



UNIVERSITAS
INDONESIA

Veritas, Probitas, Iustitia | Est. 1849

PERSONA, SKENARIO, DAN STORYBOARD

Disampaikan Oleh:
Harry B. Santoso, PhD

AGENDA

- Apa itu Persona ?
- Langkah-Langkah Membuat Persona
- Isu-Isu dalam Pembuatan Persona
- Apa itu Skenario ?
- Tipe-Tipe Skenario
- Penggunaan Skenario





APA ITU PERSONA ?



APA ITU PERSONA (1)



Persona adalah sebuah **representasi pengguna** dalam bentuk individu imajiner yang memuat rangkuman singkat mengenai **karakteristik, pengalaman, tujuan, *tasks, pain points*, dan kondisi lingkungan** pengguna yang sebenarnya

Menggambarkan **sebuah kelompok pengguna yang spesifik**

Dibuat **berdasarkan analisis dan kategorisasi data pengguna** secara teliti (bukan dikira-kira)

APA ITU PERSONA (2)



Setiap persona menggambarkan **sekelompok orang di dunia nyata**

- Memudahkan desainer untuk **fokus pada sebuah ringkasan penggambaran sekelompok orang**. Hal ini lebih mudah dibandingkan dengan fokus pada ribuan individu dengan perbedaan karakteristik yang spesifik.

Tujuan persona

- Membuat sebuah **penggambaran yang realistis dan dapat diandalkan** mengenai segmen pengguna untuk dijadikan referensi



Nerdy Nina

"The book is way better than the movie!"

#booklover

#bookaddict

#booknerdproblems

DEMOGRAPHICS

Age: 25
Location: Sao Paulo, Brazil
Education: Software Engineer
Job: Q/A at Indie Game Company
Family: Lives with her boyfriend

TECH

Internet
Social Networks
Messaging
Games
Online Shopping



GOALS

- Discovering new books / authors to read
- Finding unique stories
- Cataloging book collection

FRUSTRATIONS

- Keeping track of different series
- Forgetting a book launch date
- Finding space for more books

READING HABITS

- Fast pace reader
- Never lends books
- Likes hardcovers and boxed collections
- Pre-order books to get them first
- Reads eBooks, but prefer physical copies
- Always finishes a book
- Loves binge reading and re-reading

FAVORITE BOOKS



American Gods
Neil Gaiman



Harry Potter
J.K. Rowling



Ready Player One
Ernest Cline

“

Contoh persona untuk sebuah **aplikasi e-book**

<https://venngage.com/blog/user-persona-examples/>



Mary Taylor

- 26
- Brooklyn
- Student, waitress
- Living with his husband

Bio

She lives with her new husband in a rented apartment, with three rooms. She has a busy schedule between school and work. She and her husband now moved into the apartment, and they expecting a child in 7 months.

Wants & Needs

- Design the new apartment with existing furniture and some new additions.
- Add plants to her home.

Tech

- Internet
- Social Media
- Online Shopping
- Gatgets
- Early Adopter

Favorite Brands



Frustrations

Wants to add accessories that will make the living room like the pictures on Pinterest, but she cannot decide what to do and does not do that.

" I want a living room like in Pinterest photos, but I need some guidance... "

“

Contoh persona untuk
sebuah
aplikasi desain interior

<https://dribbble.com/shots/4864252-Woman-User-Persona-UX>

ASAL MUASAL KONSEP PERSONA



Dari manakah konsep persona berasal ?

Dikembangkan secara informal oleh **Alan Cooper** pada dekade 1980an

Persona digunakannya untuk **menginternalisasi *mindset* pengguna**

Menjadikan **pengguna sebagai fokus utama** dalam perancangan aplikasi



ASAL MUASAL KONSEP PERSONA



Persona menurut Alan Cooper ...

- **A model of our users**, represented by composite archetypes, based on behavioral data gathered from the many actual users encountered in ethnographic interviews.
- **Personas are not real people**, but they are **based on the behaviors and motivations of real people** we have observed and represent them throughout the design process.



UNTUK APAKAH PERSONA DIGUNAKAN ? (1)



**Membangun
Empati**



**Membangun
Fokus**



**Berkomunikasi dan
Mencapai Konsensus**



**Membuat
Keputusan**



**Mengukur
Efektifitas**

UNTUK APAKAH PERSONA DIGUNAKAN ? (2)



Persona dapat dimanfaatkan untuk banyak hal ...

Project Leader : Mengevaluasi ide fitur baru pada sebuah desain web

Info. Architect : Acuan dalam mendesain wireframe, interface behavior, dan labeling

UI Designer : Acuan dalam mendesain 'look and feel' tampilan

System Engineer : Menentukan pendekatan yang tepat sesuai user behavior

Copy Writer : Menulis konten yang tepat untuk orang yang tepat

UNTUK APAKAH PERSONA DIGUNAKAN ? (3)

“

Persona dapat dimanfaatkan untuk **mengatasi tiga isu** dalam desain interaksi



Elastic User

- Kurangnya pengetahuan yang presisi mengenai pengguna **dapat mengakibatkan ketidakjelasan** pada bagaimana suatu produk seharusnya bekerja
- Setiap kali pengguna meminta sesuatu, **desain berubah**
- Sulit menentukan fitur yang akan **diprioritaskan** (Apa tujuan utama pengguna)

UNTUK APAKAH PERSONA DIGUNAKAN ? (4)

