untuk mengambil dan mengantarkan laundry	<ul style="list-style-type: none"> • Menambahkan informasi tempat laundry yang dapat mengambil dan mengantarkan laundry. • Menambahkan fitur memilih kurir atau langsung ke tempat laundry.
Dapat berkomunikasi (<i>chat</i>) bersama pihak jasa laundry	<ul style="list-style-type: none"> • Menambahkan fitur <i>chat</i> pada rancangan yang akan dibuat.
Dapat memperlihatkan ulasan dari pelanggan yang sudah pernah laundry di tempat tersebut	<ul style="list-style-type: none"> • Menambahkan fitur ulasan di setiap pengguna selesai menggunakan jasa laundry di tempat tersebut.

Selanjutnya merupakan analisis kebutuhan tempat jasa laundry berdasarkan user persona yang telah di buat di tabel 3.

Tabel 7 User Needs Tempat jasa laundry

Needs	Requirement
Dapat memberitahu pelanggan progress laundry	<ul style="list-style-type: none"> • Menyediakan fitur untuk merubah progress laundry pelanggan.
Mendapatkan kebebasan untuk melihat history atau riwayat pemesanan	<ul style="list-style-type: none"> • Menyediakan fitur untuk menerima atau menolak pesanan. • Menyediakan fitur untuk melihat detail dari pesanan pelanggan. • Menyediakan fitur untuk melihat history pesanan
Dapat melihat pemesanan dari setiap pelanggan	<ul style="list-style-type: none"> • Menampilkan fitur untuk menampilkan detail pesanan yang sedang berlangsung.
Dapat menampilkan balasan dari chat pelanggan	<ul style="list-style-type: none"> • Menyediakan fitur untuk menerima dan mengirim chat ke pelanggan

4.2 Design Solution

4.2.1 Membuat Low Fidelity (Lo-Fi)

Pada tahap ini, terdapat Low Fidelity yang menjadi tahap awal dari rancangan Design Solution. Pembuatan Low Fidelity akan memudahkan penulis jika mendapatkan Feedback dari responden yang akan dirancang menjadi High Fidelity. Untuk keseluruhan desain Low Fidelity dapat dilihat di lampiran 12. Pembuatan design mengikuti Guideline seperti dalam lampiran 10 untuk pelanggan lampiran 11 untuk admin

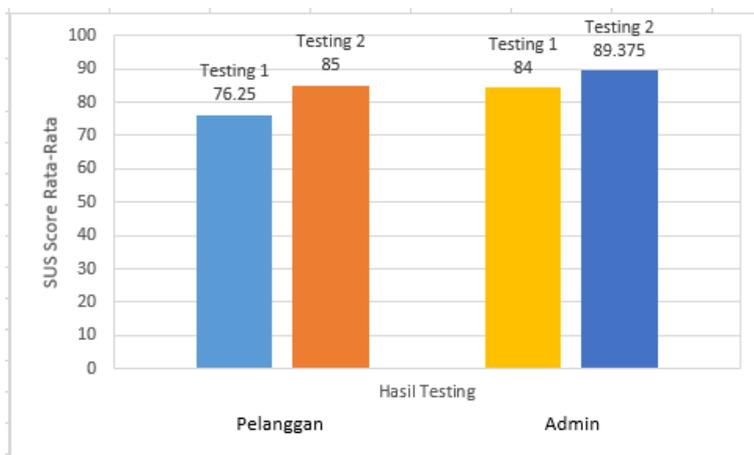
4.1.2 Membuat High Fidelity (Hi-Fi)

SSetelah membuat Low Fidelity, langkah selanjutnya ialah merancang High Fidelity agar design lebih mudah untuk dipahami responden. Dimana rancangan High Fidelity akan diberikan warna, ikon, Font, gambar dan lainnya hal ini akan memperjelas rancangan Design Solution. Proses pembuatan Design dilakukan dengan menggunakan Tools Figma. Design lebih lengkap dapat dilihat di lampiran 13.

4.3 Evaluation

Pengujian ini dilakukan 10 responden mahasiswa sebagai pelanggan dan 4 tempat jasa laundry sebagai admin. Proses evaluasi dilakukan 2 kali agar proses desain sesuai dengan kebutuhan dan tujuan pengguna sejalan dengan metode yang digunakan di penelitian ini yaitu UCD dan agar proses desain mempunyai acuan yang dapat dijadikan sebagai bahan untuk mendapatkan feedback dari pengguna. Setelah dilakukan pembuatan High Fidelity Desain, penulis melakukan evaluasi pertama dengan bantuan Tools Maze untuk membantu penelitian. Dengan bantuan Tools tersebut penulis memberikan Task yang perlu dijalankan oleh pengguna.

Selain itu setelah semua Task selesai di lalui pengguna, penulis menggunakan Sistem Usability Scale sebagai alat ukur untuk menghitung skor rata-rata untuk mendapatkan tingkat kegunaan dari rancangan yang dibuat dengan memberikan form kuisisioner berupa 10 pertanyaan yang ada pada tabel 1.



Gambar 3. Hasil Perhitungan Pengujian Sistem Usability Scale (SUS) Pelanggan dan Admin

Berdasarkan hasil kuisisioner didapatkan skor asli yang ada pada lampiran 14 dengan 10 mahasiswa sebagai pelanggan, setelah melewati perhitungan dengan SUS yang ada pada lampiran 15 mendapatkan skor rata-rata 76.25 dengan grade scale B, adjective rating Good, dan masuk kedalam kategori Acceptable dengan mengikuti SUS Score Meter di gambar 2. Aspek yang kurang baik yaitu pada Q2 (Saya merasa sistem ini rumit untuk digunakan) dan Q10 (Saya perlu membiasakan diri terlebih dahulu sebelum menggunakan sistem ini) dengan terdapat penilaian tekecil 0-2. Dari hal tersebut didapat feedback bahwa rancangan yang telah dibuat masih cukup rumit untuk di operasikan terdapat pada lampiran 16.

Sedangkan untuk skor evaluasi pertama kepada 4 jasa laundry sebagai admin mendapatkan skor rata-rata 84 dengan grade scale A, adjective rating Excellent, dan masuk kedalam kategori Acceptable. Hal tersebut mengindikasikan bahwa rancangan desain sudah baik, skor asli dan skor hasil hitung dapat dilihat di lampiran 14 dan 14.

Evaluasi kedua atau akhir yang dimana tahap ini akan menguji kembali hasil solusi desain yang telah di perbaiki pada evaluasi pertama kepada pengguna. Di tahap ini penulis mengimplementasikan desain kedalam bentuk Front End menggunakan bantuan Tools React Native dengan bahasa pemrograman JavaScript. Tahap evaluasi dilakukan dengan wawancara ke 10 mahasiswa secara online dengan bantuan Zoom Meeting sesi wawancara dapat dilihat di lampiran 19, testing dilakukan dengan memberikan Task kepada pengguna untuk diselesaikan setelah itu memberikan form kuisioner berupa 10 pertanyaan.

Berdasarkan hasil kuisioner didapatkan skor asli yang ada pada lampiran 17 dengan 10 mahasiswa sebagai pelanggan, setelah melewati perhitungan dengan SUS yang ada pada lampiran 18 mendapatkan skor rata-rata 85 dengan grade scale A, adjective rating Excellent, dan masuk kedalam kategori Acceptable. Dari skor rata – rata tersebut mendapatkan peningkatan pada aspek Q2 (Saya merasa sistem ini rumit untuk digunakan) dan Q10 (Saya perlu membiasakan diri terlebih dahulu sebelum menggunakan sistem ini) dengan rata rata penilaian terkecil 1-3. Meskipun ada beberapa penilaian yang belum sepenuhnya diatas 3 dikarenakan bagi beberapa responden masih harus membiasakan diri dalam menggunakan sistem baru.

Sedangkan untuk skor evaluasi pertama kepada 4 jasa laundry sebagai admin mendapatkan skor rata-rata 89.357 dengan grade scale A, adjective rating Best Imaginable, dan masuk kedalam kategori Acceptable. Hal tersebut mengindikasikan bahwa rancangan desain mendapatkan peningkatan, skor asli dan skor hasil hitung dapat dilihat di lampiran 17 dan 18.

5. Kesimpulan dan Saran

5.1 Kesimpulan

- Berdasarkan hasil evaluasi akhir, dapat ditarik kesimpulan bahwa aplikasi Pencari Tempat Laundry (Laundrify) dengan metode User Centered Design dapat menghasilkan rancangan User Interface yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pengguna. Di perkuat dengan dilakukannya Usability Testing menggunakan alat ukur Sistem Usability Scale.
- Pada Penelitian ini untuk rancangan Pelanggan didapatkan skor rata-rata yaitu 85 dari 10 Responden. Dimana skor tersebut jika dalam bentuk grade scale mendapatkan kategori A, lalu kategori Excellent dalam Adjective Rating, dan termasuk kedalam Acceptable dalam Acceptability Range.
- Sedangkan untuk rancangan Admin didapatkan skor rata-rata yaitu 89.357 dari 4 responden sebagai admin. Dimana skor tersebut jika dalam bentuk grade scale mendapatkan kategori A, lalu kategori Best Imaginable dalam Adjective Rating, dan termasuk kedalam Acceptable dalam Acceptability Range. Dapat disimpulkan bahwa kedua rancangan yang sudah dibuat sudah cukup baik dalam menyelesaikan permasalahan yang di alami pengguna.

5.2 Saran

Pada perancangan User Interface dari aplikasi Pencari Tempat Laundry (Laundrify) masih didapatkan banyak kekurangan yang dapat dikembangkan. Berikut beberapa hal yang perlu dikembangkan:

1. Karena penelitian ini berfokus kepada pengguna sebagai pelanggan jasa laundry maka sebaiknya dilakukan penelitian lebih mendalam terkait permasalahan dari sisi jasa laundry nya.
2. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah User Centered Design (UCD), diharapkan di penelitian selanjutnya dapat dikembangkan dengan metode lain.
3. Hasil evaluasi dengan alat ukur mendapatkan Score 85 rancangan dapat dikembangkan lagi agar mendapatkan pengalaman pengguna yang lebih baik lagi.

Daftar Pustaka

- [1] M. Marzuki, I. Irvanizam, R. Radhiah and M. Iqbal, "Application of the Ordinary Kriging to the Laundry Business Survey Result Data: Number of Items in a Day in Banda Aceh City," 2020 International Conference on Electrical Engineering and Informatics (ICELTICs), 2020, pp. 1-4, doi: 10.1109/ICELTICs50595.2020.9315495.
- [2] Salsabilah, S., Wahyuddin, M. I., & Sari, R. T. K. (2022). Analisa UI/UX Terhadap Perancangan Website Laundry dengan Metode Human Centered Design dan User Experience Questionnaire. *JURNAL MEDIA INFORMATIKA BUDIDARMA*, 6(1), 720-727.
- [3] E. M. Rizki, S. M. Nasution and A. L. Prasasti, "Design Of Laundry Box As Supporting Smart Laundry Sistem Based On Internet Of Things," 2020 International Conference on Information Technology Systems and Innovation (ICITSI), 2020, pp. 398-404, doi: 10.1109/ICITSI50517.2020.9264946.
- [4] B. Saleha, S. M. Nasution and A. L. Prasasti, "Design of IOT-Based Smart Laundry Applications Using Fuzzy Algorithms," 2020 International Conference on Information Technology Systems and Innovation (ICITSI), 2020, pp. 393-397, doi: 10.1109/ICITSI50517.2020.9264936.
- [5] Fernando, F. (2020). Perancangan User Interface (Ui) & User Experience (Ux) Aplikasi Pencari Indekost Di Kota Padangpanjang. *TANRA: Jurnal Desain Komunikasi Visual Fakultas Seni dan Desain Universitas Negeri Makassar*, 7(2), 101-111.
- [6] Buana, W., & Sari, B. N. (2022). Analisis User Interface Meningkatkan Pengalaman Pengguna Menggunakan Usability Testing pada Aplikasi Android Course. *DoubleClick: Journal of Computer and Information Technology*, 5(2), 91-97.
- [7] L. M. Hasani, D. I. Sensuse, Kautsarina and R. R. Suryono, "User-Centered Design of e-Learning User Interfaces: A Survey of the Practices," 2020 3rd International Conference on Computer and Informatics Engineering (IC2IE), 2020, pp. 1-7, doi: 10.1109/IC2IE50715.2020.9274623.
- [8] W. Hasim, S. Wibirama and H. A. Nugroho, "Redesign of E-Participation using User-Centered Design Approach for Improving User Experience," 2019 International Conference on Information and Communications Technology (ICOIACT), 2019, pp. 857-861, doi: 10.1109/ICOIACT46704.2019.8938545.
- [9] A. M. Mithun, A. M. Mithun and W. M. S. Yafooz, "Extended User Centered Design (UCD) Process in the Aspect of Human Computer Interaction," 2018 International Conference on Smart Computing and Electronic Enterprise (ICSCEE), 2018, pp. 1-6, doi: 10.1109/ICSCEE.2018.8538388.
- [10] Andhiza, T., Fitri, I., & Rubhasy, A. (2022). Perancangan User Experience Pada Aplikasi Pencarian Car Wash Menggunakan Metode UCD (User Centered Design). *SMATIKA JURNAL*, 12(01), 135-145.
- [11] Ramadhan, D. W. (2019). Pengujian Usability Website Time Excelindo Menggunakan Sistem Usability Scale (SUS)(Studi Kasus: Website Time Excelindo). *JUPI (Jurnal Ilmiah Penelitian dan Pembelajaran Informatika)*, 4(2), 139-147.
- [12] Sharfina, Z., & Santoso, H. B. (2016, October). An Indonesian adaptation of the sistem usability scale (SUS). In 2016 International conference on advanced computer science and information systems (ICACSIS) (pp. 145-148). IEEE.
- [13] Wei, C., & Xing, F. (2010, November). The comparison of user-centered design and goal-directed design. In 2010 IEEE 11th International Conference on Computer-Aided Industrial Design & Conceptual Design 1 (Vol. 1, pp. 359-360). IEEE.
- [14] Andhiza, T., Fitri, I., & Rubhasy, A. (2022). Perancangan User Experience Pada Aplikasi Pencarian Car Wash Menggunakan Metode UCD (User Centered Design). *SMATIKA JURNAL: STIKI Informatika Jurnal*, 12(01), 135-145.
- [15] Munawar, Z. (2019). Perancangan Interface Aplikasi Pencatatan Persediaan Barang Di Kios Buku Palasari Bandung Dengan Metode User Centered Design Menggunakan Balsamiq Mockups. *COMPUTING| Jurnal Informatika*, 6(2), 10-20.
- [16] Ramadhan, S. L. (2021). Perancangan User Experience Aplikasi Pengajuan E-KTP menggunakan Metode UCD pada Kelurahan Tanah Baru. *JATISI (Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi)*, 8(1), 287-298.
- [17] Damayanti, C., Triayudi, A., & Sholihati, I. D. (2022). Analisis UI/UX Untuk Perancangan Website Apotek dengan Metode Human Centered Design dan Sistem Usability Scale. *Jurnal Media Informatika Budidarma*, 6(1), 551-559.
- [18] Blonteng, M. F., Sambul, A. M., & Paturusi, S. D. (2022). Analysis of user experience in University Academic Portal using sistem usability scale (a case study in INSPIRE Portal of Sam Ratulangi University). *Jurnal Teknik Informatika*, 17(3), 213-218.
- [19] Nielsen, J. (2000). How Many Participants for a UX Interview?. Nielsen Norman Group: <https://www.nngroup.com/articles/why-you-only-need-to-test-with-5-users/>.

