

Desain Aplikasi Layanan Reservasi Bengkel Motor Online Pilihan Tepat untuk Servis Tanpa Repot

Azmi Nur Shidiq Ridwan¹
Universitas Siliwangi, Indonesia

Alamat: Jalan Siliwangi No. 24 Kahuripan Kota Tasikmalaya 46115

Korespondensi penulis: azminursidiq@gmail.com

Abstract. *This study aims to design a mobile-based motorcycle workshop reservation application using the Design Thinking method to enhance user efficiency and convenience in accessing vehicle maintenance services. Data collection was conducted through a Google Forms survey of 32 respondents, providing insights into user needs, such as a reservation system, spare parts catalog, and digital payment methods. The results show that the reservation system is a primary need to reduce long queues, while the spare parts catalog feature offers convenience in accessing real-time product information. Digital payment methods were also identified as essential for more practical transactions. Through the Design Thinking approach, this application is expected to provide an innovative solution that meets user needs and increases satisfaction with motorcycle workshop services.*

Keywords: *UI/UX, design thinking, online reservation, motorcycle workshop*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan merancang aplikasi layanan reservasi bengkel motor berbasis mobile menggunakan metode Design Thinking untuk meningkatkan efisiensi dan kenyamanan pengguna dalam mengakses layanan perawatan kendaraan. Pengumpulan data dilakukan melalui survei Google Forms kepada 32 responden, yang memberikan wawasan tentang kebutuhan pengguna, seperti sistem reservasi, katalog suku cadang, dan metode pembayaran digital. Hasil menunjukkan bahwa fitur sistem reservasi adalah kebutuhan utama untuk mengurangi antrian panjang, sementara fitur katalog suku cadang memberikan kemudahan dalam mendapatkan informasi produk secara real-time. Metode pembayaran digital juga diidentifikasi sebagai fitur penting untuk transaksi yang lebih praktis. Dengan pendekatan Design Thinking, aplikasi ini diharapkan dapat menjadi solusi inovatif yang memenuhi kebutuhan pengguna dan meningkatkan kepuasan terhadap layanan bengkel motor.

Kata kunci: UI/UX, design thinking, reservasi online, bengkel motor

1. LATAR BELAKANG

Di era digital seperti saat ini, perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam penyediaan layanan jasa. Salah satu kebutuhan yang terus meningkat di Indonesia adalah layanan servis kendaraan, terutama sepeda motor. Berdasarkan data, jumlah kendaraan bermotor di Indonesia terus mengalami peningkatan setiap tahunnya, yang secara langsung mendorong tingginya kebutuhan terhadap layanan bengkel. Namun, tantangan seperti antrian panjang di bengkel, kurangnya informasi terkait ketersediaan suku cadang, serta kesulitan dalam melakukan pemesanan layanan secara online masih menjadi kendala utama bagi para pengguna.

Seiring dengan meningkatnya kebutuhan ini, muncul urgensi untuk menghadirkan solusi berbasis digital yang dapat mempermudah proses pemesanan layanan sekaligus memberikan kenyamanan dalam mengakses informasi secara real-time. Aplikasi layanan reservasi bengkel motor online menjadi salah satu alternatif yang dapat menjawab permasalahan tersebut. Dengan integrasi fitur seperti pemesanan layanan, katalog suku cadang, dan metode

pembayaran digital, pengguna dapat menghemat waktu dan meningkatkan efisiensi. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa penerapan teknologi digital dalam layanan otomotif mampu meningkatkan kepuasan pengguna hingga 35% .

Proyek ini terinspirasi oleh platform seperti AHASS Honda Care dan Otomotifnet yang telah menerapkan layanan berbasis digital dalam bidang otomotif. Kedua platform ini menunjukkan bahwa adopsi teknologi dapat memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik, mulai dari kemudahan pemesanan hingga transparansi informasi produk. AHASS Honda Care, misalnya, memungkinkan pengguna memesan servis secara online serta memanggil teknisi langsung ke lokasi, sedangkan Otomotifnet menyediakan katalog suku cadang dan ulasan produk yang membantu pengguna dalam pengambilan keputusan.

Dalam konteks ini, pendekatan User Interface (UI) dan User Experience (UX) menjadi kunci utama dalam memastikan aplikasi yang dirancang dapat memenuhi kebutuhan pengguna secara optimal. Penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa antarmuka yang intuitif dan pengalaman pengguna yang nyaman mampu meningkatkan loyalitas pengguna terhadap aplikasi.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan desain dan pengembangan aplikasi layanan reservasi bengkel motor berbasis mobile dengan menggunakan metode Design Thinking. Metode ini memiliki lima tahapan utama: Empathize, Define, Ideate, Prototype, dan Test, yang semuanya berpusat pada kebutuhan pengguna. Harapannya, aplikasi ini mampu menjadi solusi inovatif yang memberikan kemudahan serta kenyamanan bagi pengguna dalam mengakses layanan bengkel motor.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan User Needs Analysis untuk mengidentifikasi kebutuhan dan preferensi pengguna terkait aplikasi layanan reservasi bengkel motor online. Data dikumpulkan menggunakan Google Forms yang berisi pertanyaan terstruktur dan semi-terstruktur. Proses ini bertujuan untuk mendapatkan informasi mengenai frekuensi kunjungan pengguna ke bengkel, kendala yang dihadapi, serta fitur yang diinginkan dalam aplikasi. Metode ini memberikan gambaran yang jelas mengenai kebutuhan pengguna, yang kemudian digunakan sebagai dasar untuk merancang aplikasi dengan pendekatan Design Thinking.

Pengumpulan Data Dengan Google Forms

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang dirancang secara sistematis melalui Google Forms. Kuesioner ini terbagi menjadi beberapa bagian utama. Bagian pertama berisi informasi demografis responden, seperti nama, usia, dan jenis kelamin.