“

Persona dapat dimanfaatkan untuk **mengatasi tiga isu** dalam desain interaksi



Self-Referential Design

- Terjadi ketika **desainer** atau pengembang menggunakan mental model, **cara pandang**, tujuan, motivasi dan keahliannya **sendiri** ketika mendesain suatu produk
- Umumnya **programmer** akan melakukan hal ini dalam membuat implementation-model product sebab mereka faham akan struktur data dan cara kerja software
- Sedikit non-programmer akan **sepakat** dalam hal ini

UNTUK APAKAH PERSONA DIGUNAKAN ? (5)

“

Persona dapat dimanfaatkan untuk mengatasi tiga isu dalam desain interaksi



Edge Cases

- Persona menyediakan **reality check** untuk desain
- Kita dapat bertanya : “Apakah pengguna sering menggunakan fitur X?”
“Seberapa sering pengguna melakukan proses X?”
- Edge cases terjadi ketika fitur yang dikembangkan **tidak pernah dipakai** oleh pengguna



LANGKAH-LANGKAH MEMBUAT PERSONA



CARA MEMBUAT PERSONA (1)



Persona adalah **produk riset** sehingga **kompleksitasnya** bergantung pada **kerumitan riset**

Persona **haruslah benar-benar menggambarkan** pengguna yang sebenarnya

Persona harus **didasari pemahaman** mengenai pengguna, tujuannya, dan prioritasnya

CARA MEMBUAT PERSONA (2)



Riset dan metode *task analysis* dilakukan melalui ...

Contextual Interview

Focus Group

Individual Interview

Usability Testing

Survey



RISET DAN PENGUMPULAN DATA (1)



Beberapa langkah yang dapat kita lakukan untuk membuat persona ...

1

Melakukan Riset Pengguna

Observasi atau wawancara sejumlah orang

2

Mengerucutkan Riset

Temukan tema yang spesifik, relevan dan universal terhadap sistem dan penggunanya

3

Brainstorming

Kelompokkan elemen ke dalam grup persona yang merepresentasikan kelompok yang spesifik

RISET DAN PENGUMPULAN DATA (2)



Beberapa langkah yang dapat kita lakukan untuk membuat persona ...

4

Refine

Kombinasikan dan tentukan prioritas persona. Pisahkan ke dalam beberapa kategori

5

Jadikan Persona Realistis

Dengan menambahkan deskripsi latar belakang, motivasi dan ekspektasi

6

Bagikan Persona

Bagikan dan diskusikan persona dengan tim pengembang

Objective	Questions
Define the Purpose/ Vision for the Site	• What is the purpose of the site? • What are the goals of the site?
Describe the User	Personal • What is the age of your person? • What is the gender of your person? • What is the highest level of education this person has received? Professional • How much work experience does your person have? • What is your person's professional background? • Why will they come to the site? (User needs, interests, and goals) • Where (or from whom) else is this person getting information about your issue or similar programs or services? • When and where will users access the site? (User environment and context) Technical • What technological devices does your person use on a regular basis? • What software and/or applications does your person use on a regular basis? • Through what technological device does your user primarily access the web for information? • How much time does your person spend browsing the web every day?
User Motivation	• What is your person motivated by? • What are they looking for? • What is your person looking to do? • What are his needs?



Mary Taylor

26

Brooklyn

Student, waitress

Living with his husband

Bio

She lives with her new husband in a rented apartment, with three rooms. She has a busy schedule between school and work. She and her husband now moved into the apartment, and they expecting a child in 7 months.

Wants & Needs

- Design the new apartment with existing furniture and some new additions.
- Add plants to her home.

Tech

Internet



Social Media



Online Shopping



Gadgets



Early Adopter



Favorite Brands



Behaviours

Frustrations

Wants to add accessories that will make the living room like the pictures on Pinterest, but she cannot decide what to do and does not do that.

Foto

Nama yang Realistis

Data Demografis

Umur, gender, pendidikan, etnis, lokasi rumah, status pernikahan, anak, dll.

Latar Belakang

Menggambarkan
"a day in the life"

Tujuan

Pain Points

ELEMEN DASAR PERSONA



Beberapa elemen dasar lainnya dalam suatu persona ...

Technology Comfort Level

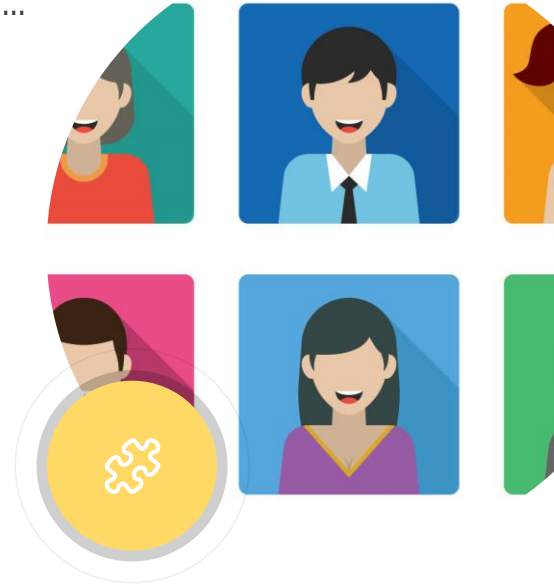
Tingkat kenyamanan dalam menggunakan TI

Motivasi

Menjelaskan mengapa pengguna ingin mencapai tujuannya

Attitudes

Sikap pengguna yang relevan dan menjelaskan *behaviour*



PERSONA YANG EFEKTIF



Persona yang efektif memenuhi beberapa karakteristik berikut ...

