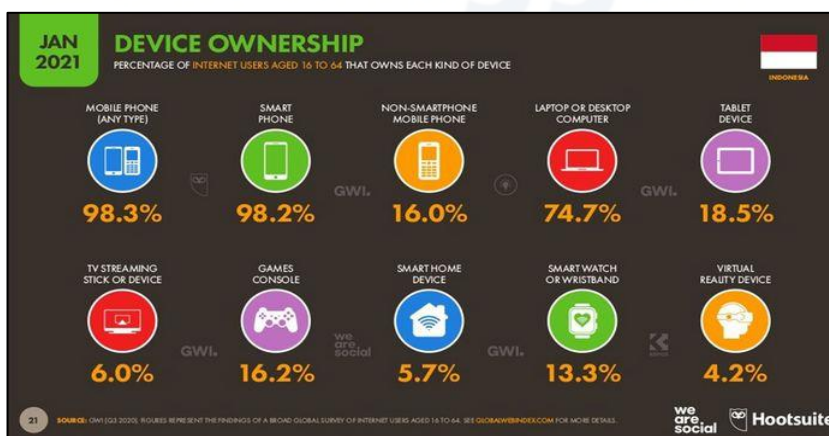


## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 *Background*

Pada saat ini kita sudah memasuki revolusi industri 4.0, dimana revolusi industri 4.0 adalah transformasi dengan mengintegrasikan dunia *online* dan produksi di industri, semua proses produksi berjalan dengan internet sebagai penopang utama. Para pengusaha/pebisnis menyambut baik adanya revolusi industri 4.0, dimana dengan dibantu teknologi informasi keterlibatan tenaga manusia/tenaga kerja dan biaya produksi dapat berkurang sehingga efektivitas dan efisiensi perusahaan menjadi lebih baik lagi. Hampir semua sektor industri menginginkan efektivitas dan efisiensi dalam proses produksinya termasuk dunia otomotif salah satunya yaitu *service* kendaraan bermotor.

Perkembangan revolusi industri 4.0 selaras dengan perkembangan bisnis di era digital yaitu aplikasi pada *smartphone* yang saat ini sedang *booming* dan memiliki fungsi yang beranekaragam, termasuk banyak aktivitas bisnis saat ini yang dilakukan melalui system aplikasi. Selain itu bertambah banyaknya bisnis di bidang jasa pengembangan aplikasi *mobile smart phone* yang menawarkan jasa mereka melalui berbagai platform seperti Android dan iOS. Para pengembang aplikasi juga mulai menjalin kerjasama dengan para operator seluler yang bertujuan untuk meningkatkan kecepatan serta kualitas layanan internet operator seluler tersebut, sehingga mampu untuk memfasilitasi para bisnis *online* yang kini terus mengalami peningkatan. Kemudian, hal tersebut juga didukung dengan adanya para pengguna *smartphone* di Indonesia yang mencapai 98,2% masyarakat Indonesia memiliki *smartphone*. Dengan tingginya jumlah penggunaan Internet dan *smartphone* di Indonesia menunjukkan bahwa terdapat peluang yang potensial pada sisi teknologi untuk menunjang proses bisnis. Berikut adalah gambar proposi kepemilikan perangkat pengakses internet dikalangan pengguna Internet Indonesia.



**Gambar 1. 1** Laporan Digital 2021 untuk Wilayah Indonesia  
(Sumber: *We Are Social*, 2021)

Ditambah dengan data dari Badan Pusat Statistik (BPS) yang menunjukkan bahwa populasi kendaraan bermotor di Indonesia pada tahun 2020 adalah sebesar 133.617.012 unit, jumlah ini menunjukkan peningkatan sebesar 70% dibanding tahun sebelumnya. Dimana sekitar 13 % dari total populasi tersebut yaitu 20.221.821 unit kendaraan bermotor berada di provinsi DKI Jakarta. Jumlah populasi tersebut terus meningkat setiap tahunnya.

**Tabel 1.1** Jumlah Kendaraan Bermotor di Provinsi DKI Jakarta 2018-2020

Jenis Kendaraan	Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Jenis Kendaraan (unit) di Provinsi DKI Jakarta		
	2018	2019	2020
Mobil Penumpang	2 789 377	2 805 989	3 365 467
Bus	295 601	295 370	35 266
Truk	541 375	543 972	679 708
Sepeda Motor	8 136 410	8 194 590	16 141 380
Jumlah	11 762 763	11 839 921	20 221 821

Sumber/Source: Kepolisian Republik Indonesia/Indonesia Police Office

(Sumber: Badan Pusat Statistik, 2021)

Dari data di atas dapat dilihat bahwa mulai dari tahun 2018-2020 jumlah kendaraan bermotor di DKI Jakarta cukup tinggi. Dengan tingginya angka populasi sepeda motor dan mobil, maka potensi kebutuhan akan *service* kendaraan bermotor juga semakin tinggi karena setiap kendaraan mempunyai umur mesin dan perlakuan yang berbeda oleh *user* mengakibatkan kebutuhan akan *service* maupun *maintenance* kendaraan bermotor yang tinggi. Tingginya jumlah pemilik kendaraan bermotor baik mobil ataupun motor mencerminkan tingginya potensi pasar bagi para penyedia jasa *service* kendaraan bermotor dimana permintaan layanan tidak hanya untuk *service* berat, namun juga *maintenance* berkala setiap 1 bulan seperti penggantian oli.

