

Pemanfaatan Platform Digital Berbasis Website untuk Optimalisasi Pemesanan dan Transaksi Hans Rent Car

Sherly Marsela¹, Sri Pratiwi^{2*}

Politeknik LP3I Medan, Jl. Sei Serayu No. 48D, Kota Medan, 20121

sherlymarsela111@gmail.com¹

sripratiwi@plm.ac.id²

*Corresponding Author

Riwayat Artikel	Diterima : 18 September 2026;	Direvisi : 3 Oktober 2026;	Disetujui : 21 Oktober 2026;	Diterbitkan : 1 Nopember 2026;
-----------------	-------------------------------	----------------------------	------------------------------	--------------------------------

Abstrak

Perkembangan teknologi digital mendorong usaha rental mobil memanfaatkan teknologi dalam pengelolaan layanan. Hans Rent Car di Batang Kuis mengelola pemesanan dan transaksi melalui WhatsApp, telepon, serta pencatatan manual yang berpotensi menyebabkan bentrok jadwal dan keterlambatan laporan. Penelitian ini bertujuan memanfaatkan platform berbasis website untuk mendukung pengelolaan pemesanan dan transaksi yang lebih terstruktur dan terintegrasi. Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi serta analisis model Miles dan Huberman. Analisis bisnis menggunakan Business Model Canvas dan Lean Canvas. Fungsionalitas website diuji melalui Black-Box Testing, sedangkan pengalaman pengguna dievaluasi menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ) terhadap sepuluh responden. Evaluasi pemanfaatan website setelah tiga hari penggunaan dilakukan melalui wawancara dengan tiga informan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa website mengintegrasikan pemesanan, pengecekan ketersediaan kendaraan, transaksi, pembayaran, invoice digital, riwayat transaksi, dan laporan dalam satu sistem. Seluruh 22 skenario Black-Box berfungsi sesuai rancangan. Hasil UEQ menunjukkan kategori Excellent pada Attractiveness (1,88), Efficiency (2,10), dan Stimulation (1,95), serta Good pada Perspicuity (1,85), Dependability (1,68), dan Novelty (1,45). Temuan menunjukkan bahwa website mendukung pengelolaan pemesanan dan transaksi yang lebih terstruktur berdasarkan pengujian fungsional, evaluasi pengalaman pengguna, dan wawancara pascapenggunaan. Peningkatan efisiensi operasional secara kuantitatif belum diukur dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Platform Digital; Website; Pengelolaan Layanan; Rental Mobil

Utilization of a Website-Based Digital Platform to Optimize Booking and Transactions at Hans Rent Car

Abstract

The development of digital technology encourages car rental businesses to adopt technology in service management. Hans Rent Car in Batang Kuis manages bookings and transactions through WhatsApp, telephone calls, and manual record-keeping, which may lead to scheduling conflicts and delays in report preparation. This study aims to utilize a website-based platform to support more structured and integrated booking and transaction management. The study employed a descriptive qualitative method, with data collected through interviews, observations, and documentation and analyzed using the Miles and Huberman model. Business analysis used the Business Model Canvas and Lean Canvas. Website functionality was tested using Black-Box Testing, while user experience was evaluated using the User Experience Questionnaire (UEQ) involving ten respondents. The utilization of the website after three days of use was evaluated through interviews with three informants. The results show that the website integrates bookings, vehicle availability checks, transactions, payments, digital invoices, transaction history, and reports into a single system. All 22 Black-Box test scenarios functioned as designed. The UEQ results indicated Excellent ratings for Attractiveness (1.88), Efficiency (2.10), and Stimulation (1.95), and Good ratings for Perspicuity (1.85), Dependability (1.68), and Novelty (1.45). The findings indicate that the website supports more structured booking and transaction management based on functional testing, user

experience evaluation, and post-use interviews. However, improvements in operational efficiency have not been measured quantitatively.

