

Iterasi Kedua Aplikasi Otoku (Otoku v2.0)

Fitur Baru: Quick Diagnosis & Cost Estimation (Diagnosa Cepat & Estimasi Biaya)

Pendahuluan

Dokumen ini merupakan bagian dari rancangan lanjutan (*iterasi kedua*) aplikasi Otoku, yaitu aplikasi mobile layanan mekanik kendaraan berbasis lokasi. Pada versi pertama, Otoku berfokus pada pemanggilan mekanik saat kondisi darurat seperti kendaraan mogok, ban bocor, atau masalah mesin mendadak. Meskipun fitur tersebut membantu pengguna mendapatkan bantuan dengan cepat, hasil evaluasi pengalaman pengguna dan wawancara lanjutan menunjukkan bahwa banyak pengguna masih mengalami kebingungan dan kecemasan sebelum memanggil mekanik.

Sebagian besar pengguna tidak memiliki pengetahuan teknis mengenai kendaraan, sehingga kesulitan mengidentifikasi jenis kerusakan dan memperkirakan biaya servis yang akan dikeluarkan. Kondisi ini sering menimbulkan rasa takut akan penipuan harga, ketidakpastian tindakan yang harus diambil, serta kebingungan dalam memilih jenis layanan yang tepat. Oleh karena itu, pada Otoku v2.0, tim Vibranium menghadirkan fitur baru Quick Diagnosis & Cost Estimation, yang dirancang untuk membantu pengguna memahami kondisi awal kendaraan secara sederhana sebelum mengambil keputusan layanan.

Fitur ini dikembangkan berdasarkan prinsip Human-Centered Design, dengan fokus pada kebutuhan pengguna awam otomotif yang membutuhkan panduan cepat, jelas, dan menenangkan dalam situasi kendaraan bermasalah.

A. Fitur untuk Pengguna Kendaraan (Konsumen)

1. Quick Diagnosis (Diagnosa Cepat Kendaraan)

Fitur ini memungkinkan pengguna melakukan diagnosa awal kendaraan dengan cara memilih gejala atau keluhan yang dialami, seperti mesin tidak menyala, suara mesin tidak normal, rem terasa tidak pakem, atau ban kempes. Pengguna tidak perlu memahami istilah teknis, karena pilihan gejala disajikan dalam bahasa yang sederhana dan mudah dipahami.

Setelah pengguna memilih gejala yang sesuai, sistem akan menampilkan kemungkinan penyebab kerusakan secara umum berdasarkan pola kasus yang sering terjadi. Diagnosa yang diberikan bersifat informasi awal, bukan diagnosa teknis, sehingga berfungsi sebagai panduan bagi pengguna sebelum memanggil mekanik.

Contoh tampilan informasi:

“Berdasarkan gejala yang Anda pilih, kemungkinan masalah berasal dari aki kendaraan atau sistem pengapian.”

2. Estimasi Biaya Servis (Cost Estimation)

Bersamaan dengan hasil diagnosa awal, sistem akan menampilkan perkiraan rentang biaya servis yang bersifat informatif. Estimasi biaya disajikan dalam kisaran harga, bukan nilai pasti, untuk memberikan gambaran awal kepada pengguna mengenai potensi biaya yang akan dikeluarkan.

Fitur ini bertujuan untuk:

- mengurangi kecemasan pengguna,
- meningkatkan transparansi,
- membantu pengguna mengambil keputusan dengan lebih percaya diri.

Contoh informasi:

“Estimasi biaya servis untuk masalah ini berkisar antara Rp50.000 – Rp150.000, tergantung kondisi kendaraan.”

3. Rekomendasi Tindakan (Action Recommendation)

Setelah diagnosa dan estimasi biaya ditampilkan, sistem akan memberikan rekomendasi tindakan yang sesuai dengan tingkat urgensi masalah kendaraan. Rekomendasi ini membantu pengguna menentukan langkah berikutnya tanpa harus berpikir terlalu lama.