No	NPSN	Nama SMK	Status	Provinsi	Kabupaten/Kota	Akreditasi
1	20100168	SMKN 39 JAKARTA	Negeri	Prov. D.K.I. Jakarta	Kota Jakarta Pusat	A
2	20100115	SMKS MUHAMMADYAH 1 JAKARTA	Swasta	Prov. D.K.I. Jakarta	Kota Jakarta Pusat	A
3	20100166	SMKN 34 JAKARTA	Negeri	Prov. D.K.I. Jakarta	Kota Jakarta Pusat	A
4	20100307	SMKS PONCOL	Swasta	Prov. D.K.I. Jakarta	Kota Jakarta Pusat	B
5	20100296	SMKS TAMAN SISWA 2	Swasta	Prov. D.K.I. Jakarta	Kota Jakarta Pusat	A
6	20100156	SMKN 54 JAKARTA	Negeri	Prov. D.K.I. Jakarta	Kota Jakarta Pusat	A
7	20100143	SMKN 1 JAKARTA	Negeri	Prov. D.K.I. Jakarta	Kota Jakarta Pusat	A

**Gambar 1.2** Jumlah SMK Otomotif di DKI Jakarta  
(Sumber: Data Pokok SMK, 2022)

Berdasarkan data dari Data Pokok SMK di atas, jumlah SMK Teknik Otomotif di DKI Jakarta baik negeri maupun swasta sebanyak 86. Setiap tahunnya SMK - SMK tersebut menciptakan lulusan yang handal dalam mengerjakan *service* kendaraan baik motor maupun mobil.

Dengan jumlah penggunaan *smartphone* dan kendaraan bermotor yang cukup tinggi, jumlah SMK Teknik Otomotif yang banyak, ditambah dengan aktivitas masyarakat sekarang yang sangat sibuk berkerja membuat masyarakat menginginkan kemudahan dalam melakukan kegiatan sehari - hari, salah satunya yaitu *service* kendaraan bermotornya secara *online*. Pada umumnya masyarakat mengalami kesulitan dan memakan waktu saat ingin *service* kendaraan bermotornya, jika dalam keadaan darurat masyarakat sulit menemukan bengkel atau montir terdekat, *service* kendaraan bermotor tidak dapat dilakukan di rumah dan biaya *service* di bengkel resmi dan bengkel lain harganya relatif mahal.

Hal tersebut diatas lah yang menjadi latar belakang terciptanya suatu aplikasi layanan *service* kendaraan bermotor yang bernama Carimontir yang dapat diunduh di *smartphone*. Dengan adanya aplikasi ini dapat memudahkan para pemilik kendaraan bermotor untuk melakukan *service* kendaraan kapanpun, dimanapun dengan harga yang terjangkau.

## 1.2 Problems and Opportunities Identification

*Problems and Opportunities Identification* terdiri dari *Job To Be Done*, *Customer Pains* dan *Customer Gains* baik dari pemilik kendaraan bermotor (pengguna Jasa) maupun montir (penyedia jasa/mitra). Adapun *Problems and Opportunities Identification* Aplikasi Carimontir yaitu sebagai berikut:

### 1.2.1 Job To Be Done

*Job To Be Done* adalah keinginan atau kebutuhan dari Aplikasi Carimontir, dimana keinginan dan kebutuhan dari Aplikasi Carimontir pemilik kendaraan bermotor sebagai pengguna jasa maupun montir sebagai penyedia jasa. Adapun *Job To Be Done* Aplikasi Carimontir yaitu sebagai berikut:

#### 1.2.1.1 Pemilik Kendaraan Bermotor (Pengguna Jasa)

*Job To Be Done* pemilik kendaraan bermotor (pengguna jasa) terdapat pada tabel 1.2 dibawah ini

**Tabel 1.2** *Job To Be Done* Pengguna Jasa

KEBUTUHAN	JOB TO BE DONE
<b>Service Berkala</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ Service lebih cepat</li> <li>+ Service tepat waktu</li> <li>+ Tidak mengantri</li> <li>+ Lokasi <i>service</i> bisa disesuaikan</li> <li>+ Harga lebih murah</li> </ul>
<b>Service Darurat</b>	+ Jasa <i>Service</i> mudah ditemukan

(Sumber: Penulis, 2022)

Setiap pemilik kendaraan bermotor, baik itu motor ataupun mobil pastinya membutuhkan *service* berkala pada kendaraanya, pada umumnya *service* berkala dilakukan 1 - 2 bulan atau tergantung kilometer yang tertera di kendaraan . *Service* berkala bertujuan untuk menjaga *performa* dan kehandalan kendaraan bermotor, dengan *service* berkala kendaraan bermotor dapat bertahan lebih lama, komponen kendaraan lebih terjaga kondisinya, menghindari kerusakan yang lebih parah sehingga terhindar dari hal - hal yang tidak diinginkan. Masyarakat pada umumnya menginginkan *service* berkala yang lebih cepat, tepat waktu saat jadwal *service*, tidak mengantri saat *service*, lokasi *service* bisa disesuaikan dengan harga yang relatif murah.

Pada kendaraan bermotor dapat pula mengalami kejadian darurat misalnya : pecah ban, mesin kemasukan air, dll. Dalam keadaan darurat masyarakat menginginkan dan membutuhkan jasa *service* yang mudah ditemukan.

### 1.2.1.2 Montir (Penyedia Jasa/Mitra)

*Job To Be Done* montir (penyedia jasa/mitra) terdapat pada tabel 1.3 dibawah ini

**Tabel 1.3** *Job To Be Done* Penyedia Jasa

KEBUTUHAN	JOB TO BE DONE
Penyedia Jasa/Mitra/Montir	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Montir menginginkan dapat berkerja secara mandiri</li> <li>✚ Menginginkan jangkauan <i>customer</i> yang lebih luas</li> <li>✚ Menginginkan jasa <i>service</i> lebih dikenal luas</li> </ul>

(Sumber: Penulis, 2022)

Kebutuhan akan *service* kendaraan bermotor, baik itu motor motor maupun mobil dapat dikatakan sebagai kebutuhan rutin dari para pemilik kendaraan bermotor. Oleh karena itu jasa *service* kendaraan bermotor dari montir akan sangat dibutuhkan. Montir berharap dapat memanfaatkan secara optimal potensi *customer* yang ada dan mempromosikan jasanya/keahliannya secara lebih luas. Kemudian dapat menciptakan lapangan pekerjaan sektor informal, selama ini lulusan SMK otomotif hanya bisa menjadi pekerja di suatu bengkel tanpa bisa menjadi pekerja bengkel mandiri/perorangan.