Keywords: Digital Platform; Website; Service Management; Car Rental

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi pada era digital mendorong pelaku usaha, termasuk bisnis rental mobil, beradaptasi dengan layanan berbasis digital karena konsumen menuntut kemudahan pemesanan, kecepatan memperoleh informasi, serta transparansi transaksi. Platform digital berbasis website dapat mengintegrasikan layanan pemesanan, pengelolaan data, dan transaksi dalam satu sistem sehingga mendukung pelayanan pelanggan dan pengelolaan operasional usaha. Transformasi digital merupakan perubahan menyeluruh pada organisasi akibat perkembangan teknologi, mencakup otomatisasi proses, pengelolaan data yang lebih terstruktur, dan peningkatan kualitas layanan kepada pelanggan (Fadlila et al., 2024). Transformasi digital berkaitan erat dengan perubahan perilaku konsumen yang semakin terbiasa menggunakan teknologi, sehingga bisnis konvensional yang masih mengandalkan proses manual dituntut untuk beradaptasi agar tetap mampu bersaing di tengah dinamika pasar (Sholihin, 2024). Hans Rent Car merupakan usaha rental mobil harian di Batang Kuis yang telah berjalan kurang lebih tiga tahun dengan lima unit kendaraan. Pada periode Januari sampai Maret 2026 tercatat 87 transaksi dengan durasi sewa satu hingga tujuh hari. Pelanggan memesan melalui WhatsApp atau telepon, kemudian pemilik memeriksa ketersediaan kendaraan sebelum memberikan konfirmasi. Informasi pelanggan dan transaksi dicatat secara manual di telepon genggam atau buku transaksi sehingga belum terkumpul di satu tempat yang dapat digunakan untuk memantau seluruh kegiatan penyewaan. Dalam satu minggu, usaha ini menerima sekitar 8–10 pemesanan pada kondisi ramai dan 3–5 pemesanan pada kondisi sepi, sehingga volume transaksi yang cukup rutin tersebut memerlukan pengelolaan data yang lebih terstruktur.

Pemantauan ketersediaan kendaraan pada Hans Rent Car masih memerlukan pengecekan manual terhadap catatan penyewaan untuk memastikan kendaraan yang dipesan tersedia pada waktu yang diinginkan pelanggan. Dalam proses tersebut, pernah terjadi kondisi yang hampir menyebabkan bentrok jadwal penyewaan karena informasi ketersediaan kendaraan belum dikelola dalam satu sistem terintegrasi. Pencatatan pelanggan dan transaksi yang tersebar juga menyulitkan pemilik usaha ketika mencari data dan menyusun laporan, karena informasi harus ditelusuri satu per satu dari beberapa media pencatatan. Kondisi ini menambah beban pekerjaan administratif dan berpotensi memperlambat pemberian informasi kepada pelanggan, terutama ketika diperlukan konfirmasi ketersediaan kendaraan atau pemeriksaan riwayat transaksi. Jika tidak dikelola dengan baik, keterlambatan informasi tersebut dapat memengaruhi kualitas pelayanan dan berisiko mengurangi kesempatan memperoleh pemesanan dari pelanggan yang membutuhkan kepastian dengan cepat. Oleh karena itu, integrasi informasi pemesanan, ketersediaan kendaraan, dan transaksi menjadi kebutuhan penting bagi Hans Rent Car agar pengelolaan layanan lebih terstruktur dan respons terhadap kebutuhan pelanggan dapat didukung dengan lebih baik.

Berdasarkan permasalahan tersebut, diperlukan solusi yang mampu mengintegrasikan proses pemesanan, pengelolaan data pelanggan, informasi ketersediaan armada, transaksi penyewaan, hingga penyusunan laporan dalam satu sistem, yaitu pemanfaatan platform digital berbasis *website*. Melalui *website*, pelanggan dapat melihat informasi kendaraan, mengetahui ketersediaan armada, melakukan pemesanan, mengunggah dokumen persyaratan, serta memantau status penyewaan, sementara pemilik usaha dapat mengelola data kendaraan,

pelanggan, transaksi, pembayaran, dan laporan secara lebih terstruktur melalui satu platform. Pemanfaatan website diharapkan dapat mendukung pengelolaan data dan pelayanan pelanggan. Namun, peningkatan efisiensi operasional secara kuantitatif belum diukur dalam penelitian ini. *Website* dipilih karena mampu menyediakan layanan informasi secara dinamis dan dapat diakses melalui berbagai perangkat (A. P. Sari & Suhendi, 2020). Sistem informasi berbasis *website* memungkinkan pengelolaan data dilakukan secara terpusat sehingga informasi dapat diakses dan dikelola dengan lebih terstruktur (Arista & Nugroho, 2023).

