

Iterasi Kedua Aplikasi Otoku (Otoku v2.0)

Fitur Baru: Bantuan Darurat (*Emergency Assist*)

A. Ide untuk menambahkan fitur untuk Otoku

1. Bantuan Darurat (*Emergency Assist*)

Fitur bantuan darurat memungkinkan *user* untuk mendapatkan bantuan cepat dari bengkel mitra terdekat yang menyediakan layanan *towing* atau *mechanic on-road*. Fitur ini bertujuan untuk memberikan pertolongan secepat mungkin pada *user* yang mengalami kondisi darurat di jalan.

1.1. *User*

Ketika *user* menghadapi kondisi darurat seperti; Kendaraan mati total, ban bermasalah, aki mati atau kendaraan tidak bisa hidup. *User* dapat menggunakan fitur Bantuan Darurat dimana aplikasi akan merespon mencari bengkel mitra terdekat secara otomatis dan menampilkan jenis bantuan darurat apa yang dibutuhkan. *User* dapat memilih jenis bantuan darurat berupa *towing* (Derek Kendaraan) dan *on-site repair* (Mekanik ke lokasi). Aplikasi akan menampilkan estimasi waktu kedatangan mekanik atau *towing* dan *user* dapat memantau posisi mekanik atau *towing* secara *live tracking*.

1.2. Mitra Bengkel

Ketika ada permintaan Bantuan Darurat dari *user*, bengkel mitra menerima notifikasi darurat berisi lokasi *user*, jenis kendaraan dan deskripsi singkat masalah. Bengkel akan memilih jenis bantuan yang akan dikirim berupa *towing* atau seorang mekanik atau lebih (jika kondisi sangat kompleks). Sistem akan memberikan rute tercepat dan aman menuju lokasi *user*. Bengkel mitra dapat memperbarui status pengerjaan, seperti Dalam Perjalanan, Tiba di Lokasi, Perbaikan sedang dilakukan atau selesai. Setelah proses selesai, mitra dapat memberikan laporan singkat mengenai hasil penanganan.

1.3. Sistem

Sistem Otoku bertanggung jawab mengatur seluruh proses Bantuan Darurat melalui *Emergency Response Engine*, yaitu sistem yang otomatis mencari dan memilih bengkel mitra terdekat berdasarkan ketersediaan teknis, ketersediaan *towing*, jarak lokasi, waktu respon, rating layanan darurat. Jika bengkel pertama menolak atau tidak merespons, sistem otomatis melakukan *auto-reassign* ke bengkel lain tanpa *user* harus

mengajukan ulang permintaan. Sistem menghitung dan menampilkan estimasi waktu kedatangan yang akurat berdasarkan kondisi jalan dan data *real-time*. Sistem menyediakan tracking dua arah, baik untuk user maupun mitra bengkel. Sistem menyimpan data darurat sebagai riwayat dan analitik, seperti: area yang paling sering terjadi kondisi darurat, bengkel dengan respon terbaik, waktu rata-rata penanganan darurat, jenis kerusakan darurat yang paling sering terjadi

B. Justifikasi Inovasi (Innovation Justification)

Aspek	Penjelasan
Human-Centered Design	Fitur Bantuan Darurat dirancang berdasarkan kebutuhan nyata pengguna yang sering mengalami kerusakan di jalan dan membutuhkan pertolongan cepat. Dengan hanya satu langkah, pengguna dapat mengakses bantuan towing atau mekanik tanpa kebingungan. Desain ini berfokus pada rasa aman pengguna, kemudahan penggunaan, dan minimnya langkah yang harus dilakukan dalam kondisi tertekan
Inovasi Digital	Fitur ini memanfaatkan integrasi teknologi seperti otomatisasi pemilihan bengkel terdekat, <i>live-tracking</i> dua arah, sistem prioritas darurat, dan rekomendasi bantuan yang sesuai dengan kondisi kendaraan. Semua proses berlangsung secara digital tanpa interaksi manual, menjadikan pengalaman bantuan darurat lebih cepat dan modern
Relevan dengan Industri	Layanan darurat kendaraan (<i>towing</i> dan <i>on-site repair</i>) merupakan kebutuhan penting dalam industri otomotif modern, terutama di era di mana mobilitas tinggi menjadi standar. Banyak platform global sudah menerapkan layanan rescue, sehingga fitur ini meningkatkan daya saing Otoku dengan mengikuti perkembangan ekosistem otomotif digital.
Dampak terhadap UX	Pengguna merasakan pengalaman yang lebih aman, cepat, dan efisien. Tidak perlu melakukan panggilan manual atau mencari bengkel secara mandiri. Semua proses ditangani oleh aplikasi secara otomatis, meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan pengguna terhadap layanan Otoku.
Sustainability	Fitur ini membantu mencegah kerusakan kendaraan yang lebih parah dengan menyediakan pertolongan cepat.