Representatif

Fokus pada *Major Needs*

Menggambarkan dengan Jelas

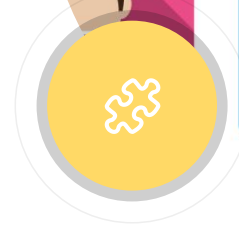
Fokus pada *Important Users*

Deskripsi Sesuai Kenyataan

Fokus pada *Current State*

Realistis, tidak Imajiner

Membantu memahami *user*

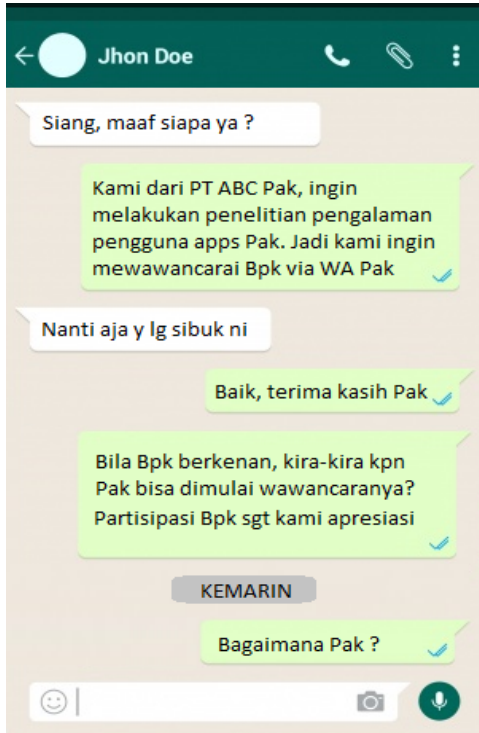




ISU-ISU DALAM PEMBUATAN PERSONA



SEBUAH REALITA *USER RESEARCH*



Tantangan Setiap UX Researcher :

Seringkali, sangat sedikit end user yang punya waktu dan mau diwawancarai untuk kepentingan UX Research Perusahaan

TANTANGAN DALAM MEMBUAT PERSONA (1)

Ketersediaan Data



→ UX Researcher mungkin **tidak memiliki akses** ke *end users*

Variasi :

- Jika akses ke *end user* tidak ada, persona dapat **dibuat dengan bantuan *user expert***
- Sulit menentukan fitur yang akan **diprioritaskan** (Apa tujuan utama pengguna)

TANTANGAN DALAM MEMBUAT PERSONA (2)



Kuantitas



- Tidak jelas **berapa** persona yang perlu dibuat dan **sampai sedalam apa**
- Jumlah persona **tergantung pada jumlah *target audience***.
Kompleksitasnya **tergantung kedalaman riset yang dilakukan**
- Umumnya tim **memulai dengan membuat banyak** persona untuk semua kelompok individu pengguna
- Setelah itu, persona-persona tersebut **dieliminasi hingga diperoleh satu *primary persona*** yang menggambarkan important user
- ***Secondary persona*** diperhatikan dalam proses desain setelah primary persona diperhatikan

MENGEVALUASI PERSONA



Cara-cara mengevaluasi persona yang dibuat ...

Apakah persona dibuat **berdasarkan wawancara** dengan *user* ?

Apakah persona menjelaskan ***product-relevant high-level key goal***?

Apakah persona **tampak realistis** bagi yang berinteraksi dengan *end user* ?

Apakah setiap persona yang dibuat **unik** satu sama lain ?

Dapatkah persona digunakan tim desainer untuk **menentukan desain** ?



TIPE PERSONA LAINNYA



Beberapa tipe-tipe persona yang lain

Marketing Persona

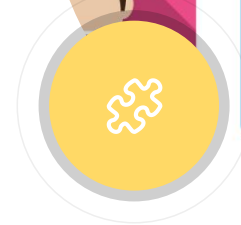
Fokus pada informasi demografis, *buying behaviour*, preferensi dan motivasi

Design Persona

Fokus pada *user goals*, *behaviour* saat ini, dan *pain points*

Proto Persona

Dibuat ketika ada keterbatasan sumber daya dan berdasarkan riset sekunder yang dilakukan tim

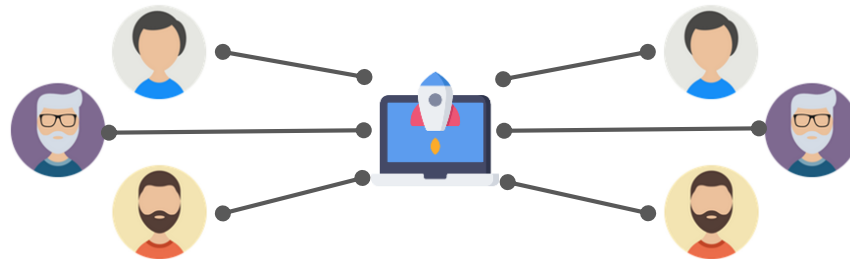


POINTS TO PONDER

Berapa **jumlah persona yang ideal** untuk suatu produk ?



Bagaimana *goals & frustrations* **beberapa persona** diakomodasi dalam **sebuah produk** ?



A close-up photograph of a hand holding a grey pen, writing on a bright green sticky note. The sticky note is placed on a white sheet of paper that has some faint, hand-drawn diagrams and a pink circle. In the background, several other colored markers (blue, orange, green) are visible on a wooden desk.