Solusi tersebut didukung oleh beberapa penelitian terdahulu. Penelitian (Supriyadi et al., 2024) menunjukkan bahwa sistem informasi rental mobil berbasis *website* berhasil mengatasi permasalahan pemesanan yang sebelumnya dilakukan melalui telepon atau kunjungan langsung, serta menggantikan pencatatan transaksi yang masih dilakukan secara manual di buku. Penelitian (Siregar & Fatmawati, 2024) juga menunjukkan bahwa sistem informasi penyewaan mobil berbasis *website* mampu mempermudah proses penyewaan, pengelolaan data pelanggan, verifikasi bukti pembayaran, serta pemantauan status penyewaan melalui pengujian *black-box testing*. Kedua penelitian tersebut memiliki kesamaan dengan penelitian ini pada permasalahan yang diangkat, yaitu proses pemesanan dan pencatatan transaksi rental mobil yang masih manual serta solusi berupa *website*, meskipun keduanya lebih berfokus pada perancangan dan pengembangan sistem informasi secara teknis, bukan pada bagaimana platform digital tersebut dimanfaatkan untuk mendukung optimalisasi layanan yang sudah berjalan pada usaha yang bersangkutan. Persamaan tersebut memperkuat relevansi pemanfaatan *website* sebagai solusi atas permasalahan pemesanan dan pencatatan transaksi manual pada usaha rental mobil sejenis, termasuk Hans Rent Car.

Penelitian (Muhammad et al., 2024) mengembangkan platform web rental mobil untuk mempermudah pencarian kendaraan dan pemesanan daring, sedangkan (Saputra et al., 2025) membangun sistem reservasi kendaraan berbasis web dengan metode *extreme programming* untuk meningkatkan efisiensi dan akurasi data. Sementara itu, (Kristania, 2022) menghasilkan sistem informasi rental mobil berbasis web sebagai media pemesanan dan promosi. Ketiga penelitian tersebut membahas pemanfaatan sistem berbasis *website* dalam mendukung layanan rental mobil dan pengelolaan data penyewaan pada berbagai konteks usaha. Namun, pada penelitian yang dibandingkan dalam penelitian ini, fokus utama berada pada perancangan dan pengembangan sistem tanpa diawali analisis model bisnis untuk mengidentifikasi kondisi usaha yang sedang berjalan, serta belum mengevaluasi pengalaman pengguna setelah platform digital dimanfaatkan dalam aktivitas operasional nyata. Terdapat pula penelitian yang membahas pendekatan *Lean Canvas*, tetapi hanya berfokus pada analisis dan perumusan strategi pengembangan bisnis tanpa dilanjutkan dengan penerapan solusi digital (Suryajaya & Pradana, 2023). Perbedaan fokus tersebut menjadi dasar arah penelitian ini.

Berbeda dengan penelitian sebelumnya, penelitian ini berfokus pada pemanfaatan platform digital berbasis *website* untuk mendukung optimalisasi layanan pemesanan dan pengelolaan transaksi pada Hans Rent Car. Pendekatan penelitian mengintegrasikan analisis model bisnis, pengujian fungsional, dan evaluasi pengalaman pengguna. Penelitian diawali dengan analisis kondisi bisnis menggunakan *Business Model Canvas* untuk memetakan model bisnis Hans Rent Car yang sedang berjalan (Harahap et al., 2024), kemudian dilanjutkan dengan *Lean Canvas* untuk mengidentifikasi solusi digitalisasi yang sesuai dengan kebutuhan usaha (Zulaikhah et al., 2025). Solusi tersebut diwujudkan melalui pemanfaatan platform digital berbasis *website* yang selanjutnya diuji secara fungsional menggunakan *Black-Box Testing* dan dievaluasi pengalaman penggunaannya menggunakan *User Experience Questionnaire*. Setelah tahap uji coba, wawancara

