

# User, Task & Context

Memahami siapa pengguna, apa yang ingin mereka capai, dan situasi nyata saat interaksi terjadi.



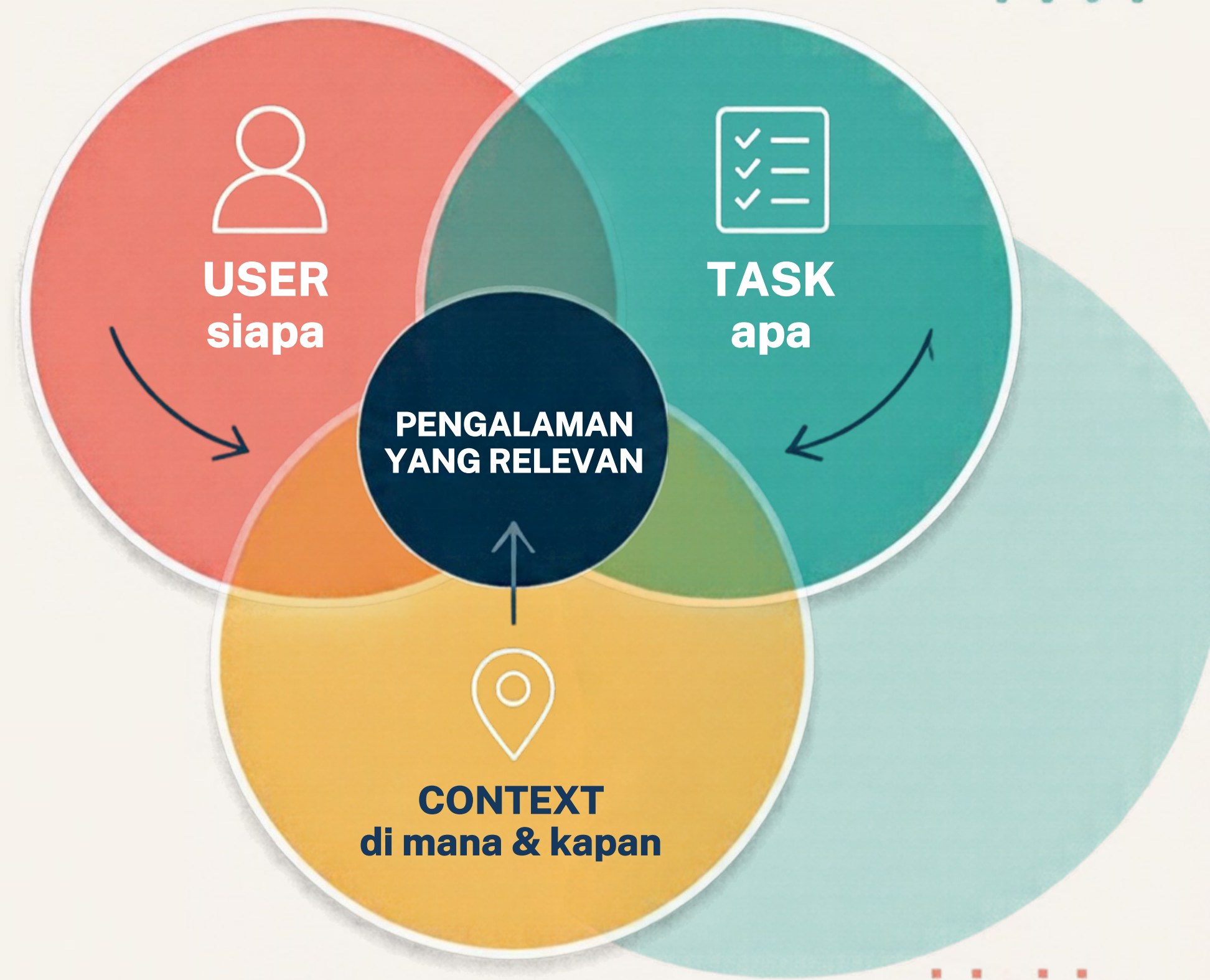
Tim IMK

● 2026

# Learning Outcomes

## Mahasiswa mampu:

- memahami siapa pengguna sistem;
- mengidentifikasi user goal;
- menganalisis dan memecah task;
- memahami context of use;
- menemukan pain point;
- merumuskan initial interaction requirements.



