

LAPORAN RISET PENGGUNA

Dosen Pengampu : Indra Aulia S.Kom.,M.Kom.



Disusun oleh :

Muhamad Alif fahrudin - 103062300010

Desna nugraha - 103062300015

Adriansyah prasetyo – 103062300033

A. METODOLOGI RISET

- Jenis Riset: Kualitatif Eksploratif
- Metode: Wawancara semi-terstruktur
- Lokasi: Jabodetabek (secara daring dan langsung)
- Durasi tiap wawancara: ± 15 menit
- Tujuan: Menggali pemahaman mengenai kebutuhan pemilik kendaraan bermotor serta mekanik terkait sistem pemesanan jasa servis kendaraan berbasis aplikasi mobile.

B. PROFIL PARTISIPAN

1. Wawancara Pemilik Kendaraan

Nama: Cupa

Umur: 26 Tahun

Domisili: Jakarta selatan

Pekerjaan: Pekerja

Aktivitas: Menggunakan Motor pribadi setiap hari

Masalah: Sulit menemukan mekanik terpercaya tanpa harus ke bengkel langsung

Teknologi: Terbiasa menggunakan aplikasi transportasi dan pembayaran

Kebutuhan: Layanan mekanik langsung ke rumah, transparansi harga, dan informasi suku cadang.

2. Wawancara Mekanik Lepas

Nama: dafa

Umur: 21 Tahun

Domisili: Tangerang

Pengalaman: 3 tahun sebagai mekanik motor

Teknologi: Menggunakan WhatsApp dan Google Maps; belum pernah memakai aplikasi jasa

Harapan: Bisa mendapatkan pelanggan tetap tanpa harus bergabung ke bengkel besar.

C. HASIL WAWANCARA

- Mayoritas pengguna menginginkan layanan yang cepat, praktis, dan terpercaya
- Mekanik berharap bisa menjangkau pelanggan melalui platform digital
- Pemilik bengkel membutuhkan promosi modern dan sistem booking otomatis

- Pengguna sangat membutuhkan transparansi harga serta informasi ketersediaan suku cadang

D. INSIGHT

- Mekanik membutuhkan dukungan sistem digital untuk memperluas jangkauan dan pendapatan
- Pengguna menginginkan layanan servis kendaraan yang fleksibel, efisien, dan transparan
- Terdapat peluang integrasi bengkel lokal dengan sistem pemesanan digital
- Reputasi, rating, dan ulasan menjadi elemen penting untuk membangun kepercayaan pengguna.

E. REKOMENDASI DESAIN

- Fitur pemesanan jasa berdasarkan tipe kendaraan (mobil atau motor)
- Katalog suku cadang yang relevan dan mudah dicari
- Profil mekanik lengkap dengan rating, ulasan, dan spesialisasi
- Fitur jadwal layanan dan notifikasi waktu servis
- Riwayat transaksi dan sistem ulasan pasca layanan
- Tampilan antarmuka (UI/UX) yang ramah pengguna, minimalis, dan informatif