

RESEARCH PLAN

1. Tujuan Penelitian (Research Objectives)

Mengidentifikasi dan memahami kebutuhan, motivasi, serta tantangan pengguna (baik klien maupun penyedia layanan) dalam mencari atau menawarkan layanan profesional on-demand di Indonesia.

Menjelajahi bagaimana pengguna berinteraksi dengan platform layanan sejenis yang sudah ada (seperti aplikasi asisten rumah tangga, perawat lansia/medis, dan pengasuh anak berkebutuhan khusus), serta mengidentifikasi permasalahan kegunaan (usability gaps) atau isu kepercayaan.

Mengumpulkan wawasan (insight) yang dapat digunakan untuk merancang platform layanan profesional yang andal, mudah digunakan, dan inklusif bagi tiga segmen utama: Asisten Rumah Tangga (ART), Perawat Lansia/Medis, dan Pengasuh Anak Berkebutuhan Khusus (ABK).

2. Fokus dan Topik Penelitian (Focus and Topics)

Fokus penelitian ini adalah pada pengalaman pengguna (user experience) dan perancangan layanan (service design) untuk platform layanan profesional on-demand di Indonesia. Penelitian ini akan menelusuri perjalanan pengguna, baik dari sisi klien maupun penyedia layanan, mulai dari proses pencarian hingga penyelesaian pekerjaan. Dalam penelitian ini, perhatian utama akan diberikan pada bagaimana proses pendaftaran dan verifikasi dilakukan, bagaimana pengguna mencari dan memfilter layanan yang diinginkan, serta bagaimana interaksi dan kepercayaan terbangun antara klien dan penyedia layanan. Selain itu, penelitian juga akan mengamati pengalaman pengguna dalam melakukan pemesanan dan pembayaran, serta mengevaluasi mekanisme umpan balik dan ulasan setelah layanan diselesaikan. Melalui fokus tersebut, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih dalam tentang kebutuhan dan kendala pengguna, sehingga dapat menjadi dasar bagi pengembangan platform yang efektif, aman, dan ramah pengguna.

3. Aktivitas dan Metode Penelitian (Activities and Method)

Penelitian ini akan menggunakan pendekatan Contextual Inquiry dan Wawancara Pengguna (User Interview) sebagai metode utama. Peneliti akan melakukan observasi dan wawancara dengan partisipan di lingkungan nyata mereka atau melalui sesi daring, untuk memahami kebiasaan, kebutuhan, serta kendala yang dialami saat menggunakan aplikasi layanan sejenis.

Fokus utama penelitian meliputi:

- Mengamati bagaimana pengguna mencari dan memilih penyedia layanan (ART, perawat, atau pengasuh ABK).
- Mengidentifikasi faktor yang memengaruhi kepercayaan dan keputusan pengguna, seperti ulasan, sertifikasi, dan profil penyedia layanan.

- Menelusuri bagaimana penyedia layanan mengelola profil, jadwal, dan komunikasi dengan klien.
- Mengetahui kesulitan atau hambatan yang muncul selama proses pemesanan, pembayaran, dan evaluasi layanan.
- Mengumpulkan masukan pengguna terkait fitur yang diinginkan, kemudahan antarmuka, serta kebutuhan aksesibilitas.