### 1.2.2 *Customer Pains*

*Customer Pains* adalah masalah atau kesulitan yang dialami pemilik kendaraan bermotor sebagai pengguna jasa dan montir sebagai penyedia jasa. Masalah atau kesulitan pemilik kendaraan bermotor diharapkan dapat dijawab oleh montir sehingga menjadi solusi pemilik kendaraan bermotor. Adapun *Customer Pains* Aplikasi Carimontir yaitu sebagai berikut:



### 1.2.2.1 Pemilik Kendaraan Bermotor (Pengguna Jasa)

*Customer Pains* pemilik kendaraan bermotor (pengguna jasa) terdapat pada tabel 1.4 dibawah ini

**Tabel 1.4** *Customer Pains* Pengguna Jasa

KEBUTUHAN	CUSTOMER PAINS
<b>Service Berkala</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Keterlambatan jadwal <i>service</i></li> <li>✚ Tidak bisa <i>service</i> di rumah</li> <li>✚ Tidak bebas memilih produk</li> <li>✚ Harga jasa <i>service</i> mahal</li> </ul>
<b>Service Darurat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Jasa <i>Service</i> sulit ditemukan atau jauh dari lokasi/jalan terjadinya keadaan darurat</li> </ul>

(Sumber: Penulis, 2022)

Kebutuhan *service* kendaraan bermotor pengguna jasa pada umumnya ada 2 (dua) yaitu *service* kendaraan bermotor berkala maupun darurat. Pada saat akan melakukan *service* kendaraan bermotor berkala, biasanya para pengendara tidak memiliki atau lupa mengenai data atau informasi terbaru terkait kondisi motornya, misalnya terkait kapan waktu yang seharusnya untuk melakukan *general check up* untuk motornya, kapan seharusnya pergantian oli dilakukan, kapan seharusnya pergantian kampas rem dilakukan, dan hal lainnya. Sehingga hal tersebut dapat menimbulkan adanya keterlambatan jadwal *service* berkala (pemeliharaan/ *maintenance*) dan hal tersebut dapat menimbulkan adanya kondisi darurat seperti : mogok di jalan. Saat melakukan *service* kendaraan bermotor berkala di bengkel lama dan tidak efisien, bengkel juga tidak bisa dipanggil ke rumah sehingga *service* kendaraan bermotor tidak bisa *flexible*. Pada saat melakukan *service* kendaraan bermotor berkala di bengkel resmi *customer* tidak dapat memilih produk yang diinginkan, Contohnya : Oli dan *sapreparts* yang harus *genuine*/bawaan dari pabrik. Pada bengkel resmi harga *service* kendaraan bermotor relatif lebih mahal dan pada bengkel - bengkel lainnya *customer* tidak mendapatkan kepastian harga karena tidak ada harga standar *service* maupun harga *spareparts*.

Kemudian pada saat keadaan darurat di jalan seperti pecah ban atau mati mesin biasanya para pengendara akan secara manual mencari bengkel yang terdekat yang ada di sekitarnya, namun keberadaaan bengkel yang sesuai dengan kebutuhan tersebut belum tentu ada yang berjarak dekat dengan tempat kejadian. Sehingga pengendara membutuhkan waktu yang lebih lama dan tenaga yang lebih banyak untuk menemukan bengkel tersebut.

### 1.2.2.2 Montir (Penyedia Jasa/Mitra)

*Customer Pains* montir (penyedia jasa/mitra) terdapat pada tabel 1.5 dibawah ini

Tabel 1.5 *Customer Pains* Penyedia Jasa

KEBUTUHAN	CUSTOMER PAINS
Penyedia Jasa/Mitra/Montir	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Montir hanya bisa berkerja pada bengkel tanpa bisa menjadi pekerja bengkel mandiri/perorangan</li> <li>✚ Keterbatasan menjangkau <i>customer</i> yang lebih luas</li> <li>✚ Keterbatasan dalam promosi jasa <i>service</i></li> </ul>

(Sumber: Penulis, 2022)

Masalah atau kesulitan yang dialami montir sebagai penyedia jasa yaitu pada umumnya hanya bisa berkerja pada bengkel tanpa bisa menjadi pekerja bengkel mandiri/perorangan, sehingga potensi pasar pengendara motor yang membutuhkan jasa *service* menjadi terbatas dan tidak bisa menjangkau *customer* yang lebih luas. Kemudian montir memiliki keterbatasan mempromosikan jasanya/keahliannya. Montir tidak dapat melakukan penawaran jasa atau memberikan informasi terlebih dahulu kepada *customer* terkait jadwal *service* yang harus di lakukan, sehingga interaksi antara pengendara motor yang membutuhkan jasa *service* tidak dapat dilakukan.

### 1.2.3 *Customer Gains*

*Customer Gains* adalah harapan atau kebutuhan yang diinginkan untuk menjawab masalah atau kesulitan yang dialami pemilik kendaraan bermotor sebagai pengguna jasa maupun pengusaha bengkel dan montir sebagai penyedia jasa. *Customer Gains* diharapkan menjadi solusi dari *Customer Pains* baik pemilik kendaraan bermotor maupun pengusaha bengkel dan montir. Adapun *Customer Gains* Aplikasi Carimontir yaitu sebagai berikut:

#### 1.2.3.1 Pemilik Kendaraan Bermotor (Pengguna Jasa)

*Customer Gains* pemilik kendaraan bermotor (pengguna jasa) terdapat pada tabel 1.6 dibawah ini

Tabel 1.6 *Customer Gains* Pengguna Jasa

KEBUTUHAN	CUSTOMER PAINS	CUSTOMER GAINS
✚ <i>Service Berkala</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Keterlambatan jadwal <i>service</i></li> <li>✚ Tidak bisa <i>service</i> di rumah</li> <li>✚ Tidak bisa memilih produk</li> <li>✚ Harga Jasa <i>service</i> mahal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Mengetahui jadwal <i>service</i> berkala</li> <li>✚ Jasa <i>service</i> bisa dipanggil ke rumah</li> <li>✚ Bebas memilih produk</li> <li>✚ Mengetahui estimasi biaya <i>service</i></li> </ul>

✚ <b>Service Darurat</b>	✚ Jasa <i>service</i> tidak dapat ditemukan atau jauh dari lokasi/jalan terjadinya keadaan darurat	✚ Jasa <i>service</i> dapat ditemukan dan dicari di lokasi/jalan terjadinya keadaan darurat secara <i>online</i>
--------------------------	--	--

(Sumber: Penulis, 2022)

Pada saat pengendara bermotor ingin melakukan *service* kendaraan berkala, para pengendara menginginkan adanya informasi atau data terkait kapan jadwal seharusnya *service* kendaraan berkala harus dilakukan, *service* kendaraan dapat dipanggil kerumah, bebas memilih produk yang diinginkan saat *service* kendaraanya dan mengetahui berapa estimasi biaya yang diperlukan untuk *service* kendaraanya.

