

# 2025 Adiraku Case Study

Rifqi Rafialdy Dwijaya PMPM Batch 14

# The problem

## Company

Adiraku merupakan sebuah aplikasi mobile dari Adira Finance yang menyediakan berbagai layanan pembiayaan finansial.

## Problem Statement

Dalam 3 bulan terakhir, aplikasi Adiraku mencatat peningkatan jumlah pengguna baru. Namun, peningkatan ini tidak diiringi dengan peningkatan aktivitas transaksi. Bahkan, jumlah transaksi menurun hingga 10%, menunjukkan adanya potensi masalah dalam retensi dan pemanfaatan fitur utama oleh pengguna baru.

## Hipotesa

Penurunan transaksi pada aplikasi Adiraku disebabkan oleh adanya kendala pada sistem atau pelayanan, seperti bug/error, lambatnya respon dari customer service, serta user journey yang tidak optimal, sehingga pengguna baru mengalami hambatan saat ingin melakukan transaksi.

# Data Pendukung

Transaksi Menurun  
meski MAU stabil

Jumlah transaksi turun 15% selama 3 bulan, sementara MAU tetap di kisaran 2,1 juta.

Penurunan Efektifitas  
pengguna aktif

Meskipun jumlah pengguna aktif tidak berkurang, proporsi yang melakukan transaksi menurun.

Churn Rate meningkat  
setiap bulan

Pengguna churn bertambah setiap bulan, naik 30% dalam 2 bulan terakhir.



Anggi Maulana Awaludin



★ ★ ★ ★ ★ 25 Maret 2025

sudah lumayan bagus TAPI BERAT ini aplikasinya , mau bayar jd susah error dan error tolong di perbaiki ! ada chat online sama cs jadi pas ada kendala bisa langsung notif , padahal bagus mempermudah tapi sulit , tambahkan lagi rincian tiap transaksinya jadi fair buat user adira.

41 orang merasa ulasan ini berguna



Momen Suder



★ ★ ★ ★ ★ 11 Februari 2025

Mohon untuk di perbaiki dong secepat ny. Aplikasi Adiraku tidak bisa di gunakan. Muncul tulisan 3,5 sistem mendeteksi upaya debug Aplikasi dengan perangkat edternal. Aplikasi akan di tutup demi keamanan data anda. Gmna klo udah bgini,kita ga tau informasi tagihan/ kontrak dong. Tolong perbaiki lach ya..... 🙏🙏🙏

105 orang merasa ulasan ini berguna



Anis Septi Budiani



★ ★ ★ ★ ★ 28 Februari 2025

Tolong dong di benerin. Mau bayar angsuran udah mau jatuh tempo ada AppSuit Detection Result 3.5 Sistem mendeteksi upaya debug aplikasi dengan perangkat eksternal. Aplikasi akan ditutup demi keamanan data Anda. Saya mau lihat no kontrak jadi ga bisa

53 orang merasa ulasan ini berguna

# Data Pendukung

Jika dilihat dari Google review bahwa beberapa pengguna mengeluhkan adanya eror/ bug saat membuka aplikasi atau pun saat melakukan pembayaran

## Tujuan

- Menemukan root cause dari permasalahan penurunan transaksi di aplikasi.
- Melakukan identifikasi customer journey untuk mengetahui dimana user/customer memiliki pain point untuk diperbaiki.

## Audiens Target

- Pengguna lama dan baru
- Pengguna di perkotaan
- Tech-Savvy : terbiasa dalam penggunaan aplikasi.

