



**TUGAS AKHIR - KS141501**

**PENGEMBANGAN KEMAMPUAN MODEL BISNIS  
OLRIDE DALAM ASPEK TEKNOLOGI DENGAN  
METODE STOF**

***DEVELOPMENT OF OLRIDE BUSINESS MODEL  
ABILITY IN TECHNOLOGY USING STOF METHOD***

**DWI KARYA MAHA PUTRA  
NRP 5213 100 138**

**Dosen Pembimbing  
Nisfu Asrul Sani, S.Kom., M.Sc.  
Hanim Maria Astuti, S.Kom., M.Sc.**

**JURUSAN SISTEM INFORMASI  
Fakultas Teknologi Informasi  
Institut Teknologi Sepuluh Nopember  
Surabaya 2017**



**ITS**  
Institut  
Teknologi  
Sepuluh Nopember

**TUGAS AKHIR - KS141501**

**PENGEMBANGAN KEMAMPUAN MODEL BISNIS  
OLRIDE DALAM ASPEK TEKNOLOGI DENGAN  
METODE STOF**

**DWI KARYA MAHA PUTRA**  
NRP 5213 100 138

Dosen Pembimbing

Nisfu Asrul Sani, S.Kom., M.Sc.  
Hanim Maria Astuti, S.Kom., M.Sc.

**JURUSAN SISTEM INFORMASI**  
Fakultas Teknologi Informasi  
Institut Teknologi Sepuluh Nopember  
Surabaya 2017



**ITS**  
Institut  
Teknologi  
Sepuluh Nopember

**FINAL PROJECT - KS 141501**

***DEVELOPMENT OF OLRIDE BUSINESS MODEL  
ABILITY IN TECHNOLOGY USING STOF METHOD***

**DWI KARYA MAHA PUTRA**  
NRP 5213 100 138

**Supervisor**

**Nisfu Asrul Sani, S.Kom., M.Sc.**  
**Hanim Maria Astuti, S.Kom., M.Sc.**

**INFORMATION SYSTEMS DEPARTMENT**  
**Information Technology Faculty**  
**Sepuluh Nopember Institut of Technology**  
**Surabaya 2017**

# LEMBAR PENGESAHAN

## PENGEMBANGAN KEMAMPUAN MODEL BISNIS OLRIDE DALAM ASPEK TEKNOLOGI DENGAN METODE STOF

### TUGAS AKHIR

Disusun untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Komputer  
pada

Bidang Studi Infrastruktur dan Keamanan Teknologi Informasi  
Program Studi SI Jurusan Sistem Informasi  
Fakultas Teknologi Informasi  
Institut Teknologi Sepuluh Nopember

Oleh:

**DWI KARYA MAHA PUTRA**  
**5213 100 138**

Surabaya, Januari 2017

**KETUA**  
**JURUSAN SISTEM INFORMASI**



**Dr. Ir. Aris Fahyanto, M.Kom.**  
**NIP. 19650310 199102 1 001**

## LEMBAR PENGESAHAN

### PENGEMBANGAN KEMAMPUAN MODEL BISNIS OLRIDE DALAM ASPEK TEKNOLOGI DENGAN METODE STOF

#### TUGAS AKHIR

Disusun untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Komputer  
pada

Bidang Studi Infrastruktur dan Keamanan Teknologi Informasi  
Program Studi S1 Jurusan Sistem Informasi  
Fakultas Teknologi Informasi  
Institut Teknologi Sepuluh Nopember

Oleh :

**DWI KARYA MAHA PUTRA**  
5213 100 138

Disetujui Tim Penguji : Tanggal Ujian : 11 Januari 2017  
Periode Wisuda : Maret 2017

Nisfu Asrul Sani, S.Kom., M.Sc.

(Pembimbing 1)

Hanim Maria Astuti, S.Kom., M.Sc.

(Pembimbing 2)

Dr. Ir Aris Tjahyanto, M.Kom

(Penguji 1)

Dr. Eng Febriliyan Samopa, S.Kom., M.Kom

(Penguji 2)



# **PENGEMBANGAN KEMAMPUAN MODEL BISNIS OLRIDE DALAM ASPEK TEKNOLOGI DENGAN METODE STOF**

**Nama Mahasiswa** : DWI KARYA MAHA PUTRA  
**NRP** : 5213100138  
**Jurusan** : Sistem Informasi  
**Dosen Pembimbing 1** : Nisfu Asrul Sani, S.Kom, M.Sc.  
**Dosen Pembimbing 2** : Hanim Maria Astuti, S.Kom, M.Sc.

## **ABSTRAK**

*Kini Startup telah menjadi sebuah istilah yang kian menjadi hal umum di kalangan masyarakat Indonesia, didapatkan di Indonesia saja sampai pada tahun 2016 terdapat setidaknya 600 Startup. Tingginya trend serta perkembangan Startup akhir-akhir ini tidak hanya membuahkan kisah sukses, seperti data yang dilansir Forbes, 90% Startup mengalami kegagalan. Dari tingkat kegagalan sebesar itu, didapatkan data bahwa Startup yang bergerak pada bidang information serta services memiliki tingkat kegagalan yang cukup tinggi, yaitu 37% dan 55% pada 4 tahun terakhir ini, di mana tingkat kegagalan tertinggi disebabkan oleh faktor inkompentensi yang memiliki sub-kriteria, pricing, lack of planning (technology & strategy) dan no knowledge of financing yang menyumbangkan nilai statistik sebesar 46% dari semua faktor kegagalan yang umumnya terjadi pada Startup. Oleh karena hal tersebut, perlu adanya sebuah metode untuk dapat mendukung aspek layanan pada Olrive yang menyediakan platform untuk memudahkan pengendara (motor atau mobil) dalam melakukan reservasi servis pada bengkel terbaik di sekitar pengendara melalui smartphone. Metode atau pemodelan yang dapat ditawarkan terkait studi kasus yang ada dengan menggunakan metode STOF. Metode ini dapat diperuntukkan bagi Startup agar dapat menciptakan sebuah layanan dengan melihat empat perspektif secara seimbang yakni Service, Technology, Organization dan Finance. serta metode tersebut mengacu pada pemodelan Human Centered Design atau dengan kata lain, bagaimana*

*sebuah produk menjadi viable dan feasible yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna.*

***Kata Kunci: Model, STOF, Startup, Service, Technology, Organization, Finance.***

***DEVELOPMENT OF OLRIDE BUSINESS MODEL  
ABILITY IN TECHNOLOGY USING  
STOF METHOD***

**Name** : DWI KARYA MAHA PUTRA  
**NRP** : 5213100138  
**Department** : Sistem Informasi  
**Supervisor 1** : Nisfu Asrul Sani, S.Kom, M.Sc.  
**Supervisor 2** : Hanim Maria Astuti, S.Kom, M.Sc.

**ABSTRACT**

*Startup now has become a term that is increasingly becoming common among people of Indonesia, found in Indonesia until 2016 there were at least 600 Startup. The high trends and developments Startup lately not only led to a success story, as data reported by Forbes, 90% Startup failure. Of the failure rate of the obtained data is that Startup engaged in the field of information and services have a failure rate is quite high, namely 37% and 55% in the last 4 years, where the level of the highest failure caused by factors inkompetensi that has sub-criteria , pricing, lack of planning (technology & strategy) and no knowledge of financing which contributed statistical value equal to 46% of all the factors of failure generally occurs in Startup. Because of this, the need for a method to be able to support aspects of the service on Olrive which provides a platform to facilitate the rider (bike or car) in making reservations service at the best workshops around the rider via a smartphone. Or modeling methods that can be offered relevant case studies using STOF. This method can be reserved for the Startup order to create a service by looking in a balanced four perspectives namely Service, Technology, Organization and Finance. as well as the method refers to the modeling of Human Centered Design, or in other words, how a product becomes viable and feasible in accordance with the needs and expectations of users.*

***Keyword: Model, STOF, Startup, Service, Technology, Organization, Finance.***

*Halaman ini sengaja dikosongkan*

## **KATA PENGANTAR**

Syukur Alhamdulillah atas segala petunjuk, pertolongan, dan kekuatan yang diberikan oleh Allah SWT. Hanya karena ridhonya, peneliti dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir dengan judul:

### **PENGEMBANGAN KEMAMPUAN MODEL BISNIS OLRIDE DALAM ASPEK TEKNOLOGI DENGAN METODE STOF**

yang merupakan salah satu syarat kelulusan dalam rangka mendapat gelar sarjana pada Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi, Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya.

Terima kasih yang teramat besar penulis ucapkan pada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan tugas akhir ini, yaitu:

1. Allah SWT yang telah memberikan kesempatan, petunjuk, kekuatan, kasih sayang, kesehatan dan waktu yang cukup dalam mengerjakan dan menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Bapak Subagiyo dan Ibu Suhartini selaku orang tua penulis yang tiada henti selalu memberikan doa, semangat, segala bentuk dukungan, mengajarkan arti berjuang, kerendahan hati dan selalu mengingatkan untuk beribadah serta bersyukur kepada Allah SWT. Terima kasih, Inshaa Allah kerja keras kalian tidak akan pernah sia-sia.
3. Mas Galih Kurniawan selaku saudara kandung penulis yang membimbing penulis dari kecil hingga dewasa dan selalu memberi nasihat untuk kebaikan.
4. Bapak Dr. Ir. Aris Tjahyanto, M.Kom. selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi.
5. Bapak Nisfu Asrul Sani dan Ibu Hanim Maria Astuti selaku dosen pembimbing yang telah memberikan

bimbingan, dukungan, semangat dan motivasi dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

6. Bapak Rully Agus Hendrawan selaku dosen wali yang telah memberikan pengarahan dan semangat bagi penulis dalam menempuh masa perkuliahan dan pengerjaan tugas akhir
7. Pak Bambang, selaku admin laboratorium IKTI yang senantiasa membantu penulis dalam hal administrasi penyelesaian tugas akhir dan memberikan kenyamanan pada laboratorium selama pengerjaan tugas akhir.
8. Para Bapak dan Ibu dosen Jurusan Sistem Informasi
9. Sahabat-sahabat terbaik penulis Nikolaus Herjuno S D A, Daniel Surya Anjas, Dumoli Tambunan, Mega Resty S, Tayomi, dan Wirawan Hafizudin atas semangat, dukungan, dan kebersamaannya selama perkuliahan.
10. Teman-teman seperjuangan laboratorium IKTI dan geng penelitian Ogie, Hardy, Rowi dan lainnya yang tidak bisa disebutkan satu persatu terima kasih selalu ada menemani, memberikan semangat dan bantuan dalam mengerjakan tugas akhir ini.
11. Berlina Mutiara Samodra yang selalu memberi semangat penulis dalam menyelesaikan tugas akhir, meluangkan waktu untuk memberikan dukungan, serta mengingatkan penulis untuk menjadi lebih baik.
12. Nikolaus Herjuno S D A yang selalu mengingatkan bahwa sebuah hasil tidak akan membohongi sebuah perjuangan, serta meyakinkan bahwa penulis pasti dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik dan sesuai target waktu.
13. Teman-teman angkatan 2013, BELTRANIS yang telah menjadi keluarga bagi penulis selama empat tahun ini.
14. Mas dan Mbak BASILISK dan SOLARIS yang telah memberikan semangat dan inspirasi bagi penulis.
15. Seluruh staff dan karyawan di Jurusan Sistem Informasi, terima kasih telah bekerja dengan baik dan

membantu penulis dalam menyelesaikan urusan akademik selama penulis ada dalam masa perkuliahan.

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan acuan dalam melakukan evaluasi bagi perusahaan dalam meningkatkan performa dalam melakukan pengelolaan tugas akhir. Penulis menyadari masih terdapat banyak kekurangan dalam pengerjaan dan pembuatan buku tugas akhir ini, oleh karena itu penulis masih sangat terbuka dalam menerima kritik dan saran yang membangun untuk dapat menyempurnakan tugas akhir ini. Semoga dengan terselesaikannya tugas akhir ini dapat membawa manfaat bagi banyak pihak.

Surabaya, Januari 2017

Penulis

*Halaman ini sengaja dikosongkan*

## DAFTAR ISI

|  |           |
|--|-----------|
| ABSTRAK .....  | i         |
| ABSTRACT .....   | iii       |
| KATA PENGANTAR.....  | v         |
| DAFTAR ISI .....   | ix        |
| DAFTAR TABEL .....   | xiii      |
| DAFTAR GAMBAR.....   | xv        |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>   | <b>1</b>  |
| 1.1 Latar Belakang.....  | 1         |
| 1.2 Rumusan Masalah .....  | 3         |
| 1.3 Batasan Masalah.....   | 4         |
| 1.4 Tujuan Tugas Akhir.....  | 4         |
| 1.5 Manfaat Tugas Akhir.....   | 4         |
| 1.6 Relevansi Tugas Akhir .....  | 5         |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>   | <b>7</b>  |
| 2.1 Studi Sebelumnya.....  | 7         |
| 2.2 Dasar Teori .....  | 8         |
| 2.2.1 Startup .....  | 8         |
| 2.2.2 Teknologi Informasi.....   | 9         |
| 2.2.3 Successive Business .....  | 10        |
| 2.2.4 Model Bisnis .....   | 13        |
| 2.2.5 Olride .....   | 27        |
| 2.2.6 Teknologi terhadap sebuah Model Bisnis .....                             | 30        |
| 2.2.7 Dimensi Model Kualitas Perangkat Lunak<br>berdasarkan ISO/IEC 9126 ..... | 31        |
| 2.2.8 Subyek Penelitian terkait Populasi dan<br>Sampel.....                    | 39        |
| <b>BAB III METODOLOGI PENULISAN .....</b>                                      | <b>37</b> |
| 3.1 Tahapan Pelaksanaan Tugas Akhir.....                                       | 37        |
| 3.2 Tahapan Pengumpulan Studi Literatur .....                                  | 37        |

|  |  |            |
|--|--|------------|
| 3.3                                      | Tahapan Penggalian Data .....  | 38         |
| 3.3.1                                    | Penentuan Sampel Narasumber .....  | 38         |
| 3.3.2                                    | Pembuatan Protokol Wawancara.....  | 38         |
| 3.3.3                                    | Pengelompokkan Hasil Wawancara .....                                       | 39         |
| 3.4                                      | Tahapan Identifikasi dan Penjabaran Informasi .....                        | 40         |
| 3.4.1                                    | Pengelompokkan Hasil Wawancara pada tiap Domain .....                      | 40         |
| 3.4.2                                    | Melakukan Evaluasi Hasil Wawancara pada tiap Domain .....                  | 40         |
| 3.4.3                                    | Pembahasan Kemampuan tiap Domain.....                                      | 41         |
| 3.5                                      | Tahapan Peningkatan Kemampuan Domain Technology .....                      | 41         |
| 3.5.1                                    | Peningkatan Kemampuan Domain Technology.....                               | 41         |
| 3.5.2                                    | Menjabarkan Penawaran dalam Meningkatkan Daya Tarik Pengguna Layanan ..... | 42         |
| 3.5.3                                    | Mengestimasi Revenue, Investment dan Cost.....                             | 42         |
| 3.6                                      | Tahapan Evaluasi.....  | 42         |
| <b>BAB IV PERANCANGAN .....</b>          |  | <b>43</b>  |
| 4.1                                      | Perancangan Studi Kasus.....   | 43         |
| 4.1.1                                    | Tujuan Studi Kasus .....   | 43         |
| 4.1.2                                    | Unit of Analysis.....  | 45         |
| 4.2                                      | Persiapan Pengumpulan Data .....   | 46         |
| 4.2.1                                    | Pengumpulan Data pada Customer .....                                       | 47         |
| 4.2.2                                    | Pengumpulan Data pada CEO dan CTO .....                                    | 51         |
| 4.3                                      | Metode Pengolahan Data.....  | 55         |
| 4.4                                      | Pemanfaatan Informasi .....  | 55         |
| <b>BAB V IMPLEMENTASI.....</b>           |  | <b>59</b>  |
| 5.1                                      | Mendefinisikan Spesifikasi Kebutuhan akan Layanan ...                      | 59         |
| 5.2                                      | Kebutuhan Domain Model STOF.....   | 99         |
| 5.2.1                                    | Service Domain .....   | 99         |
| 5.2.2                                    | Technology Domain .....  | 103        |
| 5.2.3                                    | Organization Domain .....  | 105        |
| 5.2.4                                    | Finance Domain .....   | 110        |
| <b>BAB VI HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b> |  | <b>113</b> |
| 6.1                                      | Evaluasi Hasil Wawancara .....   | 113        |

|   |   |               |
|---|---|---------------|
| 6.2                                       | Pembahasan Kemampuan tiap Domain .....                            | 114           |
| 6.2.1                                     | Service Domain.....   | 114           |
| 6.2.2                                     | Technology Domain.....  | 116           |
| 6.2.3                                     | Organization Domain .....   | 117           |
| 6.2.4                                     | Finance Domain .....  | 118           |
| 6.3                                       | Peningkatan Kemampuan Technology Domain .....                     | 120           |
| 6.3.1                                     | Penambahan Sistem Pembayaran Elektronik                           | 120           |
| 6.3.2                                     | Penambahan Fitur Emergency Call.....                              | 125           |
| 6.3.3                                     | Peningkatan Respon Chat .....                                     | 130           |
| 6.3.4                                     | Peningkatan Manajemen User Profiles .....                         | 133           |
| 6.3.5                                     | Peningkatan Kemampuan Integrasi Sistem...                         | 136           |
| 6.3.6                                     | Peningkatan Keakuratan Data .....                                 | 138           |
| 6.3.7                                     | Penambahan Sistem Penawaran Spare Part ..                         | 141           |
| 6.3.8                                     | Penambahan Informasi Estimasi Harga<br>Servis.....                | 145           |
| 6.4                                       | Tawaran Olride dalam Menawarkan Layanan.....                      | 148           |
| 6.5                                       | Rough estimates of annual revenue, investments and<br>costs ..... | 150           |
| 6.6                                       | Evaluasi model bisnis oleh Chief Technology Officer.              | 153           |
| <b>BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN .....</b> |   | <b>159</b>    |
| 7.1                                       | Kesimpulan.....   | 159           |
| 7.2                                       | Saran.....  | 159           |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>                |   | <b>161</b>    |
| <b>LAMPIRAN A .....</b>                   |   | <b>- 1 -</b>  |
| <b>LAMPIRAN B.....</b>                    |   | <b>- 5 -</b>  |
| <b>LAMPIRAN C.....</b>                    |   | <b>- 45 -</b> |
| <b>LAMPIRAN D .....</b>                   |   | <b>- 47 -</b> |
| <b>BIODATA PENULIS.....</b>               |   | <b>- 55 -</b> |

*Halaman ini sengaja dikosongkan*

## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| Tabel 2.0.1 Penelitian Sebelumnya.....   | 7  |
| Tabel 2.0.2 Business Goal A.....   | 28 |
| Tabel 2.0.3 Business Goal B.....   | 28 |
| Tabel 4.0.1 Needs untuk pengguna layanan yang didapat dari Kualitas Model ISO 9126.....  | 47 |
| Tabel 4.0.2 Pertanyaan yang didapatkan dari needs pengguna layanan.....  | 49 |
| Tabel 4.0.3 Needs untuk CEO dan CTO yang didapat dari domain pada metode STOF.....   | 51 |
| Tabel 4.0.4 Pertanyaan yang didapatkan dari needs CEO dan CTO.....   | 54 |
| Tabel 5.0.1 Pemetaan berdasarkan kemudahan dalam memahami penggunaan aplikasi oleh Olrider Rider.....                            | 60 |
| Tabel 5.0.2 Pemetaan berdasarkan kemudahan dalam memahami penggunaan aplikasi oleh Olrider Workshop.....                         | 64 |
| Tabel 5.0.3 Pemetaan berdasarkan serangkaian fungsi dalam memenuhi tujuan pengguna pada oleh Olrider Rider.....                  | 66 |
| Tabel 5.0.4 Pemetaan berdasarkan serangkaian fungsi dalam memenuhi tujuan pengguna pada oleh Olrider Workshop.....               | 74 |
| Tabel 5.0.5 Pemetaan berdasarkan respon dan waktu pengolahan saat melakukan fungsinya pada oleh Olrider Rider.....               | 78 |
| Tabel 5.0.6 Pemetaan berdasarkan respon dan waktu pengolahan saat melakukan fungsinya pada oleh Olrider Workshop.....            | 82 |
| Tabel 5.0.7 Pemetaan berdasarkan kemampuan aplikasi Olrider dalam mempertahankan tingkat kinerja pada oleh Olrider Rider.....    | 84 |
| Tabel 5.0.8 Pemetaan berdasarkan kemampuan aplikasi Olrider dalam mempertahankan tingkat kinerja pada oleh Olrider Workshop..... | 89 |
| Tabel 5.0.9 Pemetaan berdasarkan kepuasan pengguna terhadap aplikasi oleh Olrider Rider.....                                     | 91 |
| Tabel 5.0.10 Pemetaan berdasarkan kepuasan pengguna terhadap aplikasi oleh Olrider Workshop.....                                 | 96 |

|  |        |
|--|--------|
| Tabel 5.0.11 Kebutuhan pengguna terkait layanan .....                      | 99     |
| Tabel 6.0.1 Peningkatan pada tiap domain berdasarkan hasil wawancara ..... | 113    |
| Tabel 6.0.2 Penambahan sistem pembayaran elektronik .....                  | 121    |
| Tabel 6.0.3 Penambahan fitur emergency call .....                          | 126    |
| Tabel 6.0.4 Peningkatan respon chat .....                                  | 130    |
| Tabel 6.0.5 Firebase pricing pada realtime database .....                  | 131    |
| Tabel 6.0.6 Peningkatan manajemen user profiles .....                      | 133    |
| Tabel 6.0.7 Peningkatan kemampuan integrasi sistem .....                   | 136    |
| Tabel 6.0.8 Peningkatan keakuratan data .....                              | 139    |
| Tabel 6.0.9 Penambahan sistem penawaran spare part .....                   | 141    |
| Tabel 6.0.10 Penambahan informasi estimasi harga servis ..                 | 145    |
| Tabel 6.0.11 Estimasi perkiraan investments .....                          | 151    |
| Tabel 6.0.12 Estimasi perkiraan exploitation cost .....                    | 152    |
| Tabel A.0.1 Interview Protocol 1 .....                                     | - 1 -  |
| Tabel A.0.2 Interview Protocol 2 .....                                     | - 3 -  |
| Tabel B.0.1 Hasil Interview A.1-1 .....                                    | - 5 -  |
| Tabel B.0.2 Hasil Interview A.1-2 .....                                    | - 8 -  |
| Tabel B.0.3 Hasil Interview A.1-3 .....                                    | - 12 - |
| Tabel B.0.4 Hasil Interview A.1-4 .....                                    | - 15 - |
| Tabel B.0.5 Hasil Interview A.1-5 .....                                    | - 19 - |
| Tabel B.0.6 Hasil Interview A.1-6 .....                                    | - 24 - |
| Tabel B.0.7 Hasil Interview A.1-7 .....                                    | - 28 - |
| Tabel B.0.8 Hasil Interview A.2-1 .....                                    | - 33 - |
| Tabel B.0.9 Hasil Interview A.2-2 .....                                    | - 36 - |
| Tabel B.0.10 Hasil Interview A.2-3 .....                                   | - 41 - |
| Tabel C.0.1 Interview Protocol 1 .....                                     | - 45 - |
| Tabel C.0.2 Interview Protocol 2 .....                                     | - 46 - |
| Tabel D.0.1 Hasil Interview C.1 .....                                      | - 47 - |
| Tabel D.0.2 Hasil Interview C.2 .....                                      | - 52 - |

## DAFTAR GAMBAR

|  |     |
|--|-----|
| Gambar 2.1 Lean Model Canvas [19] .....          | 15  |
| Gambar 2.2 Model STOF.....                       | 17  |
| Gambar 2.3 Elemen Domain Service [8] .....       | 19  |
| Gambar 2.4 Elemen Domain Technology [8] .....    | 21  |
| Gambar 2.5 Elemen Domain Organizational [8]..... | 24  |
| Gambar 2.6 Elemen Domain Finance [8].....        | 26  |
| Gambar 2.7 Lean Model Canvas Olride.....         | 29  |
| Gambar 2.8 Software Quality Model .....          | 31  |
| Gambar 3.1 Metodologi .....                      | 37  |
| Gambar 4.1 Tipe Unit of Analysis [27].....       | 46  |
| Gambar 6.1 Fitur pembayaran elektronik.....      | 123 |
| Gambar 6.2 Proses penawaran spare part.....      | 143 |

*Halaman ini sengaja dikosongkan*

# BAB I

## PENDAHULUAN

Pada bab pendahuluan akan menjelaskan mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan tugas akhir, dan manfaat kegiatan tugas akhir. Berdasarkan uraian pada bab ini, diharapkan mampu memberi gambaran umum permasalahan dan pemecahan masalah pada tugas akhir.

### 1.1 Latar Belakang

Startup menjadi sebuah *term* atau istilah yang kian menjadi hal umum di kalangan masyarakat Indonesia, khususnya mereka yang tergolong pada usia produktif [1]. Dilansir berdasarkan data yang diperoleh, didapatkan jika di Indonesia saja sampai pada tahun 2016 terdapat setidaknya 600 Startup [2]. Angka tersebut diprediksikan akan terus berkembang mengingat munculnya beberapa *tech ecosystem* yang menunjang lahirnya sebuah Startup [3]. Beberapa Startup lokal layaknya Go-jek telah menjadikan bukti bahwa sebuah perusahaan rintisan yang mengusung *problem solving* dapat diterima masyarakat luas. Tentu hal ini bukan menjadi sebuah fakta tanpa bukti angka ataupun data. Go-jek yang baru berdiri pada tahun 2011 dengan perkembangan 200 driver baru tiap bulannya dapat menjadi *Unicorn* yang mampu men-*disrupt market* yang ada [4]. Istilah *disruptive* sendiri merupakan istilah di mana sebuah produk atau layanan dapat mengimplementasikan inovasi teknologi dan model bisnis yang baru dengan membuat market baru dan tipe *customer* yang baru yang berakhir pada lonjakan *market* atau *customer* [5].

Tingginya trend serta perkembangan Startup akhir-akhir ini tidak hanya membuahkis kisah sukses, yang perlu disoroti adalah pada besarnya tingkat kegagalan pada sektor usaha ini. Berdasarkan data yang dilansir *Forbes*, 90% Startup mengalami kegagalan. Dapat dikatakan bahwa sebuah Startup dibentuk untuk mengalami kegagalan. Dari tingkat kegagalan sebesar itu,

didapatkan data bahwa Startup yang bergerak pada bidang *information* serta *services* memiliki tingkat kegagalan yang cukup tinggi, yaitu 37% dan 55% pada 4 tahun terakhir ini, di mana tingkat kegagalan tertinggi disebabkan oleh faktor inkompetensi yang memiliki sub-kriteria, *pricing*, *lack of planning (technology & strategy)*, *no knowledge of financing* yang menyumbang nilai statistik sebesar 46% dari semua faktor kegagalan yang umumnya terjadi pada Startup [6]. Hal ini mendukung bahwa semakin Startup berkembang dengan cepat, maka sebuah Startup dituntut untuk dapat seefisien dan seefektif mungkin dalam merumuskan faktor di atas [7].

Olride merupakan Startup yang bergerak di bidang layanan, yang menyediakan platform untuk memudahkan pengendara (motor atau mobil) dalam melakukan reservasi servis pada bengkel terbaik di sekitar pengendara melalui *smartphone*. Olride merupakan Startup yang tergolong muda yang didirikan pada tahun 2016. Olride memiliki 2 jenis aplikasi pendukung yakni Olride Rider (untuk pengguna kendaraan) dan Olride Workshop (untuk pemilik bengkel). Semenjak perilisannya (bulan Agustus tahun 2016), kini pengguna aplikasi Olride Rider telah mencapai 236 pengguna, dengan akuisisi Olride Workshop mencapai 44 bengkel resmi dan terdapat sebanyak 47 reservasi servis pada bengkel yang telah terpenuhi. Outline model bisnis Olride digambarkan menggunakan *Lean Model Canvas* dimana kondisi kekinian terdapat sebuah permasalahan pada aspek *Revenue Streams* dimana pendapatan tidak berjalan sehingga dapat mengakibatkan modal usaha menjadi semakin berkurang hingga pada akhirnya akan berakibat kepada perkembangan dalam membuat sebuah layanan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna aplikasi menjadi terganggu. Melihat kondisi tersebut perencanaan ke depan menjadi hal yang dapat menentukan langkah strategis bagi Olride untuk tetap mempertahankan serta meningkatkan kualitas layanan dan produk. Perencanaan ini juga turut untuk menjawab tantangan dan kebutuhan yang ada dalam persaingan di industri Startup. Dimana telah disebutkan sebelumnya bahwa Startup rentan

gagal (mencapai tingkat kegagalan 90%) terutama pada sektor layanan atau *service* terutama pada faktor inkompetensi (*pricing, lack of planning technology & strategy, no knowledge of financing*). Oleh karena hal tersebut, perlu adanya sebuah metode untuk dapat mendukung aspek layanan pada Olrde.

Metode atau pemodelan yang dapat ditawarkan terkait studi kasus yang ada dengan menggunakan metode STOF. Metode ini dapat diperuntukkan bagi Startup agar dapat menciptakan sebuah layanan dengan melihat empat perspektif secara seimbang yakni *Service, Technology, Organization* dan *Finance*. Di mana model serta metode tersebut mengacu pada pemodelan *Human Centered Design* atau dengan kata lain, bagaimana sebuah produk menjadi *viable* dan *feasible* yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna. Sehingga semakin berkembangnya pengguna aplikasi, kebutuhan dan keinginan pengguna akan layanan juga turut berkembang, Selain itu, peningkatan kualitas produk menjadi hal yang wajib untuk dilakukan untuk dapat menciptakan sebuah layanan yang tepat guna [8].

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan permasalahan yang menjadi fokus dan akan diselesaikan dalam Tugas Akhir ini antara lain :

1. Bagaimana cara meningkatkan kemampuan startup Olrde dengan menggunakan model bisnis STOF?
2. Bagaimana memaksimalkan aspek *Technology* pada Startup Olrde menggunakan model bisnis STOF dengan dukungan aspek *Service, Organization*, dan *Finance*?

### 1.3 Batasan Masalah

Tugas akhir ini memiliki batasan pengendalian pengerjaan untuk fokus pada permasalahan yang dibahas. Maka berikut batasan masalah dalam tugas akhir ini:

1. Studi kasus yang digunakan hanya pada kota Surabaya.
2. Implementasi hanya pada pengendara bermotor roda dua.
3. Tidak dilakukannya peningkatan model bisnis dengan cara *refinement*.
4. Evaluasi eksternal hanya dilakukan berdasarkan hasil *interview* pengguna layanan spesifik saja.

### 1.4 Tujuan Tugas Akhir

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah dijelaskan, penulisan tugas akhir ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui cara meningkatkan kemampuan startup Olride dengan menggunakan model bisnis STOF.
2. Mengetahui cara memaksimalkan aspek *Technology* pada Startup Olride menggunakan model bisnis STOF dengan dukungan aspek *Service*, *Organization*, dan *Finance*.

### 1.5 Manfaat Tugas Akhir

Manfaat yang diberikan dari pengerjaan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Membantu Olride meningkatkan kemampuan model bisnis yang *viable* dan *feasible*
2. Membantu Olride memaksimalkan aspek *Technology* pada Startup Olride menggunakan model bisnis STOF dengan dukungan aspek *Service*, *Organization*, dan *Finance*
3. Membantu Olride dalam menyediakan spesifikasi dan pernyataan kebutuhan pengguna dengan tepat

## **1.6 Relevansi Tugas Akhir**

Relevansi dari penelitian ini berkaitan dengan mata kuliah Dasar-Dasar Pengembangan Perangkat Lunak, Manajemen dan Organisasi, Arsitektur SI/TI Perusahaan dan Pengukuran Kinerja dan Evaluasi TI.

*Halaman ini sengaja dikosongkan*

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan menjelaskan mengenai penelitian sebelumnya dan dasar teori pendukung yang akan dijadikan acuan atau landasan dalam pengerjaan tugas akhir ini.

### 2.1 Studi Sebelumnya

Penelitian Sebelumnya memaparkan acuan yang digunakan oleh penulis dalam melakukan penulisan tugas akhir. Acuan yang digunakan berupa teori maupun penulisan yang sejenis dengan penulisan yang dilakukan, berikut ditunjukkan pada Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya.

**Tabel 2.0.1 Penelitian Sebelumnya**

| <b>Penelitian 1</b>         |  |
|-----------------------------|--|
| <b>Penulis</b>              | Armin, Erick Sorongan  |
| <b>Judul</b>                | Analisis Perencanaan Peningkatan Infrastruktur TIK di Politeknik Negeri Balikpapan [9]   |
| <b>Relevansi Penelitian</b> | Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis perencanaan peningkatan infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi di Politeknik Negeri Balikpapan. Analisa perencanaan peningkatan infrastruktur tersebut juga menciptakan model bisnis yang best practice.                                   |
| <b>Penelitian 2</b>         |  |
| <b>Penulis</b>              | Imaniar Rusydiawan dan Iwan Krisnadi   |
| <b>Judul</b>                | Meningkatkan Produktivitas Produksi dengan Optimalisasi Sistem Infrastruktur TI Menggunakan Metode IT Balanced Scorecard [10]  |
| <b>Relevansi Penelitian</b> | Penelitian ini memiliki tujuan untuk dapat mengoptimisasikan infrastruktur TI yang sudah ada dengan cara mengukur kinerja infrastruktur TI yang sudah ada dengan menggunakan metode IT Balanced Scorecard agar bisa didapatkan skala prioritas untuk mengoptimisasikan infrastruktur TI yang sekarang. |
| <b>Penelitian 3</b>         |  |

|                             |  |
|-----------------------------|--|
| <b>Penulis</b>              | R.A. Menko, S. Visser, R. Janssen, M. Hettinga   |
| <b>Judul</b>                | <i>Applying The STOF Business Model Framework In Ehealth Innovations</i> [11]  |
| <b>Relevansi Penelitian</b> | Penelitian ini memiliki tujuan dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan eHealth melalui sebuah inovasi daripada teknologi. Untuk dapat memberikan keberhasilan dalam pelaksanaan layanan eHealth, perlu adanya sebuah pendekatan model bisnis untuk mewujudkannya. Model bisnis yang digunakan dalam kasus ini adalah STOF. Sehingga dalam menciptakan sebuah layanan yang inovatif penelitian ini melakukan kombinasi pada desain model bisnis, fase dalam melakukan proses inovasi secara generik dan spesifik eHealth Critical Success Factor. |

## 2.2 Dasar Teori

Pada bagian ini dipaparkan beberapa teori yang digunakan dalam pengerjaan tugas akhir ini.

### 2.2.1 Startup

*Startup* memiliki kata serapan dari Bahasa Inggris yang dapat berarti tindakan atau proses memulai usaha bisnis baru. *Startup* merujuk pada perusahaan yang baru saja beroperasi. Perusahaan-perusahaan ini merupakan perusahaan yang baru saja didirikan dan masih dalam fase pengembangan dan penelitian untuk dapat menemukan target bisnis dan model bisnis yang tepat.

*Startup* mulai berkembang pada tahun 1990 hingga tahun 2000, istilah *startup* sering dikaitkan dengan bisnis teknologi, aplikasi, website dan internet [12]. Hal ini bisa terjadi karena istilah *Startup* baru dikenal dan populer pada masa bubble dot-com. Bubble dot-com merupakan sebuah fenomena dimana banyak perusahaan dot-com didirikan pada tahun 2000. Pada waktu itu banyak perusahaan membuat website perusahaannya. Hal ini yang menyebabkan semakin banyak orang yang memanfaatkan internet untuk memulai sebuah bisnis, maka

pada saat itu *startup* lahir dan mulai berkembang. Sehingga sekarang banyak orang mengenal *startup* memiliki kaitan dengan bisnis digital, meskipun sebenarnya perusahaan yang memulai bisnis di bidang jasa, layanan dan barang fisik dapat juga dibidang *startup*.

### **2.2.2 Teknologi Informasi**

Saat ini teknologi informasi dan komunikasi telah menjadi sebuah kebutuhan dalam dunia bisnis sebagai alat bantu untuk dapat memenangkan persaingan. Teknologi informasi pada perusahaan dapat dibangun dengan melalui beberapa tahapan sebelum sebuah sistem dapat dibangun secara menyeluruh, hal tersebut bergantung pada sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan itu sendiri. Dalam penerapannya teknologi informasi senantiasa diselaraskan dengan rencana perusahaan, agar pada penerapannya dapat memberikan nilai pada perusahaan.

Menurut Haag dan Keen [13] teknologi informasi sebagai seperangkat alat yang membantu pekerjaan yang berhubungan dengan informasi serta melakukan tugas-tugas yang berhubungan dengan pemrosesan informasi. Dalam hal ini, TI dianggap sebagai alat untuk membantu sesuatu pekerjaan yang berkaitan dengan informasi. Pengolahan informasi dapat dihasilkan dari alat-alat tersebut, yakni seperti computer beserta *software* pendukungnya. Hal yang sama juga diungkapkan oleh Williams dan Sawyer [14] bahwa TI adalah teknologi yang menggabungkan komputasi dengan jalur komunikasi berkecepatan tinggi yang membawa data, suara dan video. Martin, Brown, Dehayes, Hoffer dan Perkins [15] juga mengungkapkan bahwa TI merupakan kombinasi teknologi computer yang terdiri dari perangkat keras dan lunak untuk mengolah dan menyimpan informasi dengan teknologi komunikasi melakukan penyaluran informasi. Di sini teknologi komunikasi digunakan sebagai alat untuk menyalurkan informasi, sedangkan informasinya akan diolah dan disimpan dalam komputer.

Dari beberapa pendapat ahli di atas bahwa teknologi informasi merupakan gabungan antara teknologi komputer dan teknologi telekomunikasi. Sedangkan komputer sebagai perangkat keras dengan *software* untuk sarana pengolahan maupun penyimpanan data yang nantinya akan dikirim dengan melalui saluran komunikasi.

### **2.2.3 *Successive Business***

Inovasi merupakan sebuah hal yang paling tepat untuk mencapai sebuah kesuksesan di era digital saat ini. Melakukan sebuah inovasi dalam sebuah bisnis berarti melakukan sebuah hal yang berbeda (lebih pintar atau lebih baik) dalam membuat sebuah nilai, kualitas atau produktivitas dengan menggunakan teknologi didalamnya. Teknologi telah membuktikan dirinya dalam dua dekade terakhir ini yang mana sering disebut dengan Teknologi Informasi (TI). TI secara dramatis telah mengubah kehidupan individu dan organisasi dalam melakukan aktivitasnya. Sekarang perencanaan bisnis yang akurat, pemasaran yang efektif, penjualan secara *global*, manajemen yang sistematis, monitoring secara *real time*, *customer support* dan pertumbuhan bisnis dalam jangka panjang tidak akan bisa dicapai pada tingkat optimal tanpa adanya sebuah peran TI didalamnya [16].

Keberhasilan dalam sebuah bisnis bergantung pada faktor-faktor tertentu. Beberapa diantaranya adalah analisis akurat, memilih teknologi yang tepat dan visi ke depan. Penelitian selama dua dekade membuktikan bahwa organisasi-organisasi yang berinvestasi dalam teknologi dan memilih untuk berinovasi dalam sebuah bisnis mampu meningkatkan pangsa pasar, angka keuangan dalam bisnis, dan daya saing secara keseluruhan. Hasil survei juga telah membuktikan bahwa terjadi peningkatan pendapatan sekitar 53% lebih tinggi pada organisasi yang secara aktif memanfaatkan teknologi dibandingkan dengan organisasi yang belum melakukan investasi terhadap sebuah teknologi [17].

Di era modern saat ini, terbukti bahwa pemasaran digital adalah alat yang ampuh dalam mempromosikan produk atau jasa ke pasar secara *global* dan dengan adanya teknologi *cloud computing* dan komunikasi modern memungkinkan sebuah organisasi dapat saling berkomunikasi secara *global* dan *real time*. Berikut ini akan dijelaskan bagaimana sebuah TI dalam memainkan peran penting dalam sebuah bisnis.

- **Decision Making.** Kecepatan dan ketepatan merupakan hal yang sangat penting dalam membuat keputusan yang tepat dalam sebuah bisnis. Setiap organisasi pasti melalui sebuah proses riset pasar dengan komprehensif dalam membuat sebuah keputusan yang tepat. Penelitian pasar dapat dilakukan dengan banyak cara melalui survei online, *forum*, dan *blog*. Google Analytics dan Microsoft CRM Dynamics merupakan alat-alat yang digunakan dalam mengekstrak informasi dalam jumlah yang besar, dimana kumpulan informasi tersebut berguna dalam pengambilan keputusan. Alat-alat tersebut tidak hanya memberikan respon secara *real time* saja, namun juga memastikan keakuratan data dengan meminimalkan risiko yang timbul akibat kesalahan manusia [16].
- **Marketing and Business Growth.** Jantung keberhasilan sebuah bisnis terletak pada pemasaran dimana pada hal ini memungkinkan manajemen dalam mengidentifikasi pelanggan dan kemudian mengamati *trend* serta kebutuhan pelanggan. Pemasaran meliputi *public relation*, *advertising*, promosi dan penjualan memiliki dampak yang besar pada pertumbuhan bisnis. Banyak jenis pemasaran yang dapat membantu menjangkau pelanggan potensial, yakni dengan cara pemasaran *digital*. Pemasaran *digital* merupakan

fenomena modern yang memungkinkan untuk mempromosikan produk atau jasa secara *global*. Hal tersebut memiliki banyak cakupan seperti *SEO*, *PPC*, *blogging*, *forum* diskusi, *SMS*, *MMS* [16].

- ***Customer Support and Satisfaction.*** Tingginya tingkat kepuasan pelanggan merupakan sebuah kunci sukses yang tidak akan bisa dicapai tanpa melalui proses dukungan terhadap pelanggan secara *real time*. Keberhasilan suatu bisnis bergantung pada pengetahuan akan kebutuhan pelanggan, *trend*, perilaku dan tingkat kepuasan. Adanya teknologi internet memungkinkan sebuah bisnis untuk berkomunikasi dengan jutaan pelanggan secara *real time*. Beberapa media yang digunakan dalam berkomunikasi seperti *email*, *webinar*, media sosial, portal anggota, *newsletter online* dan teks atau pesan multimedia melalui *smartphone*. Sebuah organisasi atau perusahaan biasanya menggunakan sistem *Customer Relationship Management (CRM)* dalam menyimpan data yang nantinya digunakan untuk memahami perilaku pelanggan dan kebutuhan pelanggan di masa depan [16].
- ***Resource Management and Globalisation.*** Manajemen sumber daya memainkan peran penting dalam keberhasilan suatu bisnis. Ketika organisasi sudah mulai besar, akan sangat sulit sebuah organisasi dalam mengelola semua sumber daya secara manual. Sumber daya yang dimaksud dapat mencakup sumber daya keuangan, manusia dan lain-lain. Teknologi informasi telah memainkan peran penting dalam mengotomatisasi seperti masalah yang kompleks dengan memperkenalkan *desktop based*. Berkat adanya internet dan teknologi *cloud* muncul sebuah teknologi perangkat lunak yakni *cloud* berbasis *Entreprise*

Resource Planning (ERP). Dengan adanya perangkat lunak tersebut, sekarang manajer dapat mengelola atau memantau sumber daya organisasi hanya dengan menggunakan computer pribadi, laptop, tablet atau bahkan *smartphone* [16].

#### **2.2.4 Model Bisnis**

Model bisnis memiliki pengertian yang mendasar dimana suatu metode memiliki peran penting dalam sebuah organisasi atau perusahaan untuk dapat mempertahankan bisnisnya dan menghasilkan pendapatan. Ada penjelasan yang lebih sederhana mengenai sebuah model bisnis dimana suatu perusahaan yang menjual suatu produk atau jasa ke pelanggan dan dapat menjalankan perusahaannya dengan baik maka penghasilan yang diterima akan melebihi biaya operasional, sehingga pada saat itu perusahaan dapat dikatakan memperoleh keuntungan.

Menurut Eisenmann, model bisnis adalah hipotesis tentang bagaimana sebuah perusahaan dapat menghasilkan uang dalam jangka panjang meliputi apa yang perusahaan akan jual, dan kepada siapa, bagaimana perusahaan akan dapat mengumpulkan pendapatan, teknologi apa yang akan digunakan perusahaan, kapan perusahaan akan mulai bergantung kepada mitra bisnisnya, serta bagaimana dengan biayanya [18]. Selain itu Eisenmann [18] juga menegaskan bahwa model bisnis memiliki beberapa fungsi, yaitu:

1. Merencanakan dalam memberi nilai lebih, yaitu nilai yang diciptakan untuk pengguna dengan menawarkannya melalui penggunaan berbasis teknologi.
2. Mengidentifikasi segmen pasar, yaitu kepada pengguna mana teknologi akan memiliki manfaat.
3. Mendefinisikan struktur rantai nilai dalam sebuah perusahaan untuk dapat menciptakan dan menentukan penawaran.

4. Merencanakan biaya dan keuntungan yang berpotensi dalam membuat penawaran.
5. Menggambarkan posisi perusahaan diantara perusahaan penyedia kebutuhan dan pelanggan serta mengidentifikasi perusahaan pelengkap dan pesaing.
6. Memformulasikan strategi yang kompetitif dimana perusahaan akan mendapatkan keuntungan serta memegang keuntungan lebih dibandingkan dengan para pesaingnya.

#### **2.2.4.1 Lean Model Canvas**

*Lean Model Canvas* merupakan sebuah model bisnis untuk dapat menguji sebuah hipotesis dan sebagai alat validasi. Model bisnis ini juga menjelaskan bagaimana cara yang tepat dalam mendokumentasikan model bisnis, mengukur kemajuan, dan berkomunikasi dengan para pemangku kepentingan baik internal maupun eksternal. *Lean Model Canvas* ini di adaptasi dari *Business Model Canvas* yang ditemukan oleh Alex Osterwalder [19]. Tujuan utama dari *Lean Model Canvas* adalah membuat suatu tindakan secara cepat dan tepat dengan masih tetap berfokus pada usahanya / bisnisnya. Sehingga dari hal tersebut dapat menghasilkan sebuah perencanaan strategis atau *blueprint* yang akan menuntun perusahaan untuk membangun startup yang sukses [20]. Berikut ini merupakan bentuk dari *model canvas* dari *Lean Model Canvas* :

|  |  |   |   |  |
|--|--|---|---|--|
| <b>Problem</b><br>Top 3 problems   | <b>Solution</b><br>Top 3 features                | <b>Unique Value Proposition</b><br>Single, clear, compelling message that states why you are different and worth buying | <b>Unfair Advantage</b><br>Can't be easily copied or bought | <b>Customer Segments</b><br>Target customers |
|  | <b>Key Metrics</b><br>Key activities you measure |   | <b>Channels</b><br>Path to customers                        |  |
| <b>Cost Structure</b><br>Customer Acquisition Costs<br>Distribution Costs<br>Hosting<br>People, etc. |  | <b>Revenue Streams</b><br>Revenue Model<br>Life Time Value<br>Revenue<br>Gross Margin                                   |   |  |

**Gambar 2.1 Lean Model Canvas [19]**

Pada gambar diatas terdapat 9 elemen, dimana masing-masing elemen memiliki peran dalam memodelkan aktivitasnya. Dibawah ini akan dijelaskan elemen-elemen yang ada pada gambar diatas :

1. ***Problem & Existing Alternative.*** Pada elemen ini menjelaskan bagaimana suatu perusahaan dapat mengidentifikasi tiga permasalahan utama yang akan diselesaikan. Selain itu perusahaan juga harus mengetahui usaha apa yang telah dilakukan perusahaan lain dalam menyelesaikan permasalahan tersebut.
2. ***Customer Segment & Early Adapter.*** Pada elemen ini perusahaan harus dapat menentukan siapa target market dari usaha yang dirintisnya. Dan dari target yang telah ditentukan manakah yang masih tergolong dalam pengguna baru.
3. ***Unique Value Proposition.*** Pada elemen ini perusahaan dituntut untuk bisa menentukan apa yang menjadi pembeda dengan perusahaan yang lain dalam menyelesaikan permasalahannya.
4. ***Solution.*** Elemen ini berisikan tiga fitur produk berdasarkan permasalahan yang ingin diselesaikan.

5. **Channel.** Elemen ini menjelaskan tentang bagaimana cara memasarkan produk dari perusahaan yang dirintis.
6. **Revenue Stream.** Pada elemen ini berisikan tentang bagaimana sebuah perusahaan dapat menghasilkan uang atau pemasukan dari layanan yang ditawarkannya.
7. **Cost Structure.** Pada elemen perusahaan diharapkan sudah mengetahui pengeluaran apa saja yang akan terjadi.
8. **Key metrics.** Elemen ini berisikan aktivitas-aktivitas mengenai performa perusahaan yang dapat diukur.
9. **Unfair advantage.** Pada elemen ini membahas keunikan atau pembeda dari perusahaan lain yang ingin menyelesaikan permasalahan yang sama.

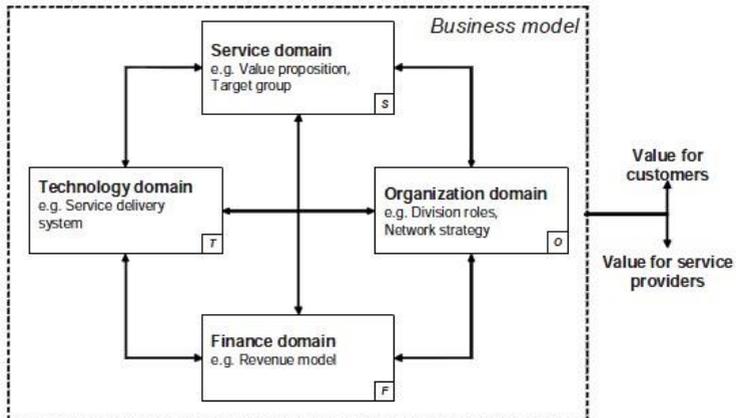
#### **2.2.4.2 Metode STOF**

Sebuah model bisnis yang dapat menggambarkan bagaimana suatu organisasi bekerja sama dalam menciptakan sebuah nilai bisnis. Pada dasarnya sebuah model bisnis harus memiliki empat perspektif untuk dapat menciptakan nilai bisnis yakni *Service, Technology, Organization* dan *Finance* [8]. Empat perspektif tersebut merupakan model STOF yang akan menentukan desain yang relevan serta menjadikan model bisnis yang *viable* dan *feasible*. Metode STOF menawarkan pendekatan langkah demi langkah untuk dapat menciptakan desain model bisnis yang seimbang.

Metode ini dinilai sangat berguna dalam tahap awal dalam menginovasikan sebuah layanan. Ketika metode ini digunakan pada sebuah tahap awal penggalan kebutuhan dalam mematangkan sebuah *maturity* dari sebuah model bisnis, desain layanan dan teknologi bisa dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan bisnis dan meningkatkan potensi pasar di fase-fase akhir.

### 2.2.4.2.1 Model STOF

Model STOF menggambarkan model bisnis dari empat perspektif atau domain yang saling berhubungan, berikut domain-domain yang saling terkait:



Gambar 2.2 Model STOF

- **Domain Service**: deskripsi dari layanan yang akan ditawarkan, meliputi nilai proposisi (nilai tambah yang ditawarkan layanan) dan segmen pasar.
- **Domain Technology**: deskripsi fungsi teknis yang diperlukan untuk dapat mewujudkan layanan yang ditawarkan.
- **Domain Organization**: deskripsi dari nilai jaringan multi-aktor yang diperlukan untuk membuat dan memberikan layanan yang ditawarkan dan menggambarkan posisi focus sebuah perusahaan dalam nilai jaringan dalam sebuah organisasi.
- **Domain Finance**: deskripsi cara nilai jaringan dalam menghasilkan pendapatan dari menawarkan layanan tertentu dan risiko, investasi dan pendapatan dibagi di antara berbagai aktor dalam nilai jaringan.

