LAMPIRAN

Lampiran 1 Riwayat Hidup

Anak Agung Eka Wirayuda, lahir di Tengah, 11 Desember 2002. Penulis adalah anak pertama dari tiga bersaudara, buah hati pasangan dari Bapak Anak Agung Bagus Gunantara dan Ibu Ni Gusti Ayu Putu Imayanti. Penulis menempuh pendidikan dasar di TK Kartini Kukuh dan lulus tahun 2009. Kemudian penulis menempuh pendidikan dasar di SD Negeri 1 Kukuh dan lulus pada tahun 2015. Penulis melanjutkan pendidikan di Sekolah Menengah Pertama (SMP) Negeri 2 Marga dan lulus pada tahun 2018. Pendidikan menengah atas (SMA) diselesaikan penulis di SMA Negeri 1 Marga, dan lulus pada tahun 2021. Penulis melanjutkan pendidikan tinggi ke Universitas Pendidikan Ganesha. Penulis terdaftar sebagai mahasiswa Program Studi Sistem Informasi, Jurusan Teknik Informatika, dan Fakultas Teknik dan Kejuruan. Selama masa perkuliahan, penulis aktif mengembangkan keilmuan di bidang teknologi informasi, khususnya pada perancangan desain UI website. Pada akhir masa studi, penulis menyelesaikan skripsi guna memperoleh gelar Sarjana Komputer dengan judul *"Rancang Desain Website Penjualan Jaringan Internet Dengan Menggunakan Metode Design Thinking Studi Kasus: (PT. Rabik Bangun Pertiwi)"*.

Lampiran 2. Hasil Wawancara

Nama	**Nicho Ahmad**
Jabatan	**Kepala Sales dan Marketing (Blueline)**
Email	**nichoahmad@gmail.com**
Durasi	**6 Menit**
Lokasi	**Kantor Operasional Blueline**

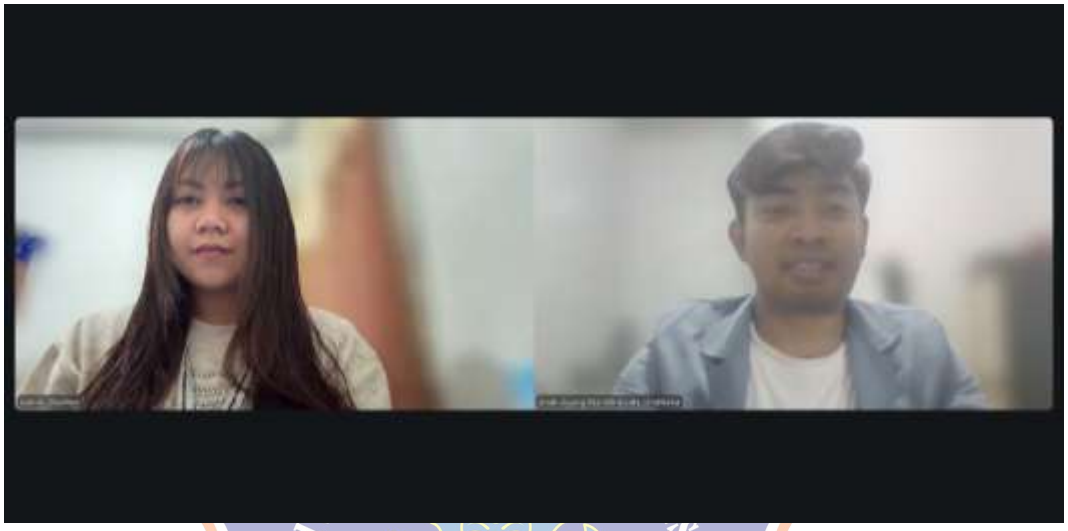
UNDIKSHA

No	Pertanyaan	Jawaban/Alasan
1.	Apakah Blueline termasuk provider, distributor, atau RT/RW Net?	Blueline merupakan penyedia layanan Internet Service Provider (ISP) yang saat ini berperan sebagai distributor utama di wilayah Bali, Malang, dan Lombok.
2.	Apakah ada data statistik, profil pengguna, lama penggunaan layanan	Mayoritas pengguna layanan Blueline berasal dari sektor rumah sakit, restoran, hotel, hingga berbagai perusahaan yang membutuhkan koneksi internet stabil untuk mendukung kelancaran operasional mereka. Lama penggunaan layanan Blueline bervariasi, dan