LATIHAN : MEMBUAT *PROTO PERSONA*



LATIHAN MEMBUAT *PROTO PERSONA*

Create Proto
Persona: 15
minutes

- Create many personas as you can

HOW PROTO-PERSONAS ARE MAPPED

NAME Sketch of the individual, a name, and basic demographics.	BEHAVIORS Identify the behaviors and beliefs of the persona
DEMOGRAPHICS Explore and list more detailed demographics.	NEEDS/GOALS Identify the needs and goals of the persona

A PROTO-PERSONAS WITH EXAMPLE INFORMATION

JANE  tussled hair smart phone skinny jeans	BEHAVIORS - Avid blogger - Doesn't like 24 hr news - Twitter user - Loves to eat pudding - Online extrovert
DEMOGRAPHICS - 20-30 yrs old - Female - College Grad - Non-leadership white collar job - Economics major	NEEDS/GOALS - Ego gratification - Wants to be heard - Engage with humans - Loves to find cool stuff and hang out with the "cool crowd"

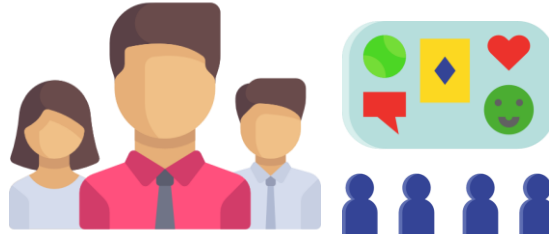
LATIHAN MEMBUAT *PROTO PERSONA*

Present your
Persona: @5min

- present personas to the team by reading each out loud and sticking it up on a wall.
- The team then provides feedback on which qualities of each persona are realistic or unrealistic, and on-the-spot adjustments are made.



LATIHAN MEMBUAT *PROTO PERSONA*

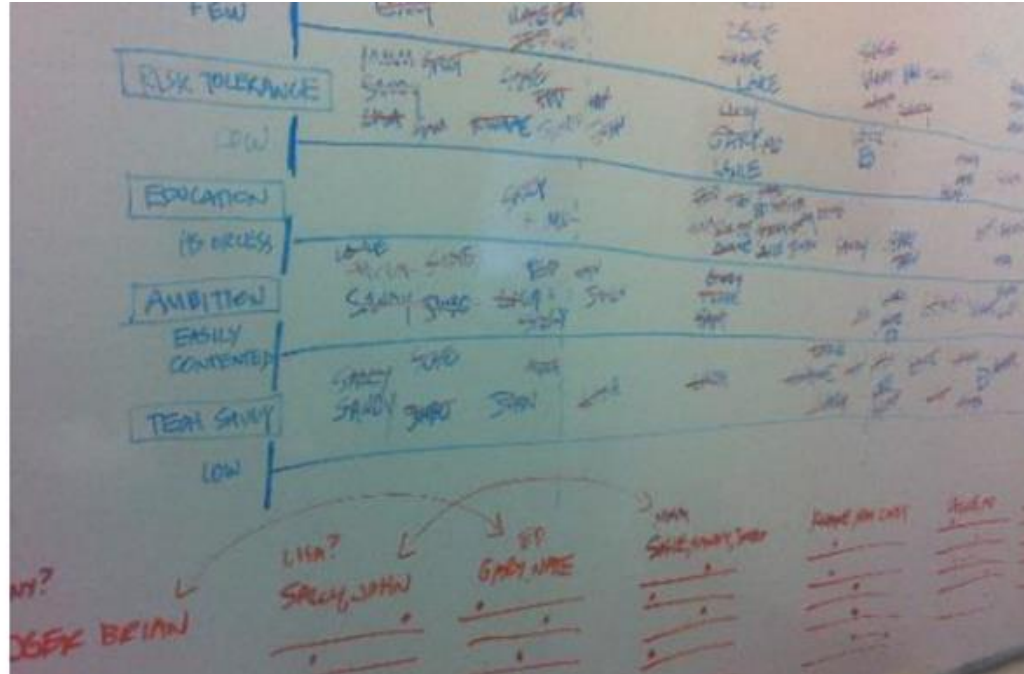


3. ask the team to determine where each persona is positioned on five different spectrums.

The spectrums should consist of defining characteristics of the user base and should be amenable to plotting on a spectrum

LATIHAN MEMBUAT *PROTO PERSONA*

4. Next, allow everyone to vote for where on each spectrum the current persona being discussed falls.



LATIHAN MEMBUAT *PROTO PERSONA*



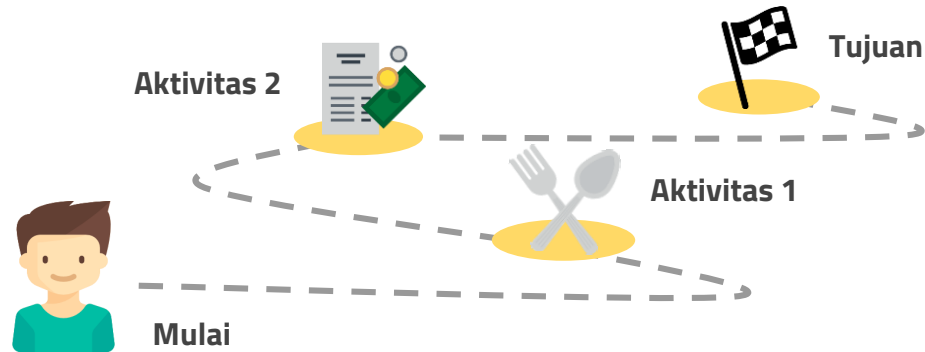
5. Validate your Persona!