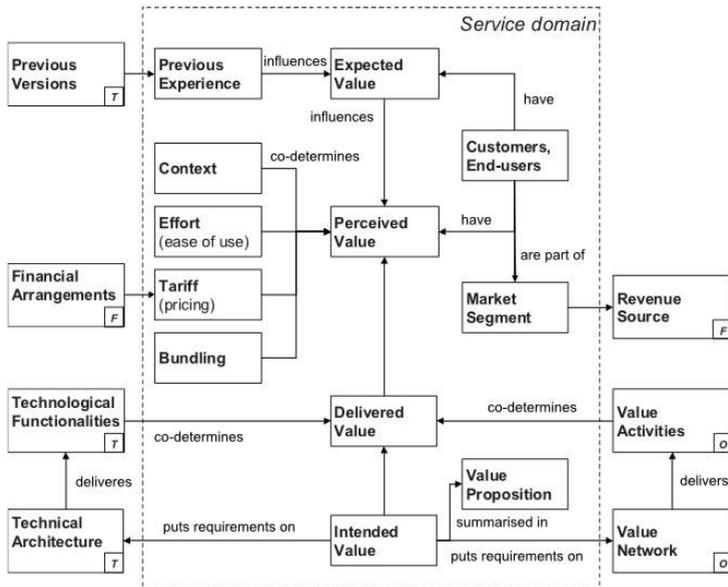
Ketika model STOF dirancang dengan seimbang, maka model bisnis ini akan menghasilkan sebuah nilai bagi pelanggan serta

jaringan penyedia. Titik awal dari setiap model bisnis adalah nilai pelanggan dari sebuah produk atau jasa dari perusahaan perorangan atau jaringan perusahaan yang ditawarkan dan dirancang untuk memenuhi permintaan pelanggan [8]. Definisi layanan berfungsi sebagai referensi untuk domain lainnya. Nilai pelanggan dari sebuah layanan adalah aspek yang paling relevan, khususnya jika seseorang ingin menawarkan layanan yang benar-benar penting untuk pengguna. Meskipun pada dasarnya teknologi adalah *driver* untuk layanan inovatif dan model bisnis (*push-model*), dari perspektif pelanggan, itu hanyalah sebuah *enabler*. Pada domain organisasi, sumber daya disediakan oleh kolaborasi jaringan penyedia layanan dan domain keuangan yang mencakup strategi investasi harga.

Karena kepentingan strategis yang saling bertentangan dari organisasi mitra, menciptakan nilai bagi jaringan penyedia layanan (*value network*) adalah hal yang rumit. Para peserta dalam jaringan tersebut sering berasal dari industry yang berbeda sehingga mereka memiliki kepentingan strategis yang berbeda juga. Pilihan desain dalam domain organisasi dan keuangan dapat melayani kepentingan strategis para pelaku yang terlibat.

#### **2.2.4.2.2 Domain Service**

Titik awal untuk setiap desain layanan dan model bisnis adalah nilai pelanggan dari produk atau jasa dari perusahaan perorangan atau jaringan perusahaan yang ditawarkan untuk dapat memenuhi permintaan pelanggan. Konsep inti dari *domain* layanan digambarkan dalam gambar 2.3.



Gambar 2.3 Elemen Domain Service [8]

Dari gambar yang telah dijelaskan pada gambar diatas, berikut ini merupakan penjelasan *design variable* penyusun *service domain* [21]:

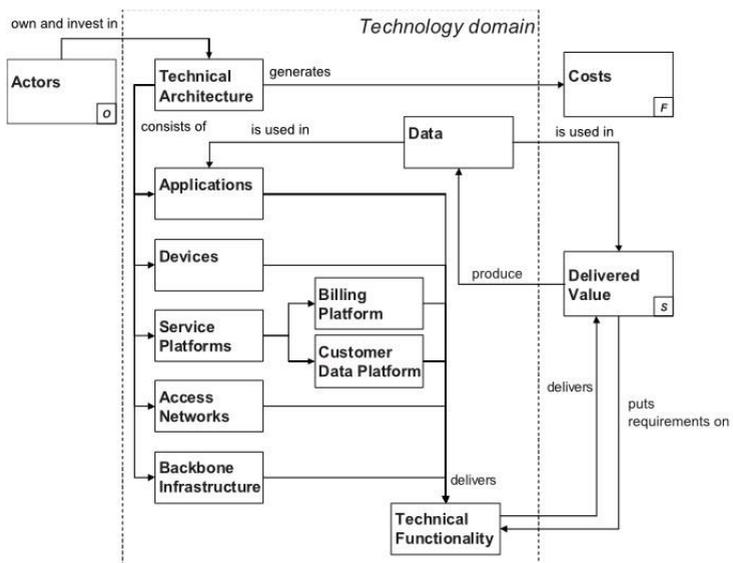
- **Intended value** merupakan sebuah nilai yang ditawarkan kepada *customer* atau *end-user* dalam menggunakan layanan. *Intended value* seringkali disamakan dengan *value proposition*. *Intended value* dapat diartikan sebagai *functional requirements (technology design)*, seperti *technical specification* dan *value network (organization design)*, seperti *roles* yang mungkin.
- **Delivered value** merupakan nilai yang benar-benar akan ditawarkan pada *customer* atau *end-user* dalam menggunakan layanan. *Functional requirements* dapat dikembangkan menjadi *technological functionalities (technology design)*, dimana dapat disebut juga sebagai *delivered value*. Hal tersebut juga dapat disusun oleh *value activities* dalam membentuk *delivered value*.

- **Expected value** merupakan nilai yang dihasilkan dari harapan *customer* atau *end-users* dari sebuah layanan. Hal ini timbul berdasarkan dari pengalaman *previous versions (technology design)* atau dari layanan yang sejenis. Selain itu, *expected value* juga ditentukan dari *resource and capabilities (organization design)* seperti *trust* dan *reputation*, dan *financial arrangements (financial design)* seperti *paying* untuk *device*, *paying per usage* and *paying a flat fee*.
- **Perceived value** adalah nilai dari *customer* atau *end-user* yang benar-benar dirasakan ketika menggunakan layanan. Hal ini merupakan hal yang mendasar dalam mengevaluasi sebuah inovasi. *Perceived value* berada di antara *expected value* dan *delivered value*. Semakin tinggi nilai *delivered value* maka semakin rendah *expected value* akan semakin tinggi *perceived value*. Sebaliknya semakin rendah *delivered value* maka semakin tinggi *expected value* akan semakin rendah *perceived value*. Hal ini juga dipengaruhi oleh *context*, *effort* dan *tariff*.
- **Customer or end-user** merupakan istilah yang digunakan dalam menjelaskan pengguna. *Customer* digunakan untuk pengguna yang benar-benar membayar lebih untuk dapat menggunakan fitur yang telah disediakan oleh penyedia. *End-user* merupakan pengguna yang hanya sebatas menggunakan tanpa membayar lebih untuk menggunakan layanan.
- **Context** merupakan layanan yang telah dikonsumsi oleh pengguna. *Context* menjelaskan sebuah situasi yang konkrit seperti berjalan di jalan atau duduk di rumah.
- **Tariff and effort** merupakan *customer* yang *paying* dalam menggunakan layanan. Dimana *effort* merupakan hal yang tidak memiliki hubungan terhadap *financial* melainkan hal yang digunakan oleh *end-user*.
- **Bundling** merupakan layanan yang menyediakan layanan yang ditawarkan secara bersamaan, sehingga

akan dapat memberikan penawaran yang menarik atau diskon yang menarik.

### 2.2.4.2.3 Domain Technology

Desain layanan dan isu-isu umum yang lebih atau kurang berfungsi sebagai panduan untuk desain teknis. Variabel desain teknologi yang paling penting dan beberapa karakteristik yang relevan. Konsep inti dari domain teknologi digambarkan dalam gambar 2.4.



Gambar 2.4 Elemen Domain Technology [8]

Dari gambar yang telah dijelaskan pada gambar diatas, berikut ini akan dijelaskan desain variabel serta karakteristik yang ada pada *domain technology* [8]:

- **Technical Architecture** menjelaskan tentang arsitektur secara keseluruhan komponen yang tercantum pada poin-poin selanjutnya. Karakteristik dari *technical architecture* ini ialah : *centralized vs. distributed, open vs. closed, interoperable vs. non-interoperable*

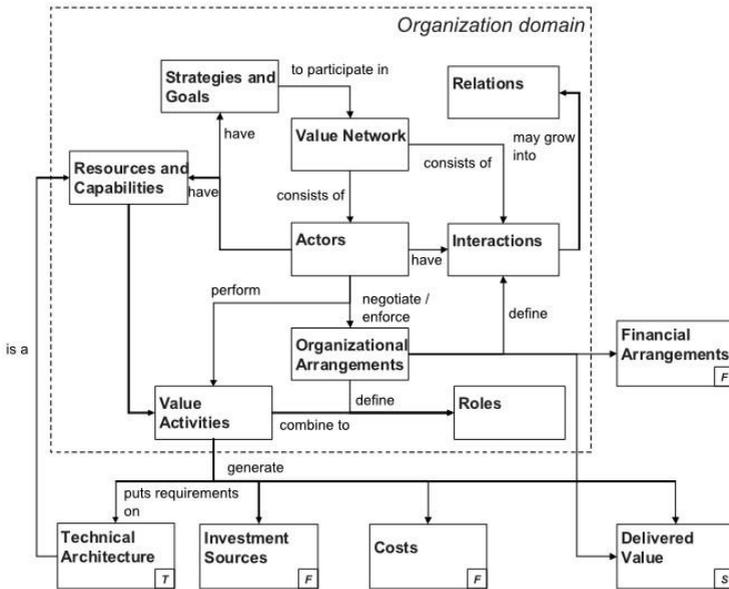
- **Backbone Infrastructure** mengacu pada jangkauan menengah dan keatas pada jaringan *backbone infrastructure*. Karakteristik dari variabel ini ialah : *high vs. very high bandwidth, future-proof vs. non-future-proof*
- **Access Networks** mengacu pada infrastruktur terkait jaringan yang nantinya akan digunakan. Karakteristik dari variabel ini ialah : *fixed vs. wireless, high vs. low bandwidth, universally available vs. deployed in hotspots, scalable vs. non-scalable*
- **Service Platforms** mengacu pada *platform middleware* yang memungkinkan untuk adanya fungsi yang berbeda, termasuk *billing* dan *customer data management*. Platform ini memberikan fungsi bisnis yang generic seperti *authentication, billing and customer care*. Jika pada spesifik *platform offer* contohnya adalah *location-related* atau *context-related information*. Karakteristik yang ada pada variabel ini ialah : *centralized vs. distributed, personalized vs. non-personalized, secure vs. non-secure, legacy vs. new, open vs. closed*
- **Devices** mengacu pada perangkat *end-user* yang menyediakan akses ke layanan yang ditawarkan. Karakteristik dari variabel ini ialah : *multi-purpose vs. single pupose, network intelligence vs. dumb interface, storage facilities vs. no storage facilities, dan embedded software vs. open terminal*
- **Applications** mengacu pada aplikasi pengguna yang berjalan pada sistem teknologi yang ditawarkan. Karakteristik dari variabel ini ialah : *communication vs. content, always on vs. time-critical, personalized vs. non-personalized, secure vs. non-secure*
- **Data** mengacu pada fungsi yang ditawarkan oleh sistem teknologi yang ditawarkan. Karakteristik dari variabel ini ialah: *asynchronous vs. real-time, high volume vs. low volume*

- **Technical Functionality** mengacu pada fungsi yang ditawarkan oleh sistem teknologi. Karakteristik dari variabel ini ialah : *always on vs. time-critical, personalized vs. non-personalized, secure vs. non-secure*

Dari variabel-variabel penyusun *domain technology* diatas dapat menghasilkan *delivered value* serta *costs* yang nantinya akan dihubungkan serta dibahas pada *domain* lainnya. Hal tersebut yang membuat metode STOF dapat menciptakan sebuah model bisnis yang *viable* dan *feasible*.

#### **2.2.4.2.4 Domain Organizational**

Untuk dapat mengembangkan dan menyediakan sebuah layanan dibutuhkan beberapa organisasi untuk dapat bekerja sama. Beberapa mitra mungkin terlibat karena teknologi yang spesifik yang mereka termasuk dalam desain teknologi. Singkatnya, domain organisasi menggambarkan nilai jaringan yang diperlukan untuk dapat mewujudkan layanan yang akan ditawarkan. Sebuah nilai jaringan terdiri dari aktor, dengan sumber daya yang spesifik dan kemampuan yang saling berinteraksi serta bekerja sama dalam menciptakan nilai bagi pelanggan untuk mewujudkan strategi dan tujuan. Konsep inti dari domain organisasi digambarkan dalam gambar 2.5.



**Gambar 2.5 Elemen Domain Organizational [8]**

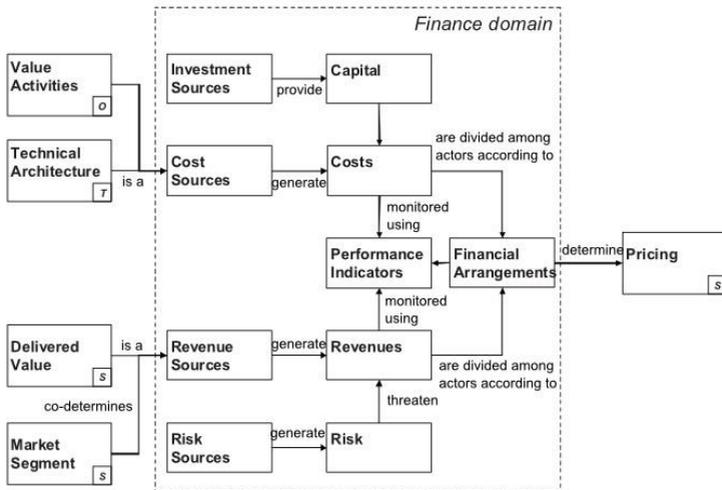
Dari gambar yang telah dijelaskan pada gambar diatas, berikut ini merupakan penjelasan *design variable* penyusun *organizational domain* [21]:

- **Actor** dapat memiliki lebih atau sedikit dalam memberikan *value network*. Hal tersebut bergantung dari *resource and capabilities* yang dapat diberikan oleh *actor*. Sehingga dalam hal tersebut *actor* memiliki posisi yang penting dalam mengontrol sebuah *network* daripada *actor* yang hanya *supporting*. *Actor* dapat memenuhi satu atau lebih *roles*, seperti *investor roles*, *governance body* atau *technology provider*.
- **Value network** merupakan sebuah jumlah dari *actor* yang terlibat dalam memberikan kontribusi yang kompleks dalam menghasilkan *value network*.
- **Interactions and relations.** *Relationship* merupakan hal yang sangat penting dalam membentuk *value network* Karena hal ini berkontribusi akan *trust* dan *commitment* antar *network*.

- ***Strategies and goals*** merupakan sebuah *actor* yang memiliki *strategies* dan tujuan dalam memenuhi peran kolaborasi. Kolaborasi dibutuhkan dalam *partners* agar bias mendapatkan informasi dari *partners*.
- ***Organizational arrangements*** merupakan tingkatan paling tinggi dalam sebuah kolaborasi dimana akan dilakukan kolaborasi antar *partner*. Hal ini terjadi karena tidak ada *partner* yang memiliki otoritas penuh dalam menentukan sebuah kolaborasi.
- ***Value activities*** merupakan peran sebuah *actor* dalam melakukan sesuatu untuk dapat menghasilkan *value network*. *Value activities* ini adalah bentuk dari kolaborasi dari *partner* dalam mendukung terbentuknya *technological architecture* serta membentuk *investment* dan *cost*.
- ***Resource and capabilities*** merupakan *financial, social, organizational* dan *technical*. Hal ini merupakan *resource* yang dimiliki oleh *actor* serta *capabilities* yang dimiliki oleh *actor* dalam mendukung terbentuknya *value network*.

#### ***2.2.4.2.5 Domain Finance***

Domain keuangan adalah model bisnis bottom line, dengan pendapatan di satu sisi dan investasi, biaya dan risiko pada sisi lain. Konsep inti dari domain keuangan digambarkan dalam gambar 2.6.



**Gambar 2.6 Elemen Domain Finance [8]**

Dari gambar yang telah dijelaskan pada gambar diatas, berikut ini merupakan penjelasan *design variable* penyusun *finance domain* [21]:

- **Investment sources.** *Investment* dan *costs* memiliki kedekatan dalam membentuk keputusan desain dalam *technology*. Hal ini meliputi *actor* siapa yang akan memberikan investasi dan kebutuhan seperti apa yang akan membentuk *cost*.
- **Cost sources.** *Cost* dapat memiliki dampak pada terbentuknya *value network*.
- **Performance indicators** merupakan sebuah indicator performa dalam melakukan pengukuran yang dilakukan setiap waktu. Hal ini dapat digambarkan seperti, *market adoption* dan *usage*.
- **Revenue sources** merupakan *revenues* yang dapat didapatkan secara langsung dari *end-user* dalam hal *ads*.
- **Risk sources** merupakan resiko yang muncul akibat dari *domain* lainnya. Hal ini dapat dicontohkan seperti adanya *perceived customer value* yang lebih rendah

daripada *assumed value*, sehingga hal ini dapat memberikan dampak yang negative pada *revenues*.

- **Pricing** merupakan bagian dari *financial arrangement*. Dimana *pricing* digunakan pada *service domain* untuk dapat memberikan *price* seperti *pre-pay* atau *subscription*, *flat free charge*, atau *per usage pricing*.
- **Financial arrangements** dengan *actor* dalam hal *value network* menjelaskan tentang bagaimana suatu layanan dapat memberikan *profits*, *investments*, *cost*, *risk* dan *revenue* yang nantinya akan dibagikan pada setiap *actor* yang terlibat.

### 2.2.5 Olrider

Olrider merupakan Startup yang bergerak di bidang layanan, yang menyediakan platform untuk memudahkan pengendara (motor atau mobil) dalam melakukan reservasi servis pada bengkel terbaik di sekitar pengendara melalui smartphone. Olrider memiliki 2 jenis aplikasi dalam mendukung bisnisnya yakni Olrider Rider (untuk pengguna kendaraan) dan Olrider Workshop (untuk pemilik bengkel). Semenjak perilisannya (bulan Agustus tahun 2016), kini pengguna aplikasi Olrider Rider telah mencapai 236 pengguna, dengan akuisisi Olrider Workshop mencapai 44 bengkel resmi dan terdapat sebanyak 47 reservasi servis pada bengkel yang telah terpenuhi.

#### 2.2.5.1 Business Goal

Olrider memiliki business goal jangka panjang “Menjadi rekan 50 juta pemilik kendaraan untuk merawat kendaraannya” dimana Olrider juga memiliki *business goal* dengan jangka pendek yakni :

Tabel 2.0.2 *Business Goal A*

| Objektif A  |  |
|---|--|
| Aplikasi reservasi servis dengan jaringan bengkel terbanyak dan terluas |  |
| Key Result  |  |
| A.1   | Partnership 500 bengkel motor dan 100 bengkel mobil              |
| A.2   | Aktifasi di 10 Kota Jawa Timur dan ekspansi ke Jogja dan Jakarta |

Tabel 2.0.3 *Business Goal B*

| Objektif B             |  |
|------------------------|--|
| Raih 10 ribu reservasi |  |
| Key Result             |  |
| B.1                    | Raih 100.000 unduhan dan 40.000 pengguna aktif                     |
| B.2                    | Program promosi dan <i>cash back</i> untuk setiap reservasi servis |

### 2.2.5.2 Kondisi Kekinian

Suatu perusahaan atau organisasi pasti memiliki sebuah acuan dalam menciptakan sebuah nilai dari sebuah layanan. Acuan tersebut berupa sebuah pemodelan bisnis guna mengetahui apa saja elemen yang dibutuhkan dalam menciptakan sebuah layanan. Hal tersebut dapat dipenuhi dengan menggunakan model bisnis LMC dalam mendefinisikan permasalahan yang ingin diselesaikan dengan tepat serta solusi yang ditawarkan memiliki keunikan dari layanan yang ditawarkan pada umumnya terhadap pengguna. Selain itu pada LMC memiliki *metric* untuk dapat menjalankan aktivitas dengan benar dan efektif dalam mencapai tujuan Startup. Berikut adalah gambaran dari model bisnis LMC yang ada pada Olride :

|  |   |  |   |  |
|--|---|--|---|--|
| <b>Problem</b><br>1. Menunggu antrian bengkel lama<br>2. Membuang waktu pergi ke bengkel untuk menanyakan kebutuhan kendaraan<br>3. Selalu lupa dalam melakukan servis kendaraan | <b>Solution</b><br>1. Mudah dalam reservasi antrian<br>2. <i>Chat</i> online dengan bengkel<br>3. Peningkat untuk servis rutin<br><br><b>Key Metrics</b><br>1. Jumlah reservasi<br>2. Jumlah bengkel yang terdaftar | <b>Value Proposition</b><br>Sebuah aplikasi untuk mencari, reservasi, dan <i>chat</i> pada bengkel terdekat  | <b>Unfair Advantage</b><br>Mudahnya penggunaan layanan Olride oleh pengguna<br><br><b>Channels</b><br>App store, tempat distribusi aplikasi seluler | <b>Customer Segments</b><br>Pengguna motor yang memiliki dan ingin mempersingkat antrian |
| <b>Cost Structure</b><br>1. Pengeluaran untuk akuisisi pengguna dan bengkel<br>2. Pemasaran (online dan offline)   |   | <b>Revenue Streams</b><br>1. Subscription Model untuk bengkel<br>2. Advertising<br>3. Partnership<br>4. Data |   |  |

**Gambar 2.7 Lean Model Canvas Olride**

Saat ini pada bulan Oktober 2016 Olride telah mengalami pertumbuhan yang cukup signifikan akibat dari penggunaan model bisnis LMC. Namun terdapat permasalahan yang muncul seperti berikut :

1. Tidak adanya elemen yang membahas tentang *partnership* sehingga Olride akan merasa kesulitan jika sebuah *partner* ingin melakukan kerjasama dengan Olride dalam mencapai tujuan bisnisnya.
2. Tidak adanya elemen yang membahas tentang aktivitas apa saja yang diperlukan oleh Olride dan *partner* dalam menciptakan proposisi nilai yang akan ditawarkan pada pengguna.
3. Tidak adanya elemen yang membahas tentang sumber daya apa saja yang dimiliki untuk digunakan dalam mewujudkan proposisi nilai, sehingga dengan tidak diketahuinya sumber daya yang dimiliki akan sangat sulit dalam mewujudkan layanan yang nantinya ditawarkan ke pengguna.
4. Tidak adanya elemen yang membahas tentang bagaimana Olride dapat membuat pengguna menjadi *loyal* terhadap Olride, sehingga dengan tidak

diketuainya hal itu, maka pengguna lama akan dapat berpindah layanan karena merasa kebutuhannya tidak dapat dipenuhi.

Sehingga dalam menjawab hal tersebut, perlu adanya pembaharuan atau penggantian model bisnis yang tepat agar upaya dalam mencapai tujuan bisnis dapat berjalan secara tepat.

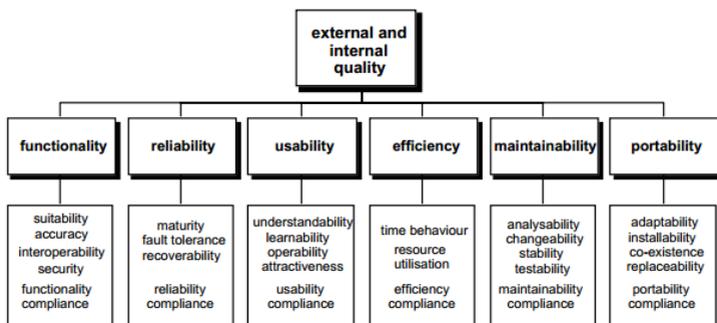
### **2.2.6 Teknologi terhadap sebuah Model Bisnis**

Teknologi merupakan seperangkat alat yang dapat membantu atau mendukung kinerja bisnis serta menjadikan bisnis lebih efektif dalam mencapai tujuannya. Dikatakan menjadi lebih efektif karena teknologi mampu melakukan tugas-tugas yang berhubungan dengan pemrosesan data dengan skala besar yang nantinya akan dapat menghasilkan sebuah informasi [13]. Teknologi yang mampu menghasilkan sebuah informasi dinamakan teknologi informasi.

Teknologi mampu menjadikan sebuah bisnis lebih efektif jika teknologi dapat dimanfaatkan dengan baik. Pemanfaatan dengan baik dapat terjadi jika teknologi mampu mendukung bisnis secara efektif dalam menciptakan sebuah layanan yang dapat diterima oleh pengguna. Dalam hal tersebut sebelum menerapkan sebuah teknologi dalam sebuah bisnis perlu adanya rancangan teknologi. Dalam pembuatan rancangan teknologi itu sendiri perlu adanya analisa kebutuhan terkait bisnis tersebut. Seperti yang dijelaskan pada subbab sebelumnya bahwa metode STOF dalam menciptakan sebuah layanan dalam harus dapat memenuhi tujuan bisnis dengan adanya rancangan dari 4 perspektif yakni *Service*, *Technology*, *Organization*, dan *Finance*. Keempat perspektif tersebut saling berhubungan atau memiliki sebab akibat dalam merancangnya, sehingga nantinya hasil yang didapatkan akan dapat seimbang.

### 2.2.7 Dimensi Model Kualitas Perangkat Lunak berdasarkan ISO/IEC 9126

Pada suatu model kualitas perangkat lunak ini mendefinisikan kualitas eksternal dan internal suatu perangkat lunak. Pada hal ini akan dikategorikan atribut kualitas perangkat lunak ke dalam enam karakteristik yakni *functionality*, *reliability*, *usability*, *efficiency*, *maintainability* dan *portability*, yang kemudian dibagi lagi menjadi sub-karakteristik. Berikut merupakan gambaran dari karakteristik beserta sub-karakteristiknya :



Gambar 2.8 Software Quality Model

Kualitas suatu perangkat lunak dapat dinilai melalui sebuah ukuran-ukuran dan metode-metode tertentu. Salah satu tolak ukur yang dapat dilakukan dalam menilai kualitas suatu perangkat lunak adalah dengan menggunakan ISO/IEC 9126. ISO/IEC 9126 dibuat oleh International Organization for Standardization (ISO) dan International Electrotechnical Commission (IEC). Dalam standar tersebut didefinisikan kualitas produk perangkat lunak, karakteristik, model, serta metrik yang digunakan dalam mengevaluasi kualitas suatu perangkat lunak. Standar ini telah banyak digunakan dalam mengidentifikasi atribut-atribut yang diperlukan dalam mengukur sebuah kualitas perangkat lunak. Dalam penerapannya ISO/IEC 9126 memiliki beberapa karakteristik kualitas yakni [21]:

1. **Functionality** merupakan kemampuan suatu perangkat lunak dalam melakukan fungsi yang memenuhi kebutuhan pengguna dalam kondisi tertentu. Dalam karakteristik ini terdapat beberapa catatan :

- **Catatan 1.** Karakteristik ini berfokus pada perangkat lunak dalam memenuhi kebutuhan pengguna, sedangkan karakteristik lain berfokus pada kapan dan bagaimana perangkat lunak dalam memenuhi kebutuhan.
- **Catatan 2.** Dalam ISO/IEC 14598-1:1999 Untuk kebutuhan yang telah dinyatakan pada perangkat lunak, berlaku ISO/IEC 8402:1994 [22] tentang kualitas perangkat lunak.
- **Catatan 3.** Untuk sistem yang dioperasikan oleh pengguna seperti kombinasi, keandalan, kegunaan dan efisiensi dapat diukur secara eksternal berdasarkan kualitas yang digunakan.

Berikut ini merupakan sub-karakteristik dari *functionality* :

a. **Suitability** merupakan sebuah kemampuan perangkat lunak dalam menyediakan serangkaian fungsi untuk mendukung tugas-tugas tertentu yang diberikan oleh pengguna. Dalam sub-karakteristik ini terdapat beberapa catatan :

- **Catatan 1.** Contoh *suitability* adalah komposisi *task-oriented* fungsi dari sub-fungsi kontituen dan kapasitas tabel.
- **Catatan 2.** *Suitability* sesuai dengan tugas yang ada pada ISO 9241-10 [23].
- **Catatan 3.** *Suitability* dapat mempengaruhi *operability*.

b. **Accuracy** merupakan sebuah kemampuan perangkat lunak dalam memberikan layanan yang sesuai dan tepat guna terhadap kebutuhan pengguna.

c. **Security** merupakan kemampuan perangkat lunak dalam melindungi informasi dan data sehingga

orang atau sistem yang tidak memiliki hak tidak dapat membaca atau memodifikasi sistem dan tidak akan diberi akses. Hal ini dijelaskan lebih pada ISO/IEC 12207:1995 [24]. Dalam sub-karakteristik ini terdapat beberapa catatan :

- **Catatan 1.** Sub-karakteristik ini juga berlaku untuk data dalam transmisi.
  - **Catatan 2.** *Safety* dijelaskan dalam karakteristik *quality in use* karena tidak berhubungan dengan perangkat lunak saja, tetapi untuk keseluruhan sistem.
- d. ***Interoperability*** merupakan sebuah kemampuan perangkat lunak untuk dapat diinteraksikan dengan satu atau lebih sistem tertentu. Dalam sub-karakteristik ini terdapat catatan dimana *interoperability* digunakan di tempat yang kompatibel agar dapat menghindari ambiguitas yang terdapat pada *replaceability*.
- e. ***Functionality Compliance*** merupakan sebuah kemampuan perangkat lunak dalam memenuhi standar dan peraturan yang berlaku pada undang-undang.
2. ***Reliability*** adalah kemampuan sebuah perangkat lunak dalam mempertahankan suatu tingkat kinerja agar dapat digunakan pada kondisi tertentu. Dalam karakteristik ini terdapat beberapa catatan :
- **Catatan 1.** Sifat penuaan tidak terjadi dalam perangkat lunak sehingga keterbatasan dalam kehandalan merupakan kesalahan dalam *requirements, design* dan *implementation*. Kegagalan karena kesalahan ini tergantung pada cara produk perangkat lunak yang digunakan dan pilihan program yang dipilih, bukan karena waktu yang telah berlalu.
  - **Catatan 2.** Definisi sebuah *reliability* dibahas dalam ISO/IEC 2382-14:1997 [25]

“kemampuan unit fungsional dalam melakukan fungsi yang diperlukan...”. Dalam dokumen ini, fungsi ini hanya salah satu ciri dari kualitas perangkat lunak. Oleh karena itu, definisi keandalan diperluas untuk “mempertahankan tingkat tertentu kinerja...” bukan “...melakukan fungsi yang diperlukan”.

Berikut ini merupakan sub-karakteristik dari *reliability*:

- a. **Maturity** merupakan sebuah kemampuan perangkat lunak dalam menghindari kesalahan yang diakibatkan oleh perangkat lunak.
  - b. **Fault Tolerance** merupakan sebuah kemampuan perangkat lunak dalam mempertahankan kinerjanya ketika terjadi kesalahan dalam perangkat lunak. Dalam sub-karakteristik ini terdapat catatan tentang tingkat yang ditentukan atau diperbolehkan dari suatu kinerja yang gagal.
  - c. **Recoverability** merupakan kemampuan sebuah perangkat lunak dalam membangun ulang kinerjanya saat terjadi kegagalan atau kesalahan sistem. Dalam sub-karakteristik ini terdapat beberapa catatan :
    - **Catatan 1.** Setelah kegagalan terjadi, perangkat lunak terkadang performanya akan turun dalam jangka waktu tertentu, sehingga lama waktu untuk pemulihan akan dinilai.
    - **Catatan 2.** *Availability* adalah kemampuan perangkat lunak untuk berada di kondisi awal untuk melakukan fungsi yang diperlukan pada titik waktu tertentu, di bawah kondisi yang dinyatakan penggunaan.
3. **Usability** adalah kemampuan sebuah perangkat lunak untuk dapat dipahami, dipelajari, dan menarik pengguna secara baik saat digunakan dalam kondisi

tertentu. Dalam karakteristik ini terdapat beberapa catatan :

- **Catatan 1.** Mengandung beberapa aspek *functionality*, *reliability* dan *efficiency* juga akan mempengaruhi *usability*, tetapi untuk tujuan ISO/IEC 9126 beberapa aspek tersebut tidak diklasifikasikan sebagai *usability*.
- **Catatan 2.** Pengguna mungkin termasuk *operator*, *end-user* dan pengguna tidak langsung yang berada di bawah pengaruh atau bergantung pada penggunaan perangkat lunak.

Berikut ini merupakan sub-karakteristik dari *usability*:

- a. ***Understandability*** merupakan sebuah kemampuan perangkat lunak untuk dapat mudah dipahami atau dimengerti. Dalam sub-karakteristik ini terdapat catatan bahwa *understandability* akan tergantung pada dokumentasi dan tayangan awal yang diberikan oleh perangkat lunak.
- b. ***Learnability*** merupakan sebuah kemampuan perangkat lunak untuk dapat dipelajari dengan mudah. Dalam sub-karakteristik ini terdapat catatan terkait atribut *internal* yang sesuai dengan *suitability* untuk dapat belajar seperti yang didefinisikan pada ISO/IEC 9241-10.
- c. ***Operability*** merupakan sebuah kemampuan perangkat lunak untuk dapat dengan mudah dioperasikan. Dalam sub-karakteristik ini terdapat beberapa catatan :
  - **Catatan 1.** Terdapat aspek *suitability*, *changeability*, *adaptability* dan *installability* yang dapat mempengaruhi *operability*.
  - **Catatan 2.** *Operability* sesuai dengan *controllability*, dimana toleransi kesalahan dan *conformity* dengan harapan pengguna seperti yang telah didefinisikan dalam ISO 9241-10.

- **Catatan 3.** Untuk sistem yang dioperasikan oleh pengguna, kombinasi fungsi, keandalan dan *efficiency* dapat diukur secara eksternal.
- d. ***Attractiveness*** merupakan sebuah kemampuan perangkat lunak untuk dapat menarik pengguna aplikasi. Dalam sub-karakteristik ini terdapat catatan yang mengacu pada atribut perangkat lunak yang ditujukan untuk membuat perangkat lunak agar lebih menarik bagi pengguna, seperti penggunaan warna dan sifat desain grafis.
4. ***Efficiency*** adalah kemampuan sebuah perangkat lunak dalam memberikan kinerja yang sesuai dengan sumber daya yang dibutuhkan dalam penggunaannya. Dalam karakteristik ini terdapat beberapa catatan :
- **Catatan 1.** *Resource* mungkin termasuk produk perangkat lunak, perangkat lunak dan konfigurasi perangkat keras dari sistem dan *materials*.
  - **Catatan 2.** Untuk sistem yang dioperasikan oleh pengguna, kombinasi fungsi, keandalan, kegunaan dan efisiensi dapat diukur secara eksternal.

Berikut ini merupakan sub-karakteristik dari *efficiency*:

- a. ***Time Behaviour*** merupakan sebuah kemampuan perangkat lunak untuk dapat memberikan respon dan waktu pengolahan sesuai saat sedang melakukan fungsinya.
- b. ***Resource Utilisation*** merupakan sebuah kemampuan perangkat lunak untuk dapat memanfaatkan sumber daya yang dimiliki dalam melakukan fungsinya. Dalam sub-karakteristik ini terdapat catatan terkait *human resource* dimana termasuk bagian dari produktivitas.

5. **Maintainability** adalah kemampuan sebuah perangkat lunak untuk dapat dimodifikasi dengan baik, meliputi perbaikan, peningkatan, atau adaptasi akan perubahan spesifikasi fungsional. Berikut ini merupakan sub-karakteristik dari *maintainability*:
  - a. **Analyzability** merupakan sebuah kemampuan perangkat lunak dalam menentukan atau mendiagnosis kegagalan atau penyebab kegagalan sistem.
  - b. **Changeability** merupakan sebuah kemampuan perangkat lunak untuk dapat dimodifikasi dengan mudah. Dalam sub-karakteristik ini terdapat beberapa catatan :
    - **Catatan 1.** Implementasi meliputi *coding*, *designing* dan perubahan pada dokumentasi.
    - **Catatan 2.** Jika perangkat lunak dibuat untuk dapat dimodifikasi oleh pengguna akhir akan dapat mempengaruhi pengoperasian.
  - c. **Stability** merupakan sebuah kemampuan perangkat lunak untuk dapat meminimalkan dampak tak terduga sebagai akibat dari modifikasi yang dilakukan pada perangkat lunak.
  - d. **Testability** merupakan sebuah kemampuan perangkat lunak untuk dapat dimodifikasi dan divalidasi oleh perangkat lunak lain.
6. **Portability** adalah kemampuan sebuah perangkat lunak dalam mengintegrasikan atau ditransfer dari satu lingkungan ke lingkungan lain. Dalam karakteristik ini terdapat catatan terkait *environment* mungkin termasuk bagian dari organisasi, perangkat keras dan perangkat lunak. Berikut ini merupakan sub-karakteristik dari *portability*:
  - a. **Adaptability** merupakan sebuah kemampuan perangkat lunak untuk dapat menyesuaikan pada

lingkungan yang berbeda-beda. Dalam sub-karakteristik ini terdapat beberapa catatan :

- **Catatan 1.** *Adaptability* termasuk bagian dari *scalability* dari kapasitas *internal*.
  - **Catatan 2.** Jika perangkat lunak harus dapat disesuaikan dengan pengguna akhir, maka kemampuan *adaptability* sesuai dengan individualisasi seperti yang telah didefinisikan dalam ISO 9241-10 yang dapat mempengaruhi *operability*.
- b. *Instanbility*** merupakan sebuah kemampuan perangkat lunak untuk dapat diinstal pada lingkungan yang berbeda-beda. Dalam sub-karakteristik ini terdapat catatan, jika perangkat lunak yang akan diinstal oleh pengguna, *installability* dapat mempengaruhi hasil *suitability* dan *operability*.
- c. *Coexistence*** merupakan sebuah kemampuan perangkat lunak untuk dapat saling berintegrasi dengan perangkat lunak lainnya dalam satu lingkungan.
- d. *Replaceability*** merupakan sebuah kemampuan perangkat lunak dalam mengganti perangkat lunak lainnya. Dalam sub-karakteristik ini terdapat beberapa catatan :
- **Catatan 1.** Contoh, *replaceability* dari versi baru sebuah perangkat lunak penting untuk pengguna dapat melakukan *upgrade*.
  - **Catatan 2.** *Replaceability* digunakan di tempat *compatibility* untuk dapat menghindari ambiguitas dengan *interoperability*.
  - **Catatan 3.** *Replaceability* mungkin termasuk atribut dari kedua *installability* dan kemampuan *adaptability*.

Dari beberapa karakteristik kualitas yang telah dijabarkan diatas, ISO/IEC 9126 mampu diakui secara internasional. Terpenuhinya karakteristik pada ISO/IEC 9126 pada suatu perangkat lunak tidak membuat perangkat lunak mendapatkan sertifikasi ISO karena standar tersebut juga perlu dipenuhi juga dari sisi manajemen pembuat perangkat lunak tersebut. Sehingga standar tersebut dapat menyediakan basis yang begitu penting dalam melakukan pengukuran-pengukuran secara tidak langsung serta standar tersebut mampu memberikan acuan terkait bagaimana cara menilai kualitas suatu sistem atau perangkat lunak.

### **2.2.8 Subyek Penelitian terkait Populasi dan Sampel**

Menurut Sugiyono populasi adalah suatu generalisasi dari sebuah wilayah yang terdiri dari objek atau subjek dengan kuantitas dan karakteristik yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dapat dipelajari serta ditarik kesimpulannya [22]. Jadi populasi yang dimaksudkan disini tidak hanya untuk orang, melainkan juga pada benda-benda yang ada di alam. Populasi juga bukan hanya sekedar jumlah objek atau subjek yang dapat dipelajari, tetapi juga meliputi seluruh sifat atau karakteristik yang dimiliki oleh objek ataupun subjek.

Nazir menyatakan bahwa populasi adalah kumpulan suatu individu yang memiliki kualitas serta ciri-ciri yang telah ditetapkan, dimana kualitas maupun ciri tersebut dapat disebut dengan variabel. Suatu populasi yang memiliki jumlah individu tertentu dinamakan populasi *finit* sedangkan populasi yang tidak memiliki jumlah individu yang tetap ataupun memiliki jumlah individu yang tidak terhingga dinamakan populasi *infinifit* [23].

Menurut Margono [24] populasi dapat dibedakan ke dalam dua hal, yakni seperti berikut ini :

1. Populasi teoretis (*teoritical population*) adalah sejumlah populasi yang penetapan batasannya dilakukan secara kualitatif. Selain itu agar hasil penelitiannya

dapat berlaku pada populasi yang lebih luas, maka perlu adanya penetapan pengelompokan terhadap individu.

2. Populasi yang tersedia (*accessible population*) adalah populasi yang dilakukan secara kuantitatif dan dapat dinyatakan dengan tegas dalam menentukan batasannya.

Setelah menjelaskan perbedaan populasi ke dalam dua hal, Margono [24] pun menyatakan bahwa populasi dapat dibedakan berdasarkan persoalan yang dilakukan pada penelitiannya, berikut adalah perbedaan sifat populasi :

1. Populasi homogen, yakni populasi yang memiliki sifat serta unsur-unsur yang sama, sehingga dalam menentukan jumlahnya secara kuantitatif tidak perlu dipersoalkan.
2. Populasi heterogen, yakni populasi yang memiliki sifat serta unsur-unsur tidak sama atau bervariasi. Sehingga perlu adanya penetapan jumlah batasannya, baik secara kuantitatif maupun secara kualitatif. Penelitian pada bidang sosial biasanya objek penelitiannya adalah manusia atau gejala-gejala dalam kehidupan sehingga biasanya penelitian ini menghadapi populasi heterogen.

Dalam menentukan subyek penelitian selain menentukan populasi perlu juga menentukan sampel dari sebuah populasi. Sampel menurut Margono adalah bagian dari sebuah populasi yang diambil dengan menggunakan cara-cara tertentu. Hadi [24] menegaskan bahwa sampel dapat timbul dalam sebuah penelitian disebabkan hal berikut :

1. Peneliti memiliki maksud untuk dapat mereduksi objek penelitian karena besarnya jumlah populasi, sehingga harus meneliti hanya sebagian dari populasi saja.
2. Peneliti memiliki maksud untuk melakukan generalisasi dari hasil penelitiannya. Hal tersebut berarti mengenakan kesimpulan kepada objek, gejala, atau kejadian yang lebih luas.

Menurut Gay dan Diehl [25] berpendapat bahwa semakin banyak sampel yang diambil maka akan dapat semakin representatif dan hasilnya akan dapat digeneralisir. Namun sampel yang diterima akan sangat bervariasi sehingga bergantung pada jenis penelitian yang akan dilakukan. Berikut ini sampel menurut Gay dan Diehl :

1. Jika penelitian memiliki sifat deskriptif, maka sampel minimum adalah 10% dari populasi.
2. Jika korelasional, sampel minimumnya adalah 30 subjek.
3. Apabila penelitiannya kausal perbandingan, maka sampelnya sebanyak 30 subjek per grup
4. Apabila penelitiannya bersifat eksperimental, sampel minimumnya adalah 15 subjek per-grup.

Selanjutnya dalam menentukan sampel dapat dibagi menjadi dua yaitu *probability sampling* dan *non probability sampling*. Berikut ini adalah penjelasannya serta teknik pada setiap probabilitas :

1. *Probability Sampling* adalah teknik pengambilan sebuah sampel kepada anggota populasi dengan memberikan peluang yang sama dalam menjadi sampel. Berikut ini merupakan teknik yang terkandung dalam *Probability Sampling* :
  - a. *Simple Random Sampling* adalah teknik yang paling sederhana untuk dilakukan karena pengambilannya dilakukan secara acak dan tanpa memperhatikan tingkatan yang ada dalam populasi.
  - b. *Sistematis Sampling* adalah teknik yang menentukan sampelnya dengan menggunakan nomor urut dari populasi baik dari yang telah ditentukan oleh peneliti ataupun nomor identitas tertentu dan pertimbangan sistematis lainnya.
  - c. *Proporionate Stratified Random Sampling* adalah teknik yang hampir sama dengan *simple random sampling* namun berbeda pada penentuan

sampelnya yakni dengan memperhatikan tingkatan yang ada pada populasi.

- d. *Disproportionate Stratified Random Sampling* adalah teknik yang memiliki kemiripan hampir sama dengan *proportionate stratified random sampling* dalam hal populasi yang heterogenitas. Penentuan sampel yang tidak proposional didasarkan pada pertimbangan atas populasi yang memiliki tingkatan namun masih kurang proposional dalam pembagiannya.
  - e. *Clueter Sampling* adalah suatu teknik yang digunakan jika populasi yang digunakan masih sangat luas. Untuk menentukan mana yang akan menjadi sampel, maka perlu dilakukan penetapan wilayah secara *random* dan menentukan seberapa besar sampel yang dapat digunakan.
2. *Non Probability Sampling* merupakan anggota populasi yang tidak memiliki peluang yang sama sebagai sampel. Berikut ini akan dijelaskan teknik-teknik yang terkandung dalam *Non Probability Sampling* :
- a. *Sample Quota* adalah teknik yang dilakukan untuk dapat menentukan jumlah sampel dari suatu populasi dengan ciri tertentu sampai jumlah kuota terpenuhi.
  - b. *Sample Insidental* adalah teknik yang dilakukan secara tidak sengaja atau kebetulan dalam menentukan sampel, sehingga siapa saja yang tidak sengaja kebetulan bertemu dengan peneliti maka akan dianggap.
  - c. *Sampling Purposive* adalah teknik yang dilakukan dengan menentukan sampel melalui pertimbangan khusus sehingga akan layak untuk dijadikan sampel.
  - d. *Sampling Jenuh* adalah sampel yang dilakukan untuk mewakili jumlah dalam sebuah populasi. Hal

ini biasanya dilakukan jika populasi kurang dari 100 atau kecil.

- e. *Snowball Sampling* adalah teknik penentuan sebuah sampel yang awalnya kecil kemudian terus membesar yang dapat dibaratkan sebagai bola salju.

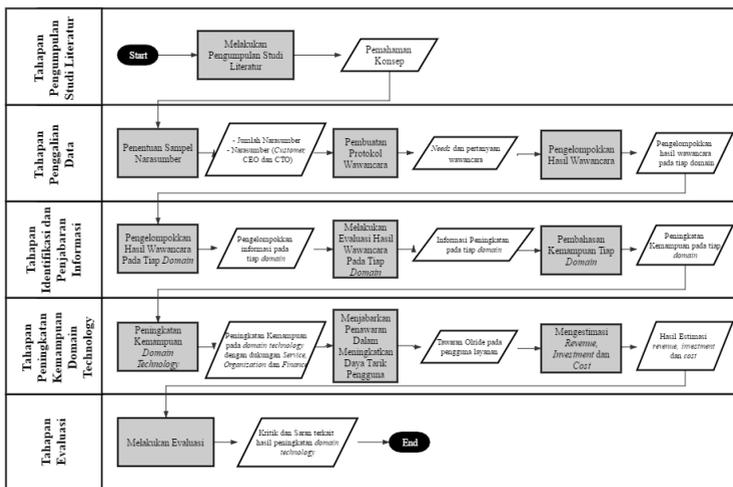
*Halaman ini sengaja dikosongkan*

## BAB III METODOLOGI PENULISAN

Metodologi dalam penelitian tugas akhir diperlukan sebagai panduan dalam proses pengerjaan tugas akhir agar tahapan dalam pengerjaan tugas akhir berjalan secara terarah dan sistematis. Berikut merupakan tahapan – tahapan metodologi dalam penelitian tugas akhir ini :

### 3.1 Tahapan Pelaksanaan Tugas Akhir

Dalam penelitian ini akan dijelaskan mengenai metodologi dalam pelaksanaan tugas akhir. Metodologi ini dapat dilihat pada gambar 3.1:



**Gambar 3.1 Metodologi**

### 3.2 Tahapan Pengumpulan Studi Literatur

Pada tahapan ini akan dilakukan pengumpulan literatur yang dapat mendukung penyelesaian tugas akhir ini. Literatur disini adalah penjelasan konsep – konsep atau penelitian sebelumnya yang pernah dilakukan dan didokumentasikan dalam buku,

jurnal, maupun website. Output atau keluaran dari proses ini adalah pemahaman mengenai konsep.

### **3.3 Tahapan Penggalian Data**

Pada tahapan ini akan dilakukan penggalian data terkait layanan Olride saat ini yang berfokus pada aspek teknologi dalam meningkatkan layanan. Pada tahap ini, penulis melakukan tiga tahapan dalam melakukan penggalian data, diantaranya adalah tahap penentuan sampel narasumber, tahap pembuatan protokol wawancara dan tahap pengelompokkan hasil wawancara.

#### **3.3.1 Penentuan Sampel Narasumber**

Pada tahapan awal ini akan dilakukan penentuan sampel yang akan digunakan dalam melakukan wawancara. Penentuan sampel dilakukan untuk dapat menentukan ukuran paling tepat dalam mewakili suatu populasi dalam mendapatkan informasi dari pengguna Olride. Pada hal ini nantinya akan dilakukan wawancara pada pengguna Olride Rider dan Olride Workshop. Selain itu akan juga dilakukan wawancara pada CEO (*Chief Executive Officer*) dan CTO (*Chief Technology Officer*). Hal tersebut dilakukan sehubungan dengan kebutuhan data dalam memenuhi empat *domain* yakni *service*, *technology*, *organization* dan *finance*.

Wawancara pada pelanggan dilakukan untuk bisa memenuhi kebutuhan pada *domain service dan technology*. Wawancara pada CEO dilakukan untuk memenuhi kebutuhan *domain service, organization* dan *finance* dan CTO dilakukan untuk dapat memenuhi kebutuhan secara spesifik pada *domain technology*.

#### **3.3.2 Pembuatan Protokol Wawancara**

Pada tahapan kedua ini akan dilakukan pembuatan protokol yang akan digunakan pada saat melakukan wawancara. Dalam pembuatan protokol ini akan ditentukan terlebih dahulu *needs* dari masing-masing kelompok narasumber yakni pelanggan Olride meliputi Olride Rider dan Olride Workshop, CEO dan

CTO. Pembuatan *needs* untuk pelanggan Olride akan didasari oleh ISO 9126 tentang Dimensi Kualitas Model Perangkat Lunak karena wawancara akan menyangkut tentang kualitas perangkat lunak, dimana pertanyaan tersebut akan memberikan masukan untuk *domain service* dan *technology*. Selanjutnya pembuatan *needs* untuk CEO dan CTO akan didasari oleh variabel-variabel yang ada pada tiap *domain* di metode STOF yakni *domain service, technology, organization* dan *finance*.

Pada tahapan selanjutnya pada subbab ini akan dilakukan pembuatan pertanyaan berdasarkan *needs* yang sudah dibuat, sehingga pertanyaan akan terbentuk atau terbuat lebih tepat pada *data* yang ingin didapat. Selanjutnya wawancara akan dilakukan dengan menggunakan protokol yang sudah terbentuk dengan baik dan tepat.

### **3.3.3 Pengelompokan Hasil Wawancara**

Pada tahapan terakhir ini akan dilakukan pengelompokan oleh *data* yang telah didapatkan melalui wawancara dengan pelanggan Olride Rider dan Olride Workshop menggunakan tabel-tabel berdasarkan *needs* wawancara. Hal ini dilakukan untuk dapat mempermudah proses berikutnya dalam hal identifikasi *data* wawancara untuk menjadi sebuah informasi yang dapat dijabarkan pada tiap *domain*. Untuk dapat melakukan tahapan ini diperlukan *data* mentah yang didapat pada proses sebelumnya dan akan dikelompokkan pada tabel-tabel yang sudah terbentuk dengan kategori *needs*.

Selanjutnya pengelompokan dari *data* yang didapatkan dari wawancara dengan CEO dan CTO akan langsung dijabarkan karena mengingat pelaku narasumber hanya satu orang sehingga tidak membutuhkan sebuah tabel untuk mengelompokkan tiap narasumber.

### **3.4 Tahapan Identifikasi dan Penjabaran Informasi**

Pada tahapan ini akan dilakukan proses identifikasi pada hasil wawancara yang telah dikelompokkan pada tabel berdasarkan *needs* ataupun hasil yang telah dijabarkan. Dalam melakukan proses ini penulis akan melakukan tiga tahapan yakni pengelompokkan hasil wawancara pada tiap *domain*, melakukan evaluasi hasil wawancara pada tiap *domain* dan pembahasan kemampuan tiap *domain*.

#### **3.4.1 Pengelompokkan Hasil Wawancara pada tiap Domain**

Pada tahapan awal ini akan dilakukan pengelompokkan hasil wawancara yang telah dibuat pada tahapan sebelumnya kedalam tiap *domain*. Pengelompokkan pada tiap *domain* ini berupa kebutuhan dari informasi *customer* yang sudah dikelompokkan berdasarkan *needs* serta informasi yang didapatkan dari CEO dan CTO. Sehingga akan didapatkan pengelompokkan kebutuhan pada tiap *domain*. Dalam melakukan pengelompokkan kebutuhan perlu diketahui bahwa hasil wawancara terhadap *customer* (Olrider Rider dan Olrider Workshop) akan memenuhi *domain service* dan *technology*, CEO akan memenuhi *domain service*, *organization* dan *finance* dan CTO hanya akan memenuhi *domain technology* saja.

#### **3.4.2 Melakukan Evaluasi Hasil Wawancara pada tiap Domain**

Pada tahapan selanjutnya ini akan dilakukan pemetaan peningkatan yang terjadi pada tiap *domain* dari hasil pengelompokkan tiap *domain* pada tahapan sebelumnya. Pemetaan peningkatan tiap *domain* ini merupakan *keyword* hasil dari informasi yang telah dikelompokkan pada tiap *domain*. Dalam mendapatkan peningkatan dari evaluasi hasil wawancara ini, diperlukan hubungan sebab akibat antar informasi yang telah dikelompokkan tiap *domain*. Sehingga peningkatan yang didapatkan akan lebih sinergis dalam menciptakan sebuah layanan.

