

Analisa Perancangan Sistem E-Get Service

Danny Ong^{1*}, Imron², M. Sinta Nurhayati³, Andriansah⁴

Universitas Bina Sarana Informatika

Kampus Kramat 98, Jl. Kramat Raya No. 98, Senen, Jakarta Pusat 10450, DKI Jakarta

[1danny.dnx@bsi.ac.id](mailto:danny.dnx@bsi.ac.id), [2imron.imr@bsi.ac.id](mailto:imron.imr@bsi.ac.id), [3m.sinta.stn@bsi.ac.id](mailto:m.sinta.stn@bsi.ac.id), [4andriansah.aiy@bsi.ac.id](mailto:andriansah.aiy@bsi.ac.id)

INTISARI

Sistem e-get service merupakan suatu sistem yang berbasis pemberi layanan bagi kebutuhan reparasi kendaraan dalam mencari partner untuk pemberian service di masa darurat. Seperti pada kebutuhan umumnya dimana khususnya di jalanan perkotaan seperti Jakarta sering kali dapat dijumpai bengkel dadakan untuk pelayanan perbaikan kendaraan seperti ban dan sparepart yang dibutuhkan dalam perawatan kendaraan. E-Get Service merupakan suatu terobosan atau kebutuhan yang dirasa oleh peneliti dapat memberikan banyak manfaat khususnya bagi para pembawa kendaraan yang mengalami permasalahan di jalan dan sulit menemukan bengkel dadakan khususnya di waktu-waktu abnormal seperti tengah malam ataupun kendaraan berada disuatu lokasi yang jauh dari bengkel tersebut. E-get service diharapkan dapat membantu masyarakat dalam memberikan bantuan terkait informasi yang dapat tersalurkan layaknya aplikasi transportasi online dimana pihak penyedia transportasi yang akan menjemput penumpang sedangkan untuk e-get service ini diharapkan pemilik usaha atau partner yang bergabung juga dapat berinteraksi langsung dengan konsumen yang membutuhkan sehingga interaksi kedua belah pihak dapat berjalan lancar dan dapat saling memenuhi kebutuhan satu sama lain. Perancangan e-get service ini menggunakan mekanisme pembuatan program dengan rincian sebagai pembuatan aplikasi yang dapat diakses sebagai anggota atau partnership sehingga tampilan dan kebutuhan fungsionalitas kedua tipe tersebut juga akan berbeda dimana anggota merupakan orang yang membutuhkan sedangkan partnership sebagai pemberi layanan sehingga dengan adanya pemisahan tersebut maka dapat ditentukan dan dibagi dalam penyedia akses dan pemberian layanan yang akan terus dilakukan monitoring dan perbaikan melalui layanan yang sudah disediakan

Kata kunci—Layanan, Sistem, Aplikasi, Informasi, Bengkel

ABSTRACT

The e-get service system is a service provider-based system for vehicle repair needs in finding partners for service delivery in an emergency. As in general needs, especially on urban streets such as Jakarta, you can often find impromptu workshops for vehicle repair services such as tires and spare parts needed in vehicle maintenance. E-Get Service is a breakthrough or need that researchers feel can provide many benefits, especially for vehicle carriers who experience problems on the road and find it difficult to find impromptu workshops, especially at abnormal times such as midnight or the vehicle is in a location far from the workshop. the. E-get service is expected to help the community in providing assistance related to information that can be distributed like an online transportation application where the transportation provider will pick up passengers, while for this e-get service, it is hoped that business owners or partners who join can also interact directly with consumers who need it. so that the interaction of both parties can run smoothly and can meet each other's needs. The design of this e-get service uses a programming mechanism with details as an application that can be accessed as a member or partnership so that the appearance and functionality requirements of the two types will also be different where the member is the person who needs it while the partnership is the service provider so that with this separation, can be determined and divided into providers of access and service delivery which will continue to be monitored and improved through the services already provided

Keywords—Services, System, Application, Information, Workshop

I. PENDAHULUAN

Revolusi Industri 4.0 atau yang sering disebut dengan *cyber physical system* merupakan revolusi yang menitikberatkan pada otomatisasi serta kolaborasi antara teknologi siber. Revolusi 4.0 ini sendiri muncul di abad ke-21 dengan ciri utama

yang ada adalah penggabungan antara informasi serta teknologi komunikasi ke dalam bidang industri.

Aplikasi adalah perangkat lunak yang menggabungkan beberapa fitur tertentu dengan cara yang dapat diakses oleh pengguna. Ada jutaan aplikasi di App

Store dan toko aplikasi Android, yang menawarkan layanan aplikasi. Aplikasi sendiri adalah dasar dari ekonomi seluler. Sejak kedatangan iPhone pada 2007 dan App Store pada 2008, aplikasi telah menjadi cara utama pengguna memasuki revolusi ponsel cerdas atau smartphone.