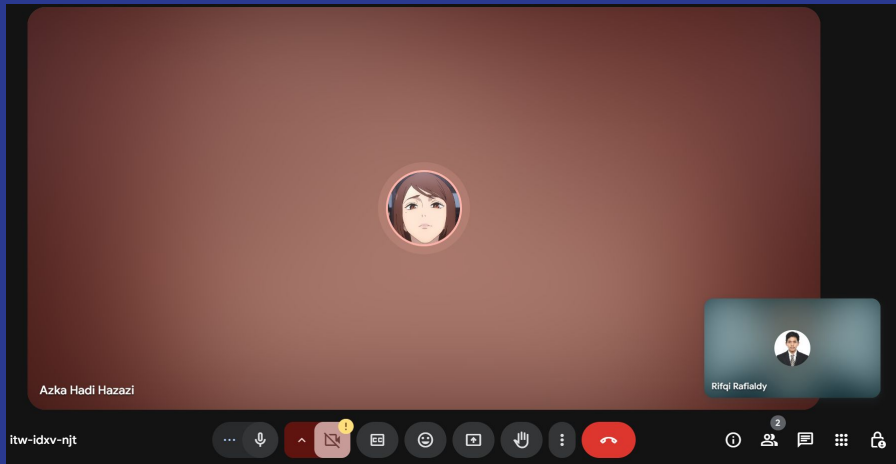
## Konteks Pasar

- Bersaing dengan layanan fintech lain seperti Akulaku, Kredivo, FIFGroup Mobile Customer
- Pasar digitalisasi jasa keuangan yang makin berkembang
- Pengguna mulai beralih ke aplikasi mobile daripada datang langsung ke cabang

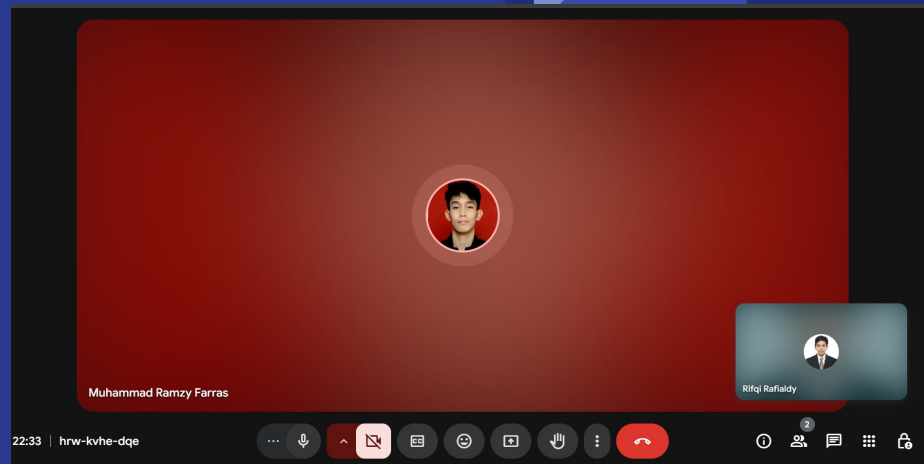
# MOM TEST

- Sejak Kapan Menggunakan Adiraku ?
- Kenapa memilih Adiraku? Darimana mengetahui Adiraku ?
- Apakah sudah pernah melakukan Transaksi pembiayaan sebelumnya?
- Bisa diceritakan pada proses melakukan transaksi di aplikasi?
- Apakah pernah mengalami kendala teknis pada saat berada di aplikasi?
- Apa yang kamu lakukan saat mengalami kendala?
- Apabila kamu menggunakan pusat bantuan apakah masalah terselesaikan?

