

# Evaluasi Usability dan Pengembangan Desain Alternatif Mobility as a Service (MaaS) untuk Moda Transportasi Umum di DKI Jakarta: Studi Kasus Trafi = Usability Evaluation and Alternative Design Development on Mobility as a Service (MaaS) for Modes of Public Transportation in DKI Jakarta: Trafi as a Case Study

Nadia Nabila Anjani, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920534208&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Mobility as a Service (MaaS) merupakan sebuah model layanan mobilitas yang telah digunakan perusahaan hingga pemerintah di berbagai negara. MaaS berperan sebagai perantara antara perusahaan atau pemerintah dengan pengguna dalam menyediakan berbagai layanan transportasi yang komprehensif. Implementasi MaaS di Indonesia telah dilakukan oleh Provinsi DKI Jakarta untuk meningkatkan layanan informasi transportasi umum bagi masyarakatnya. Salah satu platform MaaS yang tersedia di Jakarta adalah Trafi. Dengan pengguna terbanyak dibandingkan platform MaaS lainnya di Jakarta, Trafi menjadi platform MaaS yang sangat diandalkan oleh para pengguna transportasi umum di Jakarta. Sayangnya, user research yang dilakukan Trafi di Jakarta terakhir berlangsung pada tahun 2016. Hal ini menjadi salah satu pendorong dibutuhkannya evaluasi usability pada aplikasi untuk menemukan permasalahan yang dialami pengguna dan menentukan solusi dalam bentuk desain alternatif yang dapat meningkatkan user experience (UX). Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kuantitatif berupa survei daring dan metode kualitatif berupa user interview. Hasil yang ditemukan meliputi masalah usability sehingga diperlukan perbaikan pada fitur yang sudah ada, dan perancangan fitur baru untuk meningkatkan usability. Setelah rancangan desain yang baru diusulkan, dilakukan evaluasi usability testing (UT). Secara keseluruhan, diperoleh hasil evaluasi yang positif secara kuantitatif dan kualitatif. Hasil UT yang didapat adalah rata-rata sebesar 91,11% untuk tingkat keberhasilan tugas yang diuji dan rata-rata sebesar 85,02% untuk tingkat keberhasilan setiap pengguna. Hasil evaluasi juga menunjukkan bahwa pengguna mendapatkan kesan yang baik dan memberikan umpan balik positif terhadap rancangan desain alternatif.

.....Mobility as a Service (MaaS) is a mobility service model that has been used by companies to governments in various countries. MaaS acts as an intermediary between companies or governments and end-users in providing a variety of comprehensive transportation services. The implementation of MaaS in Indonesia has been carried out by the Province of DKI Jakarta to improve public transportation information services for the community. One of the available MaaS platforms in Jakarta is Trafi. Having the most users compared to other MaaS platforms in Jakarta, Trafi is a MaaS platform that is highly relied on by public transport users in Jakarta. Unfortunately, the last user research conducted by Trafi in Jakarta took place in 2016. This has become one of the drivers of the need for usability evaluation on the application to find problems the users encounter and determine solutions in the form of alternative designs that can improve user experience (UX). The methods used in this research are quantitative methods, specifically online survey, and qualitative methods, specifically user interview. The result includes usability issues which conclude the need for improvements on existing features and design development on new features to improve usability. After the new design is proposed, it is then evaluated using usability testing (UT) method. Overall, a positive result was found, both on the quantitative and qualitative evaluation. The results were an

average of 91.11% for the success rate of the tested tasks and an average of 85.02% for the success rate of each user. Evaluation results also show that users had a good impression and give positive feedback on the proposed alternative design.