### **3.4.3 Pembahasan Kemampuan tiap *Domain***

Pada tahapan terakhir ini akan dilakukan pembahasan kemampuan pada tiap *domain service, technology, organization* dan *finance* dari hasil peningkatan yang telah didapatkan pada tahapan sebelumnya. Kemampuan yang akan dibahas pada tiap *domain* akan menjelaskan adanya saling ketergantungan dalam melakukan sebuah peningkatan, selain itu akan dicontohkan salah satu peningkatan pada masing-masing *domain* guna memberikan gambaran kemampuan tiap *domain*.

## **3.5 Tahapan Peningkatan Kemampuan *Domain Technology***

Pada tahapan ini akan dilakukan peningkatan kemampuan pada *domain technology* berdasarkan hasil dari tahapan sebelumnya. Dalam melakukan proses ini penulis akan melakukan tiga tahapan yakni peningkatan kemampuan *domain technology* berdasarkan hasil evaluasi wawancara, melakukan penawaran untuk meningkatkan daya tarik pengguna layanan dan mengestimasi *revenue, investment* dan *cost*.

### **3.5.1 Peningkatan Kemampuan *Domain Technology***

Pada tahapan awal ini akan dilakukan peningkatan kemampuan pada *technology domain* dalam memenuhi kebutuhan *service* dengan dukungan *organization* dan *finance*. Selanjutnya pada awal proses ini akan dilakukan pertimbangan dalam melakukan peningkatan pada tiap *domain*. Setelah melakukan pertimbangan akan dijabarkan spesifikasi kebutuhan dalam melakukan peningkatan, tentunya dengan melihat pertimbangan yang sudah dibuat. Setelah dilakukan spesifikasi kebutuhan akan dapat terbentuk peningkatan *technology* dengan jelas dalam menyusun *technology architecture* dengan dukungan *organization* dan *finance* dalam memenuhi kebutuhan *service*.

### **3.5.2 Menjabarkan Penawaran dalam Meningkatkan Daya Tarik Pengguna Layanan**

Pada tahapan selanjutnya ini akan dilakukan penjabaran tentang penawaran yang dapat diberikan oleh Olride dalam mendukung layanan yang telah ditingkatkan pada tahapan sebelumnya. Penawaran ini dilakukan dengan bekerja sama dengan *partner* dalam menyediakannya. Selain itu penawaran dilakukan agar dapat meningkatkan daya tarik pengguna layanan dalam menggunakan jasa layanan yang ditawarkan oleh Olride.

### **3.5.3 Mengestimasi *Revenue, Investment* dan *Cost***

Pada tahapan akhir ini akan dilakukan penjabaran estimasi terkait perkiraan dalam mendapatkan *revenue, investments* dan *costs*. Hal ini dilakukan sehubungan dengan adanya peningkatan pada *technology* pada tahapan sebelumnya. Selain itu estimasi perkiraan ini dilakukan untuk dapat mengetahui *revenue, investments*, dan *costs* yang akan didapatkan ataupun dikeluarkan dalam melakukan peningkatan *technology* tersebut.

## **3.6 Tahapan Evaluasi**

Pada tahapan ini akan dilakukan evaluasi terhadap hasil dari peningkatan kemampuan pada *domain technology*. Evaluasi ini ditujukan pada CTO sehubungan dengan peningkatan yang telah ditingkatkan pada *technology domain* dengan dukungan dari *service, organization* dan *finance*. Sehingga tujuan dalam melakukan evaluasi ini untuk dapat mengetahui apakah peningkatan yang telah dilakukan dapat mencapai kondisi dimana dapat dikatakan *viable*.

## **BAB IV PERANCANGAN**

Bab ini akan menjelaskan tentang perancangan penulisan terkait perencanaan sebelum implementasi dilakukan. Selain itu perancangan ini memiliki tujuan untuk menjadi panduan dalam melakukan penulisan tugas akhir.

### **4.1 Perancangan Studi Kasus**

#### **4.1.1 Tujuan Studi Kasus**

Pada penelitian ini memiliki tujuan untuk dapat meningkatkan kemampuan model bisnis pada aspek teknologi dengan menggunakan metode STOF yang penerapannya dilakukan pada Startup Olrive. Harapannya model bisnis yang telah ditingkatkan kemampuannya dapat digunakan secara efektif untuk dapat menciptakan produk atau layanan yang *viable* dan *feasible* serta sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna. Dalam mencapai tujuan tersebut terdapat 2 metode penelitian yang dapat digunakan yaitu metode kualitatif dan metode kuantitatif. Metode kualitatif merupakan metode yang digunakan untuk dapat meneliti suatu sampel tertentu, dimana penelitian yang menggunakan metode tersebut bergantung pada pengamatan manusia yang nantinya akan dapat menghasilkan data deskriptif berupa lisan atau kata-kata dari orang-orang ataupun perilaku yang diamati. Sedangkan metode kuantitatif merupakan metode yang cenderung lebih ke penggunaan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran data dan sampai hasil dari penelitian. Berdasarkan penjelasan dari kedua metode tersebut, maka peneliti akan menggunakan metode kualitatif dalam melakukan peningkatan model bisnis, metode tersebut dipilih karena ketika melakukan peningkatan kemampuan model bisnis perlu adanya pengamatan manusia terhadap aspek-aspek yang ada pada suatu bisnis dalam menciptakan suatu layanan yang layak saat ini dibandingkan dengan pengumpulan sebuah data dari hasil yang telah diciptakan.

Pada suatu penelitian adanya studi kasus merupakan hal yang penting untuk dilakukan dalam mendapatkan data dan informasi yang diperlukan dalam meningkatkan model bisnis pada Startup Olride. Seperti halnya yang telah diutarakan oleh Sykes bahwa dalam mendapatkan informasi tertentu tidaklah mudah, baik informasi yang sederhana ataupun kompleks, sehingga perlu adanya studi kasus dalam mendapatkan informasi tersebut [26]. Selain itu Yin juga menawarkan pengertian yang berbeda tentang mengapa kita harus menggunakan studi kasus dalam sebuah penelitian. Dimana studi kasus merupakan suatu metode yang bersifat unik dalam mengamati sebuah topik empiris yang dilakukan sesuai satu *set* prosedur yang telah dibuat sebelumnya. Metode dapat bersifat unik dikarenakan observasi yang dilakukan pada area geografis yang sangat kecil dapat dilakukan secara mendalam. Dalam hal tersebut penulis akan merasa diuntungkan karena dapat memiliki kesempatan dalam mengamati suatu proses secara menyeluruh, mempelajari beberapa aspek yang ada serta menguji hubungan keterkaitan satu sama lain [27].

Pada saat melakukan proses penelitian terhadap studi kasus perlu adanya penentuan atau pemilihan studi kasus secara tepat. Hal ini perlu dilakukan untuk dapat mendukung penulis dalam proses penggalian data pada studi kasus. Menurut Yin [27] dalam penentuan ataupun pemilihannya dapat dibagi menjadi tiga kategori studi kasus, diantaranya adalah :

- **Studi kasus eksplorasi (exploratory)**, yakni merupakan studi kasus yang memiliki tujuan untuk dapat melakukan eksplorasi secara mendalam terhadap fenomena apapun yang akan terjadi dalam subjek penulisan tugas akhir.
- **Studi kasus deskriptif (descriptive)**, yakni merupakan studi kasus yang memiliki tujuan untuk dapat menggambarkan suatu fenomena yang biasanya dilakukan dalam berbentuk sebuah narasi atau kata-kata.

- **Studi kasus explanatory**, merupakan studi kasus yang bertujuan untuk dapat menjelaskan sebuah fenomena dalam data secara jelas dan mendalam.

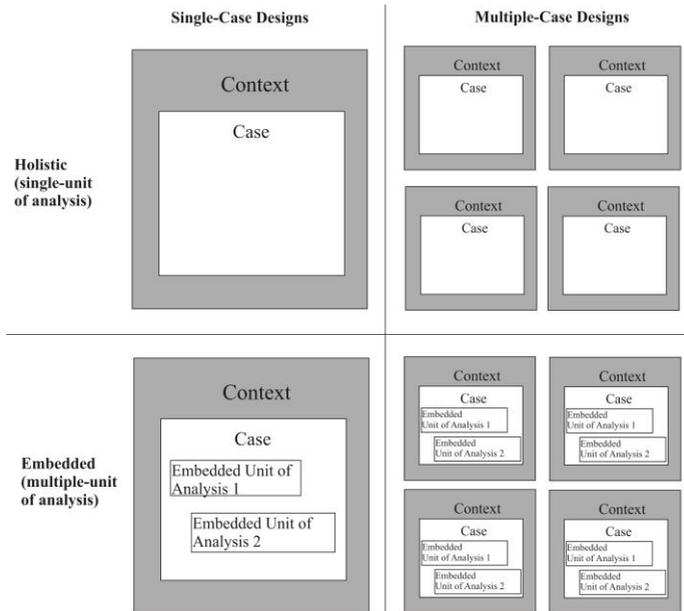
Melihat uraian yang telah dijelaskan diatas, tujuan penulis dalam menggunakan studi kasus adalah agar penulis dapat lebih fokus pada tujuan penelitian dengan cara eksplorasi secara mendalam. Pertimbangan terhadap pemilihan kategori studi kasus eksplorasi adalah penulis ingin lebih fokus dalam melakukan eksplorasi terkait permasalahan apa saja yang menyebabkan perlunya peningkatan model bisnis yang ada pada Olride.

Menurut Yin langkah yang tepat untuk dilakukan berikutnya adalah melakukan sebuah perancangan penulisan. Perancangan penulisan tersebut nantinya akan dapat membantu penulis dalam menentukan dan memahami tujuan dari pemilihan studi kasus, perisapan akan pengumpulan data untuk kebutuhan penulisan, menentukan metode pengolahan data sampai menentukan analisa yang tepat dalam mengolah data yang nantinya akan dapat digunakan selama proses penulisan [27].

#### **4.1.2 Unit of Analysis**

Dalam memilih suatu studi kasus terdapat dua tipe untuk dapat dipilih yaitu *single-case design* dan *multiple-case design*. Pada tipe *single-case design* penggunaannya hanya dilakukan pada satu studi kasus dengan tujuan untuk dapat mengeksplorasi lebih lanjut terhadap metode yang digunakan di dalamnya. Selain itu *single-case design* banyak digunakan pada penelitian yang kritis, unik, mengamati dan mengeksplorasi kondisi tertentu pada suatu kasus. Sedangkan pada tipe *multiple-case design* penggunaannya dapat dilakukan pada studi kasus yang lebih dari satu dengan tujuan untuk dapat melakukan replikasi dari temuan di seluruh studi kasus. Kedua tipe tersebut memiliki perbedaan yang mendasar pada penggunaannya dalam penulisan yakni jumlah *unit of analysis* yang digunakan.

Berikut adalah perbedaan dari tipe *unit of analysis* yang akan ditunjukkan oleh gambar 4.0.1.



Gambar 4.1 Tipe Unit of Analysis [27]

Pemilihan tipe studi kasus pada penulisan tugas akhir ini adalah dengan menggunakan *single-case design* yang berarti penulisan pada tugas akhir ini akan menggunakan satu studi kasus dengan tujuan untuk dapat melakukan eksplorasi lebih lanjut dan kritis khususnya terhadap peningkatan kemampuan model bisnis yang dimiliki oleh Olride.

## 4.2 Persiapan Pengumpulan Data

Pada tahap pengumpulan data dan informasi dilakukan oleh peneliti untuk bisa mengetahui kondisi kekinian serta kebutuhan akan peningkatan model bisnis yang dilakukan pada Olride. Dalam tahapan ini akan dibahas metode yang digunakan dalam pengumpulan data dan informasi terhadap studi kasus yang telah ditentukan. Metode yang akan digunakan tersebut

diantaranya adalah wawancara. Wawancara merupakan aktivitas yang dilakukan dalam mendapatkan atau menggali informasi dari seseorang dengan tujuan yang telah ditentukan oleh pewawancara.

#### 4.2.1 Pengumpulan Data pada *Customer*

Pada tahapan ini penulis akan melakukan wawancara kepada orang-orang pengguna layanan Olride yang terbagi menjadi dua yakni pemilik kendaraan (Olride Rider) serta pemilik bengkel (Olride Workshop). Namun, dalam membentuk pertanyaan yang layak dibutuhkan *needs* dalam mendasari terbentuknya pertanyaan. Selanjutnya akan dijelaskan *needs* yang didapatkan dengan mengacu pada karakteristik dan sub-karakteristik kualitas model yang terdapat dalam ISO/IEC FDIS 9126-1:2000 :

**Tabel 4.0.1** *Needs* untuk pengguna layanan yang didapat dari Kualitas Model ISO 9126

| <b>Karakteristik</b> | <b>Sub-Karakteristik</b>   | <b><i>Needs</i></b>  |
|----------------------|--|--|
| <i>Usability</i>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Understandability</i></li> <li>• <i>Learnability</i></li> <li>• <i>Operability</i></li> <li>• <i>attractiveness</i></li> </ul>                   | Kemudahan dalam memahami penggunaan aplikasi Olride            |
| <i>Functionality</i> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Suitability</i></li> <li>• <i>Accuracy</i></li> <li>• <i>Security</i></li> <li>• <i>Interoperability</i></li> <li>• <i>Compliance</i></li> </ul> | Kesesuaian serangkaian fungsi dalam memenuhi tujuan pengguna   |
| <i>Effeciency</i>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Time Behaviour</i></li> <li>• <i>Resource Behaviour</i></li> </ul>   | Respon dan waktu pengolahan saat melakukan fungsinya           |
| <i>Reliability</i>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Maturity</i></li> <li>• <i>Fault Tolerance</i></li> <li>• <i>Recoverability</i></li> </ul>   | Kemampuan aplikasi Olride dalam mempertahankan tingkat kinerja |
| <i>Functionality</i> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Accuracy</i></li> <li>• <i>Security</i></li> <li>• <i>Suitability</i></li> </ul>   | Kepuasan pengguna terhadap aplikasi Olride                     |

Dari hasil *needs* yang telah didapatkan diatas, maka berikut ini merupakan penjelasan dari tiap *needs* yang telah didapatkan :

- a. **Kemudahan dalam memahami penggunaan aplikasi Olride.** Kebutuhan data akan kemudahan penggunaan aplikasi ini dilakukan untuk bisa mengetahui apakah layanan saat ini dapat tersampaikan dengan tepat ataukah sebaliknya. Selain itu data ini akan memiliki dampak pada nilai ekspektasi (*expected value*) dimana layanan yang sudah tersedia menjadi tidak maksimal penggunaannya akibat dari pemahaman yang kurang akan penggunaan aplikasi Olride.
- b. **Kesesuaian serangkaian fungsi dalam memenuhi tujuan pengguna.** Kebutuhan data ini diperlukan untuk dapat mengetahui apakah layanan yang telah disediakan mampu memenuhi kebutuhan pengguna secara maksimal. Selain itu data ini akan memiliki dampak pada nilai yang disampaikan (*delivered value*) dimana semakin tinggi nilai tersebut maka akan semakin dapat dirasakan tujuan dari layanan dan sebaliknya semakin rendah nilai tersebut maka akan semakin rendah nilai yang dirasakan pengguna.
- c. **Respon dan waktu pengolahan saat melakukan fungsinya.** Kebutuhan akan data ini diperlukan untuk dapat mengetahui apakah kemampuan perangkat lunak dalam menjalankan setiap fungsinya berjalan dengan baik. Selain itu hal ini juga akan dapat memberikan masukan pada aspek teknologi dalam mendukung sebuah layanan, dimana layanan yang baik adalah layanan yang mampu menjawab setiap kebutuhan pengguna pada waktu penggunaan fungsi dioperasikan oleh pengguna.
- d. **Kemampuan aplikasi Olride dalam mempertahankan tingkat kinerja.** Kebutuhan akan data ini diperlukan untuk dapat mengetahui kemampuan perangkat lunak dalam mempertahankan kinerjanya saat terjadi kesalahan, kegagalan, atau keanehan pada sistem. Selain itu hal ini juga akan dapat

memberikan masukan pada aspek teknologi dalam mendukung sebuah layanan, dimana layanan akan dapat digunakan, disampaikan, dan dirasakan oleh pengguna meski terjadi sebuah kesalahan, kegagalan, atau keanegan pada sistem.

- e. **Kepuasan pengguna terhadap aplikasi Olride.** Kebutuhan akan data ini diperlukan untuk dapat mengetahui seberapa tinggi tingkat kepuasan atau layanan dapat dirasakan oleh pengguna Olride dalam membantu untuk reservasi servis pada bengkel atau mengorganisir pengguna bengkel. Selain itu hal ini juga akan dapat memberikan masukan dari aspek layanan dalam menciptakan layanan yang dapat dirasakan oleh pengguna.

Dari penjabaran *needs* diatas, selanjutnya akan dilakukan penentuan pertanyaan yang akan digunakan dalam melakukan wawancara. Berikut ini merupakan pertanyaan yang didapatkan dari *needs* yang telah ditentukan :

**Tabel 4.0.2 Pertanyaan yang didapatkan dari *needs* pengguna layanan**

| <i>Needs</i>   | Kode Pertanyaan  |
|--|--|
| Kemudahan dalam memahami penggunaan aplikasi Olride            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Q1.1</li> <li>• Q2.1</li> </ul>                                 |
| Kesesuaian serangkaian fungsi dalam memenuhi tujuan pengguna   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Q1.2</li> <li>• Q1.4</li> <li>• Q2.2</li> <li>• Q2.4</li> </ul> |
| Respon dan waktu pengolahan saat melakukan fungsinya           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Q1.5</li> <li>• Q1.6</li> <li>• Q2.5</li> <li>• Q2.6</li> </ul> |
| Kemampuan aplikasi Olride dalam mempertahankan tingkat kinerja | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Q1.7</li> <li>• Q1.8</li> <li>• Q2.7</li> <li>• Q2.8</li> </ul> |
| Kepuasan pengguna terhadap aplikasi Olride                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Q1.9</li> <li>• Q1.3</li> <li>• Q2.9</li> <li>• Q2.3</li> </ul> |

Dari pertanyaan yang telah didapatkan diatas maka pertanyaan tersebut akan dibutuhkan untuk dapat memenuhi *domain service* dan *technology*. Pada hal tersebut akan dihasilkan *interview protocol* yang pertanyaan selengkapnya dapat dilihat pada **LAMPIRAN A** dimana kode Q1.x ada pada *interview 1* (Olrider Rider) dan kode Q2.x ada pada *interview 2* (Olrider Workshop) yang nantinya akan mendasari penulisan penulis dalam melakukan wawancara.

Dalam pengambilan data di tahapan ini dibutuhkan sampel dari sebuah populasi. Berdasarkan pengertian yang telah dijabarkan oleh Margono, populasi pada penelitian ini memiliki jumlah populasi yang *finit* serta memiliki sifat yang heterogen [24]. Lalu dengan jumlah yang *finit* tersebut penentuan jumlah sampel menjadi hal yang serius untuk diperhatikan. Menurut Gay dan Diehl penelitian yang memiliki sifat deskriptif maka sampel minimum adalah 10% dari populasi. Dalam menentukan sampel, peneliti menggunakan *non probability sampling* dengan teknik *Sampling Purposive*, dimana teknik tersebut dipilih agar peneliti dapat melakukan pengambilan data pada sampel yang sudah pernah menggunakan layanan. Penggunaan layanan oleh sampel yang dimaksud adalah pengguna Olrider Rider yang pernah melakukan reservasi pada bengkel dan jika pada pengguna Olrider Workshop maka bengkel yang sudah pernah melayani reservasi servis dari pengguna Olrider Rider.

Kini (mengacu pada bulan Oktober 2016) pengguna aplikasi Olrider Rider telah mencapai 236 pengguna, dengan akuisisi Olrider Workshop mencapai 44 bengkel resmi dan terdapat sebanyak 47 reservasi servis pada bengkel yang telah terpenuhi. Lalu dari 47 reservasi servis pada bengkel yang terpenuhi diketahui yang berada di Kota Surabaya ada 21 reservasi terpenuhi dan 26 pada kota lain. Sehingga populasi pengguna Olrider Rider yang digunakan adalah yang berada pada Kota Surabaya dengan jumlah sampel minimum yang akan didapatkan menjadi 2 dari perhitungan  $21 \times 10\% = 2,1$ ,

dibulatkan menjadi 2. Selanjutnya dari 44 bengkel terdapat 19 bengkel pada Kota Surabaya dan 25 pada kota lain. Sehingga populasi bengkel yang digunakan adalah yang berada di Kota Surabaya dengan jumlah sampel minimum yang akan didapatkan menjadi 2 dari perhitungan  $19 \times 10\% = 1.9$ , dibulatkan menjadi 2.

#### 4.2.2 Pengumpulan Data pada CEO dan CTO

Pada tahapan ini penulis akan melakukan wawancara kepada orang yang ada di internal Olride yakni pada CEO dan CTO. Namun, dalam membentuk pertanyaan yang layak dibutuhkan *needs* dalam mendasari terbentuknya pertanyaan. Selanjutnya akan dijelaskan *needs* yang didapatkan dengan mengacu pada *domain* yang ada pada metode STOF :

**Tabel 4.0.3 Needs untuk CEO dan CTO yang didapat dari domain pada metode STOF**

| <i>Domain</i>     | <i>Penjelasan</i>  | <i>Needs</i>  |
|-------------------|--|---|
| <i>Service</i>    | Pada <i>domain</i> ini terdapat isu utama dalam menciptakan <i>value</i> yang akan dirasakan pelanggan, yakni <i>intended value</i> dan <i>expected value</i> . <i>Intended value</i> merupakan nilai yang akan diwujudkan dalam layanan berdasarkan <i>expected value</i> atau nilai harapan dari pelanggan yang telah menggunakan aplikasi Olride.     | Mengetahui layanan Olride ke depan dan alasannya  |
| <i>Technology</i> | Pada <i>domain</i> ini terdapat isu utama dalam menciptakan sebuah <i>technical architecture</i> . <i>Technical architecture</i> merupakan rancangan yang teknologi yang akan dibuat. Rancangan tersebut akan dipengaruhi atau didukung dari <i>domain service (intended value)</i> , <i>organization (value activities)</i> dan <i>finance (cost)</i> . | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengetahui teknologi Olride terkait layanan ke depan</li> <li>• Mengetahui pertimbangan teknologi yang dipakai ke depan</li> <li>• Mengetahui hambatan dalam penerapan teknologi ke depan</li> </ul> |

|                     |   |  |
|---------------------|---|--|
| <i>Organization</i> | Pada <i>domain</i> ini terdapat isu utama dalam menciptakan sebuah <i>value activities</i> berdasarkan dari <i>actor</i> atau <i>partner</i> yang dimiliki oleh Olride. <i>Value activities</i> merupakan aktivitas yang dilakukan oleh <i>partner</i> dalam meningkatkan nilai yang akan dirasakan pelanggan pada <i>domain</i> selain <i>organization</i> , utamanya pada pembuatan <i>technology architecture</i> . Selanjutnya <i>partner</i> merupakan kunci dalam menentukan <i>value activities</i> yang akan diberikan karena mencakup <i>resource</i> dan <i>capabilities</i> dalam mendukung <i>strategies</i> dan <i>goals</i> bersama antara <i>partner</i> dan Olride. | Mengetahui <i>partner</i> yang tergabung pada Olride dalam mendukung layanan ke depan beserta perannya |
| <i>Finance</i>      | Pada <i>domain</i> ini terdapat isu utama dalam mendeskripsikan <i>financial arrangement</i> berdasarkan dari <i>revenue</i> dan <i>cost</i> . <i>Financial arrangement</i> merupakan keuntungan bersih yang didapatkan dari gabungan <i>revenue</i> dan <i>cost</i> , sehingga nantinya akan dapat digunakan dalam melakukan pembagian keuntungan pada <i>partner</i> yang terlibat.   | Mengetahui bagaimana cara Olride dalam menghasilkan keuntungan   |

Dari hasil *needs* yang didapatkan diatas, berikut ini adalah penjelasan *needs* yang memenuhi kebutuhan *domain service*, *organization* dan *finance* dalam melakukan wawancara dengan CEO :

- a. **Mengetahui layanan Olride ke depan dan alasannya.** Dalam mengetahui layanan apa saja yang ditawarkan oleh Olride ke depan maka akan diketahui juga *resource* & kapabilitas yang dibuthkan dalam mewujudkan hal tersebut, selain itu alasan dalam mewujudkan layanan tersebut juga digunakan dalam mengetahui apakah dalam mewujudkan layanan tersebut telah layak atau tidak.

- b. **Mengetahui partner yang tergabung pada Olride dalam mendukung layanan ke depan beserta perannya.** Setelah mengetahui layanan apa saja yang ditawarkan ke depan maka dalam mewujudkan hal tersebut pasti dibutuhkan sebuah *partner* kerja sehingga dalam kebutuhan ini akan dapat dianalisis peluang apa saja yang dapat dilakukan dalam memberikan layanan yang lebih untuk pengguna, selain itu mengetahui perannya akan diketahui juga aktivitas apa yang harus dilakukan.
- c. **Mengetahui bagaimana cara Olride dalam menghasilkan keuntungan.** Dalam mengetahui bagaimana cara Olride dalam menghasilkan keuntungan dari layanan yang direncanakan ke depan akan dapat diketahui juga bagaimana cara Olride dalam mendapatkan *revenue stream*.

Selanjutnya adalah penjelasan tiap *needs* yang memenuhi kebutuhan *domain technology* dalam melakukan wawancara dengan CTO :

- a. **Mengetahui teknologi Olride terkait layanan ke depan.** Dalam mengetahui perencanaan teknologi ke depan terkait layanan yang sudah dijabarkan oleh CEO akan dapat diketahui teknologi seperti apa yang sedang direncanakan dan memenuhi kriteria dalam mewujudkan layanan tersebut.
- b. **Mengetahui pertimbangan teknologi yang dipakai ke depan.** Dalam mengetahui pertimbangan apa yang digunakan dalam menentukan teknologi ke depan maka akan didapatkan bagaimana cara Olride dalam menentukan teknologi dalam mewujudkan layanan ke depan.
- c. **Mengetahui hambatan dalam penerapan teknologi ke depan.** Dalam mengetahui hambatan apa saja dalam melakukan penerapan teknologi ke depan maka akan diketahui apa saja yang menjadi halangan Olride dalam mewujudkan layanannya.

Dari penjabaran *needs* untuk CEO dan CTO diatas, selanjutnya akan dilakukan penentuan pertanyaan yang akan digunakan dalam melakukan wawancara. Berikut ini merupakan pertanyaan yang didapatkan dari *needs* yang telah ditentukan :

**Tabel 4.0.4 Pertanyaan yang didapatkan dari *needs* CEO dan CTO**

| <i>Domain</i>       | <i>Needs</i>  | Kode<br>Pertanyaan   |
|---------------------|---|--|
| <i>Service</i>      | Mengetahui layanan Olride ke depan dan alasannya  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• C.1.1</li> <li>• C.1.2</li> </ul> |
| <i>Technology</i>   | Mengetahui teknologi Olride terkait layanan ke depan  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• C.2.1</li> <li>• C.2.2</li> </ul> |
|                     | Mengetahui pertimbangan teknologi yang dipakai ke depan   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• C.2.3</li> </ul>                  |
|                     | Mengetahui hambatan dalam penerapan teknologi ke depan  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• C.2.4</li> </ul>                  |
| <i>Organization</i> | Mengetahui partner yang tergabung pada Olride dalam mendukung layanan ke depan beserta perannya | <ul style="list-style-type: none"> <li>• C.1.3</li> <li>• C.1.4</li> </ul> |
| <i>Finance</i>      | Mengetahui bagaimana cara Olride dalam menghasilkan keuntungan                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• C.1.5</li> </ul>                  |

Dari pertanyaan yang telah didapatkan diatas maka pertanyaan tersebut akan dibutuhkan untuk dapat memenuhi *domain service*, *organization* dan *finance* dari narasumber CEO, sedangkan *domain technology* dari narasumber CTO. Pada hal tersebut akan dihasilkan *interview protocol* yang pertanyaan selengkapny dapat dilihat pada **LAMPIRAN C** dimana kode C.1.x ada pada *interview 1* (narasumber CEO) dan kode Q2.x ada pada *interview 2* (narasumber CTO) yang nantinya akan mendasari penulisan penulis dalam melakukan wawancara.

Pada tahap pengumpulan data ini terdapat banyak data dan informasi yang harus di dapatkan. Dimana data dan informasi ini akan digunakan sebagai acuan dalam peningkatan model bisnis yang akan dilakukan pada Olride nantinya.

### 4.3 Metode Pengolahan Data

Metode pengolahan data pada tahapan ini dilakukan untuk dapat memudahkan penulis dalam menganalisis hasil wawancara dengan narasumber. Hasil wawancara tersebut berupa catatan saat wawancara atau data rekaman yang didapat dengan menggunakan bantuan alat perekam yang kemudian disalin pada aplikasi *Microsoft Word*. Rekaman yang telah disalin dan telah tersimpan pada aplikasi *Microsoft Word* akan lebih mudah untuk diolah seperti melakukan *underline point*, *highlight text*, hingga menerjemahkan hasil dari wawancara dengan narasumber ke dalam sebuah kalimat. Metode pengolahan yang dilakukan pada tahapan ini adalah dengan cara analisis deskriptif dari data yang telah didapatkan serta dengan memaparkan data tersebut ke dalam suatu tabel sehingga data dapat dengan mudah untuk dapat dipahami.

Metode yang kedua dilakukan agar penulis dapat dengan mudah melakukan analisis pada hasil dokumen yang didapat dari Olride, yaitu dokumen yang didapat akan disalin pada aplikasi *Microsoft Word*. Setelah data disalin dan disimpan di aplikasi *Microsoft Word*, data akan lebih mudah untuk diolah seperti melakukan *highlight text* hingga merangkum informasi yang perlu untuk disimpan dalam sebuah kalimat. Metode pengolahan dokumen yang digunakan yaitu dengan cara melakukan analisis deskriptif dari dokumen yang didapatkan dengan cara memaparkannya kedalam tabel sehingga data menjadi lebih mudah untuk dipahami.

### 4.4 Pemanfaatan Informasi

Setelah data berhasil dirangkum atau dikumpulkan, selanjutnya akan dilakukan pemanfaatan informasi untuk dapat mengetahui hubungan antara informasi yang didapat dengan tahapan penulisan tugas akhir. Beberapa analisis yang akan dilakukan antara lain adalah :

1. Hasil dari wawancara yang dilakukan terhadap pengguna aplikasi Olride Rider dan Olride Workshop, CEO Olride dan CTO Olride digunakan untuk dapat

melakukan identifikasi dan penjabaran informasi pada tiap *domain* berdasarkan *needs* ataupun hasil yang telah dijabarkan.

2. Pada tahapan selanjutnya akan dilakukan pengelompokkan hasil wawancara yang telah dibuat pada tahapan sebelumnya kedalam tiap *domain*. Pengelompokkan pada tiap *domain* ini berupa kebutuhan dari informasi *customer* yang sudah dikelompokkan berdasarkan *needs* serta informasi yang didapatkan dari CEO dan CTO. Sehingga akan didapatkan pengelompokkan kebutuhan pada tiap *domain*. Dalam melakukan pengelompokkan kebutuhan perlu diketahui bahwa hasil wawancara terhadap *customer* (Olrider Rider dan Olrider Workshop) akan memenuhi *domain service* dan *technology*, CEO akan memenuhi *domain service*, *organization* dan *finance* dan CTO hanya akan memenuhi *domain technology* saja.
3. Pada tahapan selanjutnya akan dilakukan pemetaan peningkatan yang terjadi pada tiap *domain* dari hasil pengelompokkan tiap *domain* pada tahapan sebelumnya. Pemetaan peningkatan tiap *domain* ini merupakan *keyword* hasil dari informasi yang telah dikelompokkan pada tiap *domain*. Dalam mendapatkan peningkatan dari evaluasi hasil wawancara ini, diperlukan hubungan sebab akibat antar informasi yang telah dikelompokkan tiap *domain*. Sehingga peningkatan yang didapatkan akan lebih sinergis dalam menciptakan sebuah layanan.
4. Pada tahapan selanjutnya akan dilakukan pembahasan kemampuan pada tiap *domain service*, *technology*, *organization* dan *finance* dari hasil peningkatan yang telah didapatkan pada tahapan sebelumnya. Kemampuan yang akan dibahas pada tiap *domain* akan menjelaskan adanya saling ketergantungan dalam melakukan sebuah peningkatan, selain itu akan dicontohkan salah satu

peningkatan pada masing-masing *domain* guna memberikan gambaran kemampuan tiap *domain*.

5. Selanjutnya akan dilakukan peningkatan kemampuan pada *technology domain* dalam memenuhi kebutuhan *service* dengan dukungan *organization* dan *finance*. Selanjutnya pada awal proses ini akan dilakukan pertimbangan dalam melakukan peningkatan pada tiap *domain*. Setelah melakukan pertimbangan akan dijabarkan spesifikasi kebutuhan dalam melakukan peningkatan, tentunya dengan melihat pertimbangan yang sudah dibuat. Setelah dilakukan spesifikasi kebutuhan akan dapat terbentuk peningkatan *technology* dengan jelas dalam menyusun *technology architecture* dengan dukungan *organization* dan *finance* dalam memenuhi kebutuhan *service*.
6. Pada tahapan selanjutnya ini akan dilakukan penjabaran tentang penawaran yang dapat diberikan oleh Olride dalam mendukung layanan yang telah ditingkatkan pada tahapan sebelumnya. Penawaran ini dilakukan dengan bekerja sama dengan *partner* dalam menyediakannya. Selain itu penawaran dilakukan agar dapat meningkatkan daya tarik pengguna layanan dalam menggunakan jasa layanan yang ditawarkan oleh Olride.
7. Pada tahapan selanjutnya akan dilakukan penjabaran estimasi terkait perkiraan dalam mendapatkan *revenue*, *investments* dan *costs*. Hal ini dilakukan sehubungan dengan adanya peningkatan pada *technology* pada tahapan sebelumnya. Selain itu estimasi perkiraan ini dilakukan untuk dapat mengetahui *revenue*, *investments*, dan *costs* yang akan didapatkan ataupun dikeluarkan dalam melakukan peningkatan *technology* tersebut.
8. Pada tahapan terakhir akan dilakukan evaluasi terhadap hasil dari peningkatan kemampuan pada *domain technology*. Evaluasi ini ditujukan pada CTO sehubungan dengan peningkatan yang telah

ditingkatkan pada *technology domain* dengan dukungan dari *service, organization* dan *finance*. Sehingga tujuan dalam melakukan evaluasi ini untuk dapat mengetahui apakah peningkatan yang telah dilakukan dapat mencapai kondisi dimana dapat dikatakan *viable*.

## **BAB V IMPLEMENTASI**

Pada bab ini, penulis membahas mengenai proses yang dilakukan selama tahap implementasi. Di bawah ini merupakan gambar alur pelaksanaan implementasi yang akan dilakukan.

### **5.1 Mendefinisikan Spesifikasi Kebutuhan akan Layanan**

Pada tahap ini akan dilakukan pendefinisian spesifikasi kebutuhan dengan cara memetakan hasil wawancara ke dalam *needs* yang telah ditentukan berdasarkan ISO 9126 yakni :

1. Kemudahan dalam memahami penggunaan aplikasi Olride
2. Kesesuaian serangkaian fungsi dalam memenuhi tujuan pengguna
3. Respon dan waktu pengolahan saat melakukan fungsinya
4. Kemampuan aplikasi Olride dalam mempertahankan tingkat kinerja
5. Kepuasan pengguna terhadap aplikasi Olride.

Selanjutnya akan dijelaskan hasil wawancara berupa spesifikasi kebutuhan dari wawancara terhadap 7 orang pelanggan Olride Rider dan 3 orang pemilik bengkel pengguna Olride Workshop. Hasil wawancara yang telah didapatkan merupakan sampel yang dapat mewakili populasi pengguna Olride. Pada pelanggan Olride Rider telah dapat memenuhi minimal jumlah sampel yakni 2 dan yang didapatkan 7. Sedangkan pada pemilik bengkel pengguna Olride Workshop telah dapat memenuhi minimal jumlah sampel yakni 2 dan yang didapatkan 3. Hasil pemetaan tersebut dapat dilihat seperti tabel-tabel dibawah ini :

**Tabel 5.0.1 Pemetaan berdasarkan kemudahan dalam memahami penggunaan aplikasi oleh Olride Rider**

| <b>Kemudahan dalam memahami penggunaan aplikasi Olride Rider</b> |   |
|--|---|
| <b>Kode</b>  | <b>Pertanyaan</b>   |
| Q1.1   | Apakah ada hal yang membuat anda kesulitan sehingga membutuhkan waktu lama dalam mengoperasikan layanan tertentu? Jika ya, mengapa? *(layanan seperti: reservasi servis pada bengkel, fitur pengingat, chat ke bengkel)   |
| <b>Orang ke-</b>   | <b>Uraian</b>   |
| 1.   | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Q1.1</p> <p><b>Jawaban :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Saya <b>bingung untuk melakukan cancel booking</b>, karena saya salah dalam memilih bengkel. Saya sempat ingin <i>chat</i> pihak bengkel untuk batal book tapi tidak jadi karena ini pengalaman pertama saya.</li> <li>• Ada beberapa <b>tombol pada menu home yang saya kurang pahami</b> karena <b>tampilannya kurang begitu menunjukkan kalau itu bisa ditekan</b> serta kurang tahu arah tombol “Aktivitas” setelah ditekan.</li> </ul> <p><b>Keyword :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Susah untuk melakukan cancel booking / reservasi.</li> <li>• Tombol pada “Home” kurang menunjukkan seperti tombol serta kata yang ada pada tombol kurang menunjukkan peran tombol.</li> </ul> |
| 2.   | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Q1.1</p> <p><b>Jawaban :</b><br/>Saya <b>tidak mengalami kesusahan</b> dalam mengoperasikan Olride Rider.</p> <p><b>Keyword :</b></p>  |

|    |   |
|----|---|
|    | Olride Rider masih <i>ease to use</i> .   |
| 3. | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Q1.1</p> <p><b>Jawaban :</b><br/>Tidak, saya belum mengalami kesulitan dalam mengoperasikan Olride Rider. Selain itu jika dibandingkan dengan aplikasi yang sudah ada dalam reservasi antrian Olride masih mengesung tampilan yang mudah untuk digunakan.</p> <p><b>Keyword :</b><br/>Olride Rider mampu memberikan kemudahan penggunaan dibandingkan dengan aplikasi yang memiliki tujuan yang sejenis.</p>   |
| 4. | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Q1.1</p> <p><b>Jawaban :</b><br/>Ya, saya bingung dalam menjabarkan keluhan motor saya sehingga membutuhkan waktu lama dalam menjabarkan dengan tepat. Selain itu saya juga merasa bingung dengan admin bengkel yang kesulitan dalam melakukan konfirmasi servis telah selesai dengan menggunakan barcode, sehingga butuh waktu lama untuk saya menunggu hal tersebut.</p> <p><b>Keyword :</b><br/>Aplikasi Olride Rider masih belum dapat memberi saran keluhan umum untuk dituliskan pada deskripsi keluhan.</p> |
| 5. | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Q1.1</p> <p><b>Jawaban :</b><br/>Ya, saya mengalami kesulitan dalam memahami cara untuk membatalkan reservasi dalam berganti jadwal. Saya ingin mengganti jadwal karena saya baru ingat di hari saya reservasi tersebut ada acara sehingga saya mencoba mengganti jadwal dengan mencari tombol dan sampai akhirnya berakhir pada layanan chat</p>  |

|    |  |
|----|--|
|    | <p>dengan bengkel. Setelah melakukan <b>chat dengan bengkel jawaban yang saya terima hanyalah "ok"</b>. Sehingga saya <b>melakukan reservasi lagi di hari yang berbeda namun tidak bisa karena kondisi kendaraan sebelumnya masih sedang progres menunggu servis</b> dan akhirnya saya menyempatkan untuk servis di hari saya tidak bisa. Tetapi saat saya tiba di bengkel ternyata saya dialihkan di hari yang sudah saya sebut melalui chat. Akhirnya saya hanya mengikutinya saja karna diberikan dua pilihan untuk ikut antrian normal atau sesuai dengan pergantian di chat. Setelah itu saya mengetahui kenapa bengkel tidak membatalkannya, itu karena <b>bengkel tidak tau cara untuk membatalkan reservasi</b>. Kejadian lain saya alami saat memilih jadwal yakni <b>bingung mana jam yang masih dapat di pilih dan mana yang tidak karena warna orange dan hitam sangat sulit menentukannya</b>. Tidak hanya itu ternyata pada detail bengkel bukan diperuntukkan untuk dipilih tapi hanya tampilan saja dan untuk pemilihan jam ada di langkah saat benar-benar ingin reservasi.</p> <p><b>Keyword :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplikasi Olride Rider kurang dapat memberikan kemudahan salam melakukan pembatalan reservasi.</li> <li>• Pembatalan reservasi melalui <i>chat</i> dengan bengkel kurang begitu tanggap jadi terjadi <i>miss communication</i>.</li> <li>• Aplikasi Olride Rider kurang dapat memberi solusi dalam kondisi pembatalan reservasi, sehingga pengguna ingin untuk reservasi ulang tetapi tidak bisa akibat motor masih kondisi progress servis.</li> </ul> |
| 6. | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Q1.1</p> <p><b>Jawaban :</b><br/>Ya, saya mengalami <b>kesulitan saat berada pada pemilihan bengkel</b>, jadi waktu itu saya sedang memilih jam pada bengkel. Pada saat saya <b>membuka salah satu bengkel saya langsung dihadapkan pada banyak</b></p>   |

|    |  |
|----|--|
|    | <p>jam dengan warna <i>orange</i> dan hitam. Pada saat itu saya menekan jam-jam dan berpikir bahwa jam yang sudah saya tekan telah terkirim pada sistem lalu saya lanjutkan untuk tahap berikutnya dan dihadapkan kembali dengan pilihan jam, pada saat itu saya berfikir bahwa sebelumnya merupakan tampilan saja. Selain itu saya juga mengalami kebingungan pada saat mencari bengkel yang mendapatkan diskon jika saya melakukan servis ditempat itu. Tetapi saya mencari dan tidak menemukan tanda adanya diskon sehingga saya sedikit ragu dengan melakukan reservasi jika hanya mengetahui nama bengkel dari brosur aja yang tidak ada penjelasan informasi diskon pada Olride Rider.</p> <p><b>Keyword :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplikasi Olride Rider kurang dalam memberi kemudahan akan tampilan saat pemilihan jam atau jadwal.</li> <li>• Aplikasi Olride Rider kurang dalam memberikan informasi melalui aplikasi akan diskon yang telah diberikan atau ditawarkan oleh masing-masing bengkel.</li> </ul> |
| 7. | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Q1.1</p> <p><b>Jawaban :</b><br/>Ya, saya mengalami kesulitan saat ketika ingin melakukan reservasi yakni saat pemilihan bengkel. Jadi saat saya sudah memilih bengkel diawal saya sudah dihadapkan dengan pemilihan jam yang mana saat saya tekan-tekan tetapi tidak bisa, pada saat itu sempat saya berfikir bahwa ada masalah dengan aplikasi. Lalu setelah saya abaikan sementara dan lanjut ke tahap berikutnya baru pada tahap itu saya dihadapkan kembali dengan pemilihan jam dan kali ini saya bisa menekannya. Pada saat itu saya menyadari bahwa pemilihan sebelumnya adalah hanya tampilan saja. Selain itu saya juga mengalami kesulitan dalam hal penamaan motor saat</p>   |

|  |  |
|--|--|
|  | <p><b>menambahkan motor pertama kali.</b> Saat itu saya sedikit kebingungan dengan maksud dari kolom <b>nama alias kendaraan</b>, sehingga butuh waktu lama dalam membuat nama motor. Ketika saya sudah menambahkan motor, saya merasa salah dalam memberikan nama sehingga saya mencari untuk mengganti nama motor namun <b>saya tidak berhasil menemukannya sehingga saya menghapusnya dan membuat ulang.</b></p> <p><i>Keyword :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplikasi Olride Rider perlu memudahkan tampilan dalam hal pemilihan jam atau jadwal.</li> <li>• Aplikasi Olride Rider perlu memudahkan dalam menyampaikan maksud.</li> <li>• Aplikasi Olride Rider perlu memberikan layanan untuk mengatur ulang motor yang telah ditambahkan.</li> </ul> |
|--|--|

**Tabel 5.0.2 Pemetaan berdasarkan kemudahan dalam memahami penggunaan aplikasi oleh Olride Workshop**

| <b>Kemudahan dalam memahami penggunaan aplikasi Olride Workshop</b> |  |
|---|--|
| <b>Kode</b>   | <b>Pertanyaan</b>  |
| Q2.1  | Apakah ada hal yang membuat anda kesulitan sehingga membutuhkan waktu lama dalam mengoperasikan layanan tertentu? Jika ya, mengapa? *(layanan seperti: mengelola jadwal, pelanggan dan fasilitas)  |
| <b>Bengkel ke-</b>  | <b>Uraian</b>  |
| 1.  | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Q2.1</p> <p><b>Jawaban :</b><br/>Ya, saya mengalami <b>kesulitan pada saat ada pelanggan yang ingin melakukan pindah jadwal</b> sehingga saya harus membatalkan reservasi sebelumnya, namun saya <b>tidak berhasil menemukan atau bingung pada saat ingin membatalkan</b></p> |

|    |   |
|----|---|
|    | <p>reservasi. Sehingga <b>tindakan yang saya lakukan membalas chat nya saja untuk datang di hari yang sudah ditentukan pelanggan tanpa membatalkan atau melakukan reservasi ulang.</b> Selain itu saya juga <b>mendapati notification yang kadang muncul dan kadang menghilang</b> sehingga saya sering <b>kurang tanggap terhadap adanya chat dari pelanggan.</b></p> <p><b>Keyword :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplikasi Olride Workshop kurang <i>ease to use</i> dalam hal pembatalan reservasi servis pada bengkel.</li> <li>• Adanya keputusan untuk pembatalan melalui <i>chat</i> dan tanpa membatalkan reservasi servis.</li> <li>• Layanan <i>chat notification</i> kurang stabil (terkadang muncul dan terkadang menghilang).</li> </ul> |
| 2. | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Q2.1</p> <p><b>Jawaban :</b><br/>Tidak ada, sejauh ini jika saya ada hal yang tidak saya mengerti maka saya akan langsung mencobanya, mungkin hanya ada sedikit <b>permasalahan pada mendapatkan informasi pelanggan pada bulan berikutnya atau sebelumnya.</b> Hal tersebut dikarenakan <b>jika saya ingin mengganti bulan maka harus menekan tanggal yang berada pada home.</b></p> <p><b>Keyword :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplikasi Olride Workshop memiliki permasalahan pada cara melihat informasi pelanggan pada bulan sebelumnya atau berikutnya.</li> <li>• Tombol untuk dapat mengganti bulan untuk dapat melihat informasi pelanggan kurang begitu <i>ease to use.</i></li> </ul>                          |
| 3. | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Q2.1</p> <p><b>Jawaban :</b><br/>Ya, saya <b>mengalami banyaknya pelanggan yang melakukan reservasi namun tidak datang,</b> selain itu</p>   |

|  |  |
|--|--|
|  | <p><b>adanya orang tua yang reservasi secara manual pada bengkel ini sehingga kurang memahami jika menggunakan aplikasi Olrider Rider.</b></p> <p><b>Keyword :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplikasi Olrider Workshop kurang dapat menyelesaikan permasalahan pelanggan yang reservasi dan tidak ditindak lanjuti.</li> <li>• Aplikasi Olrider Workshop kurang dapat digunakan untuk melakukan reservasi secara manual melalui aplikasi Olrider Workshop.</li> </ul> |
|--|--|

**Tabel 5.0.3 Pemetaan berdasarkan serangkaian fungsi dalam memenuhi tujuan pengguna pada oleh Olrider Rider**

| <b>Kesesuaian serangkaian fungsi dalam memenuhi tujuan pengguna</b> |  |
|---|--|
| <b>Kode</b>   | <b>Pertanyaan</b>  |
| Q1.2  | Apakah tujuan anda dalam menggunakan aplikasi Olrider telah dapat terpenuhi dengan baik? Jika tidak, kenapa? *(layanan seperti: reservasi servis pada bengkel, fitur pengingat, chat ke bengkel)   |
| Q1.4  | Apakah layanan yang ditawarkan oleh Olrider Rider telah cukup untuk dapat memenuhi kebutuhan anda? Jika tidak, layanan seperti apa yang anda inginkan untuk dapat memenuhi kebutuhan anda? *(layanan seperti: reservasi servis pada bengkel, fitur pengingat, chat ke bengkel) |
| <b>Orang ke-</b>  | <b>Uraian</b>  |

|    |   |
|----|---|
| 1. | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Q1.2</p> <p><b>Jawaban :</b><br/>Untuk tujuan saya menyervis motor sudah dapat terpenuhi, tetapi saya masih merasa ada yang <b>kurang seperti laporan perbaikan apa saja yang telah dilakukan dan total biaya apa saja yang telah saya bayar.</b></p> <p><b>Keyword :</b><br/>Kurangnya laporan perbaikan beserta biaya-biaya perbaikan.</p>                                       |
|    | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Q1.4</p> <p><b>Jawaban :</b><br/>Menurut saya masih belum memenuhi, <b> mungkin kedepannya bisa ditambahkan untuk invoice atau laporan digital</b> pada olride rider sehingga saya bisa mengetahui <b> rekapan servis yang telah bengkel kerjakan dan harga servisnya.</b></p> <p><b>Keyword :</b><br/>Kurangnya riwayat servis pada motor pengguna (invoice servis kendaraan)</p> |
| 2. | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Q1.2</p> <p><b>Jawaban :</b><br/><b>Terpenuhi</b>, saya sudah <b>melakukan reservasi servis pada bengkel dua kali</b> di Malang dan di Surabaya.</p> <p><b>Keyword :</b><br/>Olrider Rider dapat memenuhi tujuan pengguna dalam melakukan reservasi servis pada bengkel.</p> <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Q1.4</p> <p><b>Jawaban :</b></p>   |

|    |  |
|----|--|
|    | <p>Belum memenuhi kebutuhan saya karena ada layanan yang menurut saya masih perlu untuk ditambahkan yakni <b>pembayaran melalui olride langsung, jadi semacam pembayaran yang ada di gojek "gopay"</b>. Menurut saya hal itu perlu agar pengguna seperti saya bisa membayar langsung lewat aplikasi tanpa harus membawa uang lebih untuk servis. Selain itu <b>perlu juga menampilkan harga di saat kita memasukkan keluhan</b> kita, sehingga <b>ada estimasi biaya yang harus saya bayar nantinya</b>. biaya yang saya maksud adalah biaya yang umum pada setiap bengkel ahas seperti <b>layanan quick servis pada bengkel</b> yang hanya memberikan pilihan servis umum <b>seperti ganti oli, cek kendaraan ringan, kampas rem, dll</b>. Jadi selain memudahkan dalam mengetahui harga juga bisa untuk mempercepat pembayaran.</p> <p><b>Keyword :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Perlunya pembayaran secara digital melalui Olride Rider (E-Payment).</li> <li>• Perlunya menampilkan harga estimasi saat ketika memasukkan deskripsi keluhan saat ingin reservasi.</li> <li>• Perlunya layanan Quick Service untuk mempercepat proses servis dan saat reservasi.</li> </ul> |
| 3. | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Q1.2</p> <p><b>Jawaban :</b><br/><b>Ya, tujuan saya dalam menggunakan Olride sudah terpenuhi</b>, kini saya tidak terjebak di antrian panjang lagi. Untuk ke bengkel usahakan datang 15 menit sebelumnya.</p> <p><b>Keyword :</b><br/>Olride Rider dapat memenuhi tujuan pengguna dalam melakukan reservasi servis pada bengkel.</p> <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Q1.4</p> <p><b>Jawaban :</b></p>  |

|    |   |
|----|---|
|    | <p><b>Belum</b>, saya berharap kedepannya ada <b>layanan yang melayani reservasi servis di hari saya reservasi atau bahkan beberapa jam di hari saya reservasi servis</b>. Saya menyarankan hal tersebut karena saya memiliki kesibukan yang tinggi sehingga untuk masalah servis kadang saya baru ingat ketika saat ada waktu luang dan waktu luang itu adalah hari dimana saya ingin untuk menservis kendaraan saya.</p> <p><b>Keyword :</b><br/>Perlu nya layanan reservasi di hari pelanggan melakukan reservasi atau bahkan beberapa jam sebelum servis (<i>last minutes</i> servis).</p>  |
| 4. | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Q1.2</p> <p><b>Jawaban :</b><br/>Ya, <b>tujuan saya dalam servis motor sudah terpenuhi dengan baik</b>, bahkan pelayanannya lebih baik dari pada bengkel ahass lainnya. <b>Selain itu saya juga dilayani meski bengkel baru buka dan sudah ada pelanggan lain yang mengantri</b>. Tetapi dalam hal ini, saya masih <b>ragu apakah saya didahulukan karena memang bengkel baru buka ataukah saya memakai aplikasi Olride</b>.</p> <p><b>Keyword :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplikasi Olride Rider telah dapat membantu pengguna dalam memberi kebebasan dalam mengantri.</li> <li>• Olride Rider masih kurang dalam memberi kepercayaan akan kebenaran kebebasan dalam mengantri.</li> </ul> |
|    | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Q1.4</p> <p><b>Jawaban :</b><br/><b>Belum</b>, menurut saya aplikasi Olride masih belum dapat memenuhi kebutuhan saya. Ada banyak hal yang saya harap Olride dapat wujudkan. Pada <b>saat saya menjabarkan keluhan motor saya, saya masih</b></p>  |

|    |  |
|----|--|
|    | <p><b>kesulitan sehingga saya berharap ada saran dalam menuliskan keluhan sehingga akan memudahkan saya dalam menjabarkannya, setelah itu mungkin juga perlu ditambahkan langkah terakhir dalam mengkonfirmasi bahwa saya telah benar untuk melakukan reservasi pada bengkel tertentu. Lalu setelah saya selesai servis maka saya akan dapat beraktivitas seperti biasanya, namun kapan saya harus melakukan servis kembali saya kurang begitu mengetahui sampai saya mengalami kendala atau keanehan pada motor saya, sehingga saya berharap ada reminder akan hal tersebut seperti ganti oli, sparepart atau mungkin servis ringan yang dilihat dari spidometer. Selain hal tersebut saya juga ingin untuk dapat mengulas kualitas pelayanan bengkel sehingga baik saya ataupun pelanggan lainnya akan dapat mengetahui kualitas bengkel dalam melayani pelanggan.</b></p> <p><b>Keyword :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplikasi Olride Rider masih belum bisa memberikan saran dalam mengisi keluhan motor saat reservasi.</li> <li>• Aplikasi Olride Rider masih belum bisa memberikan konfirmasi ulang terkait reservasi pada bengkel.</li> <li>• Aplikasi Olride Rider masih belum dapat memberikan saran kapan harus servis rutin berikutnya atau pengingat dalam servis rutin.</li> <li>• Aplikasi Olride Rider masih belum dapat memberikan layanan untuk dapat memberikan penilaian terhadap bengkel.</li> </ul> |
| 5. | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Q1.2</p> <p><b>Jawaban :</b><br/>Udah tercapai, saya merasa terbantu dengan adanya Olride. Waktu itu saat saya datang di bengkel cukup saya bilang saya mengantri dengan menggunakan Olride langsung di urutan ke antrian pertama.</p>  |

|    |   |
|----|---|
|    | <p>Namun dalam mencapai tujuan servis respon chat masih kurang respon sehingga kurang begitu puas.</p> <p><b>Keyword :</b><br/>Aplikasi Olride Rider dapat membantu dalam menyelesaikan masalah antrian serta waktu servis sesuai dengan jadwal yang telah dipilih.</p> <hr/> <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Q1.4</p> <p><b>Jawaban :</b><br/>Belum, mungkin ke depan Olride bisa menambahkan layanan jika setelah reservasi masih bisa di 'edit' dalam kurun waktu tertentu. Hal ini perlu karena saya merasa ingin membatalkan reservasi dan ganti jadwal itu sangat lama karena pihak bengkel <i>slow response</i>. Selain itu kedepannya Olride Rider perlu mendokumentasikan langkah-langkah dalam penggunaanya baik berupa tulisan atau <i>digital</i> yang terupload di youtube, mengingat pada aplikasi uber. Selain itu mungkin pada layanan chat bisa diberikan fitur read dan unread karena saya rasa hal itu perlu agar pelanggan bisa mengetahui apakah chat sudah diterima atau masih belum.</p> <p><b>Keyword :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplikasi Olride Rider kurang dapat memberikan layanan untuk dapat mengubah reservasi yang sudah terlanjut terkirim.</li> <li>• Aplikasi Olride Rider kurang dapat mendokumentasikan tata cara penggunaan baik secara tertulis maupun <i>digital</i>.</li> <li>• Aplikasi Olride belum mampu memberikan fitur <i>read</i> dan <i>unread</i> pada layanan <i>chat</i>.</li> </ul> |
| 6. | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Q1.2</p> <p><b>Jawaban :</b><br/>Ya, tujuan saya dalam menggunakan aplikasi Olride Rider dalam melakukan reservasi servis sudah terpenuhi.</p>   |

|    |   |
|----|---|
|    | <p><b>Keyword :</b><br/>Aplikasi Olrider telah dapat membantu memenuhi tujuan pengguna dalam reservasi pada bengkel.</p> <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Q1.4</p> <p><b>Jawaban :</b><br/>Tidak, saya merasa masih ada kurang seperti adanya promo pada bengkel kalau bisa tidak hanya ada pada brosur atau poster saja, sehingga pada aplikasi juga diberi informasi yang nantinya hal itu juga akan dapat mempengaruhi pemilihan bengkel. Selain itu perlunya layanan seperti konfirmasi <i>sparepart</i> atau kesanggupan dalam menangani keluhan yang telah saya keluhkan. Karena pada saat itu saya sudah datang dan mendapati bahwa <i>sparepart</i> untuk memperbaiki motor saya tidak ada dan walaupun tetap ingin servis pada bengkel tersebut harus menunggu selama 2 minggu. Lalu dari hal tersebut saya berfikir bahwa bengkel tidak ada tanggap atau melihat keluhan pengendara saat saya melakukan reservasi sehingga pasti akan ditanya kembali saat melakukan servis.</p> <p><b>Keyword :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplikasi Olrider perlu menambahkan layanan informasi seperti diskon pada bengkel saat pemilihan bengkel.</li> <li>• Aplikasi Olrider yang digunakan oleh bengkel masih kurang digunakan secara maksimal akan keluhan pengendara.</li> </ul> |
| 7. | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Q1.2</p> <p><b>Jawaban :</b><br/>Ya terpenuhi, tetapi saya mengalami sedikit kendala. Kendala yang saya alami adalah pertama saya telah melakukan reservasi pada bengkel A lalu pada bengkel ini saya melakukan ganti jadwal tetapi respon dari bengkel sangat lama dan tidak ada</p>  |

**pembatalan reservasi, sehingga sampai pada akhirnya waktu servis tiba masih belum ada pembatalan dari bengkel. Setelah itu saya melakukan penghapusan motor dan menambahkan kembali dan melakukan reservasi kembali pada bengkel B. Pada bengkel B terjadi sedikit masalah ketika waktu servis tiba yakni pihak bengkel baru menyadari jika ada reservasi melalui Olrive. Hal ini membuat saya sedikit ragu apakah bengkel benar-benar memakai Olrive sebagai alat reservasi pada bengkel.**

**Keyword :**

- Aplikasi Olrive perlu memudahkan dalam hal pergantian jadwal oleh pelanggan.
- Aplikasi Olrive perlu memudahkan komunikasi *chat* agar lebih tanggap.
- Aplikasi Olrive perlu memberi tata aturan dalam melakukan penghapusan motor untuk dapat melakukan reservasi ulang.
- Aplikasi Olrive Workshop kurang begitu digunakan secara maksimal oleh bengkel.