## Subjek 1



## Subjek 2



Subjek	Verbatim/Poin-poin Penting	Inti Isu	Tema Isu
Subjek 1 : Fresh Graduate ( 23 Tahun ),Kota Bandung ,Pengguna Baru	<p>Subjek merupakan pengguna baru dari Adiraku dan juga pertama kali melakukan pengajuan pembiayaan. Subjek tertarik menggunakan aplikasi karena melihat adanya promo di sosial media Adiraku, selain itu subjek juga memiliki kebutuhan kendaraan karena baru pindah ke tempat kerja baru yang jaraknya cukup jauh dari rumah. User merasa aplikasi seperti aplikasi-aplikasi lain pada umumnya dari segi UI dan sudah cukup, namun subjek merasa saat mengisi form dan melakukan pengajuan banyak informasi yang user belum tahu dan user kebingungan untuk bertanya ke siapa, selain itu user harus membuka aplikasi beberapa kali sebelum bisa melakukan pengajuan karena aplikasi terkadang melakukan force close atau freeze. Isu utama dari subjek adalah kurangnya informasi dan edukasi terkait pengajuan pembiayaan, user ragu terhadap dampak hukum dan merasa mengajukan pembiayaan adalah hal yang sensitif dan harus dipahami dengan baik.</p>	User memiliki kesulitan proses dari produk atau fitur yang ditawarkan dalam hal ini pengajuan pembiayaan	Kurangnya edukasi produk
		User kesulitan mendapatkan bantuan secara langsung dan real time untuk membantu proses dan penyelesaian masalah	Fitur bantuan pengguna
		User mengalami gangguan teknis dalam hal ini force close dan freeze pada saat masuk ke aplikasi	Gangguan teknis/sistem aplikasi



Subjek	Verbatim/Poin-poin Penting	Inti Isu	Tema Isu
Subjek 2 : Karyawan Swasta ( 26 Tahun ) Jakarta , Pengguna Lama	<p>Subjek sudah kurang lebih 1 tahun menggunakan aplikasi Adiraku dan terakhir saya gunakan 1 bulan lalu , awalnya karena disarankan oleh keluarga yang sudah pernah mengajukan pembiayaan di Adira Finance. Subjek tertarik menggunakan aplikasi karena kebutuhan kendaraan baru, menggantikan kendaraan lama yang sudah tidak bisa digunakan. Dari sisi tampilan, aplikasi dianggap sudah cukup baik dan mudah digunakan. Namun, subjek sering mengalami kendala teknis seperti aplikasi freeze atau force close saat dibuka. Selain itu, saat melakukan pembayaran via Indomaret, status pembayaran tidak terupdate selama 2 hari. Ketika menghubungi customer service, masalah tidak segera diselesaikan. Subjek merasa aplikasi terlalu berat, sering error, serta kurang responsif dalam menangani update pembayaran dan keluhan pelanggan.</p>	User mengalami gangguan teknis dari segi update status pembayaran dan pada saat masuk aplikasi sering force close atau freeze	Gangguan teknis/sistem aplikasi
		User merasa kualitas dan kecepatan CS kurang memuaskan karena pada saat subjek melakukan aduan permasalahannya tidak dapat langsung diselesaikan dan tidak ada solusi.	Fitur Bantuan Pengguna

# Hubungan Tema dan Problem Statement

## Gangguan Teknis dan Keandalan Sistem

- Banyak pengguna mengalami frustrasi karena aplikasi sering mengalami gangguan teknis seperti freeze, force close, loading lama, hingga status pembayaran yang tidak ter-update secara real-time.
- Hal ini terlihat dari keluhan Subjek 1(pengguna baru) yang harus membuka aplikasi berulang kali karena error dan freeze saat pengajuan, serta dari Subjek 2 (pengguna lama) yang mengalami keterlambatan update status pembayaran selama dua hari setelah membayar lewat Indomaret. Gangguan teknis ini menghambat proses penting seperti pengajuan pembiayaan dan pembayaran cicilan.
- Temuan ini juga didukung oleh analisis review pengguna lain di platform digital yang menunjukkan keluhan serupa, dengan banyak pengguna mengungkapkan bahwa aplikasi terasa “berat” dan sering error, terutama saat diakses di berbagai jenis perangkat.

Gangguan teknis dan sistem yang tidak andal menjadi penghalang utama dalam pengalaman pengguna yang lancar, mengurangi kepercayaan dan menurunkan niat pengguna untuk melakukan transaksi atau menggunakan fitur utama secara konsisten. Hal ini berdampak negatif terhadap efisiensi aplikasi sebagai platform pembiayaan digital.