Seperti banyaknya aplikasi baru yang dibuat dengan berbagai jenis yang berguna untuk membantu masyarakat dikehidupan sehari-hari. Misal seperti ingin service motor tetapi sulit mencari dimana letak bengkel yang sedang buka.

Maka dari itu kami mempunyai ide untuk membuat salah satu aplikasi service motor, dengan memesan/booking ketika ingin menservice karena tidak tahu pasti bengkel yang buka dimana. Aplikasi ini dapat membantu untuk mencarikan lokasi bengkel yang sedang buka dan montirnya akan datang langsung kerumah jika masalah pada motor tidak terlalu serius jadi pelanggan tidak perlu berlama-lama mencari bengkel yang belum pasti akan dapat. Kita membuat aplikasi ini dengan keyakinan untuk menyeimbangkan teknologi yang semakin berkembang seiring waktu dan berguna bagi banyak orang. Selain itu, aplikasi ini juga berguna untuk membuka peluang kerja karena kami akan berkerja sama dengan beberapa bengkel dititik tertentu.

Selain itu, dengan era yang serba digital ini dapat menjadi sebuah inovasi dan solusi bagi kami dan masyarakat lainnya, karena aplikasi ini dapat digunakan untuk semua jenis motor dan tersedia di Android dan Iphone. Jadi tidak ada lagi yang kesulitan untuk masyarakat service motor miliknya dan diharapkan seperti layanan gojek yang sudah terlebih dahulu berjalan maka e-get service diharapkan dapat memberikan manfaat bagi para pengguna yang membutuhkan layanan khusus dimasa darurat

Maka dalam penulisan Laporan Makalah ini, penulis mengambil judul “Analisa Perancangan Sistem E-Get Service” dan juga menampilkan hipotesa pertanyaan sebagai berikut

H1 : Apakah dengan adanya sistem e-get service dapat memudahkan para pengguna ?

H2 : Apakah adanya sistem e-get service memberikan keuntungan bagi semua pihak yang terlibat ?

II. METODOLOGI PENELITIAN

Proses layanan sistem yang diharapkan dapat memberikan kepuasan layanan menurut (Hamerska et al., 2022) terletak pada :

1. Kualitas Layanan (Service Quality)
Berkaitan dengan seberapa besar kualitas dari layanan yang dapat diberikan pada platform yang tersedia dalam membantu pengguna
2. Kualitas Informasi (Information Quality)
Berkaitan dengan seberapa layak dan berkualitas terkait informasi yang tersampaikan pada aplikasi dalam membantu pengguna
3. Kualitas Sistem (System Quality)
Berkaitan dengan seberapa bagus secara fungsional dari sistem yang ada pada platform dari sisi penggunaan oleh pengguna

Kemudian dilanjutkan (Hamerska et al., 2022) dijelaskan bahwa untuk mendapatkan manfaat dari sistem aplikasi yang dibutuhkan harus juga mengacu pada :

1. Fungsi dari Aplikasi Mobile
Berkaitan dengan rancangan UI yang intuitive dan beragam fungsi yang disediakan
2. Fitur dari Masing-Masing Alat
Berkaitan dengan keamanan, kecepatan dan yang berhubungan dengan teknis dari sisi kenyamanan pengguna
3. Layanan Pelanggan (Customer Service)
Berkaitan dengan bantuan yang dapat diterima pengguna oleh aplikasi dan juga layanan dari seseorang yang berpengalaman dalam memecahkan masalah

Untuk mengurangi kekurangan antusias dalam penggunaan sistem aplikasi maka menurut (Althunibat et al., 2022) dibutuhkan sedikit penyesuaian oleh pengembang aplikasi dalam memaksimalkan kebutuhan pengguna yaitu

1. Kualitas Informasi (Information Quality)
Memastikan informasi yang ada pada sistem merupakan informasi yang benar-benar dibutuhkan
2. Kualitas Layanan (Service Quality)
Memastikan layanan pada sistem aplikasi benar-benar memastikan

- kualitas yang diberikan kepada pengguna
3. Jarak Keunggulan (Power Distance) Fitur yang unggul harus diberikan dan menjadi prioritas utama yang membedakan dari aplikasi lainnya
 4. Menghindari Hal yang Tidak Dibutuhkan (Uncertainty Avoidance) Fungsi-fungsi atau informasi yang tidak menjadi kebutuhan masyarakat dapat dikeluarkan
 5. Kesenangan Masyarakat (Indulgence) Memastikan kebutuhan masyarakat selalu terpenuhi pada fitur yang disediakan