Bagian kedua mencakup kebiasaan pengguna, termasuk frekuensi kunjungan ke bengkel motor, alasan utama kunjungan (seperti servis rutin, perbaikan, atau pembelian suku cadang), serta pengalaman antrean panjang di bengkel. Bagian ketiga mengkaji cara pengguna memperoleh informasi terkait ketersediaan suku cadang, baik melalui telepon, kunjungan langsung, maupun aplikasi atau website. Terakhir, bagian keempat menilai kebutuhan fitur aplikasi bengkel, menggunakan skala Likert dengan rentang 1 (sangat penting) hingga 4 (paling tidak penting), mencakup fitur seperti sistem reservasi, katalog suku cadang, dan metode pembayaran digital.

Distribusi kuesioner dilakukan secara daring melalui berbagai saluran, termasuk grup WhatsApp komunitas pengguna sepeda motor, media sosial (Instagram dan Facebook), serta email untuk menjangkau responden tertentu. Survei ini melibatkan 50 responden yang memenuhi kriteria, yaitu pemilik sepeda motor yang memiliki pengalaman menggunakan layanan bengkel motor dan berdomisili di wilayah dengan akses layanan digital.

Data yang terkumpul dianalisis secara kuantitatif dan kualitatif. Analisis kuantitatif dilakukan untuk menampilkan distribusi data demografis dan kebiasaan pengguna dalam bentuk grafik, serta menentukan fitur aplikasi yang paling penting berdasarkan skala Likert. Sedangkan analisis kualitatif dilakukan pada data dari pertanyaan terbuka, guna menggali wawasan lebih mendalam terkait kebutuhan dan ekspektasi pengguna.

Validitas data dijamin melalui verifikasi kelengkapan jawaban responden untuk memastikan tidak ada data kosong atau duplikat. Penggunaan Google Forms memberikan efisiensi dan akurasi dalam proses pengumpulan data untuk mendukung penelitian ini.

Penerapan Design Thinking

Metode penelitian ini juga mengadopsi lima tahap *Design Thinking* untuk memastikan desain aplikasi yang dihasilkan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Berikut penjelasan tiap tahap:

1. Empathize

Pada tahap ini, kebutuhan pengguna diidentifikasi melalui riset *User Needs Analysis* (UNA) yang dilakukan menggunakan Google Forms. Data dikumpulkan dari responden yang memiliki pengalaman menggunakan bengkel motor, meliputi informasi tentang kebiasaan pengguna, preferensi fitur aplikasi, serta kendala yang mereka hadapi dalam proses reservasi dan pembelian suku cadang.

2. Define

Hasil riset dari tahap *Empathize* dianalisis untuk merumuskan masalah utama yang dihadapi pengguna. Masalah yang teridentifikasi mencakup kebutuhan untuk memesan layanan

bengkel secara online, mengakses informasi ketersediaan suku cadang secara real-time, dan mengurangi waktu tunggu di lokasi bengkel.

3. Ideate

Tahap ini bertujuan untuk mengembangkan solusi kreatif berdasarkan masalah yang telah diidentifikasi. Beberapa ide solusi yang dihasilkan antara lain adalah fitur reservasi online, katalog suku cadang dengan informasi ketersediaan secara real-time, dan integrasi metode pembayaran digital untuk memudahkan transaksi.

4. Prototype

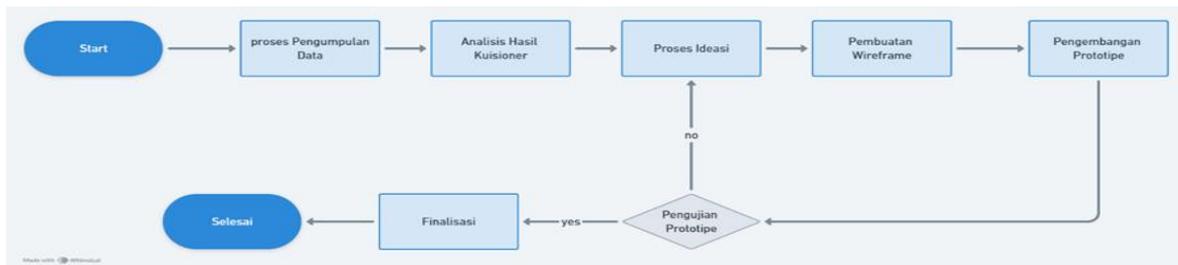
Berdasarkan ide yang telah dikembangkan, tahap ini mencakup pembuatan desain awal aplikasi (UI/UX) dalam bentuk wireframe. Desain ini mencakup halaman-halaman utama, seperti halaman login, dashboard, katalog, reservasi, dan metode pembayaran. Wireframe kemudian dikembangkan menjadi prototipe interaktif menggunakan alat desain seperti Figma.

5. Test

Prototipe diuji kepada pengguna untuk mendapatkan umpan balik mengenai kenyamanan penggunaan dan efektivitas desain. Hasil dari pengujian ini digunakan untuk memperbaiki desain agar lebih optimal dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Tahapan *Design Thinking* ini memastikan bahwa aplikasi layanan reservasi bengkel motor yang dirancang tidak hanya efektif secara teknis, tetapi juga relevan dengan kebutuhan pengguna. Dengan pendekatan ini, solusi yang dihasilkan dapat memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik.