- [20] Laubheimer, P. (2018) Beyond the NPS: Measuring Perceived Usability with the SUS, NASA-TLX, and the Single Ease Question After Tasks and Usability Tests. Nielsen Norman Group: <https://www.nngroup.com/articles/measuring-perceived-usability/>.
- [21] Alnanih, R., Bahatheg, N., Alamri, M., & Algizani, R. (2019). Mobile-d approach-based persona for designing user interface. *International Journal of Advanced Trends in Computer Science and Engineering*, 8(5), 2597-2607.
- [22] Sabariah, M. K., Effendy, V., & Ichsan, M. F. (2016). Implementation of hierarchical task analysis for user interface design in drawing application for early childhood education. *Journal of Education and Learning (EduLearn)*, 10(2), 159-166.
- [23] Brooke, J. (1996). Sus: a "quick and dirty" usability. *Usability evaluation in industry*, 189(3), 189-194.
- [24] Ependi, U., Kurniawan, T. B., & Panjaitan, F. (2019). Sistem usability scale vs heuristic evaluation: a review. *Simetris: Jurnal Teknik Mesin, Elektro dan Ilmu Komputer*, 10(1), 65-74.
- [25] Shitkova, M., Holler, J., Heide, T., Clever, N., & Becker, J. (2015). Towards usability guidelines for mobile websites and applications.
- [26] Lupanda, I., & van Rensburg, J. J. (2021). Design Guidelines for Mobile Applications. In *International Conference Interfaces & Human Computer Interaction* (pp. 92-99).
- [27] Rahman, N. A., Mailok, R., & Husain, N. M. (2020). The Guideline for the User Interface Design of a Mobile Augmented Reality Learning Application for Children with Learning Difficulties. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 10(5), 13-22.
- [28] Adipat, B., & Zhang, D. (2005). Interface design for mobile applications. *AMCIS 2005 proceedings*, 494.
- [29] Srivastava, A., Kapania, S., Tuli, A., & Singh, P. (2021). Actionable UI Design Guidelines for Smartphone Applications Inclusive of Low-Literate Users. *Proceedings of the ACM on Human-Computer Interaction*, 5(CSCW1), 1-30.
- [30] Young, I. (2008). *Mental models: aligning design strategy with human behavior*. Rosenfeld Media. Page 7

Lampiran-Lampiran

Lampiran 1. Respon Hasil Wawancara Dengan Pelanggan

No.	Tujuan	Hasil Wawancara
1.	Mengidentifikasi pengguna jasa laundry	Dari hasil wawancara didapatkan kesimpulan bahwa: <ul style="list-style-type: none"> • Responden selalu menggunakan jasa laundry untuk membantu dalam membersihkan pakaian. • Rata-rata responden tidak memiliki waktu untuk mencuci sendiri, tidak bersih dan bahkan tidak ada tempat mencuci atau menjemur. • Rata-rata responden melakukan laundry karena jika laundry menumpuk dan malas mencuci. • 67% dari responden datang langsung untuk mengantar cuciannya ke tempat laundry langsung. Untuk 33% nya menggunakan jasa kurir karena tidak ada waktu untuk pergi langsung ke tempat laundry. • Interval waktu responden dalam menggunakan jasa laundry sebanyak 1-2 kali dalam seminggu.
2.	Mengidentifikasi permasalahan pengguna	<ul style="list-style-type: none"> • Rata-rata responden diberitahu estimasi kapan cucian selesai sebelum laundry. Untuk 37% responden tidak mendapatkan pemberitahuan kapan cucian selesai sehingga harus datang ke tempat laundry meskipun tidak mengetahui cucian selesai atau belum [1][4]. • Mendapatkan nota dan didalamnya terdapat perkiraan waktu kapan selesai dan ada juga yang diberitahu melalui media komunikasi [2][7]. Untuk 33% responden hanya bisa datang langsung untuk menanyakan progress cucian [1]. • Untuk sebagian responden mengalami kesulitan dalam pembayaran karena kurangnya metode pembayaran [3]. • Rata-rata responden mengambil cuciannya ketika sudah melewati estimasi yang ditentukan, supaya tidak perlu datang dua kali ke tempat laundry. • 67% pengguna jasa laundry datang langsung ke tempat laundry untuk melaundry pakaian. Namun hampir semua reponden tidak tahu apakah hasil laundry akan sesuai yang diharapkan atau tidak karena terlalu banyak pilihan tempat laundry dan tidak tahu mana yang bagus atau tidak [5][8]. • Beberapa responden kesulitan dalam menemukan tempat laundry karena kondisi responden baru di kota atau tempat tinggal sekarang [8]. • Estimasi yang terkadang tidak sesuai perjanjian di awal, harga yang tidak sesuai dengan hasil, dan pelanggan harus berjalan ketempat laundry untuk mengambil cucian [2]. • Beberapa responden mengharapkan jasa laundry untuk transparan dalam harga atau berapa kilo cucian yang dimiliki pelanggan [6].
3.	Mengidentifikasi cara pengguna menangani masalah	<ul style="list-style-type: none"> • 60% dari responden selalu menggunakan bantuan aplikasi untuk membantu keseharian seperti mencari makan atau membayar secara online untuk mempermudah kegiatan dan efisiensi waktu. • Dengan bertanya langsung ke tempat laundry kapan cucian selesai meskipun untuk sebagian responden harus meluangkan waktunya untuk ketempat laundry. Namun untuk 20% responden dapat menghubungi tempat laundry melalui aplikasi whatsapp [7].

		<ul style="list-style-type: none"> • Dengan mencari tahu apakah tempat laundry tersebut bagus atau tidak, untuk sebagian responden hanya bisa mencoba setiap tempat laundry untuk mendapatkan tempat yang sesuai yang diharapkan responden [5].
4.	Mengidentifikasi sudut pandang pengguna terhadap jasa laundry	<ul style="list-style-type: none"> • Responden tidak perlu repot mencuci pakaiannya sendiri dan dapat mengefisienkan waktunya untuk kegiatan yang lainnya. Namun untuk beberapa responden kesulitan dalam menentukan tempat yang sesuai. • Responden mengharapkan dapat melihat layanan dan apa saja yang dapat dipilih untuk mencuci pakaian [9]. • Responden mengharapkan terdapat sebuah fitur yang dapat memperlihatkan pelanggan komentar atau ulasan pengguna setelah menggunakan jasa laundry tersebut [10]. • Responden mengharapkan ada sebuah sistem yang dapat mempermudah dalam menentukan tempat laundry yang sesuai dengan layanan yang dibutuhkan, dan adanya informasi terkait progress dari laundry kepada pelanggan [1] [7].

Lampiran 2. Respon Hasil Wawancara Dengan Admin

No.	Tujuan	Hasil Wawancara
1.	Mengidentifikasi tempat jasa laundry	<ul style="list-style-type: none"> • Dengan menempatkan usaha di lokasi yang strategis. • Memberikan layanan yang baik kepada setiap pelanggan. • Memberikan harga yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan. • Memberikan beberapa layanan yang dapat bermanfaat untuk pelanggan.
2.	Mengidentifikasi permasalahan yang dihadapi pemilik laundry	<ul style="list-style-type: none"> • Untuk beberapa tempat laundry tidak memberi tahu setiap langkah atau progress dari cucian hanya memberikan estimasi cucian atau perkiraan cucian selesai di laundry [1]. • Untuk beberapa tempat laundry tidak bisa memberikan sebuah layanan atau platform untuk memberikan sebuah usulan dari pelanggan hanya menggunakan quisioner melalui media komunikasi. • Mempromosikan hanya dengan media sosial. • Secara manual mendata pelanggan yang masuk [2]. • Untuk beberapa tempat laundry hanya menyediakan media pembayaran cash atau transfer melalui rekening.
3.	Mengidentifikasi cara pengguna menangani masalah	<ul style="list-style-type: none"> • Beberapa tempat laundry hanya memberi tahu progress lewat media komunikasi. • Memberikan sebuah quisioner melalui media komunikasi namun beberapa tempat laundry bahkan tidak ada sama sekali [3]. • Hanya dengan beberapa metode pembayaran seperti QR Code atau rekening untuk metode <i>non cash</i>

Lampiran 3. Transkrip Wawancara Pelanggan

Sesi Pertanyaan Umum Wawancara dibagi 5 responden per tabel

Kode	Pertanyaan	Jawaban Per Responden				
		R1	R2	R3	R4	R5

WP0	Nama, Umur, Status dan Asal	Afan, Usia 25 tahun, masih sebagai mahasiswa, di Bandung dan untuk saat ini Kost	Bintang, Usia 21 tahun, masih sebagai mahasiswa, saat ini di bandung kuliah dan kost	Dhafin, Usia 21 tahun sebagai mahasiswa, untk saat ini kuliah di bandung dan tinggal di tempat kost	Fahmi, Usia seakrang 21 tahun, sebagai mahasiswa dan kost di bandung	Fakih, Usia 21 tahun sebagai mahasiswa, dan tinggal di tempat kost di bandung
WP1	Kenapa milih menggunakan jasa laundry	Supaya tidak ribet, Ketersediaan waktu, malas mencuci pakaian berat	karena tidak ada mesin cuci, malas, tidak bersih ketika cuci sendiri, tidak ada waktu dan cucian menumpuk	faktor utama malas, laundry lebih efisien tinggal bayar sudah terima beres tidak ada waktu cuci sendiri	Tidak ada tempat menjemur, ribet terus takut hilang saat di menjemur pakaian sendiri	susah mencuci sendiri, tidak ada tempat untuk mencuci, lebih praktis, lebih hemat waktu
WP2	Kapan kamu menggunakan jasa laundry?	Ketika repot, Pulang dari kampung bawa cucian banyak	jika cucian menumpuk	dalam keadaan apapun karena lebih suka cuci laundry	Kalo cucian sudah menumpuk	Pasti laundry
WP3	Lebih sering datang langsung atau minta diambilin sama kurir?	Datang langsung	Datang langsung	Datang langsung, karena dekat	Datang langsung	Datang langsung, meskipun ribet karena jauh
WP4	Seberapa sering kmau menggunakan jasa laundry?	Sebulan 2 kali cuci	seminggu 1 kali	Rutin dalam seminggu 1 x dikumpulin untuk langsung dicuci	Seminggu 2-3 kali	Seminggu 1 kali
WP5	Apakah kamu tau cucian kamu selesai atau belumnya?	tidak ada informasi terkait progress cucian	biasanya di kasih tau sebelumnya atau diberikan estimasi dari jasa laundry	tidak tau	Biasanya di kasih tau di awal atau bertanya langsung	Dikasih estimasi waktu di awal
WP6	Kalo misal tau, biasanya dikasih tau lewat apa?	datang langsung	datang langsung	datang langsung	Bertanya langsung paling	datang langsung
WP7	Kalo ga tau apa kamu sering tanya ke tempat laundry atau hanya cuma menunggu sampai sekiranya selesai?	Misal dari laundrynya 3 hari selesai biasanya saya lebihin 4/5 hari	Misal dari laundrynya 3 hari selesai biasanya saya lebihin 4/5 hari	biasanya ketika di beri estimasi 3 hari misalnya belum tentu 3 hari selesai	biasanya ketika di beri estimasi 3 hari misalnya belum tentu 3 hari selesai	Bertanya langsung
WP8	Biasanya tempat laundry ngasih tau progress cuciannya juga ga?	Tidak	Tidak	Tidak ada sih	Di tempat laundry yang saya pesan tidak ada	Ga pernah
WP9	Pernah ga sih susah nyari tempat laundry di tempat baru?	Cukup mudah, karena sekitar kost banyak tempat laundry	Cukup Mudah, karena sekitar kost banyak tempat laundry	Mudah, karena sekitar kost banyak tempat laundry	susah ga susah, tidak tau apakah laundry itu aman atau tidak bersih atau tidak	awal awal susah karena banyak pilihan mana yang bagus dan terpercaya
WP10	Kelebihan jasa luandry apa menurutmu?	Mudah simple, wangi dan rapih relative	tidak cape nyuci sendiri, wangi relative, bershi pasti dan rapih	murah, cepat karena ada pilihan paket	praktis, cepat, dan ga ribet mengehmat waktu	Tidak perlu mengeluarkan tenaga, lebih hemat
WP11	Lalu kekurangannya apa?	kurang teliti dan bisa tertukar atau ada yang hilang	Baju atau celana yang hilang	terkadang ada cucian yang hilang atau tertukar. ika ada	tidak sesuai dengan harga, hasil setrika ketika sedang	susah karena harus berjalan ke tempat laundry.

				yang tertukar minta kejelasan ke jasa laundry	ramai tidak rapih	
WP12	Seberapa sering kamu menggunakan aplikasi untuk menunjang kebutuhan sehari hari kamu? Misal untuk memesan makanan atau lainnya?	tidak terlalu sering, hanya dalam keadaan tertentu	Terkadang	Sering, dalam 1 minggu pasti pakai aplikasi	Sering jika dalam persentase 50%	sangat sering apalagi di musim hujan. seminggu bisa 2-3x
WP13	Kenapa pakai aplikasi? Kenapa tidak ke tempatnya langsung?	Lebih praktis, jika lokasi makanan jauh pasti menggunakan aplikasi	Lebih praktis, jika lokasi makanan jauh pasti menggunakan aplikasi	Lebih praktis, jika lokasi makanan jauh pasti menggunakan aplikasi	Ketika ujan, males, tidak ada waktu untuk keluar	Karena mudah ketika memilih tempat makan atau makanan
WP14	Secara keseluruhan bagaimana kamu menjelaskan pengalamanmu dalam menggunakan jasa laundry?	Enak enak aja, karena meringankan pekerjaan rumah, mengurangi pengangguran dengan adanya jasa laundry	efisien waktu, dapat mempermudah di keadaan yang sulit atau sibuk	Cukup baik, sesuai dengan harapan	praktis tidak ribet hanya terima beres saja	untuk sebagian tempat susah mencari tempat cuci yang bagus dan murah
WP15	Apa yang kamu harapkan/eksektasi kedepannya untuk jasa laundry?	harapannya ada sebuah aplikasi laundry, jika males ke tempat laundry bisa melalui aplikasi ataupun whatsapp yang dapat dihubungin, tracking progress cucian	lebih bertanggung jawab ketika ada cucian yang hilang atau tertukar	lebih teliti dalam mengorganisir pakaian seperti mendata pakaian agar tidak tertukar atau hilang, jika hilang ada jaminan tanggung jawab	semoga ada yang mempermudah dengan adanya teknologi	harapannya ada sebuah sistem yang dapat mempermudah ketika mencari tempat cuci