# Siapa pengguna sistem?

User bukan sekadar “orang yang menggunakan aplikasi”.

- siapa mereka?
- apa tujuan mereka?
- apa yang mereka ketahui?
- seberapa sering mereka menggunakan sistem?
- perangkat apa yang digunakan?
- apa keterbatasannya?
- dalam kondisi apa mereka menggunakan sistem?



## MAHASISWA

Mobile-first • waktu terbatas

Goal: belajar & mengumpulkan tugas



## DOSEN

Mengelola kelas • memberi umpan balik

Goal: materi terstruktur & progres terlihat



# User Characteristics

Kenali pengguna dari beberapa dimensi:



# User Goal

## APA YANG INGIN DICAPAI PENGGUNA?

Di LMS, pengguna tidak ingin “menekan menu”. Mereka ingin memahami materi dan menuntaskan tugas dengan yakin.

“Saya ingin tahu apa yang harus dikerjakan minggu ini.”



Masuk ke LMS



Temukan materi

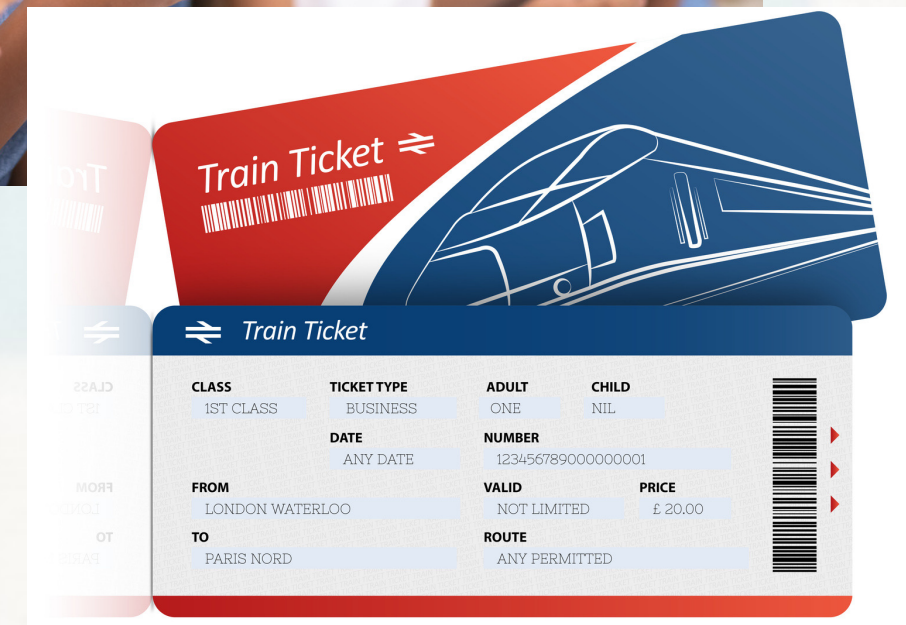


Kirim tugas

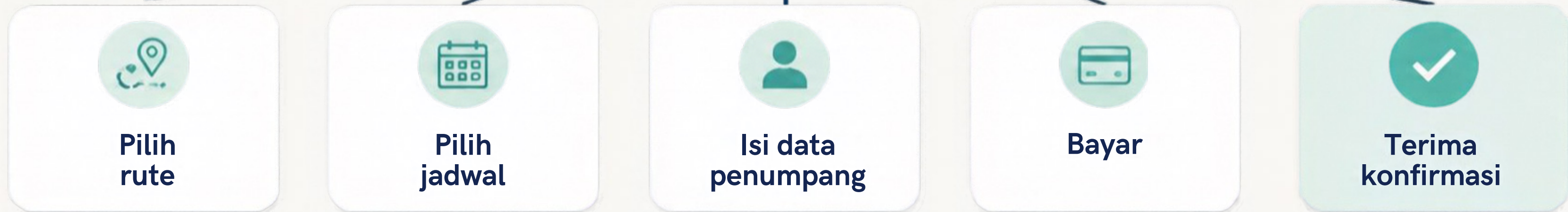
# Apa yang dilakukan pengguna untuk mencapai goal tersebut?