Diagram Alur Metode Design Thinking



Gambar 1. Flowchart

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

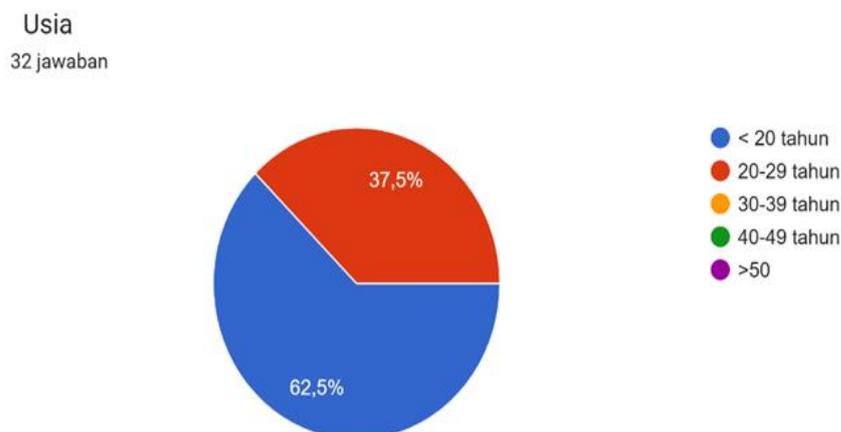
Karakteristik Responden

Pada tahap *empathize*, survei yang dilakukan terhadap 32 responden memberikan wawasan penting mengenai karakteristik demografis pengguna layanan bengkel motor. Hasil survei menunjukkan bahwa mayoritas pengguna layanan bengkel motor adalah laki-laki,

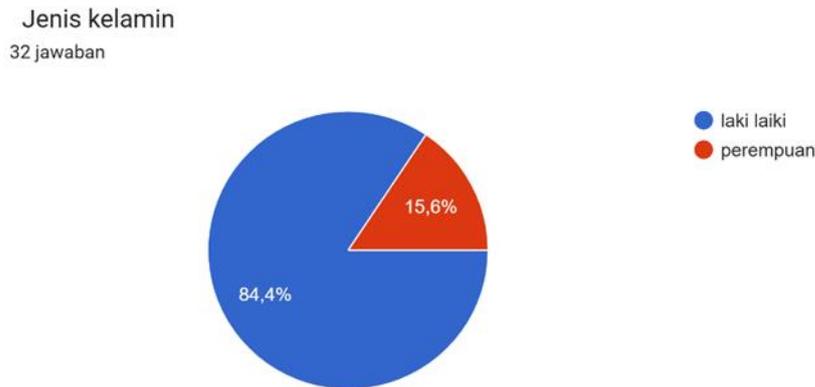
dengan persentase mencapai 84,4%, sedangkan responden perempuan hanya berjumlah 15,6%. Hal ini mencerminkan dominasi pengguna pria dalam penggunaan layanan bengkel motor, yang mungkin dipengaruhi oleh kebiasaan dan peran sosial pria yang lebih sering terlibat dalam perawatan kendaraan bermotor.

Dari segi usia, sebagian besar responden (62,5%) berada dalam kelompok usia di bawah 20 tahun, yang menunjukkan bahwa remaja dan pemuda merupakan kelompok pengguna yang paling banyak memanfaatkan layanan bengkel motor. Kelompok usia ini cenderung memiliki kendaraan bermotor yang mereka gunakan untuk aktivitas sehari-hari, baik untuk sekolah maupun kegiatan sosial lainnya. Sementara itu, 37,5% responden berusia antara 20-29 tahun, yang juga merupakan usia produktif yang lebih sering membutuhkan layanan perawatan kendaraan. Menariknya, tidak ada responden yang termasuk dalam kelompok usia di atas 30 tahun, yang menunjukkan bahwa kelompok usia yang lebih tua mungkin cenderung memiliki kebiasaan perawatan kendaraan yang lebih stabil atau lebih jarang menggunakan layanan bengkel motor secara online.

Distribusi ini mengindikasikan bahwa aplikasi layanan bengkel motor online cenderung lebih relevan bagi kelompok usia muda, yang lebih familiar dengan penggunaan teknologi dan cenderung mengandalkan aplikasi digital untuk kebutuhan sehari-hari. Oleh karena itu, pengembangan aplikasi perlu disesuaikan dengan preferensi dan kebiasaan kelompok usia ini, seperti desain yang user-friendly, fitur pemesanan yang cepat, dan sistem pembayaran digital yang memudahkan transaksi. Berikut ini menggambarkan distribusi usia dan jenis kelamin responden yang dominan di kategori usia < 20 tahun, yang menunjukkan betapa pentingnya perhatian terhadap segmen pasar ini.



Gambar 2. Hasil Survei Usia



Gambar 3. Hasil Survei Jenis Kelamin

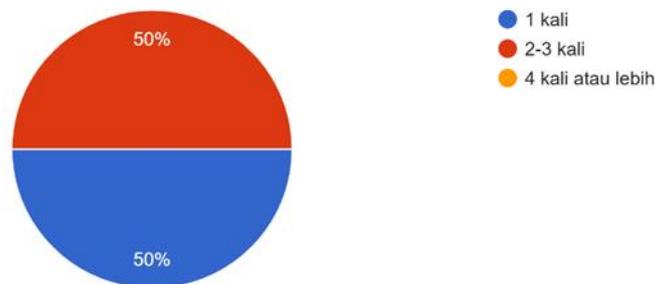
Dari frekuensi kunjungan ke bengkel, sebanyak 50% responden menyatakan hanya mengunjungi bengkel satu kali dalam sebulan, sementara sisanya mengunjungi bengkel dua hingga tiga kali dalam sebulan. Frekuensi kunjungan ini menggambarkan bahwa layanan bengkel motor sangat rutin digunakan oleh pengguna, terutama untuk kebutuhan servis berkala atau perbaikan kecil yang diperlukan untuk menjaga kendaraan tetap dalam kondisi prima.

Sebagian besar responden yang mengunjungi bengkel sekali dalam sebulan kemungkinan besar memiliki kendaraan yang tidak sering mengalami kerusakan besar, tetapi membutuhkan perawatan rutin seperti penggantian oli atau pemeriksaan kondisi sepeda motor secara keseluruhan. Sedangkan responden yang mengunjungi bengkel dua hingga tiga kali dalam sebulan mungkin lebih sering membutuhkan perbaikan atau penggantian komponen kendaraan yang lebih kompleks.

Data ini menunjukkan bahwa layanan bengkel motor tidak hanya bersifat reaktif (ketika ada masalah), tetapi juga preventif, dimana pemilik kendaraan melakukan perawatan berkala untuk memastikan kinerja motor tetap optimal. Dengan mengetahui pola kunjungan ini, aplikasi layanan reservasi bengkel motor bisa lebih tepat sasaran dalam menawarkan fitur pemesanan servis rutin serta memberikan reminder untuk perawatan berkala, yang dapat meningkatkan kenyamanan pengguna dan efisiensi waktu.

