

Interaksi Manusia dan Komputer
Topik, Latar Belakang, & User Persona
Aplikasi Otoku – Pemesanan Jasa Mekanik Kendaraan
Kelompok Vibranium

Anggota Kelompok:

1. Adriansyah Prasetyo (103062300033)
2. Muhamad Alif Fahrudin (103062300010)
3. Desna Nugraha (103062300015)

Topik: Indonesia Sejahtera melalui Ekonomi Kerakyatan

Tema: Layanan Mekanik Kendaraan (Otomotif)

Latar Belakang

Indonesia memiliki jumlah kendaraan bermotor yang sangat tinggi, terutama di kawasan Jabodetabek. Namun, perawatan kendaraan seringkali menjadi tantangan bagi pemiliknya, baik karena kesibukan, keterbatasan akses ke bengkel terpercaya, atau ketidakpastian harga dan keandalan jasa mekanik. Banyak pemilik kendaraan harus mengandalkan bengkel konvensional yang mungkin kurang transparan dalam pelayanan dan tidak fleksibel secara waktu.

Di sisi lain, banyak mekanik berpengalaman tidak memiliki platform digital untuk menawarkan jasanya secara profesional. Padahal mereka memiliki keterampilan, tetapi kesulitan menjangkau pelanggan secara langsung tanpa melalui bengkel besar atau platform pihak ketiga.

Untuk menjawab permasalahan tersebut, aplikasi Otoku dikembangkan sebagai solusi digital yang mempertemukan pemilik kendaraan dengan mekanik handal dan terpercaya secara langsung melalui platform mobile. Otoku memungkinkan pengguna memesan jasa mekanik mobil atau motor, memilih berdasarkan spesialisasi, lokasi, ulasan, dan bahkan katalog suku cadang.

Urgensi

Aplikasi Otoku sangat relevan karena:

- Membuka akses langsung bagi pemilik kendaraan ke jasa mekanik terpercaya tanpa harus datang ke bengkel.
- Memberdayakan mekanik lokal, memberikan mereka peluang untuk mendapatkan penghasilan lebih baik tanpa tergantung pada bengkel pihak ketiga.
- Meningkatkan efisiensi dan transparansi, baik dari sisi harga jasa maupun informasi ketersediaan suku cadang.

- Mengurangi antrian dan waktu tunggu di bengkel, yang sering menjadi keluhan utama pemilik kendaraan.
- Meningkatkan literasi digital di kalangan pekerja jasa otomotif.

User Persona

1. Pemilik Kendaraan (End User / Pelanggan)

Nama Persona: Cupa

Umur: 26 Tahun

Jenis Kelamin: Laki-laki

Pekerjaan: Pekerja

Lokasi: Tebet, Jakarta selatan

Status: Belum Menikah

Bio:

Cupa memiliki satu mobil dan satu motor yang digunakan untuk kebutuhan pribadi dan keluarganya. Ia sering kesulitan mencari bengkel terpercaya di dekat rumahnya. Pernah ditipu oleh bengkel tidak resmi dan merasa frustrasi karena harga yang tidak transparan. Ia butuh solusi yang bisa diandalkan, cepat, dan jelas dari sisi harga serta kualitas.

Kebutuhan:

- Layanan pemesanan mekanik terpercaya tanpa harus ke bengkel.
- Informasi harga dan suku cadang secara transparan.
- Jadwal fleksibel dan pelayanan ke rumah.

Pain Point:

- Harga tidak transparan.
- Sulit membedakan mana bengkel atau mekanik yang terpercaya.
- Waktu tunggu lama dan antrian panjang di bengkel.

2. Mekanik Lepas / Profesional Otomotif

Nama Persona: Dafa

Umur: 21 Tahun

Jenis Kelamin: Laki-laki

Pekerjaan: Mekanik Motor Lepas

Lokasi: Tangerang

Status: Belum Menikah

Bio:

Dafa adalah mekanik yang sudah berpengalaman lebih dari 3 tahun memperbaiki motor dan mesin. Namun, ia tidak bekerja tetap di bengkel dan lebih memilih pekerjaan lepas. Selama ini, ia bergantung pada relasi dan promosi mulut ke mulut.

Kebutuhan:

- Platform untuk menawarkan jasanya kepada lebih banyak pelanggan.
- Sistem rating dan ulasan agar keahliannya dihargai.
- Pendapatan yang lebih stabil tanpa tergantung bengkel.

Pain Point:

- Sulit menjangkau pelanggan baru.
- Tidak punya tempat promosi online.
- Harus bersaing dengan bengkel besar.