

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Desa Wisata

Desa wisata adalah suatu bentuk integrasi antara atraksi, akomodasi dan fasilitas pendukung yang disajikan dalam suatu struktur kehidupan masyarakat yang menyatu dengan tata cara dan tradisi yang berlaku. (Nuryanti, Wiendu 1993).

Terdapat dua konsep yang utama dalam komponen desa wisata :

- a. Akomodasi : sebagian dari tempat tinggal para penduduk setempat dan atau unit-unit yang berkembang atas konsep tempat tinggal penduduk.
- b. Atraksi : seluruh kehidupan keseharian penduduk setempat beserta pengaturan fisik lokasi desa yang memungkinkan berintegrasinya wisatawan sebagai partisipasi aktif seperti : kursus tari, Bahasa dan lain-lain yang spesifik.

Contoh dari kawasan atau perkampungan wisata jenis ini adalah kawasan Nusa Dua, Bali dan beberapa kawasan wisata di Lombok. Pedesaan tersebut diakui sebagai suatu pendekatan nasional, melainkan juga pada tingkat internasional. Pemerintah Indonesia mengharapkan beberapa tempat di Indonesia yang tepat dapat dirancang dengan konsep yang serupa. Dampak dari wisata ialah masyarakat desa yang notabene memiliki kemampuan ekonomi yang kurang dapat berperan aktif dalam kelangsungan desa wisata. Dengan kata lain, timbul lahan-lahan pekerjaan baru serta pemberdayaan masyarakat desa semakin intensif. Akhir dari konsep ini tentu saja agar peningkatan taraf hidup dan perekonomian masyarakat lebih termaksimalkan. Masyarakat juga dituntut untuk lebih bersahabat dengan alam sekitar. Lingkungan yang asri, pohon-pohon yang rindang serta terawat adalah salah satu komponen daya tarik desa wisata.

2.2. Desa Wisata Brayut Sebagai Wisata Berbasis Masyarakat

Sejak diresmikan menjadi desa wisata di tahun 1999, masyarakat Brayut mulai memiliki kesadaran dan kesiapan untuk menjadi masyarakat sadar wisata. Masyarakat menjadi salah satu hal yang penting untuk kemajuan desa wisata. Berkaitan dengan model pengembangan yang digunakan pada pariwisata di pedesaan biasanya melibatkan peran masyarakat. Di sini masyarakat bukan lagi sebagai obyek yang dikembangkan melainkan sebagai subyek yang berperan aktif dalam pengembangan desa wisata baik dari awal perencanaan, pengembangan, maupun manajemen atau pengelolaan. Hal ini dipilih karena masyarakat lokal jauh lebih

mengerti karakteristik desanya sendiri dan memiliki wawasan lokal atau kultur budaya setempat sehingga pembangunan desa wisata tetap mengedepankan konsep berkelanjutan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan bentuk penerimaan masyarakat terhadap pariwisata baru yang ada di Desa Wisata Brayut terwujud dalam sikap terbuka masyarakat dalam menerima wisatawan yang berkunjung. Sikap keterbukaan ini menjadi salah satu kunci dalam menjalin interaksi yang lebih erat dengan wisatawan. Warga mulai sadar dan sukarela untuk mengambil peran dalam mengembangkan desa wisata sehingga mulai tumbuh cara pandang atau paradigma baru dalam kehidupan masyarakat desa wisata. Masyarakat mulai secara perlahan menerima pariwisata sebagai bagian dari hidupnya. Penerimaan masyarakat lokal terhadap adanya pariwisata baru ini serta meningkatnya kesadaran masyarakat bahwa energinya dibutuhkan dalam pengembangan desa wisata membuat warga tergerak untuk melakukan kontribusi terhadap desa wisata (Agi silva, 2018).