Berapa kali Anda biasanya mengunjungi bengkel motor dalam sebulan?

32 jawaban



Gambar 4. Hasil Survei Pengunjungan

Mayoritas responden (71,9%) menyatakan bahwa alasan utama mereka mengunjungi bengkel adalah untuk melakukan servis rutin. Hal ini menunjukkan bahwa perawatan berkala merupakan kebutuhan yang dominan di kalangan pemilik sepeda motor. Servis rutin, seperti penggantian oli, pengecekan sistem mesin, atau pemeriksaan keseluruhan kendaraan, sangat penting untuk memastikan kendaraan tetap dalam kondisi yang baik dan dapat berfungsi dengan optimal. Kebutuhan untuk melakukan servis rutin ini mencerminkan pentingnya kemudahan akses dan efisiensi dalam layanan bengkel, terutama bagi pengguna yang ingin menghindari kerusakan besar yang dapat mengganggu mobilitas mereka.

Sementara itu, alasan lain yang disebutkan oleh responden mencakup perbaikan kerusakan (15,6%) dan pembelian suku cadang (6,3%). Meskipun perbaikan kerusakan dan pembelian suku cadang juga merupakan alasan yang relevan, angka ini menunjukkan bahwa kebutuhan untuk perawatan berkala jauh lebih tinggi dibandingkan dengan perbaikan insidental. Ini juga berarti bahwa mayoritas pengguna lebih memilih untuk mengunjungi bengkel sebagai bagian dari rutinitas pemeliharaan kendaraan daripada hanya ketika ada masalah besar yang terjadi.

Pentingnya servis rutin ini juga menggarisbawahi perlunya aplikasi layanan bengkel motor untuk dapat memberikan kemudahan bagi pengguna dalam mengatur jadwal servis berkala mereka. Fitur seperti pengingat untuk servis berkala atau bahkan sistem pemesanan otomatis untuk servis rutin dapat sangat membantu pengguna dalam menjaga kendaraan mereka tetap dalam kondisi prima, tanpa harus menunggu hingga terjadi kerusakan besar yang memerlukan perbaikan mendesak.

Apa alasan utama Anda mengunjungi bengkel motor?
32 jawaban



Gambar 5. Hasil Survei Alasan

Masalah yang Dihadapi Pengguna

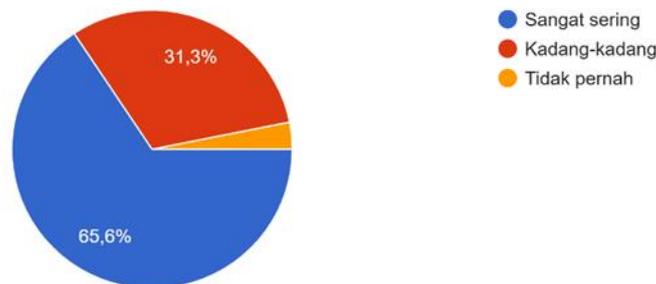
Sebagian besar responden (65,6%) menyatakan bahwa mereka hanya kadang-kadang mengalami antrean panjang saat mengunjungi bengkel, sementara 31,3% responden mengaku sering menghadapi masalah antrean panjang. Hanya 3,1% responden yang menyatakan tidak pernah mengalami antrean panjang di bengkel. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun antrean panjang bukan merupakan masalah yang terjadi setiap kali pengguna mengunjungi bengkel, tetap saja menjadi kendala yang cukup sering dialami oleh sebagian besar pengguna. Masalah antrean ini jelas menunjukkan adanya kebutuhan untuk meningkatkan efisiensi operasional bengkel, terutama dalam hal pengelolaan jumlah pelanggan yang datang dalam waktu bersamaan.

Antrean panjang di bengkel dapat menyebabkan ketidaknyamanan bagi pelanggan, terutama bagi mereka yang memiliki waktu terbatas dan membutuhkan layanan yang cepat dan efisien. Meskipun sebagian besar responden tidak menganggap antrean panjang sebagai hambatan signifikan dalam setiap kunjungan, frekuensi masalah ini cukup tinggi untuk mempengaruhi pengalaman pengguna secara keseluruhan. Ketika pengguna terpaksa menunggu lama, hal ini dapat menurunkan tingkat kepuasan pelanggan dan berpotensi membuat mereka beralih ke bengkel lain yang menawarkan waktu layanan lebih cepat.

Masalah antrean panjang ini dapat diatasi dengan adanya sistem reservasi online yang memungkinkan pengguna untuk memilih jadwal servis yang sesuai, sehingga mereka tidak perlu menunggu lama di tempat. Dengan menerapkan sistem pemesanan berbasis aplikasi, bengkel dapat mengatur jadwal secara lebih efektif, mengurangi kerumunan di area tunggu, dan memastikan bahwa layanan diberikan tepat waktu sesuai dengan kebutuhan masing-masing pelanggan. Oleh karena itu, aplikasi layanan bengkel motor online yang dilengkapi dengan fitur reservasi dapat menjadi solusi yang tepat untuk mengurangi masalah antrean panjang ini.

Apakah Anda sering mengalami antrean panjang saat mengunjungi bengkel motor?

32 jawaban



Gambar 6. Hasil Survei Antrean

Terkait akses informasi ketersediaan suku cadang, hasil survei menunjukkan bahwa 93,8% responden masih mengandalkan metode tradisional dengan mendatangi bengkel langsung untuk memperoleh informasi mengenai ketersediaan suku cadang. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar pengguna belum memanfaatkan kemudahan teknologi dalam memperoleh informasi terkait produk yang mereka butuhkan. Hanya sebagian kecil responden (6,3%) yang menggunakan telepon untuk menanyakan ketersediaan suku cadang, sementara tidak ada responden yang memanfaatkan aplikasi atau website sebagai sumber informasi.