Kode	Pertanyaan	Jawaban Per Responden				
		R6	R7	R8	R9	R10
WP0	Nama, Umur, Status dan Asal	Hafiz, Usia 20 tahun, masih sebagai mahasiswa, di Bandung dan untuk saat ini Kost	Ilmam, Usia 22 tahun, masih sebaagai mahasiswa, saat ini di bandung kuliah dan kost	Rafhly, Usia 21 tahun sebagai mahasiswa, untk saat ini kuliah di bandung dan tinggal di tempat kost	Sarja, Usia 22 tahun, sebagai mahasiswa dan kost di bandung	Sinta, Usia 21 tahun sebagai mahasiswa, dan tinggal di tempat kost di bandung
WP1	Kenapa milih menggunakan jasa laundry	Karena tidak ada tempat menjemur, tidak ada sinar matahari masuk	lebih efisien, ada layanan sestrika jadi sudah rapih	Keterbatasan ruang, tidak ada tempat cuci dan jemur, banyak kegiatan jadi tidak ada waktu	Karena air kosan kotor, malas mencuci sendiri	Terlalu banyak aktivitas, tidak ada waktu mencuci, pasti rapih, meringankan beban
WP2	Kapan kamu menggunakan jasa laundry?	Pasti laundry cucian berat	kalo ada baju kemeja atau celana jeans, karean tidak ada	Pasti pakai jasa laundry karena tidak ada tempat cuci dan jemur	Pasti pakai	Pasti pakai jasa laundry

			tempat jemur			
WP3	Lebih sering datang langsung atau minta diambilin sama kurir?	Datang langsung	Datang langsung	Datang Langsung	Datang langsung	Di ambil oleh jasa laundry lalu di anter
WP4	Seberapa sering kmau menggunakan jasa laundry?	seminggu 1 kali	sekali dalam 1 minggu	Seminggu bisa 1 kali	seminggu 1/2 kali	Seminggu 2 kali
WP5	Apakah kamu tau cucian kamu selesai atau belumnya?	Diberikan estimesi waktu	Diberkan estimesi waktu dalam bentuk bon melalui whatsapp dan bisa req berapa hari selesai	Bertanya estimasi waktu	biasanya diberikan estimasi waktu	tidak diberi tahu
WP6	Kalo misal tau, biasanya dikasih tau lewat apa?	Dikirim Bon yang berisi kapan waktu selesai harga	Dikirim Bon yang berisi kapan waktu selesai harga	Ada di beberapa tempat memberi tahu lewat chat online	Ada di beberapa tempat memberi tahu lewat chat online	diberi tahu lewat whatsapp jika pakaian sudah selesai
WP7	Kalo ga tau apa kamu sering tanya ke tempat laundry atau hanya cuma menunggu sampai sekiranya selesai?	Misal dari laundrynya 3 hari selesai namun pas di cek belum selesai	Misal dari laundrynya 3 hari selesai namun pas di cek belum selesai	Bertanya langsung ketempat kapan cucian selesai	Ga ada hanya diberikan estimasi saja	karena pakian langsung di ambil dan tidak ada informasi kapan selesainya
WP8	Biasanya tempat laundry ngasih tau progress cuciannya juga ga?	Engga ada sih	Engga	Ga pernah sih	Ga ada kalo ada sih bagus banget	Engga ada
WP9	Pernah ga sih susah nyari tempat laundry di tempat baru?	Mudah, karena sekitar kostbanyak tempat laundry, tapi setiap tempat laundry memiliki hasil yang berbeda beda	Mudah, karena sekitar kost banyak tempat laundry	Mudah, karena sekitar universitas banyak, hanya tinggal memilih	Mudah, karena sekitar kost banyak tempat laundry	Mudah, karena sekitar kostbanyak tempat laundry
WP10	Kelebihan jasa luandry apa menurutmu?	terima beres, tiddak perlu khawatir ga kering atau tidak	ada banyak pilihan parfum, ada setrika, terima jadi saja, ada opsi untuk anter ke kost	Mempermudah pekerjaan, lebih praktis	Ada layanan setrika, wangi, untuk orang malas tidak perlu cuci sendiri	suka sama wanginya
WP11	Lalu kekurangannya apa?	ada beberapa tempat laundry yang mematok kiloan untuk harga minimal, waktu tidak bisa diketahui kapan beresnya	estimasi pengiriman terkadang tidak sesuai perjanjian di awal	tempat yang cukup jauh dari kost, biaya cukup mahal untuk cucian cucian tertentu	ada beberapa tempat yang sering terjadi pakaian hilang	untuk dibeberapa tempat setrikan kurang rapih, tidak tahu kapan pakaian selesai di laundry, ada lunturan
WP12	Seberapa sering kamu menggunakan aplikasi untuk menunjang kebutuhan sehari	Sering, dalam seminggu pasti ada sekali menggunakan aplikasi	Dalam waktu waktu tertentu saja, ketika malas keluar.	Sering banget	hampir setiap hari	Sering, hampir setiap hari

	hari kamu? Misal untuk memesan makanan atau lainnya?					
WP13	Kenapa pakai aplikasi? Kenapa tidak ke tempatnya langsung?	Karena mudah ketika memilih tempat makan atau makanan	Karena mudah ketika memilih tempat makan atau makanan	Tidak ada kendaraan, cukup jauh untuk ketempat tempat makan, cuaca, lebih mudah bayar online karena tidak ribet ke atm dulu, mempersingkat waktu	tidak ada kendaraan, tempat beli jajan jauh, ada promo di aplikasi, ada jasa anter jemput	malas mengambil uang ke atm, tempat atm jauh dan terkadang penuh
WP14	Secara keseluruhan bagaimana kamu menjelaskan pengalamanmu dalam menggunakan jasa laundry?	Sangat membantu dengan keadaan seperti tidak ada ruang untuk menjemur, memudahkan untuk mencuci pakian	cukup baik, namun masih ada kekurangan dalam manajemen waktu, nunggu pemilik jasa laundry mengambil pakaian atau mencari	Cukup Baik, belum pernah menemukan masalah	cukup baik karena tidak pernah terjadi sesuatu yang buruk	baiknya karena terima rapih, ada beberapa hal buruknya seperti progress lama karena tidaka da informasi, terkena lunturan
WP15	Apa yang kamu harapkan/eksektasi kedepannya untuk jasa luandry?	adanya konfirmasi ketika ada laundry yang tidak sesuai dengan estimasi di awal	time manajemen dan penataan pesanan laundry yang sudah selesai di cuci	ada antar jemput laundry karena sibuk tidak ada waktu untuk pergi ke tempat laundry, pembayaran diberikan pilihan	ada jaminan ketika ada pakaian atau cucian tertukar, ada informasi pakaian selesai atau belum	ada informasi terkait progress cucian, cucian tidak asal jadi tidak rapih untuk pakaian tertentu, pakaian warna dipisah dengan pakaian putih

Kode	Pertanyaan	Jawaban Per Responden				
		R11	R12	R13	R14	R15
WP0	Nama, Umur, Status dan Asal	Susi, Usia 22 tahun, masih sebagai mahasiswa, di Bandung dan untuk saat ini Kost	Sinta, Usia 21 tahun, masih sebaagai mahasiswa, saat ini di bandung kuliah dan kost	Alyani, Usia 22 tahun sebagai mahasiswa, untk saat ini kuliah di bandung dan tinggal di tempat kost	Helena, Usia seakrang 22 tahun, sebagai mahasiswa dan kost di bandung	Andri, Usia 21 tahun sebagai mahasiswa, dan tinggal di tempat kost di bandung
WP1	Kenapa milih menggunakan jasa laundry	Tidak repot mencuci sendiri, bisa nyatai, bersih, wangi	lebih hemat waktu dikala sibuk	Cepat	langsung sat set	Lebih mudah, praktis
WP2	Kapan kamu menggunakan jasa laundry?	Kosan tidak ada tempat jemur, kalo lagi males, kalo sibuk	saat berada dutengah kesibukan	Kalo lagi males sama cucian numpuk	pas ngekos aja	Pas sibuk, tapi setiap minggu pasti laundry
WP3	Lebih sering datang langsung atau minta diambilin sama kurir?	50/50 kalo lagi sibuk pake kurir laundry yang disediain, atau langsung kalo aga sengang	diambilin kurir	Datang Langsung	diambilin sama mas kos	datang langsung karena ga ada pilihan buat pake kurir
WP4	Seberapa sering	Cukup sering, 1	dua kali dalam	2 minggu sekali	sering pas di kos	2x seminggu

	kmau menggunakan jasa laundry?	minggu bisa 1-2 kali	seminggu			kayanya
WP5	Apakah kamu tau cucian kamu selesai atau belumnya?	Biasanya di awal di kasih tau	tidak tahu	Tau	pastinya sih tidak tau	Tau
WP6	Kalo misal tau, biasanya dikasih tau lewat apa?	Ada yang langsung pas di awal mesen, ada juga di beberapa tempat lewat wa kalo tempat laundrynya nyimpen no hp	lewat chat wa	Whatsapp	dari mas jos	kalo ga di awal, ada di notanya, tapi ga boleh ilang notanya setau saya
WP7	Kalo ga tau apa kamu sering tanya ke tempat laundry atau hanya cuma menunggu sampai sekiranya selesai?	Kalo sibuk sih biasanya nunggu aja meskipun lewat waktunya, kalo misalnya ada pakaian yang penting yang harus di pake biasanya tanya langsung sih	menunggu sampai ada di lobby kost	Iya	tidak	Biasanya sih di kasih tau pas awal aja sama di nota itu
WP8	Biasanya tempat laundry ngasih tau progress cuciannya juga ga?	Tidak	Tidak	Tidak	engga	tidak, kalo ada sih bagus banget
WP9	Pernah ga sih susah nyari tempat laundry di tempat baru?	Ga terlalu susah sih, gampangnya karena berdekatan kan, susahnya kadang ada yang sering ilang trus tempat laundrynya ga mau tanggung jawab hasil yang berbeda beda	pernah	Pernah	Tidak	Pernah, pas awal awal karena ga tau. cuma tau dari temen
WP10	Kelebihan jasa laundry apa menurutmu?	Praktis, menghilangkan beban untuk mencuci, bersih, wangi	wangi	Wangi dan bersih	praktis gausah nyuci	praktis, bersih, wangi
WP11	Lalu kekurangannya apa?	Kadang ketuker, untuk beberapa tempat laundry ga mau tanggung jawab, kita ga tau tempat itu bagus engganya	hasil setrika masih tidak rapih	Tidak ada	kadang ada baju yang ilang	Kadang harganya beda pas sama temen ga segitu, jauh dari kos saya
WP12	Seberapa sering kamu menggunakan aplikasi untuk menunjang kebutuhan sehari hari kamu? Misal	Cukup sering apalagi untuk memesan makan, sama kalo ke tempat jauh pake ojol	setiap hari	Sering	Sering	kadang kadang kalo lagi males atau sibuk

	untuk memesan makanan atau lainnya?					
WP13	Kenapa pakai aplikasi? Kenapa tidak ke tempatnya langsung?	Lebih mudah, praktis, tinggal buka HP, membantu kebutuhan sehari hari	karena lebih mudah diakses	Praktis	biar gampang	buat pesen makanan, atau pergi ke tempat tertentu kalo ga ada motor
WP14	Secara keseluruhan bagaimana kamu menjelaskan pengalamanmu dalam menggunakan jasa laundry?	Cukup baik, karena dapat membantu salah satu kebutuhan sehari hari yaitu mencuci	sangat terbantu tapi hasil cucian lama	Bagus	top markotop	cukup baik, memudahkan, praktis juga
WP15	Apa yang kamu harapkan/eksektasi kedepannya untuk jasa laundry?	Harapannya mungkin karena kadang kadang kita perlu pakaian di waktu tertentu mungkin seperti jas laundry tuh ngasih tau pakaian kita udah selesai atau belumnya	hasil setrika lebih rapih dan cepat	Harga semakain murah	bisa lebih pasti lagi waktunya, dan bisa dipantau juga	kalo dari pertanyaan tadi mungkin bagus kalo ada informasi progress cucian jadi kalo misal ada cucian yang urgent buat di pake jadi tau dan harapannya bisa di percepat

Kode	Pertanyaan	Jawaban Per Responden				
		R16	R17	R18	R19	R20
WP0	Nama, Umur, Status dan Asal	Adit, Usia 22 tahun, masih sebagai mahasiswa, di Bandung dan untuk saat ini Kost	Jaidin, Usia 25 tahun, masih sebaagai mahasiswa, saat ini di bandung kuliah dan kontrakan	Bagus, Usia 24 tahun sebagai mahasiswa, untk saat ini kuliah di bandung dan tinggal di tempat kost	Dhika, Usia 22 seakrang 22 tahun, sebagai mahasiswa dan kost di bandung	Resky, Usia 22 tahun sebagai mahasiswa, dan tinggal di tempat kost di bandung
WP1	Kenapa milih menggunakan jasa laundry	Simple dan santai	karena sibuk dengan perkuliahan	Karena lebih efektif dari segi tenaga dan waktu	Karena banyak aktivitas yang saya milik, sehingga memilih jasa laundry pakaian	Lagi banyak kegiatan yang mengharuskan saya untuk menggunakan jasa laundry
WP2	Kapan kamu menggunakan jasa laundry?	Ketika mau laundry	setiap hari kamis	Seminggu sekali biasanya	Sewaktu semester 1 masa perkuliahan	Ketika lagi banyak kegiatan
WP3	Lebih sering datang langsung atau minta diambilin sama kurir?	Datang langsung	kurir	Datang langsung	Datang langsung	Datang langsung
WP4	Seberapa sering kmau menggunakan jasa laundry?	Seminggu sekali	seminggu sekali	Seminggu sekali biasanya	Setiap minggu	2 minggu sekali
WP5	Apakah kamu tau cucian kamu selesai atau	Biasanya sih sudah dikasih tau kapan selesainya	engga	Biasanya di kasih tau 2 hari pekerjaan atau	Ya tau	Tau, karena biasanya sudah di infokan

	belumnya?	tapi terkadang belum selesai		ada yang sehari jadi		sebelumnya
WP6	Kalo misal tau, biasanya dikasih tau lewat apa?	Pas naro laundry langsung dikasih tau	Engga ada	Waktu mau laundrynya di tempat	Pegawai langsung menyebutkan hari apa pakaian sudah bisa diambil	Dikasih tau secara langsung oleh pemilik laundry
WP7	Kalo ga tau apa kamu sering tanya ke tempat laundry atau hanya cuma menunggu sampai sekiranya selesai?	Cuman menunggu	menunggu	Tanya biasanya si langsung ke yang jaganya	Mengira kapan laundry sudah selesai	Tidak ada
WP8	Biasanya tempat laundry ngasih tau progress cuciannya juga ga?	Tidak	kaga	Ngga, jadi nunggu 2 hari aja	Ya	Engga
WP9	Pernah ga sih susah nyari tempat laundry di tempat baru?	Tidak kesulitan	pernah	Iya, soalnya ada beberapa tempat cuci yang berdasarkan teman bajunya ketuker atau hilang	Tidak	Pernah, takut hasilnya kurang memuaskan
WP10	Kelebihan jasa laundry apa menurutmu?	Praktis	Tidak ada	Lebih cepat dari segi tenaga dan waktu, mudah juga	Meringankan beban cucian mahasiswa	Lebih praktis
WP11	Lalu kekurangannya apa?	Terkadang tidak tepat waktu	jadwal pengambilan yang terkadang telat	Harus ambil anter juga sendiri yang buat ribet bawanya	Tidak ada	Kebanyakan jasa laundry, jadi susah nemu tempat yg bener bener bagus hasilnya
WP12	Seberapa sering kamu menggunakan aplikasi untuk menunjang kebutuhan sehari hari kamu? Misal untuk memesan makanan atau lainnya?	Jarang	setiap hari	Cukup sering si	Setiap hari	Sering
WP13	Kenapa pakai aplikasi? Kenapa tidak ke tempatnya langsung?	Biasanya terpaksa keadaan	karena mempermudah aktivitas	Lebih mudah dah banyak promonya hehe	Gojek, shopee food	Untuk menunjang kebutuhan saya
WP14	Secara keseluruhan bagaimana kamu menjelaskan pengalamanmu dalam menggunakan jasa laundry?	Mudah	sudah cukup baik, namun tidak dapat mengetahui progres cucian kita	Langganan laundry family mantabbb tidak mengecewakan	Puas dan sangat dibutuhkan, apalagi untuk mahasiswa semester akhir yang mempunyai jadwal yang padat, sehingga untuk urusan cucian, laundry	Sejauh ini cukup baik

					sangat di butuhkan	
WP15	Apa yang kamu harapkan/eksekstasi kedepannya untuk jasa laundry?	Adanya pemberitahuan tentang progress	dapat mengetahui progress cucian kita	Lebih amanah lagi untuk barang2nya jangan sampai ada yang tertinggal atau tertukar	Ada jasa mengambil cucian laundry ke rumah consumer	Adanya platform aplikasi yg menyediakan jasa laundry

