

LAPORAN RISET PENGGUNA

Dosen Pengampu : Indra Aulia S.Kom.,M.Kom.



Oleh:

- | | |
|-----------------------------|----------------|
| 1. Adnin Atmadewati Ashrini | (103062300029) |
| 2. Arief Rahman Wicaksana | (103062300012) |
| 3. Daniel Nadeak | (103062330016) |

**PROGRAM STUDI S1 TEKNOLOGI INFORMASI
FAKULTAS INFORMATIKA
TELKOM UNIVERSITY JAKARTA
2025**

A. METODOLOGI RISET

Jenis Riset: Kualitatif(Wawancara Mendalam)

Metode Pengumpulan Data: Wawancara dengan pengguna yang aktif dalam sektor pariwisata domestik

Jumlah Partisipan: 2 Orang (Swandaru dan Alfian)

Alat Pengumpulan Data: Naskah Wawancara dan pencatatan hasil wawancara

B. Profil Partisipan

- **Narasumber 1:** Swandaru
 - o **Nama:** Swandaru Aghni
 - o **Umur:** 20 Tahun
 - o **Status:** Mahasiswa
 - o **Domisili:** Surabaya
 - o **Frekuensi Perjalanan:** 2-3 Kali dalam satu tahun(Perjalanan luar kota).
 - o **Kebutuhan:** Mencari pengalaman wisata alam dan lebih memilih menggunakan kendaraan pribadi untuk fleksibilitas.
 - o **Tantangan:** Kesulitan menemukan informasi yang akurat tentang usaha lokal dan tempat autentik.
 - o **Harapan:** Menginginkan aplikasi yang menghubungkan wisatawan dengan pelaku usaha lokal dan memiliki sistem rating yang kredibel.
 - o **Fitur yang Diinginkan:** Rating yang jelas, transparansi harga, dan informasi yang terverifikasi.
- **Narasumber 2:** Alfian
 - o **Nama:** Alfian
 - o **Umur:** 20 Tahun
 - o **Status:** Mahasiswa
 - o **Frekuensi Perjalanan:** 2-3 Kali dalam setahun
 - o **Domisili:** Tangerang
 - o **Kebutuhan:** Mencari tempat wisata yang sepi dan tenang, lebih suka menggunakan kendaraan pribadi.
 - o **Tantangan:** Sulit menemukan informasi yang akurat mengenai layanan wisata yang dikelola oleh masyarakat lokal.
 - o **Harapan:** Menginginkan aplikasi yang menghubungkan wisatawan dengan pelaku usaha lokal, dengan fitur rating yang jelas dan ulasan pengguna sebelumnya.
 - o **Fitur yang Diinginkan:** Rating dan ulasan dari pengguna, sistem pemesanan yang murah, dan rekomendasi berdasarkan preferensi pribadi.
- **Pelaku Usaha:** Ibu Mulya
 - o **Nama:** Bu Mulya
 - o **Umur:** 48 Tahun
 - o **Usaha:** Kerajinan tangan
 - o **Status:** Karyawan

- **Domisili:** Jakarta
- **Pengalaman:**
 - Ibu Mulya telah menggunakan platform digital seperti Instagram, Shopee, Facebook, dan Tokopedia untuk mempromosikan usaha kerajinan tangannya.
 - Menyatakan bahwa pelanggan lebih memilih untuk datang langsung ke toko untuk belajar, karena kerajinan tangan sulit dipelajari secara online.
 - Mayoritas pelanggan Ibu Mulya berasal dari Jepang, yang mengetahui toko tersebut melalui Instagram dan majalah Jepang.
 - Ibu Mulya mengungkapkan bahwa harga kerajinan tangan sering menjadi penghalang bagi konsumen lokal untuk membeli produk, meskipun produk tersebut lebih dihargai oleh konsumen asing.

C. Hasil Wawancara/Observasi

- **Narasumber 1: Swandaru Aghni**

- **Frekuensi Perjalanan:** 2-3 kali dalam setahun ke luar kota.
- **Kebutuhan:** Swandaru mencari pengalaman wisata alam, lebih memilih menggunakan kendaraan pribadi, dan sering kesulitan menemukan informasi yang akurat tentang tempat wisata lokal
- **Tantangan:** Sulit menemukan tempat wisata lokal yang autentik dan sering kali harus mencari informasi melalui Google atau YouTube.
- **Harapan:** Aplikasi yang menghubungkan wisatawan dengan pelaku usaha lokal sangat membantu, terutama bagi UMKM yang kesulitan memasarkan diri secara digital.
- **Insight:** Menyukai aplikasi yang memiliki fitur rating dan ulasan pengguna yang terpercaya.
- **Rekomendasi Fitur:** Fitur rating, kemudahan akses informasi, dan dukungan untuk UMKM lokal.

- **Narasumber 2: Alfian**

- **Frekuensi Perjalanan:** 2-3 kali dalam setahun.
- **Kebutuhan:** Mencari tempat wisata yang sepi dan tenang, lebih suka menggunakan kendaraan pribadi.
- **Tantangan:** Sulit menemukan usaha lokal, dan sering mengalami kesulitan dalam mencari informasi yang akurat tentang lokasi wisata.