**Pertanyaan :**

Q1.4

**Jawaban :**

Belum, saya merasa masih ada kekurangan dalam melakukan reservasi melalui Olrive yakni yang pertama **adanya layanan konfirmasi ulang sesaat sudah melakukan reservasi guna memberi kepercayaan kepada saya bahwa reservasi sudah berhasil atau masuk kedalam antrian bengkel.** Yang kedua pada **layanan chat perlu ditambahkan status dari pesan seperti pesan terkirim atau sudah terbaca.** Sehingga dengan adanya layanan itu saya dapat mengetahui bahwa pesan saya sudah terbaca atau belum terkirim. Lalu, yang ketiga adalah **saya ingin ada sebuah layanan untuk dapat menampilkan layanan servis pada bengkel beserta harganya,** sehingga saya dapat mengetahui berapa uang yang harus saya bawa. Hal itu saya inginkan karena ketika saya melakukan servis ada permasalahan lain pada motor saya dan membutuhkan

|  |  |
|--|--|
|  | <p>biaya banyak sehingga uang yang saya bawa tidak cukup. Yang terakhir adalah <b>perlunya layanan untuk dapat memberikan tips dalam merawat kendaraan berdasarkan dari keluhan servis berdasarkan riwayat</b> saya.</p> <p><b>Keyword :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplikasi Olride Rider kurang dalam memberikan konfirmasi ulang akan reservasi yang telah dilakukan.</li> <li>• Aplikasi Olride kurang dalam memberikan kepercayaan akan komunikasi <i>chat</i> seperti status terkirim atau terbaca.</li> <li>• Aplikasi Olride kurang dalam memaparkan keluhan umum beserta biaya yang harus dibayar.</li> <li>• Aplikasi Olride kurang dalam memberikan tips merawat kendaraan berdasarkan riwayat ataupun tips umum.</li> </ul> |
|--|--|

**Tabel 5.0.4 Pemetaan berdasarkan serangkaian fungsi dalam memenuhi tujuan pengguna pada oleh Olride Workshop**

| <b>Kesesuaian serangkaian fungsi dalam memenuhi tujuan pengguna</b> |   |
|---|---|
| <b>Kode</b>   | <b>Pertanyaan</b>   |
| Q2.2  | Apakah tujuan anda dalam menggunakan aplikasi Olride Workshop telah dapat terpenuhi dengan baik? Jika tidak, kenapa? *(layanan seperti: mengelola jadwal, pelanggan dan fasilitas)  |
| Q2.4  | Apakah layanan yang ditawarkan Olride Workshop telah cukup untuk dapat memenuhi kebutuhan anda? Jika tidak, layanan seperti apa yang anda inginkan untuk dapat memenuhi kebutuhan anda? *(layanan seperti: mengelola jadwal, pelanggan dan fasilitas) |
| <b>Bengkel ke-</b>  | <b>Uraian</b>   |
| 1.  | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Q2.2</p> <p><b>Jawaban :</b></p>   |

|    |  |
|----|--|
|    | <p>Ya sudah terpenuhi walau masih ada beberapa yang kadang masih belum terpenuhi seperti <b>adanya pelanggan yang ingin berganti jadwal tetapi pada akhirnya tidak datang</b>. Selain itu <b>terkadang ada pelanggan yang tidak melakukan reservasi tetapi ingin melakukan servis jemputan</b> dengan memanfaatkan layanan <i>chat</i> pada Olride</p> <p><b>Keyword :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adanya pelanggan yang melakukan reservasi namun tidak datang.</li> <li>• Adanya pelanggan yang memanfaatkan layanan <i>chat</i> sebagai sarana untuk melakukan reservasi servis (servis jemputan).</li> </ul> <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Q2.4</p> <p><b>Jawaban :</b><br/>Sudah membantu dalam memenuhi kebutuhan reservasi, terlebih lagi <b>adanya layanan chat dapat memudahkan baik pelanggan atau bengkel dalam mengkomunikasikan permasalahan</b>. Lalu mungkin hal yang <b>perlu untuk ditambahkan seperti adanya tata cara penggunaan baik secara tertulis ataupun digital</b> sehingga jika ada kesulitan dalam pengoperasian tertentu saya bisa melihat tata caranya.</p> <p><b>Keyword :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Layanan <i>chat</i> pada aplikasi Olride dapat memudahkan pelanggan dalam berkomunikasi.</li> <li>• Perlunya tata cara penggunaan baik secara tertulis ataupun <i>digital</i>.</li> </ul> |
| 2. | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Q2.2</p> <p><b>Jawaban :</b><br/>Ya terpenuhi, meski ada beberapa hal yang masih belum dapat terpenuhi. Hal yang masih belum dapat terpenuhi itu seperti <b>susahannya mengelola pelanggan yang ingin mengganti jadwal dan tidak adanya layanan untuk dapat memasukkan pelanggan ke</b></p>   |

|  |  |
|--|--|
|  | <p><b>dalam antrian Olrive melalui Olrive Workshop langsung secara manual.</b></p> <p><b>Keyword :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplikasi Olrive Workshop masih sulit dalam mengelola pelanggan yang ingin melakukan ganti jadwal.</li> <li>• Tidak adanya layanan untuk dapat memasukkan pelanggan secara manual melalui aplikasi Olrive Workshop secara langsung untuk <i>non</i> pengguna Olrive Workshop.</li> </ul>  |
|  | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Q2.4</p> <p><b>Jawaban :</b><br/>Tidak, masih belum memenuhi kebutuhan saya. Hal itu karena masih ada beberapa layanan yang perlu untuk di tambahkan dalam Olrive sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Adanya layanan dalam memasukkan pelanggan yang tidak menggunakan Olrive Rider ke dalam antrian Olrive Workshop.</b></li> <li>2. <b>Adanya pengaturan notifikasi terkait nada masuk,</b> sehingga saya dapat dengan mudah dalam membedakan aplikasi Olrive dengan yang lain.</li> <li>3. <b>Adanya layanan untuk dapat menelepon melalui aplikasi Olrive secara langsung,</b> sehingga komunikasi tidak hanya dilakukan dari <i>chat</i> saja.</li> <li>4. <b>Adanya layanan dalam mengganti jadwal reservasi oleh bengkel</b> terhadap pelanggan yang berhalangan hadir.</li> <li>5. <b>Adanya layanan untuk dapat <i>auto-reply</i> pada pelanggan yang baru saja reservasi.</b></li> <li>6. <b>Adanya layanan untuk dapat mengatur promosi pada bengkel sehingga dapat memberikan daya tarik pada pelanggan tersendiri baik yang sudah pernah reservasi maupun yang belum pernah.</b></li> </ol> <p><b>Keyword :</b></p> |

|    |  |
|----|--|
|    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Perlunya layanan dalam memasukkan pelanggan secara manual melalui aplikasi Olride Workshop.</li> <li>• Perlunya pengaturan akan notifikasi terkait nada masuk.</li> <li>• Perlunya layanan untuk dapat menelepon melalui aplikasi secara langsung.</li> <li>• Perlunya layanan dalam mengganti jadwal reservasi oleh bengkel.</li> <li>• Perlunya layanan dalam melakukan <i>auto-reply</i> pada pelanggan yang baru saja reservasi.</li> <li>• Perlunya pengaturan dalam melakukan promosi pada bengkel dalam memberikan daya tarik pada pelanggan.</li> </ul>   |
| 3. | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Q2.2</p> <p><b>Jawaban :</b><br/>Lumayan tercapai, <b>terkadang pelanggan yang melakukan reservasi ada yang datang dan ada yang tidak datang.</b> Mungkin yang tidak datang karena merasa masih ragu bahwa reservasi yang telah dilakukan melalui Olride Rider telah berjalan.</p> <p><b>Keyword :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplikasi Olride Workshop belum dapat memberikan layanan yang tepat guna untuk menindak lanjuti permasalahan pelanggan tidak datang.</li> <li>• Aplikasi Olride Rider kurang begitu memberi kepercayaan pada pelanggan akan reservasi servis.</li> </ul> <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Q2.4</p> <p><b>Jawaban :</b><br/>Menurut saya <b>aplikasi Olride Workshop telah cukup dalam memenuhi kebutuhan saya, namun mungkin bisa ditambah beberapa tata cara penggunaan berupa tulisan atau <i>digital</i> sehingga mudah untuk diikuti saat mengalami kesulitan.</b></p> <p><b>Keyword :</b></p> |

|  |  |
|--|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplikasi Olride Workshop telah dapat membantu dalam mengelola pelanggan.</li> <li>• Perlu adanya penambahan tata cara penggunaan baik secara tertulis maupun <i>digital</i>.</li> </ul> |
|--|--|

**Tabel 5.0.5 Pemetaan berdasarkan respon dan waktu pengolahan saat melakukan fungsinya pada oleh Olride Rider**

| <b>Respon dan waktu pengolahan saat melakukan fungsinya</b> |   |
|---|---|
| <b>Kode</b>   | <b>Pertanyaan</b>   |
| Q1.5  | Apakah aplikasi Olride Rider selalu dapat digunakan atau diakses pada waktu tertentu? Jika tidak, kenapa demikian? *(layanan seperti: reservasi servis pada bengkel, fitur pengingat, chat ke bengkel)  |
| Q1.6  | Apakah anda pernah mendapati respon waktu yang lama saat proses penggunaan Olride Rider? Jika iya, respon waktu yang lama seperti apa yang pernah anda alami? *(layanan seperti: reservasi servis pada bengkel, fitur pengingat, chat ke bengkel)   |
| <b>Orang ke-</b>  | <b>Uraian</b>   |
| 1.  | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Q1.5</p> <p><b>Jawaban :</b><br/><b>Aplikasi Olride rider dapat saya gunakan dengan baik</b> tanpa kendala saat diakses di <b>malam atau pagi hari untuk layanan servis</b> maupun <i>chat</i>.</p> <p><b>Keyword :</b><br/>Olride Rider dapat berjalan dengan 78ancer baik malam hari atau pagi hari.</p> <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Q1.6</p> <p><b>Jawaban :</b><br/>Saya <b>belum pernah mendapati respon lama</b> saat pengoperasian Olride Rider.</p> <p><b>Keyword :</b></p> |

|    |   |
|----|---|
|    | <p>Olride Rider tidak menunjukkan respon lama saat pengoperasiannya.</p>  |
| 2. | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Q1.5</p> <p><b>Jawaban :</b><br/>Menurut saya <b>respon yang lama terjadi pada layanan chat</b>, jadi saya pernah untuk bertanya pada bengkel yang telah saya book tapi balasannya lama. Mengingat respon chat yang lama saya pernah book di waktu tengah malam sekitar jam 23 untuk jam 8 pagi di esok harinya. Saya <b>bingung apakah reservasi yang telah saya lakukan sudah berhasil atau belum karena tidak ada respon apapun dari bengkel</b> terkait.</p> <p><b>Keyword :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Terjadinya respon lama pada layanan <i>chat</i> Olride.</li> <li>• Tidak adanya notifikasi atau respon ketika sudah melakukan reservasi servis pada bengkel melalui Olride.</li> </ul> <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Q1.6</p> <p><b>Jawaban :</b><br/><b>Tidak</b>, sejauh ini saya masih <b>belum menemui respon yang lama</b>.</p> <p><b>Keyword :</b><br/>Olride Rider tidak menunjukkan respon yang lama.</p> |
| 3. | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Q1.5</p> <p><b>Jawaban :</b></p>   |

|    |  |
|----|--|
|    | <p><b>Ya, aplikasi Olride bisa digunakan diwaktu ketika saya membutuhkannya dan tidak ada permasalahan terjadi ketika saya menggunakannya.</b></p> <p><b>Keyword :</b><br/>Aplikasi Olride Rider tidak menunjukkan kegagalan saat diakses oleh pengguna.</p> <hr/> <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Q1.6</p> <p><b>Jawaban :</b><br/><b>Tidak, saya belum pernah mendapati olride mengalami respon waktu yang lama saat penggunaan.</b></p> <p><b>Keyword :</b><br/>Aplikasi Olride Rider tidak megalami respon waktu yang lama.</p>   |
| 4. | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Q1.5</p> <p><b>Jawaban :</b><br/>Tidak selalu dapat digunakan, menurut saya <b>layanan chat tidak berfungsi jika saya reservasi di jam 23 malam sehingga mungkin perlu penanda lain atau <i>feedback</i> untuk memberi info pada saya bahwa telah melakukan reservasi pada bengkel tertentu.</b></p> <p><b>Keyword :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplikasi Olride Rider untuk layanan <i>chat</i> tidak dapat berfungsi jika diluar jam kerja.</li> <li>• Aplikasi Olride Rider belum dapat memberikan pemberitahuan jika sudah melakukan reservasi.</li> </ul> <hr/> <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Q1.6</p> <p><b>Jawaban :</b><br/>Tidak, saya <b>belum pernah mendapati respon waktu yang lama.</b></p> <p><b>Keyword :</b></p> |

|    |  |
|----|--|
|    | Aplikasi Olride tidak mengalami respon waktu lama saat penggunaan.   |
| 5. | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Q1.5</p> <p><b>Jawaban :</b><br/>Ya, sistem pada Olride masih bisa digunakan dengan baik dan diakses pada waktu tertentu.</p> <p><b>Keyword :</b><br/>Aplikasi Olride Rider mampu digunakan dengan baik dan diakses pada waktu tertentu.</p>  |
|    | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Q1.6</p> <p><b>Jawaban :</b><br/>Ya, waktu menunggu untuk respon chat dari bengkel saja yang lama. Selain itu masih belum ada masalah.</p> <p><b>Keyword :</b><br/>Aplikasi Olride Rider pada layanan <i>chat</i> kurang begitu <i>responsive</i> dalam menunggu jawaban dari bengkel serta tidak adanya tanda bahwa <i>chat</i> sudah terkirim atau terbaca.</p> |
| 6. | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Q1.5</p> <p><b>Jawaban :</b><br/>Ya, aplikasi Olride Rider dapat digunakan atau diakses pada waktu tertentu.</p> <p><b>Keyword :</b><br/>Aplikasi Olride Rider dapat digunakan dan diakses pada waktu tertentu.</p>   |
|    | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Q1.6</p> <p><b>Jawaban :</b><br/>Tidak, aplikasi Olride Rider tidak mendapati respon waktu yang lama saat proses penggunaan.</p>  |

|    |   |
|----|---|
|    | <p><b>Keyword :</b><br/>Aplikasi Olrider Rider tidak mengalami respon waktu yang lama.</p>  |
| 7. | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Q1.5</p> <p><b>Jawaban :</b><br/>Tidak, <b>aplikasi Olrider Rider dapat digunakan atau diakses pada waktu tertentu.</b></p> <p><b>Keyword :</b><br/>Aplikasi Olrider Rider dapat diakses pada waktu tertentu.</p>  |
|    | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Q1.6</p> <p><b>Jawaban :</b><br/>Tidak, <b>aplikasi Olrider Rider tidak mendapati respon waktu yang lama</b> saat proses penggunaan.</p> <p><b>Keyword :</b><br/>Aplikasi Olrider Rider tidak mengalami respon waktu yang lama saat proses penggunaan.</p> |

**Tabel 5.0.6 Pemetaan berdasarkan respon dan waktu pengolahan saat melakukan fungsinya pada oleh Olrider Workshop**

| <b>Respon dan waktu pengolahan saat melakukan fungsinya</b> |   |
|---|---|
| <b>Kode</b>   | <b>Pertanyaan</b>   |
| Q2.5  | Apakah aplikasi Olrider Workshop selalu dapat digunakan atau diakses pada waktu tertentu? Jika tidak, kenapa demikian? *(layanan seperti: mengelola jadwal, pelanggan dan fasilitas)  |
| Q2.6  | Apakah anda pernah mendapati respon waktu yang lama saat proses penggunaan Olrider Workshop? Jika iya, respon waktu yang lama seperti apa yang pernah anda alami? *(layanan seperti: mengelola jadwal, pelanggan dan fasilitas) |

| Bengkel ke- | Uraian   |
|-------------|--|
| 1.          | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Q2.5</p> <p><b>Jawaban :</b><br/>Ya, aplikasi Olride selalu dapat digunakan pada waktu saya ingin menggunakannya.</p> <p><b>Keyword :</b><br/>Aplikasi Olride Workshop dapat digunakan pada waktu saat digunakan.</p> <hr/> <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Q2.6</p> <p><b>Jawaban :</b><br/>Tidak, saya tidak pernah mendapati permasalahan respon waktu lama saat penggunaan Olride Workshop.</p> <p><b>Keyword :</b><br/>Aplikasi Olride Workshop tidak mengalami permasalahan akan respon waktu yang lama.</p> |
| 2.          | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Q2.5</p> <p><b>Jawaban :</b><br/>Ya, aplikasi Olride Workshop selalu dapat saya gunakan atau akses pada waktu tertentu.</p> <p><b>Keyword :</b><br/>Aplikasi Olride Workshop dapat digunakan dan diakses pada waktu tertentu.</p> <hr/> <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Q2.6</p> <p><b>Jawaban :</b><br/>Ya, saya pernah mendapati respon waktu yang lama pada saat saya ingin menghapus reservasi pelanggan karena dia ingin mengganti jadwal. Waktu itu saya menekan tanda “x” tetapi saya</p>                   |

|    |  |
|----|--|
|    | <p>mendapati proses menunggu yang tiada henti, tidak hanya satu kali tapi dua kali saya coba dan masih mendapati hal yang sama. Setelah satu hari berlalu saya coba lagi dan bisa.</p> <p><b>Keyword :</b><br/>Aplikasi Olride Workshop mengalami respon waktu lama saat melakukan penghapusan reservasi pelanggan.</p>  |
| 3. | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Q2.5</p> <p><b>Jawaban :</b><br/>Ya, aplikasi Olride Workshop dapat digunakan serta diakses pada waktu tertentu.</p> <p><b>Keyword :</b><br/>Aplikasi Olride Workshop dapat diakses pada waktu tertentu.</p> <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Q2.6</p> <p><b>Jawaban :</b><br/>Tidak, saya belum pernah mendapati Olride Workshop mengalami respon waktu lama saat penggunaannya.</p> <p><b>Keyword :</b><br/>Aplikasi Olride Workshop tidak mengalami respon waktu lama.</p> |

**Tabel 5.0.7 Pemetaan berdasarkan kemampuan aplikasi Olride dalam mempertahankan tingkat kinerja pada oleh Olride Rider**

| <b>Kemampuan aplikasi Olride dalam mempertahankan tingkat kinerja</b> |  |
|---|--|
| <b>Kode</b>   | <b>Pertanyaan</b>  |
| Q1.7  | Apakah anda pernah mengalami keanehan sistem dalam penggunaan Olride Rider? Jika iya, keanehan sistem seperti apakah itu dan tindakan seperti apa yang anda ambil? |

|                  |   |
|------------------|---|
| Q1.8             | Apakah anda pernah mengalami kegagalan sistem pada Olrider Rider, tindakan apa yang anda akan lakukan? *(kegagalan seperti: force close, error, macet)  |
| <b>Orang ke-</b> | <b>Uraian</b>   |
| 1.               | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Q1.7</p> <p><b>Jawaban :</b><br/>Saya masih <b>belum pernah mendapati keanehan</b> pada Olrider Rider.</p> <p><b>Keyword :</b><br/>Olrider Rider tidak menunjukkan keanehan sistem.</p> <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Q1.8</p> <p><b>Jawaban :</b><br/>Saya masih <b>belum pernah mendapati kegagalan</b> pada Olrider Rider.</p> <p><b>Keyword :</b><br/>Olrider Rider tidak menunjukkan kegagalan sistem.</p>   |
| 2.               | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Q1.7</p> <p><b>Jawaban :</b><br/><b>Keanehan yang terjadi yang saya rasakan adalah saat pertama kali saya menambahkan motor saya, tidak ada cc tipe kendaraan yang tepat dengan kendaraan saya,</b> sehingga saya menggunakan tipe kendaraan dengan cc yang lain namun masih sama dengan tipe yang sama.</p> <p><b>Keyword :</b><br/>Olrider Rider kurang mencakup semua tipe kendaraan serta tidak sesuai dengan tipe kendaraan yang dimunculkan.</p> <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Q1.8</p> |

|    |   |
|----|---|
|    | <p><b>Jawaban :</b><br/>Belum, saya masih <b>belum pernah mengalami kegagalan sistem</b> pada Olride Rider.</p> <p><b>Keyword :</b><br/>Olride Rider tidak menunjukkan kegagalan sistem.</p>  |
| 3. | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Q1.7</p> <p><b>Jawaban :</b><br/><b>Tidak</b>, saya <b>belum pernah mengalami keanehan pada olride</b> baik dari segi dari tampilan ataupun prosesnya.</p> <p><b>Keyword :</b><br/>Aplikasi Olride Rider tidak mengalami keanehan sistem baik secara tampilan ataupun prosesnya.</p> |
|    | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Q1.8</p> <p><b>Jawaban :</b><br/><b>Tidak</b>, saya <b>belum pernah mengalami kegagalan pada sistem olride</b>.</p> <p><b>Keyword :</b><br/>Aplikasi Olride Rider tidak mengalami kegagalan sistem.</p>  |
| 4. | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Q1.7</p> <p><b>Jawaban :</b><br/>Tidak, saya <b>belum pernah mengalami keanehan sistem selama penggunaan</b>.</p> <p><b>Keyword :</b><br/>Aplikasi Olride tidak mengalami keanehan sistem selama penggunaan.</p>   |
|    | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Q1.8</p> <p><b>Jawaban :</b></p>   |

|    |  |
|----|--|
|    | <p>Tidak, saya <b>belum pernah mengalami kegagalan sistem.</b></p> <p><b>Keyword :</b><br/>Aplikasi Olride Rider belum pernah mengalami kegagalan sistem.</p>  |
| 5. | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Q1.7</p> <p><b>Jawaban :</b><br/>Ya, saya <b>mengalami keanehan pada tampilan kendaraan saya. Jadi saya menambahkan dua motor namun di 'home' hanya terlihat hanya satu saja,</b> setelah saya coba-coba ternyata maksimal hanya bisa terlihat satu dan jika digeser maka akan terlihat untuk kendaraan lainnya. Selain itu saat <b>saya menambahkan motor saya melihat tahun kendaraan tertulis sampai 1990 namun untuk tipe kendaraan tidak sesuai dengan tahunnya, masih ada tipe kendaraan yang belum terdapat pada Olride.</b></p> <p><b>Keyword :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplikasi Olride Rider mengalami keanehan pada tampilan motor (terlihat maksimal satu motor) yang dimiliki oleh pelanggan.</li> <li>• Aplikasi Olride Rider kurang dapat mencakup keseluruhan tipe motor sampai pada tahun yang telah ditentukan pada Olride Rider (tahun 1990).</li> </ul> |
|    | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Q1.8</p> <p><b>Jawaban :</b><br/>Tidak, saya <b>belum pernah mengalami kegagalan sistem</b> pada Olride.</p> <p><b>Keyword :</b><br/>Aplikasi Olride Rider tidak mengalami kegagalan pada sistem.</p>   |
| 6. | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Q1.7</p>  |

|  |   |
|--|---|
|  | <p><b>Jawaban :</b><br/>Tidak, <b>aplikasi Olride Rider tidak mendapati keanehan sistem.</b> Tapi kalau keanehan pada tampilan berada pada saat pemilihan jam pada saat sudah memilih bengkel.</p> <p><b>Keyword :</b><br/>Aplikasi Olride Rider tidak mengalami keanehan pada sistem.</p>  |
|  | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Q1.8</p> <p><b>Jawaban :</b><br/>Tidak, <b>aplikasi Olride Rider tidak mengalami kegagalan sistem.</b></p> <p><b>Keyword :</b><br/>Aplikasi Olride Rider tidak mengalami kegagalan pada sistem.</p>  |
|  | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Q1.7</p> <p><b>Jawaban :</b><br/>Ya, jadi saat saya baru pertama kali menjalankan aplikasi <b>saya mengalami proses menunggu yang lama sehingga saya mematikan aplikasi dan memulai kembali</b> dan bisa.</p> <p><b>Keyword :</b><br/>Aplikasi Olride Rider mengalami proses menunggu terlalu lama saat memulai aplikasi pertama kali.</p> |
|  | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Q1.8</p> <p><b>Jawaban :</b><br/>Tidak, <b>aplikasi Olride Rider tidak mengalami kegagalan sistem.</b></p> <p><b>Keyword :</b><br/>Aplikasi Olride Rider tidak mengalami kegagalan pada sistem.</p>  |

**Tabel 5.0.8 Pemetaan berdasarkan kemampuan aplikasi Olride dalam mempertahankan tingkat kinerja pada oleh Olride Workshop**

| <b>Kemampuan aplikasi Olride dalam mempertahankan tingkat kinerja</b> |  |
|---|--|
| <b>Kode</b>   | <b>Pertanyaan</b>  |
| Q2.7  | Apakah anda pernah mengalami keanehan sistem dalam penggunaan Olride Workshop? Jika iya, keanehan sistem seperti apakah itu? *(layanan seperti: mengelola jadwal, pelanggan dan fasilitas)   |
| Q2.8  | Apakah anda pernah mengalami kegagalan sistem pada Olride Workshop, tindakan apa yang anda akan lakukan?   |
| <b>Bengkel ke-</b>  | <b>Uraian</b>  |
| 1.  | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Q2.7</p> <p><b>Jawaban :</b><br/>Ya, saya pernah mendapati keanehan sistem pada olride yakni terkadang <i>chat notification</i> saya tidak muncul sehingga saya sering mengalami telat dalam membalas atau <i>low respon</i> pada pelanggan yang bertanya melalui <i>chat</i>.</p> <p><b>Keyword :</b><br/>Layanan <i>chat notification</i> pada Olride Workshop kurang begitu stabil (terkadang muncul atau terkadang tidak muncul).</p> <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Q2.8</p> <p><b>Jawaban :</b><br/>Tidak, saya tidak pernah mengalami kegagalan dalam menggunakan aplikasi Olride Workshop.</p> <p><b>Keyword :</b><br/>Aplikasi Olride Workshop tidak mengalami kegagalan sistem.</p> |

|    |  |
|----|--|
| 2. | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Q2.7</p> <p><b>Jawaban :</b><br/>Ya, saya pernah mendapati keanehan sistem. Jadi pada waktu itu saya mendapat <i>notification</i> dari Olride Workshop yakni <i>chat</i> dari pelanggan. Lalu saya menekan <i>notification</i> tetapi hal itu tidak langsung menuju ke <i>chat</i> dari pelanggan tetapi menuju di tampilan putih saja. Setelah itu saya mengecek manual <i>chat</i> yang baru masuk tetapi tidak ada. Setelah satu hari lewat saya cek lagi satu persatu dan pada suatu ketika <i>chat</i> pada suatu pelanggan langsung bermunculan banyak.</p> <p><b>Keyword :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplikasi Olride Workshop menampilkan tampilan putih saat setelah menekan tombol <i>chat notification</i>.</li> <li>• Layanan <i>chat</i> pada Olride Workshop tidak menampilkan isi <i>chat</i> dari pelanggan jika tidak dibuka satu per satu.</li> </ul> |
|    | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Q2.8</p> <p><b>Jawaban :</b><br/>Ya saya pernah mengalami kegagalan sistem pada Olride Workshop yakni pada saat saya menekan <i>notification</i> saat ada <i>chat</i> dari pelanggan masuk. Jadi waktu itu saya menekan <i>notification</i> lalu menuju ke tampilan putih saja dan berhenti disitu. Selain itu saya juga mengalami permasalahan saat membatalkan reservasi yakni mendapati proses menunggu yang tidak ada hentinya.</p> <p><b>Keyword :</b><br/>Aplikasi Olride Workshop pernah mengalami kegagalan pada saat membuka <i>chat</i> melalui <i>chat notification</i>.</p>   |
| 3. | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Q2.7</p>  |

|  |   |
|--|---|
|  | <p><b>Jawaban :</b><br/>Tidak, saya <b>belum pernah mengalami keanehan sistem dalam penggunaan Olride Workshop.</b></p> <p><b>Keyword :</b><br/>Aplikasi Olride Workshop tidak mengalami keanehan dalam penggunaannya.</p>              |
|  | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Q2.8</p> <p><b>Jawaban :</b><br/>Tidak, saya <b>belum pernah mengalami kegagalan sistem</b> pada Olride Workshop.</p> <p><b>Keyword :</b><br/>Aplikasi Olride Workshop tidak mengalami kegagalan sistem.</p> |

**Tabel 5.0.9 Pemetaan berdasarkan kepuasan pengguna terhadap aplikasi oleh Olride Rider**

| <b>Kepuasan pengguna terhadap aplikasi Olride Rider</b> |  |
|---|--|
| <b>Kode</b>   | <b>Pertanyaan</b>  |
| Q1.3  | Apakah waktu anda dilayani pada saat di bengkel sesuai dengan waktu yang anda reservasi?   |
| Q1.9  | Berapa anda akan memberi nilai dari 1 – 10 tentang kepuasan anda dalam menggunakan aplikasi Olride Rider? lalu, apa alasan anda telah memberi nilai tersebut?  |
| <b>Orang ke-</b>  | <b>Uraian</b>  |
| 1.  | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Q1.3</p> <p><b>Jawaban :</b><br/>Ya, saya dilayani sesuai dengan jadwal yang telah saya pilih dari Olride Rider, meski <b>saya telat untuk datang ke bengkel, saya tetap dilayani langsung oleh pihak bengkel.</b> Akan tetapi pada awalnya saya sempat</p> |

|    |  |
|----|--|
|    | <p>ditempatkan di urutan antrian empat, namun setelah saya bilang kalau saya reservasi menggunakan Olride, saya langsung mendapatkan antrian satu.</p> <p><b>Keyword :</b><br/>Aplikasi Olride Rider telah membantu reservasi servis dengan tepat sesuai jadwal yang telah ditentukan.</p> <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Q1.9</p> <p><b>Jawaban :</b><br/>Saya memberikan <b>nilai 9 karena di pengalaman pertama saya mendapatkan urutan antrian 1 meskipun saya datang sedikit terlambat</b> dan juga di bengkel ada beberapa orang yang telah menunggu antrian manual.</p> <p><b>Keyword :</b><br/>Memberikan pengalaman pertama pada pelanggan akan bebasnya antrian jika menggunakan Olride.</p> |
| 2. | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Q1.3</p> <p><b>Jawaban :</b><br/><b>Iya, sesuai dengan jadwal yang telah saya pilih</b> dan didahulukan daripada pelanggan yang mengantri manual, tapi <b>saya datang di waktu yang telah dianjurkan yakni 15 menit</b> sebelumnya.</p> <p><b>Keyword :</b><br/>Aplikasi Olride Rider telah membantu reservasi servis dengan tepat sesuai jadwal yang telah ditentukan.</p> <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Q1.9</p> <p><b>Jawaban :</b><br/>Saya memberikan <b>nilai 9 karena saya merasa didahulukan pada saat saya datang di bengkel</b>, padahal sudah ada beberapa orang yang mengantri servis melalui booking manual.</p>  |

|    |   |
|----|---|
|    | <p><b>Keyword :</b><br/>Olrider Rider mampu membebaskan pelanggan dari antrian dan mampu secara tepat melayani servis di waktu yang telah ditentukan pelanggan.</p>   |
| 3. | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Q1.3</p> <p><b>Jawaban :</b><br/><b>Ya, sesuai dengan jadwal yang saya reservasi.</b> Selain itu saya dilayani lebih awal dari jadwal yang telah saya pilih.</p> <p><b>Keyword :</b><br/>Aplikasi Olride Rider telah membantu reservasi servis dengan tepat sesuai jadwal yang telah ditentukan.</p> <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Q1.9</p> <p><b>Jawaban :</b><br/><b>Saya memberi nilai 7 karena saya berharap ke depan ada layanan untuk dapat reservasi di hari dimana saya reservasi atau kurang beberapa jam.</b></p> <p><b>Keyword :</b><br/>Aplikasi Olride Rider masih belum mampu memberikan layanan reservasi servis dihari dimana pelanggan melakukan reservasi atau beberapa jam sebelum servis.</p> |
| 4. | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Q1.3</p> <p><b>Jawaban :</b><br/><b>Ya, saya dilayani sesuai dengan jadwal yang telah saya pilih,</b> bahkan saya didahulukan walau sudah ada yang mengantri 2-3 orang.</p> <p><b>Keyword :</b><br/>Aplikasi Olride Rider telah dapat memberi layanan reservasi servis secara tepat waktu.</p> <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Q1.9</p>   |

|    |   |
|----|---|
|    | <p><b>Jawaban :</b><br/>         Saya memberikan nilai 7 karena Olride mampu untuk membantu permasalahan antrian, dan nilai akan bertambah jika Olride mampu mengurus layanan dalam mengetahui atau <i>reminder</i> kapan servis motor perlu dilakukan.</p> <p><b>Keyword :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplikasi Olride Rider mampu membantu menyelesaikan masalah antrian.</li> <li>• Perlunya layanan akan <i>reminder</i> terhadap kapan servis selanjutnya akan dilakukan.</li> </ul>  |
| 5. | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>         Q1.3</p> <p><b>Jawaban :</b><br/>         Ya, saya dilayani sesuai dengan jadwal yang telah saya pilih di melalui Olride. Di hari pertama saya ditekankan untuk dapat datang 15 menit sebelum waktu reservasi berlangsung. <b>Sehingga di hari kedua saya langsung dilayani meski ada banyak pelanggan yang mengantri.</b></p> <p><b>Keyword :</b><br/>         Aplikasi Olride Rider dapat memberikan kebebasan dalam antrian dan layanan servis dengan sesuai jadwal yang telah dipilih.</p> <p><b>Pertanyaan :</b><br/>         Q1.9</p> <p><b>Jawaban :</b><br/>         Saya memberi nilai 8.5 karena aplikasi ini sudah mempermudah saya dalam reservasi servis bengkel, namun untuk respon dari bengkel melalui chat masih kurang begitu respon dan terlebih lagi perlu adanya edukasi terkait bengkel untuk agar lebih memahami.</p> <p><b>Keyword :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplikasi Olride Rider mampu mempermudah pengguna dalam reservasi servis bengkel.</li> </ul> |

|    |   |
|----|---|
|    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Layanan <i>chat</i> dengan bengkel kurang begitu membantu karena adanya respon bengkel yang lama.</li> <li>• Perlunya edukasi pada bengkel terkait Olrider atau adanya tat acara penggunaan secara tertulis maupun <i>digital</i>.</li> </ul>  |
| 6. | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Q1.3</p> <p><b>Jawaban :</b><br/>Ya, saya <b>dilayani lebih cepat 10 menit dari jadwal yang telah saya pilih</b> pada saat melakukan reservasi melalui Olrider. Pada saat itu <b>ada sekitar 5-6 orang sedang mengantri</b>.</p> <p><b>Keyword :</b><br/>Aplikasi Olrider Rider telah dapat membantu membebaskan antrian pengguna.</p> <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Q1.9</p> <p><b>Jawaban :</b><br/>Saya memberi <b>nilai 8 karena saya merasa layanan pada Olrider Rider masih perlu dimaksimalkan</b> dari sisi layanan <i>chat</i>, informasi diskon, dan tampilan pemilihan jam.</p> <p><b>Keyword :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplikasi Olrider perlu dimaksimalkan pada layanan komunikasi yakni layanan <i>chat</i>.</li> <li>• Aplikasi Olrider Rider perlu ditambahkan layanan informasi diskon.</li> <li>• Aplikasi Olrider Rider perlu memudahkan tampilan dalam memilih jadwal saat reservasi.</li> </ul> |
| 7. | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Q1.3</p> <p><b>Jawaban :</b><br/>Tidak, waktu saya <b>dilayani sedikit tidak sesuai dengan jadwal yang telah saya reservasi</b> karena saya masih menunggu ada <i>slot</i> kosong sekitar <b>10</b></p>  |

|  |   |
|--|---|
|  | <p>menit, lalu dari <b>pihak bengkel juga baru mengetahui kalau saya reservasi melalui Olride pada saat saya datang.</b></p> <p><b>Keyword :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplikasi Olride Rider tidak dapat membantu dalam melakukan reservasi secara tepat waktu.</li> <li>• Aplikasi Olride Workshop kurang memberi informasi pada bengkel akan adanya reservasi.</li> </ul>  |
|  | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Q1.9</p> <p><b>Jawaban :</b><br/>Saya memberi <b>nilai 6</b> karena menurut saya bengkel <b>masih belum siap dengan adanya reservasi online menggunakan Olride Workshop</b>, bahkan sampai sekarang <b>reservasi saya masih belum mendapatkan konfirmasi dari bengkel sehingga jika saya ingin melakukan reservasi masih harus menghapus kendaraan dan menambahkannya lagi.</b></p> <p><b>Keyword :</b><br/>Aplikasi Olride kurang tanggap dalam melakukan pembatalan reservasi yang melibatkan penghapusan kendaraan untuk dapat melakukan reservasi ulang.</p> |

**Tabel 5.0.10 Pemetaan berdasarkan kepuasan pengguna terhadap aplikasi oleh Olride Workshop**

| <b>Kepuasan pengguna terhadap aplikasi Olride Rider</b> |  |
|---|--|
| <b>Kode</b>   | <b>Pertanyaan</b>  |
| Q2.3  | Apakah Olride Workshop ini dapat meningkatkan pangsa pasar bengkel sejak dari awal penggunaannya?  |
| Q2.9  | Berapa anda akan memberi nilai dari 1 – 10 tentang kepuasan anda dalam menggunakan aplikasi Olride Workshop? lalu, apa alasan anda dalam memberi nilai tersebut? |
| <b>Bengkel ke-</b>                                      | <b>Uraian</b>  |

|    |  |
|----|--|
| 1. | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Q2.3</p> <p><b>Jawaban :</b><br/>Ya, dari awal saya memakai Olride ada <b>banyak mahasiswa yang sebelumnya tidak pernah datang untuk servis pada bengkel kini meraka melakukan servis melalui aplikasi.</b> Tetapi tidak sedikit juga ada <b>banyak mahasiswa yang masih sekiranya mencoba-coba aplikasi dengan melakukan reservasi namun tidak datang.</b></p> <p><b>Keyword :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplikasi Olride Rider mampu mendatangkan pelanggan yang sebelumnya bukan pelanggan pada bengkel tersebut.</li> <li>• Adanya mahasiswa yang melakukan reservasi tetapi tidak datang sebagai akibat dari kurangnya kepercayaan pelanggan akan aplikasi Olride Rider.</li> </ul> <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Q2.9</p> <p><b>Jawaban :</b><br/>Saya memberi <b>nilai 8 karena saya merasa sudah terbantu dalam mengelola reservasi dari pelanggan.</b> Namun kenapa saya memberi nilai 8 karena masih ada <b>beberapa permasalahan terkait <i>chat notification</i>.</b></p> <p><b>Keyword :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplikasi Olride Workshop dapat membantu dalam mengelola reservasi dari pelanggan.</li> <li>• Adanya beberapa terkait <i>chat notification</i>.</li> </ul> |
| 2. | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Q2.3</p> <p><b>Jawaban :</b><br/>Ya lumayan meningkat, <b>kebanyakan orang reservasi tapi ganti jam reservasi dan ada yang tidak datang.</b> Tetapi juga tidak sedikit orang yang hanya tanya-tanya saja melalui <i>chat</i>.</p>   |

|    |  |
|----|--|
|    | <p><b>Keyword :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adanya pelanggan yang melakukan reservasi namun tidak datang.</li> <li>• Adanya pelanggan yang tidak melakukan reservasi melainkan hanya tanya-tanya melalui <i>chat</i> saja.</li> </ul> <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Q2.9</p> <p><b>Jawaban :</b><br/>Saya beri <b>nilai 7</b> karena masih ada beberapa masalah yang masih terjadi pada <b>Olride Workshop</b>, meliputi permasalahan kegagalan sistem saat menekan tombol <i>chat notification</i>.</p> <p><b>Keyword :</b><br/>Adanya permasalahan pada sistem terkait <i>chat notification</i>.</p>                 |
| 3. | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Q2.3</p> <p><b>Jawaban :</b><br/>Ya, <b>sedikit meningkat dibandingkan sebelumnya</b>. pelanggan yang datang cenderung mahasiswa dibandingkan orang tua.</p> <p><b>Keyword :</b><br/>Aplikasi Olride Workshop telah dapat membantu meningkatkan pangsa pasar bengkel.</p> <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Q2.9</p> <p><b>Jawaban :</b><br/>Saya memberi nilai 7 karena dalam penggunaannya masih banyak pelanggan yang masih ragu dalam menggunakan aplikasi Olride.</p> <p><b>Keyword :</b><br/>Aplikasi Olride masih kurang dalam memberi kepercayaan dalam melakukan reservasi servis secara <i>online</i>.</p> |

## 5.2 Kebutuhan *Domain Model* STOF

Pada tahapan ini akan dilakukan penjabaran kebutuhan tiap *domain model* STOF dari hasil wawancara dengan pengguna dapat memenuhi *domain service* dan *technology*. Hasil wawancara dengan CEO memenuhi *domain Service, Organization dan Finance* sementara hasil wawancara dengan CTO memenuhi *domain technology*.

### 5.2.1 Service Domain

Pada *service domain* ini akan dilakukan penjabaran kebutuhan dari hasil yang telah didapat dari wawancara. Pada tahap ini akan dijabarkan kebutuhan layanan Olride kedalam dua bagian. Berikut adalah penjabaran kebutuhan layanan beserta alasan yang didapatkan dari hasil wawancara yang dilakukan pada pengguna aplikasi Olride Rider ataupun Olride Workshop dan CEO mengenai harapan pengguna layanan kedepannya :

**Tabel 5.0.11 Kebutuhan pengguna terkait layanan**

| No | Kebutuhan Pengguna   | alasan  |
|----|--|---|
| 1. | Aplikasi Olride seharusnya dapat memberikan layanan dalam menawarkan <i>Spare Part</i> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adanya pengguna yang melakukan servis berdasarkan ketersediaan <i>spare part</i> yang diperlukannya.</li> <li>• Adanya orientasi pengguna dalam melakukan servis bukan dari kapan dia memiliki waktu untuk servis tapi berdasarkan ada atau tidaknya <i>spare part</i>.</li> </ul> |
| 2. | Aplikasi Olride seharusnya dapat memberikan layanan dalam menawarkan motor             | Untuk dapat memperluas pangsa pasar dari <i>partner</i> sehingga dapat membantu <i>partner</i>  |
| 3. | Aplikasi Olride seharusnya dapat memberikan layanan dalam menawarkan                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adanya pengguna yang berkeinginan untuk mendapatkan aksesoris kendaraan atau</li> </ul>  |

|    |   |   |
|----|---|---|
|    | aksesoris kendaraan atau pengendara   | berkendara yang terdapat pada bengkel. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adanya pengguna yang mencari aksesoris dari beberapa bengkel karena aksesoris yang diinginkan tidak ditemukan pada satu bengkel.</li> </ul> |
| 4. | Aplikasi Olride seharusnya dapat memberikan layanan servis panggilan  | Adanya pengguna yang memiliki kesibukan lebih sehingga tidak dapat meluangkan waktu untuk dapat melakukan reservasi servis pada bengkel   |
| 5. | Aplikasi Olride harus dapat menampilkan atau memberikan laporan riwayat terkait perbaikan yang telah dilakukan oleh bengkel                             | Adanya pengguna yang menginginkan <i>invoice</i> atau laporan <i>digital</i> pada Olride Rider sehingga dapat diketahui rekaman servis yang telah bengkel kerjakan beserta harga servisnya                                  |
| 6. | Aplikasi Olride Rider harus dapat membantu pelanggan dalam melakukan reservasi servis pada bengkel dengan tepat dan sesuai jadwal yang telah ditentukan | Ada salah satu bengkel yang tidak mengetahui adanya reservasi yang terjadi sehingga <i>slot</i> servis tidak kosong pada waktu pengguna datang  |
| 7. | Aplikasi Olride Rider harus dapat menampilkan informasi estimasi harga servis   | Adanya pengguna yang ingin mengetahui estimasi harga terlebih dahulu, sehingga pengguna akan dapat menentukan uang yang harus dibawanya   |
| 8. | Pengguna motor seharusnya dapat melakukan servis di hari pengguna melakukan reservasi   | Adanya pengguna yang memiliki kesibukan yang tinggi sehingga dalam melakukan servis pengguna baru ingat ketika saat ada waktu luang dan pada waktu itu juga pengguna ingin melakukan servis                                 |

|     |  |  |
|-----|--|--|
| 9.  | Aplikasi Olride Rider harus dapat menampilkan saran keluhan servis pada pengguna                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adanya pengguna yang kebingungan dalam menjabarkan keluhan motor, sehingga membutuhkan waktu lama dalam menjabarkannya.</li> <li>• Adanya pengguna awam akan pengetahuan motor sehingga tidak mengetahui penamaan dalam <i>spare part</i> motor, sehingga ragu dalam menjabarkannya.</li> </ul> |
| 10. | Pengguna motor seharusnya dapat memberikan penilaian kepada bengkel setelah melakukan servis             | Adanya pengguna yang ingin untuk dapat mengulas kualitas pelayanan bengkel sehingga dapat menjadi acuan bagi pelanggan lainnya dalam memilih bengkel.  |
| 11. | Pengguna motor seharusnya dapat mengetahui informasi terkait diskon dari bengkel                         | Adanya pengguna yang mengetahui promo dari brosur yang dibuat oleh Olride, sehingga pengguna melakukan reservsi dan mencari bengkel yang ada pada brosur. Namun pada saat pada detail bengkel tidak ada tanda bahwa adanya diskon sehingga pengguna sedikit ragu.  |
| 12. | Pengguna dan bengkel seharusnya dapat melakukan komunikasi melalui telepon dari aplikasi secara langsung | Adanya pengguna bengkel yang ingin dapat langsung menghubungi ketika ada reservasi yang terjadi. Selain itu hal ini juga berguna jika ada pelanggan bengkel yang ingin melakukan ganti jadwal atau pertanyaan.   |
| 13. | Aplikasi Olride Rider seharusnya dapat   | Adanya pengguna yang ingin diberikan tips terkait dalam merawat kendaraanya  |

|     |   |   |
|-----|---|---|
|     | memberikan layanan tips dalam merawat motor   | sehingga kejadian kerusakan motor tidak terulang kembali .  |
| 14. | Pengguna Olride Workshop seharusnya dapat melakukan konfigurasi terhadap promo pada bengkel   | Adanya pengguna Olride Workshop untuk dapat melakukan konfigurasi promo sehingga dapat memberikan daya Tarik pada pelangganya terhadap bengkelnya.  |
| 15. | Pengguna Olride Workshop seharusnya dapat melakukan <i>auto-reply</i> terkait reservasi dari pelanggannya   | Adanya pengguna Olride Workshop untuk dapat melakukan <i>chat</i> secara otomatis ketika ada pelanggan yang melakukan reservasi servis, sehingga pelanggan akan dapat merasa bahwa reservasi telah berhasil.  |
| 16. | Aplikasi Olride harus dapat memberikan rekomendasi kapan servis atau saran perawatan serta layanan servis yang cocok kepada pengguna berdasarkan riwayat servis pengguna                      | Adanya pengguna yang kurang begitu mengetahui atau memperhatikan motor sehingga melakukan servis hanya jika motor telah rusak atau mengalami kendala.   |
| 17. | Aplikasi Olride harus dapat menampilkan aplikasi dengan mudah untuk dioperasikan oleh pengguna awam serta memberikan informasi pada fitur atau layanan tertentu terkait aturan dan tata acara | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adanya pengguna Olride yang kurang begitu paham dalam informasi yang diberikan pada Olride pada aplikasi (missal : kata pada tombol).</li> <li>• Adanya pengguna yang kurang mengetahui kapan <i>chat</i> dapat digunakan pada bengkel.</li> <li>• Adanya pengguna yang kurang mengerti apa dampak yang akan didapat jika langsung menghapus kendaraan yang sedang di servis.</li> </ul> |

|     |   |   |
|-----|---|---|
|     |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adanya pengguna yang tidak mengetahui tentang bagaimana cara menggunakan Olride untuk pertama kalinya.</li> <li>• Adanya pengguna yang tidak mengetahui bagaimana cara membatalkan reservasi dan mengatur ulang jadwal.</li> </ul> |
| 18. | Pengguna motor harus dapat menambahkan motor yang dimilikinya dengan sesuai | Adanya pengguna yang tidak dapat menemukan jenis motornya sehingga terpaksa dalam menggunakan motor dengan jenis yang lain, padahal tertulis pada aplikasi sampai pada tahun 1990 namun motor untuk 2000 keatas ada yang tidak ada  |

Pada kebutuhan harapan pelanggan yang telah dijabarkan pada tabel diatas merupakan *expected value* dari hasil penggunaan aplikasi *previous version*. Hal tersebut dapat terjadi karena banyak faktor yang dapat mempengaruhi seperti *experience user, effort, context* atau ketidaktepatan layanan terhadap kebutuhan pelanggan sehingga menimbulkan *wishes* atau *expected value* [28].