Kode	Pertanyaan	Jawaban Per Responden				
		R21	R22	R23	R24	R25
WP0	Nama, Umur, Status dan Asal	Andini, Usia 21 tahun, masih sebagai mahasiswa, di Bandung dan untuk saat ini Kost	Adit, Usia 22 tahun, masih sebaagai mahasiswa, saat ini di bandung kuliah dan kost	Rifki, Usia 22 tahun sebagai mahasiswa, untk saat ini kuliah di bandung dan tinggal di tempat kost	Silvi, Usia seakrang 22 tahun, sebagai mahasiswa dan kost di bandung	Sintia, Usia 22 tahun sebagai mahasiswa, dan tinggal di tempat kost di bandung
WP1	Kenapa milih menggunakan jasa laundry	praktis, gampang	lebih praktis, simple	lebih efektif, karena sibuk kuliah kan jadi sangat membantu	Pastinya praktis, membantu keseharian juga	karena praktis dan mudah
WP2	Kapan kamu menggunakan jasa laundry?	pas sibuk, atau ga ada tempat jemur, sama males sih	males aja sih sama ga ada tempat jemur di kosan saya	karena kos jadi nge laundry sih	Pas lagi males cuci sendiri atau pas lagi numpuk trus sibuk	kalo pakaian menumpuk
WP3	Lebih sering datang langsung atau minta diambilin sama kurir?	dateng langsung kadang minta anterin kurir	biasanya saya datang langsung	datang langsung sih, soalnya di tempat laundry saya ga ada kurirnya	Kurir, karena di tempat laundry saya ada kurirnya jadi pake jasa itu	datang langsung
WP4	Seberapa sering kmau menggunakan jasa laundry?	cukup sering	hampir setiap minggu	karena males jadi pake jasa laundry	Cukup sering	cukup sering
WP5	Apakah kamu tau cucian kamu selesai atau belumnya?	iya tau	pastinya ga tau	engga tau sih	Biasanya sih di anter kurir tiba tiba dateng gitu kalo pastinya engga tau sih	Tau
WP6	Kalo misal tau, biasanya dikasih tau lewat apa?	pas awal awal dikasih tau gitu kapan beresnya atau di nota	biasanya sih di awal aja di kasih tau langsung itu juga belm pasti	biasanya pas awal di kasih ta	Bisanya kaya mang kurirnya nge wa	bisanya di kasih tau pas awal order untuk laundry kapan selesainya
WP7	Kalo ga tau apa kamu sering tanya ke tempat laundry atau hanya cuma menunggu sampai sekiranya selesai?	biasanya sih kalo ga di kasih tau, saya nanya langsung klo ga di chat	biasanya cek langsung ke tempat laundrynya beres engganya tapi seringnya nunggu sampe beres aja	biasanya kalo urgent mau pake pakaian itu bisanya saya tanya langsung via Wa atau datang langsung	Kalo lagi bener bener butuh pakaianya biasanya iya saya chat langsung	kalo di kasih tau saya tanya langsung di hari itu juga, kalo lupa bisanya saya tanya lewat chat atau datang langsung cucianya beres atau belum
WP8	Biasanya tempat laundry ngasih tau progress	engga sih	engga sih	engga sih	Engga	engga sih

	cuciannya juga ga?					
WP9	Pernah ga sih susah nyari tempat laundry di tempat baru?	Pas awal awal aja sih karena ga tau kan jadi harus coba sana sini mana yang cocok dari segi bersihnya, wanginya cepet engganya	pernah, karena ga tau bersihnya atau wangi enganya	pernah, karena nge kos di kota baru jadi ga tau tempat laundry yang bagus atau yang sesuai dengan kebutuhan saya	Susah ga susah sih karena banyak dan dekat jadi bisa milih, susahnya paling milih yang cocoknya itu	engga sih, karena banyak dan dekat jadi ga terlalu susah
WP10	Kelebihan jasa luandry apa menurutmu?	Banyak sih. praktis, membantu kebutuhan sehari hari untuk kebersihan pakaian	praktis, memudahkan, meringankan beban keseharian juga meski harus keluar uang	banyak sih, membantu keseharian, praktis, kadang cepat	Praktis, membantu, murah, bersih	membantu keseharian, praktis, murah,
WP11	Lalu kekurangannya apa?	mungkin karena susah nyari yang sesuai buat kitanya karena ga tau kan musti nyoba nyoba dulu, kalo ga saya biasanya liat di google maps soal review soalnya sayang kalo sampe pakaian rusak atau ilang	susah nyari yang cocok sih kalo saya soalnya banyak banget kan jadi ga tau yang mana yang bagus	kekurangannya mungkin sulit menemukan yang sesuai karena terlalu banyak pilihan jadi harus tanya dulu atau lihat review di google maps	Kekurangannya ga ada sih mungkin lebih ke informasi tadi soal cucian di tempat saya ga ada	kekurangannya mungkin ga konsisten sama hari yang sudah di tentukan untuk selesainya
WP12	Seberapa sering kamu menggunakan aplikasi untuk menunjang kebutuhan sehari hari kamu? Misal untuk memesan makanan atau lainnya?	kadang kadang kalo lagi males keluar aja	kadang kadang sih	hampis setiap hari sih buat pesen makan	Ga nentu sih, kadang kadang lah	hampir setiap hari
WP13	Kenapa pakai aplikasi? Kenapa tidak ke tempatnya langsung?	tadi sih karena males, sama buat mesen makan biasanya	biasanya karena males keluar, atau emang lagi laper tapi sibuk	lebih simple, mudah milih milih makan yang mau di beli juga bisa dibilang memudahkan	Pas mau mesen makanan pas lagi sibuk gitu atau lagi males keluar	karena malas, sama sibuk
WP14	Secara keseluruhan bagaimana kamu menjelaskan pengalamanmu dalam menggunakan jasa laundry?	bagus pokonya buat mahasiswa yang males nyuci sendiri atau di kosannya ga ada tempat jemur	cukup baik sih karena praktis, membantu keseharian juga untuk cuci pakaian kotor	cukup baik sih karena dapat membantu keseharian saya	Cukup baik karena membantu untuk mencuci pakaian kotor, praktis	cukup baik, sangat membantu buat mahasiswa seperti saya
WP15	Apa yang kamu harapkan/eksektasi kedepannya untuk jasa luandry?	Memperudah ininya sih seperti review dari orang orang jadi lebih	kalo dari pertanyaan tadi soal progress sih kadang kita perlu	harapan saya sih ada aplikasi yang dapat membantu memesan laundry	Harapannya mungkin akan lebih baik lagi dan kalo ada	harapan saya mungkin konsistensi untuk penyelesaian

		gampang nentuinnya	juga tuh tau kapan cuciannya selesai biar kitanya ga perlu datang ke tempat laundry buat nanyain beresnya kapan	atau melihat review review dari orang tentang tempat tersebut meskipun emang ada downsidenya cuma itu juga bisa membantu tempat laundry untuk memperbaiki kekurangannya ga sih	apalikai khususnya kaya aplikasi ojol gitu kayanya bakal bagus jadi gampang milih milihnya	cuciannya sih meskipun sulit karena pesanan banyak, mungkin kaya lebih di perhitungkan kapan cucian ini selesai dan yang lainnya.
--	--	--------------------	---	--	--	---

Kode	Pertanyaan	Jawaban Per Responden				
		R26	R27	R28	R29	R30
WP0	Nama, Umur, Status dan Asal	Aldi, Usia 22 tahun, masih sebagai mahasiswa, di Bandung dan untuk saat ini Kost	Anto, Usia 23 tahun, masih sebagai mahasiswa, saat ini di bandung kuliah dan kost	Fajri, Usia 23 tahun sebagai mahasiswa, untuk saat ini kuliah di bandung dan tinggal di tempat kost	Silviani, Usia seakrang 22 tahun, sebagai mahasiswa dan kost di bandung	Ridwan, Usia 22 tahun sebagai mahasiswa, dan tinggal di tempat kost di bandung
WP1	Kenapa milih menggunakan jasa laundry	lebih praktis sama males nyuci	enak aja sih karena ga harus nyuci sendiri	lebih simple, mudah	Karena lebih simple, kalo males jadi gampang	Karena banyak layanan laundry jadi mudah buat cuci pakaian kotor
WP2	Kapan kamu menggunakan jasa laundry?	pas lagi numpuk cuciannya baru laundry	biasanya pas lagi males malesnya tapi seringnya laundry sih ga pernah nyuci sendiri	pas lagi males	Pas numpuk baru laundry	pas lagi numpuk cuciannya atau lagi males nyuci sendiri
WP3	Lebih sering datang langsung atau minta diambilin sama kurir?	datang langsung	datang langsung	datang langsung sih bisanya	datang langsung biasanya meskipun aga jauh	datang langsung bisanya
WP4	Seberapa sering kmau menggunakan jasa laundry?	cukup sering	cukup sering	cukup sering	cukup sering	ga terlalu sering
WP5	Apakah kamu tau cucian kamu selesai atau belumnya?	engga tau	Tau	engga sih cuma bisanya di kasih tau di awal sama di nota	Tau bisanya pas awal di kasih tau	biasanya di kasih tau di awal sama ibu kasir laundrynya
WP6	Kalo misal tau, biasanya dikasih tau lewat apa?	bisanya sih ga di kasih tau beresnya kapan paling diliat di strucknya atau pas awal nyuci mungkin ngiranya kasir laundrynya kita sudah sering nyuci disitu jadi kiranya kita tau	bisanya di chat gitu kalo nyimpen kontak laundrynya atau kita ngasih kontak kita ke tempat laundrynya	pas awal kadang juga lewat chat	pas awal atau ga lewat chat kalo nyimpen kontaknya	pas awal atau engga lewat chat

WP7	Kalo ga tau apa kamu sering tanya ke tempat laundry atau hanya cuma menunggu sampai sekiranya selesai?	bisanya dateng buat nanyain	biasanya itu lewat chat nanyainnya	iya bisanya tanya langsung ke tempat laundrynya soalnya saya beda beda tempat laundrynya belum nemu yang sesuai	biasanya nanyain langsung kalo engga lewat chat	bisanya iya saya tanya langsung sudah selesai apa belum
WP8	Biasanya tempat laundry ngasih tau progress cuciannya juga ga?	paling kalo misal overload dikasih tau lewat chat kalo punya kontak laundry	engga pernah sih	engga ada sih di tempat laundry saya	engga tau sih, ga ada info soal itu	di tempat saya engga ada
WP9	Pernah ga sih susah nyari tempat laundry di tempat baru?	pernah, karena cukup sulit buat nentuin tempat laundry yang mau di pilih, soalnya sayang kan pakaian kalo misal cepet rusak jadi nentuinnya cukup hati hati sih buat saya	pernah, pas awal awal mau nge laundry sih karena bingung mau yang mana sekarang kan udh langganan meskipun jauh dari kos	engga sih karena deket susahnya paling karena banyak kan jadi pilihannya juga banyak bikin bingung ga tau kelebihan atau kekurangannya	engga sih karena di saaranin sama ibu kosnya jadi langsung	pernah, saya sendiri bisanya nyuci sendiri kalo lagi males lagi banyak banget tugas kuliah baru laundry
WP10	Kelebihan jasa laundry apa menurutmu?	praktis, mudah, ga ribet buat saya yang malas	praktis, solusi buat males nyuci	simple, ga ribet, murah, cepet	mudah terus murah	praktis, murah mempermudah juga
WP11	Lalu kekurangannya apa?	sulit nentuin tempat laundrynya sih	karena sekarang cukup jauh mungkin itu kekurangannya susah nyari tempat laundry yang cocok lagi kadang ada yang masih kusut atau hilang	terlalu banyak pilihan bagus sebenarnya cuma jadi bikin bingung	selama ini sih ga ada kekurangannya	itu sih cucian selesai atau engganya kadang kita harus ke sana buat cek beres atau belum dan ternyata belum
WP12	Seberapa sering kamu menggunakan aplikasi untuk menunjang kebutuhan sehari hari kamu? Misal untuk memesan makanan atau lainnya?	Cukup sering apalagi buat mesen makan,	cukup sering apalagi buat mesen makan	kadang kadang aja sih kalo lagi pengen	engga terlalu	ga terlalu sering sih
WP13	Kenapa pakai aplikasi? Kenapa tidak ke tempatnya langsung?	karena malas keluar aja, sama kadang bingung mau makan apa klo ke tempat makan gitu pengennya langsung liat ga harus dateng ke tempat gitu	karena males aja sih simple kan tinggal buka hp liat menu makanan order beres	ya itu sih kalo kepengen aja	pas lagi males aja	bisanya pas lagi kumpul di kos buat pesen makan
WP14	Secara keseluruhan	cukup baik, mantap lah untuk	cukup baik sih	bagus sih karena dapat membantu	cukup baik sih	cukup baik sih selama ini

	bagaimana kamu menjelaskan pengalamanmu dalam menggunakan jasa laundry?	mahasiswa		mencuci pakaian		
WP15	Apa yang kamu harapkan/eksektasi kedepannya untuk jasa laundry?	harapannya mungkin kita sebagai pelanggan dapat informasi kapan cucian selesai sih	harapannya mungkin kalo berkaca dari masalah awal mungkin itu review orang orang meskipun memang jarang orang ngasih review tapi jika ada akan sangat membantu	harapannya mungkin ada sebuah platform khusus yang bisa memperlihatkan pilihan laundry dengan mudah seperti dari rating atau ada ulasan dari pengguna yang dapat kita lihat	harapannya sih dari pertanyaan tadi sih kalo ada info soal progress bakal bagus	dari permasalahan saya tadi sih saya harap ada informasi terkait cucian jika delay atau info cucianya lah seengganya biar kita ga perlu ke sana soalnya harus punya kontaknya juga kan biar bisa chat kalo ga punya kan ribet juga

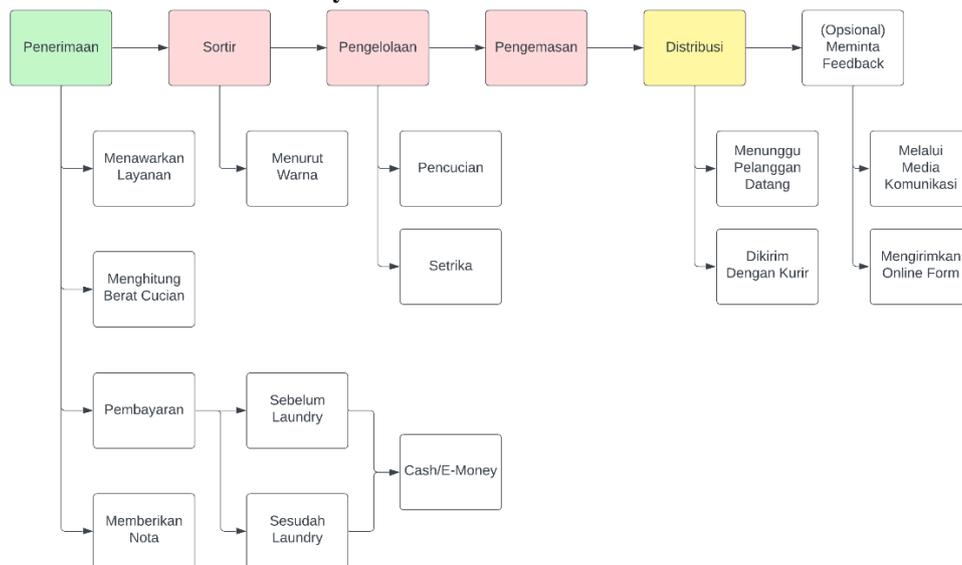
Lampiran 4. Transkrip Wawancara Admin
Sesi Wawancara umum bersama Jasa Laundry

