

## Laporan Hasil Interview

### **Responden: Aira**

#### **1. Konteks Aktivitas**

Aira merupakan pemilik usaha yang menjalankan penyewaan baju kebaya untuk acara wisuda dan acara formal lainnya. Usaha ini masih tergolong baru, namun peminatnya cukup tinggi karena kebutuhan kebaya semakin meningkat, terutama saat musim wisuda. Promosi yang digunakan oleh pemilik usaha masih bersifat sederhana, yaitu melalui mulut ke mulut dari pelanggan dan orang sekitar. Aira juga memiliki toko fisik sehingga beberapa pelanggan datang langsung untuk melihat-lihat atau mencoba kebaya. Kegiatan utama pemilik usaha meliputi menerima pesanan, melayani proses fitting, menyiapkan pesanan, hingga mengatur pengembalian barang.

#### **2. Alur Aktivitas**

Berikut adalah tahapan aktivitas dalam proses penyewaan kebaya:

- Pelanggan menghubungi melalui WhatsApp untuk bertanya harga dan model kebaya.
- Jika cocok, pelanggan datang langsung ke toko untuk fitting dan melihat stok secara langsung.
- Jika setuju menyewa, pelanggan membayar DP sebagai jaminan.
- Pelanggan mengambil kebaya dan menggunakannya untuk acara.
- Pengembalian dilakukan maksimal H+3 setelah acara.
- Pemilik mengecek kondisi kebaya secara manual satu per satu.

#### **3. Hambatan dan Tantangan Aktivitas**

Berdasarkan hasil wawancara, Aira mengungkapkan beberapa kendala:

- Adanya persaingan cukup banyak dari toko sewa kebaya lain di sekitar area tersebut.
- Beberapa pelanggan masih suka menawar harga meskipun sudah ada harga tetap.
- Mengandalkan promosi dari mulut ke mulut membuat jangkauan peminat tidak terlalu luas.
- Ada pelanggan yang telat mengembalikan kebaya meskipun sudah diberi batas waktu.
- Proses pencatatan stok masih manual dan belum memakai sistem yang lebih rapi.

#### **4. Faktor yang Diperhatikan Pemilik**

Dalam menjalankan usahanya, Aira memperhatikan hal-hal berikut:

- Kesesuaian ukuran kebaya dengan tubuh pelanggan (fitting sangat penting).
- Kondisi kebaya sebelum dan setelah disewa.
- Ketersediaan stok kebaya, meski masih dicatat secara manual.
- Kedisiplinan pelanggan terkait pengembalian barang.
- Harga sewa yang tetap bersaing di tengah banyaknya kompetitor sekitar.

## 5. Harapan dari Pemilik Usaha

Aira berharap adanya sistem yang dapat mempermudah pengecekan stok kebaya, menampilkan katalog untuk pelanggan, serta mengurangi kebutuhan membalas chat satu per satu. Ia juga ingin usahanya memiliki jangkauan promosi yang lebih luas. Namun, Aira masih memiliki beberapa kekhawatiran jika menggunakan sistem online, seperti data pelanggan yang tidak valid, proses input barang yang memakan waktu, dan kemungkinan sistem error terutama saat musim wisuda yang ramai.

## 6. Insight Design

Berdasarkan wawancara ini, dapat diambil beberapa insight yang relevan untuk pengembangan aplikasi PinjamAja dengan prinsip Activity-Centered Design:

No.	Aktivitas	Masalah yang Ditemui	Potensi Solusi Design
1	Membalas chat & jelaskan stok	Waktu habis untuk balas pesan satu-satu	Fitur katalog + status ketersediaan otomatis
2	Proses fitting	Pelanggan sering bingung memilih	Rekomendasi kebaya berdasar ukuran & acara
3	Mencatat stok & jadwal	Pencatatan manual, rawan lupa	Sistem manajemen stok + kalender penyewaan
4	Pengembalian kebaya	Risiko pelanggan telat	Reminder otomatis via aplikasi
5	Memastikan data pelanggan	Khawatir data tidak valid	Verifikasi identitas (nomor WA/KTP digital)