Pengecekan dan evaluasi pada sistem aplikasi menurut (Rehman et al., 2022) harus mengacu pada

1. Perfroma Sistem Berkaitan dengan kemampuan sistem dalam memberikan kemudahan bagi pengguna
2. Interaksi Sistem Berkaitan dengan interaksi kemudahan sistem oleh pengguna
3. Pengaruh Sosial Terhadap Sistem Berkaitan dengan dampak kemungkinan sistem dikomentari oleh para pengguna terkait hasil yang negatif

Keuntungan dari pemakaian sistem yang dapat dirasakan oleh pengguna menurut (Park et al., 2022) terletak pada :

1. Kepuasan Pengguna Dilihat berdasarkan hasil perkiraan dari tanggapan pengguna terkait hadirnya sistem
2. Keuntungan Pengguna Dilihat berdasarkan dari keuntungan yang berpotensi didapat oleh pengguna terkait penggunaan sistem
3. Interaksi Pengguna Dilihat berdasarkan dari kemudahan dan tarik ulur pengguna dalam keinginan untuk mengakses kembali
4. Perputaran Ekonomi Pengguna Potensi banyaknya jumlah transaksi yang dapat terjadi pada sistem aplikasi

Faktor yang mempengaruhi seberapa besar pengguna akan mempengaruhi penggunaan sistem menurut (de Menezes et al., 2022) :

1. Akses Pada Layanan

2. Tingkatan Komunikasi
3. Sistem Administrasi
4. Kemampuan Rancangan Sistem yang Fleksible
5. Keandalan dan Tanggung Jawab Sistem
6. Keamanan Sistem
7. Kredibilitas dan Layanan Sistem

Faktor utama dari keinginan masyarakat untuk menggunakan sistem secara permanen menurut (Alnaim et al., 2022) harus mengacu pada :

1. Effisiensi Sistem Pembahasan mengenai seberapa effisiensi sistem dapat digunakan oleh pengguna dan memudahkan
2. Proteksi Data Pribadi Kemanan data pribadi yang harus dijaga dan disimpan dengan baik oleh penyedia layanan
3. Ketersediaan Sistem Seberapa sering sistem mengalami down atau maintenance dalam perbaikan
4. E-Satisfaction Kepuasan pelanggan dalam pemakaian sistem yang dapat diberikan rating secara online
5. E-Trust Kepercayaan masyarakat dalam menggunakan sistem yang berkaitan dengan data dan keuangan
6. E-Loyalty Nilai poin tambahan yang dapat diterima oleh pengguna dalam kaitannya penggunaan sistem

Menurut (Khan & Alhumoudi, 2022) Keuntungan dari responden dari pemakaian sistem akan mempengaruhi pada :

1. Effisiensi dan Keunggulan dalam Pemanfaatan Peningkatan Keuntungan
2. Retensi Sistem yang berkaitan dengan seberapa lama data aktivitas dan ketahanan sistem dalam menyediakan layanan terhadap pengguna
3. Kepuasan Pengguna dan Partner yang berkaitan dengan penggunaan sistem
4. Perputaran Ekonomi dari Layanan Sistem

Tingkatan dari adanya factor yang mempengaruhi secara ekonomi yang akan

ikut secara menyeluruh menurut (Wang et al., 2022) adalah terletak pada

1. Seberapa Fleksibilitas Penyedia Layanan
2. Seberapa Fleksibilitas Perencanaan Layanan yang dibuat
3. Penanganan Permasalahan
4. Sumber Informasi yang Tersedia

Penyedia sistem harus memperhatikan platform yang diberikan kepada pengguna dan partner dengan menunjang beberapa spesifikasi yang harus dimiliki agar memudahkan pelayanan dan juga keuntungan berjangka yang menurut (Raluca-Florentina, 2022) terletak pada :

1. Konten pada Aplikasi
Nilai pada aplikasi yang dapat memberikan manfaat bagi pengguna
2. Mekanisme Pembayaran
Teknik pembayaran dan fungsi dalam penarikan keuntungan dari pemakaian sistem
3. Tracking Aktivitas
Pengecekan aktivitas dari pengguna sistem untuk kebutuhan pengecekan hal yang dilakukan oleh pengguna
4. Manajemen Asset
Penanganan asset yang dimiliki untuk memastikan layanan dapat diberikan untuk mendapatkan keuntungan maksimal seperti server
5. Identitas dan Privasi
Penyaluran data yang harus bijak terkait privasi dan juga kebutuhan teknis pengolahan