Kode	Pertanyaan	Jawaban Per Responden			
		R1	R2	R3	R4
WA1	Apa informasi yang paling penting bagi pelanggan ketika mencari tempat laundry? Apakah itu lokasi, harga, kualitas layanan, atau faktor lainnya?	Kualitas layanan no 1 karena pelanggan akan puas dan balik lagi apabila pelayanan dan kualitas wangi,bersih,dan cepat menjadi prioritas di dalam usaha laundry, lalu Harga dan lokasi.	Lokasi, harga, kualitas layanan terhadap customer laundry	Iya itu semua sangat penting	Klo menurut sy semuanya itu penting kak ada keterkaitan nya bagi pelanggan utk mencari tempat laundry.
WA2	Apa saja yang dilakukan untuk menciptakan kepuasan pelanggan?	Menjaga kualitas laundry seperti parfum tahan lama dan baju bersih dan selesai tepat waktu. Pelayanan di kasir juga menjadi salah satunya harus ramah dan cepat dalam melayani customer laundry.	Memberikan kesan pertama yang baik kepada pelanggan, Menentukan harga terbaik yg cocok untuk pelanggan	Dari mulai pelanggan datang kita harus ramah.. Trs cuci bersih, klo baju yg putih kita selalu cuci terpisah dengan baju yg berwarna terakhir hasil setrika dan pengemasan rapi..	menjalin komunikasi, Meningkatkan pelayanan, Bisa menempatkan diri kita sebagai konsumen
WA3	Apa yang menjadi tolak ukur tentang kepuasan pelanggan?	Kepuasan pelanggan dapat di lihat apabila pelanggan balik lagi untuk laundry.	Kualitas produk atau jasa yg diberikan dapat menentukan kepuasan pelanggan,sehingga menjadi prioritas utama laundry untuk jadikan tolak ukur keunggulan	Mereka kembali lagi mencuci ke laundry kami...	biasanya konsumen akn berterima kasih kpd kita lngsung
WA4	Apakah pelanggan Ibu/bapak	iya kebanyakan mahasiswa karena	Perumahan dan kalangan mahasiswa	Lebih banyak dari kalangan mahasiswa	Lebih banyak dari kalangan mahasiswa

	kebanyakan dari kalangan mahasiswa?	berada di kawasan universitas Telkom jl.sukabirus.			
WA5	Di sekitar telkom sendiri jumlah usaha laundry lumayan banyak, apa yang harus diberikan agar pelanggan memilih tempat ibu/bapak?	Kualitas laundry, laundry selesai tepat waktu serta kami ada layanan Express 2 jam serta layanan satuan seperti jas,karpet,kasur lantai dan pelayanan ramah kepada customer. Baju customer kami hitung di awal di depan kasir dan customer.	Harga dan kenyamanan customer terhadap laundry kita	Kwalitas pengerjaan yg memuaskan untuk pelanggan	komitmen dan kepercayaan
WA6	Berapa lama pengerjaan untuk melaundry pakaiannya?	Untuk regular 1x24 jam dan Express 2 jam.	1 hari selsai terkecuali overload 2hri pengerjaan	Klo kami biasanya 2 hari udh selesai pengerjaan tpi tetap kami memberi info ke pelanggan maksimal pengerjaan nya 3 hari	Tergantung dari pelangganya
WA7	kalo di tempat ibu/bapak Apakah saat mencuci pakaian pelanggan akan dicampur dengan cucian pakaian pelanggan lain atau tidak?	1 customer dengan 1 mesin cuci	Tidak kami menggunakan metode satu mesin satu customer	Ada.. Express 6 jam sama 1 hari	1 mesin satu pelanggan
WA8	Bagaimana proses transaksi jasa Laundry ini?	Karena kita punya data buku tanggung jawab untuk bagian cuci dan pengering.	Untuk transaksi bisa menggunakan metode transfer/qris dan tunai	Tunai dan q ris...	bisa pake transfer rekening BCA & Qris
WA9	Mungkin untuk setiap tempat laundry memiliki perbedaan terkait ini, apakah disini selalu menginformasikan kapan cucian selesai? seperti tracking progress cucian lalu diinformasikan kepada pelanggan	proses transaksi kami memakai aplikasi semua data customer dan layanan tersimpan di aplikasi. Untuk nota kami kirim ke WhatsApp, untuk pembayaran kami menerapkan bayar di depan (bayar langsung) saat laundry.	Sebelum mencuci kita memberi tahu 1hari selesai,dan terkecuali overload kita pengerjaan nya 2hri	Tidak.. Sistem pengerjaan kami 1 pelanggan 1 mesin cuci	pabila Laundry nya sudah selesai, segera kami infoin
WA10	Bagaimana caranya mengumpulkan feedback dari pelanggan saat ini? Apa yang membuat mereka merasa sulit atau mudah dalam menggunakan layanan laundry?	untuk tracking order kami sudah ada di aplikasi dan customer dapat melihat apakah cucian sudah selesai atau blm. Cucian dapat di ambil esok hari sesuai jam datang menaruh pakaian kotor.	memberikan reward kepada pelanggan setia laundry	ya kita selalu memberikan option kepada pelanggan..iya selain otomatis pemberitahuan dari aplikasi juga kita selalu memberikan informasi klo cucian nya sdh selesai	dng memakai aplikasi via online utk pencarian di google, sangat ² membantu usaha kami di laundry
WA11	Jika sekiranya ada	Cara mengumpulkan	mengenali laundry	Biasanya klo ada kritik	Biasanya dilakukan

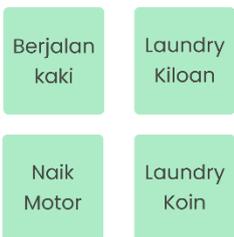
	<p>sebuah platform atau tempat dimana jasa laundry dapat dicari melalui aplikasi apa yang mungkin dapat meningkatkan jasa laundry itu sendiri agar lebih menarik minat pelanggan?</p>	<p>feedback : mengirimkan quisioner melalui WA</p>	<p>layanan yang ditawarkan hingga fitur fiturnya</p>	<p>atw ketidakpuasan pelanggan Igsng WA ke kami dan kami memberikan cuci kembali secara GRATIS..</p>	<p>pengisian kuisisioner utk melihat kepuasan pelanggan serta kritik & saran nya utk BJ Laundry</p>
--	---	--	--	--	---

Lampiran 5. Proses Bisnis Jasa Laundry

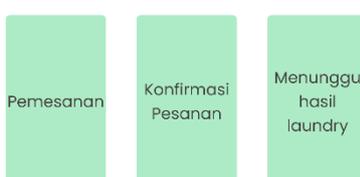


Lampiran 6. Mental Model Pengguna

Mencari Tempat Laundry



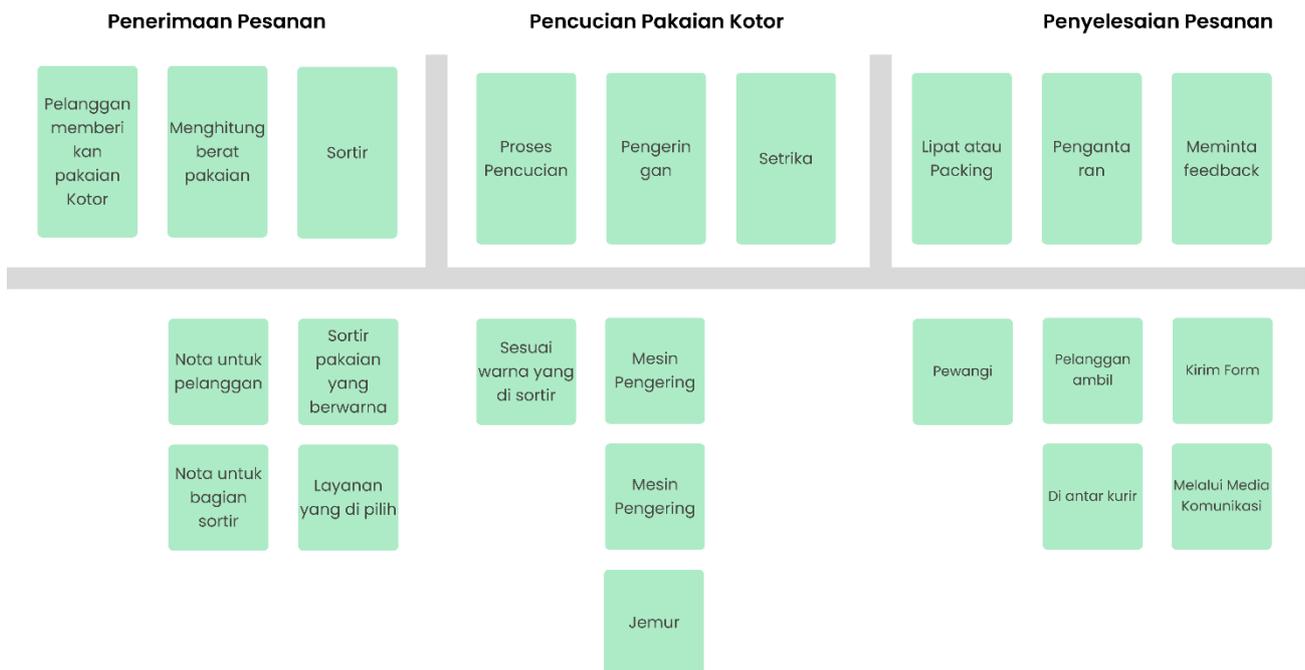
Pemesanan Laundry



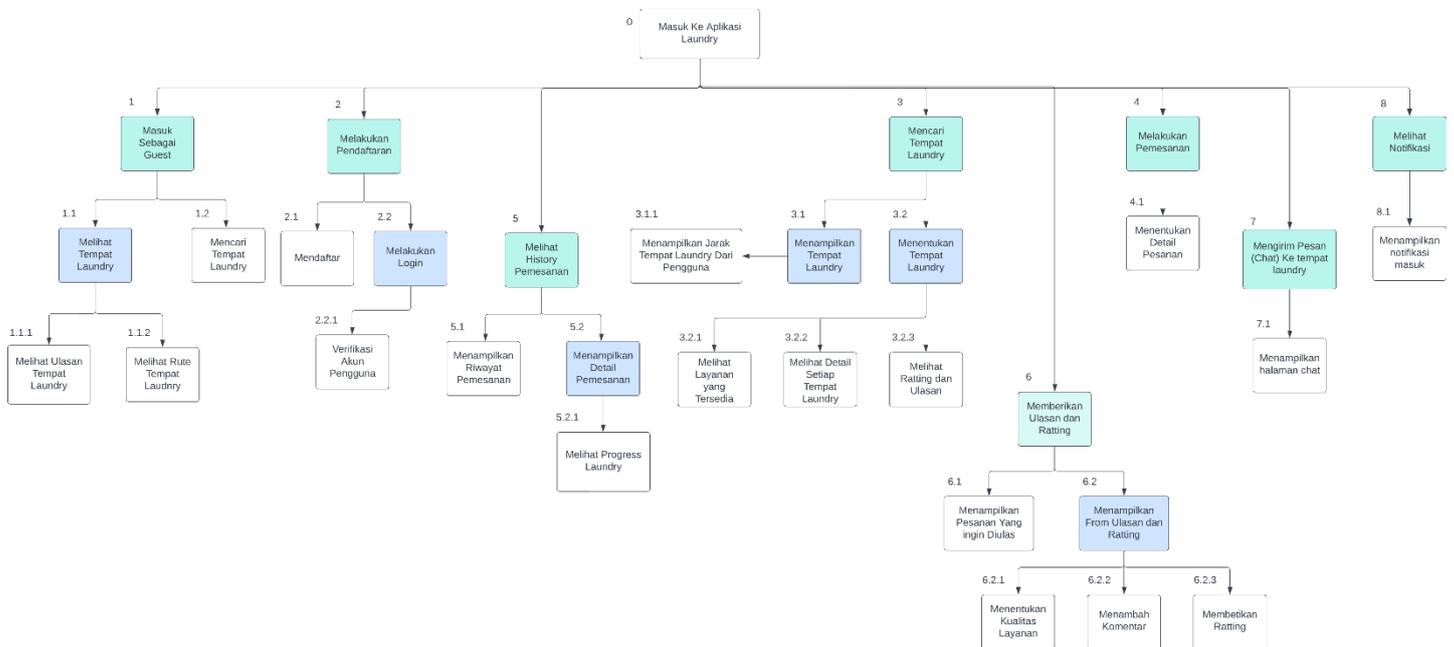
Membayar



Lampiran 7. Mental Model Pemilik Laundry (Admin)



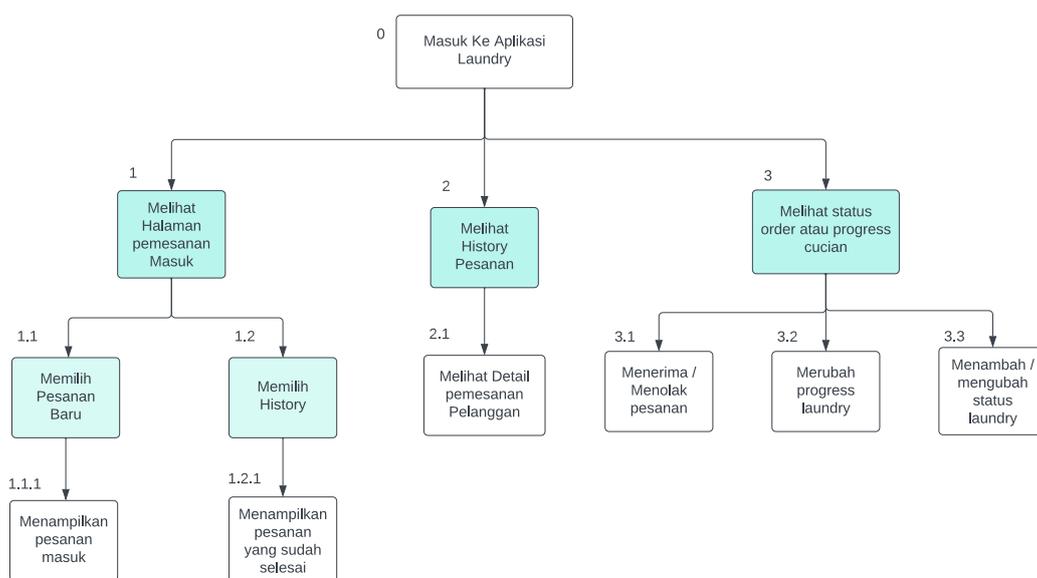
Lampiran 8. Hierarchical Task Analysis Pengguna dan Konseptual Model



Task	Sub-Task	Letak	Goals
Masuk Sebagai Guest	Melihat tempat laundry	Halaman utama jika belum mendaftar/login	Melihat tempat laundry di halaman utama pada bagian “nearby laundry”
	Mencari tempat laundry	Halaman utama jika	Menggunakan fitur search

		belum mendaftar/login	untuk mencari tempat laundry
Pendaftaran Akun	Mendaftar	Halaman Registrasi jika belum mendaftar	Menampilkan form pendaftaran
	Melakukan login	Halaman login jika sudah memiliki akun	Menampilkan form untuk masuk ke halaman utama
Mencari Tempat Laundry	Menentukan tempat laundry	Halaman utama sesudah mendaftar/login	Melihat rating, detail tempat laundry, dan layanan yang di berikan
	Menampilkan tempat laundry	Halaman rute tempat laundry ketika melihat rute dari map	Menampilkan rute tempat laundry dari pengguna
Melakukan Pemesanan	Menentukan detail pesanan	Halaman detail pesanan ketika melakukan pemesanan	Menentukan pesanan untuk laundry
Melihat History Pemesanan	Menampilkan riwayat pemesanan	Halaman history ketika sudah melakukan pemesanan	Melihat pesanan yang berlangsung maupun sudah selesai
	Menampilkan detail pemesanan	Halaman detail pesanan ketika melakukan pemesanan	Menampilkan detail dari setiap progress laundry
Memberikan Ulasan dan Rating	Menampilkan Pesanan yang ingin Diulas	Halaman ketika pembayaran berhasil dan halaman history	Mendapat Pilihan untuk Mengisi rating dan ulasan
	Menampilkan form rating	Halaman isi rating/ulasan ketika sudah melakukan pembayaran	Memberikan ulasan terkait layanan yang sudah di pesan
Mengirim Pesan (Chat) Ke Tempat Laundry	Menampilkan halaman Chat	Halaman Chat ketika ingin mengirim pesan ke tempat laundry	Berkomunikasi dengan tempat laundry
Melihat Notifikasi	Menampilkan Notifikasi masuk	Halaman Notifikasi	Mendapatkan informasi dari aplikasi melalui notifikasi

Lampiran 9. Hierarchical Task Analysis Pemilik Tempat Laundry (Admin) dan Konseptual Model



Task	Sub-Task	Letak	Goals
Melihat Pemesanan Masuk	Memilih Pesanan Baru	Halaman Utama pada tab "New Orders"	Menampilkan pesanan masuk
	Melihat History	Halaman Utama pada	Menampilkan pesanan yang

		tab “History”	sudah selesai
Melihat History Pesanan	Melihat detail pesanan pelanggan	Halaman detail pesanan ketika melihat salah satu pesanan	Menampilkan pesanan masuk atau pesanan yang sudah selesai
Melihat Status Order atau Progress Cucian	Menerima atau menolak pesanan	Halaman detail pesanan ketika pesanan masuk	Memberikan pilihan untuk menerima atau menolak pesanan
	Merubah progress laundry	Halaman detail pesanan ketika melihat progress laundry	Menampilkan setiap progress laundry
	Menambah atau mengubah status laundry	Halaman status progress	Menambahkan progress atau mengubah progress laundry