Kemudian saat keadaan darurat, contohnya : ban bocor dan mesin kemasukan air saat banjir. Pengendara bermotor menginginkan kemudahan mencari penyedia jasa *service* terdekat secara online. Sehingga permasalahan kendaraan bermotor saat keadaan darurat lebih mudah dan dapat segera terselesaikan dalam waktu yang cepat dan efisien.

### 1.2.3.2 Montir (Penyedia Jasa/Mitra)

*Customer Gains* montir (penyedia jasa/mitra) terdapat pada tabel 1.7 dibawah ini

**Tabel 1.7** *Customer Gains* Penyedia Jasa

KEBUTUHAN	CUSTOMER PAINS	CUSTOMER GAINS
<b>Penyedia Jasa/Mitral/Montir</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Montir hanya bisa bekerja pada bengkel tanpa bisa menjadi pekerja mandiri/perorangan</li> <li>✚ Keterbatasan menjangkau <i>customer</i> yang lebih luas</li> <li>✚ Keterbatasan dalam promosi jasa <i>service</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Montir dapat bekerja secara mandiri/perorangan</li> <li>✚ Dengan sistem <i>online</i> membuat jangkauan penyedia jasa menjadi lebih luas</li> <li>✚ Mendapatkan promosi secara <i>online</i></li> </ul>

(Sumber: Penulis, 2022)

Untuk menjawab *customer pains* pengguna jasa dan penyedia jasa, montir berharap adanya suatu cara atau media untuk menawarkan jasa

*servicenya/keahliannya* secara tepat dan cepat kepada para *customer*, salah satunya yaitu dengan sistem *online*. Dengan sistem *online* pemilik kendaraan bermotor dapat berinteraksi secara tidak langsung/*online*, montir dapat berkerja secara mandiri/perorangan sehingga dapat meningkatkan jumlah dan jangkauan penyedia jasa *service* dan secara tidak langsung mendapatkan promosi jasa *servicenya/keahliannya* secara *online*. Sehingga lapangan pekerjaan terbuka luas dan dapat menghasilkan pemasukan/pendapatan montir dan pengguna jasa dapat menemukan solusi permasalahan pada *service* kendaraan bermotornya.

### 1.3 Business Solutions

*Business Solutions* adalah jawaban dari masalah atau kesulitan yang dialami pemilik kendaraan bermotor sebagai pengguna jasa maupun montir sebagai penyedia jasa. *Business Solutions* terdiri dari *Pain Reliever*, *Gain Creator* dan *Products/Services*. *Pain Reliever* menjawab masalah pada *Customer Pains*, *Gain Creator* menjawab masalah pada *Customer Gains*, sehingga menghasilkan suatu *Products/Services* Aplikasi Carimontir. Adapun *Business Solutions* Aplikasi Carimontir yaitu sebagai berikut:

#### 1.3.1 Pain Reliever

*Pain Reliever* adalah penyelesaian masalah atau kesulitan yang dialami pemilik kendaraan bermotor sebagai pengguna jasa dan montir sebagai penyedia jasa. *Pain Reliever* diharapkan dapat mengurangi bahkan menghilangkan *Customer Pains* pemilik kendaraan bermotor maupun montir. Adapun *Pain Reliever* Aplikasi Carimontir yaitu sebagai berikut:

##### 1.3.1.1 Pemilik Kendaraan Bermotor (Pengguna Jasa)

*Pain Reliever* pemilik kendaraan bermotor (pengguna jasa) terdapat pada tabel 1.8 dibawah ini

**Tabel 1.8 Pain Reliever Pengguna Jasa**

KEBUTUHAN	CUSTOMER PAINS	PAIN RELIVER
✚ <i>Service Berkala</i>	✚ Keterlambatan jadwal <i>service</i>	✚ Tersedia <i>Reminder Service</i>
	✚ Tidak bisa <i>service</i> di rumah	✚ Tersedia <i>home service</i>
	✚ Tidak bisa memilih produk	✚ Tersedia <i>Variant Products</i>
	✚ Harga Jasa <i>service</i> mahal	✚ Tersedia estimasi biaya <i>service</i>



✚ <b>Service Darurat</b>	✚ Jasa <i>service</i> tidak dapat ditemukan atau jauh dari lokasi/jalan terjadinya keadaan darurat	✚ Tersedia jasa <i>service</i> terdekat secara <i>online</i>
--------------------------	--	--

(Sumber: Penulis, 2022)

Pada saat *service* kendaraan berkala *customer* tidak lupa lagi jadwal *service* berkala kendaraanya dengan *reminder service*, *customer* mendapatkan peringatan kapan saatnya waktu *service* kendaraan berkala sebaiknya dilakukan karena jika jadwal *service* berkala terlambat dapat menimbulkan adanya kondisi darurat seperti mogok di jalan. Jika *customer* malas atau tidak sempat ke bengkel, *customer* juga dapat *service* kendaraanya di rumah dengan layanan *home service*. Kemudian tersedia berbagai macam *variant product* baik oli maupun *spareparts* dan pilihan jasa *service* sehingga *customer* bebas memilih *product* dan jasa *service* yang diinginkan sesuai dengan anggaran/uang yang dimiliki. *Customer* tidak perlu khawatir dengan kepastian harga *service* karena *customer* dapat mengetahui estimasi biaya *service* kendaraan bermotornya.