Berdasarkan analisis potensi daerah dan kegiatan pendukung seperti diuraikan di atas maka Desa Wisata Brayut dapat dijadikan model pengembangan desa wisata alam dan budaya, dengan pertimbangan utama, antara lain: (1) Desa Wisata Brayut menawarkan pemandangan alam yang menawan dengan udara sejuk yang masih bebas dari polusi, (2) Desa Wisata Brayut sebagai desa wisata berbasis pertanian, (3) ketersediaan sumberdaya air yang memadai, (4) akses jalan yang menghubungkan ke desa wisata relatif baik dan ketersediaan alat transportasi yang mudah dicapai dari kota terdekat, (5) potensi sumberdaya alam pertanian dan perkebunan yang masih dapat dikembangkan, (6) dukungan hasil perkebunan salak dan jeruk organik yang mendukung pengembangan dan daya tarik wisata, (7) kehidupan penduduk perdesaan dengan aspek budaya yang dapat dikembangkan sebagai daya tarik wisata, (8) potensi atraksi dan seni budaya yang variatif, (9) adanya souvenir sebagai bentuk kreativitas masyarakat setempat, (10) adanya lembaga masyarakat berupa pengelola desa wisata yang hidup dalam kerukunan dan gotong royong, dan (11) penyebaran informasi kunjungan ke desa wisata oleh pengelola desa wisata cukup intensif, yaitu dengan menjadi narasumber di beberapa daerah.

Beberapa kearifan lokal yang mendukung Desa Wisata Brayut dijadikan model pengembangan desa wisata alam dan budaya, antara lain: (1) Adanya tradisi wiwitan. Wiwit (awal) adalah bentuk rasa syukur petani kepada Tuhan terhadap hasil panen sawahnya. Peralatan yang digunakan untuk memanen padi adalah ani-ani. Tradisi panen dengan menggunakan ani-ani ini yang menjadi salah satu daya tarik Desa Wisata Brayut karena dapat memberikan gambaran sebuah kehidupan masyarakat desa yang masih kental

mempertahankan nilai-nilai budaya tradisional untuk memperkuat keyakinan mereka kepada Tuhan Yang Maha Esa. (2) Desa Wisata Brayut dikelola dengan memaksimalkan potensi warga, artinya dalam membangun desa wisata ini tidak hanya membangun desa wisata secara fisik, tetapi yang terpenting adalah membangun perilaku penduduk (SDM) berakhlak mulia yang ibaratnya membangun wilayah menjadi nyaman sehingga wisatawan yang datang harapannya aman dan nyaman dan mau untuk datang kembali ke Desa Wisata Brayut. (3) Penyiapan berbagai fasilitas pendukung untuk pengembangan Desa Wisata Brayut. Hal ini ditunjukkan dengan perolehan dana hibah PNPM mandiri pariwisata tahun 2009 sebesar 50 juta rupiah digunakan untuk peningkatan SDM, dalam hal ini digunakan untuk mengikuti beberapa pelatihan, seperti pelatihan bahasa Inggris, sanitasi, penataan kamar, kuliner, dan pemandu. Pada tahun 2010, perolehan dana hibah PNPM mandiri pariwisata sebesar 55 juta rupiah digunakan untuk pembelian laptop, printer, alat pemandu, alat komunikasi, dan pada tahun 2011 perolehan dana sumber yang sama sebesar 60 juta rupiah digunakan untuk program bina lingkungan, yaitu untuk: (a) standarisasi homestay berupa toilet (perubahan dari toilet grade C ke B sejumlah 6 toilet), pengadaan sampah besar dan kecil, rak buku, kasur, spreng, (b) pembelian sarana prasarana tari (sampur, make up), sarana prasarana karawitan (seragam, sound system). (4) Penyediaan kesempatan bagi masyarakat Brayut untuk mengembangkan kemampuan produktif dan kreatif dengan menjadi pengelola Desa Wisata Brayut. Struktur organisasi pengelola Desa Wisata Brayut terdiri dari: ketua, sekretaris, dan bendahara sebanyak 6 orang, dibantu seksi-seksi. Seksi-seksi yang ada meliputi homestay (20 orang), kelompok kuliner (5 orang), guru tari (1 orang), guru karawitan (1 orang), guru membatik (1 orang), dan pemilik bajak tradisional (4 orang).