Ketergantungan yang tinggi terhadap metode tradisional ini menunjukkan bahwa banyak pengguna masih merasa lebih nyaman dengan cara konvensional, meskipun hal ini cenderung kurang efisien dan menghabiskan waktu. Pengguna yang mendatangi bengkel langsung harus meluangkan waktu untuk pergi ke lokasi, yang dapat mempengaruhi kenyamanan dan efektivitas proses pencarian informasi. Selain itu, metode ini juga rentan terhadap ketidakakuratan informasi jika bengkel tidak memiliki sistem inventaris yang baik atau jika suku cadang yang dibutuhkan sedang habis stoknya.

Data ini menyoroti adanya celah besar untuk perbaikan dalam hal pengelolaan informasi produk dan suku cadang. Dengan menggunakan platform digital, bengkel dapat menyediakan informasi yang lebih cepat dan lebih akurat mengenai ketersediaan suku cadang, baik melalui aplikasi mobile maupun website. Fitur pencarian suku cadang dan informasi stok secara real-time dapat memberikan kenyamanan bagi pengguna, yang dapat menghindari perjalanan yang tidak perlu ke bengkel jika barang yang mereka cari tidak tersedia. Dengan mengintegrasikan sistem informasi berbasis teknologi, bengkel tidak hanya akan meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pelanggan yang menginginkan kemudahan akses informasi tanpa harus datang langsung ke tempat.

Bagaimana Anda biasanya mendapatkan informasi terkait ketersediaan suku cadang di bengkel?
32 jawaban



Gambar 7. Hasil Survei Informasi Suku Cadang

Kebutuhan Fitur Aplikasi

Pada tahap *define*, hasil survei menunjukkan bahwa fitur sistem reservasi dianggap sebagai fitur yang paling penting oleh mayoritas responden. Sebanyak 62,5% responden memberikan peringkat "1" (paling penting) pada fitur ini, dengan skala penilaian dari 1 hingga 4. Hal ini mengindikasikan bahwa kemampuan untuk mengatur jadwal kunjungan ke bengkel secara efisien menjadi prioritas utama bagi pengguna. Fitur sistem reservasi memungkinkan pengguna untuk memesan waktu layanan yang sesuai dengan preferensi mereka, yang diharapkan dapat mengurangi waktu tunggu yang disebabkan oleh antrean panjang.

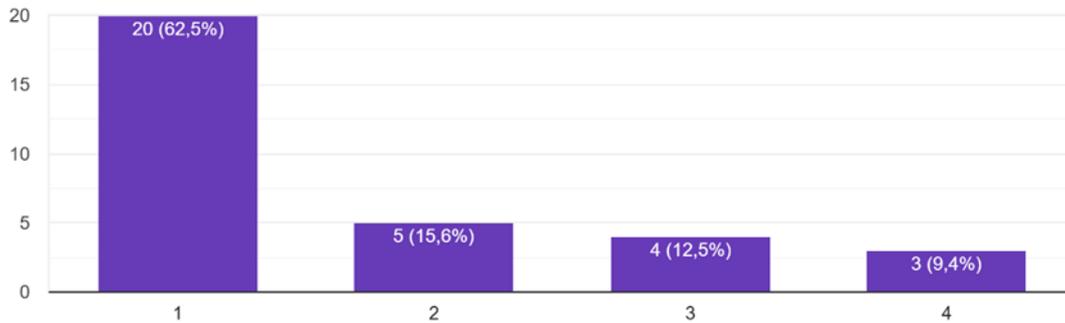
Fitur sistem reservasi yang efisien tidak hanya memberikan kenyamanan bagi pengguna, tetapi juga membantu pihak bengkel dalam mengelola jadwal kunjungan pelanggan secara lebih terstruktur. Dengan adanya pemesanan secara online, bengkel dapat mengatur kapasitas kunjungan dan memastikan teknisi siap melayani pada waktu yang telah dijadwalkan, sehingga dapat menghindari penumpukan pelanggan pada jam-jam tertentu. Hal ini sangat relevan mengingat antrean panjang merupakan salah satu masalah utama yang dihadapi sebagian besar pengguna.

Selain itu, sistem reservasi ini dapat dilengkapi dengan fitur pengingat (reminder) otomatis yang menginformasikan pengguna mengenai jadwal servis mereka, serta memberi pemberitahuan kepada bengkel mengenai persiapan yang diperlukan, seperti ketersediaan suku cadang atau kesiapan teknisi. Dengan demikian, aplikasi ini dapat meningkatkan efisiensi baik dari sisi pengguna maupun pihak bengkel, serta memastikan pengalaman layanan yang lebih lancar dan terkoordinasi.

Secara keseluruhan, fitur sistem reservasi ini bukan hanya memberikan kenyamanan dalam pengaturan waktu layanan, tetapi juga dapat mengoptimalkan operasional bengkel, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan mengurangi masalah antrean yang kerap terjadi dalam pengalaman layanan.

1. Sistem reservasi

32 jawaban



Gambar 8. Hasil Survei Reservasi

Fitur katalog suku cadang juga dianggap sebagai fitur yang penting oleh sebagian besar responden. Sebanyak 59,4% responden memberikan peringkat "1" (paling penting) pada fitur ini dengan skala penilaian dari 1 hingga 4. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna sangat menghargai kemudahan dalam mengakses informasi mengenai suku cadang secara digital, tanpa harus mendatangi bengkel secara langsung.