### 5.2.2 Technology Domain

Pada *technology domain* ini akan dilakukan penjabaran pemenuhan kebutuhan teknologi terkait hasil wawancara yang telah didapat akan dilakukan penjabaran mengenai teknologi yang dimiliki dan digunakan dalam mewujudkan layanan Olride ini. Berikut adalah kebutuhan yang harus dipenuhi untuk mendukung *service domain* :

1. Aplikasi Olride harus mampu memberikan respon cepat terhadap layanan *chat*, reservasi bengkel dan menampilkan bengkel-bengkel.

2. Aplikasi Olride harus dapat mempertahankan anomali sistem yang terjadi (adanya sistem yang macet sesaat setelah menekan *notification chat*, adanya macet saat *login* pertama kali dan adanya *chat* yang terkadang tidak muncul)

Selanjutnya akan dijabarkan hasil wawancara yang didapatkan dari wawancara dengan CTO, hasil wawancara tersebut merupakan layanan yang akan dibuat ke depan, banyak hal yang harus dinegoisasikan terlebih dahulu dengan pihak distributor dari sisi teknologi terkait penyediaan akan hal berikut ini :

1. *Spare part*
2. **Motor**
3. **Aksesoris motor atau pengendara**

Dari layanan yang sudah disebutkan diatas Olride akan dapat mendukung dari sisi teknologi dalam menyediakan layanan tersebut sehingga teknologi dan layanan seperti apa akan ditentukan dari hasil negosiasi dengan distributor. Hal yang menjadi negosiasi terkait teknologi adalah berupa :

1. **Apakah ada API yang akan disediakan dari pihak distributor** yang berisikan informasi terkait tiga layanan yang disebutkan diatas seperti daftar barang yang dijual, harga barang dan lokasi barang.
2. **Sistem pembayaran yang akan digunakan apakah akan mengharuskan pengguna untuk datang ke bengkel** tertentu untuk mengambil barang yang telah dibeli ataupun barang yang telah dibeli dapat dikirim dan langsung dipasangkan di lokasi.

Selain hal yang disebutkan diatas ada salah satu layanan yang dapat langsung bisa diimplementasikan ke dalam aplikasi Olride yaitu “**Emergency call**” layanan ini memungkinkan pengguna untuk mendapatkan pelayanan servis darurat. Bentuk dari pelayanan ini berupa menampilkan beberapa nomor telepon yang dapat dihubungi di area sekitar pengguna berdasarkan motor yang telah terdaftar pada aplikasi Olride.

Selanjutnya teknologi yang akan dipakai dalam mewujudkan layanan masih belum dapat ditentukan karena masih ada hal yang perlu untuk dinegoisasikan dengan pihak distributor sehingga teknologi yang masih mungkin untuk diterapkan ke depan adalah sebagai berikut :

1. **Teknologi VoIP melalui aplikasi Olride**, sehingga biaya telepon tidak akan dikenakan pada pulsa pengguna melainkan pada paket *data*.
2. **Teknologi pembayaran elektronik E-Payment**, sehingga pembelian barang yang telah ditawarkan akan dapat dilakukan secara *online* dan barang akan langsung dikirim kerumah.

Pertimbangan dalam melakukan peningkatan pada teknologi dipengaruhi oleh layanan yang akan ditawarkan ke depan. Berikut ini beberapa pertimbangan pada tiap layanan yang akan ditawarkan ke depan :

1. **Pada layanan penawaran barang (*spare part dan aksesoris*)**, pertimbangan awal adalah untuk dapat menghadirkan kemudahan bagi pemilik motor dalam menemukan barang yang sesuai dengan kendaraan yang telah terdaftar pada Olride tanpa harus menentukan merk, tipe dan tahun kendaraan lagi.
2. **Pada layanan *emergency call***, pertimbangan terjadi pada dibutuhkannya servis kendaraan pada saat itu juga agar pengguna dapat langsung menggunakan kendaraanya kembali, sistem reservasi saat ini hanya memungkinkan untuk melakukan servis di hari berikutnya.

### 5.2.3 Organization Domain

Pada *organization domain* ini akan dilakukan penjabaran terkait siapa saja yang menjadi *actor* dan *roles* pada Olride. Penjabaran ini didapatkan dari hasil wawancara dengan CEO. Berikut ini merupakan *network* yang tergabung pada Olride dalam membantu untuk perkembangan dan mewujudkan layanan Olride ke depan :

## 1. Dealer Sepeda Motor Jawa Timur (MPM Motor)

PT Mitra Pinasthika Mulia adalah distributor tunggal dan terpercaya, penyedia pelayanan purna jual dan suku cadang seperti motor Honda, untuk wilayah Jawa Timur dan Nusa Tenggara Timur. MPM Motor menjadi *partner* Olride melalui Surabaya Kibar Cemerlang. MPM Motor ini memiliki tipe *partner supporting partners*, yakni *actor* yang memiliki satu *roles* saja yakni *investor roles*. *Roles* dalam mendukung Olride ke depan dapat dilihat sebagai berikut:

### a. Membantu mendistribusikan layanan Olride ke bengkel

Dalam hal ini MPM Motor memiliki *roles* untuk dapat memastikan bengkel yang dimilikinya akan menggunakan aplikasi Olride. Selain itu Olride mendapatkan akses pada bengkel yang dimiliki MPM Motor pada area Jawa Timur. Sehingga Olride akan dapat dengan mudah dalam melakukan penggalian kebutuhan dan pengembangan layanan.

### b. Membantu Olride dalam melakukan promosi melalui bengkelnya

Dalam hal ini MPM Motor juga akan dapat membantu dalam melakukan promosi melalui bengkel-bengkel yang dimilikinya. Promosi ini berupa adanya *banner*, poster dan brosur pada setiap terjadinya servis. Sehingga pengenalan akan Olride pada pelanggan yang belum menggunakan layanan akan lebih cepat tersebar.

### c. Membantu Olride dalam menyediakan info motor dari *dealer*

Dalam hal ini MPM Motor juga akan dapat membantu dalam menyediakan informasi motor yang ada pada *dealer* yang dimiliki MPM Motor. Selain itu lokasi dari *dealer* yang menjual motor juga akan dapat diberikan. Sehingga penawaran yang akan ditawarkan pada Olride Rider akan dapat akurat serta resmi dari *dealer* MPM Motor.

**d. Membantu Olride dalam menyediakan info aksesoris dari *merchant***

Dalam hal ini MPM Motor juga akan dapat membantu dalam menyediakan informasi terkait aksesoris pengendara dan kendaraan dari *merchant* yang dimiliki MPM Motor. Selain itu juga informasi lokasi penjual aksesoris pada bengkel juga akan dapat diberikan sehubungan dengan penawaran yang dilakukan melalui Olride Rider. Oleh karena itu pelanggan akan dapat dengan mudah mengetahui posisi *merchant* atau bengkel yang menjual aksesoris.

**e. Membantu Olride dalam menyediakan info *spare part* dari *merchant***

Dalam hal ini MPM Motor juga akan dapat membantu dalam menyediakan informasi terkait *spare part* pengendara dan kendaraan dari *merchant* yang dimiliki MPM Motor. Selain itu juga informasi lokasi penjual *spare part* pada bengkel juga akan dapat diberikan sehubungan dengan penawaran yang dilakukan melalui Olride Rider. Oleh karena itu pelanggan akan dapat dengan mudah mengetahui posisi *merchant* atau bengkel yang menjual *spare part*.

**2. Surabaya Kibar Cemerlang (SKC)**

PT. Surabaya Kibar Cemerlang adalah perusahaan yang didirikan untuk membantu startup untuk akselelator yakni membantu dalam mengembangkan, mempercepat dan bahkan membimbing. SKC membantu menjadi perantara Olride dalam mengenalkan *stakeholder* yang sesuai dengan layanannya yakni bengkel. Dalam hal ini SKC tidak hanya menjadi perantara dalam membantu Olride melainkan juga membantu Olride secara langsung. SKC ini memiliki tipe *partner structural partners*, yakni *actor* yang memiliki lebih dari satu *roles* dalam menjadi *partner* pada Olride, seperti *investor roles* dan *governance body*. *Roles* dalam mendukung Olride tersebut adalah sebagai berikut:

**a. Membantu Olride dengan *investment***

Dalam hal ini Olride akan mendapatkan *investment* dalam bentuk dana sehingga Olride akan mampu mengembangkan serta mewujudkan layanan dengan singkat. Berkenaan dengan SKC dalam melakukan akselerator sehingga Olride dituntut untuk dapat mewujudkan layanan dengan singkat dengan tanpa perlu memikirkan keuangan diawal. Selain itu *investment* yang dilakukan pada Olride dapat dilakukan jika Olride dapat terus berkembang serta bergerak dengan cepat, jika hal ini tidak tercapai atau perkembangan yang lama maka *investment* tidak akan terjadi.

**b. Membantu Olride dengan cara membimbing melalui Mentor**

Membantu Olride dalam membimbing serta mengarahkan jika terjadi kesalahan adalah bentuk lain dari bantuan dari *partner* SKC dalam mengembangkan layanan Olride untuk menjadi lebih baik dan dapat berkembang dengan singkat sehingga dalam hal ini dilakukan dengan cara dibimbing dengan mentor-mentor yang sudah berpengalaman dalam permasalahan yang akan didapat oleh Olride.

**3. Beon**

Beon adalah penyedia server hosting asli Indonesia, dengan kemampuan server dan teknisi berkelas internasional. Beon memiliki tipe *partner structural partners*, yakni *actor* yang memiliki lebih dari satu *roles* dalam menjadi *partner* pada Olride, seperti *technology provider* dan *governance body*. *Roles* dalam mendukung Olride tersebut adalah sebagai berikut:

**a. Membantu Olride dengan menyediakan infrastruktur yang dibutuhkan**

Dalam hal ini Olride mendapatkan bantuan berupa infrastruktur yang dibutuhkan Olride sehingga akan bisa mendukung dalam pelayanan dengan yang lebih baik. Hal ini juga berpotensi akan terus didukung dengan infrastruktur yang dibutuhkan jika Olride

mampu menggunakannya dengan baik dalam mengembangkan serta mempersingkat waktu *development*.

**b. Membantu Olride dengan cara membimbing melalui Mentor**

Membantu Olride dalam membimbing serta mengarahkan jika terjadi kesalahan pada teknologi adalah bentuk lain dari bantuan dari *partner* Beon dalam mengembangkan sistem pelayanan Olride agar menjadi lebih baik sehingga dalam hal ini dilakukan dengan cara membimbing melalui mentor yang sudah berpengalaman dalam bidang teknologi, sehingga Olride akan dapat berkonsultasi terkait teknologi apa yang tepat ke depan.

**4. Brand Motor lain**

*Brand* motor lain disini adalah pemilik bengkel dengan *brand* selain Honda, sehingga layanan Olride dalam menyediakan servis bengkel akan dapat lebih luas. Harapannya disini *brand* lain dapat bergabung dengan Olride untuk dapat saling menguntungkan. *brand* lain ini memiliki tipe *partner supporting partners*, yakni *actor* yang memiliki satu *roles* saja yakni *investor roles*. *Roles* dalam mendukung Olride ke depan dapat dilihat sebagai berikut:

**a. Membantu memasarkan layanan Olride ke bengkel**

Dalam hal ini *brand* motor lain memiliki *roles* untuk dapat memastikan bengkel yang dimilikinya akan menggunakan aplikasi Olride. Selain itu diharapkan Olride mendapatkan akses pada bengkel yang dimiliki *brand* motor lain. Sehingga Olride akan dapat dengan mudah dalam melakukan penggalian kebutuhan dan pengembangan layanan terkait bengkel yang berbeda dari Honda.

**b. Membantu Olride dalam melakukan promosi melalui bengkelnya**

Dalam hal ini *brand* motor lain juga akan dapat membantu dalam melakukan promosi melalui bengkel-bengkel yang dimilikinya. Promosi ini berupa adanya

*banner*, poster dan brosur pada setiap terjadinya servis. Sehingga pengenalan akan Olride pada pelanggan yang belum menggunakan layanan akan lebih cepat tersebar.

**c. Membantu Olride dalam menyediakan info motor dari dealer**

Dalam hal ini *brand* motor lain juga akan dapat membantu dalam menyediakan informasi motor yang ada pada *dealer* yang dimiliki *brand* motor lain. Selain itu lokasi dari *dealer* yang menjual motor juga akan dapat diberikan. Sehingga penawaran yang akan ditawarkan pada Olride Rider akan dapat akurat serta resmi dari *dealer brand* motor lain.

**d. Membantu Olride dalam menyediakan info aksesoris dari merchant**

Dalam hal ini *brand* motor lain juga akan dapat membantu dalam menyediakan informasi terkait aksesoris pengendara dan kendaraan dari *merchant* yang dimiliki *brand* motor lain. Selain itu juga informasi lokasi penjual aksesoris pada bengkel juga akan dapat diberikan sehubungan dengan penawaran yang dilakukan melalui Olride Rider. Oleh karena itu pelanggan akan dapat dengan mudah mengetahui posisi *merchant* atau bengkel yang menjual aksesoris.

**5. Kampus dan SMK**

Kampus dan SMK ini memiliki tipe *partner supporting partners*, yakni *actor* yang memiliki satu *roles* saja yakni *investor roles*. *Roles* dalam mendukung Olride ke depan adalah untuk dapat ditambahkan kedalam layanan reservasi servis kendaraan dimana pada kampus yang memiliki Jurusan Teknik Mesin dan SMK pada bidang Mesin. Hal ini untuk dapat memperluas cakupan servis selain akan mendatangkan keuntungan untuk penyedia bengkel servis juga pada Olride.

**5.2.4 Finance Domain**

Pada *finance domain* ini akan dilakukan penjabaran terkait *revenue* yang didapatkan ke depan. *Revenue* ini baru akan

dijalankan bersamaan dengan layanan yang akan diwujudkan. Sehingga berikut ini merupakan penjabarannya :

**1. Melakukan *fee* pada setiap reservasi yang terjadi**

Pada cara ini akan dilakukan *fee* pada tiap reservasi servis yang berhasil. Sehingga Olride akan mendapatkan peruntungan dari hal ini dan bengkel akan mendapatkan keuntungan karena telah mendapatkan pelanggan melalui Olride.

**2. Bagi hasil dari setiap aksesoris yang terjual melalui Olride**

Pada cara ini setiap penjualan yang berhasil melalui Olride dalam menjual aksesoris kendaraan atau pengendara, Olride akan mendapatkan keuntungan dengan pihak *merchant*. Sehingga dalam hal ini Olride akan diuntungkan karena membantu menawarkan aksesoris dan bengkel akan juga diuntungkan karena telah dapat pembeli melalui Olride.

**3. Bagi hasil dari setiap motor yang terjual melalui Olride**

Pada cara ini setiap penjualan yang berhasil melalui Olride dalam menjual motor, Olride akan mendapatkan keuntungan dengan pihak *dealer*. Sehingga dalam hal ini Olride akan diuntungkan karena membantu menawarkan aksesoris dan bengkel akan juga diuntungkan karena telah dapat pembeli melalui Olride.

**4. Bagi hasil dari setiap *spare part* yang terjual melalui Olride**

Pada cara ini setiap penjualan yang berhasil melalui Olride dalam menjual *spare part* kendaraan, Olride akan mendapatkan keuntungan dengan pihak *merchant*. Sehingga dalam hal ini Olride akan diuntungkan karena membantu menawarkan aksesoris dan bengkel akan juga diuntungkan karena telah dapat pembeli melalui Olride.

**5. Bagi hasil dari setiap servis panggilan atau *emergency call* yang terselesaikan**

Pada hal ini setiap servis yang berhasil dari penggunaan layanan servis panggilan atau *emergency call* Olride akan mendapatkan keuntungannya. Sehingga dalam hal ini

Olride akan diuntungkan karena mendapatkan biaya dari setiap servis yang berhasil dan bengkel akan mendapatkan keuntungannya karena telah mendapatkan pelanggan melalui Olride.

## BAB VI HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan menjelaskan hasil yang didapatkan dari penulisan dan pembahasan secara keseluruhan yang didapatkan dari penelitian.

### 6.1 Evaluasi Hasil Wawancara

Pada tahap ini akan dilakukan penjabaran melalui tabel terkait hasil wawancara yang telah didapatkan pada bab 5 sebelumnya. Dari tabel yang akan dijabarkan memiliki tujuan untuk dapat menunjukkan peningkatan apa saja yang terjadi pada tiap *domain*. Berikut ini tabel peningkatannya :

**Tabel 6.0.1 Peningkatan pada tiap *domain* berdasarkan hasil wawancara**

| <i>Domain</i>   | Hasil   |
|---|---|
| Service<br>(hasil wawancara dengan pengguna Olride Rider, Olride Workshop dan CEO)    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Penambahan fitur penawaran <i>spare part</i></li> <li>• Penambahan fitur laporan riwayat.</li> <li>• Penambahan fitur <i>notification</i> reservasi.</li> <li>• Penambahan informasi estimasi harga servis.</li> <li>• Penambahan fitur <i>emergency call</i>.</li> <li>• Penambahan fitur saran keluhan servis.</li> <li>• Penambahan fitur <i>rating</i> pada bengkel</li> <li>• Penambahan fitur konfigurasi dan informasi diskon</li> <li>• Penambahan fitur tips merawat kendaraan</li> <li>• Penambahan fitur <i>auto reply</i> reservasi</li> <li>• Penambahan fitur rekomendasi servis rutin</li> <li>• Peningkatan tampilan layanan (<i>ease of use</i>)</li> </ul> |
| Technology<br>(hasil wawancara dengan pengguna Olride Rider, Olride Workshop dan CTO) | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Penambahan sistem penawaran <i>spare part</i></li> <li>• Peningkatan sistem pembayaran elektronik</li> <li>• Penambahan informasi estimasi harga servis.</li> <li>• Penambahan fitur <i>emergency call</i>.</li> <li>• Peningkatan respon <i>chat</i></li> <li>• Peningkatan keakuratan data</li> </ul>  |

|  |  |
|--|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Peningkatan kemampuan integrasi sistem</li> <li>• Peningkatan manajemen <i>user profiles</i></li> </ul>   |
| Organization<br>(hasil wawancara dengan CEO) | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adanya bantuan dalam mendistribusikan layanan pada bengkel</li> <li>• Adanya bantuan dalam promosi layanan melalui bengkel</li> <li>• Adanya bantuan penyediaan informasi <i>spare part</i></li> </ul>  |
| Finance<br>(hasil wawancara dengan CEO)      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adanya <i>revenue stream</i> berupa <i>fee</i> tiap reservasi terjadi</li> <li>• Adanya <i>revenue</i> dari aksesoris yang berhasil terjual</li> <li>• Adanya <i>revenue</i> dari motor yang berhasil terjual</li> <li>• Adanya <i>revenue</i> dari <i>spare part</i> yang berhasil terjual</li> <li>• Adanya bantuan investasi dana</li> </ul> |

Pada tabel yang telah dijelaskan diatas akan dianalisis lebih lanjut pada subbab 6.2 selanjutnya sesuai dengan masing-masing *domain*. Pada analisis tersebut akan dijabarkan secara spesifik tentang dukungan domain services, organization, dan finance terhadap domain teknologi.

## 6.2 Pembahasan Kemampuan tiap *Domain*

Pada tahap ini akan dilakukan penjelasan tiap *domain* yang ada pada model bisnis STOF. Penjelasan yang ada ditiap *domain* merupakan penjelasan yang memiliki hubungan terhadap teknologi, sehingga hal yang tidak memiliki hubungan dengan teknologi tidak akan dijelaskan secara terperinci.

### 6.2.1 Service Domain

Dalam *service domain* ini, *value proposition* merupakan isu sentral pada Olride. *value proposition* dari Olride ini mendefinisikan *intended value*. Layanan inovatif seperti Olride ini hanya dapat berhasil ketika menjawab kebutuhan pasar dan berhasil dalam mengadopsi layanan pada tingkat yang cukup tinggi. Oleh karena itu, *service domain* dari model bisnis harus

secara khusus berfokus pada aspek *customer* atau *end-user value*.

Dalam hal ini, kebutuhan pasar merupakan kebutuhan dari pelanggan yang sudah menggunakan layanan Olride Rider pada *previous version*. Kebutuhan pelanggan atau *expected value* tersebut dapat dilihat pada tabel 6.1 dimana terjadi banyak peningkatan pada *service domain* berdasarkan hasil wawancara yang sudah dilakukan oleh penulis.

Selanjutnya dalam mewujudkan sebuah layanan dari *expected value* pelanggan agar menjadi *intended value* yang nantinya akan menjadi *delivered value* diperlukan beberapa integrasi dalam mewujudkannya. Integrasi tersebut merupakan interaksi yang dilakukan oleh *intended value* dengan *value network* dan *technical architecture*. Berikutnya pada *domain* ini akan dijelaskan sedikit tentang bagaimana hubungan tersebut dapat terjadi guna mewujudkan sebuah layanan ke depan.

Pada tabel 6.1 terdapat **penambahan fitur *emergency call*** sebagai contoh dalam mewujudkan *expected value* sampai menjadi *delivered value*. Dalam mewujudkan fitur *emergency call* diperlukan sebuah *resource* terlebih dahulu untuk dapat mengetahui kapabilitas Olride dalam memenuhinya, sehingga perlu adanya *partner* dalam mendukung terwujudnya layanan tersebut. *Partner* disini adalah MPM Motor selaku pemilik bengkel di Jawa Timur dan NTT. Dalam hal ini MPM Motor memiliki peran penting dalam terwujudnya layanan karena MPM Motor memiliki *resource* bengkel serta kontak yang dapat dihubungi oleh pelanggan nantinya. Setelah itu akan dapat dibentuk *value activities* guna membentuk *technology architecture*. Dalam *technology architecture* akan dibuat layanan yang merupakan *expected value* pelanggan dan menghasilkan *technological functionalities*. *Delivered value* dapat terbentuk bersamaan terbentuknya *value activities* dan *technologies functionalities*.

Pada penjelasan diatas dapat diketahui peningkatan akan penambahan layanan dapat terjadi dengan adanya dukungan dari *domain technological* dan *organizational* dalam mewujudkannya. Oleh karena itu, peningkatan ini hanya bisa dilakukan dengan model bisnis STOF.

### **6.2.2 Technology Domain**

Dalam *technology domain* ini, *technical architecture* merupakan isu utama yang perlu diperhitungkan karena hal ini memiliki hubungan langsung dalam mewujudkan *value proposition*. *Technology architecture* pada *domain* ini akan mendefinisikan *technical functionality*. Layanan yang ditawarkan oleh Olride ini.

Dalam *technology domain* ini, akan dibahas lebih lanjut nantinya pada bab 6.3 terkait persyaratan yang dihasilkan oleh *domain* lainnya dalam membentuk *technical architecture*. Untuk dapat membuat *technical architecture* terdapat *element* dalam membentuknya yakni *Security, quality of service, system integration, accessibility for customer* dan *user profile management*. Hal tersebut juga didasari dari hasil yang didapat dari wawancara yang sudah dilakukan oleh penulis pada tabel 6.1 terkait peningkatan serta penambahan. Oleh karena itu, pada *technology domain* ini secara khusus berfokus pada *resource* serta kapabilitas yang dimiliki oleh Olride dalam mendukung terbentuknya *technical architecture*.

Selanjutnya dalam membentuk *technology architecture* yang lebih baik dibutuhkan *intended value* dalam mewujudkan layanan yang memang didasari oleh kebutuhan pelanggan, lalu dari hal tersebut apakah ada *actor* yang dapat membantu atau menjadi *partner* dalam menentukan *technical architecture*. Berikutnya dari *technology architecture* yang terbentuk akan dapat ditentukan berapa *cost* yang diperlukan dalam mewujudkannya. *Cost* disini merupakan biaya pengeluaran dari *technology architecture* dan *value activities* dari *actor* dalam mendukung *technology architecture*.

Pada penjelasan diatas terdapat penjelasan yang lebih terperinci dalam membentuk *technology architecture* dengan dukungan dari *actor* yang terlibat, serta *cost* yang dibutuhkan dalam mewujudkannya yang akan dijelaskan pada bab 6.3. Oleh karena itu, pemenuhan penambahan layanan serta peningkatannya hanya dapat dilakukan dengan menggunakan model bisnis STOF.

### 6.2.3 *Organization Domain*

Dalam *organization domain* ini, berfokus pada aspek *organizational network* yang meliputi *partner selection*, *network openness*, *network governance* dan *network complexity*. Aspek-aspek ini berputar mengelilingi *value network* dari *actor*, dimana hal ini menunjukkan bahwa ada *partner roles* dan *resource*. Dalam hal tersebut *partner selection* menjadi hal yang harus dilakukan dengan cermat. Selain itu, hubungan yang sinergis antara *partner* sebagian besar dapat menentukan potensi keberhasilan dan *quality of service*, *partner selection* dan *partnerhip scalability* menjadi isu yang penting.

Dalam hal ini, *resource and capabilities* merupakan kebutuhan yang sangat penting untuk diperhatikan dalam mewujudkan layanan ke depan, utamanya *technical architecture*. *Variable* tersebut memiliki hubungan langsung dalam menentukan *value activities* seperti apa yang akan diberikan dalam mendukung *technologies architecture* beserta *cost* dan *investment sources*. *Value activities* tersebut dapat terbentuk setelah menentukan siapa *partner* atau *actor* yang sesuai dalam mengalokasikan *resources and capabilities* dalam membentuk *value activities* tersebut. Selanjutnya *actor* tersebut akan dapat memberikan *relations* dalam memberik dukungan lebih.

Pada tabel 6.1 terdapat penambahan bantuan dalam mendistribusikan layanan pada bengkel, sebagai contoh dalam menentukan *resource and capabilities* dari penentuan *partner* atau *actor* yang tepat. Dalam mewujudkan pendistribusian layanan Olride pada bengkel dibutuhkan *resource* yakni banyak

bengkel, lalu siapa *partner* atau *actor* yang paling tepat yang dimiliki Olride dalam mendukung *resource* ini. Olride memiliki *partner* atau *actor* MPM Motor yang memiliki *resource* bengkel yang berada pada Jawa Timur dan NTT serta memiliki *capabilities* dalam melakukan pendistribusian secara langsung pada bengkel yang dimilikinya. Setelah itu *strategies and goals* akan disinergikan baik dari Olride maupun dari MPM Motor untuk dapat memberikan *value network*. Selanjutnya dari hal tersebut dapat diketahui MPM Motor memiliki *value activities* dan *roles* dalam menempatkan kebutuhan untuk membentuk *technical architecture*, menghasilkan *investment sources* baik berupa bantuan berupa dana maupun *resource* dan menghasilkan *cost* yang harus dikeluarkan dalam mewujudkannya.

Pada penjelasan diatas dapat diketahui bahwa dalam menentukan *resource and capabilities* untuk mendukung *technical architecture* perlu diperhatikan *quality of service (technology domain)*, *partner selection* dan *partnerhip scalability*. Oleh karena itu, peningkatan ini hanya bisa dilakukan atau terwujud hanya dengan model bisnis STOF karena pada hal ini banyak melibatkan keterkaitan antar *domain*.

#### **6.2.4 Finance Domain**

Dalam *finance domain* ini sangat erat kaitannya dengan *organization domain* terutama pada *variable organizational arrangements*. Dengan demikian, *domain* ini berfokus pada *pricing and division of investments*, serta *valuation of contributions and benefits actor*. *Pricing* akan sangat penting pada layanan Olride ini dalam menentukan *revenue* yang didapatkan dari layanan. *Partner* yang berada didalam *value network* akan berbagi keuntungan seperti *royalty*. *Pricing* merupakan bagian dari *service domain* dan *domain finance*.

Dalam *domain* ini, kebutuhan akan penentuan *pricing* adalah hal utama yang harus dipenuhi dalam memberikan *revenue* pada Olride. Untuk dapat menentukan hal tersebut ada dua

pembahasan yang perlu diperhatikan yakni *costs* dan *revenue*. *Costs* pada *domain* ini didapatkan dari *cost sources* yang merupakan hasil dari *technical architecture* dan *value activities*, hal tersebut mendefinisikan biaya apa saja yang diperlukan dengan sudah mengikutkan *actor* siapa saja yang ikut terlibat beserta *roles* masing-masing. Pada *revenue* didapatkan dari *revenue sources* dan *risk sources*, hal tersebut mendefinisikan bagaimana sebuah layanan *delivered value* dapat memberikan *revenue* dan *risk* seperti apa akan didapatkan bila terjadi sebuah kegagalan sistem sehingga meningkatkan *expected value* dan mempengaruhi *customer retention*. Sehingga, baik *costs* maupun *revenue* akan memiliki hubungan sebab akibat yang akan memiliki dampak secara langsung pada penentuan *performance indicators* dan *financial arrangements* dalam menentukan *value network* serta *pricing*.

*performance indicators* merupakan sebuah evaluasi secara terus menerus pada *financial arrangements* dalam mendapatkan informasi terkait *market* yang dilihat dari jumlah *end-user* dan *customer* sehingga dari hal tersebut dapat digunakan untuk menentukan nilai *return on investment*. Selanjutnya pada *financial arrangement* merupakan *variable* yang memiliki hubungan secara langsung dengan *actor* yang berada dalam *value network* untuk dapat mendefinisikan cara untuk mendapatkan *profits*, *investments*, *costs*, *risk*, *revenues* yang nantinya akan dibagi pada *actor* yang terlibat. Pada intinya dalam hal ini harus dapat menjelaskan tentang bagaimana sebuah keuntungan akan dapat dirasakan oleh semua *actor* yang terlibat.

Pada tabel 6.1 terdapat penambahan *revenue stream* dari *spare part* yang berhasil terjual sebagai contoh dalam menentukan *performance indicators* dan *financial arrangements*. Dalam mewujudkan penambahan tersebut akan dapat ditentukannya *revenue* dimana pelanggan akan dapat memesan *spare part* yang diperlukan dan akan membayar untuk hal itu, namun apabila terjadi sebuah kesalahan sistem *risk* maka akan dapat mempengaruhi nilai *revenue*. Selanjutnya *cost* dimana dalam

mewujudkan hal tersebut diperlukan teknologi penunjang yang dijabarkan pada *technologies architecture* meliputi pembayaran *e-payment* serta *value activities* dalam menentukan *actor* yang terlibat yakni MPM Motor dalam menyediakan informasi terkait *spare* yang dapat disebut dengan *investment sources*. Dari dua hal tersebut maka akan dapat ditentukannya *performance indicator* dan *financial arrangements* untuk dapat memberikan *value network*.

Pada penjelasan diatas dapat diketahui penambahan *revenue stream* dari *spare part* yang terjual dapat terjadi dengan adanya dukungan dari domain technological dan organizational dalam mewujudkannya. Oleh karena itu, peningkatan ini hanya bisa dilakukan hanya dengan model bisnis STOF.

### **6.3 Peningkatan Kemampuan *Technology Domain***

Dalam peningkatan kemampuan pada *technology domain* ini akan dijelaskan secara mendalam bagaimana sebuah *technology* dapat memenuhi kebutuhan *service* dengan dukungan dari *organization* dan *finance*. Pada bagian awal akan dijelaskan peningkatan dan penambahan pada *domain technology* berdasarkan dari *expected value* pengguna akibat dari penggunaan layanan *Olride previous value*. Hal tersebut tentunya mengacu pada tabel 6.1. Selanjutnya akan dijelaskan spesifikasi kebutuhan *technology* dalam mendukung untuk terwujudnya pada bagian awal. Berikut ini merupakan subbab penjelasan untuk tiap peningkatan dan penambahan yang terjadi pada *technology domain*.

#### **6.3.1 Penambahan Sistem Pembayaran Elektronik**

Pada bagian ini akan dijelaskan penambahan atau peningkatan yang terjadi pada *technology domain* dengan penambahan sistem pembayaran elektronik. Berikut tabel dalam menjelaskan penambahan yang terjadi pada *technology domain*:

Tabel 6.0.2 Penambahan sistem pembayaran elektronik

| <b>Penambahan sistem pembayaran elektronik</b> |  |
|--|--|
| <b>Domain</b>                                  | <b>Penjelasan</b>  |
| <i>Service</i>                                 | <p>Penambahan sistem ini merupakan kebutuhan pelanggan dari <i>expected value</i> yang membentuk <i>intended value</i>. Berikut merupakan tujuan dari <i>delivered value</i> ke depan dalam mendukung terwujudnya teknologi lainnya :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Untuk memudahkan pembayaran pada penawaran <i>spare part</i>.</li> <li>• Untuk memudahkan pengambilan <i>fee</i> pada transaksi pembayaran yang terjadi.</li> </ul>   |
| <i>Technology</i>                              | <p>Dalam mewujudkan sistem pembayaran elektronik ini perlu adanya perhatian dalam hal :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>System integration</i> untuk menentukan <i>technological architecture</i> yang akan diterapkan pada <i>application</i> Olride.</li> <li>• <i>Security</i> untuk mendukung sistem ini dengan memberikan <i>added value</i> berupa <i>trust</i>.</li> <li>• <i>Cost</i> untuk menentukan <i>technological architecture</i> agar sesuai dengan kemampuan <i>provider</i>.</li> <li>• <i>Ease of use</i> untuk membuat sistem dapat dipakai dengan mudah dan tepat.</li> </ul> |
| <i>Organization</i>                            | <p>Dalam menambahkan sistem pembayaran elektronik ini perlu adanya perhatian akan hal :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Partner</i> untuk menentukan <i>resource and capabilities</i> dalam mendukung <i>strategies and goals</i> bersama.</li> <li>• <i>Value activities</i> dalam menentukan <i>technical architecture, investment</i> dan <i>cost</i>.</li> <li>• <i>Value network</i> antara Olride dengan <i>partners</i></li> </ul>  |
| <i>Finance</i>                                 | <p>Perlu adanya peningkatan dan pertimbangan dalam hal <i>cost</i> untuk mendukung teknologi yang telah atau akan direncanakan. <i>Cost</i> merupakan paduan dari <i>investment</i> dan <i>cost</i>.</p>   |

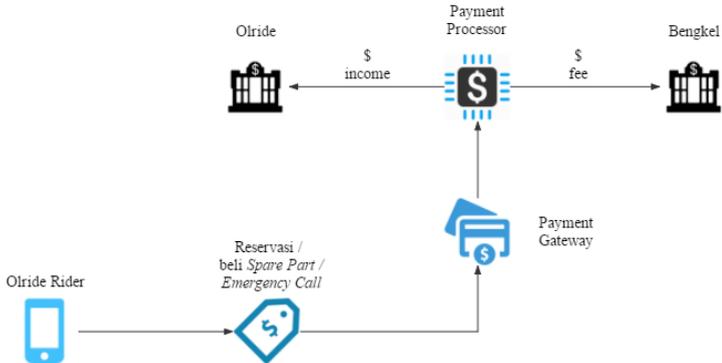
Pada tabel yang sudah dijelaskan diatas pada penambahan sistem pembayaran elektronik akan dapat dijelaskan lagi pada tiap perspektif dengan mengacu pada tabel diatas.

### **6.3.1.1 *Technology Domain***

Pada *technology domain*, dalam menambahkan pembayaran elektronik ini perlu adanya *system integration* terkait dengan layanan baru ini. *System integration* ini dilakukan untuk dapat mengetahui apakah layanan baru dapat diintegrasikan kedalam *technical architecture* Olride saat ini. Berikut ini peningkatan yang terjadi akibat dari penambahan layanan pembayaran elektronik ini :

1. Peningkatan terjadi pada *application* Olride Rider dan Olride Workshop dengan memperbarui *application*. Hal ini terjadi akibat dari versi lama tidak memiliki sistem pembayaran elektronik dan masih menggunakan pembayaran manual pada saat datang langsung ke bengkel.
2. Penentuan *devices* dalam mendukung layanan pembayaran elektronik ini dipengaruhi oleh teknologi yang harus dapat memenuhi kebutuhan minimum Android APIs dari banyaknya varian versi oleh pengguna.
3. Penambahan metode *billing* pada layanan Olride serta adanya integrasi *customer data* terkait akun yang dimiliki terhadap metode *billing*.

Dari beberapa peningkatan yang telah disebutkan diatas perlu adanya perhatian pada *security* dalam pengembangan. Hal ini perlu untuk diperhatikan agar dalam melakukan transaksi elektronik akan tetap terus terjaga keamanannya baik dari pihak *customer* maupun Olride. Selain itu dalam meningkatkan *security* harus juga diimbangi dengan *ease of use* sehingga *customer* akan dapat dengan mudah dalam menggunakan transaksi elektronik ini. Berikut ini adalah gambaran dari sistem pembayaran elektronik ke depan :



**Gambar 6.1** Fitur pembayaran elektronik

Pada gambar diatas dapat dilihat pengaplikasian pembayaran elektronik ini dapat digunakan oleh 3 layanan lainnya yakni reservasi servis, penawaran *spare part* dan *emergency call*. *Payment gateway* dan *processor* akan menggunakan jasa *third party* guna memberikan kemampuan dalam :

1. Olride tidak perlu menyediakan banyak rekening dari berbagai bank dalam menerima *income*, sehingga cukup satu bank saja.
2. *Customer* bebas dalam melakukan metode pengisian saldo yang ada pada layanan Olride guna melakukan pembayaran elektronik.
3. *Security* memiliki standar, sehingga keamanan pada saat melakukan transaksi akan dapat terjaga.
4. Olride akan dapat fokus pada layanan lainnya karena Olride tidak mengalokasikan waktu dalam pembuatan *payment gateway* dan *processor*

*Payment processor* digunakan untuk dapat melakukan transfer biaya dari layanan reservasi / *spare part* / *emergency call* pada bengkel. Dalam hal tersebut *income* yang didapatkan pada setiap jenis layanan akan berbeda-beda bergantung pada jenis layanan yang akan digunakan.

### 6.3.1.2 *Organization Domain*

Pada *organization domain*, dalam mendukung terwujudnya sistem pembayaran elektronik ada hal yang perlu dipertimbangkan oleh Olride terkait *partner*. Berikut ketentuan *resource and capabilities Partner* yang tergabung guna mendukung *strategies and goals* untuk keberhasilan sistem pembayaran elektronik ini :

1. Setiap bengkel pada Olride paling tidak memiliki satu rekening bank untuk dapat melakukan transaksi pembayaran elektronik.
2. Setiap bengkel yang memiliki promo atau tidak harus dapat membantu dalam mempromosikan layanan sistem pembayaran elektronik.

Dari *strategies and goals* yang telah dijabarkan diatas, adapun beberapa *value network* yang didapat oleh *partner* dan Olride sebagai berikut :

1. Kemudahan pembayaran biaya servis, penawaran *spare part* dan *emergency call* pada bengkel dengan melalui pembayaran elektronik.
2. Kemudahan Olride dalam mendapatkan *income* dari setiap transaksi yang terjadi dari *customer* ke bengkel dengan jasa layanan Olride yang digunakan.

Dari hasil yang telah disebutkan diatas akan dapat menghasilkan *value activities* yang digunakan untuk dapat mendukung *technologies architecture* dalam menentukan teknologi apa yang paling tepat untuk didukung oleh *partner*, *investment* dan *cost* guna mendukung terwujudnya teknologi yang sudah ditentukan dan *delivered value* dalam memberikan *added value* bagi pelanggan untuk mampu merubah *habbit* pembayaran langsung ke pembayaran elektronik.

### 6.3.1.3 *Finance Domain*

Pada *finance domain* merupakan hal yang perlu diperhatikan dalam mewujudkan layanan yang sudah di rencanakan. Dalam menambahkan atau membuat layanan baru perlu dilakukan penyesuaian dengan *cost* yang dimiliki agar teknologi yang

telah direncanakan sesuai dengan *cost* yang dimiliki oleh Olrive. *Cost* didapatkan dari hasil *technical architecture* serta *value activities*. Berikut *cost* dari hasil kedua elemen tersebut yang telah dijabarkan sebelumnya :

1. Aktivitas dalam melakukan promosi terkait sistem pembayaran elektronik melalui media cetak seperti : x-banner, poster dan brosur.
2. Aktivitas dalam memberikan promo tambahan pada bengkel jika menggunakan sistem pembayaran elektronik.
3. Jasa dalam pemanfaatan *payment gateway* dan *processor* pada *third party*.

Selain *cost* diatas ada elemen lain yang mempengaruhi *cost* yakni *investment*. Berikut *Investment* dalam mendukung terwujudnya sistem pembayaran elektronik ini :

1. Bengkel menyediakan *resource* berupa rekening bank agar dapat menggunakan layanan sistem pembayaran elektronik.
2. Bengkel membantu dalam melakukan promosi sistem pembayaran elektronik dengan cara memberikan *cashback* jika menggunakan layanan pada Olrive.

Selain kedua elemen tersebut, akan ada *revenue* yang didapatkan berupa *income* dari hasil sistem pembayaran elektronik oleh layanan yang ada pada Olrive. Hal tersebut akan dibahas pada subbab 6.4.

### **6.3.2 Penambahan Fitur *Emergency Call***

Pada bagian ini akan dijelaskan penambahan atau peningkatan yang terjadi pada *technology domain* dengan penambahan fitur *emergency call*. Berikut tabel dalam menjelaskan penambahan yang terjadi pada *technology domain* :

Tabel 6.0.3 Penambahan fitur *emergency call*

| <b>Penambahan fitur <i>emergency call</i></b> |   |
|---|---|
| <b>Domain</b>                                 | <b>Penjelasan</b>   |
| <i>Service</i>                                | <p>Penambahan fitur ini merupakan kebutuhan pelanggan dari <i>expected value</i> yang membentuk menjadi <i>intended value</i>. Berikut merupakan tujuan dari <i>delivered value</i> ke depan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Untuk melakukan servis kendaraan saat itu juga.</li> <li>• Untuk memudahkan pengguna tanpa harus datang ke bengkel.</li> </ul>  |
| <i>Technology</i>                             | <p>Dalam mewujudkan fitur <i>emergency call</i> ini perlu adanya perhatian dalam hal :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>End-user education</i> guna memberikan pengetahuan dalam penggunaan dengan tepat dan meningkatkan <i>accessibility for customer</i>.</li> <li>• <i>Data</i> dalam memberikan data yang <i>actual</i> dan tepat untuk pengguna.</li> <li>• <i>Application</i> untuk diperbarui agar mendukung fungsi VoIP.</li> </ul> |
| <i>Organization</i>                           | <p>Dalam menambahkan sistem <i>emergency call</i> ini perlu adanya perhatian dalam hal :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Partner Selection</i> dalam menyediakan <i>resource</i> berupa nomor yang dapat dihubungi.</li> <li>• <i>Resource and capabilities</i> dalam memastikan <i>resource</i> memiliki <i>capabilities</i> untuk dapat dihubungi.</li> </ul>   |
| <i>Finance</i>                                | <p>Perlu adanya perhatian dalam hal :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Cost</i> dalam mendukung proses pengerjaan sistem VoIP.</li> <li>• <i>Investment</i> dalam menyediakan informasi nomor yang dapat dihubungi.</li> </ul>   |

Pada tabel yang sudah dijelaskan diatas pada penambahan fitur *emergency call* didapatkan sebuah pertimbangan dalam memberikan ketepatan informasi nomor telepon yang akan diusulkan pada layanan. Selain itu isu *security* juga menjadi pertimbangan dalam hal komunikasi layanan telepon. Berikut penjabaran dari tabel diatas pada tiap domain.

### 6.3.2.1 *Technology Domain*

Pada *technology domain*, dalam menambahkan fitur *emergency call* perlu dilakukannya *end-user education* terkait *accessibility for customer*. *End-user education* ini dilakukan untuk dapat memberikan pengetahuan tentang tata cara dalam menggunakannya sehingga menjangkau semua pengguna untuk dapat menggunakannya. *End-user education* yang dapat dilakukan pada teknologi adalah sebagai berikut :

1. Memberikan layanan *video* penggunaan terkait layanan yang ada pada Olride terutama fitur *emergency call*.
2. Memberikan layanan *how to use* pada *application* dengan cara memberikan *instruction* untuk memandu penggunaan layanan *emergency call*.

Selain itu, hal ini berguna untuk dapat meningkatkan *perceived value* dalam hal *ease of use* baik melalui *end-user instruction* ataupun *independent user*. Berikut ini akan disebutkan beberapa perubahan yang terjadi dalam *technical architecture* dari penambahan fitur *emergency call* ini :

1. Peningkatan terjadi pada *application* Olride Rider dan Olride Workshop dengan memperbarui *application*. Pembaharuan tersebut berupa penambahan fungsi VoIP untuk dapat melakukan layanan telepon melalui aplikasi.
2. Peningkatan terjadi pada *data*, dimana *data* nomor telepon yang dapat dihubungi akan dapat terintegrasi satu sama lain antara Olride Rider dan Olride Workshop.
3. *Access network* tidak mengalami peningkatan, melainkan peringatan agar menggunakan koneksi yang stabil dalam melakukan *emergency call*.

Dari beberapa perubahan yang telah disebutkan diatas perlu adanya dukungan dari *actual data* yang akan ditawarkan pada pelanggan nantinya. Sehingga dalam menambahkan layanan ini akan dapat memberikan *quality of services* yang berkualitas karena adanya dukungan dari *partner*.

Dalam memberikan *accessibility* yang lebih pada *customer* perlu adanya layanan alternatif selain menelepon melalui VoIP untuk dapat menggunakan *emergency call*. Berikut alternatif yang dapat digunakan dalam mendukung *emergency call* ke depan:

1. Adanya fitur layanan telepon dengan menggunakan biaya pulsa, hal ini ditawarkan kepada pelanggan guna memberikan opsi lain ketika pelanggan tidak memiliki *data quota* untuk dapat melakukan *emergency call* dengan VoIP. Dengan hal ini pelanggan akan dapat menghubungi secara langsung nomor *emergency* terdekat. Selain itu, penyedia *emergency call* tidak perlu menggunakan *application* khusus jika *emergency call* dilakukan oleh pengguna dengan menelepon nomor *emergency call* dengan menggunakan pulsa dan bukan dengan VoIP.
2. Adanya fitur layanan pencarian penyedia *emergency call* otomatis, sehingga pelanggan cukup menekan satu tombol untuk dapat mendatangkan montir pada layanan *emergency call*. Sistem pada alternatif ini akan secara otomatis memberikan *notification* pada penyedia *emergency call* terdekat dengan pelanggan. Setelah itu pelanggan cukup menunggu sebentar dan akan dihubungi oleh penyedia *emergency call*.

Dari dua alternatif yang telah disebutkan diatas sama-sama memiliki kekurangan dan kelebihan. Pada alternatif pertama memiliki kelebihan dimana pelanggan akan dapat langsung menelepon penyedia *emergency call*. Selain itu Olride tidak perlu menyediakan *application* khusus karena penyedia *emergency call* hanya menunggu adanya telepon dari pelanggan. Namun pada alternatif pertama memiliki kekurangan dimana pelanggan akan dikenakan biaya pulsa, terlebih lagi akan lebih memakan banyak pulsa jika penyedia *emergency call* tidak dapat mendatangi lokasi pengguna.

Pada alternatif kedua memiliki kelebihan dimana pelanggan hanya perlu menekan satu tombol untuk mendapatkan bantuan

dari montir melalui layanan *emergency call* karena pada alternatif ini pelanggan akan ditelepon oleh penyedia jika sudah menemukan penyedia yang setuju untuk membantu pelanggan. Namun pada alternatif ini hanya memiliki kekurangan dalam hal pembangunan sistem otomatis dalam melakukan pencarian penyedia yang sanggup untuk menyervis motor pelanggan. Selain itu akan dibutuhkan *application* khusus untuk penyedia agar dapat menerima *order* dalam menerima *emergency call*.

#### **6.3.2.2 Organization Domain**

Pada *organization domain*, Orlide perlu memperhatikan dalam pemilihan *partner* (MPM Motor dan *brand* lain) karena tidak semua *partner* dapat menyediakan *resource* dalam melakukan *emergency call*. Sehingga dalam hal ini diperlukan *partner selection* yang memiliki *resource* SDM montir yang dapat dihubungi saat terjadinya *emergency*. Selain itu *capabilities* dari montir juga harus dapat memenuhi kriteria seperti siap untuk melayani *customer* 24 jam jika ada yang menggunakan layanan *emergency call*. Dalam hal ini *value network* yang didapat oleh *partner* dan Orlide adalah sebagai berikut :

1. Adanya keuntungan yang akan diterima oleh individu ataupun bengkel dari layanan *emergency call*.
2. Adanya perluasan pangsa pasar akibat adanya layanan *emergency call*.
3. Adanya *income* untuk Orlide dari setiap transaksi yang terjadi pada penggunaan layanan *emergency call*.

#### **6.3.2.3 Finance Domain**

Pada *finance domain*, dalam mewujudkan fitur *emergency call* dari hasil *technical architecture* perlu adanya penerapan sistem VoIP dan membutuhkan waktu dalam melakukan *education* pada bengkel terkait layanan yang melibatkan bengkel dalam mengalokasikan *resource*. Hal tersebut akan memerlukan *cost* dalam melakukan aktivitas promosi terkait fitur *emergency call* melalui media cetak seperti : x-banner, poster dan brosur. Selain *cost* ada *revenue* yang akan didapatkan terkait *income* yang didapatkan setiap terjadinya transaksi.