Dengan demikian jumlah penduduk Brayut yang terlibat menjadi pengelola desa wisata sejumlah 38 orang. (5) Ketua pengelola Desa Wisata Brayut bertanggung jawab terhadap permasalahan sekecil apapun yang dihadapi oleh wisatawan yang berkunjung (keluhan sakit, ketidaknyamanan homestay, dan lain-lain).

Ketua juga bertanggung jawab dalam mempromosikan keberadaan Desa Wisata Brayut. Promosi ke luar daerah telah dilakukan sampai ke daerah Jombang, Cilacap, Semarang, Kepulauan Riau, bahkan di Kepulauan Riau Bapak Sudarmadi selaku ketua pengelola Desa Wisata Brayut diundang sebagai narasumber untuk menjelaskan bagaimana cara mengembangkan desa wisata yang berbasis kearifan lokal. (6) Pengelolaan desa wisata difokuskan pada pemberdayaan masyarakat setempat sehingga pengelolaan desa wisata beserta kegiatannya dapat menjadi multi efek bagi masyarakat. Kedepan harapannya

pendapatan penduduk yang terlibat bertambah dan kesejahteraan keluarganya juga dapat meningkat.(7) Masyarakat Brayut memiliki hak untuk berpartisipasi dalam pengelolaan desa wisata, salah satunya dengan penyediaan homestay bagi wisatawan.

Homestay yang ada di Desa Wisata Brayut sejumlah 20 buah. Satu orang wisatawan yang berkunjung ke homestay dikenakan biaya sejumlah 65 ribu rupiah. Biaya ini cukup murah karena wisatawan dapat menginap 1 malam dan mendapat jatah makan 3x. Sarana prasarana lain yang digunakan untuk mendukung kegiatan desa wisata dan merupakan milik penduduk adalah 3 rumah joglo, sawah, dan bajak sawah. (8) Berbagai paket wisata disediakan bagi wisatawan, baik atraksi wisata (pelatihan pertanian, permainan tradisional) maupun atraksi seni dan budaya (belajar karawitan, belajar tarian tradisional, paket kenduri, belajar membatik, atraksi jathilan).(9) Penguatan promosi desa wisata melalui web, leaflet dan penyebarluasan secara langsung ke wilayah-wilayah yang menjadi daerah tujuan promosi.(10) Penguatan paket wisata dengan memfasilitasi wisatawan yang datang ke Desa Wisata Brayut sekaligus berkunjung ke Merapi dan obyek wisata lain di DIY dan sekitarnya dengan bekerjasama pihak *tour* dan *travel* (Hastuti, 2015).

2.3. User Experience

Menurut beberapa sumber pengertian *User Experience* yaitu:

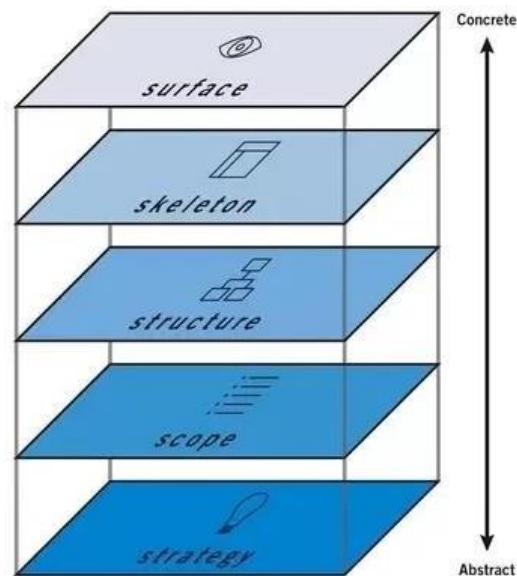
- a. *User Experience* adalah pengalaman yang dicipt oleh produk untuk orang-orang yang menggunakan produk tersebut dalam dunia nyata (Garret, 2011).
- b. *User Experience* adalah persepsi dan tanggapan seseorang yang dihasilkan dari penggunaan produk, sistem atau jasa (ISO, 2009)
- c. *User Experience* adalah bagaimana perasaan anda terhadap setiap interaksi yang sedang anda hadapi dengan apa yang ada di depan anda saat anda menggunakannya (Winter, 2015).
- d. *User Experience* adalah aspek pengalaman positif pengguna yang dikembangkan untuk menghindari pengalaman buruk dengan pertimbangan kegunaan sehingga menciptakan loyalitas terhadap suatu produk (Reinhardt, 2013).
- e. *User Experience* adalah hasil dari gabungan fenomena kompleks manusia, kognitif, lingkungan dan faktor lainnya yang berinteraksi ketika pengguna menggunakan suatu produk atau layanan (Fanfarelli et al., 2018).