Pada saat keadaan darurat, pemilik kendaraan bermotor kesulitan menemukan dan mencari bengkel terdekat yang ada di sekitarnya, Dengan *system online* membantu para pemilik kendaraan bermotor mencari lokasi montir yang menyediakan jasa *service* kendaraan yang berada di lokasi terdekat.

### 1.3.1.2 Montir (Penyedia Jasa/Mitra)

*Pain Reliever* montir (penyedia jasa/mitra) terdapat pada tabel 1.9 dibawah

**Tabel 1.9** *Pain Reliever* Penyedia Jasa

KEBUTUHAN	CUSTOMER PAINS	PAIN RELIEVER
<b>Penyedia Jasa/Mitra/Montir</b>	✚ Montir hanya bisa bekerja pada bengkel tanpa bisa menjadi pekerja mandiri/perorangan ✚ Keterbatasan menjangkau <i>customer</i> yang lebih luas ✚ Keterbatasan dalam promosi jasa <i>service</i>	✚ Montir dapat bekerja secara mandiri/perorangan secara <i>online</i> ✚ Karena <i>customer</i> mencari penyedia jasa secara online membuat jangkauan jasa <i>service</i> menjadi lebih luas ✚ Dengan sistem online, secara tidak langsung montir mendapatkan media promosi <i>online</i>

(Sumber: Penulis, 2022)

Dengan sistem online, montir berkesempatan untuk menjadi mitra bisnis. Pengendara bermotor dapat mencari montir secara *online* sehingga montir mempunyai cara lain berinteraksi dengan pengendara bermotor. Pencarian ini dapat dilakukan kapan pun dan dimanapun, baik *service* berkala maupun darurat. Dengan pencarian montir secara *online* jangkauan penyedia jasa menjadi lebih luas. Selain itu, dengan sistem online secara tidak langsung dapat menjadi media promosi *online* bagi montir untuk menawarkan jasa *servicenya/keahliannya*.

### 1.3.2 Gain Creator

*Gain Creator* adalah harapan suatu produk/layanan atau *products/services* atas kebutuhan yang diinginkan untuk menjawab masalah atau kesulitan yang dialami pemilik kendaraan bermotor sebagai pengguna jasa maupun montir sebagai penyedia jasa. *Gain Creator* diharapkan menjadi jawaban dari *Customer Gains* yang diinginkan pemilik kendaraan bermotor maupun montir. Adapun *Gain Creator* aplikasi Carimontir yaitu sebagai berikut:

#### 1.3.2.1 Pemilik Kendaraan Bermotor (Pengguna Jasa)

*Gain Creator* pemilik kendaraan bermotor (pengguna jasa) terdapat pada tabel 1.10 dibawah ini

**Tabel 1.10** *Gain Creator* Pengguna Jasa

KEBUTUHAN	CUSTOMER GAINS	GAIN CREATOR
<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ <b>Service Berkala</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Mengetahui jadwal <i>service</i> berkala</li> <li>✚ Bebas memilih produk</li> <li>✚ Mengetahui estimasi biaya <i>service</i></li> <li>✚ Jasa <i>service</i> bisa dipanggil ke rumah</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ <i>Service Record</i> Data dilengkapi dengan <i>Alarm Reminder Service</i></li> <li>✚ Banyak pilihan produk</li> <li>✚ Kepastian harga</li> <li>✚ Sistem <i>Home Service</i></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ <b>Service Darurat</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Jasa <i>service</i> dapat ditemukan dan dicari di lokasi/jalan terjadinya keadaan darurat secara online</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Pencarian montir terdekat dalam kondisi darurat</li> </ul>

(Sumber: Penulis, 2022)

Pada era digital saat ini teknologi berkembang secara cepat. Masyarakat yang semakin membutuhkan kemudahan dalam menjalankan aktivitasnya, terutama dapat membantu di kondisi mendesak yang dibutuhkan penanganan segera dalam hal ini menyangkut kendaraan bermotor yang dimiliki, maka sebuah jasa atau layanan yang bisa di akses melalui *smartphone* pemilik kendaraan bermotor dapat menjawab masalah tersebut.

Dengan adanya *digital platform* (aplikasi) penyedia jasa *service* kendaraan bermotor maka dapat memberikan kemudahan bagi siapa saja yang mempunyai kendaraan dan menginginkan fleksibilitas, baik saat *service* kendaraan berkala maupun *service* kendaraan saat kondisi darurat.

Pada saat pengendara bermotor ingin melakukan *service* kendaraan berkala, umumnya mereka menginginkan mengetahui kapan jadwal seharusnya *service* kendaraan berkala harus dilakukan, *service* kendaraan dapat dipanggil kerumah, bebas memilih produk yang diinginkan dan mengetahui berapa estimasi biaya yang diperlukan untuk *service* kendaraan berkalanya. Kemudian saat keadaan darurat, pengendara bermotor menginginkan kemudahan mencari montir terdekat secara *online*. Sehingga saat terjadi keadaan darurat *service* kendaraan lebih mudah, cepat dan efisien.

Aplikasi jasa *service* kendaraan bermotor menyediakan berbagai jenis fitur yang dapat memudahkan para pemilik kendaraan bermotor terkait kebutuhan *service* kendaraan bermotornya. Dimana aplikasi tersebut tersedia fitur *service record* yang dilengkapi *alarm reminder service* sehingga pelanggan mengetahui kapan waktunya *service* berkala dan memberikan data tentang *history service* terkait rincian tanggal *service* dan jenis *service* yang dilakukan. Selain itu historis data tersebut dapat di unduh dan di *share* untuk kepentingan para pemilik kendaraan bermotor. Tersedia fitur tanya jawab atau *Q & A (Question and Answer)* dengan *chatting* yang langsung dibalas dan dijawab secara otomatis. Pengguna jasa/pemilik kendaraan bermotor dapat bertanya *list product*, list jasa dan estimasi biayanya sehingga pemilik kendaraan bermotor mendapatkan kepastian harga jasa *service* kendaraan bermotornya. Selain itu fitur ini juga bisa menjawab permasalahan yang terjadi pada kendaraan pengguna jasa termasuk cara transaksi pembayarannya. Tersedia fitur pencarian, dimana pemilik kendaraan bermotor dapat melakukan pencarian dan pemanggilan montir ke lokasi yang dibutuhkan dengan pilihan jasa *service* yang banyak. Montir berada dimana saja dan kapan saja yang terintegrasi dengan *google maps*. Montir dapat dipanggil kerumah/*Home Service* untuk keperluan *service* kendaraan pengguna jasa/pemilik kendaraan bermotor.