APA ITU SKENARIO ?



APA ITU SKENARIO ? (1)



Sebuah **narasi** yang menjelaskan **konteks penggunaan sistem** oleh persona

Menjelaskan **urutan aktivitas** yang dilakukan persona serta **sikapnya** selama melakukannya

→ Memberikan persona suatu **konteks** dan memudahkan kita memahami **user flow**

APA ITU SKENARIO ? (2)

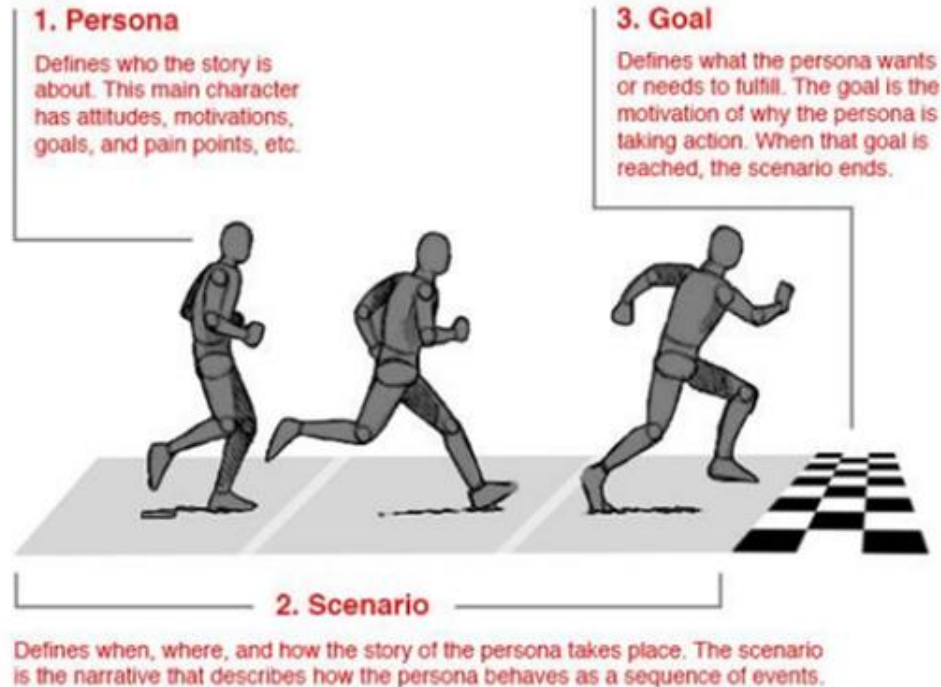


Sebuah **cerita dan konteks** yang mendasari kenapa seorang *user* mengunjungi *website* kita

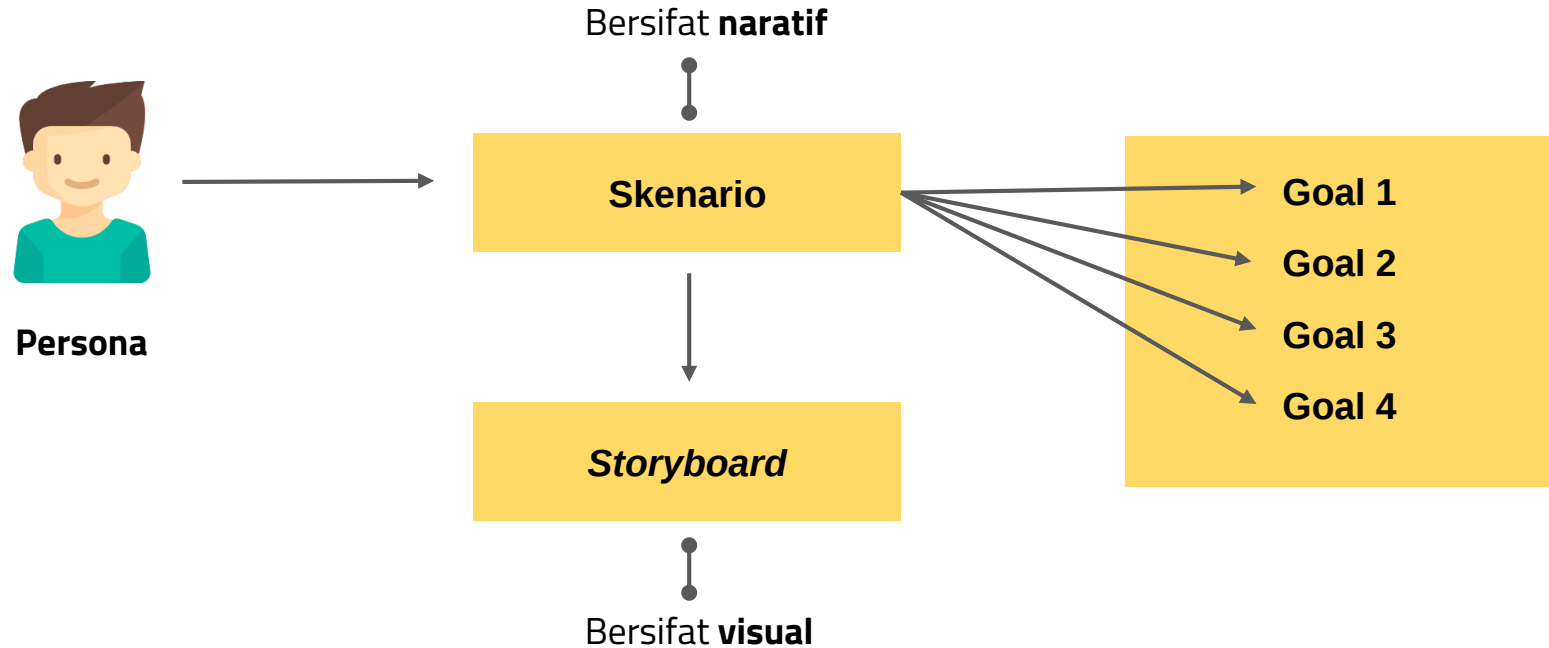
Memuat **tujuan** dan juga, seringkali, penjelasan **bagaimana user dapat mencapai tujuannya**

