

Laporan Riset Pengguna Aplikasi OtoSmartaX

I. Metodologi Riset

- **Metode:** Penelitian ini menggunakan pendekatan dengan metode wawancara semi-terstruktur dan observasi kontekstual. Tujuan utama dari riset ini adalah untuk memahami kebutuhan, tantangan, dan kebiasaan pengguna dalam mengelola dan membayar pajak kendaraan bermotor. Proses wawancara dilakukan secara daring melalui bertemu langsung dan ada beberapa partisipan menggunakan WhatsApp Call, serta dilengkapi dengan observasi ringan terhadap perilaku pengguna saat mengakses layanan Samsat online
- **Jumlah Partisipan:** 5 orang.
- **Format:** Wawancara semi-terstruktur dengan tanya jawab langsung dan melalui WhatsApp Call. Serta, Observasi terhadap perilaku pengguna saat mengakses layanan Samsat online.

II. Profil Partisipan

Total partisipan: 5 orang, dengan latar belakang dan demografi berbeda untuk mewakili variasi pengguna potensial aplikasi OtoSmartaX.

Nama	Usia	Pekerjaan	Jumlah Kendaraan	Tingkat Literasi Digital
Asyaroga Setyo Hasto Utomo	22	Pegawai Bank Negeri	2 motor dan 1 mobil	Tinggi
Apis Alfiansyah	21	Pegawai Perusahaan FnB	1 motor dan 1 mobil	Menengah
Muhammad Ryhan Febrian	20	Mahasiswa Teknik Sipil	2 motor	Tinggi
Mang Udi	47	Supir	2 motor dan 1 mobil	Rendah
Pade Turah	45	Pengusaha	1 motor dan 4 mobil	Rendah

III. Hasil Wawancara dan Observasi

Beberapa temuan penting dari wawancara:

- **Kurangnya informasi yang jelas:** Sebagian besar partisipan tidak mengetahui tanggal pasti jatuh tempo pajak kendaraan mereka dan harus mengecek manual melalui STNK atau aplikasi Samsat yang menurut mereka membingungkan.
- **Sulitnya navigasi pada aplikasi resmi:** Tiga dari lima partisipan mengeluh tentang tampilan antarmuka aplikasi Samsat yang tidak intuitif dan fitur yang membingungkan.
- **Minimnya pengingat:** Tidak ada sistem notifikasi yang mereka terima untuk mengingatkan sebelum jatuh tempo pajak.
- **Kendala dalam pembayaran digital:** Dua partisipan mengalami kendala ketika mencoba membayar melalui e-wallet karena integrasi yang buruk atau error saat checkout.
- **Kurangnya fitur multi-kendaraan:** Bagi pemilik lebih dari satu kendaraan, proses pengecekan dan pembayaran terasa melelahkan karena harus dilakukan satu per satu.

IV. Hasil Wawancara dan Observasi

Berdasarkan data yang dikumpulkan, diperoleh beberapa insight utama:

- Pengguna membutuhkan sistem pengingat yang terotomatisasi, baik melalui notifikasi aplikasi maupun email/SMS.

- Desain antarmuka harus sederhana dan langsung pada tujuan, menghindari istilah teknis dan mengutamakan icon serta visual yang familiar.
- Pengguna ingin proses pembayaran berlangsung dalam satu platform, tanpa perlu berpindah ke aplikasi lain.
- Kustomisasi akun sangat penting bagi mereka yang memiliki lebih dari satu kendaraan, agar pengelolaan lebih efisien.
- Pengguna merasa lebih percaya terhadap aplikasi yang memberikan ringkasan transaksi secara jelas dan menyimpan riwayat pembayaran.

V. Rekomendasi Desain

Berdasarkan insight tersebut, berikut beberapa rekomendasi desain untuk pengembangan aplikasi OtoSmartaX:

- Fitur notifikasi pengingat otomatis yang dapat disesuaikan pengguna (harian, mingguan, atau 7 hari sebelum jatuh tempo).
- Antarmuka berbasis dashboard yang menampilkan status pajak secara ringkas namun informatif.
- Proses pembayaran terintegrasi dengan beberapa metode digital (e-wallet, m-banking, QRIS) langsung dalam aplikasi.
- Sistem manajemen multi-kendaraan dalam satu akun pengguna.
- Fitur riwayat pajak dan bukti pembayaran yang tersimpan dan dapat diunduh kapan saja.