

Perancangan Antarmuka dan Evaluasi Usability Terhadap Fitur Keamanan Aplikasi Penyedia Layanan Transportasi Online (Ride-hailing): Studi Kasus Aplikasi inDrive = Design Interface and Usability Evaluation of Application Security Features for Online Transportation Service Providers (Ride-hailing): inDrive Case Study

Najmi Aliya, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920542969&lokasi=lokal>

Abstrak

Ride-hailing merujuk pada proses di mana penumpang memesan layanan transportasi ke tujuan tertentu melalui aplikasi di ponsel mereka, yang kemudian dijawab oleh pengemudi yang tersedia dengan harga yang disepakati. Salah satu aplikasi ride-hailing yang unik dalam pendekatan bisnisnya adalah inDrive yang memberikan kebebasan kepada pengguna untuk menentukan tarif perjalanan mereka. Terdapat beberapa faktor yang mendukung pengguna untuk menggunakan aplikasi ride-hailing dan salah satu faktor yang terpenting adalah keamanan. Berdasarkan hasil Survei Nasional Pelecehan Seksual di Ruang Publik, 4,79% responden mengalami pelecehan saat menggunakan layanan transportasi online. Temuan ini menjadi alasan utama dilakukannya penelitian ini dimana digunakan pendekatan mixed methods research yang menggabungkan metode kualitatif dan kuantitatif. Metode kualitatif melibatkan wawancara daring, sementara metode kuantitatif melibatkan penyebaran kuesioner daring. Dalam penelitian ini, pendekatan User-Centered Design (UCD) digunakan untuk pengembangan desain fitur keamanan aplikasi inDrive yang berupa high-fidelity prototype. Analisis hasil dari kedua tahap tersebut menunjukkan skor SUS sebesar 75,6 dalam evaluasi kuantitatif dari tahap usability testing dan beberapa saran serta pendapat dalam evaluasi kualitatif. Pada tahap akhir penelitian, dibentuk kesimpulan dan juga saran untuk penelitian selanjutnya. Hasil desain antarmuka yang diusulkan tim peneliti dapat digunakan inDrive untuk meningkatkan keamanan, mempertahankan kepercayaan dan kepuasan pengguna, serta memperkuat posisi aplikasi di pasar.

.....Ride-hailing refers to the process in which passengers book transportation services to specific destinations through mobile applications, which are then responded to by available drivers at agreed-upon prices. Ride-hailing application that has a unique business approach is inDrive, which allows users to determine their own fare for the journey. There are several factors that support users in using ride-hailing applications, with one of the most important factors being safety. Based on the results of the National Survey on Sexual Harassment in Public Spaces, 4.79% of respondents experienced harassment while using online transportation services. This finding serves as the primary reason for conducting this research, which utilizes a mixed methods research approach that combines qualitative and quantitative methods. The qualitative method involves online interviews, while the quantitative method involves the distribution of online questionnaires. In this study, the User-Centered Design (UCD) approach is used for the development of inDrive application's security feature design, in the form of a high-fidelity prototype. The analysis of the results from both stages indicates a System Usability Scale (SUS) score of 75.6 in the quantitative evaluation of the usability testing stage, as well as several suggestions and opinions in the qualitative evaluation. In the final stage of the research, conclusions and recommendations for further research are formulated. The proposed interface design results by the research team can be utilized by inDrive to enhance

security, maintain user trust and satisfaction, and strengthen its position in the market.