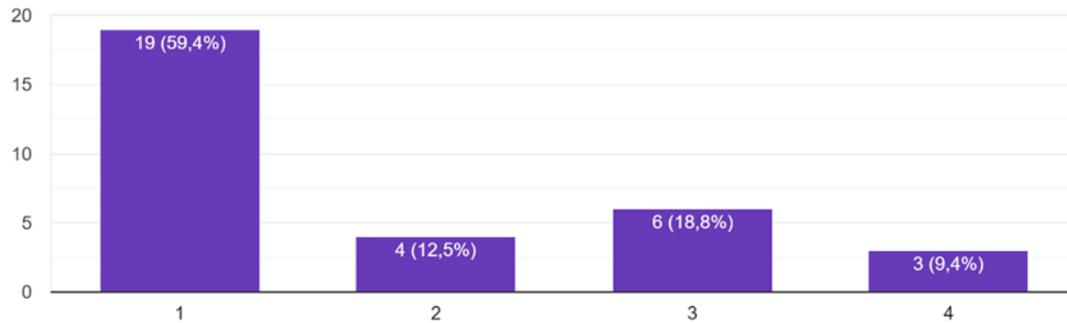
Fitur katalog suku cadang memungkinkan pengguna untuk memeriksa ketersediaan dan harga suku cadang yang diperlukan, serta membandingkan berbagai pilihan produk yang tersedia, hanya dengan mengakses aplikasi atau situs web. Dengan demikian, pengguna dapat menghemat waktu dan tenaga, karena mereka tidak perlu pergi ke bengkel hanya untuk mengetahui apakah suku cadang yang diinginkan tersedia atau tidak.

Selain itu, fitur ini juga dapat mengurangi ketergantungan pada metode tradisional dalam mendapatkan informasi mengenai suku cadang, yang selama ini masih banyak dilakukan dengan mengunjungi bengkel secara langsung atau melalui telepon. Dengan adanya katalog digital yang dapat diakses kapan saja dan di mana saja, pengguna memiliki fleksibilitas lebih dalam merencanakan perawatan atau perbaikan kendaraan mereka. Fitur ini juga dapat mencakup informasi detail mengenai spesifikasi suku cadang, ulasan dari pengguna lain, dan ketersediaan barang di berbagai bengkel terdekat, yang semakin mempermudah proses pengambilan keputusan.

Secara keseluruhan, fitur katalog suku cadang ini tidak hanya memberikan kemudahan dan efisiensi bagi pengguna dalam mencari informasi, tetapi juga dapat mempercepat proses perawatan dan perbaikan kendaraan, serta meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan.

2. Katalog suku cadang

32 jawaban



Gambar 9. Hasil Survei Suku Cadang

Metode pembayaran online juga dianggap sebagai fitur tambahan yang relevan untuk meningkatkan kenyamanan pengguna, dengan 40,6% responden memberikan peringkat "1" (paling penting) pada fitur ini. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna menginginkan kemudahan dalam melakukan transaksi secara digital, yang memberikan fleksibilitas lebih besar dibandingkan dengan pembayaran tunai.

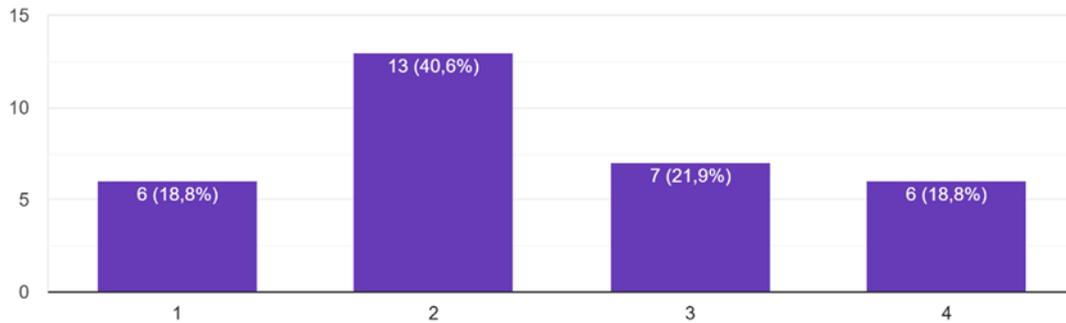
Dengan adanya fitur pembayaran online, pengguna dapat melakukan transaksi dengan mudah dan cepat melalui berbagai metode pembayaran digital, seperti transfer bank, dompet digital, atau QRIS. Fitur ini tidak hanya menghemat waktu, tetapi juga memberikan rasa aman bagi pengguna yang lebih memilih untuk tidak membawa uang tunai saat berkunjung ke bengkel. Selain itu, sistem pembayaran online memungkinkan transparansi dalam transaksi, karena pengguna dapat langsung melihat detail biaya layanan dan suku cadang yang dibeli, serta mendapatkan bukti pembayaran secara otomatis.

Keuntungan lainnya adalah kemudahan dalam mengelola keuangan, di mana pengguna dapat melacak riwayat pembayaran mereka melalui aplikasi atau platform digital. Hal ini tentu saja memberikan kenyamanan lebih bagi pengguna yang menginginkan proses pembayaran yang lebih praktis dan efisien tanpa harus mengurus uang tunai atau menunggu kembalian. Dengan menyediakan berbagai pilihan pembayaran digital, aplikasi juga dapat menjangkau segmen pasar yang lebih luas, termasuk pengguna yang lebih terbiasa dengan transaksi digital.

Secara keseluruhan, penerapan metode pembayaran online dalam aplikasi layanan bengkel motor ini dapat mempercepat proses pembayaran, meningkatkan kenyamanan pengguna, serta memberikan fleksibilitas dalam memilih cara pembayaran yang paling sesuai dengan preferensi masing-masing pengguna.