**GOAL : MEMBELI TIKET KERETA.**

**Task** decomposition mengurai tujuan menjadi sub-tugas yang dapat diamati, diuji, dan diperbaiki.

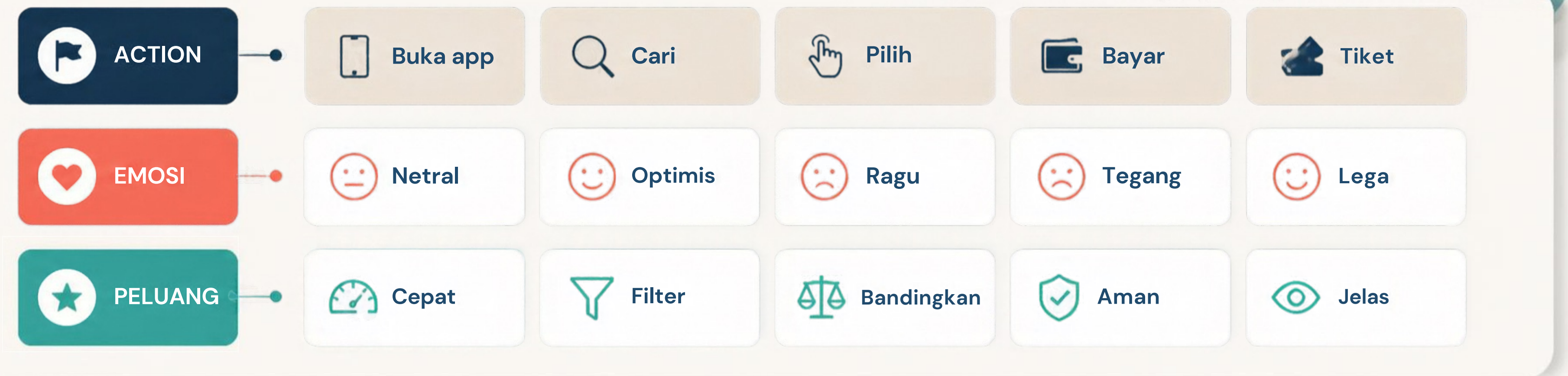
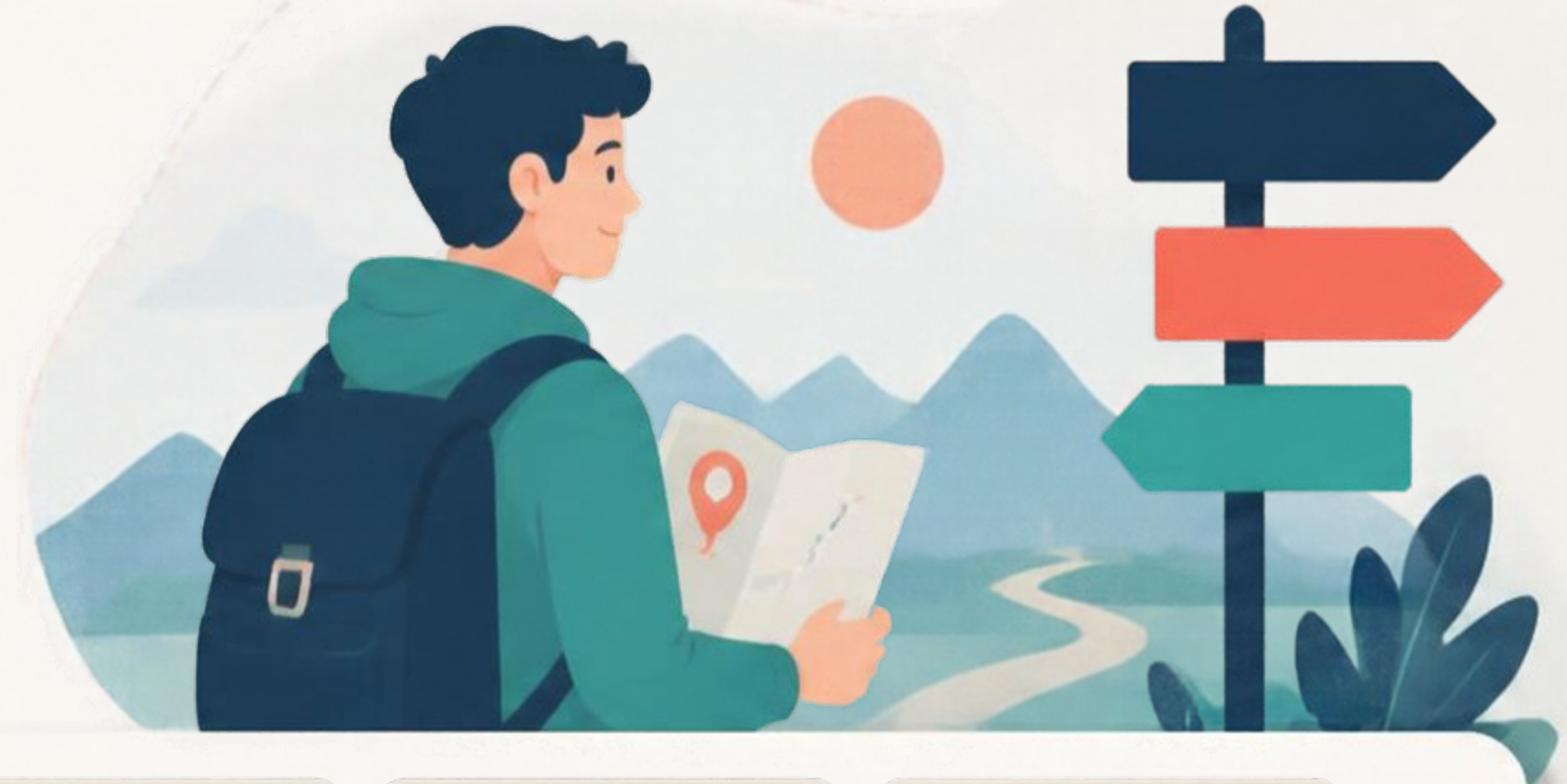