- Menjelaskan cerita bagaimana suatu produk **digunakan**
- Dibuat berdasarkan **kebutuhan dan tujuan** persona, bukan dari kapabilitas sistem
- Skenario mempermudah **menjelaskan dan memprioritaskan** fitur yang dimiliki sistem

APA ITU SKENARIO ? (3)



APA ITU SKENARIO ? (4)



BEBERAPA HAL YANG DIJELASKAN SKENARIO (1)



Beberapa hal yang perlu diperhatikan ketika ingin menulis skenario yang baik :

1

Siapakah Penggunanya ?

Gunakan persona yang telah dibuat untuk merefleksikan *major user* yang sebenarnya

2

Mengapa Pengguna Datang ke Situs Kita ?

Temukan apa yang memotivasi user untuk datang dan ekspektasi mereka

3

Apa Tujuan Mereka ?

Melalui task analysis kita dapat mengetahui tujuan user dan merancang sistem agar dapat memenuhi kebutuhan mereka

BEBERAPA HAL YANG DIJELASKAN SKENARIO (2)

“

Beberapa skenario juga memuat hal berikut ini ...

4

Bagaimana Pengguna Dapat Mencapai Tujuannya ?

Menjelaskan cara *user* untuk mencapai tujuannya. Memuat rincian kemungkinan dan tantangan yang mungkin dihadapi

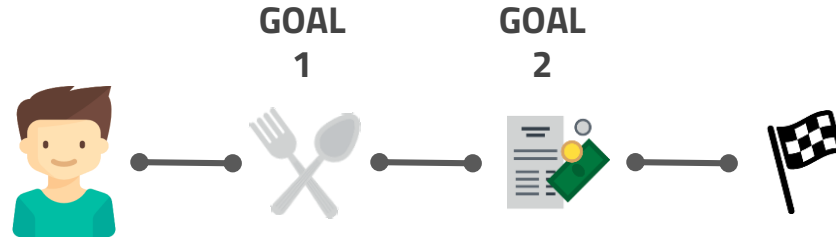




TIPE-TIPE SKENARIO



GOAL / TASK-BASED SCENARIO



Hanya menjelaskan **apa yang ingin dilakukan** oleh pengguna

Tidak memuat informasi tentang **cara** pengguna mencapai tujuannya

Bagus untuk menentukan **arsitektur situs web dan kontennya**

CONTOH GOAL / TASK-BASED SCENARIO

Skenario 1

“

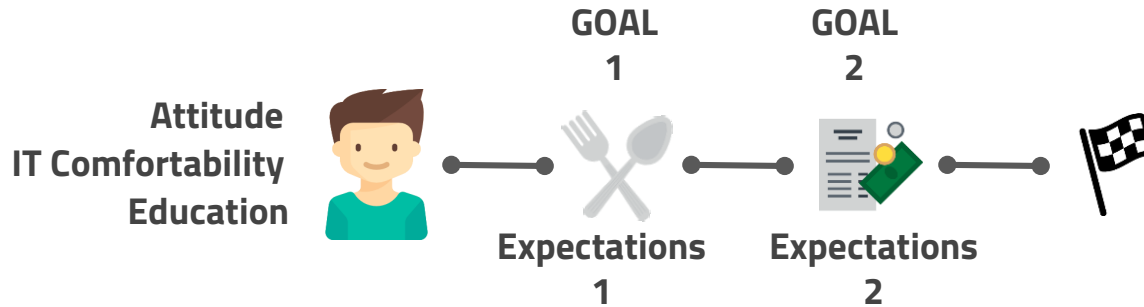
Seorang Ibu khawatir sebab anaknya yang berusia 10 tahun tak suka minum susu dan ia ingin mengetahui apakah hal tersebut akan menimbulkan suatu dampak akibat kurangnya asupan kalsium

Skenario 2

“

Anda akan bepergian ke Surabaya untuk mengikuti lomba GEMASTIK 11 minggu depan. Anda ingin mengecek jumlah uang di rekening Anda untuk keperluan pengeluaran semasa Anda bepergian nanti.