### 1.3.2.2 Montir (Penyedia Jasa/Mitra)

*Gain Creator* montir (penyedia jasa/mitra) terdapat pada tabel 1.11 dibawah

**Tabel 1.11** *Gain Creator* Penyedia Jasa

KEBUTUHAN	CUSTOMER GAINS	GAIN CREATOR
<b>Penyedia Jasa/Mitra/Montir</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Montir dapat berkerja secara mandiri/perorangan</li> <li>✚ Dengan sistem <i>online</i> membuat jangkauan penyedia jasa menjadi lebih luas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Montir dapat berkerja secara mandiri/perorangan secara <i>online</i> melalui aplikasi</li> <li>✚ Pengguna jasa dapat mencari penyedia jasa secara <i>online</i> melalui aplikasi</li> </ul>

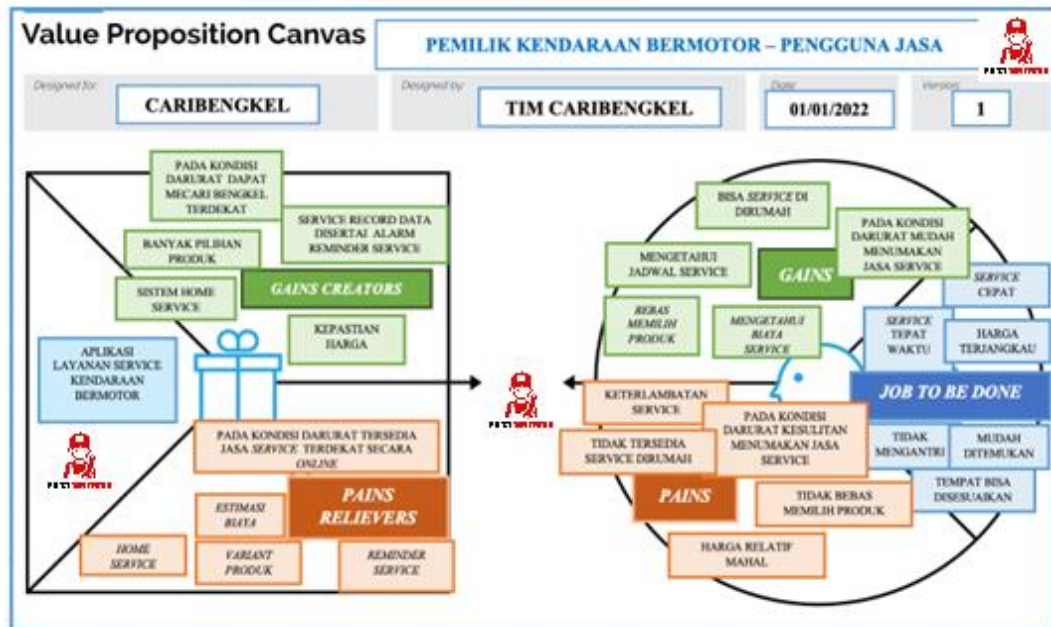
	<p>✚ Mendapatkan promosi secara <i>online</i></p>	<p>✚ Penyedia jasa dapat menawarkan jasa <i>servicenya</i> ke pengguna jasa</p>
--	---	---

(Sumber: Penulis, 2022)

Dengan adanya *digital platform* (aplikasi) penyedia jasa *service* kendaraan bermotor maka dapat memudahkan pemilik kendaraan bermotor maupun montir berinteraksi secara *online*, montir dapat berkerja mandiri/perorangan secara *online*. Pemilik kendaraan bermotor dapat mencari penyedia jasa dimana saja dan kapan saja sehingga meningkatkan jumlah dan jangkauan pengguna jasa *service* serta menghasilkan pemasukan/pendapatan bagi penyedia jasa. Selain itu, dengan aplikasi montir secara tidak langsung mendapatkan promosi *online*, sehingga dapat menawarkan jasa *servicenya/keahlianya*.