Lampiran 10. Design Guide Line Pelanggan

Needs	Design Guideline
Kemudahan dalam mencari tempat laundry yang sesuai	(G1) Pertahankan desain yang sederhana, konsisten, seragam, dan jelas [25]. (G2) Tempatkan konten di bagian tengah layar [25]. (G3) Susun konten secara vertikal [25]. (G4) Letakkan tombol masuk di bagian atas layar (Guest) [25] (G5) Buat bidang pencarian terlihat dan mudah digunakan [25]. (G6) Tempatkan tombol di sisi kanan layar (Notification) [25]. (G7) Penekankan informasi penting (Sub Title) [25]. (G8) Hindari teks yang panjang dan gunakan kalimat yang sederhana [25]. (G9) Urutkan konten berdasarkan tingkat kepentingannya [25]. (G10) Berikan kemungkinan untuk kembali dengan cepat ke halaman awal [25]. (G11) Kurangi jumlah klik yang diperlukan untuk mencapai setiap halaman [25]. (G12) Gunakan ikon yang mudah diidentifikasi dan terlihat [25]. (G13) Buat navigasi yang jelas [26]. (G15) Desain kontrol berdasarkan posisi tangan [26]. (G16) Identifikasi gambar yang mendukung teks [27]. (G17) Letakkan gambar di sebelah kiri [27]. (G18) Pisahkan kotak teks dari teks lainnya [27]. (G19) Gunakan tombol, tata letak, dan nama menu yang konsisten untuk seluruh aplikasi [28].
Memiliki fitur untuk menunjukkan rute ke tempat laundry	(G1) Pertahankan desain yang sederhana, konsisten, seragam, dan jelas [25]. (G3) Susun konten secara vertikal [25]. (G6) Tempatkan tombol di sisi kanan layar (Notification) [25]. (G8) Hindari teks yang panjang dan gunakan kalimat yang sederhana [25]. (G9) Urutkan konten berdasarkan tingkat kepentingannya [25]. (G10) Berikan kemungkinan untuk kembali dengan cepat ke halaman awal [25]. (G20) Untuk skenario peta, sediakan petunjuk arah [28].
Memiliki fitur untuk memilih layanan untuk melakukan laundry	(G3) Susun konten secara vertikal [25]. (G7) Penekankan informasi penting (Sub Title) [25]. (G10) Berikan kemungkinan untuk kembali dengan cepat ke halaman awal [25]. (G19) Gunakan tombol, tata letak, dan nama menu yang konsisten untuk seluruh aplikasi [28]. (G21) Aktifkan personalisasi (tombol radio) [29]. (G22) Berikan opsi kepada pengguna [29]. (G24) Manfaatkan beberapa mode interaksi [29].
Informasi dari harga di perlihatkan secara transparan untuk setiap kg cucian	(G7) Penekankan informasi penting (Sub Title) [25]. (G8) Hindari teks yang panjang dan gunakan kalimat yang sederhana [25].

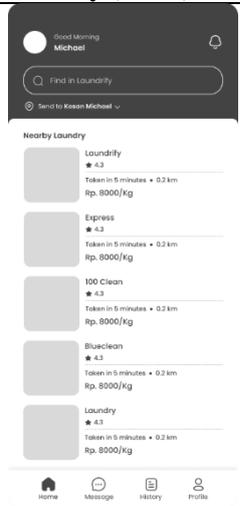
	(G12) Gunakan ikon yang mudah diidentifikasi dan terlihat [25]. (G15) Desain kontrol berdasarkan posisi tangan [26].
Informasi status dari progress laundry	(G1) Pertahankan desain yang sederhana, konsisten, seragam, dan jelas [25]. (G2) Tempatkan konten di bagian tengah layar [25]. (G3) Susun konten secara vertikal [25]. (G7) Penekankan informasi penting (Sub Title) [25]. (G9) Urutkan konten berdasarkan tingkat kepentingannya [25]. (G12) Gunakan ikon yang mudah diidentifikasi dan terlihat [25]. (G19) Gunakan tombol, tata letak, dan nama menu yang konsisten untuk seluruh aplikasi [28].
Konfirmasi kesalahan dari estimasi yang sudah ditentukan	(G2) Tempatkan konten di bagian tengah layar [25]. (G19) Gunakan tombol, tata letak, dan nama menu yang konsisten untuk seluruh aplikasi [28].
Memiliki pilihan metode pembayaran	(G12) Gunakan ikon yang mudah diidentifikasi dan terlihat [25]. (G22) Berikan opsi kepada pengguna [29]. (G24) Manfaatkan beberapa mode interaksi [29].
Ada kurir untuk mengambil dan mengantar laundry	(G22) Berikan opsi kepada pengguna [29]. (G24) Manfaatkan beberapa mode interaksi [29].
Memiliki fitur untuk <i>chat</i> bersama pihak jasa laundry	(G1) Pertahankan desain yang sederhana, konsisten, seragam, dan jelas [25]. (G2) Tempatkan konten di bagian tengah layar [25]. (G3) Susun konten secara vertikal [25]. (G9) Urutkan konten berdasarkan tingkat kepentingannya [25]. (G11) Kurangi jumlah klik yang diperlukan untuk mencapai setiap halaman [25]. (G12) Gunakan ikon yang mudah diidentifikasi dan terlihat [25]. (G13) Buat navigasi yang jelas [26]. (G17) Letakkan gambar di sebelah kiri [27]. (G18) Pisahkan kotak teks dari teks lainnya [27]. (G19) Gunakan tombol, tata letak, dan nama menu yang konsisten untuk seluruh aplikasi [28]. (G24) Manfaatkan beberapa mode interaksi [29].
Memiliki fitur untuk memperlihatkan ulasan dari pelanggan yang sudah pernah laundry di tempat tersebut	(G1) Pertahankan desain yang sederhana, konsisten, seragam, dan jelas [25]. (G11) Kurangi jumlah klik yang diperlukan untuk mencapai setiap halaman [25]. (G17) Letakkan gambar di sebelah kiri [27]. (G18) Pisahkan kotak teks dari teks lainnya [27]. (G22) Berikan opsi kepada pengguna [29]. (G23) Gulir horizontal untuk fitur tertentu [29].

Lampiran 11. Design Guide Line Admin

Needs	Design Guideline
Menampilkan fitur untuk memberitahu pelanggan progress laundry	(G1) Pertahankan desain yang sederhana, konsisten, seragam, dan jelas [25]. (G2) Tempatkan konten di bagian tengah layar [25]. (G3) Susun konten secara vertikal [25]. (G7) Penekankan informasi penting (Sub Title) [25]. (G9) Urutkan konten berdasarkan tingkat kepentingannya [25]. (G12) Gunakan ikon yang mudah diidentifikasi dan terlihat [25]. (G19) Gunakan tombol, tata letak, dan nama menu yang konsisten untuk seluruh aplikasi [28].
Menampilkan history atau riwayat pemesanan	(G1) Pertahankan desain yang sederhana, konsisten, seragam, dan jelas [25]. (G2) Tempatkan konten di bagian tengah layar [25]. (G3) Susun konten secara vertikal [25]. (G7) Penekankan informasi penting (Sub Title) [25]. (G9) Urutkan konten berdasarkan tingkat kepentingannya [25]. (G15) Desain kontrol berdasarkan posisi tangan [26]. (G19) Gunakan

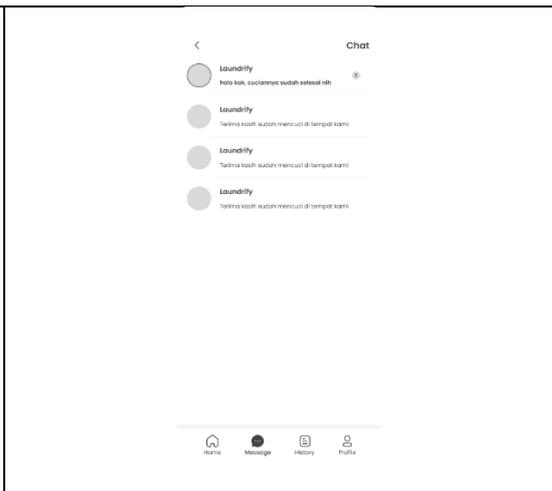
	tombol, tata letak, dan nama menu yang konsisten untuk seluruh aplikasi [28].
Menampilkan detail pemesanan dari setiap pelanggan	(G1) Pertahankan desain yang sederhana, konsisten, seragam, dan jelas [25]. (G2) Tempatkan konten di bagian tengah layar [25]. (G3) Susun konten secara vertikal [25]. (G7) Emphasize important information [25] (G9) Urutkan konten berdasarkan tingkat kepentingannya [25]. (G12) Gunakan ikon yang mudah diidentifikasi dan terlihat [25]. (G17) Letakkan gambar di sebelah kiri [27]. (G19) Gunakan tombol, tata letak, dan nama menu yang konsisten untuk seluruh aplikasi [28]. (G22) Berikan opsi kepada pengguna [29].
Menampilkan balasan dari chat pelanggan	(G1) Pertahankan desain yang sederhana, konsisten, seragam, dan jelas [25]. (G2) Tempatkan konten di bagian tengah layar [25]. (G3) Susun konten secara vertikal [25]. (G9) Urutkan konten berdasarkan tingkat kepentingannya [25]. (G11) Kurangi jumlah klik yang diperlukan untuk mencapai setiap halaman [25]. (G12) Gunakan ikon yang mudah diidentifikasi dan terlihat [25]. (G13) Buat navigasi yang jelas [26]. (G17) Letakkan gambar di sebelah kiri [27]. (G18) Pisahkan kotak teks dari teks lainnya [27]. (G19) Gunakan tombol, tata letak, dan nama menu yang konsisten untuk seluruh aplikasi [28]. (G24) Manfaatkan beberapa mode interaksi [29].

Lampiran 12. Low Fidelity (Lo-Fi) Design (Users dan Admin)

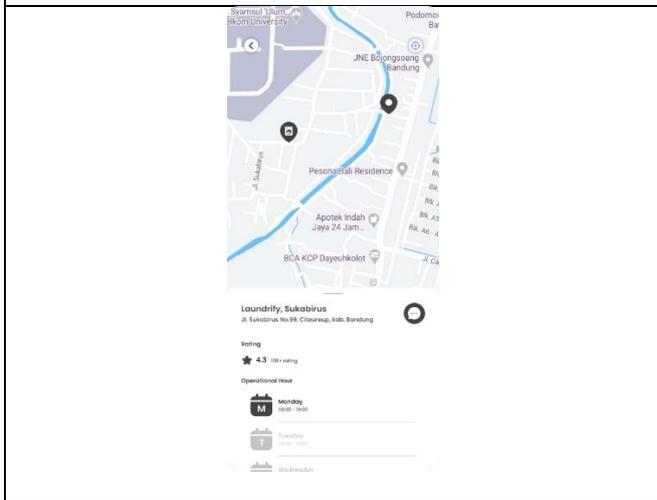
	
Gambar Low Fidelity Users (i)	Gambar Low Fidelity Users (ii)



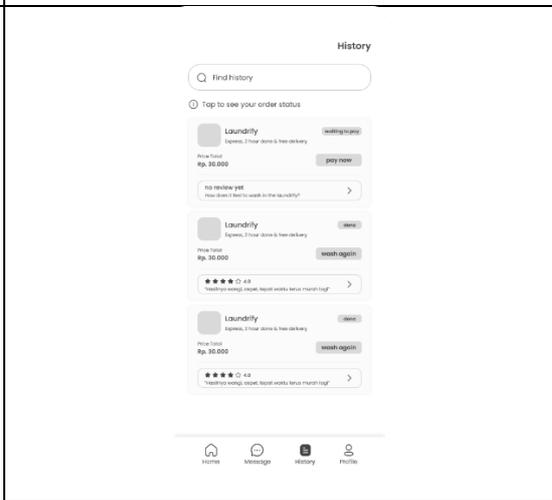
Gambar Low Fidelity Users (iii)



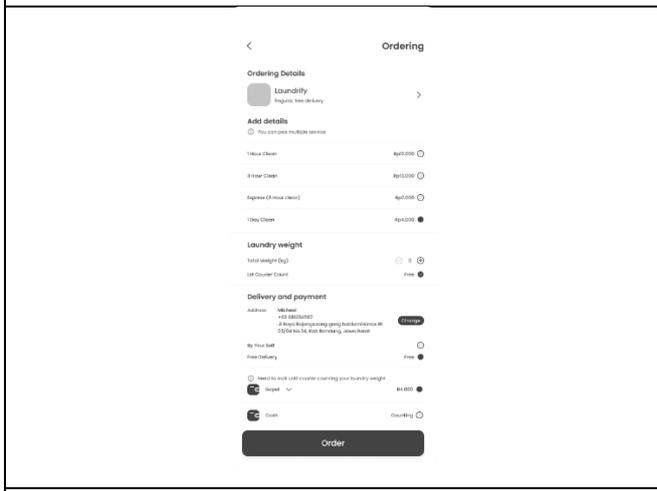
Gambar Low Fidelity Users (iv)



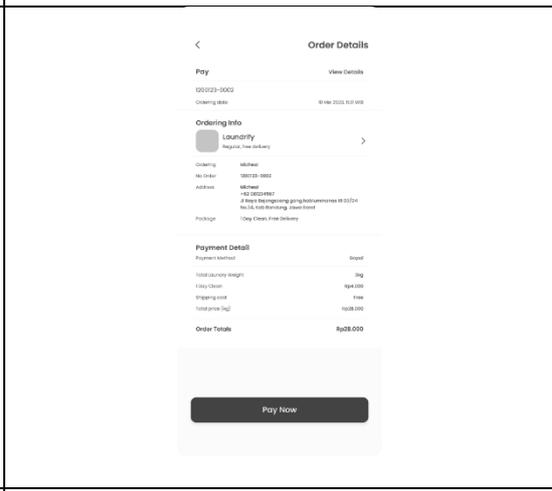
Gambar Low Fidelity Users (v)



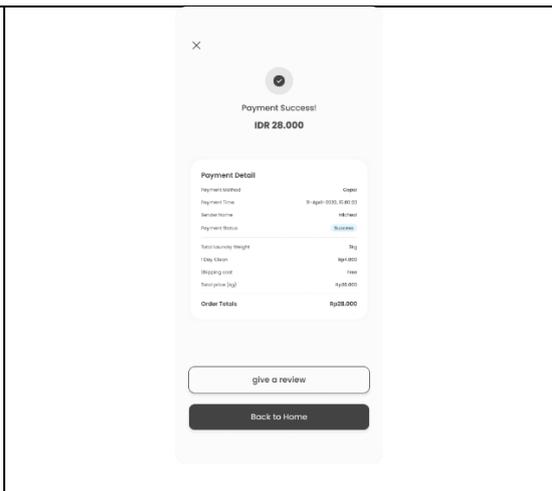
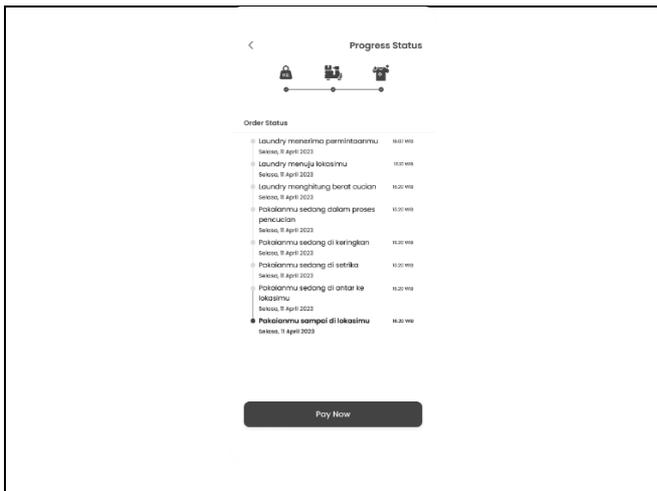
Gambar Low Fidelity Users (vi)