Pendekatan pemanfaatan sistem harus dilihat dari sudut aspek yang berkaitan langsung dengan keuangan menurut (Ignatyeva et al., 2022) yaitu

1. Pendekatan Biaya
Berkaitan dengan Pemanfaatan biaya yang perlu dikeluarkan dalam pemanfaatan sistem
2. Pendekatan Pendapatan
Berkaitan dengan pemanfaatan sistem yang berpotensi untuk menghasilkan sejumlah pendapatan
3. Pendekatan Sewa Platform
Berkaitan dengan penyewaan platform untuk kebutuhan bisnis
4. Penggabungan Pendekatan Biaya dan Sewa
Berkaitan dengan Perbandingan biaya dan sewa dalam menghasilkan keuntungan
5. Pendekatan Estimasi Nilai

Berkaitan dengan pengukuran nilai sistem dalam mencapai keuntungan yang dapat diperoleh

6. Pendekatan Normatif
Berkaitan dengan pendekatan secara menyeluruh terkait dengan adanya pemanfaatan sistem di beberapa tempat dan poin pelaksanaan

Setelah pendekatan dilakukan berikutnya perlu dilakukan evaluasi untuk mendapatkan nilai utama menurut (Ignatyeva et al., 2022) yaitu

1. Evaluasi dari Biaya dan Pengembangan Resoruces Baru
2. Evaluasi dari Pengembalian Biaya (Restoration Cost)
3. Evaluasi dari Penggantian Biaya ketika dilakukan perubahan program
4. Evaluasi pada Biaya yang dikeluarkan untuk Pencegahan Kerusakan

Kegiatan pelaksanaan penelitian, dilakukan dengan melakukan penilaian menggunakan metode *Balance Scorecard* (Rotchanakitumnuai, 2013)

1. Survei Literature dan Studi Pustaka
Dilakukan pencarian jurnal yang memiliki keterkaitan dan dilakukan proses pendetailan
2. Identifikasi Masalah
Pengidentifikasian masalahkan dirumuskan untuk memproses analisa
3. Melakukan Hipotesis
Pelaksanaan hipotesamengenai proses penelitian yang dilakukan
4. Wawancara dan Kuesioner
Penyusutan topik wawancara dan kuesioner untuk mendapatkan referensi data penelitian
5. Analisa
Kegiatan analisa terkait hasil pengumpulan data yang diperoleh
6. Mengambil Kesimpulan dan Saran
Merangkum kesimpulan dan pemberian saran atas hasil penelitian mengenai hipotesis yang diperoleh.



Gambar 1. Rencana Kerja

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisa kebutuhan sistem *e-get service* ditargetkan dan dilakukan kepada masyarakat yang memiliki kendaraan khususnya roda dua yang sering melakukan aktivitas di malam hari, hal ini dikarenakan pada malam hari ketersediaan bengkel kecenderungan sangat sedikit sehingga diharapkan penelitian ini dapat sedikit menjawab permasalahan yang ada untuk memberikan solusi lebih baik kepada masyarakat ketika membutuhkan bantuan khususnya ketika mengalami permasalahan pada kendaraan yang dimilikinya. Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan didapatkan hasil bahwa adanya kecenderungan penilaian positif dari masyarakat berkaitan dengan adanya fungsi sistem *e-get service* tersebut sehingga memberikan nilai tambah bagi sistem

Proses layanan yang diharapkan masyarakat dalam penggunaan sistem untuk memberikan kepuasan berkaitan dengan

1. Kualitas Layanan

Layanan berbasis fungsi dan juga variasi layanan yang dirancang sebagai dasar utama untuk memberikan kemudahan bagi pengguna dalam memberikan nilai tambah bagi pengguna menjadi fokus utama pengembang dalam memberikan kualitas layanan yang sudah didokumentasikan

2. Kualitas Informasi

Informasi pada sistem ketika dibuka dan juga menu penolong menunjukkan pengembang telah memikirkan jauh hari dalam memberikan informasi yang memadai bagi pengguna dan didokumentasikan dengan baik

3. Kualitas Sistem

Kualitas layanan sistem yang berbasis pada fungsi untuk layanan pengguna untuk memastikan seluruh fungsi dapat berjalan dengan baik tanpa adanya bug akan memberikan nilai positif di mata pengguna sistem, hal ini juga menjadi fokus utama pengembang sistem yang sudah memikirkan dari jauh hari

4. Fungsi dari Aplikasi Mobile

Perancangan tampilan dan juga fungsi penekanan pada layar mobile yang sudah menjadi primadona di masyarakat menjadi tolak ukur bagi pengembangan dalam melakukan perancangan dan evaluasi secara menyeluruh pada sistem yang dikembangkan sehingga dapat menghasilkan aplikasi *mobile* yang intuitif sesuai dengan kemampuan masyarakat dari segala aspek umur