## PESAN TIKET KERETA



# Pengalaman terbentuk sepanjang perjalanan

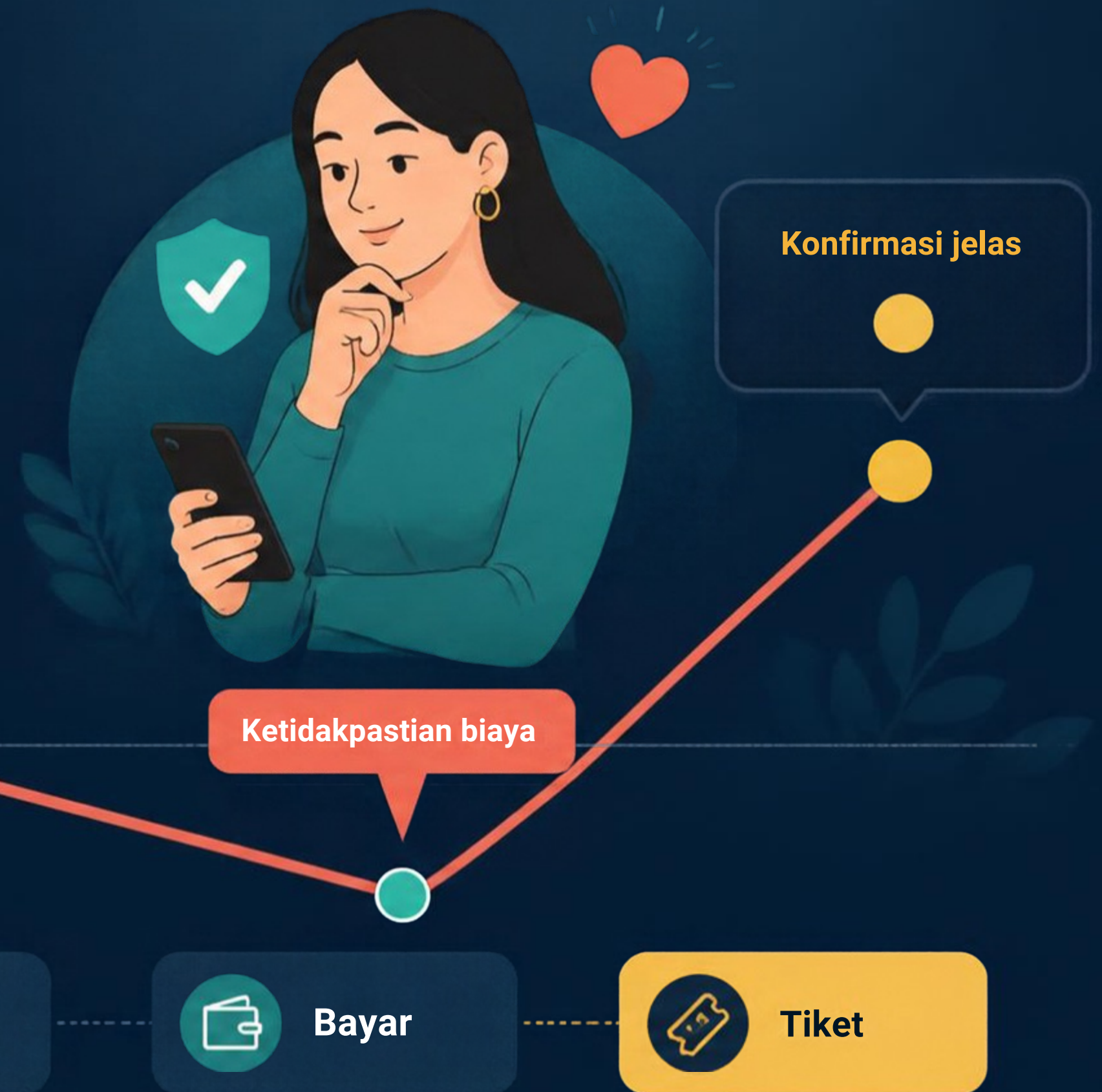
Journey menghubungkan tindakan, pikiran, emosi, dan pain point dari awal hingga tujuan tercapai.