Gambar Low Fidelity Users (vii)

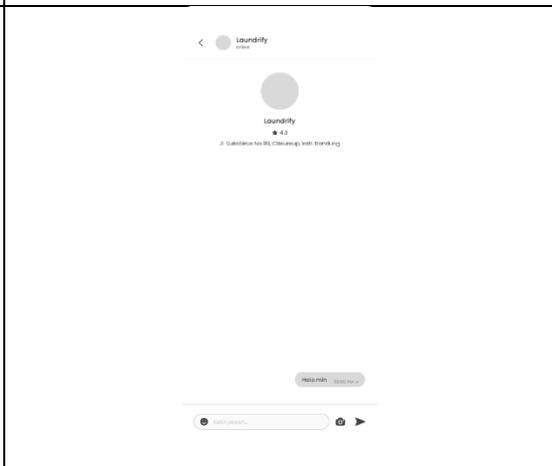
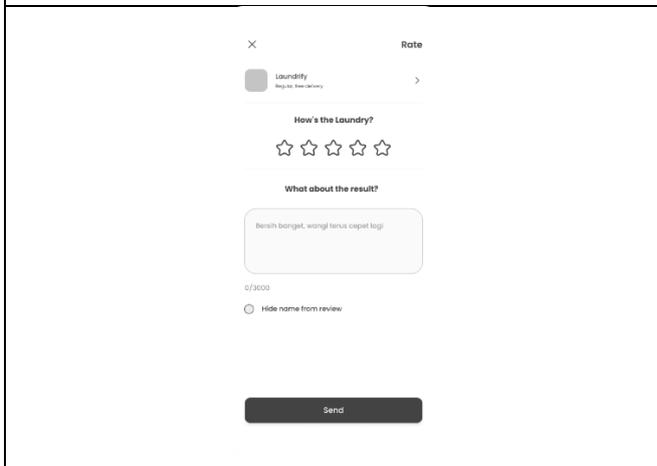


Gambar Low Fidelity Users (viii)



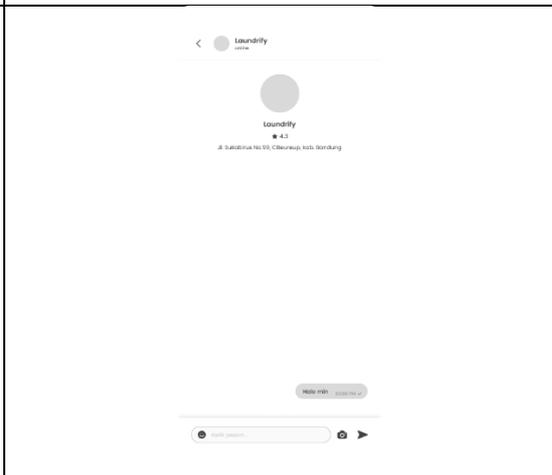
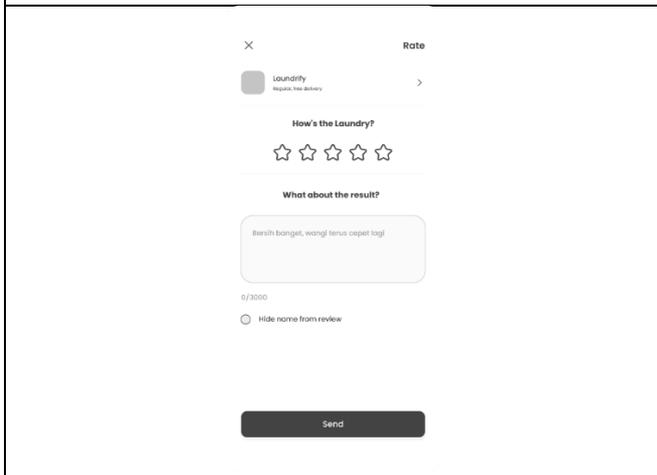
Gambar Low Fidelity Users (ix)

Gambar Low Fidelity Users (x)



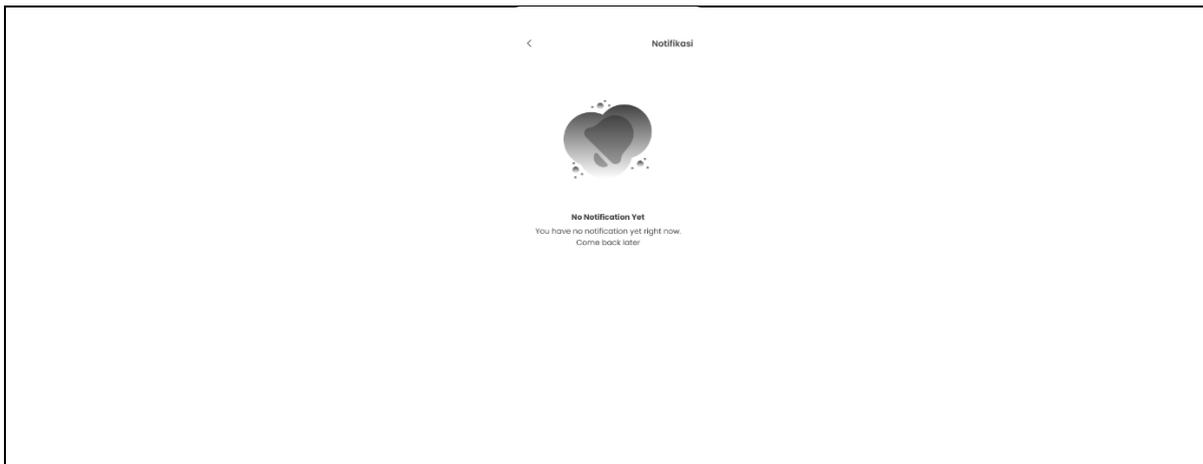
Gambar Low Fidelity Users (xi)

Gambar Low Fidelity Users (xii)

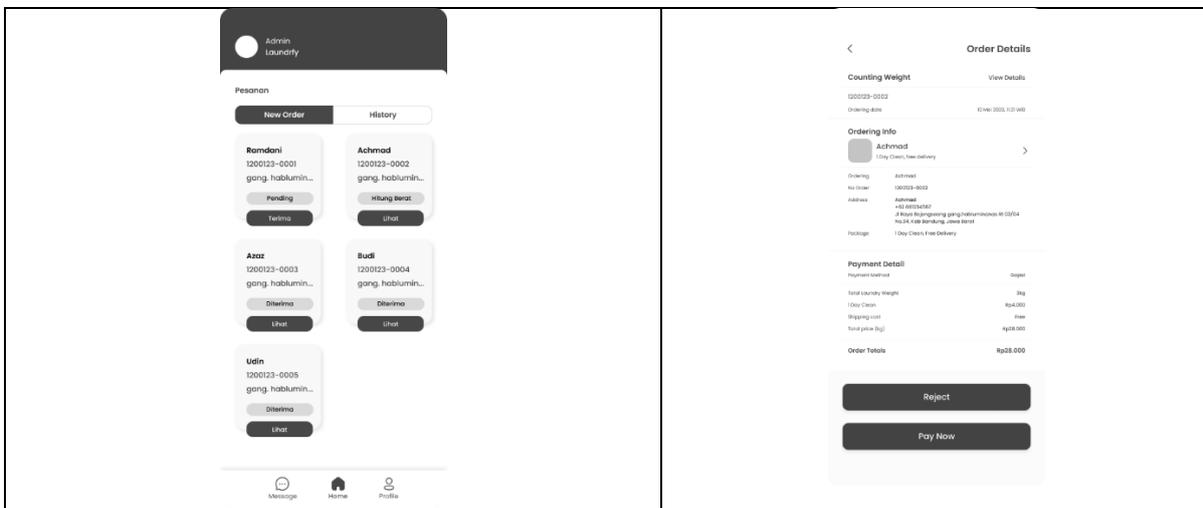


Gambar Low Fidelity Users (xiii)

Gambar Low Fidelity Users (xiv)

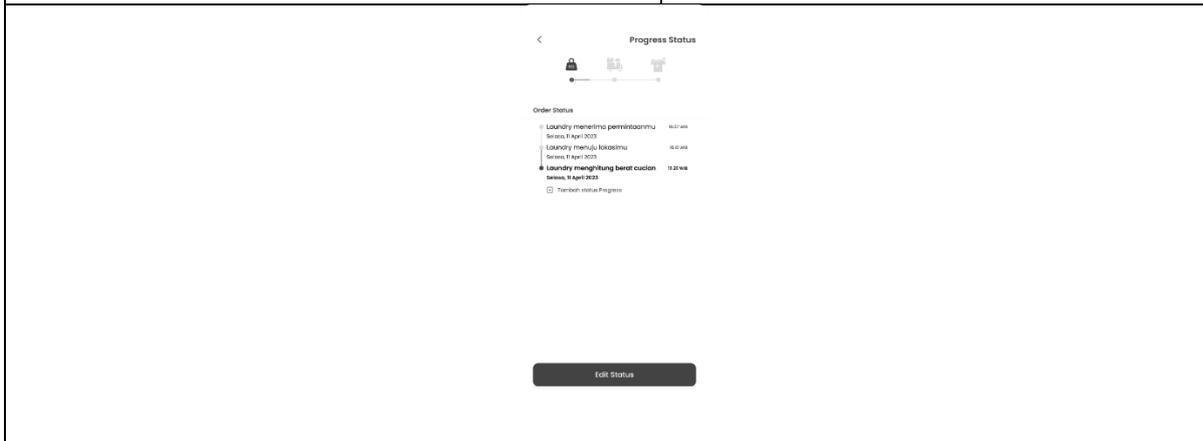


Gambar Low Fidelity Users (xv)



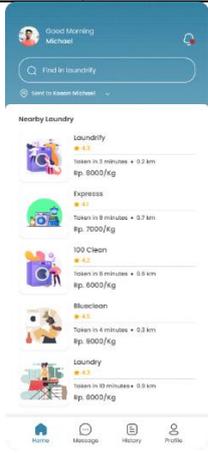
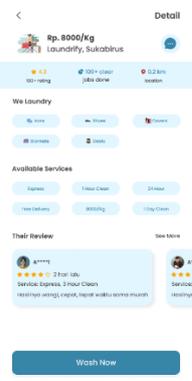
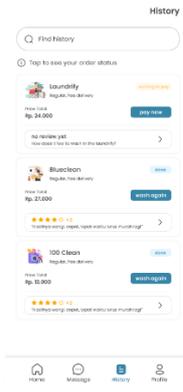
Gambar Low Fidelity Admin (xvi)

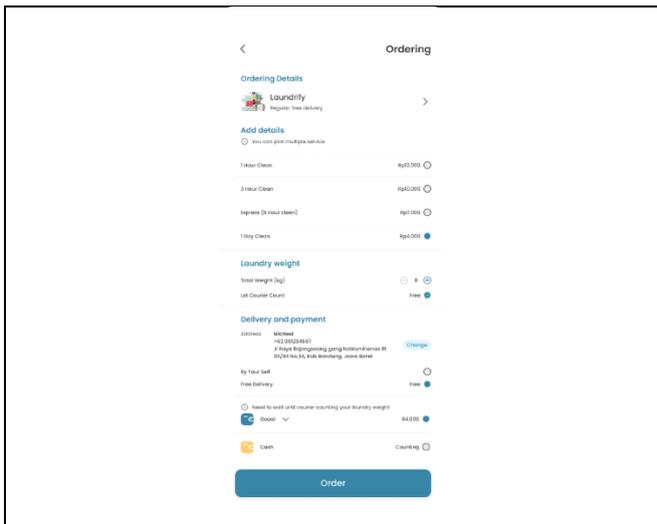
Gambar Low Fidelity Users (xvii)



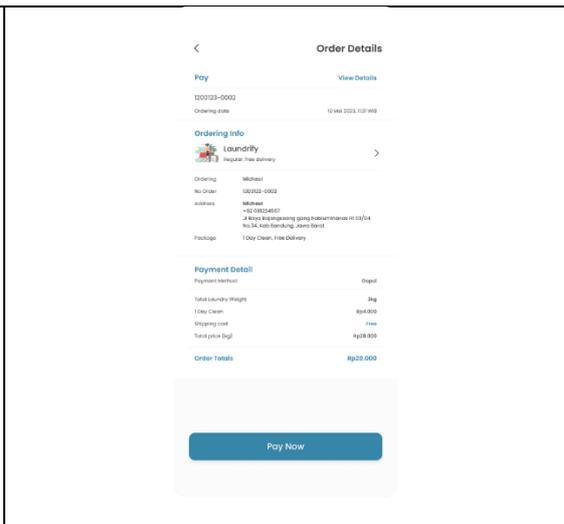
Gambar Low Fidelity Users (xviii)

Lampiran 13. High Fidelity (Hi-Fi) Design (Users dan Admin)

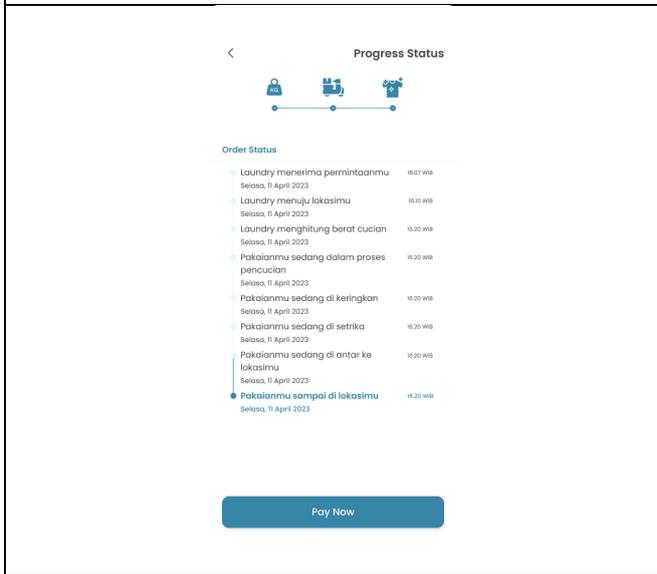
	
<p>Gambar High Fidelity Users (i)</p>	<p>Gambar High Fidelity Users (ii)</p>
	
<p>Gambar High Fidelity Users (iii)</p>	<p>Gambar High Fidelity Users (iv)</p>
	
<p>Gambar High Fidelity Users (v)</p>	<p>Gambar High Fidelity Users (vi)</p>



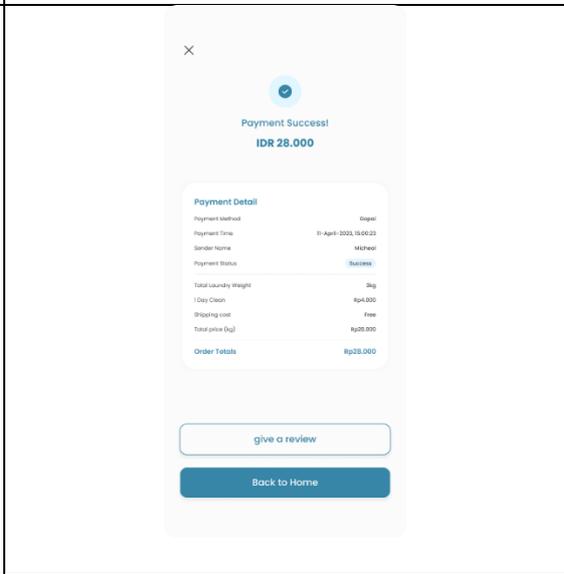
Gambar High Fidelity Users (vii)