### 6.3.3 Peningkatan Respon Chat

Pada bagian ini akan dijelaskan penambahan atau peningkatan yang terjadi pada *technology domain* dengan peningkatan respon *chat*. Berikut tabel dalam menjelaskan penambahan yang terjadi pada *technology domain* :

Tabel 6.0.4 Peningkatan respon chat

| Peningkatan respon chat |   |
|-------------------------|---|
| Domain                  | Penjelasan  |
| <i>Service</i>          | <p>Peningkatan respon <i>chat</i> ini merupakan kebutuhan pelanggan yang muncul dari <i>previous version</i> yang membentuk <i>intended value</i>. Berikut merupakan tujuan <i>delivered value</i> ke depan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Untuk memberikan <i>trust</i> pada pelanggan bila <i>chat</i> telah tersampaikan.</li> <li>• Untuk memberikan validasi bahwa proses reservasi telah berhasil</li> </ul>      |
| <i>Technology</i>       | <p>Dalam meningkatkan respon <i>chat</i> ini perlu adanya perhatian akan hal :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Backbone infrastructure</i> untuk dapat menentukan layanan yang tepat dalam penggunaan Firebase.</li> <li>• <i>Data</i> agar dapat tersampaikan dengan tepat dan tidak terlambat dalam pengiriman.</li> <li>• <i>Ease of use</i> untuk dapat memberikan penggunaan yang mudah untuk merespon.</li> </ul> |
| <i>Organization</i>     | <p>Penggunaan <i>resource partner</i> dalam membantu meminimalkan <i>customer annoyance</i> dan mengurangi besarnya <i>cost</i> dengan cara <i>investment</i>.</p>  |
| <i>Finance</i>          | <p>Perlu adanya perhatian dalam hal :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Cost</i> dalam memenuhi kebutuhan dana untuk mewujudkan peningkatan layanan.</li> <li>• <i>Investment</i> dalam mengurangi <i>cost</i> yang akan digunakan dalam melakukan peningkatan layanan.</li> </ul>  |

Pada tabel yang sudah dijabarkan diatas didapatkan peningkatan respon *chat* akan dapat mempengaruhi *customer retention* yakni *trust*. Isu utama dari tabel diatas adalah bagaimana cara memberikan pelayanan yang lebih baik agar tidak terdapat kelambatan sistem dalam menyampaikan *chat*.

### 6.3.3.1 *Technology Domain*

Pada *technology domain*, dalam menjabarkan lebih detail dalam menangani permasalahan respon *chat* terkait *quality of service* maka akan dapat dilihat dari teknologi yang digunakan oleh Olride. Olride dalam melakukan fungsi layanan *chat* menggunakan Firebase. Firebase adalah BaaS (*Backend as a Service*) yang dimiliki oleh Google. Fungsi yang dimanfaatkan dalam peningkatan ini adalah FCM (*Firebase Cloud Messaging*) dan *Notification*. Layanan FCM tersebut memiliki fungsi untuk dapat memberikan *push notification* dan membuat komunikasi dua arah antara device.

Olride menggunakan Firebase dengan *pricing free* dimana peningkatan ini memiliki tujuan untuk menangani permasalahan respon *chat* serta mendukung *goal* Olride tentang target *user* yang menggunakan di tahun 2017 mencapai 100.000, maka perlu adanya peningkatan yang harus dilakukan pada Firebase. Berikut adalah perbedaan mengenai produk yang digunakan Olride dan saran ke depan :

**Tabel 6.0.5** *Firestore pricing pada realtime database*

| <i>Realtime Database</i>  |             |                       |
|---------------------------|-------------|-----------------------|
| <b>Konteks</b>            | <i>Free</i> | <i>25\$ per month</i> |
| <i>Simultaneous users</i> | 100         | <i>Unlimited</i>      |
| <i>GB stored</i>          | 1 GB        | 2.5 GB                |
| <i>GB downloaded</i>      | 10 GB/month | 20 GB/month           |
| <i>Automated Backups</i>  | No          | yes                   |

Pada tabel tersebut dapat dilihat perbedaan *simultaneous user* pada produk *free* dan berbayar, pertimbangan terjadi jika dilihat dari pengguna layanan pada tahun 2017 sebanyak 100.000. Didapatkan sebuah informasi dari hasil wawancara dengan pemilik bengkel, pelanggan minimal melakukan servis dalam 1 tahun adalah 4 kali. Selanjutnya diasumsikan 100.000 pengguna menggunakan layanan dan dibagi dengan 4 mendapatkan hasil 25.000. Hasil yang didapatkan dibagi lagi oleh 3 sehingga menjadi 8333, lalu untuk mendapatkan berapa banyak pengguna yang menggunakan layanan dalam 1 hari maka 8333 dibagi dengan 30 hari sehingga akan didapatkan 277 pengguna. Sehingga jika masih menggunakan produk yang *free* maka akan terjadi antrian dalam penggunaan layanan dengan total pengguna 177 mengantri.

Melihat hal tersebut, meningkatkan respon *chat* perlu adanya peningkatan pada Firebase guna menjawab batasan *simultaneous users* pada kebutuhan pada tahun 2017. Dengan dilakukannya hal ini maka *security* dan *quality of service* akan dapat terjawab dengan mengikuti spesifikasi milik Firebase. Selain itu perlu adanya dukungan *ease of use* dari *application* guna meningkatkan respon pengguna terhadap *chat*.

### **6.3.3.2 Organization Domain**

Pada *organization domain*, dalam mendukung peningkatan respon *chat* ini digunakannya *investment* yang dihasilkan dari *value activities* pada salah satu *partner* yang telah berinvestasi, hal ini dilakukan sehubungan dengan *strategies and goals partner* dalam mengakselerasi dan membantu perkembangan layanan agar dapat cepat digunakan. Selain itu *resource and capabilities* SDM dalam menanggapi *chat* dari *customer* harus dapat ditingkatkan dan tanggap. Hal tersebut dilakukan guna memberikan beberapa keuntungan seperti :

1. Memberikan kesan *trust* pada *customer*. *Trust* disini merupakan *trust customer* terhadap telah berhasilnya penggunaan suatu layanan, misal : reservasi antrian, pembelian *spare part*.
2. Memberikan kesan pada *customer* tentang pelayanan yang tanggap dan mengurangi adanya keluhan respon *chat* lama ataupun bengkel kurang maksimal dalam menggunakan fitur layanan *chat*.

### 6.3.3.3 *Finance Domain*

Pada *finance domain*, dalam mendukung terwujudnya peningkatan pada layanan *backbone infrastructure* maka akan terdapat *cost* yang muncul sehubungan peningkatan yang terjadi. Namun hal tersebut akan dapat memberikan *revenue* akibat dari berkurangnya *customer* yang mengeluh terhadap respon *chat* dan akan mengurangi adanya *customer annoyance*. Untuk pembahasan *cost* yang dihasilkan dari peningkatan ini akan dijelaskan pada subbab 6.4.

### 6.3.4 Peningkatan Manajemen *User Profiles*

Pada bagian ini akan dijelaskan penambahan atau peningkatan yang terjadi pada *technology domain* dengan peningkatan manajemen *user profiles*. Berikut tabel dalam menjelaskan penambahan yang terjadi pada *technology domain* :

**Tabel 6.0.6 Peningkatan manajemen *user profiles***

| <b>Peningkatan manajemen <i>user profiles</i></b> |   |
|---|---|
| <b>Domain</b>                                     | <b>Penjelasan</b>   |
| <i>Service</i>                                    | Peningkatan pada manajemen <i>user profiles</i> merupakan kebutuhan berasal dari <i>previous version</i> yang membentuk <i>intended value</i> . Berikut ini merupakan tujuan <i>delivered value</i> ke depan : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Untuk dapat memberikan akses manajemen <i>profile</i>.</li> </ul> |

|                     |   |
|---------------------|---|
|                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Untuk menanamkan <i>quality of service</i> terkait perubahan yang terjadi pada <i>profile</i>.</li> </ul>  |
| <i>Technology</i>   | <p>Dalam peningkatan manajemen <i>user profiles</i> maka hal yang perlu diperhatikan adalah :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Accessibility for customer</i> dalam membantu semua pengguna untuk dapat mengalami pembaharuan <i>application</i>.</li> <li>• <i>Management of user profiles</i> untuk dapat membantu pengguna dalam konfigurasi <i>personalization</i> miliknya.</li> <li>• <i>Application</i> dalam melakukan peningkatan <i>user interface</i> dan kemampuan dalam melakukan konfigurasi.</li> </ul> |
| <i>Organization</i> | <p>Dalam meningkatkan fitur manajemen <i>user profiles</i>, <i>organization</i> memiliki peran sebagai berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengalokasikan tempat untuk dilakukannya Olride dalam melakukan <i>research</i> pada <i>customer</i> dalam menggali kebutuhan.</li> <li>• Memberikan <i>access</i> untuk dilakukannya <i>research</i> pada pihak bengkel.</li> </ul>  |
| Finance             | <p>Dalam hal ini <i>cost</i> akan ditanggung oleh <i>partner</i> karena penyediaan tempat dalam melakukan <i>research</i> telah disediakan oleh <i>partner</i>.</p>   |

Pada tabel yang sudah dijabarkan diatas didapatkan bahwa nilai *customer retention* dapat dipengaruhi langsung dari kebebasan pengguna dalam mengatur *profiles*. Hal ini akan memunculkan isu terkait *management of user profiles*.

#### **6.3.4.1 Technology Domain**

Pada *technology domain*, dalam melakukan peningkatan ini perlu dilakukan perubahan pada *technical architecture*. Berikut perubahan yang terjadi dalam meningkatkan manajemen *user profiles* :

1. Peningkatan terjadi pada *application* Olride Rider dan Olride Workshop dengan memperbaharui *application*. Peningkatan yang terjadi merupakan penambahan

manajemen *profiles* pengguna, meliputi : nama, alamat, tanggal lahir, foto pengguna, nada masuk dan lain sebagainya.

2. Peningkatan *user interface* pada *application*. Namun peningkatan harus diimbangi dengan versi Android APIs pengguna pada *devices* yang dimilikinya, guna dapat memenuhi kebutuhan minimum versi Android pengguna.
3. Peningkatan otoritas *customer* untuk melakukan konfigurasi *data* yang dimilikinya. *Data* yang nantinya dapat di konfigurasi oleh *customer* merupakan *data* yang bersifat *basic info* seperti nama, nomor telepon, alamat, kendaraan, dan tanggal lahir. Sehingga bukan *data* yang bersifat *automatic generic* seperti riwayat servis atau jadwal reservasi servis.

Dalam masalah *security* akan dapat ditangani Olride selama tidak memberikan *data* informasi selain *basic info*. Untuk *Quality of service* dan *ease of use* akan secara langsung meningkat pada saat melakukan pengembangan seperti yang telah dijelaskan diatas.

#### **6.3.4.2 Organization Domain**

Pada *organization domain*, dalam mendukung peningkatan manajemen *user profile* digunakan pemanfaatan *resource* yang dimiliki oleh *partner* yakni bengkel dalam hal :

1. Melakukan *research* terkait kekurangan yang ada pada *application* saat ini guna dilakukan pengembangan Olirde Workshop ke depan.
2. Meminta informasi dari bengkel terkait *complain* atau keluhan yang ada dari *customer* ke bengkel guna dilakukan pengembangan ke depan terhadap *application* Olride Rider.

3. Menyediakan tempat untuk melakukan *research* pada *customer* yang sedang menunggu di bengkel.

Sehingga hasil dari penjabaran pemanfaatan *resource* tersebut akan dapat menjadi masukan untuk dapat membuat *technical architecture* yang lebih sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

#### 6.3.4.3 Finance Domain

Pada *finance domain*, dalam mendukung peningkatan manajemen *user profiles* maka tidak terdapat *cost* yang dikeluarkan untuk dapat meningkatkan *user profiles*. Hal tersebut dapat terjadi karena dalam melakukan *research* pengembangan dapat disediakan oleh *partner*.

#### 6.3.5 Peningkatan Kemampuan Integrasi Sistem

Pada bagian ini akan dijelaskan penambahan atau peningkatan yang terjadi pada *technology domain* dengan peningkatan kemampuan integrasi sistem. Berikut tabel dalam menjelaskan penambahan yang terjadi pada *technology domain* :

**Tabel 6.0.7 Peningkatan kemampuan integrasi sistem**

| <b>Peningkatan kemampuan integrasi sistem</b> |  |
|---|--|
| <b>Domain</b>                                 | <b>Penjelasan</b>  |
| <i>Service</i>                                | Peningkatan sistem dalam melakukan integrasi sistem ini merupakan kebutuhan yang muncul akibat dari layanan penambahan fitur penawaran <i>spare part</i> .   |
| <i>Technology</i>                             | Dalam peningkatan kemampuan <i>system integration</i> ini perlu adanya perhatian akan hal : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Documentation</i> untuk memberikan informasi terkait tata cara penggunaan dalam melakukan pengembangan <i>application</i>.</li> <li>• <i>Scalability</i> dalam menentukan layanan telah terencana dengan baik dan dapat mengestimasi <i>cost</i> yang akan dikeluarkan.</li> </ul> |

|                     |   |
|---------------------|---|
| <i>Organization</i> | <p>Dalam meningkatkan <i>system integration</i> perlu adanya perhatian akan hal <i>partner</i> dalam menentukan <i>technical architecture</i> berdasarkan <i>strategies</i> dan <i>goals</i> bersama <i>partner</i>, berikut hal yang perlu dilakukan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Merumuskan kebutuhan yang harus dipenuhi <i>partner</i> dalam penggunaan pembayaran elektronik.</li> <li>• Merumuskan kebutuhan API untuk penggunaan layanan penawaran <i>spare part</i>.</li> <li>• Merumuskan <i>resource</i> berupa nomor telepon oleh <i>partner</i> untuk dapat menggunakan layanan <i>emergency call</i>.</li> </ul> |
| Finance             | <p>Dalam melakukan peningkatan sistem integrasi maka akan ada kalanya <i>cost</i> dapat memenuhi kebutuhan pengembangan yang akan diwujudkan dari hasil <i>technical architecture</i> dan <i>value activities</i>.</p>  |

Pada tabel yang sudah dijabarkan diatas didapatkan hasil bahwa dalam mewujudkan layanan ke depan ada beberapa pertimbangan yang perlu ditentukan yakni *system integration* dimana layanan dapat diterapkan pada sistem yang lama, jika tidak akan secara langsung mempengaruhi *cost*.

#### **6.3.5.1 Technology Domain**

Pada *technology domain*, dalam melakukan peningkatan kemampuan *system integration* perlu dilakukannya kemudahan dalam proses perkembangan aplikasi. Kemudahan yang dimaksud adalah pentingnya pembuatan *documentation* pada *application* dalam melakukan pengembangan, sehingga jika ada penurunan pengembang maka akan lebih mudah untuk dapat diteruskan oleh orang lain. Selain itu hal ini juga penting untuk dapat dilakukan jika ada integrasi dengan *partner* dalam mendukung layanan yang akan diwujudkan.

#### **6.3.5.2 Organization Domain**

Pada *organization domain*, dalam melakukan peningkatan ini akan dapat meningkat kemampuan dalam melakukan *system integration* dengan *partner* dalam memenuhi *strategies and goals*. Hal tersebut akan direncanakan dan dimasukkan kedalam *technical architecture* untuk dikembangkan. Berikut beberapa hal yang perlu dirumuskan bersama dengan *partner* terkait *strategies and goals* :

1. Merumuskan kebutuhan *partner* untuk dapat melakukan *system integration* pada layanan pembayaran elektronik.
2. Merumuskan kebutuhan API seperti apa yang akan dibuat oleh *partner* dalam melakukan layanan penawaran *spare part*, sehingga pengembangan ke depan akan dapat menyesuaikan API yang akan dibuat.
3. Merumuskan bagaimana cara bengkel dalam memberikan nomor telepon yang dapat dihubungi pada layanan *emergency call*.

#### **6.3.5.3 Finance Domain**

Pada *finance domain*, dalam melakukan peningkatan ini tentu akan memakan waktu yang tidak sedikit, namun *cost* yang akan dikeluarkan merupakan hasil pengembangan dalam melakukan *system integration* dan perwujudan dari *technical architecture*.

#### **6.3.6 Peningkatan Keakuratan Data**

Pada bagian ini akan dijelaskan penambahan atau peningkatan yang terjadi pada *technology domain* dengan peningkatan keakuratan data. Berikut tabel dalam menjelaskan penambahan yang terjadi pada *technology domain* :

Tabel 6.0.8 Peningkatan keakuratan data

| Peningkatan keakuratan data |  |
|-----------------------------|--|
| Domain                      | Penjelasan   |
| <i>Service</i>              | <p>Peningkatan dalam keakuratan data ini merupakan kebutuhan dari pelanggan yakni <i>expected value</i> yang membentuk <i>intended value</i> yang diwujudkan melalui <i>delivered value</i>. Berikut ini merupakan tujuan <i>delivered value</i> ke depan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memberikan informasi kendaraan yang lebih <i>actual</i> dalam hal jenis motor yang dapat dipilih.</li> <li>• Memberikan informasi terkait bengkel seperti promo dan <i>spare part</i>.</li> </ul> |
| <i>Technology</i>           | <p>Dalam meningkatkan keakuratan data ini perlu diperhatikan akan hal :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Data</i> untuk mendukung informasi yang <i>actual</i> dan akan ditampilkan pada layanan.</li> <li>• <i>Quality of service</i> dalam memenuhi kesesuaian kebutuhan informasi motor pelanggan.</li> <li>• <i>Application</i> dalam meningkatkan kemampuan dalam memasukkan konten promo dan penawaran <i>spare part</i>.</li> </ul>  |
| <i>Organization</i>         | <p>Dalam membantu mewujudkan peningkatan ini perlu diperhatikan akan hal :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Partner selection</i> dalam menentukan <i>partner</i> yang paling tepat untuk mendukung ketersediaan informasi dari <i>resource</i> data yang dimilikinya.</li> <li>• <i>Strategies and goals</i> untuk menentukan bahwa partner akan dapat membantu sesuai dengan goals bersama</li> </ul>   |
| Finance                     | <p>Dalam hal ini <i>cost</i> dapat memenuhi kebutuhan peningkatan keakuratan data berdasarkan <i>value activities</i> yang telah direncanakan</p>  |

Pada tabel yang sudah dijabarkan diatas didapatkan hasil bahwa dalam meningkatkan keakuratan data akan dapat mempengaruhi nilai *customer retention* dalam hal *trust*. Hal

tersebut dapat terjadi karena informasi yang ditampilkan merupakan informasi yang seharusnya sudah *actual*.

#### **6.3.6.1 Technology Domain**

Pada *technology domain* untuk dapat meningkatkan keakuratan *data* perlu adanya peran dari *partner* agar dapat dilakukan sebuah otomisasi layanan dengan *data* yang akurat. Berikut adalah teknologi yang akan digunakan dalam meningkatkan kualitas *data* :

1. Sistem pemasangan promo bengkel beserta masa berlaku promo, sehingga sistem akan dapat menghapus atau memberi informasi bahwa promo telah berakhir.
2. Sistem akan secara otomatis memperbarui ketersediaan *spare part* yang dimiliki bengkel ketika adanya pembelian *spare part*. Selain itu akan juga diperbarui ketersediaannya saat setelah servis terjadi dengan masukan dari bengkel terkait *spare part* yang telah digunakan pada saat servis.

#### **6.3.6.2 Organization Domain**

Pada *organization domain*, dalam melakukan peningkatan pada keakuratan data perlu adanya penentuan *partner selection* (MPM Motor dan *brand* lain) guna untuk mengetahui siapa *actor* yang mungkin dalam memberikan *resource and capabilities* dalam membantu pada peningkatan keakuratan data. Berikut ini merupakan *resource and capabilities partner* dalam mendukung peningkatan kualitas *data* :

1. *Partner* memberikan informasi pada Olride terkait motor yang akan di distribusikan ke depan, sehingga *list* motor yang ada pada *application* akan tetap *up-to-date*.
2. Bengkel selalu dapat memperbarui *resource* terkait ketersediaan *spare part* yang dimiliki saat setelah melakukan *restock spare part*.

3. Bengkel selalu dapat memberikan informasi terkait promo yang berlaku pada bengkel dan memasukkannya pada *application* Olride Workshop.

### 6.3.6.3 *Finance Domain*

Pada *finance domain*, banyaknya *cost* yang akan digunakan bergantung pada lamanya pengembangan dalam meningkatkan keakuratan data.

### 6.3.7 Penambahan Sistem Penawaran *Spare Part*

Pada bagian ini akan dijelaskan penambahan atau peningkatan yang terjadi pada *technology domain* dengan penambahan sistem penawaran *spare part*. Berikut tabel dalam menjelaskan penambahan yang terjadi pada *technology domain* :

**Tabel 6.0.9 Penambahan sistem penawaran *spare part***

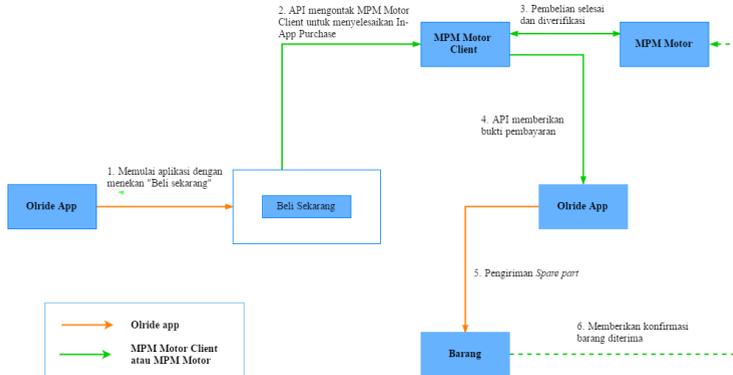
| <b>Penambahan sistem penawaran <i>spare part</i></b> |   |
|--|---|
| <b>Domain</b>  | <b>Penjelasan</b>   |
| <i>Service</i>                                       | <p>Penambahan sistem ini merupakan kebutuhan pelanggan dari <i>expected value</i> yang membentuk <i>intended value</i>. Berikut ini merupakan tujuan dari <i>delivered value</i> ke depan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Untuk memudahkan penentuan servis berdasarkan <i>spare part</i>.</li> <li>• Untuk memudahkan dalam pembelian <i>spare part</i>.</li> </ul>   |
| <i>Technology</i>                                    | <p>Dalam mewujudkan sistem penawaran <i>spare part</i> perlu adanya perhatian akan hal :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>System integration application</i> Olride terhadap <i>data</i> yang disediakan oleh <i>partner</i> melalui API.</li> <li>• <i>Data</i> yang <i>actual</i> dalam mendukung informasi yang akan ditawarkan melalui <i>application</i> dan memberikan <i>quality of service</i> yang tinggi.</li> <li>• <i>Security</i> dalam memberikan keamanan dalam pembelian akan dilakukan oleh <i>partner</i> sehubungan dengan penyedia API.</li> </ul> |

|                     |   |
|---------------------|---|
| <i>Organization</i> | <p>Dalam mewujudkan sistem ini maka perlu adanya perhatian akan hal :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Partner selection</i> dalam menentukan <i>actor</i> yang memiliki <i>resource</i> yang dibutuhkan untuk penawaran <i>spare part</i>.</li> <li>• <i>Network openness</i> untuk menentukan <i>partner</i> yang dapat tergabung untuk dapat memberikan penawaran <i>spare part</i>.</li> </ul> |
| Finance             | <p>Perlu adanya perhatian akan hal :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Revenue</i> untuk dapat menentukan <i>fee</i> yang didapatkan dari penawaran <i>spare part</i>.</li> <li>• <i>Cost</i> untuk dapat memenuhi kebutuhan <i>technical architecture</i> akan terwujudnya sistem penawaran <i>spare part</i>.</li> </ul>  |

Pada tabel yang sudah dijabarkan diatas didapatkan hasil bahwa dalam menerapkan sistem penawaran *spare part* akan dibutuhkan beberapa pertimbangan pada hal *technology*. Pertimbangan tersebut adalah tentang bagaimana cara pengambilan informasi *spare part*, apakah harus membuat sebuah API khusus dalam pengambilan informasi terkait *spare part*.

#### **6.3.7.1 Technology Domain**

Pada *technology domain*, akan dijelaskan tentang penawaran layanan *spare part* ke depan jika menggunakan API sebagai sumber dalam mendapatkan informasi *spare part*. Berikut ini merupakan gambaran proses alur penawaran *spare part* :



**Gambar 6.2** Proses penawaran *spare part*

Pada gambar diatas dapat dijelaskan proses dalam pembelian *spare part* dengan kondisi informasi *spare part* didapat dari API yang telah disediakan oleh *partner*. Selain itu metode pembayaran yang digunakan pada kondisi tersebut adalah melalui transaksi elektronik yang telah dijelaskan pada subbab 6.3.1.

Dalam mewujudkan hal tersebut, adapun peningkatan teknologi yang terjadi pada *application* dalam mendukung sistem ini. Berikut adalah teknologi yang digunakan dalam mendukung sistem ini :

1. Adanya deteksi kendaraan yang dimiliki oleh *customer* dalam menentukan *list* penawaran *spare part* sesuai dengan kebutuhan *customer*.
2. Adanya layanan dalam melakukan pencarian berdasarkan lokasi penjualan (untuk *customer* pembelian datang ke lokasi), harga dan ketersediaan jumlah *spare part*.

Dari penjabaran teknologi diatas perlu adanya *system integration application* yang dimiliki oleh Olride dengan

*partner* berupa *data* informasi *spare part*. *Data* yang didapatkan merupakan *data actual* sehingga *quality of service* akan tetap terjaga dalam mempertahankan *customer*. Sedangkan untuk *security* Olride hanya akan melakukan *request* selebihnya akan ditangani oleh *partner* sehubungan dengan penyediaan API oleh bengkel.

#### **6.3.7.2 Organization Domain**

Pada *organization domain*, *actor* yang terlibat pada gambar tersebut adalah MPM Motor, dimana *actor* memiliki *roles* dalam menyediakan *resource* informasi *spare part*. Berikut merupakan *roles* yang dilakukan oleh MPM Motor dan *brand lain* dalam menyediakan informasi *spare part* melalui API yang dibuat :

1. API yang disediakan harus dapat menyediakan *spare part* berdasarkan harga, tipe, jenis, tahun dan ketersediaan *spare part*.
2. API yang digunakan mampu dalam mengetahui bahwa transaksi telah berhasil beserta menerima bukti pemesanan oleh *customer* sehingga barang dapat langsung dikirimkan ataupun diambil di lokasi.
3. API yang digunakan harus mampu menyediakan informasi pengiriman serta masukan dari *application* terkait *spare part* telah dapat diterima.

Dalam hal yang telah disebutkan diatas, ke depan tidak hanya MPM Motor saja melainkan diharapkan *brand* lain juga akan dapat tergabung dalam layanan ini dengan menyediakan API untuk memudahkan penawaran *spare part*.

#### **6.3.7.3 Finance Domain**

Pada *finance domain*, *revenue* akan dapat dengan mudah didapatkan dengan cara setiap pembelian melalui Olride akan

dikenakan *fee* sebagai *income*. Berikut merupakan *cost* dalam melakukan promosi layanan penawaran *spare part*:

1. Aktivitas dalam melakukan promosi terkait sistem pembayaran elektronik melalui media cetak seperti : x-banner, poster dan brosur.
2. Aktivitas dalam memberikan promo tambahan pada bengkel jika menggunakan sistem pembayaran elektronik.

Selain *cost* diatas ada elemen lain yang mempengaruhi *cost* yakni *investment*. Berikut *Investment* dalam mendukung terwujudnya layanan penawaran *spare part* :

1. Bengkel menyediakan *resource* untuk melakukan pengiriman *spare part* lokasi pembeli.
2. Bengkel menyediakan API yang digunakan untuk mendukung layanan penawaran *spare part*.

Bengkel membantu dalam melakukan promosi layanan penawaran *spare part* dan memberikan *cashback* jika pembayaran dilakukan dengan sistem pembayaran elektronik melalui *application* Olride.

### 6.3.8 Penambahan Informasi Estimasi Harga Servis

Pada bagian ini akan dijelaskan penambahan atau peningkatan yang terjadi pada *technology domain* dengan penambahan informasi estimasi harga servis. Berikut tabel dalam menjelaskan penambahan yang terjadi pada *technology domain*:

**Tabel 6.0.10 Penambahan informasi estimasi harga servis**

| <b>Penambahan informasi estimasi harga servis</b> |   |
|---|---|
| <b>Domain</b>                                     | <b>Penjelasan</b>   |
| <i>Service</i>                                    | Penambahan sistem ini merupakan kebutuhan pelanggan dari <i>expected value</i> yang membentuk <i>intended value</i> . Berikut merupakan tujuan dari <i>delivered value</i> ke depan : |

|                     |   |
|---------------------|---|
|                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Untuk dapat memudahkan dalam menentukan harga yang akan dibayar nantinya.</li> <li>• Untuk dapat memudahkan dalam melakukan perbandingan harga pada tiap bengkel.</li> </ul>   |
| <i>Technology</i>   | <p>Dalam mewujudkan informasi estimasi harga servis perlu adanya perhatian akan hal :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>System integration</i> untuk dapat melakukan integrasi antara Olride Rider dan Olride Partner dalam melakukan estimasi harga.</li> <li>• <i>Data yang actual</i> guna mendukung ketepatan estimasi harga pada bengkel.</li> <li>• <i>Quality of service</i> dalam membantu menjaga agar terus meningkatkan <i>customer retention</i>.</li> <li>• <i>End-user education</i> dalam bentuk informasi tata cara pada application dalam memberi nilai tambah pada <i>perceived value</i>.</li> <li>• <i>Application</i> untuk dapat ditingkatkan kemampuan dalam menampilkan estimasi harga dan memasukkan harga servis oleh bengkel.</li> </ul> |
| <i>Organization</i> | <p>Dalam mewujudkan sistem ini maka perlu perhatian akan <i>roles</i> dalam menambahkan <i>data</i> harga yang ada pada setiap bengkel serta <i>value network</i> yang didapat oleh <i>partner</i>.</p>   |
| Finance             | <p>Perlu adanya peningkatan dan pertimbangan dalam <i>cost</i> untuk mendukung terwujudnya <i>technical architecture</i> serta proses pengembangan.</p>   |

Pada tabel yang sudah dijabarkan diatas didapatkan hasil dalam penambahan sistem untuk melakukan estimasi harga dibutuhkan sebuah *partner* untuk dapat memberikan informasi terkait harga kekinian sehingga nantinya informasi yang ditampilkan merupakan informasi yang *actual*.

### **6.3.8.1 Technology Domain**

Pada *technology domain* perlu dilakukannya *system integration application* Olride Rider dengan Olride Workshop. Hal tersebut dilakukan untuk mencegah banyaknya variasi *data* harga yang terdapat pada setiap bengkel mengingat setiap bengkel

memiliki kebijakan tersendiri dalam menentukan harga. Berikut ini merupakan pengembangan yang dilakukan pada *application* dalam mendukung informasi estimasi harga servis :

1. Pembaharuan pada *application* Olride Workshop untuk dapat memasukkan harga yang dapat ditentukan sebelum pemeriksaan pada kendaraan seperti ganti oli, servis ringan dan lain sebagainya.
2. Pembaharuan pada *application* Olride Rider untuk dapat menampilkan estimasi harga servis atau variasi pilihan servis yang dapat dilakukan dengan mengikutkan estimasi harganya.

Dalam mendorong *actual data* maka harga yang bersifat baru akan dapat diketahui saat melakukan pengecekan, sehingga tidak dapat dilakukan estimasi harga. Untuk menangani hal tersebut maka perlu dilakukan dengan cara *manual* dengan tanya jawab melalui layanan *chat* terkait keluhan atau saat servis terjadi. Dengan hal tersebut maka *quality of service* yang ditawarkan akan dapat ditingkatkan dengan cara melakukan *end-user education* pada teknologi sebagai berikut :

1. Memberikan layanan *video* penggunaan terkait layanan yang ada pada Olride terutama fitur *emergency call*.
2. Memberikan layanan *how to use* pada *application* dengan cara memberikan *instruction* untuk memandu penggunaan layanan *emergency call*.

Dari penjabaran diatas *quality of service* akan dapat terjaga dan mengurangi adanya *customer annoyance*.

### **6.3.8.2 Organization Domain**

Pada *organization domain* perlu adanya penambahan *roles* pada *partner* bengkel dalam menambahkan *data* harga perbaikan servis ringan, servis rutin ataupun ganti oli melalui *application* Olride Workshop. Dalam hal ini bengkel merupakan *partner* yang menjadi kunci utama dalam memberikan *value*

*proposition* sehubungan dengan *resource and capabilities* terkait *data* yang dimilikinya. Adapun *value network* yang didapat oleh *partner* dalam perluasan pangsa pasar akibat adanya penyampaian harga yang meluas juga.

#### **6.3.8.3 Finance Domain**

Pada *finance domain*, *cost* akan ditentukan berdasarkan dari *technological architecture* yang akan diterapkan dan lamanya proses pengembangan.

### **6.4 Tawaran Olride dalam Menawarkan Layanan**

Pada tahap ini setelah dilakukannya peningkatan *technology* untuk mendukung layanan, selanjutnya akan dijelaskan tawaran yang akan diterima pelanggan dalam menggunakan layanan yang telah ditawarkan Olride. Tawaran ini dibentuk dengan mengacu pada hasil wawancara yang telah dilakukan pada CEO. Berikut adalah tawaran yang akan diterima oleh pelanggan :

#### **1. Cashback**

Pada tawaran ini pelanggan akan diberikan *cashback* jika melakukan reservasi pada bengkel tertentu. *Cashback* merupakan uang yang akan dikembalikan pada pelanggan dengan biaya yang telah ditentukan oleh bengkel. Hal ini dilakukan oleh bengkel guna memberikan daya Tarik pelanggan untuk dapat melakukan reservasi melalui *application* Olride. Dalam hal ini Olride bekerja sama dengan *partner* bengkel sehingga dalam melakukan *cashback* Olride tidak mengeluarkan biaya.

#### **2. Diskon**

Diskon pada hal ini merupakan diskon yang diberikan oleh bengkel dari total pembayaran servis. Diskon ini akan diberikan bila pelanggan melakukan reservasi

ataupun pembelian *spare part* melalui Olride. Diskon pada setiap bengkel akan sama mengingat *partner* MPM Motor merupakan pemilik semua bengkel yang ada pada Jawa Timur. Hal ini disamakan guna mencegah adanya persaingan antar bengkel terkait diskon. Diskon akan ditambah bilamana pelanggan melakukan pembayaran melalui elektronik. Hal tersebut dilakukan untuk dapat merubah *habbit* pengguna dalam melakukan pembayaran elektronik.

### 3. **Sistem *referral code***

Sistem ini dilakukan untuk dapat melakukan promosi *word of mouth*. Dimana sistem ini mendukung untuk dapat mendatangkan pelanggan yang lebih banyak melalui teman yang dimiliki oleh pelanggan. Sistem *referral code* ini akan didapatkan oleh semua pelanggan ketika mendaftar dan juga ada *code* masukan untuk *referral* orang yang telah mengajak. Semakin banyak pelanggan mengajak temannya untuk bergabung dengan Olride maka semakin besar peluang pelanggan untuk dapat melakukan *claim* hadiah yang akan ditawarkan oleh *partner*. hadiah yang akan dapat di *claim* merupakan hadiah yang telah disediakan oleh *partner* guna memperbesar pengguna Olride.

### 4. **Undian**

Sistem undian ini merupakan sistem yang dilakukan untuk dapat membuat pelanggan agar mau melakukan reservasi atau membeli *spare part* melalui Olride. Pelanggan akan mendapatkan kupon dari bengkel setiap penggunaan layanan tersebut oleh pelanggan. Kupon akan diundi pada periode tertentu dengan kupon yang telah terkumpul pada setiap bengkel. Untuk hadiah undian akan sangat bervariasi karena untuk hadiah akan disediakan langsung dari MPM Motor.

Dari beberapa tawaran yang telah dijabarkan diatas beberapa sudah mulai dilakukan dan akan terus berkembang dengan berkembangnya layanan. *Partner* akan dapat membantu Olride dalam mendatangkan pelanggan selama *partner* juga akan diuntungkan dari hal tersebut. Hal ini merupakan rancangan yang disusun pada *organization domain* terkait *resource and capabilities* untuk memenuhi *strategies and goals* bersama antara *partner* dengan Olride.

### 6.5 Rough estimates of annual revenue, investments and costs

Pada tahap ini akan dijabarkan estimasi perkiraan dalam mendapatkan *revenue*, *invesments* dan *costs*. Sehubungan dengan penjabaran yang telah dipaparkan pada bab 6.3, berikut ini akan ditunjukkan tabel-tabel estimasi perkiraan dengan dengan asumsi dalam memberikan *value proposition* pada harga yang wajar :

**Tabel 6.11** Estimasi perkiraan *revenue*

| Revenue |                             |              |         |                  |
|---------|-----------------------------|--------------|---------|------------------|
| No      | Layanan                     | Nominal      | Jumlah  | Total per Tahun  |
| 1.      | <i>Fee</i> per reservasi    | Rp 2,000     | 360,000 | Rp 720,000,000   |
| 2.      | <i>Emergency call</i>       | Rp 4,000     | 36,000  | Rp 144,000,000   |
| 3.      | Penawaran <i>spare part</i> | Rp 4,000     | 36,000  | Rp 144,000,000   |
| 4.      | Iklan Produk                | Rp 1,000,000 | 100     | Rp 100,000,000   |
| Total   |                             |              |         | Rp 1,108,000,000 |

Pada tabel diatas telah dijelaskan estimasi perkiraan pada tabel *revenue*. Untuk dapat lebih memahami hipotesis yang digunakan dalam estimasi perkiraan tersebut dapat dilihat dibawah ini :

**1. *Fee per reservasi***

Hipotesis yang digunakan pada estimasi perkiraan tersebut adalah diasumsikan tiap hari ada 2 orang melakukan reservasi ditiap bengkel, dimana terdapat bengkel sejumlah 500. Sehingga dapat dihasilkan jumlah pelanggan  $360,000 = 2 \text{ reservasi} \times 30 \text{ hari} \times 12 \text{ bulan} \times 500 \text{ bengkel}$ .

**2. *Emergency call***

Pada hipotesis dalam menentukan *emergency call* adalah sama dengan cara menentukan *fee per reservasi*, namun jumlah hasil orang yang didapat akan dibagi 1/10 untuk mendapatkan hasil estimasi minimal karena *emergency call* merupakan layanan baru.

**3. *Penawaran spare part***

Pada hipotesis dalam menentukan *spare part* adalah sama dengan cara menentukan *emergency call*.

**4. *Iklan Produk***

Pada hipotesis dalam menentukan iklan produk disini tidak didasari oleh apapun sehingga disini peneliti memasukkan perkiraan sekitar 100 produk yang akan memasang iklan pada Olride dalam kurun waktu 1 tahun.

**Tabel 6.0.11 Estimasi perkiraan *investments***

| Investments |            |                |        |                 |
|-------------|------------|----------------|--------|-----------------|
| No          | Layanan    | Nominal        | Jumlah | Total per Tahun |
| 1.          | Investment | Rp 100,000,000 | 2      | Rp 200,000,000  |
| 2.          | Server     | Rp 900,000     | 12     | Rp 10,800,000   |
| Total       |            |                |        | Rp 210,800,000  |

Pada tabel diatas telah dijelaskan estimasi perkiraan pada tabel *investments*. Untuk dapat lebih memahami hipotesis yang

digunakan dalam estimasi perkiraan tersebut dapat dilihat dibawah ini :

### 1. *Investment*

Hipotesis yang digunakan pada estimasi perkiraan *investment* tersebut adalah diasumsikan tiap hari 6 bulan sekali Olrive akan mendapatkan bantuan sebesar Rp 100,000,000, sehingga akan didapatkan pada 1 tahun sebesar Rp 200,000,000.

### 2. *Server*

Pada hipotesis yang digunakan pada estimasi *investment* berupa *server* disini peneliti mengacu pada hasil wawancara dimana kondisi sekarang masih mendapatkan bantuan *server* dari Beon, sehingga yang menjadi acuan untuk nilai tersebut adalah *server* yang sedang digunakan saat ini.

**Tabel 6.0.12** Estimasi perkiraan *exploitation cost*

| Exploitation Cost |           |            |        |                 |
|-------------------|-----------|------------|--------|-----------------|
| No                | Layanan   | Nominal    | Jumlah | Total per Tahun |
| 1.                | Firestore | Rp 350,000 | 8      | Rp 2,800,000    |
| Total             |           |            |        | Rp 100,000,000  |

Pada tabel diatas telah dijelaskan estimasi perkiraan pada tabel *cost*. Untuk dapat lebih memahami hipotesis yang digunakan dalam estimasi perkiraan tersebut dapat dilihat dibawah ini :

### 1. *Firestore*

Pada penentuan harga Firestore yang digunakan merupakan berasal dari hasil wawancara dengan CTO bahwa ke depan masih akan menggunakan Firestore dengan meningkatkan ke layanan yang lebih tinggi yakni sebesar Rp 350,000.

## **6.6 Evaluasi model bisnis oleh *Chief Technology Officer***

Pada tahapan ini akan dilakukan evaluasi model bisnis oleh CTO (*Chief Technology Officer*) pada peningkatan yang telah dilakukan oleh peneliti terhadap *domain technology*. Berikut adalah hasil evaluasi yang dilakukan oleh CTO terhadap peningkatan kemampuan pada *domain technology* :

### **1. Penambahan sistem pembayaran elektronik**

Pada peningkatan sistem pembayaran elektronik yang telah dijabarkan penelitian ini, jika disesuaikan dengan rencana ke depan Olride maka akan memiliki kesamaan pada *flow* secara garis besar. Namun jika dilihat secara mendalam lagi pengambilan *fee* tidak dilakukan pada tahapan *payment processor*, tapi dilakukan pada saat *customer* melakukan reservasi. Sehingga pembayaran pertama dilakukan saat *customer* melakukan reservasi dan akan ada pengambilan *fee* untuk proses reservasi antrian servis. Pembayaran kedua dilakukan saat pengguna telah melakukan servis kendaraan. Dalam peningkatan ini pembayaran dan keuntungan tidak dilakukan secara bersamaan pada saat servis kendaraan telah dilakukan.

Dari hal yang telah disebutkan diatas akan dapat memberikan keuntungan bagi *partner* karena pada awal saat melakukan reservasi *customer* telah melakukan komitmen dengan membayar untuk jasa resevasi pada Olride. Untuk pembayaran elektronik pada layanan penawaran *spare part* dan *emergency call* akan tepat jika menggunakan *flow* yang ada pada penelitian.

## 2. Penambahan fitur *emergency call*

Pada penambahan fitur *emergency call* yang telah dijabarkan pada penelitian ini, disebutkan bahwa dalam mendapatkan *resource* nomor telepon perlu adanya *partner* dalam memberikan informasi terkait. Hal tersebut memang benar jika Olride akan mendapatkan nomor telepon *emergency call* dari pihak bengkel.

Pada layanan yang akan dikembangkan ke depan Olride juga akan menggunakan teknologi VoIP guna membebaskan *customer* dari pulsa. Dalam melakukan penerapan tersebut perlu juga pertimbangan akan hal *security* dalam memberikan kualitas terpercaya pada *customer*. Selain itu yang menjadi pertanyaan dan belum menjadi pembahasan pada Tugas Akhir ini adalah penyedia *emergency call* atau pengguna yang akan ditelepon oleh *customer* harus memiliki *application* tersendiri dalam menerima telepon melalui *application* agar terbebas dari pulsa. Sehingga perlu adanya pembuatan *application* khusus yang terintegrasi dengan *application* Olride Workshop pada bengkel tertentu. Dari hal yang telah disebutkan diatas akan timbul isu pada pengguna *emergency call* seperti apakah pengguna akan mau menggunakan fitur VoIP dalam menggunakan layanan.

## 3. Peningkatan respon *chat*

Pada peningkatan respon *chat* ini memang benar ada banyak laporan dari *customer* Olride Rider terkait lamanya respon bengkel dalam menjawab pertanyaan dari *customer*. Dilain sisi pada Olride Workshop, bengkel telah membalas *customer* pada saat menerima *chat* dari *customer* dan tidak mendapatkan balasan dari *customer* lagi setelah itu. Sehingga dalam peningkatan

respon *chat* yang dijabarkan peneliti lebih tepatnya akan mendukung misi dari Olride dalam mencapai 100.000 *customer*.

Pada layanan saat ini langkah yang paling tepat dalam menangani hal tersebut adalah melakukan manajemen antrian *request* pada *server*. Permasalahan terjadi pada banyaknya *request* yang masuk dan mendahulukan urutan antrian pertama. Sehingga untuk menangani hal tersebut, kedepannya Olride akan melakukan *multithreading* terhadap banyaknya *request* yang masuk. Sehingga banyaknya *chat* yang masuk akan tetap dapat tersampaikan meski banyaknya *request*.

#### **4. Peningkatan manajemen *user profiles***

Pada peningkatan manajemen *user profiles* ini memang memiliki banyak laporan dari *customer* terkait tidak adanya konfigurasi *profile* seperti foto, nama, tanggal lahir, nomor telepon dan alamat. Sehingga pada akhir bulan Desember 2016, Olride merilis versi terbaru dengan mengusung konfigurasi *profile customer*.

Pada peningkatan manajemen *user profile* yang telah dijabarkan di Tugas Akhir ini telah sesuai dengan apa yang telah dilakukan oleh Olride dalam melakukan peningkatan.

#### **5. Peningkatan kemampuan integrasi sistem**

Pada peningkatan kemampuan integrasi sistem pada penelitian ini memiliki penjabaran yang sesuai dengan perencanaan ke depan pada Olride v2, yakni akan dilakukannya perubahan struktur *application* untuk dapat dilakukannya integrasi layanan dengan *partner*. Selain itu perlunya dalam melakukan *documentation* terkait pengembangan yang telah dilakukan guna ke

depan jika terjadi pengembangan ulang atau integrasi akan dapat dengan mudah dilakukan dengan melihat panduan pada *documentation*.

## **6. Peningkatan keakuratan data**

Pada peningkatan keakuratan data ini memang Olride pernah mengalami laporan dari *customer* terkait tidak ditemukannya motor yang dimiliki *customer*. Sehingga pernah kejadian *customer* melakukan *uninstall* karena dirasa dengan tidak ditemukannya motor maka tidak bisa dilakukannya reservasi. Sehingga dalam hal ini solusi dalam menjawab permasalahan tersebut memiliki kesamaan dengan Tugas Akhir ini yakni dengan cara meminta dukungan dari *partner* terkait informasi motor baik yang sekarang sampai dengan akan didistribusikan.

Pada Olride dalam melakukan penambahan motor tidak perlu dilakukan pengembangan ulang pada *application* karena Olride memiliki *application* khusus dalam melakukan perubahan pada *data* seperti penambahan motor ini.

## **7. Penambahan sistem penawaran *spare part***

Pada penambahan sistem penawaran *spare part* pada penelitian ini memang telah sesuai dengan rencana pengembangan yang ada pada Olride. Namun jika melihat *flow* yang telah dijabarkan, maka seharusnya ada pengambilan *list spare part* pada saat sebelum pengguna melakukan pembelian. *List spare part* tersebut diambil melalui API yang telah disediakan oleh *partner*.

Untuk *request* apa saja yang dapat dilakukan pada API *partner* saat ini telah sesuai dengan rencana ke depan

yang direncanakan oleh Olrive terkait penawaran *spare part*. Dalam memberikan masukan untuk desain *flow* yang telah dibuat pada Tugas Akhir ini, perlunya penambahan kemampuan pada desain terkait fitur *chat*. Sehingga *customer* dapat melakukan tanya jawab pada bengkel yang bersangkutan terkait *spare part* yang akan dibeli.

#### **8. Penambahan informasi estimasi harga servis**

Penambahan informasi estimasi harga servis memang sudah direncanakan oleh Olrive untuk kedepannya. Pada penelitian memang sudah ditemui beberapa kesesuaian seperti estimasi hanya dilakukan pada layanan servis yang sifatnya generik atau harga tetap seperti servis berkala, ganti oli dan lain sebagainya.

Hal yang berbeda dari rencana ke depan Olrive adalah akan dilakukannya pemisahan harga pada setiap bengkel untuk estimasi harga. Hal ini dilakukan dari hasil validasi dan survey oleh Olrive bahwa harga servis generik pada setiap bengkel memiliki kecenderungan yang berbeda. Namun hal ini juga akan berubah seiring dengan keterbukaan *partner* dalam berbagi informasi terkait riwayat servis dan harga yang perlu untuk dibayar.

*Halaman ini sengaja dikosongkan*

## **BAB VII**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini dijelaskan kesimpulan dan saran seluruh pengerjaan tugas akhir. Kesimpulan dan saran diharapkan berguna dalam pengembangan model bisnis selanjutnya.

#### **7.1 Kesimpulan**

Berdasarkan pengerjaan penelitian ini, didapatkan kesimpulan model bisnis yang berbeda dengan model bisnis sebelumnya, model bisnis yang digunakan pada penelitian ini memiliki pengarahannya dalam melakukan pendekatan model bisnis yang lebih *viable*, lebih khususnya pada model bisnis untuk layanan *mobile* yang dikembangkan oleh Startup yang berkolaborasi dengan Critical Design Issue yang sering terjadi dalam pengembangan model bisnis. Penelitian Tugas Akhir ini menunjukkan bahwa ada saling ketergantungan antara *service definition, technical architectures, organizational* dan *financial arrangements* dalam pengembangan *mobile services*.

#### **7.2 Saran**

Saran yang dapat diberikan oleh penulis yang diharapkan dapat dikembangkan di masa mendatang diantaranya adalah :

1. Perlunya melakukan proses iterasi *refinement* dengan melakukan proses CSF (*Critical Success Factor*) pada setiap *domain* dalam mengetahui CDI (*Critical Design Issue*) pada tiap *domain*, sehingga model bisnis yang dibuat akan bisa lebih menjadi *viable* dan *feasible*.
2. Perlunya mengetahui analisis lebih mendalam pada tiap *domain* sehingga akan lebih diketahui hubungan sebab akibat antar *domain* guna membentuk model bisnis yang *robust*.
3. Perlu dilakukannya evaluasi terhadap *internal business* dan *external business* guna menguji *robustness* pada model bisnis yang telah dibuat.

4. Perlunya mengetahui lebih lanjut dari hasil yang telah didapat dari berbagai *actor* yang terlibat, sehingga akan didapatkan spesifikasi yang lebih spesifik karena mencakup berbagai perspektif.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] N. Robehmed, "What Is A Startup?," 16 Desember 2013. [Online]. Available: <http://www.forbes.com>. [Accessed 2 Oktober 2016].
- [2] W. Wee, "Tech in Asia ikuti program Y Combinator dan luncurkan Techlist," 4 Februari 2015. [Online]. Available: <https://id.techinasia.com>. [Accessed 2 Oktober 2016].
- [3] E. I. Amalia, "Ignition Gerakan 1000 Startup Digital Resmi Digelar," 30 Juli 2016. [Online]. Available: <http://teknologi.metrotvnews.com>. [Accessed 2 Oktober 2016].
- [4] A. H. Pratama, "Resmi Menjadi Unicorn, Apakah GO-JEK Akan Bergabung dengan "Aliansi Anti Uber"?," 5 Agustus 2016. [Online]. Available: <https://id.techinasia.com>. [Accessed 2 Oktober 2016].
- [5] F. Faisal, "Uber and Gojek just the start of disruptive innovation in Indonesia," 8 Juli 2015. [Online]. Available: <http://theconversation.com>. [Accessed 2 Oktober 2016].
- [6] S. Brain, "Startup Business Failure Rate By Industry," 24 Januari 2016. [Online]. Available: <http://www.statisticbrain.com>. [Accessed 2 Oktober 2016].
- [7] N. Patel, "90% Of Startups Fail: Here's What You Need To Know About The 10%," 16 Januari 2015. [Online]. Available: <http://www.forbes.com>. [Accessed 2 Oktober 2016].
- [8] H. Bouwman, M. D. Reuver, R. M. Droes, H. D. Vos, E. Faber, E. Fiel, T. Haaker, H. T. Hofte, M. Steen, H. v. d. Roest and W. Roukens, *Creating Successful ICT-SERVICES*, 2008.
- [9] A. and E. Sorongan, *Analisis Perencanaan Peningkatan Infrastruktur Tik*.
- [10] I. Rusydiawan and I. Krisnadi, *Meningkatkan Produktivitas Produksi dengan Optimalisasi Sistem Infrastruktur TI Menggunakan Metoda IT Balanced Scorecard*.
- [11] R. Menko, R. Visser, R. Janssen and M. Hettinga, *APPLYING the STOF BUSINESS MODEL FRAMEWORK in EHEALTH*.