Menurut (Garrett, 2011b), Terdapat lima proses dalam menciptakan model pada *User Experience* yaitu:

1. *The Strategy Plane* adalah strategi yang dibangun untuk membuat pengguna

mendapatkan tujuannya.

2. *The Scope Plane* adalah definisi tentang fitur yang tersedia dan relevan.
3. *The Structure Plane* adalah alur pengguna atau perjalanan selama menggunakan produk.
4. *The Skeleton Plane* adalah visualisasi produk tentang tata letak sebagai gambaran penempatan fitur dan konten-konten yang akan disajikan.
5. *The Surface Plane* adalah tampilan visual akhir yang mempertimbangkan elemen gambar, warna, teks, logo dan elemen lainnya.



Gambar 2. 1 Model user experience oleh Jesse James Garrett

Sumber: *The Elements of User Experience* (Garrett, 2011)

User Experience adalah sebuah produk, sistem atau jasa yang digunakan oleh pengguna dan itu berdampak langsung pada kepuasan pengguna tersebut. Bagaimana produk, sistem atau jasa bisa membuat nyaman pengguna melalui fitur dan tampilan desain yang menarik. Semakin tinggi tingkat kepuasan yang dihasilkan oleh sebuah produk, sistem atau jasa maka membuat pengguna tidak berpindah ke yang lain, hal ini dikarenakan *User Experience* (UX) yang dihasilkan memberikan kenyamanan dalam berinteraksi. Dengan menempatkan pengguna sebagai center of attention, tentu dapat menghasilkan sebuah produk, jasa atau sistem dengan *User Experience* (UX) yang sesuai dan tepat sasaran.

2.4. Design Thinking

Design thinking adalah sebuah metode pendekatan untuk mengenali lalu memproyeksikan sebuah masalah menjadi solusi dengan memahami *source* secara langsung dan intens. Dalam

prosesnya *design thinking* menggunakan *human-centered approach* yang ditujukan untuk dapat memahami permasalahan ataupun kebutuhan yang dimiliki oleh pengguna. Melalui *design thinking* penulis dalam prosesnya dimotivasi untuk menempatkan dirinya sebagai pengguna untuk memahami secara spesifik karakter dari pengguna yang ada yang menjadikan proses perancangan sesuai dengan pengguna butuhkan serta membantu pengguna dalam mencapai tujuannya. Proses pada penelitian ini menggunakan pendekatan *design thinking* Ideo (Plattner, 2010) dimana memiliki beberapa proses diantaranya sebagai berikut :

a. *Empathy*

Fokus terhadap manusia / pengguna yang menggunakan aplikasi ini adalah langkah awal yang dilakukan dalam perancangan aplikasi dengan melakukan *user research* dimana memahami kebutuhan pengguna. *Empathy* sangat diperlukan karena mengetahui apa yang dipikirkan, dikatakan dirasakan serta dilakukan oleh pengguna agar perancangan aplikasi sesuai dengan kebutuhan pengguna. *Observe* adalah mengamati dan melihat pengguna berdasarkan kehidupan sehari-hari mereka untuk mengamati kebutuhan pengguna. Dalam tahap *engage* atau *user interview* adalah proses bertanya terhadap pengguna agar pengguna menceritakan pandangan mereka terhadap kebutuhan yang mereka inginkan. Setelah *observe* dan *engage* meras langsung pengalaman user diperlukan agar meras situasi dari pengalaman yang dirasakan pengguna (*watch and listen*) dengan proses yang ada pada *emphaty* mendapatkan *emphaty map*.

