

ABSTRAK

Bike sharing atau program sepeda untuk umum, merupakan program layanan bersepeda untuk masyarakat dimana sepeda digunakan oleh individu dalam jangka waktu yang pendek secara gratis maupun membayar. Bukalapak merupakan salah satu *e-commerce* di Indonesia yang akan membangun *fitur* penyewaan sepeda berbasis *bike sharing* bernama BukaBike. Dalam penggunaan *bike sharing*, perilaku tidak bertanggung jawab menjadi permasalahan yang perlu diatasi karena dapat menurunkan *satisfaction* dari sisi pengguna yang berdampak pada tidak tercapainya goal organisasi/bisnis terkait *stickiness* dan *customer retention*. *User interface* dapat menjadi solusi dari masalah tersebut dengan menerapkan *identifiability*, *monitoring*, *evaluation*, dan *social presence*. Dalam penelitian ini, dilakukan pemodelan *user interface* fitur BukaBike pada aplikasi Bukalapak menggunakan metode *Goal-Directed Design* untuk meningkatkan tanggung jawab dan *satisfaction* pengguna. Dengan menggunakan metode *USE Questionnaire*, nilai *usability* yang didapatkan rata-rata nilai sebesar 77% dengan peningkatan pada faktor *satisfaction* sebesar 67%. Hasil ini menunjukkan pemodelan *user interface* fitur BukaBike pada aplikasi Bukalapak sudah sesuai dengan goal organisasi/bisnis dalam meningkatkan *satisfaction* pengguna.

Kata Kunci: *bike sharing, goal-directed design, user interface, use questionnaire*