## Fitur Bantuan Pengguna

- Pengguna merasa kesulitan mencari bantuan saat menghadapi kendala, karena tidak tersedianya fitur live chat atau pusat bantuan yang responsif langsung di dalam aplikasi.
- Subjek 1 (pengguna baru) menyatakan kebingungan saat mengisi form pengajuan karena tidak tersedia penjelasan yang cukup dan tidak ada customer service online untuk ditanya langsung. Subjek merasa proses pengajuan pembiayaan adalah hal sensitif dan perlu pemahaman yang baik, namun tidak mendapat arahan yang memadai. Sementara itu, Subjek 2 (pengguna lama) melaporkan bahwa ketika menghubungi customer service untuk keluhan update pembayaran, masalahnya tidak segera ditangani dan tidak ada solusi yang diberikan.
- Hasil review dari pengguna lain juga menunjukkan ketidakpuasan terhadap respons customer service yang lambat dan kurang membantu, serta tidak adanya sarana komunikasi langsung (seperti live chat atau chatbot) yang bisa diakses cepat dari aplikasi.

Kurangnya fitur bantuan yang cepat dan responsif dalam aplikasi menyebabkan rasa frustrasi, ketidakpastian, dan ketidaknyamanan pengguna, terutama saat mereka menghadapi kendala penting. Hal ini berdampak pada kepercayaan pengguna terhadap layanan digital dan berisiko membuat mereka berhenti menggunakan aplikasi atau beralih ke layanan lain yang memberikan dukungan lebih baik.

### **Kurangnya Edukasi dan Informasi**

- Pengguna baru merasa bingung dan takut salah langkah karena minimnya informasi tentang prosedur dan dampak hukum pengajuan pembiayaan.
- Tidak ada sumber edukatif langsung di aplikasi.

Kurangnya Edukasi dan Informasi di dalam aplikasi membuat pengguna merasa bingung dan sulit untuk mengambil keputusan transaksi membuat transaksi terhambat karena pengguna ingin mencari tahu terlebih dahulu terkait pembiayaan .

# Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data kualitatif dan data pendukung lainnya, dapat disimpulkan bahwa penyebab dari penurunan transaksi adalah Error atau bug pada aplikasi yang menghambat pengguna melakukan transaksi atau pun diluar transaksi. Bagi pengguna baru pengalaman pengguna tidak didukung dengan fitur fitur yang intuitif dan edukatif sehingga sulit mengambil keputusan. Isu - isu yang didapatkan tersebut dapat terus menurunkan transaksi dan kedepannya dapat menyebabkan hilangnya kepercayaan dan brand awareness yang sudah dibangun pada aplikasi.



# Rekomendasi

Melakukan Perbaikan Sistem dari Aplikasi :

- mencari tahu akar dari kesalahan sistem apakah pada load server atau lainnya
- Luncurkan maintenance diluar jam high peak pengguna.
- Komunikasi dengan mitra pembayaran untuk mengoptimalkan update real time tambahkan update seperti menunggu konfirmasi agar user tidak berasumsi

# Rekomendasi

## Optimalisasi Layanan/Fitur Bantuan Pengguna :

- Integrasi penggunaan live chat atau chat bot untuk mempercepat proses bantuan
  - Bantu pengguna secara real time dengan solusi yang ada apabila masalah belum selesai berikan estimasi lama waktu proses penyelesaian dan tindak lanjut
-

# Rekomendasi

## Peningkatan Edukasi dan Informasi:

- Meningkatkan pengalaman Onboarding yang lebih komprehensif dengan penjelasan proses pembiayaan, dokumen - dokumen yang diperlukan, dan fitur utam.
- Menyediakan konten edukasi In-App agar mudah diakses.
- Modifikasi Form tambahkan penjelasan untuk setiap kolom yang dapat diakses dengan —mudah oleh pengguna