No	Pertanyaan	Jawaban/Alasan
		hingga saat ini terdapat klien yang sudah bersama kami selama lebih dari 8 tahun.
3.	Siapa saja jasa pengguna provider saat ini?	Beberapa perusahaan yang hingga kini masih menggunakan layanan Blueline antara lain Patras Development (2017), Michi Retreat Village (2020), Queenstandoor Resto (2021), PT. Murni Solusindo (2021), serta PT. Anugrah Swarna Glass (2022).
4.	Apa kekurangan website Blueline saat ini ?	Website Blueline masih bersifat konvensional, di mana calon pelanggan harus menghubungi perusahaan atau datang langsung untuk memperoleh informasi dan melakukan pendaftaran. Saat ini informasi yang tersedia terbatas, proses masih manual, dan transaksi perangkat keras belum bisa dilakukan secara daring, sehingga website belum optimal sebagai sarana informasi maupun transaksi digital.
5.	Bagaimana proses kerja dari admin saat ini?	Proses kerja admin saat ini masih dilakukan secara manual, dimulai dengan komunikasi melalui WhatsApp, dilanjutkan konfirmasi ke staf untuk mengeksekusi pemesanan. Sementara itu, informasi di website tidak diperbarui secara rutin oleh admin
6.	Apa Alasan Melakukan Rancang Ulang Desain Website?	Rancangan ulang desain dilakukan untuk memperbarui website agar lebih sesuai dengan tren saat ini, meningkatkan fleksibilitas proses pemesanan, memungkinkan pembaruan produk secara real-time, serta mendukung transaksi langsung melalui website
7.	Bagaiamana alur pembayaran layanan?	Pembayaran layanan internet bulanan saat ini masih dilakukan secara manual, yaitu pihak

No	Pertanyaan	Jawaban/Alasan
		blueline akan menghubungi untuk melakukan pembayaran melalui transfer bank perusahaan atau bisa datang langsung ke kantor Blueline, kemudian admin menerima informasi tersebut dan melakukan perpanjang terhadap layanan.
8.	Bagaimana cara pengguna melakukan laporan jika terdapat kendala pada layanan atau produk yang bermasalah?	Pengguna bisa datang langsung ke kantor blueline atau menghubungi pihak blueline menggunakan kontak pribadi untuk melaporkan kendala.
9.	Jika terdapat kerusakan atau cacat pada produk yang baru dibeli, bagaiamana cara pihak blueline menanggulangi permasalahan tersebut.	Pelanggan dapat membawa langsung ke kantor untuk digantikan produknya, dalam jangka waktu 2x24 jam setelah pembelian dilakukan dengan membawa bukti pembelian.

Nama	**Lia Ayu Pratiwi**
Jabatan	**Admin Blueline**
Email	**Liaayupratiwii22@gmail.com**
Durasi	**13 Menit**
Lokasi	**Zoom Meeting**



No.	Pertanyaan	Jawaban/Alasan
1.	Apa saja tugas Ibu sebagai admin blueline saat ini?	Mengelola data pemesanan, menangani pendaftaran layanan, serta menerima laporan gangguan dari pelanggan.
2.	Bagaimana proses pengelolaan data pemesanan saat ini?	Masih dilakukan secara manual menggunakan pencatatan dan file spreadsheet sederhana.
3.	Bagaimana cara admin menerima pendaftaran pelanggan baru?	Pelanggan biasanya datang langsung ke kantor atau menghubungi melalui WhatsApp dan telepon.
4.	Apakah website Blueline saat ini membantu pekerjaan admin?	Bisa dikatakan tidak, karena website saat ini belum menyediakan informasi yang jelas dan lengkap terkait produk dan layanan, selain

No.	Pertanyaan	Jawaban/Alasan
		itu juga website belum terintegrasi dengan sistem pengelolaan data.
5.	Bagaimana proses admin menangani laporan gangguan layanan?	Laporan diterima melalui WhatsApp atau telepon, lalu diteruskan ke tim teknisi secara manual.
6.	Apakah admin mengalami kendala dalam menangani laporan gangguan?	Ya, sulit melakukan pencatatan riwayat laporan dan memantau status penyelesaian gangguan.
7.	Bagaimana proses pembayaran pelanggan saat ini?	Pembayaran dilakukan secara manual melalui transfer bank atau pembayaran langsung ke kantor, kemudian admin mencatat pembayaran tersebut.
8.	Kendala apa yang sering dihadapi admin dalam proses pembayaran?	Proses pengecekan riwayat transaksi memakan waktu dan berisiko terjadi kesalahan pencatatan.
9.	Fitur apa yang paling dibutuhkan admin pada website yang baru?	Fitur manajemen data pemesanan, pembayaran online, dan sistem pelaporan gangguan terintegrasi.
10.	Apakah admin bersedia menggunakan sistem baru jika website dikembangkan?	Bersedia, selama sistem mudah digunakan dan sesuai kebutuhan operasional.