b. *Define*

Setelah melakukan *emphaty* data – data yang sudah didapatkan adalah menentukan permasalahan yang dialami oleh pengguna dengan menentukan *user persona*. Dalam tahap ini dilakukan *user flow* dengan mengetahui langkah – langkah bagaimana pengguna menggunakan aplikasi ini. *user flow* dilakukan dengan analisis dan sintesis dari tahap *emphaty* untuk menentukan masalah berdasarkan kebutuhan pengguna dengan menggunakan *emphaty map*.

c. *Ideate*

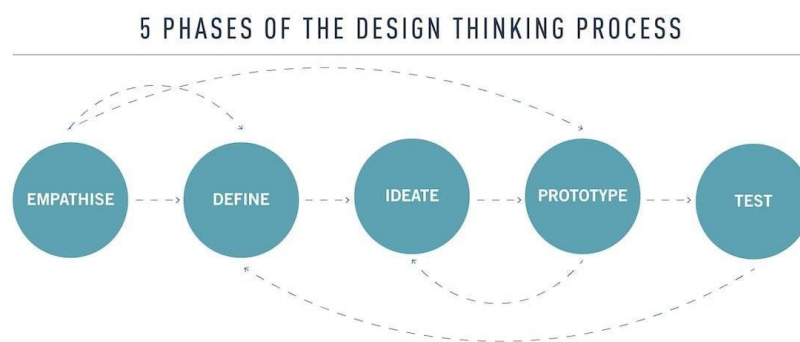
Setelah melakukan *emphaty* dan *define* tahap selanjutnya adalah *ideate*. *Ideate* merupakan tahap dimana menentukan dan mengidentifikasi solusi dari tahap memahami kebutuhan pengguna serta menganalisis kebutuhan pengguna dengan membuat *wireframe* agar aplikasi dapat terlihat ilustrasi fisiknya.

d. *Prototype*

Pada tahap *prototype* dibuat visualisasi solusi dan menentukan kemungkinan kesalahan. Setelah pembuatan *wireframe* pada tahap *ideate* tahap selanjutnya adalah *prototyping* yang nantinya memperbaiki desain melalui iterasi saat melakukan tahap test dan mengetahui respon dari pengguna terhadap produk yang dibuat.

e. *Test*

Test merupakan tahap yang melakukan pengujian *prototype* kepada pengguna untuk memastikan aplikasi sudah sesuai dan mudah digunakan oleh pengguna. Pada tahap test, penulis menggunakan cara *usability testing* dengan membuat skenario. Skenario dibuat sebagai petunjuk pengguna sesuai kondisi yang dibutuhkan. Dengan *usability testing* dapat diketahui bagaimana pengguna dapat menyelesaikan masalah yang dihadapi dengan menggunakan aplikasi yang dibuat. Hasil testing juga dapat diketahui pengguna kesulitan dalam menggunakan aplikasi



Gambar 2. 2 Proses *Design Thinking*

Sumber: careerfoundry.com

2.5. Interview

Untuk mendapatkan *Empathy map* (bagian dari metode *design thinking*) dibutuhkan sebuah *interview*, untuk mendapatkan hasil yang sesuai dengan tingkat akurat yang lebih tinggi maka dalam hal ini penulis mengambil *semi-structured interview*. Dalam proses *semi-structured interview* (Blandford, Furniss, & Makri, 2016) memiliki beberapa tahapan struktur sebagai berikut :

- a. Percakapan pembuka: percakapan pembuka cukup penting untuk membuat partisipan nyaman dan meyakinkan partisipan bahwa partisipan mempunyai banyak pengalaman dan memahami tujuan dari wawancara.
- b. Memberikan pemahaman tujuan penelitian: memberikan pemahaman kepada partisipan agar partisipan memahami tujuan dari penelitian dan memberikan informasi sesuai dari tujuan penelitian.