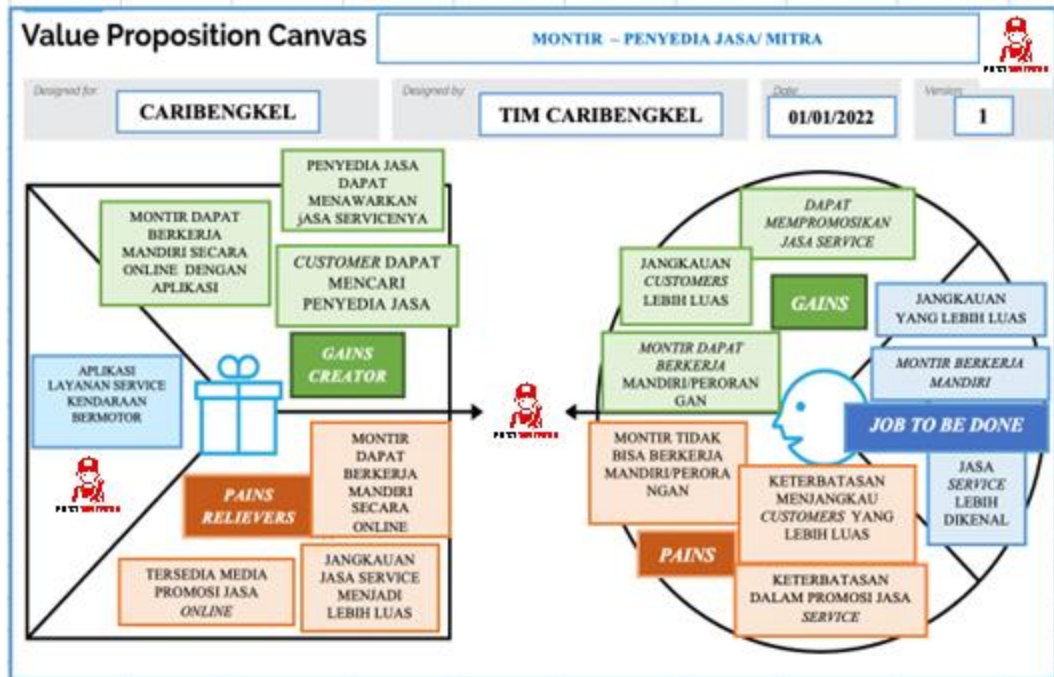
**1.3.3 Products/Services**

Setelah mengetahui *Job To Be Done*, *Customer Pains* dan *Customer Gains* pemilik kendaraan bermotor sebagai pengguna jasa maupun montir sebagai penyedia jasa. Kemudian sudah menemukan *Pain Reliever* dan *Gain Creator* pengguna jasa maupun penyedia jasa maka terciptalah *Products/Services* yang bernama Aplikasi Carimontir. Adapun *Value Proposition Canvas* pengguna jasa dan penyedia jasa Aplikasi Carimontir yang terdapat pada gambar 1.2 dan 1.3 dibawah ini.



**Gambar 1.3 Value Proposition Canvas Pemilik Kendaraan/Pengguna Jasa**  
(Sumber: Penulis, 2022)





**Gambar 1.4** Value Proposition Canvas Montir/Penyedia Jasa (Sumber: Penulis, 2022)

Berdasarkan Value Proposition Canvas pengguna jasa dan penyedia jasa Aplikasi Carimontir yang terdapat pada gambar 1.2 dan 1.3 diatas, maka Aplikasi Carimontir hadir sebagai solusi untuk mengatasi masalah yang dihadapi para pemilik kendaraan serta montir terkait jasa service kendaraan bermotor. Keinginan atau kebutuhan atas masalah yang dihadapi para pemilik kendaraan bermotor serta montir menghasilkan suatu Products/Services yaitu aplikasi Carimontir.

Adapun Products/Services aplikasi Carimontir terdapat pada tabel 1.12 dibawah ini

**Tabel 1.12** Products/Services Carimontir

CUSTOMER GAINS	GAIN CREATOR	PRODUCTS /SERVICES
<p><b>PENGGUNA JASA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Jasa service bisa dipanggil ke rumah</li> <li>+ Jasa service dapat ditemukan dan dicari di lokasi/jalan terjadinya keadaan darurat secara online</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ Sistem Home Service</li> <li>+ Pencarian bengkel terdekat dalam kondisi darurat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ <b>Fitur Carimontir</b></li> </ul>

<p><b>PENYEDIA JASA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Montir dapat berkerja secara mandiri/perorangan</li> <li>✚ Dengan sistem <i>online</i> membuat jangkaun penyedia jasa menjadi lebih luas</li> <li>✚ Mendapatkan promosi secara online</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Montir dapat berkerja secara mandiri/perorangan secara <i>online</i> melalui aplikasi</li> <li>✚ Pengguna jasa dapat mencari penyedia jasa secara <i>online</i> melalui aplikasi</li> <li>✚ Penyedia jasa dapat menawarkan jasa <i>service</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ <b>Fitur Carimontir</b></li> </ul>
<p><b>PENGGUNA JASA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Mengetahui jadwal <i>service</i> berkala</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ <i>Service Record Data</i> dilengkapi dengan <i>Alarm Reminder Service</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ <b>Fitur Service Record Data</b></li> </ul>
<p><b>PENYEDIA JASA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Dengan sistem <i>online</i> membuat jangkaun penyedia jasa menjadi lebih luas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Pengguna jasa dapat mencari penyedia jasa secara <i>online</i> melalui aplikasi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ <b>Fitur Service Record Data</b></li> </ul>
<p><b>PENGGUNA JASA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Bebas memilih produk</li> <li>✚ Mengetahui estimasi biaya <i>service</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Banyak pilihan produk</li> <li>✚ Kepastian harga</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ <b>Fitur Chat Bot-Artificial Intelligence</b></li> </ul>

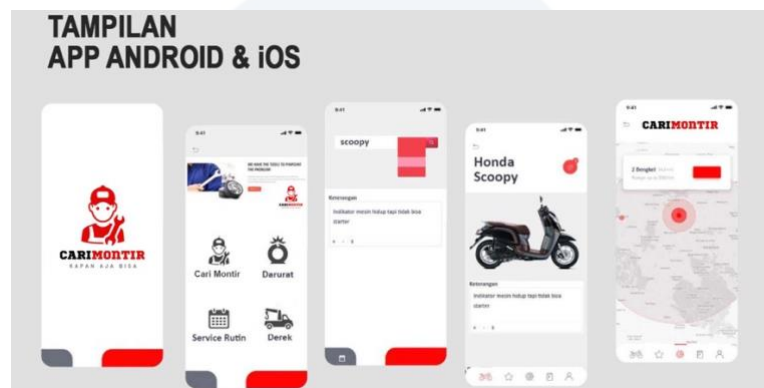
(Sumber: Penulis, 2022)

Berdasarkan uraian terkait identifikasi masalah dan harapan pemilik kendaraan bermotor serta montir di atas, Maka Carimontir hadir sebagai solusi untuk mengatasi masalah dan keterbatasan yang dihadapi para pemilik kendaraan bermotor serta montir terkait jasa *service* kendaraan bermotor. Carimontir merupakan aplikasi *online* yang mempertemukan antara penyedia jasa *service* kendaraan bermotor (montir) dengan pengguna jasa (pemilik kendaraan bermotor). Carimontir merupakan inovasi produk digital berupa aplikasi yang memberikan pelayanan terkait *service* kendaraan bermotor yang mempermudah para pemilik kendaraan bermotor yang membutuhkan jasa *service* untuk bertemu dan bertransaksi dengan montir yang sesuai. Carimontir dapat di *install* melalui *Play Store* dan *App Store*

