

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.
- **Jumlah Partisipan:** 5 orang.
- **Format:** Wawancara semi-terstruktur dengan tanya jawab langsung dan melalui WhatsApp Call. Serta, Observasi terhadap perilaku pengguna.

II. Profil Partisipan

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

Nama	Usia	Pekerjaan	Layanan Digital yang Sering Digunakan	Tingkat Literasi Digital
Asyaroga Setyo Hasto Utomo	22	Pegawai Bank Negeri	Transportasi online, Food delivery	Tinggi
Apis Alfiansyah	21	Pegawai Perusahaan FnB	Kurir instan, Pemesanan makanan	Menengah
Sofyan Dicky Wahyudi	20	Mahasiswa Teknik Sipil	Ojek online, Pesan antar kopi	Tinggi
Mang Udi	47	Supir	Pemesanan makanan & pengiriman barang	Rendah
Pade Turah	45	Pengusaha	Semua layanan digital (namun terpisah-pisah)	Rendah

III. Hasil Wawancara dan Observasi

Riset ini menemukan beberapa permasalahan utama yang relevan dengan latar belakang pengembangan OtoSmartaX sebagai aplikasi super app:

- **Terlalu banyak aplikasi terpisah:** Pengguna merasa tidak praktis karena harus menggunakan beberapa aplikasi berbeda untuk memenuhi kebutuhan harian, yang memperlambat proses dan mengganggu efisiensi.
- **Desain antarmuka tidak konsisten:** Perbedaan gaya desain dan navigasi antar aplikasi membuat pengguna harus beradaptasi berulang kali, yang membingungkan dan mengurangi kenyamanan.
- **Login berulang dan tidak terintegrasi:** Pengguna mengeluhkan perlunya melakukan login di berbagai aplikasi, yang memperpanjang waktu akses dan menambah beban kognitif.

- **Kurangnya integrasi informasi dan riwayat layanan:** Tidak adanya satu tempat untuk melihat riwayat pemesanan, status layanan, dan pembayaran membuat pengguna kesulitan melacak aktivitas mereka secara menyeluruh.
- **Tampilan tidak ramah bagi pengguna dengan literasi digital rendah:** Sebagian partisipan merasa beberapa aplikasi sulit digunakan karena penggunaan istilah teknis atau layout yang membingungkan

IV. Insight Pengguna

Berdasarkan data yang dikumpulkan, diperoleh beberapa insight utama:

- Pengguna menginginkan solusi layanan digital yang terpusat dan efisien.
- Kemudahan navigasi dan konsistensi antarmuka sangat dibutuhkan agar layanan dapat digunakan oleh semua kalangan.
- Fitur pelacakan dan riwayat layanan yang terpadu akan sangat membantu dalam mengelola aktivitas harian.
- Pengalaman pengguna yang lancar, cepat, dan minim hambatan teknis menjadi prioritas utama.

V. Rekomendasi Desain

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

- Integrasi multi-layanan dalam satu aplikasi, mencakup transportasi, pengiriman barang, dan pemesanan makanan.
- Desain antarmuka yang intuitif dan konsisten, menghindari istilah teknis dan menggunakan ikon atau elemen visual yang familiar.
- Sistem login tunggal dan manajemen akun yang sederhana.
- Fitur notifikasi dan pelacakan layanan secara real-time, serta riwayat aktivitas yang terpusat.
- Kemudahan pembayaran langsung dalam aplikasi, dengan dukungan berbagai metode digital.