- c. Awal wawancara: tahap awal wawancara berfokus pada mengumpulkan informasi latar belakang dari partisipan.
- d. Wawancara berlangsung: pada tahap wawancara berlangsung maka terlihat perilaku partisipan apakah mereka nyaman atau tidak.
- e. Akhir wawancara: pada tahap akhir wawancara partisipan diberi kesempatan untuk menambahkan hal lain yang ingin dikatakan hal ini terjadi ketika partisipan lupa yang ingin dikatakan saat wawancara berlangsung.

Selain itu dalam melakukan penelitian ini, penulis juga menggunakan metode kualitatif. Metode kualitatif adalah untuk menjelaskan suatu fenomena dengan sedalam-dalamnya dengan cara pengumpulan data yang sedalam-dalamnya pula, yang menunjukkan pentingnya kedalaman dan detail suatu data yang diteliti (Kriyantono, 2006). Adapun tujuan dari penelitian kualitatif adalah untuk memahami dan mencari makna di balik data.

2.6. *Empathy Map*

Empathy map adalah pendekatan yang berpusat pada pengguna yang fokusnya memahami individu lain dengan melihat dunia melalui pengguna (Bratsberg, 2012). Dari hasil wawancara yang telah dilakukan, maka penulis mendapatkan beberapa sudut pandang yang penting terkait kebutuhan pengguna sistem. *Empathy map* terdiri atas empat bidang diantaranya:

- a. *Says* : apa yang dikatakan oleh pengguna
- b. *Does* : Bagaimana pengguna melakukan saat menceritnya
- c. *Think* : Apa yang dipikirkan pengguna selama mencerit pengalamannya
- d. *Feel* : bagaimana perasaan mempengaruhi pengguna

2.7. User Personas

User persona merupakan *tools* yang sangat efektif bagi para *user experience designer*. *Persona* memungkinkan *project team* untuk fokus kepada *user's requirements* dan *needs* dan mengerti akhir dari *expected outcomes* dari *design project* (Anon, 2016). Dalam merancang UI/UX salah satu pedoman penting adalah *persona*. *Persona* adalah representasi dari pengguna dalam bentuk imajiner yang memuat rangkuman singkat mengenai karakteristik, pengalaman, tujuan, task, pain point dan kondisi lingkungan pengguna yang sebenarnya.

2.8. Usability

Usability adalah sejauh mana suatu produk dapat digunakan oleh pengguna untuk mencapai tujuan dengan efektifitas, efisiensi dan kepuasan pengguna (ISO, 2009). Dengan adanya usability testing maka bisa diukur kualitas sebuah produk ketika user bisa interaksi dengan produk. *Usability* memiliki komponen diantaranya yaitu akurasi dan ketuntasan user dalam mencapai tujuan (*effectiveness*), ketepatan user dalam mencapai tujuannya (*efficiency*), dan nyaman dan kemudahan pengguna dalam menggunakannya (*satisfaction*). *Effectiveness* dan *efficiency* dibutuhkan untuk mendukung pengguna dalam mencapai tujuannya dalam menggunakan aplikasi dengan kecepatan dan akurasi (Barnum, 2010). Indikator yang penulis lakukan saat pengujian adalah berdasarkan waktu dan gestur tubuh partisipan yang melakukan pengujian terhadap perancangan aplikasi yang dibuat. Gestur merupakan kombinasi dari bentuk tangan, orientasi dan ger tangan, lengan atau tubuh dan ekspresi wajah untuk menyampaikan pesan dari seseorang (Kendon, 2004). Dari gerak tubuh partisipan sangat membantu dalam mendapatkan hasil pengujian.