- [12] Marikxon, "Apa itu startup? bagaimana perkembangan dunia bisnis startup di indonesia," 6 April 2014. [Online]. Available: <https://www.maxmanroe.com>. [Accessed 23 September 2016].
- [13] S. Haag and P. Keen, *Information Technology: Tomorrow's Advantage Today*, McGraw-Hill College, 1996.
- [14] S. Sawyer, B. Williams and B. K. Williams, *Using Information Technology*, McGraw-Hill, 2003.
- [15] C. V. Brown, D. W. DeHayes, J. Slater, W. E. Martin and W. C. Perkins, *Managing Information Technology*, Prentice Hall, 2005.
- [16] A. Afzal Butt, "The Role of Information Technology Business Success," 14 Mei 2015. [Online]. Available: <https://www.linkedin.com>. [Accessed 19 Oktober 2016].
- [17] P. More, "Global Technology Adoption Index 2015," 8 Oktober 2015. [Online]. Available: <http://en.community.dell.com/>. [Accessed 19 Oktober 2016].
- [18] T. R. Eisenmann, R. Hallowll and M. Tripsas, *Internet Business Models: Text and Cases*, McGraw-Hill/Irwin, 2002.
- [19] A. Maurya, *Running Lean*, 2010.
- [20] A. Maurya, "Why Lean Canvas vs Business Model Canvas?," [Online]. Available: <https://leanstack.com>. [Accessed 20 Oktober 2016].
- [21] H. Bouwman, H. D. Vos and T. Haaker, *Mobile Service Innovation and Business Models*, Springer, 2008.
- [22] "Information Technology - Software Product Quality," 15 Juni 2001. [Online]. Available: <https://www.cse.unsw.edu.au>. [Accessed 18 November 2016].
- [23] "Quality management and quality assurance -- Vocabulary," March 1994. [Online]. Available: <http://www.iso.org/>. [Accessed 17 January 2017].
- [24] "Ergonomic requirements for office work with visual display terminals (VDTs)," April 1996. [Online]. Available: <http://www.iso.org/>. [Accessed 17 January 2017].
- [25] "Systems and software engineering," February 2008. [Online]. Available: <http://www.iso.org/>. [Accessed 17 January 2017].
- [26] "Information technology," May 2015. [Online]. Available: <http://www.iso.org/>. [Accessed 17 January 2017].

- [27] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2006.
- [28] Nazir, *Metode Penelitian*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2005.
- [29] Margono, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, Jakarta: Rineka Cipta, 2004.
- [30] L. R. Gay and P. L. Diehl, *Research Methods for Business and Management*, New York: MacMillan Publishing Company, 1992.
- [31] M. C. B., *A Case Study Methodology*.
- [32] Y. R. K., *Case Study Research Design and Method*, Sage Publication, 1994.
- [33] M. "Business Model Canvas: A Complete Guide," 9 Februari 2015. [Online]. Available: <https://www.cleverism.com>. [Accessed 20 Oktober 2016].
- [34] G. Gaffney. [Online]. Available: <http://infodesign.com.au/>. [Accessed 17 October 2016].
- [35] R. Casadesus and M. , "When One Business Model Isn't Enough," Februari 2012. [Online]. Available: <https://hbr.org>. [Accessed 6 November 2016].
- [36] U. Sekaran, *Research Methods for Business*, Wiley, 2002.
- [37] S. Alamaniotis, "Business Model Innovation Cycle," 17 October 2015. [Online]. Available: <https://www.linkedin.com>. [Accessed 24 October 2016].

*Halaman ini sengaja dikosongkan*

## LAMPIRAN A

### INTERVIEW 1

#### Tujuan Interview

Mengetahui kondisi kekinian layanan pada Olrider Rider terkait aspek teknologi.

#### Needs

- Kemudahan dalam memahami penggunaan aplikasi Olrider Rider
- Kesesuaian serangkaian fungsi dalam memenuhi tujuan pengguna
- Respon dan waktu pengolahan saat melakukan fungsinya
- Kemampuan aplikasi Olrider Rider dalam mempertahankan tingkat kinerja
- Kepuasan pengguna terhadap aplikasi Olrider Rider

Tabel A.0.1 Interview Protocol 1

| No Kode | Pertanyaan   |
|---------|--|
| Q1.1    | Apakah ada hal yang membuat anda kesulitan sehingga membutuhkan waktu lama dalam mengoperasikan layanan tertentu? Jika ya, mengapa? *(layanan seperti: reservasi servis pada bengkel, fitur pengingat, chat ke bengkel)  |
| Q1.2    | Apakah tujuan anda dalam menggunakan aplikasi Olrider telah dapat terpenuhi dengan baik? Jika tidak, kenapa? *(layanan seperti: reservasi servis pada bengkel, fitur pengingat, chat ke bengkel)   |
| Q1.3    | Apakah waktu anda dilayani pada saat di bengkel sesuai dengan waktu yang anda reservasi?   |
| Q1.4    | Apakah layanan yang ditawarkan oleh Olrider Rider telah cukup untuk dapat memenuhi kebutuhan anda? Jika tidak, layanan seperti apa yang anda inginkan untuk dapat memenuhi kebutuhan anda? *(layanan seperti: reservasi servis pada bengkel, fitur pengingat, chat ke bengkel) |
| Q1.5    | Apakah aplikasi Olrider Rider selalu dapat digunakan atau diakses pada waktu tertentu? Jika tidak, kenapa demikian?  |

| No Kode | Pertanyaan   |
|---------|--|
|         | *(layanan seperti: reservasi servis pada bengkel, fitur pengingat, chat ke bengkel)  |
| Q1.6    | Apakah anda pernah mendapati respon waktu yang lama saat proses penggunaan Olrider Rider? Jika iya, respon waktu yang lama seperti apa yang pernah anda alami? *(layanan seperti: reservasi servis pada bengkel, fitur pengingat, chat ke bengkel) |
| Q1.7    | Apakah anda pernah mengalami keanehan sistem dalam penggunaan Olrider Rider? Jika iya, keanehan sistem seperti apakah itu dan tindakan seperti apa yang anda ambil?  |
| Q1.8    | Apakah anda pernah mengalami kegagalan sistem pada Olrider Rider, tindakan apa yang anda akan lakukan? *(kegagalan seperti: force close, error, macet)   |
| Q1.9    | Berapa anda akan memberi nilai dari 1 – 10 tentang kepuasan anda dalam menggunakan aplikasi Olrider Rider? Lalu, apa alasan anda dalam memberi nilai tersebut?   |

## INTERVIEW 2

### Tujuan Interview

Mengetahui kondisi kekinian layanan pada Olrider Workshop terkait aspek teknologi.

#### *Needs*

- Kemudahan dalam memahami penggunaan aplikasi Olrider Workshop
- Kesesuaian serangkaian fungsi dalam memenuhi tujuan pengguna
- Respon dan waktu pengolahan saat melakukan fungsinya
- Kemampuan aplikasi Olrider Workshop dalam mempertahankan tingkat kinerja
- Kepuasan pengguna terhadap aplikasi Olrider Workshop

**Tabel A.0.2 Interview Protocol 2**

| <b>No Kode</b> | <b>Pertanyaan</b>   |
|----------------|---|
| Q2.1           | Apakah ada hal yang membuat anda kesulitan sehingga membutuhkan waktu lama dalam mengoperasikan layanan tertentu? Jika ya, mengapa? *(layanan seperti: mengelola jadwal, pelanggan dan fasilitas)   |
| Q2.2           | Apakah tujuan anda dalam menggunakan aplikasi Olride Workshop telah dapat terpenuhi dengan baik? Jika tidak, kenapa? *(layanan seperti: mengelola jadwal, pelanggan dan fasilitas)  |
| Q2.3           | Apakah Olride Workshop ini dapat meningkatkan pangsa pasar bengkel sejak dari awal penggunaannya?   |
| Q2.4           | Apakah layanan yang ditawarkan Olride Workshop telah cukup untuk dapat memenuhi kebutuhan anda? Jika tidak, layanan seperti apa yang anda inginkan untuk dapat memenuhi kebutuhan anda? *(layanan seperti: mengelola jadwal, pelanggan dan fasilitas) |
| Q2.5           | Apakah aplikasi Olride Workshop selalu dapat digunakan atau diakses pada waktu tertentu? Jika tidak, kenapa demikian? *(layanan seperti: mengelola jadwal, pelanggan dan fasilitas)   |
| Q2.6           | Apakah anda pernah mendapati respon waktu yang lama saat proses penggunaan Olride Workshop? Jika iya, respon waktu yang lama seperti apa yang pernah anda alami? *(layanan seperti: mengelola jadwal, pelanggan dan fasilitas)                        |
| Q2.7           | Apakah anda pernah mengalami keanehan sistem dalam penggunaan Olride Workshop? Jika iya, keanehan sistem seperti apakah itu? *(layanan seperti: mengelola jadwal, pelanggan dan fasilitas)  |
| Q2.8           | Apakah anda pernah mengalami kegagalan sistem pada Olride Workshop, tindakan apa yang anda akan lakukan?  |
| Q2.9           | Berapa anda akan memberi nilai dari 1 – 10 tentang kepuasan anda dalam menggunakan aplikasi Olride Workshop? Lalu, apa alasan anda dalam memberi nilai tersebut?  |

A - 4 -

*Halaman ini sengaja dikosongkan*

## LAMPIRAN B

### HASIL INTERVIEW A.1

Tabel B.0.1 Hasil *Interview* A.1-1

| No Kode | Uraian   |
|---------|--|
| Q1.1    | <b>Pertanyaan :</b><br>Apakah ada hal yang membuat anda kesulitan sehingga membutuhkan waktu lama dalam mengoperasikan layanan tertentu? Jika ya, mengapa? *(layanan seperti: reservasi servis pada bengkel, fitur pengingat, chat ke bengkel)   |
|         | <b>Jawaban :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Saya <b>bingung untuk melakukan cancel booking</b>, karena saya salah dalam memilih bengkel. Saya sempat ingin <i>chat</i> pihak bengkel untuk batal book tapi tidak jadi karena ini pengalaman pertama saya.</li><li>• Ada beberapa <b>tombol pada menu home yang saya kurang pahami</b> karena <b>tampilannya kurang begitu menunjukkan kalau itu bisa ditekan</b> serta kurang tahu arah tombol “Aktivitas” setelah ditekan.</li></ul> |
|         | <b>Keyword :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Susah untuk melakukan cancel booking / reservasi.</li><li>• Tombol pada “Home” kurang menunjukkan seperti tombol serta kata yang ada pada tombol kurang menunjukkan peran tombol.</li></ul>   |
| Q1.2    | <b>Pertanyaan :</b><br>Apakah tujuan anda dalam menggunakan aplikasi Olrider telah dapat terpenuhi dengan baik? Jika tidak, kenapa? *(layanan seperti: reservasi servis pada bengkel, fitur pengingat, chat ke bengkel)  |
|         | <b>Jawaban :</b><br>Untuk tujuan saya menyervis motor sudah dapat terpenuhi, tetapi saya masih merasa ada yang <b>kurang seperti laporan perbaikan apa saja yang telah dilakukan dan total biaya apa saja yang telah saya bayar.</b>   |
|         | <b>Keyword :</b><br>Kurangunya laporan perbaikan beserta biaya-biaya perbaikan.  |

| No Kode | Uraian   |
|---------|--|
| Q1.3    | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Apakah waktu anda dilayani pada saat di bengkel sesuai dengan waktu yang anda reservasi?</p>  |
|         | <p><b>Jawaban :</b><br/>Ya, saya dilayani sesuai dengan jadwal yang telah saya pilih dari Olrider Rider, meski <b>saya telat untuk datang ke bengkel, saya tetap dilayani langsung oleh pihak bengkel.</b> Akan tetapi pada awalnya saya sempat ditempatkan di urutan antrian empat, namun setelah saya bilang kalau saya reservasi menggunakan Olrider, saya langsung mendapatkan antrian satu.</p> |
|         | <p><b>Keyword :</b><br/>Aplikasi Olrider Rider telah membantu reservasi servis dengan tepat sesuai jadwal yang telah ditentukan.</p>   |
| Q1.4    | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Apakah layanan yang ditawarkan oleh Olrider Rider telah cukup untuk dapat memenuhi kebutuhan anda? Jika tidak, layanan seperti apa yang anda inginkan untuk dapat memenuhi kebutuhan anda? *(layanan seperti: reservasi servis pada bengkel, fitur pengingat, chat ke bengkel)</p>  |
|         | <p><b>Jawaban :</b><br/>Menurut saya masih belum memenuhi, <b> mungkin kedepannya bisa ditambahkan untuk invoice atau laporan digital</b> pada olrider rider sehingga saya bisa mengetahui <b> rekapan servis yang telah bengkel kerjakan dan harga servisnya.</b></p>   |
|         | <p><b>Keyword :</b><br/>Kurangnya riwayat servis pada motor pengguna (invoice servis kendaraan).</p>   |
| Q1.5    | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Apakah aplikasi Olrider Rider selalu dapat digunakan atau diakses pada waktu tertentu? Jika tidak, kenapa demikian? *(layanan seperti: reservasi servis pada bengkel, fitur pengingat, chat ke bengkel)</p>   |
|         | <p><b>Jawaban :</b><br/><b>Aplikasi Olrider rider dapat saya gunakan dengan lancar</b> tanpa kendala saat diakses di <b> malam atau pagi hari untuk layanan servis</b> maupun <i>chat</i>.</p>   |

| No Kode | Uraian  |
|---------|---|
|         | <p><b>Keyword :</b><br/>Olrider dapat berjalan dengan lancar baik malam hari atau pagi hari.</p>  |
| Q1.6    | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Apakah anda pernah mendapati respon waktu yang lama saat proses penggunaan Olrider? Jika iya, respon waktu yang lama seperti apa yang pernah anda alami?<br/>*(layanan seperti: reservasi servis pada bengkel, fitur pengingat, chat ke bengkel)</p> |
|         | <p><b>Jawaban :</b><br/>Saya <b>belum pernah mendapati respon lama</b> saat pengoperasian Olrider.</p>  |
|         | <p><b>Keyword :</b><br/>Olrider tidak menunjukkan respon lama saat pengoperasiannya.</p>  |
| Q1.7    | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Apakah anda pernah mengalami keanehan sistem dalam penggunaan Olrider? Jika iya, keanehan sistem seperti apakah itu dan tindakan seperti apa yang anda ambil?</p>  |
|         | <p><b>Jawaban :</b><br/>Saya masih <b>belum pernah mendapati keanehan</b> pada Olrider.</p>   |
|         | <p><b>Keyword :</b><br/>Olrider tidak menunjukkan keanehan sistem.</p>  |
| Q1.8    | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Apakah anda pernah mengalami kegagalan sistem pada Olrider, tindakan apa yang anda akan lakukan?<br/>*(kegagalan seperti: force close, error, macet)</p>   |
|         | <p><b>Jawaban :</b><br/>Saya masih <b>belum pernah mendapati kegagalan</b> pada Olrider</p>   |
|         | <p><b>Keyword :</b><br/>Olrider tidak menunjukkan kegagalan sistem.</p>   |
| Q1.9    | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Berapa anda akan memberi nilai dari 1 – 10 tentang kepuasan anda dalam menggunakan aplikasi Olrider? lalu, apa alasan anda dalam memberi nilai tersebut?</p>   |

| No Kode | Uraian  |
|---------|---|
|         | <p><b>Jawaban :</b><br/>           Saya memberikan nilai <b>9</b> karena di pengalaman pertama saya mendapatkan urutan antrian <b>1</b> meskipun saya datang sedikit terlambat dan juga di bengkel ada beberapa orang yang telah menunggu antrian manual.</p> |
|         | <p><b>Keyword :</b><br/>           Memberikan pengalaman pertama pada pelanggan akan bebasnya antrian jika menggunakan Olride.</p>  |

Tabel B.0.2 Hasil *Interview* A.1-2

| No Kode | Uraian  |
|---------|---|
| Q1.1    | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>           Apakah ada hal yang membuat anda kesulitan sehingga membutuhkan waktu lama dalam mengoperasikan layanan tertentu? Jika ya, mengapa? *(layanan seperti: reservasi servis pada bengkel, fitur pengingat, chat ke bengkel)</p> |
|         | <p><b>Jawaban :</b><br/>           Saya <b>tidak mengalami kesusahan</b> dalam mengoperasikan Olride Rider.</p>   |
|         | <p><b>Keyword :</b><br/>           Olride Rider masih <i>ease to use</i>.</p>   |
| Q1.2    | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>           Apakah tujuan anda dalam menggunakan aplikasi Olride telah dapat terpenuhi dengan baik? Jika tidak, kenapa? *(layanan seperti: reservasi servis pada bengkel, fitur pengingat, chat ke bengkel)</p>                         |
|         | <p><b>Jawaban :</b><br/> <b>Terpenuhi</b>, saya sudah <b>melakukan reservasi servis pada bengkel dua kali</b> di Malang dan di Surabaya.</p>  |
|         | <p><b>Keyword :</b><br/>           Olride Rider dapat memenuhi tujuan pengguna dalam melakukan reservasi servis pada bengkel.</p>   |
| Q1.3    | <p><b>Pertanyaan :</b></p>  |

| No Kode | Uraian   |
|---------|--|
|         | <p>Apakah waktu anda dilayani pada saat di bengkel sesuai dengan waktu yang anda reservasi?</p> <p><b>Jawaban :</b><br/> <b>Iya, sesuai dengan jadwal yang telah saya pilih</b> dan didahulukan daripada pelanggan yang mengantri manual, tapi <b>saya datang di waktu yang telah dianjurkan yakni 15 menit</b> sebelumnya.</p> <p><b>Keyword :</b><br/> Aplikasi Olride Rider telah membantu reservasi servis dengan tepat sesuai jadwal yang telah ditentukan.</p>   |
| Q1.4    | <p><b>Pertanyaan :</b><br/> Apakah layanan yang ditawarkan oleh Olride Rider telah cukup untuk dapat memenuhi kebutuhan anda? Jika tidak, layanan seperti apa yang anda inginkan untuk dapat memenuhi kebutuhan anda? *(layanan seperti: reservasi servis pada bengkel, fitur pengingat, chat ke bengkel)</p> <p><b>Jawaban :</b><br/> Belum memenuhi kebutuhan saya karena ada layanan yang menurut saya masih perlu untuk ditambahkan yakni <b>pembayaran melalui olride langsung, jadi semacam pembayaran yang ada di gojek "gopay"</b>. Menurut saya hal itu perlu agar pelanggan seperti saya bisa membayar langsung lewat aplikasi tanpa harus membawa uang lebih untuk servis. Selain itu <b>perlu juga menampilkan harga di saat kita memasukkan keluhan</b> kita, sehingga <b>ada estimasi biaya yang harus saya bayar nantinya</b>. biaya yang saya maksud adalah biaya yang umum pada setiap bengkel ahas seperti <b>layanan quick servis pada bengkel</b> yang mana hanya memberikan pilihan servis umum <b>seperti ganti oli, cek kendaraan ringan, kampas rem, dll</b>. Jadi selain memudahkan dalam mengetahui harga juga bisa untuk mempercepat pembayaran.</p> <p><b>Keyword :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Perlunya pembayaran secara digital melalui Olride Rider (E-Payment).</li> <li>• Perlunya menampilkan harga estimasi saat ketika memasukkan deskripsi keluhan saat ingin reservasi.</li> </ul> |

| No Kode | Uraian  |
|---------|---|
|         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Perlunya layanan Quick Service untuk mempercepat proses servis dan saat reservasi.</li> </ul>  |
| Q1.5    | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Apakah aplikasi Olrider selalu dapat digunakan atau diakses pada waktu tertentu? Jika tidak, kenapa demikian? *(layanan seperti: reservasi servis pada bengkel, fitur pengingat, chat ke bengkel)</p>  |
|         | <p><b>Jawaban :</b><br/>Menurut saya <b>respon yang lama terjadi pada layanan chat</b>, jadi saya pernah untuk bertanya pada bengkel yang telah saya book tapi balasannya lama. Mengingat respon chat yang lama saya pernah book di waktu tengah malam sekitar jam 23 untuk jam 8 pagi di esok harinya. Saya <b>bingung apakah reservasi yang telah saya lakukan sudah berhasil atau belum karena tidak ada respon apapun dari bengkel</b> terkait.</p> |
|         | <p><b>Keyword :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Terjadinya respon lama pada layanan <i>chat</i> Olrider.</li> <li>• Tidak adanya notifikasi atau respon ketika sudah melakukan reservasi servis pada bengkel melalui Olrider.</li> </ul>   |
| Q1.6    | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Apakah anda pernah mendapati respon waktu yang lama saat proses penggunaan Olrider Rider? Jika iya, respon waktu yang lama seperti apa yang pernah anda alami? *(layanan seperti: reservasi servis pada bengkel, fitur pengingat, chat ke bengkel)</p>   |
|         | <p><b>Jawaban :</b><br/><b>Tidak</b>, sejauh ini saya masih <b>belum menemui respon yang lama</b>.</p>  |
|         | <p><b>Keyword :</b><br/>Olrider Rider tidak menunjukkan respon yang lama.</p>   |
| Q1.7    | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Apakah anda pernah mengalami keanehan sistem dalam penggunaan Olrider Rider? Jika iya, keanehan sistem seperti apakah itu dan tindakan seperti apa yang anda ambil?</p>  |
|         | <p><b>Jawaban :</b></p>   |

| No Kode | Uraian  |
|---------|---|
|         | <p><b>Keanehan yang terjadi yang saya rasakan adalah saat pertama kali saya menambahkan motor saya, tidak ada cc tipe kendaraan yang tepat dengan kendaraan saya, sehingga saya menggunakan tipe kendaraan dengan cc yang lain namun masih sama dengan tipe yang sama.</b></p> <p><b>Keyword :</b><br/>Olrider Rider kurang mencakup semua tipe kendaraan serta tidak sesuai dengan tipe kendaraan yang dimunculkan.</p>  |
| Q1.8    | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Apakah anda pernah mengalami kegagalan sistem pada Olrider Rider, tindakan apa yang anda akan lakukan? *(kegagalan seperti: force close, error, macet)</p> <p><b>Jawaban :</b><br/>Belum, saya masih <b>belum pernah mengalami kegagalan sistem</b> pada Olrider Rider.</p> <p><b>Keyword :</b><br/>Olrider Rider tidak menunjukkan kegagalan sistem.</p>  |
| Q1.9    | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Berapa anda akan memberi nilai dari 1 – 10 tentang kepuasan anda dalam menggunakan aplikasi Olrider Rider? lalu, apa alasan anda dalam memberi nilai tersebut?</p> <p><b>Jawaban :</b><br/>Saya memberikan <b>nilai 9</b> karena saya merasa <b>didahulukan pada saat saya datang di bengkel</b>, padahal sudah ada beberapa orang yang mengantri servis melalui booking manual.</p> <p><b>Keyword :</b><br/>Olrider Rider mampu membebaskan pelanggan dari antrian dan mampu secara tepat melayani servis di waktu yang telah ditentukan pelanggan.</p> |

Tabel B.0.3 Hasil *Interview* A.1-3

| No Kode | Uraian  |
|---------|---|
| Q1.1    | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Apakah ada hal yang membuat anda kesulitan sehingga membutuhkan waktu lama dalam mengoperasikan layanan tertentu? Jika ya, mengapa? *(layanan seperti: reservasi servis pada bengkel, fitur pengingat, chat ke bengkel)</p>      |
|         | <p><b>Jawaban :</b><br/><b>Tidak, saya belum mengalami kesulitan dalam mengoperasikan Olride Rider.</b> Selain itu jika dibandingkan dengan aplikasi yang sudah ada dalam reservasi antrian Olride masih mengusung tampilan yang mudah untuk digunakan.</p> |
|         | <p><b>Keyword :</b><br/>Olride Rider mampu memberikan kemudahan penggunaan dibandingkan dengan aplikasi yang memiliki tujuan yang sejenis.</p>  |
| Q1.2    | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Apakah tujuan anda dalam menggunakan aplikasi Olride telah dapat terpenuhi dengan baik? Jika tidak, kenapa? *(layanan seperti: reservasi servis pada bengkel, fitur pengingat, chat ke bengkel)</p>                              |
|         | <p><b>Jawaban :</b><br/><b>Ya, tujuan saya dalam menggunakan Olride sudah terpenuhi,</b> kini saya tidak terjebak di antrian panjang lagi. Untuk ke bengkel usahakan datang 15 menit sebelumnya.</p>  |
|         | <p><b>Keyword :</b><br/>Olride Rider dapat memenuhi tujuan pengguna dalam melakukan reservasi servis pada bengkel.</p>  |
| Q1.3    | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Apakah waktu anda dilayani pada saat di bengkel sesuai dengan waktu yang anda reservasi?</p>   |
|         | <p><b>Jawaban :</b><br/><b>Ya, sesuai dengan jadwal yang saya reservasi.</b> Selain itu saya dilayani lebih awal dari jadwal yang telah saya pilih.</p>   |
|         | <p><b>Keyword :</b></p>   |

| No Kode | Uraian  |
|---------|---|
|         | Aplikasi Olride Rider telah membantu reservasi servis dengan tepat sesuai jadwal yang telah ditentukan.   |
| Q1.4    | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Apakah layanan yang ditawarkan oleh Olride Rider telah cukup untuk dapat memenuhi kebutuhan anda? Jika tidak, layanan seperti apa yang anda inginkan untuk dapat memenuhi kebutuhan anda? *(layanan seperti: reservasi servis pada bengkel, fitur pengingat, chat ke bengkel)</p>  |
|         | <p><b>Jawaban :</b><br/><b>Belum</b>, saya berharap kedepannya ada <b>layanan yang melayani reservasi servis di hari saya reservasi atau bahkan beberapa jam di hari saya reservasi servis</b>. Saya menyarankan hal tersebut karena saya memiliki kesibukan yang tinggi sehingga untuk masalah servis kadang saya baru ingat ketika saat ada waktu luang dan waktu luang itu adalah hari dimana saya ingin untuk menservis kendaraan saya.</p> |
|         | <p><b>Keyword :</b><br/>Perlunya layanan reservasi di hari pelanggan melakukan reservasi atau bahkan beberapa jam sebelum servis (<i>last minutes</i> servis).</p>  |
| Q1.5    | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Apakah aplikasi Olride Rider selalu dapat digunakan atau diakses pada waktu tertentu? Jika tidak, kenapa demikian? *(layanan seperti: reservasi servis pada bengkel, fitur pengingat, chat ke bengkel)</p>   |
|         | <p><b>Jawaban :</b><br/><b>Ya, aplikasi Olride bisa digunakan diwaktu ketika saya membutuhkannya</b> dan tidak ada permasalahan terjadi ketika saya menggunakannya.</p>   |
|         | <p><b>Keyword :</b><br/>Aplikasi Olride Rider tidak menunjukkan kegagalan saat diakses oleh pengguna.</p>   |
| Q1.6    | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Apakah anda pernah mendapati respon waktu yang lama saat proses penggunaan Olride Rider? Jika iya, respon waktu yang lama seperti apa yang pernah anda alami?</p>  |

| No Kode | Uraian  |
|---------|---|
|         | <p>*(layanan seperti: reservasi servis pada bengkel, fitur pengingat, chat ke bengkel)</p> <p><b>Jawaban :</b><br/> <b>Tidak, saya belum pernah mendapati olride mengalami respon waktu yang lama saat penggunaan.</b></p> <p><b>Keyword :</b><br/> Aplikasi Olride Rider tidak mengalami respon waktu yang lama.</p>   |
| Q1.7    | <p><b>Pertanyaan :</b><br/> Apakah anda pernah mengalami keanehan sistem dalam penggunaan Olride Rider? Jika iya, keanehan sistem seperti apakah itu dan tindakan seperti apa yang anda ambil?</p> <p><b>Jawaban :</b><br/> <b>Tidak, saya belum pernah mengalami keanehan pada olride</b> baik dari segi dari tampilan ataupun prosesnya.</p> <p><b>Keyword :</b><br/> Aplikasi Olride Rider tidak mengalami keanehan sistem baik secara tampilan ataupun prosesnya.</p> |
| Q1.8    | <p><b>Pertanyaan :</b><br/> Apakah anda pernah mengalami kegagalan sistem pada Olride Rider, tindakan apa yang anda akan lakukan?<br/> *(kegagalan seperti: force close, error, macet)</p> <p><b>Jawaban :</b><br/> <b>Tidak, saya belum pernah mengalami kegagalan pada sistem olride.</b></p> <p><b>Keyword :</b><br/> Aplikasi Olride Rider tidak mengalami kegagalan sistem.</p>  |
| Q1.9    | <p><b>Pertanyaan :</b><br/> Berapa anda akan memberi nilai dari 1 – 10 tentang kepuasan anda dalam menggunakan aplikasi Olride Rider? lalu, apa alasan anda dalam memberi nilai tersebut?</p> <p><b>Jawaban :</b><br/> Saya memberi <b>nilai 7</b> karena saya berharap ke depan ada layanan untuk dapat reservasi di hari dimana saya reservasi atau kurang beberapa jam.</p> <p><b>Keyword :</b></p>  |

| No Kode | Uraian  |
|---------|---|
|         | Aplikasi Olride Rider masih belum mampu memberikan layanan reservasi servis dihari dimana pelanggan melakukan reservasi atau beberapa jam sebelum servis. |

Tabel B.0.4 Hasil *Interview* A.1-4

| No Kode | Uraian  |
|---------|---|
| Q1.1    | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Apakah ada hal yang membuat anda kesulitan sehingga membutuhkan waktu lama dalam mengoperasikan layanan tertentu? Jika ya, mengapa? *(layanan seperti: reservasi servis pada bengkel, fitur pengingat, chat ke bengkel)</p>  |
|         | <p><b>Jawaban :</b><br/>Ya, saya <b>bingung dalam menjabarkan keluhan motor saya sehingga membutuhkan waktu lama dalam menjabarkan dengan tepat.</b> Selain itu saya juga merasa bingung dengan admin bengkel yang kesulitan dalam melakukan konfirmasi servis telah selesai dengan menggunakan barcode, sehingga butuh waktu lama untuk saya menunggu hal tersebut.</p>  |
|         | <p><b>Keyword :</b><br/>Aplikasi Olride Rider masih belum dapat memberi saran keluhan umum untuk dituliskan pada deskripsi keluhan.</p>   |
| Q1.2    | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Apakah tujuan anda dalam menggunakan aplikasi Olride telah dapat terpenuhi dengan baik? Jika tidak, kenapa? *(layanan seperti: reservasi servis pada bengkel, fitur pengingat, chat ke bengkel)</p>  |
|         | <p><b>Jawaban :</b><br/>Ya, <b>tujuan saya dalam servis motor sudah terpenuhi dengan baik,</b> bahkan pelayanannya lebih baik dari pada bengkel ahas lainnya. <b>Selain itu saya juga dilayani meski bengkel baru buka dan sudah ada pelanggan lain yang mengantri.</b> Tetapi dalam hal ini, saya masih ragu apakah saya didahulukan karena memang bengkel baru buka ataukah saya memakai aplikasi Olride.</p> |
|         | <p><b>Keyword :</b></p>   |

| No Kode | Uraian  |
|---------|---|
|         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplikasi Olride Rider telah dapat membantu pengguna dalam memberi kebebasan dalam mengantri.</li> <li>• Olride Rider masih kurang dalam memberi kepercayaan akan kebenaran kebebasan dalam mengantri.</li> </ul>   |
| Q1.3    | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Apakah waktu anda dilayani pada saat di bengkel sesuai dengan waktu yang anda reservasi?</p>   |
|         | <p><b>Jawaban :</b><br/>Ya, saya <b>dilayani sesuai dengan jadwal yang telah saya pilih</b>, bahkan saya didahulukan walau sudah ada yang mengantri 2-3 orang.</p>  |
|         | <p><b>Keyword :</b><br/>Aplikasi Olride Rider telah dapat memberi layanan reservasi servis secara tepat waktu.</p>  |
| Q1.4    | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Apakah layanan yang ditawarkan oleh Olride Rider telah cukup untuk dapat memenuhi kebutuhan anda? Jika tidak, layanan seperti apa yang anda inginkan untuk dapat memenuhi kebutuhan anda? *(layanan seperti: reservasi servis pada bengkel, fitur pengingat, chat ke bengkel)</p>  |
|         | <p><b>Jawaban :</b><br/><b>Belum</b>, menurut saya aplikasi Olride masih belum dapat memenuhi kebutuhan saya. Ada banyak hal yang saya harap Olride dapat wujudkan. Pada <b>saat saya menjabarkan keluhan motor saya, saya masih kesulitan sehingga saya berharap ada saran dalam menuliskan keluhan sehingga akan memudahkan saya dalam menjabarkannya</b>, setelah itu mungkin juga <b>perlu ditambahkan langkah terakhir dalam mengkonfirmasi bahwa saya telah benar untuk melakukan reservasi pada bengkel tertentu</b>. Lalu setelah saya selesai servis maka saya akan dapat beraktivitas seperti biasanya, namun <b> kapan saya harus melakukan servis kembali saya kurang begitu mengetahui sampai saya mengalami kendala atau keanehan pada motor saya, sehingga saya berharap</b></p> |

| No Kode | Uraian  |
|---------|---|
|         | <p>ada reminder akan hal tersebut seperti ganti oli, sparepart atau mungkin servis ringan yang dilihat dari spidometer. Selain hal tersebut saya juga ingin untuk dapat mengulas kualitas pelayanan bengkel sehingga baik saya ataupun pelanggan lainnya akan dapat mengetahui kualitas bengkel dalam melayani pelanggan.</p> <p><b>Keyword :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplikasi Olrider Rider masih belum bisa memberikan saran dalam mengisi keluhan motor saat reservasi.</li> <li>• Aplikasi Olrider Rider masih belum bisa memberikan konfirmasi ulang terkait reservasi pada bengkel.</li> <li>• Aplikasi Olrider Rider masih belum dapat memberikan saran kapan harus servis rutin berikutnya atau pengingat dalam servis rutin.</li> <li>• Aplikasi Olrider Rider masih belum dapat memberikan layanan untuk dapat memberikan penilaian terhadap bengkel.</li> </ul> |
| Q1.5    | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Apakah aplikasi Olrider Rider selalu dapat digunakan atau diakses pada waktu tertentu? Jika tidak, kenapa demikian? *(layanan seperti: reservasi servis pada bengkel, fitur pengingat, chat ke bengkel)</p> <p><b>Jawaban :</b><br/>Tidak selalu dapat digunakan, menurut saya <b>layanan chat tidak berfungsi jika saya reservasi di jam 23 malam sehingga mungkin perlu penanda lain atau feedback untuk memberi info pada saya bahwa telah melakukan reservasi pada bengkel tertentu.</b></p> <p><b>Keyword :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplikasi Olrider Rider untuk layanan <i>chat</i> tidak dapat berfungsi jika diluar jam kerja.</li> <li>• Aplikasi Olrider Rider belum dapat memberikan pemberitahuan jika sudah melakukan reservasi.</li> </ul>  |
| Q1.6    | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Apakah anda pernah mendapati respon waktu yang lama saat proses penggunaan Olrider Rider? Jika iya, respon waktu yang lama seperti apa yang pernah anda alami?</p>   |

| No Kode | Uraian  |
|---------|---|
|         | <p>*(layanan seperti: reservasi servis pada bengkel, fitur pengingat, chat ke bengkel)</p> <p><b>Jawaban :</b><br/>Tidak, saya <b>belum pernah mendapati respon waktu yang lama.</b></p> <p><b>Keyword :</b><br/>Aplikasi Olrde tidak mengalami respon waktu lama saat penggunaan.</p>  |
| Q1.7    | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Apakah anda pernah mengalami keanehan sistem dalam penggunaan Olrde Rider? Jika iya, keanehan sistem seperti apakah itu dan tindakan seperti apa yang anda ambil?</p> <p><b>Jawaban :</b><br/>Tidak, saya <b>belum pernah mengalami keanehan sistem selama penggunaan.</b></p> <p><b>Keyword :</b><br/>Aplikasi Olrde tidak mengalami keanehan sistem selama penggunaan.</p> |
| Q1.8    | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Apakah anda pernah mengalami kegagalan sistem pada Olrde Rider, tindakan apa yang anda akan lakukan?<br/>*(kegagalan seperti: force close, error, macet)</p> <p><b>Jawaban :</b><br/>Tidak, saya <b>belum pernah mengalami kegagalan sistem.</b></p> <p><b>Keyword :</b><br/>Aplikasi Olrde Rider belum pernah mengalami kegagalan sistem.</p>                               |
| Q1.9    | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Berapa anda akan memberi nilai dari 1 – 10 tentang kepuasan anda dalam menggunakan aplikasi Olrde Rider? lalu, apa alasan anda dalam memberi nilai tersebut?</p> <p><b>Jawaban :</b><br/>Saya memberikan <b>nilai 7 karena Olrde mampu untuk membantu permasalahan antrian, dan nilai akan bertambah jika Olrde mampu mengusung layanan</b></p>                              |

| No Kode | Uraian   |
|---------|--|
|         | <p><b>dalam mengetahui atau <i>reminder</i> kapan servis motor perlu dilakukan.</b></p> <p><b>Keyword :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplikasi Olride Rider mampu membantu menyelesaikan masalah antrian.</li> <li>• Perlunya layanan akan <i>reminder</i> terhadap kapan servis selanjutnya akan dilakukan.</li> </ul> |

Tabel B.0.5 Hasil *Interview* A.1-5

| No Kode | Uraian   |
|---------|--|
| Q1.1    | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Apakah ada hal yang membuat anda kesulitan sehingga membutuhkan waktu lama dalam mengoperasikan layanan tertentu? Jika ya, mengapa? *(layanan seperti: reservasi servis pada bengkel, fitur pengingat, chat ke bengkel)</p> <p><b>Jawaban :</b><br/>Ya, saya <b>mengalami kesulitan dalam memahami cara untuk membatalkan reservasi dalam berganti jadwal.</b> Saya ingin mengganti jadwal karena saya baru ingat di hari saya reservasi tersebut ada acara sehingga saya mencoba mengganti jadwal dengan mencari tombol dan sampai akhirnya berakhir pada layanan chat dengan bengkel. Setelah melakukan <b>chat dengan bengkel jawaban yang saya terima hanyalah "ok"</b>. Sehingga saya <b>melakukan reservasi lagi di hari yang berbeda namun tidak bisa karena kondisi kendaraan sebelumnya masih sedang progres menunggu servis</b> dan akhirnya saya menyempatkan untuk servis di hari saya tidak bisa. Tetapi saat saya tiba di bengkel ternyata saya dialihkan di hari yang sudah saya sebut melalui chat. Akhirnya saya hanya mengikutinya saja karna diberikan dua pilihan untuk ikut antrian normal atau sesuai dengan pergantian di chat. Setelah itu saya mengetahui kenapa bengkel tidak membatalkannya, itu karena <b>bengkel tidak tau cara untuk membatalkan reservasi.</b></p> |

| No Kode | Uraian  |
|---------|---|
|         | <p>Kejadian lain saya alami saat memilih jadwal yakni <b>bingung mana jam yang masih dapat di pilih dan mana yang tidak karena warna orange dan hitam sangat sulit menentukannya</b>. Tidak hanya itu ternyata pada detail bengkel bukan diperuntukkan untuk dipilih tapi hanya tampilan saja dan untuk pemilihan jam ada di langkah saat benar-benar ingin reservasi.</p> <p><b>Keyword :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplikasi Olride Rider kurang dapat memberikan kemudahan salam melakukan pembatalan reservasi.</li> <li>• pembatalan reservasi melalui <i>chat</i> dengan bengkel kurang begitu tanggap jadi terjadi <i>miss communication</i>.</li> <li>• Aplikasi Olride Rider kurang dapat memberi solusi dalam kondisi pembatalan reservasi, sehingga pelanggan ingin untuk reservasi ulang tetapi tidak bisa akibat motor masih kondisi progress servis.</li> </ul> |
| Q1.2    | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Apakah tujuan anda dalam menggunakan aplikasi Olride telah dapat terpenuhi dengan baik? Jika tidak, kenapa?<br/>*(layanan seperti: reservasi servis pada bengkel, fitur pengingat, chat ke bengkel)</p> <p><b>Jawaban :</b><br/>Udah tercapai, saya merasa terbantu dengan adanya Olride. Waktu itu saat <b>saya datang di bengkel cukup saya bilang saya mengantri dengan menggunakan Olride langsung di urutkan ke antrian pertama</b>. Namun dalam mencapai tujuan servis respon chat masih kurang respon sehingga kurang begitu puas.</p> <p><b>Keyword :</b><br/>Aplikasi Olride Rider dapat membantu dalam menyelesaikan masalah antrian serta waktu servis sesuai dengan jadwal yang telah dipilih.</p>   |
| Q1.3    | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Apakah waktu anda dilayani pada saat di bengkel sesuai dengan waktu yang anda reservasi?</p> <p><b>Jawaban :</b><br/>Ya, saya <b>dilayani sesuai dengan jadwal yang telah saya pilih di melalui Olride</b>. Di hari pertama saya</p>   |

| No Kode | Uraian  |
|---------|---|
|         | <p>ditekankan untuk dapat datang 15 menit sebelum waktu reservasi berlangsung. <b>Sehingga di hari kedua saya langsung dilayani meski ada banyak pelanggan yang mengantri.</b></p> <p><b>Keyword :</b><br/>Aplikasi Olride Rider dapat memberikan kebebasan dalam antrian dan layanan servis dengan sesuai jadwal yang telah dipilih.</p>   |
| Q1.4    | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Apakah layanan yang ditawarkan oleh Olride Rider telah cukup untuk dapat memenuhi kebutuhan anda? Jika tidak, layanan seperti apa yang anda inginkan untuk dapat memenuhi kebutuhan anda? *(layanan seperti: reservasi servis pada bengkel, fitur pengingat, chat ke bengkel)</p> <p><b>Jawaban :</b><br/>Belum, mungkin ke depan Olride bisa menambahkan layanan jika setelah reservasi masih bisa di 'edit' dalam kurun waktu tertentu. Hal ini perlu karena saya merasa ingin membatalkan reservasi dan ganti jadwal itu sangat lama karena pihak bengkel <i>slow response</i>. Selain itu kedepannya Olride Rider perlu mendokumentasikan langkah-langkah dalam penggunaanya baik berupa tulisan atau <i>digital</i> yang terupload di youtube, mengingat pada aplikasi uber. Selain itu mungkin pada layanan chat bisa diberikan fitur read dan unread karena saya rasa hal itu perlu agar pelanggan bisa mengetahui apakah chat sudah diterima atau masih belum.</p> <p><b>Keyword :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplikasi Olride Rider kurang dapat memberikan layanan untuk dapat mengubah reservasi yang sudah terlanjut terkirim.</li> <li>• Aplikasi Olride Rider kurang dapat mendokumentasikan tata cara penggunaan baik secara tertulis maupun <i>digital</i>.</li> <li>• Aplikasi Olride belum mampu memberikan fitur <i>read</i> dan <i>unread</i> pada layanan chat.</li> </ul> |
| Q1.5    | <b>Pertanyaan :</b>   |

| No Kode | Uraian  |
|---------|---|
|         | <p>Apakah aplikasi Olrider selalu dapat digunakan atau diakses pada waktu tertentu? Jika tidak, kenapa demikian? *(layanan seperti: reservasi servis pada bengkel, fitur pengingat, chat ke bengkel)</p> <p><b>Jawaban :</b><br/>Ya, <b>sistem pada Olrider masih bisa digunakan dengan baik dan diakses pada waktu tertentu.</b></p> <p><b>Keyword :</b><br/>Aplikasi Olrider Rider mampu digunakan dengan baik dan diakses pada waktu tertentu.</p>   |
| Q1.6    | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Apakah anda pernah mendapati respon waktu yang lama saat proses penggunaan Olrider Rider? Jika iya, respon waktu yang lama seperti apa yang pernah anda alami? *(layanan seperti: reservasi servis pada bengkel, fitur pengingat, chat ke bengkel)</p> <p><b>Jawaban :</b><br/>Ya, <b>waktu menunggu untuk respon chat dari bengkel saja yang lama.</b> Selain itu masih belum ada masalah.</p> <p><b>Keyword :</b><br/>Aplikasi Olrider Rider pada layanan <i>chat</i> kurang begitu <i>responsive</i> dalam menunggu jawaban dari bengkel serta tidak adanya tanda bahwa <i>chat</i> sudah terkirim atau terbaca.</p>            |
| Q1.7    | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Apakah anda pernah mengalami keanehan sistem dalam penggunaan Olrider Rider? Jika iya, keanehan sistem seperti apakah itu dan tindakan seperti apa yang anda ambil?</p> <p><b>Jawaban :</b><br/>Ya, <b>saya mengalami keanehan pada tampilan kendaraan saya.</b> Jadi <b>saya menambahkan dua motor namun di 'home' hanya terlihat hanya satu saja,</b> setelah saya coba-coba ternyata maksimal hanya bisa terlihat satu dan jika digeser maka akan terlihat untuk kendaraan lainnya. Selain itu saat <b>saya menambahkan motor saya melihat tahun kendaraan tertulis sampai 1990 namun untuk tipe kendaraan tidak sesuai</b></p> |

| No Kode | Uraian   |
|---------|--|
|         | <p><b>dengan tahunnya, masih ada tipe kendaraan yang belum terdapat pada Olride.</b></p> <p><b>Keyword :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplikasi Olride Rider mengalami keanehan pada tampilan motor (terlihat maksimal satu motor) yang dipunyai oleh pelanggan.</li> <li>• Aplikasi Olride Rider kurang dapat mencakup keseluruhan tipe motor sampai pada tahun yang telah ditentukan pada Olride Rider (tahun 1990).</li> </ul>   |
| Q1.8    | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Apakah anda pernah mengalami kegagalan sistem pada Olride Rider, tindakan apa yang anda akan lakukan? *(kegagalan seperti: force close, error, macet)</p> <p><b>Jawaban :</b><br/>Tidak, saya <b>belum pernah mengalami kegagalan sistem</b> pada Olride.</p> <p><b>Keyword :</b><br/>Aplikasi Olride Rider tidak mengalami kegagalan pada sistem.</p>  |
| Q1.9    | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Berapa anda akan memberi nilai dari 1 – 10 tentang kepuasan anda dalam menggunakan aplikasi Olride Rider? lalu, apa alasan anda dalam memberi nilai tersebut?</p> <p><b>Jawaban :</b><br/>Saya memberi <b>nilai 8.5 karena aplikasi ini sudah mempermudah saya dalam reservasi servis bengkel</b>, namun untuk <b>respon dari bengkel melalui chat masih kurang begitu respon dan terlebih lagi perlu adanya edukasi terkait bengkel</b> untuk agar lebih memahami.</p> <p><b>Keyword :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplikasi Olride Rider mampu mempermudah pengguna dalam reservasi servis bengkel.</li> <li>• Layanan <i>chat</i> dengan bengkel kurang begitu membantu karena adanya respon bengkel yang lama.</li> <li>• Perlunya edukasi pada bengkel terkait Olride atau adanya tat acara penggunaan secara tertulis maupun <i>digital</i>.</li> </ul> |

Tabel B.0.6 Hasil *Interview* A.1-6

| No Kode | Uraian  |
|---------|---|
| Q1.1    | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Apakah ada hal yang membuat anda kesulitan sehingga membutuhkan waktu lama dalam mengoperasikan layanan tertentu? Jika ya, mengapa? *(layanan seperti: reservasi servis pada bengkel, fitur pengingat, chat ke bengkel)</p>  |
|         | <p><b>Jawaban :</b><br/>Ya, saya mengalami <b>kesulitan saat berada pada pemilihan bengkel</b>, jadi waktu itu saya sedang memilih jam pada bengkel. Pada saat saya <b>membuka salah satu bengkel saya langsung dihadapkan pada banyak jam dengan warna <i>orange</i> dan hitam</b>. Pada saat itu saya <b>menekan jam-jam dan berpikir bahwa jam yang sudah saya tekan telah terkirim pada sistem</b> lalu saya lanjutkan untuk tahap berikutnya dan dihadapkan kembali dengan pilihan jam, pada saat itu <b>saya berfikir bahwa sebelumnya merupakan tampilan saja</b>. Selain itu <b>saya juga mengalami kebingungan pada saat mencari bengkel yang mendapatkan diskon jika saya melakukan servis ditempat itu</b>. Tetapi saya mencari dan <b>tidak menemukan tanda adanya diskon sehingga saya sedikit ragu dengan melakukan reservasi jika hanya mengetahui nama bengkel dari brosur aja yang tidak ada penjelasan informasi diskon pada Olrider Rider</b>.</p> |
|         | <p><b>Keyword :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplikasi Olrider Rider kurang dalam memberi kemudahan akan tampilan saat pemilihan jam atau jadwal.</li> <li>• Aplikasi Olrider Rider kurang dalam memberikan informasi melalui aplikasi akan diskon yang telah diberikan atau ditawarkan oleh masing-masing bengkel.</li> </ul>   |
| Q1.2    | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Apakah tujuan anda dalam menggunakan aplikasi Olrider telah dapat terpenuhi dengan baik? Jika tidak, kenapa?</p>   |

| No Kode | Uraian  |
|---------|---|
|         | <p>*(layanan seperti: reservasi servis pada bengkel, fitur pengingat, chat ke bengkel)</p> <p><b>Jawaban :</b><br/>Ya, tujuan saya dalam menggunakan aplikasi Olride Rider dalam melakukan reservasi servis sudah terpenuhi.</p> <p><b>Keyword :</b><br/>Aplikasi Olride Rider telah dapat membantu memenuhi tujuan pengguna dalam reservasi pada bengkel.</p>  |
| Q1.3    | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Apakah waktu anda dilayani pada saat di bengkel sesuai dengan waktu yang anda reservasi?</p> <p><b>Jawaban :</b><br/>Ya, saya <b>dilayani lebih cepat 10 menit dari jadwal yang telah saya pilih</b> pada saat melakukan reservasi melalui Olride Rider. Pada saat itu <b>ada sekitar 5-6 orang sedang mengantri.</b></p> <p><b>Keyword :</b><br/>Aplikasi Olride Rider telah dapat membantu membebaskan antrian pengguna.</p>   |
| Q1.4    | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Apakah layanan yang ditawarkan oleh Olride Rider telah cukup untuk dapat memenuhi kebutuhan anda? Jika tidak, layanan seperti apa yang anda inginkan untuk dapat memenuhi kebutuhan anda? *(layanan seperti: reservasi servis pada bengkel, fitur pengingat, chat ke bengkel)</p> <p><b>Jawaban :</b><br/>Tidak, saya merasa masih ada kurang seperti adanya <b>promo pada bengkel kalau bisa tidak hanya ada pada brosur atau poster saja, sehingga pada aplikasi juga diberi informasi yang nantinya hal itu juga akan dapat mempengaruhi pemilihan bengkel.</b> Selain itu <b>perlu nya layanan seperti konfirmasi sparepart atau kesanggupan dalam menangani keluhan yang telah saya keluhkan.</b> Karena pada saat itu saya sudah datang dan mendapati bahwa <i>sparepart</i> untuk memperbaiki motor saya tidak ada dan walaupun tetap ingin servis pada bengkel tersebut harus menunggu selama 2 minggu. Lalu</p> |

| No Kode | Uraian  |
|---------|---|
|         | <p>dari hal tersebut <b>saya berfikir bahwa bengkel tidak ada tanggap atau melihat keluhan pengendara saat saya melakukan reservasi sehingga pasti akan ditanya kembali saat melakukan servis.</b></p> <p><b>Keyword :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplikasi Olrider Rider perlu menambahkan layanan informasi seperti diskon pada bengkel saat pemilihan bengkel.</li> <li>• Aplikasi Olrider yang digunakan oleh bengkel masih kurang digunakan secara maksimal akan keluhan pengendara.</li> </ul> |
| Q1.5    | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Apakah aplikasi Olrider Rider selalu dapat digunakan atau diakses pada waktu tertentu? Jika tidak, kenapa demikian? *(layanan seperti: reservasi servis pada bengkel, fitur pengingat, chat ke bengkel)</p> <p><b>Jawaban :</b><br/><b>Ya, aplikasi Olrider Rider dapat digunakan atau diakses pada waktu tertentu.</b></p> <p><b>Keyword :</b><br/>Aplikasi Olrider Rider dapat digunakan dan diakses pada waktu tertentu.</p>  |
| Q1.6    | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Apakah anda pernah mendapati respon waktu yang lama saat proses penggunaan Olrider Rider? Jika iya, respon waktu yang lama seperti apa yang pernah anda alami? *(layanan seperti: reservasi servis pada bengkel, fitur pengingat, chat ke bengkel)</p> <p><b>Jawaban :</b><br/><b>Tidak, aplikasi Olrider Rider tidak mendapati respon waktu yang lama saat proses penggunaan.</b></p> <p><b>Keyword :</b><br/>Aplikasi Olrider Rider tidak mengalami respon waktu yang lama.</p>              |
| Q1.7    | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Apakah anda pernah mengalami keanehan sistem dalam penggunaan Olrider Rider? Jika iya, keanehan sistem seperti apakah itu dan tindakan seperti apa yang anda ambil?</p>  |

| No Kode | Uraian   |
|---------|--|
|         | <p><b>Jawaban :</b><br/>Tidak, <b>aplikasi Olride Rider tidak mendapati keanehan sistem.</b> Tapi kalau keanehan pada tampilan berada pada saat pemilihan jam pada saat sudah memilih bengkel.</p> <p><b>Keyword :</b><br/>Aplikasi Olride Rider tidak mengalami keanehan pada sistem.</p>   |
| Q1.8    | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Apakah anda pernah mengalami kegagalan sistem pada Olride Rider, tindakan apa yang anda akan lakukan? *(kegagalan seperti: force close, error, macet)</p> <p><b>Jawaban :</b><br/>Tidak, <b>aplikasi Olride Rider tidak mengalami kegagalan sistem.</b></p> <p><b>Keyword :</b><br/>Aplikasi Olride Rider tidak mengalami keagalaman pada sistem.</p>   |
| Q1.9    | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Berapa anda akan memberi nilai dari 1 – 10 tentang kepuasan anda dalam menggunakan aplikasi Olride Rider? lalu, apa alasan anda dalam memberi nilai tersebut?</p> <p><b>Jawaban :</b><br/>Saya memberi <b>nilai 8 karena saya merasa layanan pada Olride Rider masih perlu dimaksimalkan</b> dari sisi layanan <i>chat</i>, informasi diskon, dan tampilan pemilihan jam.</p> <p><b>Keyword :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplikasi Olride perlu dimaksimalkan pada layanan komunikasi yakni layanan <i>chat</i>.</li> <li>• Aplikasi Olride Rider perlu ditambahkan layanan informasi diskon.</li> <li>• Aplikasi Olride Rider perlu memudahkan tampilan dalam memilih jadwal saat reservasi.</li> </ul> |