Nama	**Bagus Putu Pramana Putra**
Jabatan	**Owner Patras Development**
Email	**pramanaputra@gmail.com**
Durasi	**9 Menit**
Lokasi	**Patras Development**

No.	Pertanyaan	Jawaban/Alasan
1.	Sudah Berapa lama Bapak/Ibu/Saudara menggunakan layanan Blueline?	Saat ini 11 tahun
2.	Seberapa sering mengakses website blueline?	Tidak sering, rekan bisnis, 5-6 kali pertahun (mengecek aktif)
3.	Perangkat apa yang digunakan saat mengakses website?	Seluruh perangkat
4.	Tujuan membuka website blueline?	Mencari informasi mengenai penawaran produk dari ISP, dokumen of bisnis legal.
5.	Bagaimana kesan pertama melihat tampilan dari website saat ini?	Terlalu simple, informasi tidak termenejemen dengan baik, dipertimbangkan untuk re-design
6.	Apakah informasi di website saat ini mudah dipahami?	Mudah dipahami, membangun inside, menarik, image foto stock

No.	Pertanyaan	Jawaban/Alasan
7.	Bagianmana dari website yang kurang menarik?	Alangkah baiknya semua tampilan di perbaharui lagi, karena representasi kurang eksis.
8.	Apakah pernah kesulitan menemukan informasi (harga paket, detail pelayanan, kontak CS, dll)?	Sangat sulit, kurang tampilan produk,
9.	Bagianmana dari webiste yang paling perlu di perbaiki?	Tampilan awal, dikembangkan, bisa melakukan proses berlangganan, up, dont grate, informasinya, gambar, target
10.	Seberapa penting akses website melalui HP?	Penting, karena device computer diakses secara personal dan simple
11.	Apakah Bapak/Ibu/Saudara bersedia dihubungi lagi untuk uji coba website setelah diperbaiki?	Siappp.

Nama	**I Putu Gotra Karwinta**
Jabatan	**Dosen Universitas Mahasaraswati**
Email	**gotrakarwinta@gmail.com**
Durasi	**7 Menit**
Lokasi	**Universitas Mahasaraswati Denpasar**

No.	Pertanyaan	Jawaban/Alasan
1.	Sudah Berapa lama Bapak/Ibu/Saudara menggunakan layanan Blueline?	Lumayan, 2 tahunan
2.	Seberapa sering mengakses website blueline?	Mungkin selama 2 tahun cuma 5-6 kali
3.	Perangkat apa yang digunakan saat mengakses website?	Lebih sering menggunakan komputer kantor dan laptop, kalau pake HP jarang
4.	Tujuan membuka website blueline?	Mencari informasi layanan terbaru dan promo
5.	Bagaimana kesan pertama melihat tampilan dari website saat ini?	Websitenya terlalu sederhana dan masih bersifat statis
6.	Apakah informasi di website saat ini mudah dipahami?	Agak sedikit mudah, tetapi tampilannya membosankan

No.	Pertanyaan	Jawaban/Alasan
7.	Bagianmana dari website yang kurang menarik?	Katalog produk tidak ditampilkan seara lengkap dan beberapa navigasinya tidak berfungsi secara baik
8.	Apakah pernah kesulitan menemukan informasi (harga paket, detail pelayanan, kontak CS, dll)?	Pernah, terutama detail produk
9.	Bagianmana dari webiste yang paling perlu di perbaiki?	Halaman awal agar ditambahkan produk-produk detailnya dan navigasi diperbaiki agar berfungsi dengan baik
10.	Seberapa penting akses website melalui HP?	Penting sih, tapi saya jarang buka lewat hp
11.	Apakah Bapak/Ibu/Saudara bersedia dihubungi lagi untuk uji coba website setelah diperbaiki?	Bersedia.

