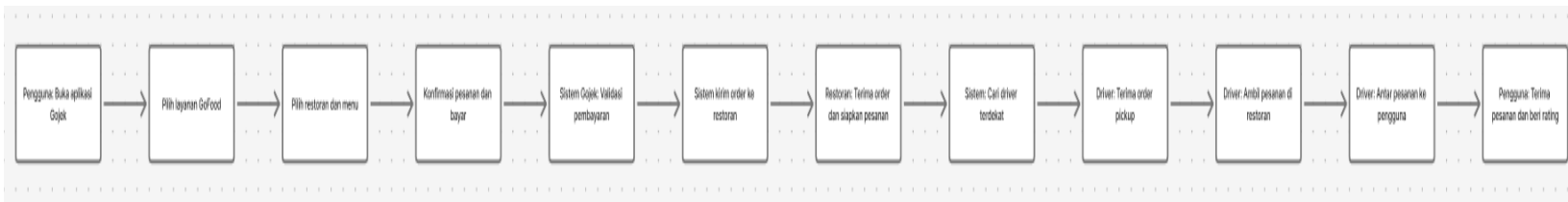


Pertemuan 6

Niko Priyo Prakoso

22081010276



Aktor dan Kegiatan

1. Pengguna
 - Membuka aplikasi Gojek
 - Memilih layanan GoFood
 - Memilih restoran dan menu
 - Melakukan pembayaran
 - Menerima pesanan dan memberikan penilaian
2. Sistem Gojek
 - Memverifikasi pembayaran
 - Mengirimkan pesanan ke restoran
 - Mencari driver terdekat
3. Restoran
 - Mendapatkan pesanan
 - Menyusun pesanan
4. Driver
 - Menerima pesanan
 - Mengambil pesanan dari restoran
 - Mengantarkan pesanan kepada pengguna

No	Area Sistem	Kelemahan yang Ditemukan	Dampak
1	Server Matching Driver	Saat jam sibuk, sistem kesulitan mencari driver terdekat secara cepat.	Pesanan tertunda, pelanggan kecewa.
2	Sinkronisasi Data Restoran	Stok makanan tidak selalu terupdate real-time (menu bisa dipesan meski sudah habis).	Driver & pengguna dirugikan, pembatalan meningkat.
3	Kinerja Notifikasi	Notifikasi sering terlambat (driver sudah jalan tapi pengguna belum dapat info).	Gangguan komunikasi & ketidakpastian pengguna.
4	Sistem Pembayaran	Kadang terjadi error seperti pembayaran ganda atau gagal saat koneksi lemah.	Kerugian finansial dan keluhan pelanggan.
5	Pengelolaan Rating & Komplain	Tidak ada fitur pelaporan langsung untuk masalah tertentu (misal: makanan tidak sesuai).	Kesulitan dalam pemantauan kualitas layanan.
6	Manajemen Waktu Driver	Driver tidak punya opsi mudah membatalkan order jika restoran lama menyiapkan makanan.	Efisiensi waktu menurun & potensi pembatalan tinggi.

No	Kelemahan	Solusi Teknis / Manajerial
1	Matching driver lambat	Gunakan AI-based dispatch system yang memperhitungkan jarak, lalu lintas, dan estimasi waktu pengantaran.
2	Data stok tidak sinkron	Integrasikan sistem Gojek dengan API Point of Sale (POS) restoran agar stok diperbarui otomatis secara real-time.
3	Notifikasi terlambat	Gunakan push notification server terdistribusi (misal Firebase atau OneSignal) dan sistem fallback SMS.
4	Error pembayaran	Terapkan sistem verifikasi ganda dan log transaksi sementara (buffer) untuk menghindari pembayaran ganda.
5	Komplain terbatas	Tambahkan fitur “Laporkan Masalah” langsung di halaman pesanan untuk tiap transaksi.
6	Driver kesulitan membatalkan order	Sediakan opsi “lapor keterlambatan restoran” agar sistem dapat mengalihkan pesanan ke driver lain otomatis.