

REVIEW JURNAL

Judul Digitalisasi Layanan Jasa Bengkel Melalui Rancangan Aplikasi Mobile: Studi Kasus Pada UMKM Bengkel Konvensional
Jurnal Indonesian Journal of Digital Business
Volume Volume 5, Nomor 3
Tahun Oktober 2025
Penulis Muhammad Jufri, Rizki Fadhel Dwipananda, Sriwanti Belan, Juliana Palit, Siti Maulidya

Aspek	Penjelasan
Tujuan Penelitian	Merancang dan mengevaluasi aplikasi MR Jasa Service sebagai solusi digital untuk meningkatkan efisiensi layanan bengkel konvensional. Peneliti menemukan masalah utama berupa antrean panjang, komunikasi tidak efektif antara bengkel dan pelanggan, pencatatan riwayat servis yang masih manual, serta keterbatasan metode pembayaran. Tujuan besarnya adalah menciptakan platform yang tidak hanya mempermudah pelanggan dalam memesan layanan tetapi juga meningkatkan profesionalisme dan daya saing bengkel di tengah persaingan yang semakin ketat di era digital.
Metode Penelitian	Menggunakan metode Design Thinking dengan lima tahap: (1) Empathize melalui observasi langsung dan wawancara dengan 5-10 responden (pemilik bengkel dan pelanggan) untuk memahami kebutuhan; (2) Define untuk mengidentifikasi kebutuhan sistem pencatatan digital, fitur notifikasi, dan pemesanan layanan; (3) Ideate menghasilkan konsep aplikasi dengan fitur pemesanan, riwayat servis, notifikasi biaya, dan pembayaran daring; (4) Prototype menggunakan Figma untuk merancang antarmuka sesuai kebutuhan pengguna; (5) Test melalui evaluasi System Usability Scale (SUS) dengan 10 pernyataan skala Likert kepada 10 responden.
Hasil Utama	Aplikasi MR Jasa Service berhasil dirancang dengan fitur booking online, tracking status perbaikan real-time, pengingat servis berkala, notifikasi estimasi biaya, histori layanan kendaraan, dan integrasi pembayaran digital. Prototype aplikasi menampilkan halaman login, beranda, kategori layanan, pemilihan bengkel, detail pemesanan, dan sistem rating. Hasil pengujian SUS menunjukkan skor rata-rata 81,75 yang termasuk kategori "Good-Excellent Usability", menandakan aplikasi mudah digunakan dan memenuhi ekspektasi pengguna. Warna royal blue, dark blue, dan slate blue dipilih untuk menciptakan kesan profesional dan modern.
Ringkasan Hasil Hipotesis	Tiga hipotesis terbukti berdasarkan hasil evaluasi: (1) On-demand vehicle care services dapat mengurangi waktu tunggu secara signifikan dibanding metode tradisional, terbukti dari feedback responden yang menilai sistem booking lebih efisien; (2) Fitur booking terintegrasi dan tracking real-time meningkatkan kepuasan dan kenyamanan pelanggan, terbukti dari skor SUS 81,75 (kategori excellent); (3) Payment gateway yang aman dan service provider terverifikasi

Aspek	Penjelasan
Kelebihan Artikel	<p>meningkatkan kepercayaan pengguna, terbukti dari penerimaan positif responden terhadap sistem pembayaran digital yang diusulkan.</p> <p>Menggunakan metode Design Thinking yang human-centered dan melibatkan pengguna sejak awal, ada evaluasi usability menggunakan SUS yang terstandar internasional dengan skor 81,75 (excellent), prototype visual lengkap dibuat dengan Figma sehingga mudah divisualisasikan, penelitian melibatkan wawancara mendalam dengan pertanyaan terstruktur untuk menggali kebutuhan riil, ada integrasi teknologi modern seperti Google Maps API, Firebase, dan payment gateway (Stripe/PayPal), serta mempertimbangkan aspek psikologi warna dalam desain interface.</p>
Keterbatasan Artikel	<p>Jumlah responden untuk pengujian SUS hanya 10 orang yang relatif kecil dan mungkin belum representatif, tidak ada penjelasan detail tentang teknologi backend yang akan digunakan, tidak membahas strategi marketing dan cara mendapatkan adopsi pengguna di tahap awal, tidak ada analisis kompetitor mendalam terhadap aplikasi serupa yang sudah ada di pasar, belum ada pembahasan tentang model bisnis dan revenue stream untuk sustainability, serta tidak dijelaskan bagaimana sistem verifikasi dan quality control terhadap service provider dilakukan.</p>
Kesimpulan	<p>Perancangan aplikasi MR Jasa Service dengan pendekatan Design Thinking terbukti efektif dalam menciptakan solusi digital yang user-friendly untuk layanan bengkel. Skor SUS 81,75 menunjukkan aplikasi mudah digunakan dan diterima dengan baik oleh pengguna. Fitur-fitur seperti booking online, tracking real-time, notifikasi, dan pembayaran digital berhasil menjawab masalah antrean, komunikasi, dan transparansi biaya. Penggunaan warna biru menciptakan kesan profesional dan modern. Namun untuk implementasi nyata, masih diperlukan pengembangan sistem backend, testing dengan jumlah user lebih besar, strategi go-to-market yang jelas, dan mekanisme quality assurance untuk memastikan standar layanan tetap terjaga.</p>