Nama	**Kadek Aksel Pratama**
Jabatan	**Staff Pramaya Visual Photograpy**
Email	**akselpratama@gmail.com**
Durasi	**5 Menit**
Lokasi	**Kantor Pramaya Visual**

No.	Pertanyaan	Jawaban/Alasan
1.	Sudah Berapa lama Bapak/Ibu/Saudara menggunakan layanan Blueline?	Kurang Lebih 1 tahun
2.	Seberapa sering mengakses website blueline?	Jarang, paling saat mengecek harga paket-paket sebelum melakukan pembelian.
3.	Perangkat apa yang digunakan saat mengakses website?	HP dan Laptop
4.	Tujuan membuka website blueline?	Mengecek promo paket internet
5.	Bagaimana kesan pertama melihat tampilan dari website saat ini?	Kurang menarik, semua tampilannya standar
6.	Apakah informasi di website saat ini mudah dipahami?	Cukup mudah, tetapi kurang detail
7.	Bagianmana dari website yang kurang menarik?	Tampilan produk kurang lengkap

No.	Pertanyaan	Jawaban/Alasan
8.	Apakah pernah kesulitan menemukan informasi (harga paket, detail pelayanan, kontak CS, dll)?	Iyaa, terutama pada harga paket saat ini
9.	Bagianmana dari webiste yang paling perlu di perbaiki?	Tampilan utama dan detail produk yang palinng penting untuk di perbaiki, sisanya bisa disesuaikan
10.	Seberapa penting akses website melalui HP?	Sangat penting, karena lebih praktis
11.	Apakah Bapak/Ibu/Saudara bersedia dihubungi lagi untuk uji coba website setelah diperbaiki?	Bersedia.

UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
UNDIKSHA

Nama	**Surya Agung Mahendra**
Jabatan	**Owner Sans Konveksi**
Email	**suryaagungam@gmail.com**
Durasi	**4 Menit**
Lokasi	**Kantor Sans Konveksi**

No.	Pertanyaan	Jawaban/Alasan
1.	Sudah Berapa lama Bapak/Ibu/Saudara menggunakan layanan Blueline?	Sekitar 1 tahun lebih
2.	Seberapa sering mengakses website blueline?	Jarang, karena websitenya saat ini tidak berisikan konten yang menarik, dan informasi juga dikit.
3.	Perangkat apa yang digunakan saat mengakses website?	Lebih sering menggunakan HP atau IPad
4.	Tujuan membuka website blueline?	Untuk melihat paket internet dan produk-produk hardware untuk membandingkan harga.
5.	Bagaimana kesan pertama melihat tampilan dari website saat ini?	Tampilannya terlalu sederhana, tetapi kurang menarik secara visual.

No.	Pertanyaan	Jawaban/Alasan
6.	Apakah informasi di website saat ini mudah dipahami?	Untuk website sekarang karena tidak ada informasi, jadi tidak udah dipahami.
7.	Bagianmana dari website yang kurang menarik?	Bisa dikatakan semuanya mungkin
8.	Apakah pernah kesulitan menemukan informasi (harga paket, detail pelayanan, kontak CS, dll)?	Pernah, terutama saat mencari detail paket dan perbedaan antar paket.
9.	Bagianmana dari webiste yang paling perlu di perbaiki?	Semuanya, kalo bisa agar lebih kekinian dan mudah digunakan terutama dalam memesan layanan atau produk secara online, kalo bisa agar bisa sejenis e-commerce.
10.	Seberapa penting akses website melalui HP?	Sangat penting, karena mudah diakses dimana saja.
11.	Apakah Bapak/Ibu/Saudara bersedia dihubungi lagi untuk uji coba website setelah diperbaiki?	Sangat Bersedia.

Nama	**Kadek Agus Satrya**
Jabatan	**IT Developer**
Email	**agussatrya08@gmail.com**
Durasi	**9 Menit**
Lokasi	**Patras Development**

No.	Pertanyaan	Jawaban/Alasan
1.	Sudah Berapa lama Bapak/Ibu/Saudara menggunakan layanan Blueline?	Hampir 2 tahun
2.	Seberapa sering mengakses website blueline?	Jarang, paling saat mengecek harga paket-paket sebelum melakukan pembelian.
3.	Perangkat apa yang digunakan saat mengakses website?	HP dan Laptop
4.	Tujuan membuka website blueline?	Mengecek promo paket internet
5.	Bagaimana kesan pertama melihat tampilan dari website saat ini?	Kurang menarik, terlalu monoton
6.	Apakah informasi di website saat ini mudah dipahami?	Tidak, saya tidak menemukan informasi penting terkait paket internet di website