5. Fitur dari masing-masing tools

Semua fitur yang diberikan pada aplikasi dirancang dengan memiliki manfaat sehingga pihak pengembang selalu melakukan evaluasi terhadap fitur yang diberikan dimana apabila fitur tidak akan memberikan manfaat, maka akan dihilangkan

6. Layanan Pelanggan

Proses pemecahan masalah terhadap keluhan pelanggan yang cepat dan responsif dari team layanan pelanggan secara tidak langsung memberikan kesan bahwa masyarakat merasa diperhatikan, hal ini juga yang ditekankan oleh pengembang dan menjadi salah satu aspek point yang paling diperhatikan

Faktor pendukung pergerakan ekonomi dari adanya pengembangan sistem dari sisi pengembang dapat diukur berdasarkan :

1. Fleksibilitas Penyedia Layanan

Pengembang mengacu pada dokumentasi dengan melakukan perhitungan terhadap *Mandays* dalam melakukan penyediaan layanan terhadap pengguna yang akan melakukan akses ke dalam sistem.

Semakin lama *Mandays* yang dihasilkan maka fleksibilitas kurang memadai sehingga manajemen proyek yang baik akan sangat memegang peranan

2. **Fleksibilitas Perencanaan Layanan**
Pengembang mengukur setiap rencana dalam pengembangan sistem berdasarkan dengan layanan yang akan diberikan dan juga mengacu pada dasar *feedback* yang didapat dari pengguna, dari point tersebut akan dilihat dan diukur terkait seberapa cepat pengembang menerjemahkan *feedback* yang sudah diterima dalam perwujudan kedalam realita sistem yang lebih lengkap dan kompeten
3. **Penanganan Permasalahan**
Tolak ukur pengukuran berdasarkan dari *feedback* laporan pengguna ketika menghubungi layanan pelanggan dari sistem yang disediakan, hitungan menit merupakan konsep yang digunakan karena memiliki layanan 24 jam, semakin lama dalam penyelesaian masalah maka akan semakin buruk penanganan masalah yang dilakukan dan disediakan oleh tim
4. **Sumber Informasi yang Tersedia**
Penyediaan informasi *update* yang dibutuhkan oleh pengguna seperti promosi ataupun biaya layanan yang transparan akan memberikan kepercayaan dan kesenangan kepada pengguna dalam pemanfaatan sistem yang baik

Pendekatan sistem berdasarkan aspek keuangan ketika pemanfaatan oleh pengguna akan dilihat pada :

1. **Pendekatan Biaya**
Ketika suatu sistem dimanfaatkan oleh pengguna maka secara otomatis kenaikan penyimpanan data dan usage *memory* juga harus dilakukan *maintenance* dengan baik, proses *maintenance* membutuhkan biaya sehingga pengembang diharapkan memiliki anggaran yang sudah diatur untuk kebutuhan *maintenance* secara rutin
2. **Pendekatan Pendapatan**
Disatu sisi peningkatan sistem untuk memanjakan pengguna dari adanya *maintenance* juga secara tidak langsung akan menimbulkan *growth* untuk jumlah user dan juga transaksi

yang terjadi di sistem sehingga evaluasi pendapatan harus dilihat juga dari kegiatan event yang dilakukan secara rutin

3. **Pendekatan Sewa Platform**
Pendapatan dari pengguna yang menyewa platform seperti biaya keanggotaan juga akan meningkatkan pendapatan dari usaha pengembang sehingga fasilitas premium yang disediakan oleh pengembangan untuk anggota yang berlanggan akan menjadi nilai tambah tersendiri
4. **Pendekatan Estimasi Nilai**
Proses evaluasi untuk membandingkan biaya yang akan dikeluarkan dan juga pendapatan yang dapat masuk harus ditinjau sehingga jangan sampai beban menjadi lebih besar daripada pemasukan yang dapat diterima oleh pengembang
5. **Pendekatan Normatif**
Pelaksanaan dan perencanaan untuk jangka panjang merupakan pedoman yang dilakukan untuk kegiatan fase ke fase dimana dapat terlihat dari *e-service* yang ada akan terus ditambah fitur baru dalam pengembangan sistem sehingga manfaat dapat terus dirasakan dan dimanfaatkan oleh pengguna

Pengukuran terhadap faktor mengenai seberapa besar penggunaan sistem mempengaruhi masyarakat dapat diukur pada faktor penilaian berikut

