Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia p–ISSN: 2541-0849 e-ISSN: 2548-1398

Vol. 6, No. 7, Juli 2021

**OtoSmartaX: Solusi Aplikasi Terintegrasi Layanan Digital Urban di Indonesia**

Ditulis oleh:

**Muhammad Firman Maulana, Muhamad Kingkid Aryo Wicaksono, Muhammad Tegar Bintang Maulana**

Telkom University Jakarta

Email: [firwestwood@gmail.com](mailto:firwestwood@gmail.com), [kingkid932@gmail.com](mailto:kingkid932@gmail.com), dan e-mail@e-mail.com

**Abstrak**

Jurnal ilmiah ini memaparkan OtoSmartaX, sebuah konsep platform layanan digital all-in-one yang ditujukan bagi pengguna di Indonesia. OtoSmartaX mengintegrasikan berbagai layanan yang terpisah-pisah (seperti layanan transportasi online, pengiriman paket, dan pemesanan makanan) ke dalam satu aplikasi terpadu. Kami mengikuti pendekatan desain yang berpusat pada pengguna, melakukan analisis kebutuhan melalui survei dan wawancara, mengembangkan persona, dan membuat prototipe interaktif. Kegunaan dievaluasi melalui evaluasi heuristik. Temuan menunjukkan bahwa pengguna lebih memilih satu aplikasi terintegrasi untuk meningkatkan efisiensi dan kenyamanan. Persona yang dikembangkan (misalnya profesional perkotaan dan orang tua muda) memandu fitur-fitur seperti pemesanan layanan terpadu, pembayaran terintegrasi, dan pemberitahuan terkonsolidasi. Evaluasi heuristik menunjukkan peningkatan antarmuka (misalnya navigasi yang lebih konsisten), yang kemudian dimasukkan ke dalam prototipe. OtoSmartaX diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pengguna dengan menyederhanakan pengalaman layanan digital sehari-hari. Pekerjaan di masa depan termasuk pengujian kegunaan yang ekstensif dengan pengguna nyata.

**Kata kunci**: integrasi layanan digital; aplikasi super-app; desain berpusat pengguna; pengalaman pengguna; prototipe aplikasi

***Abstract***

*The OtoSmartaX concept is an integrated all-in-one digital service application for users in Indonesia. It aims to address the fragmentation of current online services (such as ride-hailing, delivery, and food ordering) by providing a unified platform. The design process employed a user-centered approach, including need analysis (through surveys and interviews), persona development, and interactive prototyping. The prototype’s usability was evaluated using heuristic evaluation. Results indicate that users desire a single integrated app to improve efficiency and convenience. The developed personas (e.g. an urban professional and a busy parent) guided the design of features like unified service booking, integrated payments, and consolidated notifications. The heuristic evaluation identified interface issues (such as inconsistent navigation), which were corrected in the prototype. OtoSmartaX is expected to improve user satisfaction by simplifying the daily digital service experience. Future research will involve comprehensive usability tests with end users.*

***Keywords:*** *digital integration; super-app; user-centered design; user experience; prototype design*

**Pendahuluan**

Dalam beberapa tahun terakhir, penggunaan smartphone dan layanan digital di perkotaan Indonesia telah meningkat pesat. Saat ini pengguna sering kali harus menginstal beberapa aplikasi terpisah untuk layanan berbeda (misalnya ojek online, pengantaran barang, pemesanan makanan), sehingga menimbulkan ketidaknyamanan dan inefisiensi. Konsep super-app muncul sebagai solusi potensial: aplikasi jenis ini mengintegrasikan berbagai layanan ke dalam satu platform terpadu. Menurut Hasselwander (2024), “super apps allow users to access messaging, payments, e-commerce, deliveries, ridesharing, and many other services within the same app.” Di Asia, beberapa platform besar telah berkembang ke arah ini. Sebagai contoh, Grab dan GoJek di Indonesia telah menambahkan beragam layanan (ride-hailing, makanan, keuangan mikro, dll.), menjadikan ojek online hanya salah satu fitur dari banyak fitur lainnya. Penelitian ini mengusulkan OtoSmartaX, sebuah konsep super-app berpusat pengguna untuk konteks urban Indonesia. Kebaruan penelitian terletak pada penggabungan berbagai layanan digital populer dalam satu aplikasi, dengan proses desain yang sepenuhnya user-centered. Tujuannya adalah mendesain dan mengevaluasi prototype aplikasi yang efisien dan mudah digunakan untuk pengguna kota.

**Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan desain berpusat pengguna (*user-centered design*), yang menempatkan pengguna sebagai pusat dari seluruh proses perancangan. Tahapan pertama adalah analisis kebutuhan pengguna, dilakukan melalui survei kuantitatif terhadap sekitar 50 responden serta wawancara mendalam dengan 15 pengguna yang mewakili kalangan urban. Data yang dikumpulkan mencakup perilaku penggunaan layanan digital, preferensi aplikasi, serta hambatan yang sering dihadapi dalam menggunakan aplikasi terpisah.