No.	Pertanyaan	Jawaban/Alasan
7.	Bagianmana dari website yang kurang menarik?	Tampilan produk kurang lengkap
8.	Apakah pernah kesulitan menemukan informasi (harga paket, detail pelayanan, kontak CS, dll)?	Iyaa, terutama pada harga paket saat yang tidak tertera jelas di website.
9.	Bagianmana dari webiste yang paling perlu di perbaiki?	Tampilan utama dan detail produk yang paling penting untuk di perbaiki, sisanya bisa disesuaikan
10.	Seberapa penting akses website melalui HP?	Sangat penting, karena lebih praktis
11.	Apakah Bapak/Ibu/Saudara bersedia dihubungi lagi untuk uji coba website setelah diperbaiki?	Bersedia.

UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
UNDIKSHA

Lampiran 3 Task Scenario Pengujian

Task Skenario Pengguna

Kode	Task (Tugas)	Skenario (Instruksi untuk Responden)	Kriteria Keberhasilan (Success Criteria)
T-01	Melihat Detail Deskripsi dan Harga.	Anda tertarik untuk melihat produk dan layanan yang disediakan oleh Blueline. Silakan lakukan pengecekan deskripsi dan detail produk serta layanan yang disediakan.	Pengguna berhasil masuk ke halaman detail produk yang menampilkan deskripsi lengkap dan harga yang sesuai.
T-02	Registrasi Akun Baru	Anda tertarik untuk membeli produk dan layanan yang disediakan oleh Blueline, namun anda belum memiliki akun. Silakan buat akun terlebih dahulu.	Akun berhasil dibuat dan sistem mengarahkan kembali ke halaman login.
T-03	Reset Kata Sandi	Pada satu waktu, anda lupa dengan kata sandi akun anda. , Silakan perbaharui kata sandi Anda.	Kata sandi berhasil diubah dan sistem mengarahkan kembali ke halaman login.
T-04	Melakukan Login.	Setelah kata sandi diperbaharui, silakan login ke akun anda.	Pengguna berhasil masuk dan dialihkan ke Halaman Beranda.
T-05	Melakukan Pembelian Produk.	Setelah masuk akun, anda bermaksud membeli salah satu produk dari Blueline. Silakan lakukan pembelian produk hingga proses pembayaran.	Pembayaran terverifikasi dan pesanan tercatat dalam sistem.
T-06	Melakukan Pengembalian Barang.	Produk yang anda beli sudah sampai di tempat anda, namun produk yang anda pesan tidak sesuai. Silakan ajukan pengembalian produk yang telah anda terima.	Dokumen pengembalian berhasil terkirim dan menunggu persetujuan untuk proses pengiriman balik.
T-07	Melakukan Pembelian Layanan.	Selain membeli produk, anda juga berminat untuk membeli layanan internet dari Blueline. Silakan lakukan pembelian layanan internet tersebut.	User berhasil dalam Pembelian layanan melalui website.

Kode	Task (Tugas)	Skenario (Instruksi untuk Responden)	Kriteria Keberhasilan (Success Criteria)
T-08	Menyelesaikan Pesanan Layanan.	Layanan internet yang anda pesan sudah terpasang. Silakan lakukan penyelesaian status pesanan layanan.	Pengguna melihat status "Pesanan Selesai" pada daftar riwayat pesanan.
T-9	Melakukan Perpanjangan Layanan.	Anda mendapatkan notifikasi bahwa masa berlaku layanan internet anda segera habis. Silakan lakukan pembayaran tagihan.	Pembayaran berhasil diselesaikan dan status layanan resmi diperpanjang.
T-10	Mengaktifkan Layanan Nonaktif.	Anda terlambat melakukan perpanjangan layanan internet, sehingga layanan dinonaktifkan. Silakan lakukan aktivasi kembali terhadap layanan internet anda.	Layanan kembali aktif dan masa penggunaan berhasil diperpanjang setelah pembayaran divalidasi.
T-11	Membuat Laporan Gangguan.	Internet anda mengalami gangguan. Silakan laporkan gangguan layanan tersebut.	Laporan berhasil terkirim dan status laporan berubah menjadi "Sedang ditangani".