TABEL I.
TABEL PEMENUHAN KEPUASAN MASYARAKAT

Faktor yang diukur	Pengukuran	Mean	Cronbach's α
Penentuan Keberhasilan			0.853
Akses Pada Layanan	0.840	4.35	
Tingkatan Komunikasi	0.874	4.39	
Sistem Administrasi	0.832	4.34	
Kemampuan Rancangan Sistem yang Fleksible	0.861	4.45	
Kehandalan dan Tanggung Jawab Sistem	0.845	4.32	
Keamanan Sistem	0.864	4.42	
Kredibilitas dan Layanan Sistem	0.866	4.43	

Proses evaluasi sistem yang sudah dikembangkan harus mengacu pada beberapa point yang dilakukan oleh analis terkait :

1. Performa Sistem

Performa terkait kecepatan akses dan durability dari jumlah user yang melakukan akses bahkan hingga peninputan data yang dilakukan harus dicek kecepatannya hingga semua hal mendetail karena sistem yang akan dikembangkan terus menerus diharapkan akan semakin mendapatkan jumlah pengguna yang banyak sehingga performa akan diukur dari jumlah data hingga user yang mengakses

2. Interaksi Sistem

User Friendly merupakan modal utama yang dibutuhkan oleh sebuah sistem untuk menarik minat dan pengguna, ketika perancangan sistem dilakukan pembuatan tampilan layar menggunakan tools sederhana untuk dilakukan evaluasi terkait kemudahan dan juga apakah memiliki komponen yang banyak pada suatu layar yang mengakibatkan user mengalami kesulitan dan juga dari sisi warna juga akan diperhatikan

3. Pengaruh Sosial Terhadap Sistem

Tindakan pencegahan dengan memberikan pelayanan terbaik seperti kemudahan informasi dan tampilan yang bagus akan memberikan dampak positif dari sisi komentar para pengguna di sosial media dimana sosial *media* saat ini memegang peranan penting dalam kegiatan promosi sehingga komentar negatif dari warga net diharapkan seminimal mungkin

Pengukuran terhadap antusias dalam melihat pengembang dalam melakukan maksimalisasi sistem untuk mendukung kebutuhan pengguna dapat diukur pada

TABEL II.

TABEL PEMENUHAN ANTUSIAS MASYARAKAT

Faktor yang diukur	Pengukuran	Mean	Cronbach's α
Penentuan Keberhasilan			0.894
Kualitas Informasi	0.934	3.78	
Kualitas Layanan	0.931	3.77	
Jarak	0.848	3.64	

Keunggulan Sistem			
Penghindaran Hal yang Tidak Dibutuhkan	0.858	3.67	
Kesenangan Masyarakat	0.862	3.69	

Pengguna secara utama merasakan keuntungan dari pemakaian sistem berdasarkan peletakan pada

1. Kepuasan Pengguna

Pengukuran dilihat dari antusias pengguna yang diukur dari kegiatan wawancara yang dilakukan berdasarkan dari sudut pandang pengguna secara keseluruhan terkait fitur yang ada

2. Keuntungan Pengguna

Pengukuran dilihat dari seberapa besar keuntungan yang dapat diperoleh berdasarkan jawaban yang diberikan oleh pengguna dengan melihat fungsi sistem secara menyeluruh

3. Interaksi Pengguna

Daya tangkap dan kecepatan diukur berdasarkan waktu yang terselesaikan ketika melakukan peninputan informasi pada sistem yang digunakan

Proses evaluasi juga dilakukan untuk memperoleh nilai utama dari suatu sistem yaitu :

1. Evaluasi dari Biaya dan Pengembangan *Resources* Baru

Pemantuan dilakukan dengan menghitung pengembalian investasi yang dapat diterima dengan adanya fitur fungsi yang sudah berjalan dan diterapkan kepada pengguna. Terkait biaya akan dihitung berdasarkan dengan kapasitas server yang digunakan dan juga biaya listrik yang dikeluarkan selama operasional

2. Evaluasi dari Pengembalian Biaya

Pengukuran dilihat dari berapa hari operasional yang diperkirakan akan memakan biaya sehingga dalam 1 bulan biaya operasional sudah dapat ditutup dengan keuntungan yang diperoleh

3. Evaluasi dari Penggantian Biaya

Ketika Dilakukan Perubahan Program Perubahan program merupakan tindakan yang tidak akan dilakukan tanpa adanya hambatan dan kerusakan yang parah tetapi apabila terjadi akan dihitung berdasarkan maksimal 30%

dari modal yang sudah dikeluarkan ketika pengembangan program lama

4. Evaluasi pada Biaya yang Dikeluarkan untuk Pencegahan Kerusakan

Biaya *maintenance* rutin merupakan biaya yang sudah disiapkan oleh tim operasional untuk melakukan perawatan dan pencegahan kerusakan di kemudian hari untuk meminimalisir kerugian yang lebih besar