Pada aplikasi Carimontir terdapat berbagai pilihan jasa *service* dan montir yang tersebar di berbagai titik yang terintegrasi dengan *google maps*. Dimana seluruh transaksi mulai dari pencarian jasa *service*, *variant product*, *service record data*, lokasi *service* maupun transaksi pembayaran dilakukan secara *online* melalui aplikasi. Selain itu tersedia teknologi pintar *Chat Bot-Artificial Intelligence*, pemilik kendaraan bermotor dapat bertanya dan akan dijawab otomatis dalam bentuk *chatting*. Aplikasi Carimontir di lengkapi fitur-fitur yang menarik dan

bermanfaat bagi para penggunanya baik pemilik kendaraan bermotor dan montir. Fitur - fitur pada aplikasi Carimontir terdiri dari:

1. **Cari Montir**, fitur ini digunakan oleh pemilik kendaraan bermotor untuk mencari montir di sekitar yang terintegrasi dengan google maps, baik untuk keperluan *service* berkala maupun *service* darurat. Montir dapat dipanggil ke rumah.
2. **Service Record Data**, fitur ini berisi informasi terkait rekaman hasil *service* kendaraan bermotor yang telah dilakukan, kapan *service* terakhir dilakukan, *sparepart* apa saja yang sudah diganti serta dilengkapi dengan *Alarm Reminder Service* agar pelanggan mengetahui kapan waktu/jadwal *service* berkala dilakukan.
3. **Chat Bot-Artificial Intelligence**, fitur *chat bot* yang tersedia untuk membantu mendeteksi permasalahan pada kendaraan, pilihan produk & jasa dan harga dari *service* kendaraan termasuk cara transaksi pembayaran.



Gambar 1.5 Aplikasi Carimontir  
(Sumber: Penulis, 2022)

## 1.4 Vision and Mission

### 1.4.1 Visi dan Misi Perusahaan

Visi dari Carimontir “**Menjadi Yang Terdepan di Bidang Aplikasi Penyedia Jasa Servis Kendaraan**”. Dimana untuk meraih visi tersebut, Carimontir melakukan misi-misi sebagai berikut:

1. Menyediakan *platform digital* jasa *service* yang memudahkan pengguna jasa (pemilik kendaraan bermotor) dan penyedia jasa (montir)
2. Menyediakan jasa *service* kendaraan bermotor yang cepat dan tepat waktu dengan harga yang terjangkau.
3. Meningkatkan potensi, kualitas, lapangan pekerjaan baru dan memperbaiki perekonomian para montir.
4. Meningkatkan kepedulian dan tanggung jawab sosial pada masyarakat.

### 1.4.2 Company Profiles

Aplikasi Carimontir merupakan produk milik PT. Cari Montir Indonesia, dimana PT. Cari Montir Indonesia merupakan sebuah perusahaan teknologi dari Indonesia yang yang mengelola jasa *service* kendaraan bermotor secara *online* yang mempertemukan antara penyedia jasa *service* kendaraan bermotor (montir) dengan pengguna jasa (pemilik kendaraan bermotor).

PT. Cari Montir Indonesia didirikan pada tanggal 1 Januari 2022 di DKI Jakarta. PT. Cari Montir Indonesia memiliki bentuk badan hukum usaha yang dipilih adalah Perseroan Terbatas (PT), pemilihan dan pendirian badan usaha ini mengacu pada Undang - Undang RI tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas (PT).

**Tabel 1.13** *Company Profile* Carimontir

<i>Company Profile</i>	
<b>Nama Perusahaan</b>	: PT. Cari Montir Indonesia
<b>Jenis Perusahaan</b>	: Perseroan Terbatas
<b>Tahun Berdiri</b>	: 2022
<b>Provinsi</b>	: DKI Jakarta
<b>Lokasi Perusahaan</b>	: Ruko Area Mangga Dua, Jl. Mangga Dua Raya, Sawah Besar, Jakarta Pusat.
<b>Modal Awal</b>	: Rp 7.800.000.000,00 (Tujuh Milyar Delapan Ratus Juta Rupiah) yang diperoleh dari modal sendiri dan investor)
<b>Produk Perusahaan</b>	: Aplikasi Carimontir

(Sumber: Penulis, 2022)



### 1.4.3 Logo



**Gambar 1.6** Logo Perusahaan  
(Sumber: Penulis, 2022)

Logo Carimontir terdiri dari berbagai elemen yaitu gambar dan warna yang mengandung arti sebagai berikut:

#### 1. Gear

*Gear* yang terus bergerak melambangkan teknologi yang berkesinambungan dan berkeberlanjutan dari masa ke masa, hal ini menunjukkan bahwa Carimontir akan terus melakukan inovasi di bidang teknologi secara berkelanjutan.

#### 2. Peralatan Bengkel (Obeng dan Kunci)

Peralatan bengkel bertanda silang mengartikan persatuan & solidaritas para mitra kerja dan saling berkerjasama dalam menyelesaikan pekerjaan dengan memberikan *service* yang terbaik, serta saling menghargai dan menjunjung tinggi profesionalisme dalam bisnis *service* kendaraan bermotor baik dengan sesama mitra, dengan perusahaan Carimontir, dan juga para pemilik kendaraan bermotor.

#### 3. Warna Merah

Warna merah melambangkan semangat para mitra kerja dalam berkerja membantu *customers* menyelesaikan masalah kendaraan bermotornya.

### 1.4.4. Tagline

*Tagline* Carimontir adalah **#CarimontirKapanAjaBisa** melambangkan kemudahan *customer* mencari kebutuhan *service* kendaraanya kapan pun dan dimanapun saat dibutuhkan.