2.9. 10 UX Heuristic Principle UX

Heuristic Principles merupakan sebuah prinsip yang diuraikan oleh Nielsen yang digunakan sebagai landasan untuk meningkatkan usability pada suatu desain interaksi sehingga desain interaksi yang menerapkan prinsip dari *UX Heuristic Principles* akan lebih mudah untuk digunakan oleh pengguna dalam menyelesaikan goals yang mereka tuju serta dapat membuat pengguna menjadi lebih nyaman dalam menggunakan suatu aplikasi atau produk. *UX Heuristic Principles* diuraikan oleh (Nielsen, 1995) dan memiliki 10 prinsip yang dapat diterapkan dan dijadikan landasan pada sebuah desain interaksi aplikasi. 10 *Heuristic Principles* yang diuraikan Nielsen adalah sebagai berikut:

1. *Visibility of system status*

Sistem harus selalu memberi informasi kepada pengguna tentang apa yang terjadi, informasi bisa berupa umpan balik yang tepat dan dalam waktu yang wajar.

2. *Match between system and the real world*

Sistem harus berinteraksi dengan Bahasa, kata-kata, frasa dan konsep yang akrab bagi pengguna, daripada menggunakan istilah yang berorientasi sistem. Mengikuti konvensi dunia nyata, sehingga dapat membuat informasi muncul secara alami dan logis.

3. *User control and freedom*

Pengguna sering salah dalam memilih fungsi sistem sehingga membutuhkan “pintu darurat” yang ditandai dengan jelas untuk dapat meninggalkan keadaan yang tidak diinginkan oleh pengguna tanpa harus melalui dialog yang panjang. Dukungan berupa batalkan dan ulangi.

4. *Consistency and standarts*

Pengguna tidak perlu bertanya-tanya apakah kata-kata, situasi, atau tindakan yang berbeda yang dilakukan pengguna memiliki arti yang sama. Pengguna hanya harus mengikuti konvensi *platform*.

5. *Error prevention*

Tindakan ini lebih baik daripada pesan kesalahan, yang baik adalah desain yang hati-hati yang dapat mencegah masalah terjadi di tempat pertama. Baik menghilangkan kondisi rawan kesalahan atau memeriksa mereka dan menyajikan opsi konfirmasi kepada pengguna sebelum berkomitmen untuk melakukan tindakan.

6. *Recognition rather than recall*

Minimalkan beban memori pengguna dengan membuat objek, tindakan, dan opsi yang terlihat. Pengguna tidak perlu mengingat informasi dari satu bagian dialog ke yang lain. Instruksi penggunaan sistem harus terlihat atau mudah diambil kapanpun diperlukan.

7. *Flexibility and efficiency of use*

Sarana yang sering dapat mempercepat interaksi namun tidak terlihat untuk pengguna pemula. Izinkan pengguna untuk dapat beradaptasi dengan tindakan yang sering dilakukan sehingga sistem dapat digunakan untuk pengguna yang berpengalaman maupun yang tidak berpengalaman.

8. *Aesthetic and minimalist design*

Suatu sistem tidak boleh berisi informasi yang tidak sesuai atau jarang dibutuhkan. Setiap informasi yang ditambahkan akan bersaing dengan informasi yang dibutuhkan sehingga akan mengurangi jarak pandang relative pengguna.

9. *Help user recognize, diagnose, and recover from errors*

Informasi kesalahan harus dinyatakan kedalam bentuk Bahasa yang sederhana (tanpa kode), tepat untuk menunjukkan kesalahan, dan menyarankan solusi secara konstruktif.

10. *Help and documentation*

Meskipun lebih baik jika sistem dapat digunakan tanpa dokumentasi, mungkin perlu untuk memberikan bantuan dan dokumentasi informasi semacam itu harus mudah

dicari, fokus pada tugas pengguna, daftar langkah-langkah konkret yang harus dilakukan, dan tidak terlalu besar.