Pengukuran terhadap harapan dan keinginan masyarakat secara permanen dalam pemanfaatan sistem mengacu pada

TABEL III.
TABEL PEMENUHAN KEINGINAN MASYARAKAT
DALAM PEMANFAATAN SISTEM

Faktor yang diukur	Pengukuran	Mean	Cronbach's α
Penentuan Keberhasilan			0.889
Effisiensi Sistem	0.930	3.77	
Proteksi Data Pribadi	0.928	3.76	
Ketersediaan Sistem	0.844	3.63	
<i>E-Satisfaction</i>	0.855	3.66	
<i>E-Trust</i>	0.860	3.67	
<i>E-Loyalty</i>	0.855	3.66	

Keuntungan dari pemakaian sistem terpengaruh pada

1. Retensi Sistem
Sistem akan diukur ketika proses berjalan dengan melihat seberapa kuat sebuah sistem dapat eksis tanpa ada perubahan sehingga akan dilihat seberapa kuat sistem dapat menopang keseluruhan pengguna
2. Kepuasan Pengguna
Tanggapan dan daya tarik pengguna akan mengacu pada layanan masyarakat terkait penggunaan sistem dalam jangka waktu yang lama dengan melihat dari aktivitas *user* selama penggunaan sistem
3. Perputaran Ekonomi
Kecepatan perputaran transaksi pada sistem akan secara tidak langsung mempengaruhi seberapa besar ekonomi juga dapat ikut berputar secara rutin

Pelayanan dalam meningkatkan kepuasan konsumen dan fungsi dari aplikasi yang digunakan untuk menunjang kebutuhan para pengguna dilakukan dengan

terus menerus improvisasi berdasarkan kebutuhan bisnis yang ada, diantaranya :

1. Konten pada aplikasi
Kebutuhan informasi untuk mendukung konsumen dalam melakukan pemanfaatan fungsi akan turut memberikan alat bantu dalam mencari informasi karena masyarakat biasanya lebih menyukai aplikasi fleksibel yang memiliki berbagai fitur untuk menampilkan segala kebutuhan data yang dibutuhkan dan juga informasi yang dapat diolah untuk menghasilkan suatu hal yang bermanfaat bagi konsumen tersebut
2. Mekanisme Pembayaran
Multi mekanisme pembayaran yang dapat dipilih oleh konsumen ketika akan melakukan *check out* terhadap suatu layanan juga dapat memberikan suatu pengalaman yang baik karena dengan banyaknya pilihan opsi pembayaran akan memberikan kemudahan bagi konsumen untuk memilih keuntungan yang paling besar dari adanya pemanfaatan mekanisme pembayaran tersebut seperti adanya *cashback* dan bonus lainnya
3. *Tracking* Aktivitas
Kebutuhan untuk melihat history transaksi dan adanya pengawasan terhadap transaksi masa lampau juga dapat memberikan kemudahan bagi pelanggan untuk mencari kembali layanan yang pernah ditransaksikan sehingga apabila suatu saat dibutuhkan kembali maka pengguna dapat melihat dan melakukan transaksi kembali apabila diperlukan karena pada saat ini, layanan oleh vendor yang baik dan *service oriented* merupakan suatu layanan yang tidak dapat dipisahkan sehingga akan menjadi daya tarik pelanggan untuk selalu menggunakan jasa layanan tersebut
4. Manajemen Asset
Kekuatan dari server dalam menunjang layanan kepada konsumen harus memiliki fungsi dan kapasitas yang memadai karena pada era digitalisasi seperti saat ini apabila terdapat ketidakpuasan oleh konsumen dapat langsung membuat kehilangan kepercayaan dalam menggunakan fasilitas yang disediakan oleh platform sehingga hal-hal yang sifatnya sebagai pendukung layanan harus diperhatikan

dengan sebaik mungkin oleh penyedia layanan terlebih ketatnya persaingan bisnis saat ini

5. Identitas dan Privasi

Privasi data konsumen harus dijaga dan diperhatikan oleh penyedia platform karena kepentingan dalam menjaga kerahasiaan data akan memberikan dampak yang besar terlebih lagi apabila terjadi kebocoran data. Sehingga sangat penting bagi platform penyedia jasa memastikan layanan dalam pengolahan data konsumen akan menjadi prioritas utama sebelum menjalankan kebutuhan bisnis