- **Harapan:** Aplikasi yang dapat menghubungkan wisatawan dengan usaha lokal, dengan fitur rating yang jelas dan ulasan dari pengguna sebelumnya.
- **Insight:** Rating dan ulasan pengguna sangat memengaruhi keputusan perjalanan, lebih memilih aplikasi dengan desain minimalis.
- **Rekomendasi Fitur:** Rating yang kredibel, sistem pemesanan yang mudah, dan rekomendasi berdasarkan preferensi pribadi.

- **Narasumber 3: Ibu Mulya (Pelaku Usaha Lokal)**

- **Deskripsi Usaha:** Ibu Mulya mengelola usaha kerajinan tangan yang telah beroperasi sejak tahun 2000. Usahanya dikenal baik di kalangan pelanggan internasional, khususnya di Jepang. Produk kerajinan tangan yang dihasilkan berfokus pada kualitas tinggi dan keunikan, meskipun harga cenderung lebih mahal dibandingkan produk lokal.
- **Frekuensi Pelanggan dan Target Pasar:** Sebagian besar pelanggan Ibu Mulya berasal dari Jepang. Mereka mengetahui usaha ini melalui Instagram dan bahkan majalah Jepang yang pernah memuat profil toko ini. Pelanggan Jepang sering mengunjungi toko untuk belajar langsung bagaimana membuat kerajinan tangan. Mereka juga terkadang mengerjakan kerajinan di rumah, sebagai bagian dari pengalaman wisata yang mereka cari.
- **Kebutuhan dan Tantangan:** Ibu Mulya mengalami tantangan dalam menjangkau pasar lokal. Hal ini disebabkan oleh kurangnya apresiasi terhadap kerajinan tangan di dalam negeri, serta harga yang dianggap mahal oleh sebagian konsumen lokal. Untuk menarik lebih banyak pelanggan lokal, Ibu Mulya mengandalkan promosi dari mulut ke mulut dan platform media sosial, seperti Instagram.

Namun, Ibu Mulya berharap aplikasi yang dapat mempermudah pencarian usaha lokal dan memfasilitasi promosi usaha ini lebih luas sangat dibutuhkan. Aplikasi yang memiliki fitur seperti rating dan ulasan dari pelanggan sebelumnya akan sangat membantu untuk meningkatkan kepercayaan dan minat terhadap produk yang ditawarkan.

D. Insight

- **Kebutuhan Terhadap Informasi yang Terverifikasi:** Baik Swandaru maupun Alfian menginginkan platform yang menyediakan informasi yang akurat, terpercaya, dan terverifikasi tentang usaha lokal dan tempat wisata. Ini menjadi insight yang sangat penting untuk menghindari masalah informasi yang salah atau tidak akurat yang pernah mereka alami.
- **Fitur Rating dan Ulasan:** Kedua partisipan sangat mengandalkan **rating dan ulasan** pengguna lain sebagai faktor utama dalam pengambilan keputusan. Oleh karena itu, sistem rating yang jelas dan terpercaya perlu diutamakan dalam aplikasi ini.

- **Transparansi Harga dan Akses yang Mudah:** Pengguna menginginkan transparansi harga yang jelas dan kemudahan akses terhadap informasi penting seperti lokasi, biaya, dan ulasan, untuk memberikan rasa aman dan nyaman saat menggunakan aplikasi.
- **Rekomendasi yang Personal:** Terdapat keinginan untuk aplikasi yang bisa memberikan rekomendasi berbasis lokasi atau preferensi pribadi. Ini dapat meningkatkan relevansi aplikasi dengan kebutuhan pengguna dan memberikan pengalaman yang lebih dipersonalisasi.
- **Meningkatkan Kepercayaan Pelanggan:** Ibu Mulya menghadapi tantangan dalam meningkatkan kepercayaan pelanggan lokal, terutama terkait dengan harga produk kerajinan tangan yang dianggap mahal. Oleh karena itu, fitur seperti rating dan ulasan dari pelanggan sebelumnya di aplikasi sangat dibutuhkan untuk meningkatkan kredibilitas dan memperbaiki persepsi konsumen. Selain itu, aplikasi yang mempermudah akses informasi dan interaksi antara pelaku usaha dan pelanggan akan sangat membantu dalam memperkenalkan produk lokal kepada lebih banyak orang, khususnya pasar lokal yang masih kurang apresiatif terhadap kerajinan tangan.

E. Rekomendasi Desain

- Berdasarkan hasil wawancara, berikut adalah beberapa rekomendasi desain untuk aplikasi **RasaNusa**:
- **Fitur Rating dan Ulasan:** Menyediakan sistem rating yang jelas dan ulasan dari pengguna sebelumnya untuk meningkatkan kepercayaan terhadap layanan.
- **Desain Minimalis:** Aplikasi harus sederhana dan mudah digunakan, dengan sedikit teks dan ikon yang jelas. Pilihan antara dark mode dan light mode akan memberikan kenyamanan bagi pengguna.
- **Fitur Rekomendasi Berdasarkan Lokasi:** Menyediakan rekomendasi tempat wisata dan layanan lokal berdasarkan lokasi pengguna atau preferensi pribadi mereka.
- **Integrasi Peta dan Navigasi:** Fitur peta yang mudah digunakan dan menyediakan informasi lokasi wisata dengan jelas.
- **Keamanan dan Transparansi Harga:** Pengguna perlu merasa aman dan nyaman dengan informasi harga yang jelas serta adanya sistem pemesanan yang transparan tanpa biaya tersembunyi.