ELABORATED SCENARIO



Diceritakan secara lebih **mendetail**, seperti memuat karakteristik user

Pemahaman karakteristik user, dapat **membantu merancang interaksi sistem**

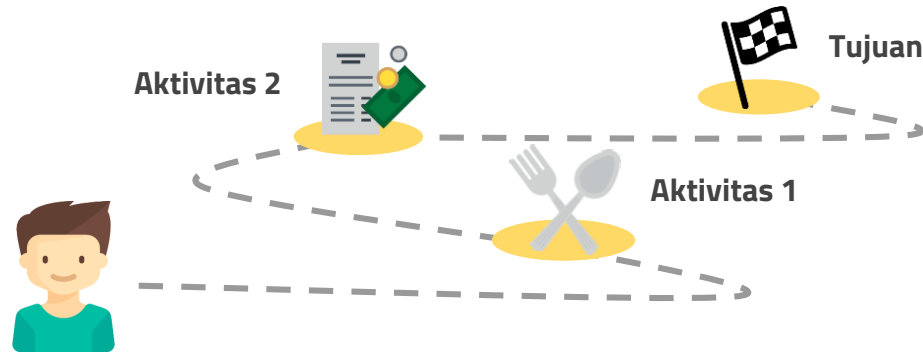
Bagus untuk menentukan **konten, fungsionalitas, dan *site behaviour***

CONTOH ELABORATED SCENARIO

“

Mr. and Mrs. Macomb are retired school teachers who are now in their 70s. Their Social Security checks are an important part of their income. They've just sold their big house and moved to a small apartment. They know that one of the many chores they need to do now is tell the Social Security Administration that they have moved. **They don't know where the nearest Social Security office is and it's getting harder for them to do a lot of walking or driving. If it is easy and safe enough, they would like to use the computer to notify the Social Security Administration of their move.** However, they are somewhat **nervous** about doing a task like this by computer. They never used computers in their jobs. However, their son, Steve, gave them a computer last year, set it up for them, and showed them how to use email and go to websites. They have never been to the Social Security Administration's website, so they **don't know how it is organized**. Also, they are **reluctant to give out personal information online**, so they want to know how safe it is to tell the agency about their new address this way

FULL SCALE SCENARIO



Memuat **langkah-langkah** untuk menyelesaikan task

Langkah dapat merupakan langkah **yang dijalankan user** saat ini ataupun **langkah usulan**

Menjelaskan bagaimana **sistem dapat mendukung *goal-oriented scenario*** yang dirancang



PENGUNAAN SKENARIO



The bottom half of the image shows a desk with a smartphone displaying various app icons like Messages, Weather, and Music. Next to it are hand-drawn sketches of a mobile app interface, including a screen with a yellow button and a list of items. There are also sketches of social media trends, such as 'TOP TWEETS' and 'Chicago', with arrows indicating flow or relationships.

SKENARIO UNTUK MENDESAIN WEB



Menjelaskan 10 - 30 alasan **mengapa user mengunjungi dan melakukan *task*** pada *website*

- Apa saja yang **diharapkan akan dicapai** oleh persona dengan mengunjungi *website*?
- Karakteristik persona yang mana yang dapat **merintang atau membantu** interaksinya dengan sistem?

Fokus pada user dan task yang dilakukannya ketimbang pengaturan dan struktur internal situs

SKENARIO UNTUK *USABILITY TESTING*



Ketika mengidentifikasi skenario UT, **batasi *test*** sehingga hanya 10 - 12 *task* saja

- Tanyakan user **bagaimana alur yang mereka lakukan** sendiri pada sistem
- Tanyakan **mengapa mereka mau mengunjungi sistem**
- Tanyakan **apa yang akan mereka lakukan** selama berinteraksi dengan sistem

Seluruh skenario UT yang disampaikan ke *user* **tidak boleh memuat cara** menyelesaikan suatu *task*

- Skenario UT **hanya membantu user memahami konteks** penggunaan saja
- **Bandingkan skenario** yang tidak disampaikan ke *user* dengan alur yang dijalankan oleh *user*. Apakah user dapat menyelesaikan task nya ?



STORYBOARD



STORYBOARD SEBAGAI VISUALISASI SKENARIO



Berfungsi untuk **menjelaskan secara visual** *user story* atau skenario yang dibuat

- Dengan penjelasan secara visual, konteks penggunaan sistem **lebih mudah dipahami**
- Dapat digunakan sebagai alat untuk **memahami kebutuhan user** secara **komprehensif**

CONTOH *STORYBOARD*

User Story: Esmeralda dan mobil listriknya

(Diadaptasi dari Study Case Plug-In Apps)

Esmeralda merupakan seorang ibu rumah tangga yang sehari-harinya **sering bepergian** dengan dua anaknya, Ferguso dan Sergio, menggunakan **Toyota Prius**. Toyota Prius yang digunakannya adalah **mobil listrik** yang perlu **dimonitor daya baterainya**. Esmeralda juga perlu memonitor pengeluaran yang disebabkan oleh penggunaan mobilnya. Suatu hari, ia baru saja **mengantar anaknya** pulang ke rumah dan ia perlu **memastikan daya baterainya cukup** serta **merencanakan pengisian daya baterai** untuk bepergian lagi nanti. Ia kemudian menggunakan aplikasi Plug-In untuk memonitor daya baterai dan merencanakan pengisian daya.

Storyboard



CARA MEMBUAT *STORYBOARD*



Storyboard dapat dibuat dengan tiga cara ...



Sketch

Sketsa sederhana
diatas kertas



Template

(Seperti pada tool
StoryboardThat)



Graphic Design Tool

Adobe Illustrator &
Inkscape

TOOL : STORYBOARDTHAT (1)

The screenshot shows the StoryboardThat website. At the top left is the logo "StoryboardThat" with a blue square icon containing a white storyboard. Below the logo is the text "OVER 8,000,000 STORYBOARDS CREATED!". To the right of the logo are links for "Create a Storyboard", "Pricing", and a "Log On" button. Further right are buttons for "FREE TRIAL", "For Teachers", "For Work", and "For Film". The main content area has a blue background with the text "Digital Storytelling" in large white font, followed by "Powerful Visual Communication, Made Easy" in smaller white font. Below this is an orange button that says "Create a Storyboard ►". To the right of the text is a graphic showing three devices: a laptop, a tablet, and a smartphone, each displaying a different storyboard. The laptop storyboard is a 3x3 grid with cartoon characters. The tablet storyboard is a 2x3 grid with a story about a witch. The smartphone storyboard is a 2x3 grid with a story about a king. At the bottom of the page is a dark blue banner with the text "Special Editions: We offer special versions of Storyboard That for Schools, Businesses / Teams, and Filmmakers" and two buttons: "For Teachers" and "For Work".