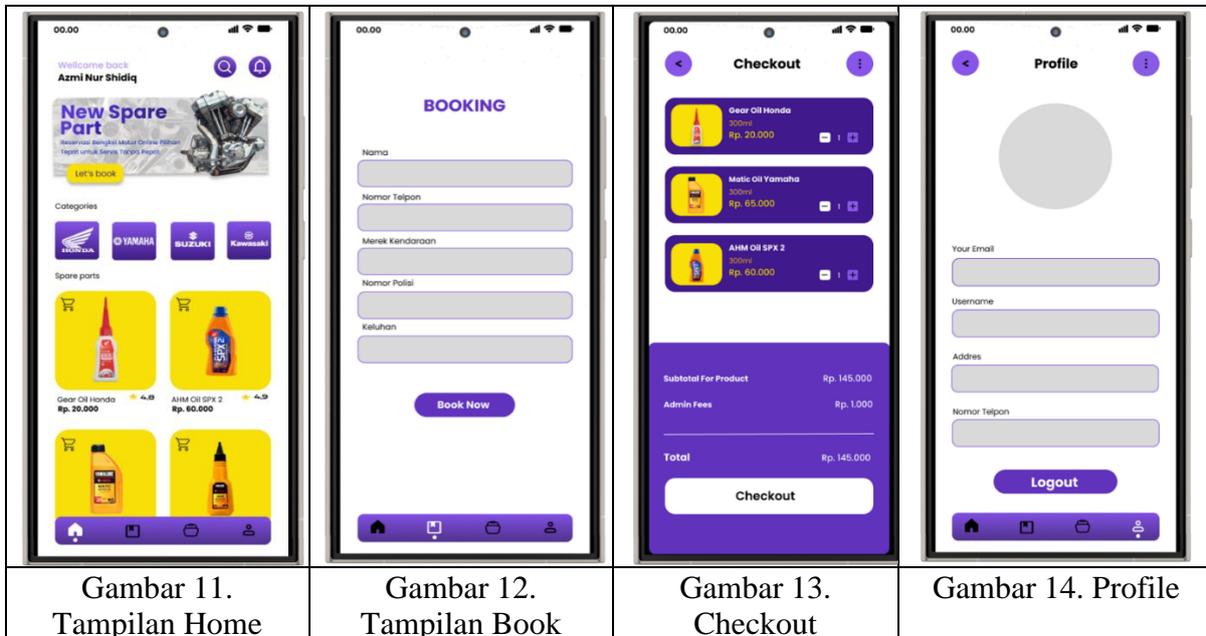
3. Metode pembayaran online

32 jawaban



Gambar 10. Hasil Survei Pembayaran

Visualisasi Prototipe Aplikasi



4. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini bertujuan untuk merancang aplikasi layanan reservasi bengkel motor berbasis mobile yang dapat meningkatkan efisiensi, kenyamanan, dan kepuasan pengguna dalam mengakses layanan perawatan kendaraan. Berdasarkan analisis hasil survei terhadap 32 responden, beberapa temuan penting yang dapat disimpulkan adalah sebagai berikut:

1. Kebutuhan Fitur Sistem Reservasi

Sebagian besar responden (62,5%) menilai sistem reservasi sebagai fitur paling penting dalam aplikasi layanan bengkel motor. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna sangat menghargai kemampuan untuk mengatur jadwal kunjungan ke bengkel secara fleksibel. Fitur

ini diharapkan dapat mengurangi masalah antrean panjang yang sering dihadapi oleh pengguna, dengan memberikan kemudahan dalam memilih waktu kunjungan yang sesuai dengan ketersediaan teknisi dan jadwal bengkel. Implementasi sistem reservasi dapat meningkatkan efisiensi operasional bengkel dan memberikan pengalaman layanan yang lebih baik bagi pelanggan.

2. Katalog Suku Cadang

Fitur katalog suku cadang juga dianggap sangat penting oleh mayoritas responden, dengan 59,4% memberikan peringkat tertinggi untuk fitur ini. Ketersediaan informasi yang lengkap tentang harga dan stok suku cadang tanpa perlu datang langsung ke bengkel akan memberikan kemudahan lebih bagi pengguna. Fitur ini diharapkan dapat mengurangi ketergantungan pada metode tradisional dalam memperoleh informasi, seperti mengunjungi bengkel atau menelepon untuk menanyakan ketersediaan suku cadang. Dengan fitur katalog yang dapat diakses secara online, pengguna dapat mempersiapkan perawatan kendaraan mereka dengan lebih efisien, serta membuat keputusan yang lebih cepat dan tepat.

3. Metode Pembayaran Online

Sebanyak 40,6% responden menilai metode pembayaran online sebagai fitur yang relevan dan penting dalam aplikasi. Dengan semakin berkembangnya preferensi untuk transaksi digital, sistem pembayaran online akan memberikan kenyamanan lebih bagi pengguna, yang tidak perlu repot membawa uang tunai atau menunggu proses pembayaran manual. Pembayaran yang dilakukan melalui platform digital, seperti transfer bank atau dompet digital, akan mempermudah dan mempercepat proses pembayaran, sekaligus meningkatkan keamanan dan transparansi dalam transaksi. Hal ini juga memberikan fleksibilitas bagi pengguna dalam memilih metode pembayaran yang paling sesuai dengan kebiasaan dan kenyamanan mereka.

4. Masalah Antrean Panjang

Antrean panjang di bengkel masih menjadi masalah yang cukup signifikan, meskipun tidak terjadi pada setiap kunjungan. Sebanyak 31,3% responden melaporkan sering menghadapi antrean panjang saat mengunjungi bengkel, sementara 65,6% mengalaminya hanya sesekali. Oleh karena itu, fitur sistem reservasi yang dapat mengatur jadwal kunjungan dengan lebih terstruktur dan mengurangi waktu tunggu menjadi sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Aplikasi ini juga dapat membantu bengkel dalam merencanakan kapasitas dan alur kerja lebih efektif, sehingga mengurangi penumpukan pelanggan dan meningkatkan efisiensi layanan.

5. Ketergantungan pada Metode Tradisional untuk Akses Informasi

Sebagian besar responden (93,8%) masih mengandalkan metode tradisional, yaitu datang langsung ke bengkel untuk mendapatkan informasi tentang ketersediaan suku cadang. Hanya 6,3% yang menggunakan telepon, dan tidak ada responden yang menggunakan aplikasi atau website. Hal ini menunjukkan bahwa masih ada gap dalam pemanfaatan teknologi dalam proses pencarian informasi suku cadang. Oleh karena itu, pengembangan fitur katalog suku cadang digital dalam aplikasi sangat relevan untuk memenuhi kebutuhan ini. Fitur ini memungkinkan pengguna untuk mengakses informasi secara real-time, menghemat waktu dan tenaga, serta mengurangi ketergantungan pada cara-cara tradisional yang kurang efisien.

