

# Raw Wawancara Pengguna – Proyek OtoSmartaX

---

## **Asyaroga Setyo Hasto (22 tahun, Pegawai Bank, literasi digital tinggi)**

- Q: Apa saja aplikasi digital yang biasa Anda gunakan untuk kebutuhan sehari-hari?

A: Biasanya saya pakai Gojek buat ojek sama makanan, kadang ShopeeFood, dan J&T buat kirim paket.

- Q: Pernah merasa kesulitan saat menggunakan layanan-layanan itu?

A: Kadang ribet harus pindah-pindah aplikasi. Harus buka Gojek buat ojek, ShopeeFood buat makanan, beda lagi buat pengiriman. Login juga beda-beda, kadang lupa password.

- Q: Bagaimana menurut Anda tampilan dari aplikasi-aplikasi tersebut?

A: Secara umum sih bagus, cuma jadi capek harus adaptasi tampilan tiap aplikasi yang berbeda.

- Q: Menurut Anda, apa fitur yang sebaiknya ada dalam satu aplikasi gabungan?

A: Harusnya bisa pesan makanan, ojek, dan kirim barang di satu tempat. Dan semua bisa dilacak dari satu dashboard.

## **Apis Alfiansyah (21 tahun, Karyawan FnB, literasi digital menengah)**

- Q: Aplikasi digital apa yang sering Anda gunakan untuk kebutuhan transportasi, makanan, atau kirim barang?

A: Pakai Grab biasanya buat semuanya. Tapi kalau lagi error, ya harus pindah ke aplikasi lain.

- Q: Ada tantangan yang sering Anda alami saat pakai aplikasi-aplikasi itu?

A: Iya, kalau satu aplikasi lagi down, saya bingung harus buka yang mana. Terus kadang tampilannya beda, saya suka bingung cari menu.

- Q: Pernah kesulitan saat membayar atau melacak pesanan?

A: Pernah, waktu itu kirim barang pakai kurir instan, tapi statusnya telat update. Saya bingung harus komplain ke mana.

- Q: Kalau ada aplikasi yang bisa gabungin semuanya, apa harapan Anda?

A: Saya pengen semua bisa dalam satu aplikasi aja, gak perlu buka-buka aplikasi lain.

**Sofyan Dicky Wahyudi (20 tahun, Mahasiswa, literasi digital tinggi)**

- Q: Sehari-hari pakai aplikasi apa saja buat layanan digital?

A: Biasanya Gojek, Grab, J&T, kadang ShopeeFood. Sering banget pindah-pindah.

- Q: Apa yang paling bikin repot dari pakai banyak aplikasi?

A: Harus download banyak, memori HP penuh. Login ulang juga sering banget.

- Q: Fitur apa yang menurut Anda penting dalam satu aplikasi super app?

A: Saya butuh integrasi satu akun untuk semua. Dan pengingat promo atau status layanan.

- Q: Antarmuka seperti apa yang menurut Anda nyaman?

A: Yang sederhana, langsung kelihatan menu utamanya. Gak terlalu banyak banner atau iklan.

**Mang Udi (47 tahun, Sopir, literasi digital rendah)**

- Q: Biasanya pakai aplikasi apa kalau mau pesan makan atau kirim barang?

A: Kadang minta tolong anak. Saya ngerti dikit-dikit Grab sama ShopeeFood.

- Q: Apa yang paling bikin susah saat pakai aplikasi digital?

A: Banyak tulisan, bingung bacanya. Kadang salah pencet. Mau kirim barang tapi bingung step-nya.

- Q: Kalau ada aplikasi yang lebih mudah, seperti apa menurut Bapak?

A: Yang gambarnya jelas. Ada suara juga bagus. Kalau bisa langsung satu aplikasi buat semua.

- Q: Apa Bapak sering lupa akun atau kesulitan login?

A: Sering. Kadang gak tau emailnya apa, atau lupa kata sandi.

**Pade Turah (45 tahun, Pengusaha, literasi digital rendah)**

- Q: Pak Pade, pakai aplikasi apa buat bantu aktivitas harian?

A: Saya pakai macam-macam. Grab, Gojek, Shopee, J&T. Kadang anak buah saya yang bantu.

- Q: Ada kesulitan tertentu yang sering dialami?

A: Banyak aplikasi bikin bingung. Setiap aplikasi beda tampilannya. Saya lebih suka kalau satu aplikasi aja buat semuanya.

- Q: Kalau dikasih satu aplikasi gabungan, apa yang menurut Bapak penting ada?

A: Harus bisa pesen makanan, antar barang, dan mobil juga. Jangan ribet. Ada ringkasan pengeluaran juga bagus.

- Q: Bagaimana dengan pembayaran di aplikasi?

A: Harusnya bisa langsung, jangan pindah-pindah ke aplikasi lain lagi buat bayar.