Contoh rekomendasi:

- Jika masalah bersifat darurat → tombol “Panggil Mekanik Darurat”
- Jika masalah ringan → tombol “Jadwalkan Servis”

Dengan adanya rekomendasi ini, pengguna tidak perlu menebak-nebak jenis layanan yang harus dipilih.

B. Fitur untuk Mekanik dan Bengkel (Mitra Otoku)

1. Informasi Awal Kondisi Kendaraan

Ketika pengguna memesan layanan melalui fitur Quick Diagnosis, mekanik akan menerima ringkasan gejala kendaraan yang telah dipilih oleh pengguna. Informasi ini membantu mekanik untuk memahami kondisi awal kendaraan sebelum tiba di lokasi.

Dengan adanya informasi awal tersebut, mekanik dapat:

- mempersiapkan alat dan suku cadang yang sesuai,

- menghemat waktu pemeriksaan di lokasi,
- memberikan pelayanan yang lebih efisien.

2. Efisiensi Proses Servis

Fitur ini mendukung proses kerja mekanik dan bengkel dengan mengurangi miskomunikasi antara pengguna dan mekanik. Mekanik tidak perlu mengulang pertanyaan dasar mengenai keluhan kendaraan, karena informasi awal sudah tersedia di sistem Otoku.

C. Fitur Umum Sistem (General System Features)

1. Riwayat Diagnosa Kendaraan

Setiap aktivitas diagnosa yang dilakukan pengguna akan tersimpan dalam riwayat kendaraan. Data ini dapat digunakan sebagai referensi ketika pengguna mengalami masalah serupa di kemudian hari.

2. Integrasi dengan Fitur Lain di Otoku

Fitur Quick Diagnosis terintegrasi langsung dengan:

- Emergency Assist, untuk kasus darurat,
- Smart Maintenance Service, untuk perawatan berkala,
- Otoku Rewards, di mana pengguna dapat memperoleh poin dari penggunaan fitur diagnosa.

D. Justifikasi Inovasi (Innovation Justification)

Aspek	Penjelasan
Human-Centered Design	Fitur dikembangkan untuk membantu pengguna awam otomotif memahami kondisi kendaraan tanpa istilah teknis yang membingungkan.
Inovasi Digital	Menggabungkan panduan diagnosa awal dan estimasi biaya ke dalam aplikasi layanan mekanik.
Relevansi dengan Industri	Menjawab kebutuhan transparansi dan edukasi dasar otomotif bagi masyarakat pengguna kendaraan.
Dampak terhadap UX	Mengurangi kecemasan, meningkatkan rasa percaya, dan mempercepat pengambilan keputusan pengguna.
Sustainability	Membantu pengguna mengambil tindakan tepat lebih awal sehingga mengurangi risiko kerusakan parah.

E. Manfaat yang Diharapkan (Expected Benefits)

1. Bagi Pengguna

- Memahami kondisi awal kendaraan dengan cepat dan mudah.

- Mengurangi rasa takut dan ketidakpastian sebelum memanggil mekanik.
- Membantu pengambilan keputusan yang lebih rasional dan terinformasi.

2. Bagi Mekanik dan Bengkel Mitra

- Mendapatkan informasi awal kondisi kendaraan sebelum servis.
- Meningkatkan efisiensi waktu dan kualitas pelayanan.
- Mengurangi miskomunikasi dengan pengguna.

3. Bagi Platform Otoku

- Meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap aplikasi.
- Memperkuat ekosistem fitur Otoku v2.0.
- Meningkatkan keterlibatan dan retensi pengguna.

Kesimpulan

Fitur Quick Diagnosis & Cost Estimation merupakan inovasi sederhana namun berdampak besar dalam pengembangan Otoku v2.0. Fitur ini membantu menjembatani kesenjangan pengetahuan antara pengguna dan mekanik, sekaligus memberikan rasa aman dan percaya diri bagi pengguna sebelum mengambil keputusan layanan. Melalui pendekatan Human-Centered Design, fitur ini menjadikan Otoku tidak hanya sebagai aplikasi pemanggil mekanik, tetapi juga sebagai pendamping digital yang membantu pengguna memahami dan merawat kendaraannya secara lebih bijak.