Task Scenario Admin

Kode	Task (Tugas)	Skenario (Instruksi untuk Responden)	Kriteria Keberhasilan (Success Criteria)
A-01	Registrasi Akun Baru	Anda adalah admin baru yang akan bertugas mengelola sistem Blueline. Silakan buat akun terlebih dahulu dengan mengisi formulir yang tersedia.	Akun berhasil dibuat dan sistem mengarahkan kembali ke halaman login.
A-02	Reset Kata Sandi	Pada satu waktu, Anda lupa dengan kata sandi akun admin Anda. Silakan perbarui kata sandi Anda.	Kata sandi berhasil diubah dan sistem mengarahkan kembali ke halaman login.
A-03	Melakukan Login.	Setelah akun berhasil dibuat atau kata sandi diperbarui, Anda bermaksud masuk ke sistem. Silakan login ke akun admin Anda.	Pengguna berhasil masuk dan dialihkan ke Halaman Beranda.
A-04	Memproses Pesanan Pelanggan.	Terdapat notifikasi pelanggan yang baru saja melakukan pembelian produk. Silakan lakukan verifikasi pembayaran dan konfirmasi pesanan tersebut.	Pembayaran berhasil divalidasi dan status pesanan berubah menjadi terkonfirmasi.
A-05	Memproses Penggantian Barang.	Seorang pelanggan mengajukan pengembalian produk karena barang yang diterima tidak sesuai. Silakan validasi bukti yang diajukan dan proses persetujuan penggantian barang.	Pengajuan pengembalian disetujui dan sistem mencatat proses penggantian barang baru telah selesai.
A-06	Memproses Pesanan Layanan.	Terdapat notifikasi pelanggan yang baru saja melakukan pemesanan layanan internet. Silakan lakukan verifikasi pembayaran dan konfirmasi pesanan layanan tersebut.	Admin berhasil melakukan validasi pembayaran, mengonfirmasi pesanan, dan status pemesanan berubah sesuai dengan tahapannya.

Kode	Task (Tugas)	Skenario (Instruksi untuk Responden)	Kriteria Keberhasilan (Success Criteria)
A-07	Memproses Perpanjangan Layanan.	Seorang pelanggan telah melakukan pembayaran tagihan untuk perpanjangan layanan. Silakan perbarui status langganan pelanggan tersebut agar layanan kembali aktif.	Sistem memperbarui status menjadi "Langganan Aktif Kembali".
A-08	Mengelola Pencabutan Layanan.	Terdapat pelanggan yang menunggak dan tidak melakukan aktivasi kembali selama 3 bulan. Silakan hapus status pelanggan tersebut dan ajukan instruksi pengambilan perangkat kepada teknisi.	Data pelanggan dihapus dari daftar aktif dan instruksi pencabutan perangkat terkirim ke teknisi.
A-09	Menangani Laporan Gangguan.	Seorang pelanggan melaporkan adanya gangguan pada layanan internet mereka. Silakan periksa detail laporan tersebut dan teruskan penanganannya kepada teknisi.	Status laporan berhasil diperbarui menjadi "Sedang ditangani".
A-10	Menyelesaikan Laporan Gangguan.	Teknisi telah selesai melakukan perbaikan terkait laporan gangguan internet pelanggan. Silakan perbarui status laporan tersebut menjadi selesai.	Status laporan berubah menjadi "Selesai" dan alur penanganan ditutup.
A-11	Menambah Produk Baru.	Perusahaan berencana untuk memasarkan produk perangkat baru di website Blueline. Silakan tambahkan data produk baru tersebut dengan melengkapi formulir yang tersedia.	Muncul notifikasi bahwa produk berhasil ditambahkan dan data produk baru tersimpan di dalam daftar sistem.
A-12	Menambah Layanan Baru.	Perusahaan berencana untuk menawarkan paket layanan internet baru. Silakan	Sistem menampilkan pesan konfirmasi bahwa layanan

Kode	Task (Tugas)	Skenario (Instruksi untuk Responden)	Kriteria Keberhasilan (Success Criteria)
		tambahkan data layanan baru tersebut dengan melengkapi formulir detail layanan yang tersedia.s	berhasil ditambahkan dan data tersimpan dengan benar.

Berikut merupakan hasil video testing:

https://drive.google.com/drive/folders/1iDlCRhGYcTsHeukU84c6bWs0Es-gfEIX?usp=drive_link