	Selain itu, fitur ini dapat dikembangkan secara berkelanjutan melalui data analitik darurat yang akan memperbaiki kualitas layanan dari waktu ke waktu. Hal ini membuat ekosistem Otoku semakin stabil dan berkelanjutan.
--	---

C. Manfaat yang Diharapkan (Expected Benefits)

1. Bagi *User*

Bagi user, fitur Bantuan Darurat memberikan rasa aman dan kepastian ketika menghadapi situasi tak terduga di jalan. Dengan satu kali tekan, pengguna dapat langsung terhubung dengan bengkel mitra terdekat tanpa perlu mencari bantuan secara manual. Pengguna dapat memilih jenis bantuan yang dibutuhkan, seperti towing atau mekanik ke lokasi, dan melihat estimasi waktu kedatangan secara real-time. Hal ini membuat pengguna lebih tenang karena mengetahui bahwa bantuan sedang dalam perjalanan dan bisa memantau pergerakan teknisi secara langsung. Fitur ini sangat membantu terutama pada kondisi darurat di lokasi sepi, malam hari, atau ketika pengguna tidak memiliki pengetahuan teknis mengenai kerusakan kendaraan.

2. Bagi Mitra Bengkel

Bagi mitra bengkel, fitur Bantuan Darurat membuka peluang untuk meningkatkan jumlah layanan dan pendapatan melalui permintaan yang bersifat mendesak dan bernilai lebih tinggi. Mitra menerima notifikasi darurat lengkap dengan lokasi user, kondisi awal kendaraan, serta jenis bantuan yang diperlukan sehingga mereka dapat menyiapkan teknisi dan peralatan yang tepat sebelum berangkat. Dengan adanya rute yang sudah dioptimalkan, teknisi dapat menuju lokasi dengan lebih efisien. Proses pembaruan status pengerjaan juga membantu meningkatkan profesionalisme bengkel, yang nantinya dapat berdampak pada rating yang lebih baik di platform Otoku. Fitur ini secara keseluruhan meningkatkan peluang mitra untuk memperluas layanan dan membangun reputasi bengkel sebagai penolong cepat dalam kondisi darurat.

3. Bagi Platform Otoku

Bagi platform Otoku, fitur Bantuan Darurat menjadi nilai tambah yang memperkuat posisi aplikasi sebagai layanan otomotif yang tidak hanya fokus pada perawatan rutin, tetapi juga keselamatan dan kenyamanan pengguna di jalan. Fitur ini meningkatkan kepercayaan pengguna karena Otoku mampu menangani situasi penting secara cepat dan otomatis. Selain itu, sistem dapat mengumpulkan data dari setiap kasus darurat, seperti lokasi rawan kerusakan, respon time mitra, dan

jenis kerusakan paling sering terjadi. Data ini dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas algoritma pencarian bengkel, memperluas jaringan mitra, dan mengembangkan fitur-fitur lanjutan berbasis analitik. Dengan demikian, fitur Bantuan Darurat memberikan dampak positif terhadap perkembangan ekosistem Otoku secara berkelanjutan.

D. Kesimpulan

Fitur Bantuan Darurat (*Emergency Assist*) merupakan inovasi penting dalam pengembangan Otoku karena menjawab kebutuhan utama pengguna yang sering menghadapi kondisi darurat di jalan. Fitur ini memperkuat posisi Otoku sebagai aplikasi otomotif yang tidak hanya menyediakan layanan mekanik biasa, tetapi juga menjadi solusi keselamatan berkendara modern. Dengan integrasi *live-tracking*, pemilihan bengkel otomatis, dan respon cepat dari mitra, Otoku memberikan pengalaman yang aman, cepat, dan terpercaya. Fitur ini memberikan manfaat langsung bagi pengguna, mitra bengkel, maupun platform, serta membuka jalan bagi pengembangan layanan-layanan cerdas lainnya di masa depan.