Berdasarkan hasil penelitian ini, terdapat beberapa saran untuk penelitian lebih lanjut guna menutupi kekurangan yang ada dan memperluas pemahaman tentang aplikasi layanan bengkel motor berbasis mobile:

1. Perluasan Sampel Responden

Penelitian ini dilakukan dengan melibatkan 32 responden yang sebagian besar berasal dari kelompok usia muda. Untuk memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai kebutuhan dan preferensi pengguna, disarankan untuk memperluas jumlah responden dan melibatkan pengguna dari berbagai kelompok usia dan latar belakang yang lebih beragam. Hal ini dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang bagaimana berbagai segmen pengguna merespons aplikasi layanan bengkel motor.

2. Pengujian dengan Berbagai Jenis Bengkel

Penelitian ini hanya melibatkan responden yang memiliki pengalaman menggunakan layanan bengkel motor secara umum. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk menguji aplikasi di berbagai jenis bengkel, baik yang besar maupun bengkel kecil, untuk melihat apakah terdapat perbedaan dalam cara penggunaan aplikasi dan tingkat adopsinya. Ini dapat memberikan informasi mengenai tantangan dan peluang dalam implementasi aplikasi di bengkel dengan kapasitas dan layanan yang berbeda.

3. Analisis Dampak Penggunaan Aplikasi terhadap Kepuasan Pengguna

Penelitian ini belum mengeksplorasi secara mendalam bagaimana penggunaan aplikasi mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna dan loyalitas mereka terhadap bengkel. Oleh karena itu, penelitian lebih lanjut dapat dilakukan dengan mengukur dampak aplikasi terhadap pengalaman pengguna, baik dari segi kemudahan penggunaan, waktu yang dihemat, maupun tingkat kepuasan terhadap layanan yang diberikan. Penelitian ini juga bisa mengukur bagaimana aplikasi ini memengaruhi keputusan pengguna dalam memilih bengkel tertentu.

4. Evaluasi Fitur Sistem Reservasi dalam Berbagai Kondisi

Meskipun sistem reservasi dianggap penting, penelitian ini tidak mengevaluasi secara mendalam bagaimana pengguna berinteraksi dengan fitur ini dalam berbagai kondisi seperti saat kondisi darurat atau di luar jam operasional bengkel. Penelitian selanjutnya dapat fokus pada evaluasi seberapa efektif fitur reservasi dalam menangani berbagai jenis situasi dan apakah ada kebutuhan untuk fitur tambahan seperti pemanggilan teknisi darurat atau penjadwalan ulang otomatis.

5. Pengaruh Penggunaan Teknologi Terhadap Efisiensi Operasional Bengkel

Untuk penelitian berikutnya, disarankan untuk mengeksplorasi bagaimana penerapan aplikasi ini dapat memengaruhi efisiensi operasional bengkel, termasuk dalam pengelolaan antrian, waktu pengerjaan, serta penggunaan suku cadang. Penelitian dapat mencakup pengumpulan data dari bengkel yang sudah menerapkan aplikasi untuk melihat dampaknya terhadap pengurangan waktu tunggu, peningkatan kepuasan pelanggan, dan perbaikan dalam pengelolaan sumber daya bengkel.

Secara keseluruhan, meskipun penelitian ini memberikan wawasan yang berguna mengenai pengembangan aplikasi layanan bengkel motor, penelitian lebih lanjut dengan sampel yang lebih besar, variatif, dan analisis mendalam terhadap dampak aplikasi sangat diperlukan untuk memastikan bahwa aplikasi ini dapat memberikan manfaat maksimal bagi pengguna dan bengkel dalam jangka panjang.

DAFTAR REFERENSI

- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, "Data Jumlah Kendaraan Bermotor di Indonesia," Jakarta, 2023.
- User-Centered Design in Automotive Service Applications, "Journal of Automotive Technology," vol. 15, no. 3, pp. 123-134, 2022.
- The Impact of User Interface Design on Customer Satisfaction, "Journal of Interface Design," vol. 9, no. 2, pp. 78-92, 2021.
- Artanti, K. D., Bagastavi, F. R., Prasetya, A. D. C., & Fitri, A. S., "Analisis Desain Berbasis Objek untuk Pengembangan Website Booking Service Motor Online Pada Bengkel Panji Motor Sidoarjo," *Innovative: Journal of Social Science Research*, vol. 4, no. 3, pp. 6083-6097, 2024.
- Julianto, S. M. M., "Perancangan Sistem Informasi Jasa Servis Kendaraan Dan Penjualan Suku Cadang Pada Jaya Bersama," *Prodi Manajemen Informatika - AMIK Mahaputra Riau Jurnal Intra-Tech*, vol. 3, no. 1, pp. 1-10, 2019.

- Zaki, B., & Putra, S. D., "Aplikasi Bengkel Online Menggunakan Global Positioning System (GPS) Berbasis Android Pada CV. Rumah Otomotif," vol. 2, no. 2, pp. 55-64, 2018.
- Widhiananda, I. G. N. A., Suyadnya, I. M. A., & Saputra, K. O., "Rancang Bangun Aplikasi Reservasi Service Untuk Bengkel Sepeda Motor Berbasis Web," E-Journal SPEKTRUM, vol. 4, no. 2, pp. 120-132, 2017.
- Artanti, K. D., Bagastavi, F. R., Prasetya, A. D. C., & Fitri, A. S., "Analisis Desain Berbasis Objek untuk Pengembangan Website Booking Service Motor Online Pada Bengkel Panji Motor Sidoarjo," Innovative: Journal of Social Science Research, vol. 4, no. 3, pp. 6083-6097, 2024.
- Farizqi, M. R., Kalifia, A. D., & Sejati, R. H. P., "Design of an Android-based Motorcycle Service Booking Application," International Journal of Software Engineering and Computer Science (IJSECS), vol. 4, no. 1, pp. 377-385, 2024.