StoryboardThat

OVER 8,000,000 STORYBOARDS CREATED!

Create a Storyboard Pricing Log On

FREE TRIAL For Teachers For Work For Film

Digital Storytelling

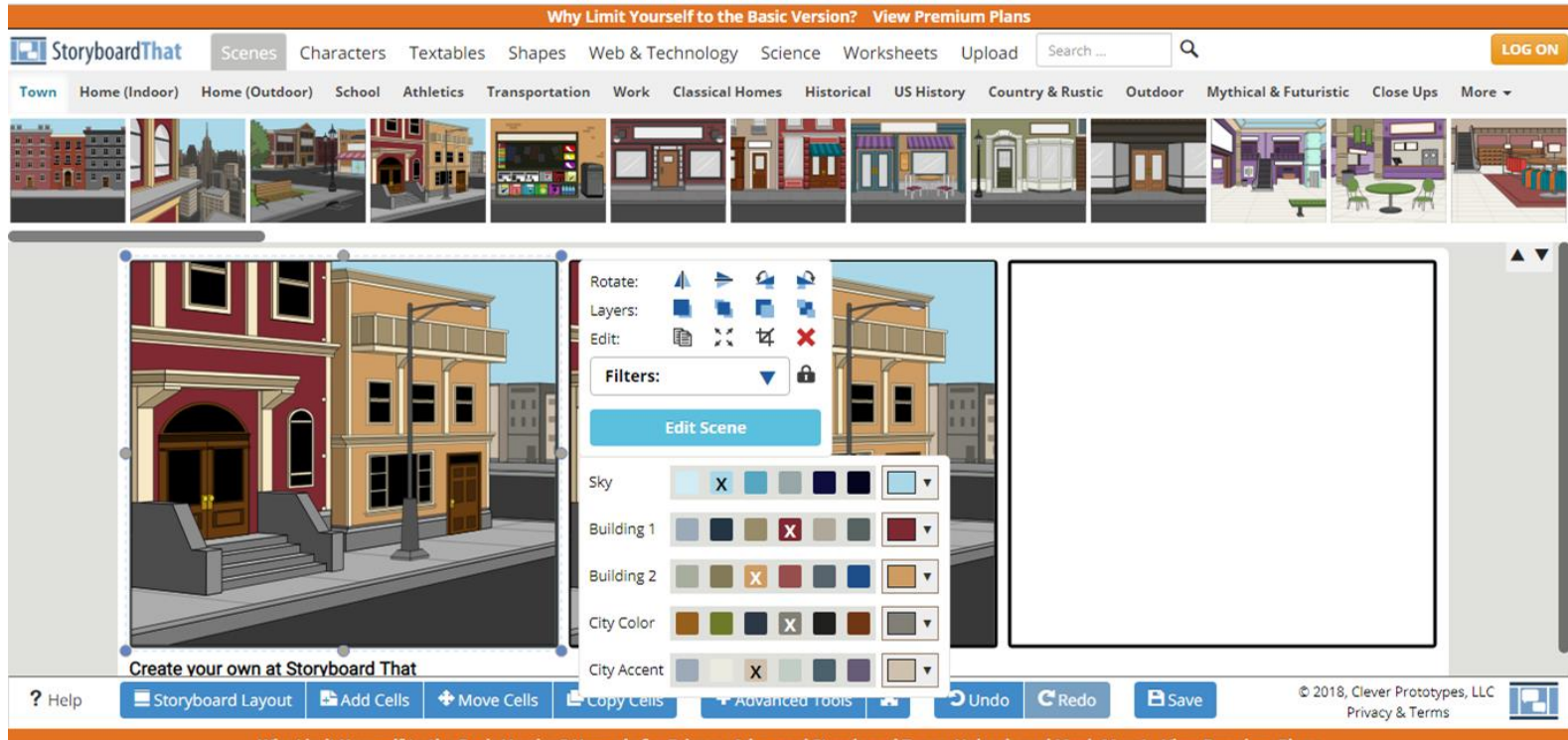
Powerful Visual Communication, Made Easy

Create a Storyboard ►

Special Editions: We offer special versions of Storyboard That for Schools, Businesses / Teams, and Filmmakers

For Teachers For Work

TOOL : STORYBOARDTHAT (2)



REFERENSI

- <http://www.usabilitybok.org/persona>
- <https://www.usability.gov/how-to-and-tools/methods/personas.html>
- <http://www.uxbooth.com/articles/creating-personas/>
- <http://www.insightfulempathy.com/research-methods/personas/>
- <https://www.smashingmagazine.com/2014/08/a-closer-look-at-personas-part-1/>
- <https://www.smashingmagazine.com/2014/08/a-closer-look-at-personas-part-2/>
- <https://www.usability.gov/how-to-and-tools/methods/scenarios.html>

Terima Kasih,
**Ada
Pertanyaan?**