## CONTOH • PEMBELIAN TIKET

# Dari penasaran → lega

Emosi membantu memprioritaskan momen yang membutuhkan kejelasan dan rasa aman.



# Sistem dipakai di dunia nyata

## KONDISI KETIKA SISTEM DIGUNAKAN.

Lokasi, perangkat, waktu, dan lingkungan sosial mengubah kebutuhan desain.



**BERGERAK • SINYAL BERUBAH**



**PRIVAT • WAKTU FLEKSIBEL**



**RAMAI • RISIKO  
PRIVASI**



**Pain Points** adalah bagian dari pengalaman yang menyebabkan kesulitan, friksi, kebingungan, atau ketidaknyamanan bagi pengguna.

**Contoh :** “Saya sudah upload tugas, tetapi tidak tahu apakah tugas saya benar-benar terkirim.”

**Pain Points : Uncertainty after submission**

01



### Koneksi lambat

Transaksi tampak berhenti tanpa status yang jelas.

02



### Login rumit

Terlalu banyak langkah, kode, dan batas waktu.



# From Pain Point to Requirement



## Pain Point



Tidak tahu status submission tugas



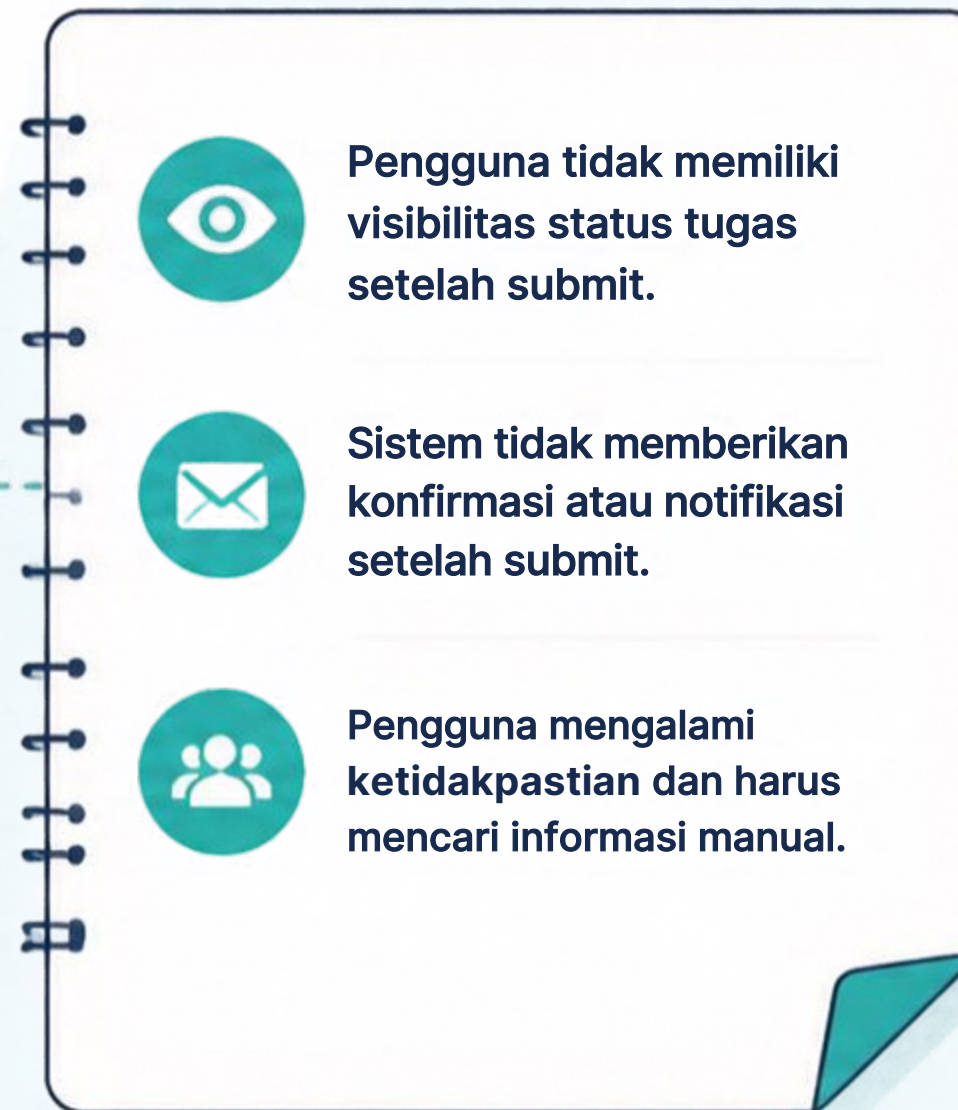
Tidak ada konfirmasi setelah mengirim tugas



Harus bertanya ke teman atau dosen



## Temuan



Pengguna tidak memiliki visibilitas status tugas setelah submit.