Hasil dari tahap ini digunakan untuk membentuk dua persona utama, yakni "Profesional Muda" dan "Ibu Aktif". Persona ini merangkum karakteristik pengguna, tujuan penggunaan, dan kebutuhan layanan spesifik mereka.

Berdasarkan pemahaman terhadap persona, dilakukan perancangan prototipe antarmuka pengguna yang mencakup fitur utama seperti pemesanan layanan multi-fungsi, integrasi pembayaran digital, dan sistem notifikasi terpadu. Prototipe dikembangkan menggunakan prinsip desain interaktif modern yang fokus pada kemudahan navigasi dan konsistensi visual.

Selanjutnya, prototipe dievaluasi menggunakan metode evaluasi heuristik oleh tiga evaluator ahli yang menilai antarmuka berdasarkan sepuluh prinsip heuristik Nielsen. Umpan balik yang diperoleh digunakan untuk menyempurnakan prototipe agar lebih sesuai dengan ekspektasi dan kenyamanan pengguna.

**Hasil dan Pembahasan**

Hasil dari survei dan wawancara menunjukkan bahwa mayoritas pengguna merasa terbebani dengan keharusan menggunakan aplikasi yang berbeda untuk layanan harian seperti transportasi, pengiriman barang, dan pemesanan makanan. Sekitar 80% responden menyatakan bahwa mereka lebih menyukai adanya satu aplikasi terpadu yang mampu memenuhi semua kebutuhan tersebut secara efisien.

Pengembangan persona memberikan wawasan mendalam tentang kebutuhan dan perilaku pengguna. Misalnya, persona "Profesional Muda" menginginkan layanan yang cepat, hemat waktu, dan dapat diakses dalam satu dashboard. Sementara itu, persona "Ibu Aktif" membutuhkan kemudahan dalam pelacakan layanan serta pengingat otomatis untuk jadwal pengiriman atau pemesanan rutin.

Prototipe awal OtoSmartaX yang dikembangkan berdasarkan persona ini menyediakan antarmuka yang memungkinkan pengguna melakukan pemesanan transportasi, makanan, dan pengiriman barang melalui satu tampilan. Fitur integrasi pembayaran dan notifikasi aktif juga disesuaikan dengan gaya hidup cepat masyarakat urban.

Evaluasi heuristik mengidentifikasi beberapa masalah antarmuka, seperti ketidakkonsistenan navigasi dan ikon layanan yang membingungkan. Setelah dilakukan iterasi desain berdasarkan masukan tersebut, prototipe menunjukkan peningkatan signifikan dalam hal kegunaan. Pengujian internal dengan sepuluh pengguna simulasi memperlihatkan bahwa prototipe mampu meningkatkan efisiensi dan kenyamanan pengguna, serta mengurangi waktu berpindah antar-aplikasi.Penggunaan tabel dan gambar harus disebutkan di dalam teks dengan menyebutkan tabel 1; gambar 1 dan seterusnya

**Kesimpulan**

OtoSmartaX merupakan solusi inovatif dalam bentuk super-app yang mampu mengintegrasikan berbagai layanan digital harian dalam satu aplikasi untuk masyarakat urban Indonesia. Pendekatan desain berpusat pengguna yang diterapkan dalam proses ini terbukti efektif dalam menghasilkan antarmuka yang intuitif, relevan dengan kebutuhan pengguna, dan mudah digunakan.

Evaluasi heuristik dan umpan balik awal dari pengguna menunjukkan bahwa OtoSmartaX berpotensi besar untuk meningkatkan efisiensi, kenyamanan, dan kepuasan pengguna dalam kehidupan digital mereka sehari-hari. Langkah berikutnya yang disarankan adalah pengujian kegunaan lebih lanjut dengan pengguna sebenarnya dalam skala besar untuk validasi fungsionalitas dan adopsi yang lebih luas.

# Daftar Pusaka

Hasselwander, M. (2024). *Digital platforms’ growth strategies and the rise of super apps. Heliyon, 10(5), e25856.* [*https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2024.e25856*](https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2024.e25856)

International Organization for Standardization. (2010). *ISO 9241-210: Ergonomics of human–system interaction – Part 210: Human-centred design for interactive systems*. ISO.

Nielsen, J., & Molich, R. (1990). *Heuristic evaluation of user interfaces*. In Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems (pp. 249–256). ACM.

Norman, D. A. (2007). *Emotional Design: Why We Love (or Hate) Everyday Things*. Basic Books.

Preece, J., Rogers, Y., & Sharp, H. (2015). *Interaction Design: Beyond Human–Computer Interaction* (4th ed.). Wiley.

Pruitt, J., & Adlin, T. (2006). *The Persona Lifecycle: Keeping People in Mind Throughout Product Design*. Morgan Kaufmann.