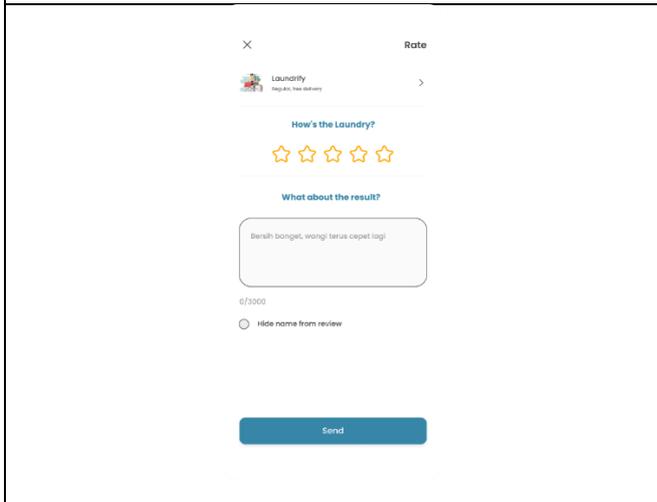
Gambar High Fidelity Users (viii)



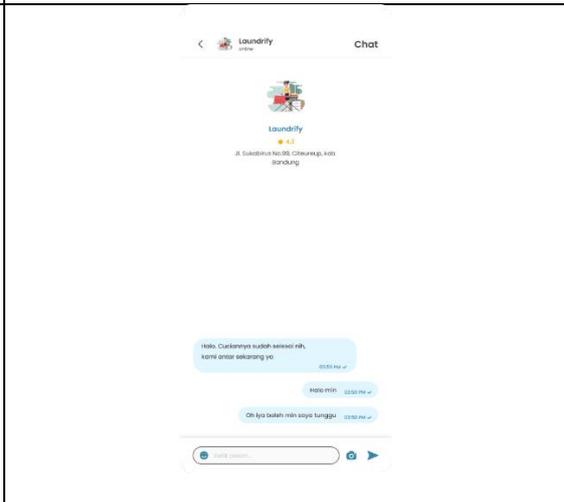
Gambar High Fidelity Users (ix)



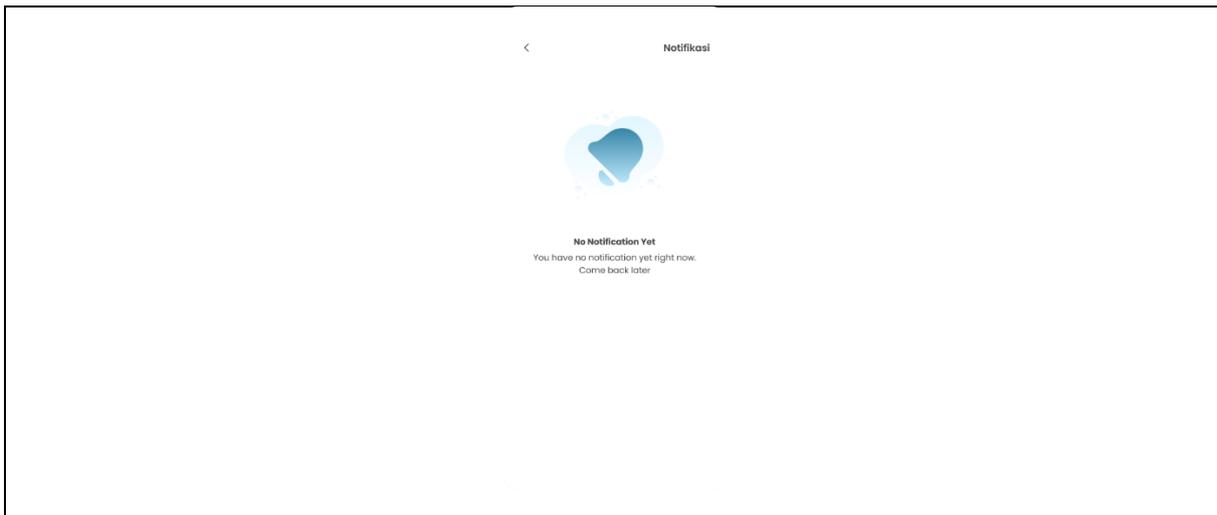
Gambar High Fidelity Users (x)



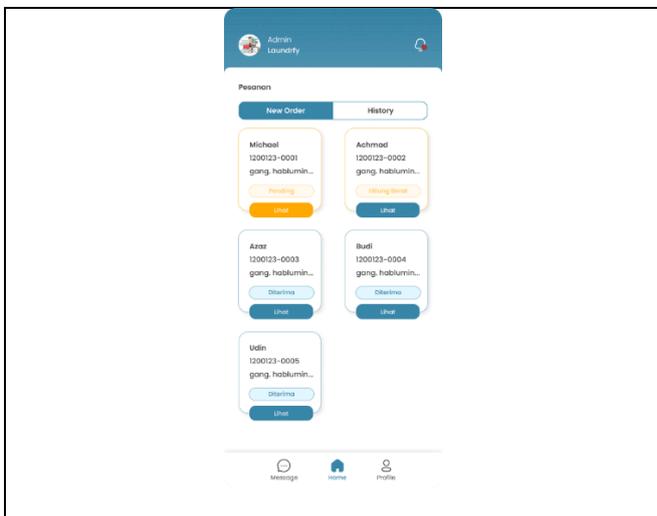
Gambar High Fidelity Users (xi)



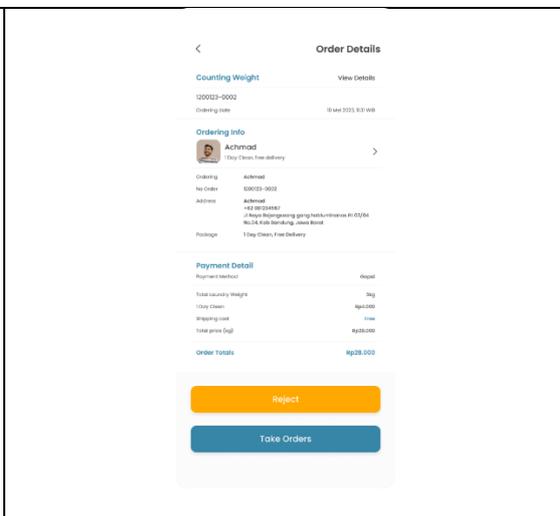
Gambar High Fidelity Users (xii)



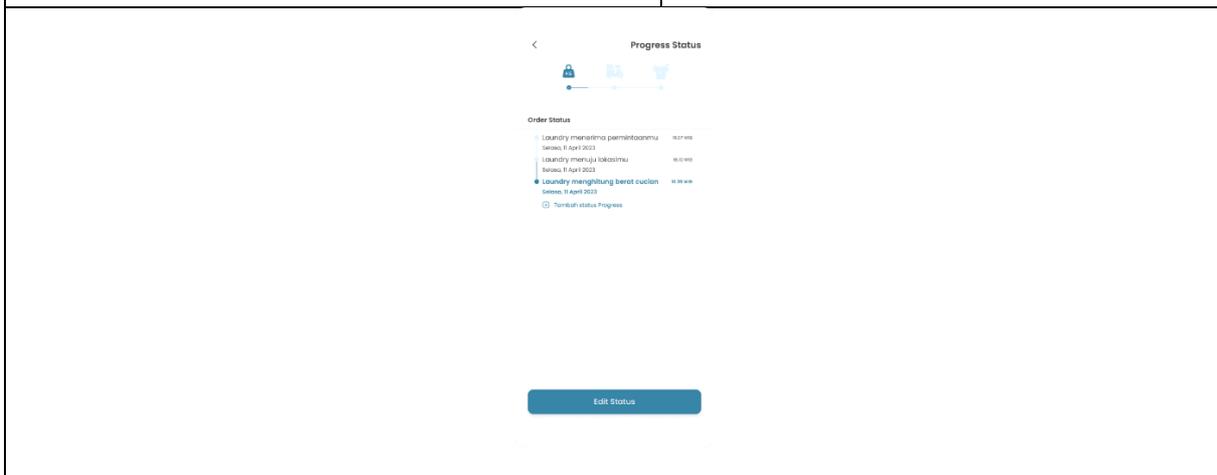
Gambar High Fidelity Users (xiii)



Gambar High Fidelity Admin (xiv)



Gambar High Fidelity Admin (xv)



Gambar High Fidelity Admin (xvi)

Lampiran 14. Hasil Asli Pengujian Pertama Sistem Usability Scale (SUS) Pelanggan dan Admin

Responden	Status	Skor Asli
-----------	--------	-----------

		Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10
R1	Mahasiswa	4	3	4	2	4	2	4	3	4	5
R2	Mahasiswa	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1
R3	Mahasiswa	3	2	4	3	5	2	3	2	4	3
R4	Mahasiswa	5	2	4	1	5	1	5	2	5	2
R5	Mahasiswa	3	1	5	2	5	2	5	2	5	4
R6	Mahasiswa	4	2	4	2	4	2	3	2	4	3
R7	Mahasiswa	5	2	4	1	5	1	4	2	4	2
R8	Mahasiswa	5	4	5	1	4	1	3	1	3	5
R9	Mahasiswa	4	2	4	3	4	2	4	2	3	3
R10	Mahasiswa	5	3	3	1	5	3	4	3	4	3

Responden	Status	Skor Asli									
		Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10
R1	Tempat jasa laundry	5	1	4	2	5	1	4	2	4	2
R2	Tempat jasa laundry	4	1	5	2	4	2	4	1	4	2
R3	Tempat jasa laundry	4	2	5	2	5	1	4	2	4	1
R4	Tempat jasa laundry	4	2	4	1	4	1	4	2	5	1

Lampiran 15. Skor Hasil Hitung Pengujian Pertama Pelanggan dan Admin

Responden	Skor Hasil Hitung Pelanggan										Jumlah	Nilai (Jumlah x 2,5)
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10		
R1	3	2	3	3	3	3	3	2	3	0	25	62,5
R2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	100
R3	2	3	3	2	4	3	2	3	3	2	27	67,5
R4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	36	90
R5	2	4	4	3	4	3	4	3	4	1	32	80
R6	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	28	70
R7	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	34	85
R8	4	1	4	4	3	4	2	4	2	0	28	70
R9	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	27	67,5
R10	4	2	2	4	4	2	3	2	3	2	28	70
Jumlah Skor Rata-Rata											76,25	

Responden	Skor Hasil Hitung Admin										Jumlah	Nilai (Jumlah x 2,5)
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10		
R1	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	34	85
R2	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	33	82,5
R3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	34	85
R4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	34	85
Jumlah Skor Rata-Rata											84,375	

Lampiran 16. Feedback Perbaikan Desain dari Hasil Pengujian pertama

Halaman	Feedback Perbaikan Pengguna (Pelanggan)
Home	<ul style="list-style-type: none"> Saran mungkin angka rating bisa ditaruh dibawah nama tempat laundry

	<p>[FB1].</p> <ul style="list-style-type: none"> • Untuk desain sudah bagus mungkin tulisan good morning sama nama nya bisa diperbesar lagi, aga dibedakan dengan tulisan bawah nya [FB2]. • Bagian jarak nya bisa lebih di highlight karena terlalu kecil ga kelihatan [FB3]. • Mungkin perlu ditambahkan kotak sebagai batas antara container item (seperti pembatas konten laundrify dan express) [FB4].
Result (Saat Pelanggan memasukkan kata kunci di box seachr)	<ul style="list-style-type: none"> • Mungkin ikon filter terdekat dll bisa lebih di perbesar sedikit [FB5]. • Posisi angka rating dibawah nama tempat laundry [FB6]. • Penambahan filter [FB7]. • Kotak pembatas antara item pada pilihan jasa laundry [FB8]. • Untuk sort 24 hours mungkin bisa tdk terlalu diperluka [FB9].
Detail	<ul style="list-style-type: none"> • Menurut saya informasi tempatnya tidak usah di cantumkan, dan mungkin bisa di ganti dengan fasilitas yang diberikan (cuci baju, free perlengkapan ibadah, cuci sepatu, dll) [FB10]. • Location pada laundry kurang begitu jelas, biasanya kalau laundry mengutamakan tempatnya yang terdekat [FB11].
Location (Map)	-
List Chat	<ul style="list-style-type: none"> • Emang harus ada tombol back lagi? Nav bar bawah sudah cukup [FB12]. • Desain chat sudah bagus mungkin tinggal ditambahkan jika ada pesan terbaru bisa ada angka brp pesan terbarunya. Contoh seperti wa [FB13].
Pesan (Chat Dengan Laundry)	<ul style="list-style-type: none"> • Mungkin bagian kosong atas chat pertama dapat disisipkan gambar atau sesuatu sehingga tidak kosong banget [FB14]. • Font nya lebih diperbesar [FB15].
Ordering	<ul style="list-style-type: none"> • Desain pemesanan detaill bagus, dapat ditambahkan jenis pembayaran e wallet lain selain gopay [FB16]. • Mungkin di menu ini bisa ditambahkan untuk pengambilan mau diantar atau ambil di tempat [FB17].
History	-
Order Details	-
Progress Status	<ul style="list-style-type: none"> • progress juga sudah baguss, mungkin nanti diberi tampilan remainder juga ke pengguna jika laundry sudah selsai dan siap untuk dibayar [FB18]. • sudah cukup bagus. mungkin bisa ditampilkan progress besarnya saja dan mendapat notifikasi dari pihak aplikasi kalau sudah selesai [FB19].
Payment Sucess	<ul style="list-style-type: none"> • Mungkin untuk status pembayaran bisa dibedakan berdasarkan warna [FB20]. • Mungkin bisa ditambahkan button langsung menuju review sebelum ke hom [FB21].
Review/Rate	-
Halaman	Feedback Perbaikan Pengguna (Admin)
Home	<ul style="list-style-type: none"> • Bagian buttonnya di masukin ke dalam kotak aja mas biar lebih enak dilihat [FBA1].

	<ul style="list-style-type: none"> • Tambahin warna buat tanda pesanan masuk atau sudah selesai [FBA2].
Order Detail	<ul style="list-style-type: none"> • Tambahkan button untuk menerima atau menolak pesanan [FBA3].
Progress Status	-
List Chat	-
Pesan (Chat Dengan Laundry)	-
Notification	-

Lampiran 17. Hasil Asli Pengujian Kedua Sistem Usability Scale (SUS) Pelanggan dan Admin

Responden	Status	Skor Asli									
		Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10
R1	Mahasiswa	5	2	4	2	5	1	4	1	4	3
R2	Mahasiswa	4	1	5	1	4	1	5	1	5	1
R3	Mahasiswa	5	1	5	3	5	1	5	1	5	3
R4	Mahasiswa	4	2	4	3	4	2	4	2	4	4
R5	Mahasiswa	5	1	5	2	5	2	4	1	4	2
R6	Mahasiswa	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1
R7	Mahasiswa	4	2	4	2	4	2	4	1	5	2
R8	Mahasiswa	4	1	4	1	5	1	4	1	5	2
R9	Mahasiswa	4	2	4	3	5	2	3	2	4	4
R10	Mahasiswa	5	2	5	1	5	2	5	1	4	2

Responden	Status	Skor Asli									
		Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10
R1	Tempat jasa laundry	5	2	4	1	5	2	4	1	5	2
R2	Tempat jasa laundry	5	2	4	1	5	1	4	1	4	2
R3	Tempat jasa laundry	5	1	5	2	5	1	4	2	5	1
R4	Tempat jasa laundry	4	1	5	2	5	1	4	1	5	2

Lampiran 18. Skor Hasil Hitung Pengujian Kedua Pelanggan dan Admin

Responden	Skor Hasil Hitung Pelanggan										Jumlah	Nilai (Jumlah x 2,5)
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10		
R1	4	3	3	3	4	4	3	4	3	2	33	82.5
R2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	38	95
R3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	36	90
R4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	27	67.5
R5	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	35	87.5
R6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	100
R7	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	32	80
R8	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	36	90
R9	3	3	3	2	4	3	2	3	3	1	27	67.5
R10	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	36	90
Jumlah Skor Rata-Rata											85	

Responden	Skor Hasil Hitung Admin										Jumlah	Nilai (Jumlah x 2,5)
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10		
R1	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	35	87,5
R2	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	35	87,5
R3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	37	92,5
R4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	36	90
Jumlah Skor Rata-Rata											89	

Lampiran 19. Sesi Wawancara dan Evaluasi Dengan Responden

- Sesi Wawancara : <https://bit.ly/Laundry-Wawancara-TA>
- Sesi Testing : <https://bit.ly/Testing-SUS-TA>