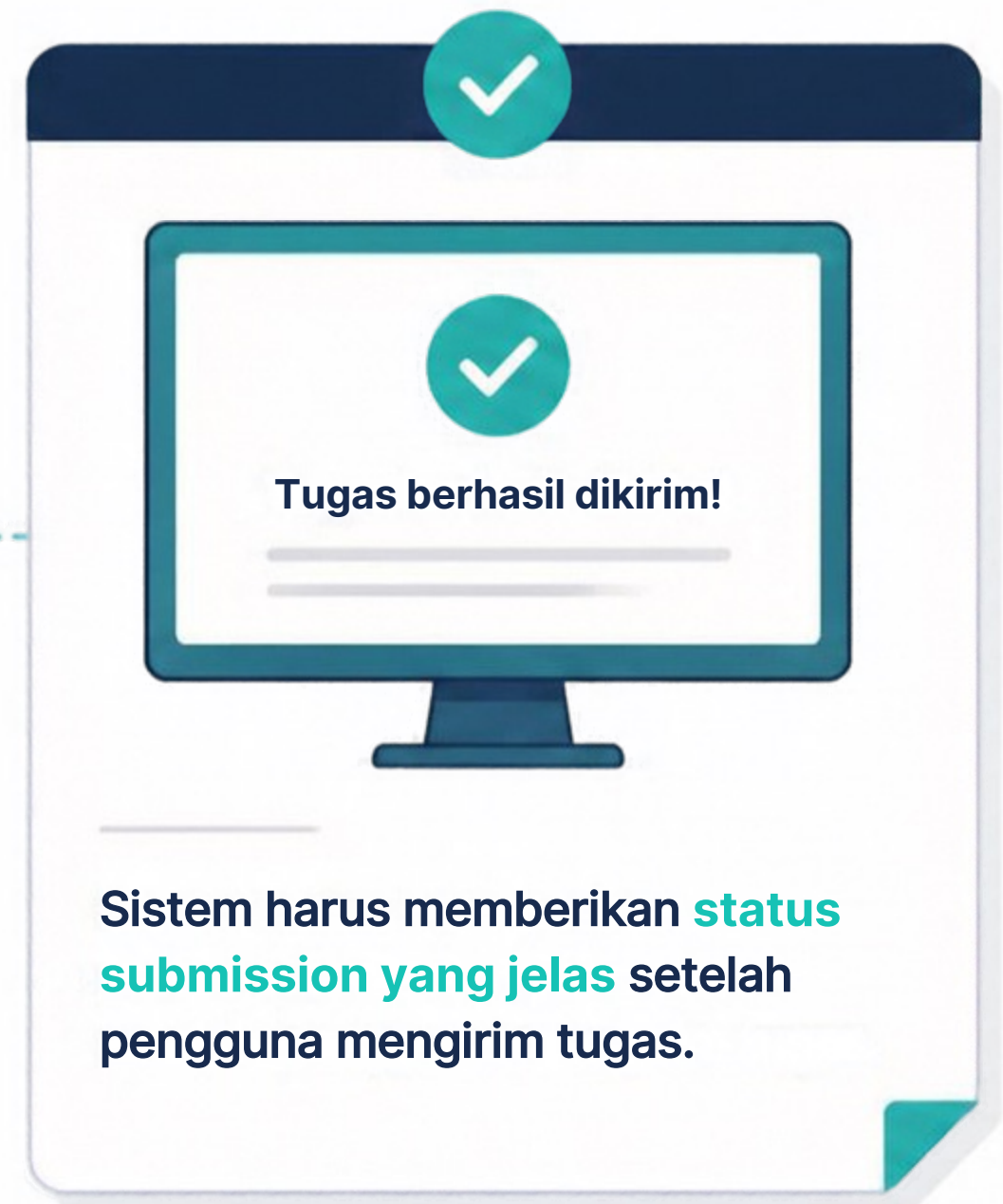
Sistem tidak memberikan konfirmasi atau notifikasi setelah submit.



Pengguna mengalami ketidakpastian dan harus mencari informasi manual.



## Requirement



Tugas berhasil dikirim!

Sistem harus memberikan **status submission yang jelas** setelah pengguna mengirim tugas.