IV. KESIMPULAN

Kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan terkait analisa penggunaan sistem e-get service adalah

1. Sistem *e-get service* memberikan pelayanan yang mudah kepada masyarakat khususnya masyarakat yang beraktivitas di malam hari karena pada malam hari sangat sulit menemukan bengkel darurat ketika dibutuhkan
2. Sistem *e-get service* banyak mendapatkan respon yang positif dari masyarakat berdasarkan dari hasil penilaian oleh peneliti
3. Dibutuhkan layanan-layanan lainnya yang berbasis untuk mendukung masyarakat dalam memecahkan permasalahan yang timbul untuk kebutuhan jangka panjang

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada pihak yang telah membantu dalam penelitian ini terutama pihak sukarela yang bersedia untuk mengikuti dan berpartisipasi dalam menjawab pertanyaan dan ikut memberikan penilaian terhadap berjalannya proses tersebut. Peneliti juga berharap kedepannya dengan berjalan dan suksesnya penelitian ini akan semakin dapat menyediakan wadah dan fasilitas yang baik bagi masyarakat besar

Akhir kata semoga dengan adanya penelitian ini yang sudah terlaksana juga dapat memotivasi para pelaku bisnis lainnya untuk dapat terus berinovasi dan menghasilkan sesuatu yang berguna bagi banyak pihak.

REFERENSI

- [1]. Alnaim, A. F., Sobaih, A. E. E., & Elshaer, A. (2022). Measuring the Mediating Roles of E-Trust and E-Satisfaction in the Relationship between E-Service Quality and E-Loyalty: A Structural Modeling Approach. *Mathematics*, 10(13). <https://doi.org/10.3390/math10132328>
- [2]. Althunibat, A., Abdallah, M., Almaiah, M. A., Alabwaini, N., & Alrawashdeh, T. A. (2022). An Acceptance Model of Using Mobile-Government Services (AMGS). *CMES - Computer Modeling in Engineering and Sciences*, 131(1). <https://doi.org/10.32604/CMES.2022.019075>
- [3]. de Menezes, V. G., Pedrosa, G. V., da Silva, M. P. P., & Figueiredo, R. M. d. C. (2022). Evaluation of Public Services Considering the Expectations of Users—A Systematic Literature Review. *Information (Switzerland)*, 13(4), 1–14. <https://doi.org/10.3390/info13040162>
- [4]. Hamerska, M., Ziółko, M., & Stawiarski, P. (2022). A Sustainable Transport System—The MMQUAL Model of Shared Micromobility Service Quality Assessment. *Sustainability (Switzerland)*, 14(7). <https://doi.org/10.3390/su14074168>
- [5]. Ignatyeva, M., Yurak, V., & Dushin, A. (2022). Valuating Natural Resources and Ecosystem Services: Systematic Review of Methods in Use. *Sustainability (Switzerland)*, 14(3). <https://doi.org/10.3390/su14031901>
- [6]. Khan, M. A., & Alhumoudi, H. A. (2022). Performance of E-Banking and the Mediating Effect of Customer Satisfaction: A Structural Equation Model Approach. *Sustainability (Switzerland)*, 14(12). <https://doi.org/10.3390/su14127224>
- [7]. Park, J., Kang, D., & Eun, S. D. (2022). Evaluation of expert views and considerations to develop rehabilitation sports public services for persons with disabilities in Republic of Korea: a Delphi study. *Archives of Public Health*, 80(1), 1–17. <https://doi.org/10.1186/s13690-022-00832-3>
- [8]. Raluca-Florentina, T. (2022). The Utility of Blockchain Technology in the Electronic Commerce of Tourism Services: An Exploratory Study on Romanian Consumers. *Sustainability*

- (Switzerland), 14(2).
<https://doi.org/10.3390/su14020943>
- [9]. Rehman, A. U., Bashir, S., Mahmood, A., Karim, H., & Nawaz, Z. (2022). Does e-shopping service quality enhance customers' e-shopping adoption? An extended perspective of unified theory of acceptance and use of technology. *PLoS ONE*, 17(2 February), 1–23. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0263652>
- [10]. Rotchanakitumnuai, S. (2013). Assessment of e-procurement auction with a balanced scorecard. *International Journal of Physical Distribution and Logistics Management*, 43(1), 39–53. <https://doi.org/10.1108/09600031311293246>
- [11]. Wang, K., Wong, E. L. Y., Wong, A. Y. K., Cheung, A. W. L., & Yeoh, E. K. (2022). Preference of Older Adults for Flexibility in Service and Providers in Community-Based Social Care: A Discrete Choice Experiment. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(2). <https://doi.org/10.3390/ijerph19020686>