Tabel B.0.7 Hasil *Interview* A.1-7

| No Kode | Uraian  |
|---------|---|
| Q1.1    | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Apakah ada hal yang membuat anda kesulitan sehingga membutuhkan waktu lama dalam mengoperasikan layanan tertentu? Jika ya, mengapa? *(layanan seperti: reservasi servis pada bengkel, fitur pengingat, chat ke bengkel)</p>  |
|         | <p><b>Jawaban :</b><br/>Ya, saya mengalami kesulitan saat ketika ingin melakukan reservasi yakni saat pemilihan bengkel. Jadi <b>saat saya sudah memilih bengkel diawal saya sudah dihadapkan dengan pemilihan jam yang mana saat saya tekan-tekan tetapi tidak bisa, pada saat itu sempat saya berfikir bahwa ada masalah dengan aplikasi.</b> Lalu setelah saya abaikan sementara dan lanjut ke tahap berikutnya baru pada tahap itu saya dihadapkan kembali dengan pemilihan jam dan kali ini saya bisa menekannya. Pada saat itu saya menyadari bahwa pemilihan sebelumnya adalah hanya tampilan saja. <b>Selain itu saya juga mengalami kesulitan dalam hal penamaan motor saat menambahkan motor pertama kali.</b> Saat itu saya sedikit kebingungan dengan maksud dari kolom nama alias kendaraan, sehingga butuh waktu lama dalam membuat nama motor. Ketika saya sudah menambahkan motor, saya merasa salah dalam memberikan nama sehingga saya mencari untuk mengganti nama motor namun <b>saya tidak berhasil menemukannya sehingga saya menghapusnya dan membuat ulang.</b></p> |
|         | <p><b>Keyword :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplikasi Olrider Rider perlu memudahkan tampilan dalam hal pemilihan jam atau jadwal.</li> <li>• Aplikasi Olrider Rider perlu memudahkan dalam menyampaikan maksud.</li> <li>• Aplikasi Olrider Rider perlu memberikan layanan untuk mengatur ulang motor yang telah ditambahkan.</li> </ul>   |
| Q1.2    | <p><b>Pertanyaan :</b></p>  |

| No Kode | Uraian  |
|---------|---|
|         | <p>Apakah tujuan anda dalam menggunakan aplikasi Olride telah dapat terpenuhi dengan baik? Jika tidak, kenapa? *(layanan seperti: reservasi servis pada bengkel, fitur pengingat, chat ke bengkel)</p> <p><b>Jawaban :</b><br/>Ya terpenuhi, tetapi saya mengalami sedikit kendala. <b>Kendala yang saya alami adalah pertama saya telah melakukan reservasi pada bengkel A lalu pada bengkel ini saya melakukan ganti jadwal tetapi respon dari bengkel sangat lama dan tidak ada pembatalan reservasi, sehingga sampai pada akhirnya waktu servis tiba masih belum ada pembatalan</b> dari bengkel. Setelah itu <b>saya melakukan penghapusan motor dan menambahkan kembali</b> dan melakukan reservasi kembali pada bengkel B. Pada bengkel B terjadi sedikit masalah <b>ketika waktu servis tiba yakni pihak bengkel baru menyadari jika ada reservasi melalui Olride</b>. Hal ini membuat saya sedikit ragu apakah bengkel benar-benar memakai Olride sebagai alat reservasi pada bengkel.</p> <p><b>Keyword :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplikasi Olride perlu memudahkan dalam hal pergantian jadwal oleh pelanggan.</li> <li>• Aplikasi Olride perlu memudahkan komunikasi <i>chat</i> agar lebih tanggap.</li> <li>• Aplikasi Olride perlu memberi tata aturan dalam melakukan penghapusan motor untuk dapat melakukan reservasi ulang.</li> <li>• Aplikasi Olride Workshop kurang begitu digunakan secara maksimal oleh bengkel.</li> </ul> |
| Q1.3    | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Apakah waktu anda dilayani pada saat di bengkel sesuai dengan waktu yang anda reservasi?</p> <p><b>Jawaban :</b><br/>Tidak, waktu <b>saya dilayani sedikit tidak sesuai dengan jadwal yang telah saya reservasi karena saya masih menunggu ada slot kosong sekitar 10 menit</b>, lalu dari <b>pihak bengkel juga baru mengetahui kalau saya reservasi melalui Olride pada saat saya datang</b>.</p>  |

| No Kode | Uraian  |
|---------|---|
|         | <p><b>Keyword :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplikasi Olride Rider tidak dapat membantu dalam melakukan reservasi secara tepat waktu.</li> <li>• Aplikasi Olride Workshop kurang memberi informasi pada bengkel akan adanya reservasi.</li> </ul>   |
| Q1.4    | <p><b>Pertanyaan :</b></p> <p>Apakah layanan yang ditawarkan oleh Olride Rider telah cukup untuk dapat memenuhi kebutuhan anda? Jika tidak, layanan seperti apa yang anda inginkan untuk dapat memenuhi kebutuhan anda? *(layanan seperti: reservasi servis pada bengkel, fitur pengingat, chat ke bengkel)</p> <p><b>Jawaban :</b></p> <p>Belum, saya merasa masih ada kekurangan dalam melakukan reservasi melalui Olride yakni yang pertama <b>adanya layanan konfirmasi ulang sesaat sudah melakukan reservasi guna memberi kepercayaan kepada saya bahwa reservasi sudah berhasil atau masuk kedalam antrian bengkel.</b> Yang kedua pada <b>layanan chat perlu ditambahkan status dari pesan seperti pesan terkirim atau sudah terbaca.</b> Sehingga dengan adanya layanan itu saya dapat mengetahui bahwa pesan saya sudah terbaca atau belum terkirim. Lalu, yang ketiga adalah <b>saya ingin ada sebuah layanan untuk dapat menampilkan layanan servis pada bengkel beserta harganya,</b> sehingga saya dapat mengetahui berapa uang yang harus saya bawa. Hal itu saya inginkan karena ketika saya melakukan servis ada permasalahan lain pada motor saya dan membutuhkan biaya banyak sehingga uang yang saya bawa tidak cukup. Yang terakhir adalah <b>perlunya layanan untuk dapat memberikan tips dalam merawat kendaraan berdasarkan dari keluhan servis berdasarkan riwayat saya.</b></p> <p><b>Keyword :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplikasi Olride Rider kurang dalam memberikan konfirmasi ulang akan reservasi yang telah dilakukan.</li> </ul> |

| No Kode | Uraian   |
|---------|--|
|         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplikasi Olrive kurang dalam memberikan kepercayaan akan komunikasi <i>chat</i> seperti status terkirim atau terbaca.</li> <li>• Aplikasi Olrive kurang dalam memaparkan keluhan umum beserta biaya yang harus dibayar.</li> <li>• Aplikasi Olrive kurang dalam memberikan tips merawat kendaraan berdasarkan riwayat ataupun tips umum.</li> </ul> |
| Q1.5    | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Apakah aplikasi Olrive Rider selalu dapat digunakan atau diakses pada waktu tertentu? Jika tidak, kenapa demikian? *(layanan seperti: reservasi servis pada bengkel, fitur pengingat, chat ke bengkel)</p>  |
|         | <p><b>Jawaban :</b><br/>Tidak, <b>aplikasi Olrive Rider dapat digunakan atau diakses pada waktu tertentu.</b></p>  |
|         | <p><b>Keyword :</b><br/>Aplikasi Olrive Rider dapat diakses pada waktu tertentu.</p>   |
| Q1.6    | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Apakah anda pernah mendapati respon waktu yang lama saat proses penggunaan Olrive Rider? Jika iya, respon waktu yang lama seperti apa yang pernah anda alami? *(layanan seperti: reservasi servis pada bengkel, fitur pengingat, chat ke bengkel)</p>   |
|         | <p><b>Jawaban :</b><br/>Tidak, <b>aplikasi Olrive Rider tidak mendapati respon waktu yang lama</b> saat proses penggunaan.</p>   |
|         | <p><b>Keyword :</b><br/>Aplikasi Olrive Rider tidak mengalami respon waktu yang lama saat proses penggunaan.</p>   |
| Q1.7    | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Apakah anda pernah mengalami keanehan sistem dalam penggunaan Olrive Rider? Jika iya, keanehan sistem seperti apakah itu dan tindakan seperti apa yang anda ambil?</p>  |
|         | <p><b>Jawaban :</b><br/>Ya, jadi saat saya baru pertama kali menjalankan aplikasi <b>saya mengalami proses menunggu yang lama</b></p>  |

| No<br>Kode | Uraian  |
|------------|---|
|            | <p><b>sehingga saya mematikan aplikasi dan memulai kembali</b> dan bisa.</p> <p><b>Keyword :</b><br/>Aplikasi Olride Rider mengalami proses menunggu terlalu lama saat memulai aplikasi pertama kali.</p>   |
| Q1.8       | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Apakah anda pernah mengalami kegagalan sistem pada Olride Rider, tindakan apa yang anda akan lakukan? *(kegagalan seperti: force close, error, macet)</p> <p><b>Jawaban :</b><br/>Tidak, <b>aplikasi Olride Rider tidak mengalami kegagalan sistem.</b></p> <p><b>Keyword :</b><br/>Aplikasi Olride Rider tidak mengalami keagalaman pada sistem.</p>  |
| Q1.9       | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Berapa anda akan memberi nilai dari 1 – 10 tentang kepuasan anda dalam menggunakan aplikasi Olride Rider? lalu, apa alasan anda dalam memberi nilai tersebut?</p> <p><b>Jawaban :</b><br/>Saya memberi <b>nilai 6 karena menurut saya bengkel masih belum siap dengan adanya reservasi online menggunakan Olride Workshop</b>, bahkan sampai sekarang <b>reservasi saya masih belum mendapatkan konfirmasi dari bengkel sehingga jika saya ingin melakukan reservasi masih harus menghapus kendaraan dan menambahkannya lagi.</b></p> <p><b>Keyword :</b><br/>Aplikasi Olride kurang tanggap dalam melakukan pembatalan reservasi yang melibatkan penghapusan kendaraan untuk dapat melakukan reservasi ulang.</p> |

## HASIL INTERVIEW A.2

Tabel B.0.8 Hasil *Interview* A.2-1

| No Kode | Uraian   |
|---------|--|
| Q2.1    | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Apakah ada hal yang membuat anda kesulitan sehingga membutuhkan waktu lama dalam mengoperasikan layanan tertentu? Jika ya, mengapa? *(layanan seperti: mengelola jadwal, pelanggan dan fasilitas)</p> <p><b>Jawaban :</b><br/>Ya, saya mengalami <b>kesulitan pada saat ada pelanggan yang ingin melakukan pindah jadwal</b> sehingga saya harus membatalkan reservasi sebelumnya, namun saya <b>tidak berhasil menemukan atau bingung pada saat ingin membatalkan reservasi</b>. Sehingga <b>tindakan yang saya lakukan membalas chat nya saja untuk datang di hari yang sudah ditentukan pelanggan tanpa membatalkan atau melakukan reservasi ulang</b>. Selain itu saya juga <b>mendapati notification yang kadang muncul dan kadang menghilang</b> sehingga saya sering <b>kurang tanggap terhadap adanya chat dari pelanggan</b>.</p> <p><b>Keyword :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplikasi Olrive Workshop kurang <i>ease to use</i> dalam hal pembatalan reservasi servis pada bengkel.</li> <li>• Adanya pemutusan untuk pembatalan melalui <i>chat</i> dan tanpa membatalkan reservasi servis.</li> <li>• Layanan <i>chat notification</i> kurang stabil (terkadang muncul dan terkadang menghilang).</li> </ul> |
| Q2.2    | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Apakah tujuan anda dalam menggunakan aplikasi Olrive Workshop telah dapat terpenuhi dengan baik? Jika tidak, kenapa? *(layanan seperti: mengelola jadwal, pelanggan dan fasilitas)</p> <p><b>Jawaban :</b><br/>Ya sudah terpenuhi walau masih ada beberapa yang kadang masih belum terpenuhi seperti <b>adanya pelanggan yang ingin berganti jadwal tetapi pada akhirnya tidak datang</b>. Selain itu <b>terkadang ada pelanggan yang tidak melakukan reservasi tetapi</b></p>  |

| No Kode | Uraian  |
|---------|---|
|         | <p><b>ingin melakukan servis jemputan</b> dengan memanfaatkan layanan <i>chat</i> pada Olride.</p> <p><b>Keyword :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adanya pelanggan yang melakukan reservasi namun tidak datang.</li> <li>• Adanya pelanggan yang memanfaatkan layanan <i>chat</i> sebagai sarana untuk melakukan reservasi servis (servis jemputan).</li> </ul>   |
| Q2.3    | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Apakah Olride Workshop ini dapat meningkatkan pangsa pasar bengkel sejak dari awal penggunaannya?</p> <p><b>Jawaban :</b><br/>Ya, dari awal saya memakai Olride ada <b>banyak mahasiswa yang sebelumnya tidak pernah datang untuk servis pada bengkel kini mereka melakukan servis melalui aplikasi.</b> Tetapi tidak sedikit juga ada <b>banyak mahasiswa yang masih sekiranya mencoba aplikasi dengan melakukan reservasi namun tidak datang.</b></p> <p><b>Keyword :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplikasi Olride Rider mampu mendatangkan pelanggan yang sebelumnya bukan pelanggan pada bengkel tersebut.</li> <li>• Adanya mahasiswa yang melakukan reservasi tetapi tidak datang sebagai akibat dari kurangnya kepercayaan pelanggan akan aplikasi Olride Rider.</li> </ul> |
| Q2.4    | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Apakah layanan yang ditawarkan Olride Workshop telah cukup untuk dapat memenuhi kebutuhan anda? Jika tidak, layanan seperti apa yang anda inginkan untuk dapat memenuhi kebutuhan anda? *(layanan seperti: mengelola jadwal, pelanggan dan fasilitas)</p> <p><b>Jawaban :</b><br/>Sudah membantu dalam memenuhi kebutuhan reservasi, terlebih lagi <b>adanya layanan chat dapat memudahkan baik pelanggan atau bengkel dalam mengkomunikasikan permasalahan.</b> Lalu mungkin hal yang <b>perlu untuk ditambahkan seperti adanya tata cara penggunaan baik secara tertulis ataupun digital</b></p>   |

| No Kode | Uraian   |
|---------|--|
|         | <p>sehingga jika ada kesulitan dalam pengoperasian tertentu saya bisa melihat tata caranya.</p> <p><b>Keyword :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Layanan <i>chat</i> pada aplikasi Olride dapat memudahkan pelanggan dalam berkomunikasi.</li> <li>• Perlunya tata cara penggunaan baik secara tertulis ataupun <i>digital</i>.</li> </ul>   |
| Q2.5    | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Apakah aplikasi Olride Workshop selalu dapat digunakan atau diakses pada waktu tertentu? Jika tidak, kenapa demikian? *(layanan seperti: mengelola jadwal, pelanggan dan fasilitas)</p> <p><b>Jawaban :</b><br/>Ya, <b>aplikasi Olride selalu dapat digunakan pada waktu saya ingin menggunakannya.</b></p> <p><b>Keyword :</b><br/>Aplikasi Olride Workshop dapat digunakan pada waktu saat digunakan.</p>   |
| Q2.6    | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Apakah anda pernah mendapati respon waktu yang lama saat proses penggunaan Olride Workshop? Jika iya, respon waktu yang lama seperti apa yang pernah anda alami? *(layanan seperti: mengelola jadwal, pelanggan dan fasilitas)</p> <p><b>Jawaban :</b><br/>Tidak, <b>saya tidak pernah mendapati permasalahan respon waktu lama</b> saat penggunaan Olride Workshop.</p> <p><b>Keyword :</b><br/>Aplikasi Olride Workshop tidak mengalami permasalahan akan respon waktu yang lama.</p> |
| Q2.7    | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Apakah anda pernah mengalami keanehan sistem dalam penggunaan Olride Workshop? Jika iya, keanehan sistem seperti apakah itu? *(layanan seperti: mengelola jadwal, pelanggan dan fasilitas)</p> <p><b>Jawaban :</b><br/>Ya, <b>saya pernah mendapati keanehan sistem pada olride yakni terkadang chat notification saya tidak muncul sehingga saya sering mengalami telat dalam</b></p>  |

| No Kode | Uraian   |
|---------|--|
|         | <p><b>membalas atau <i>low respon</i> pada pelanggan yang bertanya melalui chat.</b></p> <p><b>Keyword :</b><br/>Layanan <i>chat notification</i> pada Olrive Workshop kurang begitu stabil (terkadang muncul atau terkadang tidak muncul).</p>  |
| Q2.8    | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Apakah anda pernah mengalami kegagalan sistem pada Olrive Rider, tindakan apa yang anda akan lakukan? *(kegagalan seperti: force close, error, macet)</p> <p><b>Jawaban :</b><br/>Tidak, saya <b>tidak pernah mengalami kegagalan dalam menggunakan aplikasi Olrive Workshop.</b></p> <p><b>Keyword :</b><br/>Aplikasi Olrive Workshop tidak mengalami kegagalan sistem.</p>  |
| Q2.9    | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Berapa anda akan memberi nilai dari 1 – 10 tentang kepuasan anda dalam menggunakan aplikasi Olrive Workshop? Jika sudah, apa alasan anda memberi nilai tersebut?</p> <p><b>Jawaban :</b><br/>Saya memberi <b>nilai 8 karena saya merasa sudah terbantu dalam mengelola reservasi dari pelanggan.</b> Namun kenapa saya memberi nilai 8 karena masih ada <b>beberapa permasalahan terkait <i>chat notification</i>.</b></p> <p><b>Keyword :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplikasi Olrive Workshop dapat membantu dalam mengelola reservasi dari pelanggan.</li> <li>• Adanya beberapa terkait <i>chat notification</i>.</li> </ul> |

Tabel B.0.9 Hasil *Interview A.2-2*

| No Kode | Uraian   |
|---------|--|
| Q2.1    | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Apakah ada hal yang membuat anda kesulitan sehingga membutuhkan waktu lama dalam mengoperasikan layanan tertentu? Jika ya, mengapa? *(layanan seperti: mengelola jadwal, pelanggan dan fasilitas)</p> |

| No Kode | Uraian   |
|---------|--|
|         | <p><b>Jawaban :</b><br/>Tidak ada, sejauh ini jika saya ada hal yang tidak saya mengerti maka saya akan langsung mencobanya, mungkin hanya ada sedikit <b>permasalahan pada mendapatkan informasi pelanggan pada bulan berikutnya atau sebelumnya.</b> Hal tersebut dikarenakan <b>jika saya ingin mengganti bulan maka harus menekan tanggal yang berada pada home.</b></p> <p><b>Keyword :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplikasi Olrive Workshop memiliki permasalahan pada cara melihat informasi pelanggan pada bulan sebelumnya atau berikutnya.</li> <li>• Tombol untuk dapat mengganti bulan untuk dapat melihat informasi pelanggan kurang begitu <i>ease to use.</i></li> </ul>   |
| Q2.2    | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Apakah tujuan anda dalam menggunakan aplikasi Olrive Workshop telah dapat terpenuhi dengan baik? Jika tidak, kenapa? *(layanan seperti: mengelola jadwal, pelanggan dan fasilitas)</p> <p><b>Jawaban :</b><br/>Ya terpenuhi, meski ada beberapa hal yang masih belum dapat terpenuhi. Hal yang masih belum dapat terpenuhi itu seperti <b>susahnya mengelola pelanggan yang ingin mengganti jadwal dan tidak adanya layanan untuk dapat memasukkan pelanggan ke dalam antrian Olrive melalui Olrive Workshop langsung secara manual.</b></p> <p><b>Keyword :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplikasi Olrive Workshop masih sulit dalam mengelola pelanggan yang ingin melakukan ganti jadwal.</li> <li>• Tidak adanya layanan untuk dapat memasukkan pelanggan secara manual melalui aplikasi Olrive Workshop secara langsung untuk <i>non</i> pengguna Olrive Workshop.</li> </ul> |
| Q2.3    | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Apakah Olrive Workshop ini dapat meningkatkan pangsa pasar bengkel sejak dari awal penggunaannya?</p>   |

| No<br>Kode | Uraian  |
|------------|---|
|            | <p><b>Jawaban :</b><br/>Ya lumayan meningkat, <b>kebanyakan orang reservasi tapi ganti jam reservasi dan ada yang tidak datang. Tetapi juga tidak sedikit orang yang hanya tanya-tanya saja melalui chat.</b></p> <p><b>Keyword :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adanya pelanggan yang melakukan reservasi namun tidak datang.</li> <li>• Adanya pelanggan yang tidak melakukan reservasi melainkan hanya tanya-tanya melalui <i>chat</i> saja.</li> </ul>  |
| Q2.4       | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Apakah layanan yang ditawarkan Olride Workshop telah cukup untuk dapat memenuhi kebutuhan anda? Jika tidak, layanan seperti apa yang anda inginkan untuk dapat memenuhi kebutuhan anda? *(layanan seperti: mengelola jadwal, pelanggan dan fasilitas)</p> <p><b>Jawaban :</b><br/>Tidak, masih belum memenuhi kebutuhan saya. Hal itu karena masih ada beberapa layanan yang perlu untuk di tambahkan dalam Olride sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Adanya layanan dalam memasukkan pelanggan yang tidak menggunakan Olride Rider ke dalam antrian Olride Workshop.</b></li> <li>2. <b>Adanya pengaturan notifikasi terkait nada masuk,</b> sehingga saya dapat dengan mudah dalam membedakan aplikasi Olride dengan yang lain.</li> <li>3. <b>Adanya layanan untuk dapat menelepon melalui aplikasi Olride secara langsung,</b> sehingga komunikasi tidak hanya dilakukan dari <i>chat</i> saja.</li> <li>4. <b>Adanya layanan dalam mengganti jadwal reservasi oleh bengkel</b> terhadap pelanggan yang berhalangan hadir.</li> <li>5. <b>Adanya layanan untuk dapat <i>auto-reply</i> pada pelanggan yang baru saja reservasi.</b></li> <li>6. <b>Adanya layanan untuk dapat mengatur promosi pada bengkel sehingga dapat memberikan daya tarik pada pelanggan</b></li> </ol> |

| No Kode | Uraian  |
|---------|---|
|         | <p>tersendiri baik yang sudah pernah reservasi maupun yang belum pernah.</p> <p><b>Keyword :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Perlunya layanan dalam memasukkan pelanggan secara manual melalui aplikasi Olride Workshop.</li> <li>• Perlunya pengaturan akan notifikasi terkait nada masuk.</li> <li>• Perlunya layanan untuk dapat menelepon melalui aplikasi secara langsung.</li> <li>• Perlunya layanan dalam mengganti jadwal reservasi oleh bengkel.</li> <li>• Perlunya layanan dalam melakukan <i>auto-reply</i> pada pelanggan yang baru saja reservasi.</li> <li>• Perlunya pengaturan dalam melakukan promosi pada bengkel dalam memberikan daya tarik pada pelanggan.</li> </ul> |
| Q2.5    | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Apakah aplikasi Olride Workshop selalu dapat digunakan atau diakses pada waktu tertentu? Jika tidak, kenapa demikian? *(layanan seperti: mengelola jadwal, pelanggan dan fasilitas)</p> <p><b>Jawaban :</b><br/>Ya, aplikasi <b>Olride Workshop selalu dapat saya gunakan atau akses pada waktu tertentu.</b></p> <p><b>Keyword :</b><br/>Aplikasi Olride Workshop dapat digunakan dan diakses pada waktu tertentu.</p>  |
| Q2.6    | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Apakah anda pernah mendapati respon waktu yang lama saat proses penggunaan Olride Workshop? Jika iya, respon waktu yang lama seperti apa yang pernah anda alami? *(layanan seperti: mengelola jadwal, pelanggan dan fasilitas)</p> <p><b>Jawaban :</b><br/>Ya, saya pernah mendapati respon waktu yang lama pada saat saya ingin menghapus reservasi pelanggan karena dia ingin mengganti jadwal. Waktu itu saya menekan tanda “x” tetapi saya mendapati proses menunggu yang tiada henti, tidak hanya satu kali tapi dua</p>  |

| No Kode | Uraian   |
|---------|--|
|         | <p>kali saya coba dan masih mendapati hal yang sama. Setelah satu hari berlalu saya coba lagi dan bisa.</p> <p><b>Keyword :</b><br/>Aplikasi Olride Workshop mengalami respon waktu lama saat melakukan penghapusan reservasi pelanggan.</p>   |
| Q2.7    | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Apakah anda pernah mengalami keanehan sistem dalam penggunaan Olride Workshop? Jika iya, keanehan sistem seperti apakah itu? *(layanan seperti: mengelola jadwal, pelanggan dan fasilitas)</p> <p><b>Jawaban :</b><br/>Ya, saya pernah mendapati keanehan sistem. Jadi pada waktu itu saya mendapat <i>notification</i> dari Olride Workshop yakni <i>chat</i> dari pelanggan. Lalu saya menekan <i>notification</i> tetapi hal itu tidak langsung menuju ke <i>chat</i> dari pelanggan tetapi menuju di tampilan putih saja. Setelah itu saya mengecek manual <i>chat</i> yang baru masuk tetapi tidak ada. Setelah satu hari lewat saya cek lagi satu persatu dan pada suatu ketika <i>chat</i> pada suatu pelanggan langsung bermunculan banyak.</p> <p><b>Keyword :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplikasi Olride Workshop menampilkan tampilan putih saat setelah menekan tombol <i>chat notification</i>.</li> <li>• Layanan <i>chat</i> pada Olride Workshop tidak menampilkan isi <i>chat</i> dari pelanggan jika tidak dibuka satu per satu.</li> </ul> |
| Q2.8    | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Apakah anda pernah mengalami kegagalan sistem pada Olride Workshop, tindakan apa yang anda akan lakukan? *(kegagalan seperti: force close, error, macet)</p> <p><b>Jawaban :</b><br/>Ya saya pernah mengalami kegagalan sistem pada Olride Workshop yakni pada saat saya menekan <i>notification</i> saat ada <i>chat</i> dari pelanggan masuk. Jadi waktu itu saya menekan <i>notification</i> lalu menuju ke tampilan putih saja dan berhenti disitu. Selain itu saya juga mengalami permasalahan saat membatalkan</p>  |

| No Kode | Uraian   |
|---------|--|
|         | <p>reservasi yakni mendapati proses menunggu yang tidak ada hentinya.</p> <p><b>Keyword :</b><br/>Aplikasi Olride Workshop pernah mengalami kegagalan pada saat membuka <i>chat</i> melalui <i>chat notification</i>.</p>  |
| Q2.9    | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Berapa anda akan memberi nilai dari 1 – 10 tentang kepuasan anda dalam menggunakan aplikasi Olride Workshop? Jika sudah, apa alasan anda memberi nilai tersebut?</p> <p><b>Jawaban :</b><br/>Saya beri <b>nilai 7 karena masih ada beberapa masalah yang masih terjadi pada Olride Workshop</b>, Meliputi permasalahan kegagalan sistem saat menekan tombol <i>chat notification</i>.</p> <p><b>Keyword :</b><br/>Adanya permasalahan pada sistem terkait <i>chat notification</i>.</p> |

Tabel B.0.10 Hasil *Interview A.2-3*

| No Kode | Uraian   |
|---------|--|
| Q2.1    | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Apakah ada hal yang membuat anda kesulitan sehingga membutuhkan waktu lama dalam mengoperasikan layanan tertentu? Jika ya, mengapa? *(layanan seperti: mengelola jadwal, pelanggan dan fasilitas)</p> <p><b>Jawaban :</b><br/>Ya, saya <b>mengalami banyaknya pelanggan yang melakukan reservasi namun tidak datang</b>, selain itu <b>adanya orang tua yang reservasi secara manual pada bengkel ini sehingga kurang memahami jika menggunakan aplikasi Olride Rider.</b></p> <p><b>Keyword :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplikasi Olride kurang dapat menyelesaikan permasalahan pelanggan yang reservasi dan tidak ditindak lanjuti.</li> </ul> |

| No Kode | Uraian   |
|---------|--|
|         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplikasi Olride Workshop kurang dapat digunakan untuk melakukan reservasi secara manual melalui aplikasi Olride Workshop.</li> </ul>  |
| Q2.2    | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Apakah tujuan anda dalam menggunakan aplikasi Olride Workshop telah dapat terpenuhi dengan baik? Jika tidak, kenapa? *(layanan seperti: mengelola jadwal, pelanggan dan fasilitas)</p>  |
|         | <p><b>Jawaban :</b><br/>Lumayan tercapai, <b>terkadang pelanggan yang melakukan reservasi ada yang datang dan ada yang tidak datang.</b> Mungkin yang tidak datang karena <b>merasa masih ragu bahwa reservasi yang telah dilakukan melalui Olride Rider telah berjalan.</b></p>   |
|         | <p><b>Keyword :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplikasi Olride Workshop belum dapat memberikan layanan yang tepat guna untuk menindak lanjuti permasalahan pelanggan tidak datang.</li> <li>• Aplikasi Olride Rider kurang begitu memberi kepercayaan pada pelanggan akan reservasi servis.</li> </ul> |
| Q2.3    | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Apakah Olride Workshop ini dapat meningkatkan pangsa pasar bengkel sejak dari awal penggunaannya?</p>   |
|         | <p><b>Jawaban :</b><br/>Ya, <b>sedikit meningkat dibandingkan sebelumnya.</b> pelanggan yang datang cenderung mahasiswa dibandingkan orang tua.</p>  |
|         | <p><b>Keyword :</b><br/>Aplikasi Olride Workshop telah dapat membantu meningkatkan pangsa pasar bengkel.</p>   |
| Q2.4    | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Apakah layanan yang ditawarkan Olride Workshop telah cukup untuk dapat memenuhi kebutuhan anda? Jika tidak, layanan seperti apa yang anda inginkan untuk dapat memenuhi kebutuhan anda? *(layanan seperti: mengelola jadwal, pelanggan dan fasilitas)</p>                                     |
|         | <p><b>Jawaban :</b><br/>Menurut saya <b>aplikasi Olride Workshop telah cukup dalam memenuhi kebutuhan saya,</b> namun mungkin</p>  |

| No Kode | Uraian  |
|---------|---|
|         | <p><b>bisa ditambah beberapa tata cara penggunaan berupa tulisan atau <i>digital</i> sehingga mudah untuk diikuti saat mengalami kesulitan.</b></p> <p><b>Keyword :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplikasi Olrive Workshop telah dapat membantu dalam mengelola pelanggan.</li> <li>• Perlu adanya penambahan tata cara penggunaan baik secara tertulis maupun <i>digital</i>.</li> </ul>  |
| Q2.5    | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Apakah aplikasi Olrive Workshop selalu dapat digunakan atau diakses pada waktu tertentu? Jika tidak, kenapa demikian? *(layanan seperti: mengelola jadwal, pelanggan dan fasilitas)</p> <p><b>Jawaban :</b><br/>Ya, <b>aplikasi Olrive Workshop dapat digunakan serta diakses pada waktu tertentu.</b></p> <p><b>Keyword :</b><br/>Aplikasi Olrive Workshop dapat diakses pada waktu tertentu.</p>   |
| Q2.6    | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Apakah anda pernah mendapati respon waktu yang lama saat proses penggunaan Olrive Workshop? Jika iya, respon waktu yang lama seperti apa yang pernah anda alami? *(layanan seperti: mengelola jadwal, pelanggan dan fasilitas)</p> <p><b>Jawaban :</b><br/>Tidak, saya <b>belum pernah mendapati Olrive Workshop mengalami respon waktu lama</b> saat penggunaannya.</p> <p><b>Keyword :</b><br/>Aplikasi Olrive Workshop tidak mengalami respon waktu lama.</p> |
| Q2.7    | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Apakah anda pernah mengalami keanehan sistem dalam penggunaan Olrive Workshop? Jika iya, keanehan sistem seperti apakah itu? *(layanan seperti: mengelola jadwal, pelanggan dan fasilitas)</p> <p><b>Jawaban :</b></p>   |

| No Kode | Uraian  |
|---------|---|
|         | <p>Tidak, saya <b>belum pernah mengalami keanehan sistem dalam penggunaan Olride Workshop.</b></p> <p><b>Keyword :</b><br/>Aplikasi Olride Workshop tidak mengalami keanehan dalam penggunaannya.</p>   |
| Q2.8    | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Apakah anda pernah mengalami kegagalan sistem pada Olride Workshop, tindakan apa yang anda akan lakukan? *(kegagalan seperti: force close, error, macet)</p> <p><b>Jawaban :</b><br/>Tidak, saya <b>belum pernah mengalami kegagalan sistem</b> pada Olride Workshop.</p> <p><b>Keyword :</b><br/>Aplikasi Olride Workshop tidak mengalami kegagalan sistem.</p>   |
| Q2.9    | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Berapa anda akan memberi nilai dari 1 – 10 tentang kepuasan anda dalam menggunakan aplikasi Olride Workshop? Jika sudah, apa alasan anda memberi nilai tersebut?</p> <p><b>Jawaban :</b><br/>Saya memberi nilai 7 karena dalam penggunaannya masih banyak pelanggan yang masih ragu dalam menggunakan aplikasi Olride.</p> <p><b>Keyword :</b><br/>Aplikasi Olride masih kurang dalam memberi kepercayaan dalam melakukan reservasi servis secara <i>online</i>.</p> |

## LAMPIRAN C

### INTERVIEW 1

#### Narasumber

Chief Executive Officer (CEO)

#### Tujuan Interview

Mengetahui langkah yang diambil oleh Olride mengenai perencanaan layanan ke depan.

#### Needs

- Mengetahui layanan Olride ke depan dan alasannya
- Mengetahui partner yang tergabung pada Olride dalam mendukung layanan ke depan beserta perannya
- Mengetahui bagaimana cara Olride dalam menghasilkan keuntungan

**Tabel C.0.1 Interview Protocol 1**

| No Kode | Pertanyaan  |
|---------|---|
| C.1.1   | Apa saja layanan Olride yang akan dikembangkan atau membuat layanan baru ke depan?                                |
| C.1.2   | Apa alasan anda ingin mengembangkan atau membuat layanan baru tersebut?   |
| C.1.3   | Siapa saja partner yang akan menjadi / diajak kerjasama sehubungan dengan layanan yang ingin diterapkan ke depan? |
| C.1.4   | Apa peran masing-masing partner dalam membantu Olride?  |
| C.1.5   | Bagaimana layanan Olride dalam menghasilkan keuntungan?   |

### INTERVIEW 2

#### Narasumber

Chief Technology Officer (CTO)

#### Tujuan Interview

Mengetahui langkah yang diambil oleh Olride mengenai perencanaan teknologi ke depan.

#### Needs

- Mengetahui teknologi Olride terkait layanan ke depan
- Mengetahui pertimbangan teknologi yang dipakai ke depan
- Mengetahui hambatan dalam penerapan teknologi ke depan

**Tabel C.0.2 Interview Protocol 2**

| <b>No Kode</b> | <b>Pertanyaan</b>   |
|----------------|---|
| <b>C.2.1</b>   | Apa langkah yang akan diambil terkait teknologi sehubungan dengan layanan Olride yang akan dikembangkan ke depan? |
| <b>C.2.2</b>   | Teknologi yang seperti apa yang akan dipakai ke depan dalam mendukung layanan ke depan?                           |
| <b>C.2.3</b>   | Apa yang menjadi pertimbangan dalam meningkatkan teknologi ke depan?  |
| <b>C.2.4</b>   | Apakah ada hambatan dalam pengembangan ke depan terkait teknologi?  |

## LAMPIRAN D

### HASIL INTERVIEW C.1

Tabel D.0.1 Hasil *Interview* C.1

| No Kode | Pertanyaan   |
|---------|--|
| C.1.1   | <b>Pertanyaan :</b><br>Apa saja layanan Olride yang akan dikembangkan atau membuat layanan baru ke depan?  |
|         | <b>Jawaban :</b><br>Pengembangan layanan Olride ke depan adalah :<br><b>1. Penawaran Spare Part</b><br>Layanan ini merupakan layanan yang akan menawarkan <i>spare part</i> melalui Olride Rider. Sehingga pengguna akan dapat melihat penawaran <i>spare part</i> resmi dari <i>partner</i> Olride sendiri.<br><b>2. Penawaran Motor</b><br>Layanan ini merupakan layanan yang akan menawarkan motor melalui Olride Rider. Sehingga pengguna akan dapat melihat penawaran motor resmi dari <i>dealer</i> yang merupakan <i>partner</i> Olride sendiri.<br><b>3. Penawaran Aksesoris</b><br>Layanan ini merupakan layanan yang akan menawarkan aksesoris kendaraan maupun pengendara melalui Olride Rider. Sehingga pengguna akan dapat melihat penawaran aksesoris dari <i>partner</i> Olride sendiri.<br><b>4. Servis Panggilan atau Servis Emergency</b><br>Layanan ini merupakan layanan yang hampir sama dengan layanan saat ini yakni reservasi servis pada bengkel, namun layanan ini lebih ke arah servis panggilan sehingga servis akan dapat dilakukan dimana pengguna berada. |
| C.1.2   | <b>Pertanyaan :</b><br>Apa alasan anda ingin mengembangkan atau membuat layanan baru tersebut?   |
|         | <b>Jawaban :</b><br>Alasan yang mendasari layanan ke depan pada Olride merupakan berdasarkan dari beberapa keinginan pelanggan atau validasi ke pelanggan. Berikut merupakan alasan pada tiap layanan :<br><b>1. Penawaran Spare Part</b>  |

|       |   |
|-------|---|
|       | <p>Layanan ini direncanakan ke depan karena ada pelanggan yang melakukan servis berdasarkan ada atau tidaknya <i>spare part</i> yang diperlukannya. Sehingga orientasi pengguna dalam melakukan servis bukan dari kapan dia memiliki waktu untuk servis.</p> <p><b>2. Penawaran Motor</b><br/>Layanan ini direncanakan ke depan untuk dapat memperluas pangsa pasar dari <i>partner</i>, selain itu juga penawaran motor akan dapat dilihat langsung dari Olride Rider sehingga pelanggan akan dapat dengan mudah melihatnya dan membelinya langsung dari <i>dealer</i> terdekat.</p> <p><b>3. Penawaran Aksesoris</b><br/>Layanan ini direncanakan ke depan karena ada pelanggan yang berkeinginan untuk mendapatkan aksesoris kendaraan atau berkendara yang terdapat pada bengkel, namun ada juga yang mencarinya dari beberapa bengkel karena aksesoris yang diinginkan tidak ditemukan pada satu bengkel. Sehingga dengan adanya layanan ini pelanggan akan dengan mudah dalam menemukan aksesoris yang diinginkan.</p> <p><b>4. Servis Panggilan atau Servis <i>Emergency</i></b><br/>Layanan ini direncanakan ke depan karena ada pelanggan yang memiliki kesibukan lebih sehingga tidak dapat meluangkan waktu untuk dapat melakukan reservasi servis pada bengkel. Untuk itu layanan yang digunakan ini diperlukan untuk dapat mendatangkan montir kerumah pelanggan langsung sehingga proses servis dapat dilakukan ditempat pelanggan.</p> |
| C.1.3 | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Siapa saja partner yang akan menjadi / diajak kerjasama sehubungan dengan layanan yang ingin diterapkan ke depan?</p> <p><b>Jawaban :</b><br/><i>Partner</i> yang saat ini bekerjasama dengan Olride adalah sebagai berikut :</p> <p><b>1. Dealer Sepeda Motor Jawa Timur (MPM Motor)</b><br/>PT Mitra Pinasthika Mulia adalah distributor tunggal dan terpercaya, penyedia pelayanan purna jual dan suku cadang seperti motor Honda, untuk wilayah Jawa Timur dan nusa Tenggara Timur.</p> <p><b>2. Surabaya Kibar Cemerlang (SKC)</b></p>  |

|       |   |
|-------|---|
|       | <p>PT. Surabaya Kibar Cemerlang adalah perusahaan yang didirikan untuk membantu startup untuk akselelator yakni membantu dalam mengembangkan, mempercepat dan bahkan membimbing.</p> <p><b>3. Beon</b><br/>Beon adalah penyedia server hosting asli Indonesia, dengan kemampuan server dan teknisi berkelas internasional.</p> <p>Untuk <i>partner</i> ke depan yang ingin diajak kerjasama meliputi :</p> <p><b>1. Dealer</b><br/><i>Dealer</i> merupakan <i>dealer</i> yang dimiliki oleh MPM Motor maupun <i>brand</i> motor lain dalam menyediakan motor untuk dapat dilakukan pembelian motor.</p> <p><b>2. Merchant</b><br/><i>Merchant</i> merupakan <i>merchant</i> yang dimiliki oleh MPM Motor maupun <i>brand</i> motor lain dalam menyediakan aksesoris kendaraan atau pengendara untuk dapat dilakukan pembelian motor.</p> <p><b>3. Brand Motor lain</b><br/><i>Brand</i> motor lain merupakan bengkel yang dimiliki oleh <i>brand</i> selain Honda dalam hal kepemilikan bengkel, <i>dealer</i> ataupun <i>merchant</i>.</p> <p><b>4. Kampus dan SMK</b><br/>Kampus dan SMK adalah kampus dan SMK yang berada di Indonesia</p> |
| C.1.4 | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Apa peran masing-masing <i>partner</i> dalam membantu Olride?</p> <p><b>Jawaban :</b><br/>Peran masing-masing <i>partner</i> yang saat ini bekerjasama dengan Olride adalah sebagai berikut :</p> <p><b>1. Dealer Sepeda Motor Jawa Timur (MPM Motor)</b><br/>MPM Motor bekerja sama dengan Olride melalui Surabaya Kibar Cemerlang sehingga MPM Motor. MPM Motor membantu dalam memasarkan layanan Olride ke bengkel yang dimiliki oleh MPM Motor, namun untuk saat ke depan pemasaran dilakukan masih hanya pada 10 kota yang ada di Jawa Timur serta 2 kota diluar Jawa Timur. Selain itu Olride juga mendapatkan akses pada bengkel-</p>   |

bengkel yang dimilikinya sehingga hal ini sangat menguntungkan dalam mempelajari bengkel untuk pengembangan layanan Olrive dalam melakukan reservasi servis.

### **2. Surabaya Kibar Cemerlang (SKC)**

Olrive mendapatkan bantuan dari SKC berupa investasi dan mentor. Investasi dilakukan untuk dapat membantu Olrive dalam menjalankan dan mengembangkan layanan agar dapat diwujudkan. Mentor diberikan oleh SKC untuk Olrive guna dalam membantu dan membimbing untuk dapat terus berinovasi serta mengembangkan layanan Olrive kearah yang lebih baik dengan berdasarkan pengalaman-pengalaman mentor tersebut.

### **3. Beon**

Beon memberikan bantuan pada Olrive berupa server dalam membantu infrastruktur Olrive sehingga layanan akan dapat terus berjalan dengan lancar. Selain itu Beon juga memberikan bantuan mentor dalam konteks teknologi.

Selanjutnya merupakan peran masing-masing *partner* ke depan :

#### **1. Dealer**

*Dealer* disini memiliki peran dalam membantu untuk info motor yang ingin ditawarkan nantinya pada Olrive Rider. Selain itu setiap penjualan melalui aplikasi maka Olrive akan mendapatkan untung juga.

#### **2. Merchant**

*Merchant* disini memiliki peran dalam membantu Olrive dalam memberikan info aksesoris serta *spare part* yang dimilikinya. Selain itu setiap penjualan melalui aplikasi maka Olrive akan mendapatkan untung juga.

#### **3. Brand motor lain**

*Brand* motor lain disini memiliki peran dalam membantu Olrive dalam memperluas variasi reservasi bengkel sehingga *brand* motor lain juga akan dapat memperluas pangsa pasarnya melalui Olrive.

#### **4. Kampus dan SMK**

Kampus dan SMK disini memiliki peran untuk dapat ditambahkan kedalam layanan reservasi servis kendaraan dimana pada kampus yang memiliki Jurusan Teknik Mesin

|                     |   |
|---------------------|---|
|                     | <p>dan SMK pada bidang Mesin. Hal ini untuk dapat memperluas cakupan servis selain akan mendatangkan keuntungan untuk penyedia bengkel servis juga pada Olrde.</p>  |
| <p><b>C.1.5</b></p> | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>         Bagaimana layanan Olrde dalam menghasilkan keuntungan?</p> <p><b>Jawaban :</b><br/>         Layanan Olrde saat ini masih belum dapat menghasilkan <i>revenue</i>. Hal ini dikarenakan karena Olrde merupakan aplikasi yang tergolong masih baru, sehingga untuk mendapatkan pengguna yang lebih banyak diawal maka strategi yang dilakukan diawal adalah membuat aplikasi menjdai <i>free</i> untuk dapat digunakan oleh semua pengguna Olrde Rider dan Olrde Workshop tanpa harus membayar apa yang dia belum ketahui manfaatnya. Sehingga untuk ke depan akan dilakukan beberapa cara dalam mendapatkan <i>revenue</i> yakni :</p> <p><b>1. Melakukan <i>fee</i> pada setiap reservasi yang terjadi</b><br/>         Pada cara ini akan dilakukan <i>fee</i> pada tiap reservasi servis yang berhasil. Sehingga Olrde akan mendapatkan peruntungan dari hal ini dan bengkel akan mendapatkan keuntungan karena telah mendapatkan pelanggan melalui Olrde.</p> <p><b>2. Bagi hasil dari setiap aksesoris yang terjual melalui Olrde</b><br/>         Pada cara ini setiap penjualan yang berhasil melalui Olrde dalam menjual aksesoris kendaraan atau pengendara, Olrde akan mendapatkan keuntungan dengan pihak <i>merchant</i>. Sehingga dalam hal ini Olrde akan diuntungkan karena membantu menawarkan aksesoris dan bengkel akan juga diuntungkan karena telah dapat pembeli melalui Olrde.</p> <p><b>3. Bagi hasil dari setiap motor yang terjual melalui Olrde</b><br/>         Pada cara ini setiap penjualan yang berhasil melalui Olrde dalam menjual motor, Olrde akan mendapatkan keuntungan dengan pihak <i>dealer</i>. Sehingga dalam hal ini Olrde akan diuntungkan karena membantu menawarkan aksesoris dan bengkel akan juga diuntungkan karena telah dapat pembeli melalui Olrde.</p> |

## HASIL INTERVIEW C.2

Tabel D.0.2 Hasil *Interview* C.2

| No<br>Kode | Pertanyaan   |
|------------|--|
| C.2.1      | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>           Apa langkah yang akan diambil terkait teknologi sehubungan dengan layanan Olride yang akan dikembangkan ke depan?</p> <p><b>Jawaban :</b><br/>           Untuk layanan yang akan dibuat ke depan, banyak hal yang harus dinegoisasikan terlebih dahulu dengan pihak distributor dari sisi teknologi terkait penyediaan akan hal berikut ini :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. <i>Spare part</i></li> <li>5. <b>Motor</b></li> <li>6. <b>Aksesoris motor atau pengendara</b></li> </ol> <p>Dari layanan yang sudah disebutkan diatas Olride akan dapat mendukung dari sisi teknologi dalam menyediakan layanan tersebut sehingga teknologi dan layanan seperti apa akan ditentukan dari hasil negosiasi dengan distributor.</p> <p>Hal yang menjadi negosiasi terkait teknologi adalah berupa apakah ada API yang akan disediakan dari pihak distributor yang berisikan informasi terkait tiga layanan yang disebutkan diatas seperti daftar barang yang dijual, harga barang dan lokasi barang. Selain itu sistem pembayaran yang akan digunakan apakah akan mengharuskan pengguna untuk datang ke bengkel tertentu untuk mengambil barang yang telah dibeli ataupun barang yang telah dibeli dapat dikirim dan langsung dipasangkan di lokasi.</p> <p>Selain hal yang disebutkan diatas ada salah satu layanan yang dapat langsung bisa diimplementasikan ke dalam aplikasi Olride yaitu “<b>Emergency call</b>” layanan ini memungkinkan pengguna untuk mendapatkan pelayanan servis darurat. Bentuk dari pelayanan ini berupa menampilkan beberapa nomor telepon yang dapat</p> |

|              |   |
|--------------|---|
|              | <p>dihubungi di area sekitar pengguna berdasarkan motor yang telah terdaftar pada aplikasi Olride.</p>  |
| <b>C.2.2</b> | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Teknologi yang seperti apa yang akan dipakai ke dalam mendukung layanan ke depan?</p> <p><b>Jawaban :</b><br/>Teknologi yang akan dipakai dalam mewujudkan layanan masih belum dapat ditentukan karena masih ada hal yang perlu untuk dinegoisasikan dengan pihak distributor sehingga teknologi yang masih mungkin untuk diterapkan ke depan adalah sebagai berikut :</p> <p>si Olride, sehingga biaya telepon tidak akan dikenakan pada paket <i>data</i>.</p> <p>onik <b>E-Payment</b>, sehingga pembelian barang yang telah dilakukan secara <i>online</i> dan barang akan langsung dikirim</p>  |
| <b>C.2.3</b> | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Apa yang menjadi pertimbangan dalam meningkatkan teknologi ke depan?</p> <p><b>Jawaban :</b><br/>Pertimbangan dalam melakukan peningkatan pada teknologi dipengaruhi oleh layanan yang akan ditawarkan ke depan. Berikut ini beberapa pertimbangan pada tiap layanan yang akan ditawarkan ke depan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Pada layanan penawaran barang (<i>spare part</i> dan aksesoris), pertimbangan awal adalah untuk dapat menghadirkan kemudahan bagi pemilik motor dalam menemukan barang yang sesuai dengan kendaraan yang telah terdaftar pada Olride tanpa harus menentukan merk, tipe dan tahun kendaraan lagi.</li> <li>4. Pada layanan <i>emergency call</i>, pertimbangan terjadi pada dibutuhkannya servis kendaraan pada saat itu juga agar pengguna dapat langsung menggunakan kendaraanya kembali, sistem reservasi saat ini hanya memungkinkan untuk melakukan servis di hari berikutnya.</li> </ol> |
| <b>C.2.4</b> | <p><b>Pertanyaan :</b><br/>Apakah ada hambatan dalam pengembangan ke depan terkait teknologi?</p> <p><b>Jawaban :</b></p>   |

|  |  |
|--|--|
|  | <p>Dari penjelasan saya sebelumnya, bisa disimpulkan bahwa hambatan dari sisi teknologi untuk fitur kedepannya masih belum dapat ditentukan karena semuanya ini tergantung dari hasil negosiasi dengan pihak distributor dimana sampai sekarang belum ada pembahasan teknis untuk hal ini.</p> |
|--|--|

## BIODATA PENULIS



Penulis lahir di Surabaya pada tanggal 2 Februari 1995. Merupakan anak kedua dari dua bersaudara dan telah menempuh pendidikan formal yaitu; SDN Puri Lidah Kulon III SBY, SMPN 40 SBY dan SMAN 6 SBY.

Pada tahun 2013 melanjutkan pendidikan di Jurusan Sistem Informasi FTIF – Institut

Teknologi Sepuluh Nopember (ITS) Surabaya dan terdaftar sebagai mahasiswa dengan NRP 5213100138. Selama menjadi mahasiswa, penulis mengikuti kegiatan kemahasiswaan seperti beberapa kepanitiaan ditingkat ITS dan Nasional serta aktif sebagai *staff* Departemen Ristek Himpunan Mahasiswa Sistem Informasi 2014/2015. Disamping aktif dalam kegiatan kemahasiswaan, penulis juga pernah menjuarai perlombaan pada tingkat Nasional sebanyak tiga kali 2015/2016.

Pada tahun keempat karena penulis tertarik dengan perkembangan teknologi, maka penulis mengambil bidang minat Laboratorium Infrastruktur dan Keamanan Teknologi Informasi (IKTI). Penulis dapat dihubungi melalui email [dwikarya02@gmail.com](mailto:dwikarya02@gmail.com)