# Context Includes User Abilities

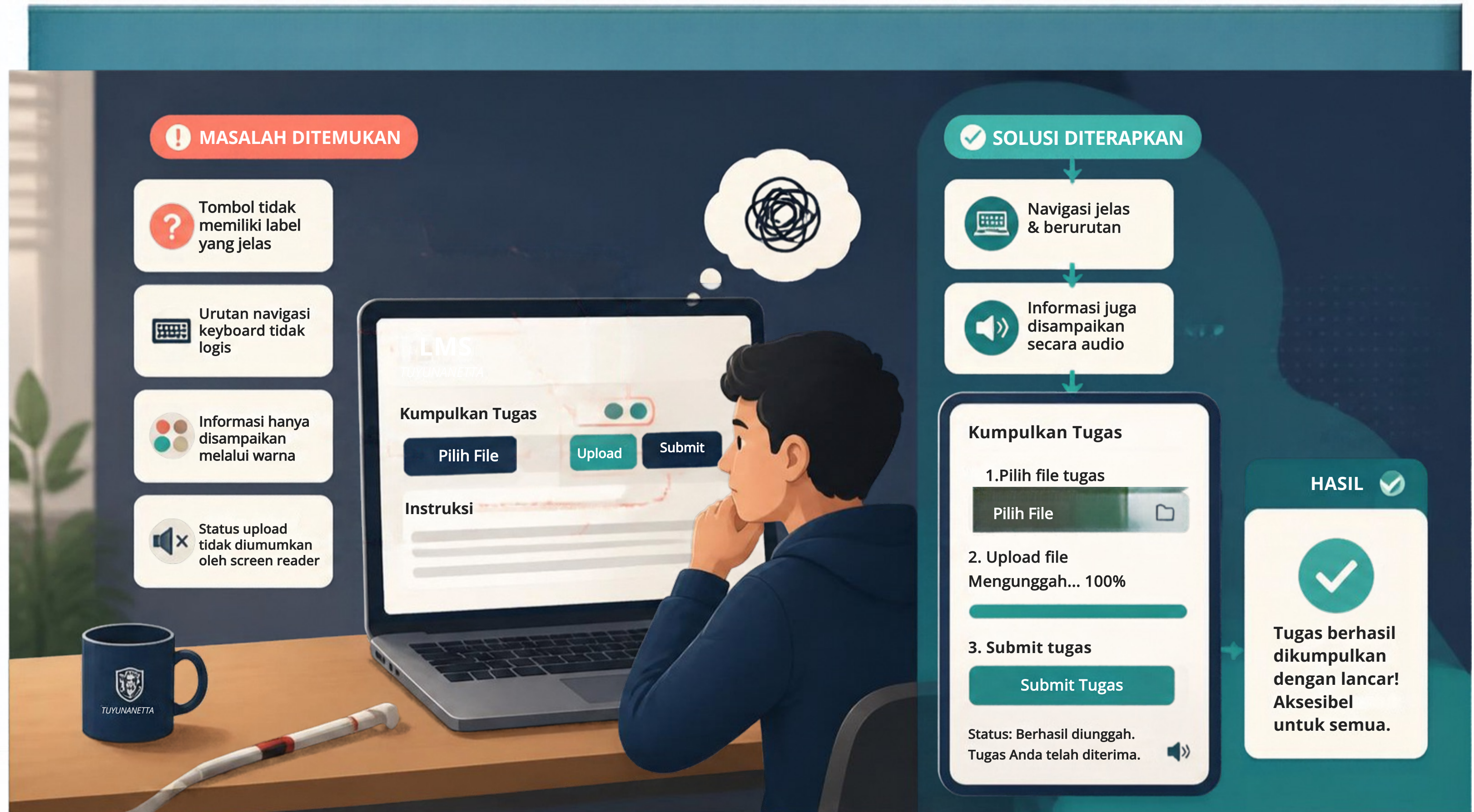
Aksesibilitas memastikan pengguna dengan kemampuan sensorik, motorik, kognitif, dan situasional dapat menyelesaikan tugas.



**Desain aksesibel sering membuat pengalaman lebih baik bagi semua orang.**

- **KEMAMPUAN VISUAL**
- kemampuan pendengaran
- kemampuan motorik
- kemampuan kOGNITIF
- **PERANGKAT/ASSISTIVE TECHNOLOGY**
- **KONDISI LINGKUNGAN**

# Contoh : Mahasiswa Tunanetra Menggunakan LMS



## Case 2: Pengguna dengan Gangguan Motorik



Pengguna memiliki keterbatasan gerakan tangan dan menggunakan smartphone untuk memesan makanan.

01



### Skenario

Pengguna memiliki keterbatasan gerakan tangan dan menggunakan smartphone untuk memesan makanan.

02



### Task

Pilih makanan – pilih variasi – tambah ke keranjang – checkout – bayar

03



### Masalah:

- tombol terlalu kecil
- jarak antar tombol terlalu dekat
- membutuhkan gesture drag
- timeout terlalu cepat
- terlalu banyak precision tapping

# Contoh aplikasi dan jenis disabilitas



## Tugas Kelompok :

Studi kasus tiap kelompok  
tentukan :

1 User : siapa?

2 Goal : apa yang ingin dicapai?

3 Task : langkah apa saja?

4 Context : bagaimana kondisinya?

5 Pain Point : apa yang mungkin menjadi masalah?

6 Requirement : apa yang dibutuhkan sistem?

## Output :

- User profile
- User goal
- Task utama
- Task decomposition
- Context of use
- User journey
- Minimal 3 pain points
- Initial interaction requirements

DISKUSI

# Terima kasih.

