

# Laporan Riset Pengguna

## Metodologi Riset

Riset ini dilakukan dengan menggunakan dua metode utama, yaitu wawancara dan observasi. Wawancara dilakukan dengan dua partisipan yang mewakili dua kelompok pengguna potensial aplikasi EcoSwap: individu yang sudah memiliki pemahaman dasar tentang pengelolaan sampah dan individu yang belum terbiasa menggunakan aplikasi berbasis teknologi. Tujuan dari riset ini adalah untuk memahami pengalaman pengguna dan harapan mereka terhadap aplikasi yang akan dirancang, serta mengidentifikasi tantangan yang mereka hadapi dalam pengelolaan sampah.

Proses wawancara berlangsung selama 20-30 menit per sesi, dengan pertanyaan terbuka yang memungkinkan partisipan untuk memberikan jawaban yang mendalam mengenai kebiasaan, kesulitan, dan harapan mereka terkait pengelolaan sampah dan penggunaan aplikasi terkait. Wawancara juga mencakup pertanyaan tentang fitur yang diinginkan dalam aplikasi, preferensi terkait sistem reward, dan apa yang akan membuat mereka lebih aktif dalam menggunakan aplikasi tersebut.

## Profil Partisipan

### Partisipan 1: Andin

- **Demografi:** Perempuan, usia 17 tahun, tinggal di daerah urban dengan tingkat pemahaman teknologi menengah.
- **Kebiasaan Pengelolaan Sampah:** Andin jarang memisahkan sampah kecuali plastik seperti botol, yang disiapkan untuk pemulung liar. Fasilitas pemisahan sampah di tempat tinggalnya terbatas.
- **Harapan Terhadap Aplikasi:** Menginginkan aplikasi yang mudah digunakan dengan fitur seperti jadwal penjemputan, estimasi nilai sampah, serta transparansi poin atau saldo.

### Partisipan 2: Ibu Faiz

- **Demografi:** Perempuan, usia 45-55 tahun, tinggal di daerah suburban, awam dengan teknologi.
- **Kebiasaan Pengelolaan Sampah:** Ibu Faiz tidak terbiasa menggunakan aplikasi terkait pengelolaan sampah, namun lebih sering menggunakan agen pengumpulan sampah untuk minyak jelatah dan sampah rumah tangga lainnya.
- **Harapan Terhadap Aplikasi:** Ingin aplikasi yang ramah pengguna, terutama bagi orang tua yang tidak terbiasa dengan teknologi, serta menyediakan wadah atau tempat untuk mengumpulkan sampah yang tidak dapat didaur ulang di rumah.

## Hasil Wawancara/Observasi

Berikut hasil wawancara yang kami dapat:

1. Andin menyebutkan bahwa salah satu tantangan terbesar adalah kurangnya fasilitas pemisahan sampah dan rendahnya kesadaran masyarakat. Hal ini menyebabkan

kebiasaan masyarakat yang kurang peduli terhadap pentingnya pemisahan sampah. Sedangkan Ibu Faiz menekankan perlunya tempat atau wadah yang jelas untuk pengumpulan sampah yang tidak dapat didaur ulang di rumah, seperti minyak jelatah.

## 2. Harapan Terhadap Aplikasi:

- Andin mengharapkan aplikasi yang sederhana, dengan fitur seperti jadwal penjemputan dan transparansi poin yang jelas.
  - Ibu Faiz lebih memilih sistem cashback karena merasa hal tersebut bisa lebih memotivasi, serta menginginkan aplikasi yang mudah digunakan oleh orang tua dan bukan hanya anak muda.
3. Kedua partisipan mengungkapkan bahwa hadiah atau reward (baik berupa uang atau barang) memiliki pengaruh besar dalam memotivasi mereka untuk lebih aktif mengelola sampah. Andin khususnya merasa bahwa adanya reward yang jelas membuatnya lebih rajin memisahkan sampah, sementara Ibu Faiz lebih memilih cashback karena lebih langsung terasa manfaatnya.
4. Baik Andin dan Ibu Faiz sepakat bahwa edukasi yang berkelanjutan dan kampanye sosial media dapat membantu meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya pengelolaan sampah berbasis ekonomi sirkular.

## Insight

Dari hasil wawancara, beberapa insight yang dapat diambil adalah:

- Pengguna menginginkan aplikasi yang mudah dipahami dan mudah digunakan. Transparansi dalam sistem reward sangat penting untuk membangun kepercayaan.
- Sistem cashback dinilai lebih menarik oleh pengguna yang lebih tua, seperti Ibu Faiz, karena lebih mudah dipahami dan lebih langsung memberikan manfaat.
- Banyak pengguna, terutama yang tinggal di daerah dengan fasilitas terbatas, menginginkan adanya tempat atau wadah khusus untuk pengumpulan sampah yang sulit didaur ulang di rumah.
- Pengguna menyadari pentingnya edukasi yang berkelanjutan dan percaya bahwa kampanye di media sosial dan sekolah dapat mempercepat perubahan perilaku masyarakat terkait pengelolaan sampah.

## Rekomendasi Desain

Berdasarkan temuan-temuan dari riset wawancara, berikut adalah beberapa rekomendasi desain untuk aplikasi EcoSwap:

1. **Antarmuka Pengguna yang Sederhana:** Desain aplikasi harus intuitif dan mudah dipahami oleh berbagai usia, dengan memperhatikan kemudahan navigasi dan visual yang tidak membingungkan. Fitur utama seperti penjemputan sampah, konversi sampah ke poin, dan sistem cashback harus mudah diakses.
2. **Sistem Reward yang Jelas:** Agar pengguna lebih termotivasi, aplikasi perlu memiliki sistem reward yang jelas dan transparan. Fitur untuk mengecek saldo atau poin yang telah dikumpulkan harus selalu terlihat dan mudah diakses.

3. **Integrasi dengan Agen Pengumpulan Sampah:** Mengingat sebagian besar pengguna, seperti Ibu Faiz, lebih terbiasa dengan agen pengumpulan sampah, aplikasi bisa menyediakan opsi untuk mengintegrasikan sistem pengumpulan sampah dengan agen lokal atau titik pengumpulan.
4. **Edukasi Berkelanjutan:** Aplikasi harus mencakup fitur edukasi yang mudah diakses, seperti tips pengelolaan sampah dan artikel yang dapat membantu meningkatkan kesadaran masyarakat. Program kampanye atau program berbasis sekolah bisa juga dipertimbangkan untuk mencapai audiens yang lebih luas.
5. **Pilihan Pembayaran yang Fleksibel:** Mengingat preferensi beberapa pengguna terhadap pembayaran kecil untuk layanan, aplikasi bisa menawarkan opsi biaya layanan yang fleksibel, dengan harga yang terjangkau antara IDR 10.000 hingga IDR 20.000 untuk layanan penjemputan sampah.