dilakukan untuk memperoleh gambaran mengenai pengalaman pengguna dan pemanfaatan *website* dalam aktivitas operasional Hans Rent Car. Dengan demikian, penelitian ini menggabungkan analisis model bisnis, pengujian fungsional, evaluasi pengalaman pengguna, dan wawancara pascapenggunaan.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk memanfaatkan platform digital berbasis *website* dalam mendukung layanan pemesanan dan pengelolaan transaksi pada Hans Rent Car. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, yang selanjutnya dianalisis menggunakan model Miles dan Huberman. Kelayakan fungsional *website* diuji menggunakan *Black-Box Testing*, sedangkan pengalaman pengguna dievaluasi menggunakan *User Experience Questionnaire* terhadap sepuluh responden yang terdiri atas sembilan pelanggan dan satu pemilik/admin Hans Rent Car. Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat baik secara akademik maupun praktis, khususnya bagi Hans Rent Car dalam mendukung layanan pemesanan dan pengelolaan transaksi agar proses operasional menjadi lebih terstruktur dan terintegrasi, serta membantu meminimalkan risiko kesalahan pencatatan, serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya mengenai pemanfaatan platform digital pada usaha sejenis, khususnya pada sektor jasa penyewaan kendaraan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, yaitu pendekatan yang digunakan untuk menggambarkan, memahami, dan menganalisis fenomena secara mendalam berdasarkan kondisi nyata di lapangan melalui data deskriptif berupa kata-kata, hasil observasi, dan wawancara (Waruwu, 2024). Pendekatan ini dipilih karena penelitian berfokus pada pemahaman kondisi proses pemesanan dan pengelolaan transaksi sebelum pemanfaatan *website* serta pengalaman dan perubahan yang dirasakan setelah *website* dimanfaatkan. Penelitian dilakukan pada usaha rental mobil Hans Rent Car yang berlokasi di Jl. Perjuangan No.38 Dusun V, Desa Bintang Meriah, Kecamatan Batang Kuis, Kabupaten Deli Serdang, Provinsi Sumatera Utara, dimulai dari bulan Maret sampai dengan Agustus 2026. Informan penelitian dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* karena penelitian ini membutuhkan informan yang memiliki keterlibatan langsung dalam operasional usaha maupun pengalaman menggunakan layanan Hans Rent Car (Himam et al., 2026). Informan terdiri atas *key informan*, yaitu pemilik usaha yang mengetahui seluruh proses operasional secara langsung, serta informan utama, yaitu pelanggan yang pernah menggunakan layanan rental mobil Hans Rent Car. Penetapan jumlah informan dalam penelitian ini didasarkan pada kebutuhan untuk menggali informasi yang relevan dengan pemanfaatan sistem, bukan untuk menghasilkan generalisasi statistik mengenai seluruh pelanggan Hans Rent Car, sehingga informasi dari informan pelanggan diposisikan sebagai masukan untuk mengidentifikasi kebutuhan inti pengguna, yang kemudian diperkuat melalui wawancara dengan pemilik usaha, observasi terhadap proses operasional, dan dokumentasi transaksi. Rincian informan penelitian disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Informan penelitian

No	Nama Informan	Usia	Keterangan
1	Muhammad Raihan Depari	23 Tahun	<i>Key informan</i> (Pemilik Hans Rent Car)
2	Dimas Pratama	21 Tahun	Informan utama (Pelanggan)
3	Iswa Berutu	25 Tahun	Informan utama (Pelanggan)

Sumber: Hasil Penelitian, 2026

Data dikumpulkan melalui tiga teknik, yaitu wawancara terstruktur, observasi, dan dokumentasi. Wawancara terstruktur dilakukan dalam dua periode, yaitu sebelum dan setelah pemanfaatan *website*. Pemanfaatan *website* dilakukan selama tiga hari untuk memperoleh informasi mengenai pengalaman penggunaan sistem dan perubahan yang dirasakan dalam proses pemesanan dan pengelolaan transaksi (Iba & Wardhana, 2023). Durasi tiga hari ditetapkan dengan mempertimbangkan bahwa dalam kondisi operasional normal Hans Rent Car menerima rata-rata 8–10 pemesanan pada kondisi ramai dan 3–5 pemesanan pada kondisi sepi dalam satu minggu, jangka waktu tersebut digunakan untuk memperoleh gambaran awal mengenai pemanfaatan *website* dalam aktivitas pemesanan dan transaksi, dengan mempertimbangkan pola pemesanan Hans Rent Car yang berlangsung secara rutin. Observasi dilakukan secara langsung terhadap aktivitas operasional Hans Rent Car untuk memperoleh gambaran mengenai proses pemesanan dan pengelolaan transaksi (Sari et al., 2025). Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan catatan transaksi, kwitansi, dan riwayat percakapan dengan pelanggan sebagai data pendukung penelitian (Iba & Wardhana, 2023). Evaluasi pengalaman pengguna dilakukan menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ) dengan teknik *purposive sampling*. Berdasarkan dokumentasi transaksi Hans Rent Car, populasi pelanggan yang melakukan penyewaan pada April 2026 berjumlah 19 orang. Dari populasi tersebut, sembilan pelanggan berpartisipasi dalam pengisian UEQ berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan, yaitu pernah menggunakan layanan Hans Rent Car pada periode tersebut, bersedia mencoba platform digital berbasis *website*, dan bersedia memberikan penilaian terhadap pengalaman pengguna. Selain pelanggan, satu orang admin juga dilibatkan sebagai responden karena *website* digunakan oleh dua kelompok pengguna, yaitu pelanggan sebagai pengguna layanan dan admin sebagai pengelola platform. Dengan demikian, jumlah keseluruhan responden UEQ adalah 10 orang, terdiri atas sembilan pelanggan dan satu admin. Pelibatan admin dimaksudkan untuk memperoleh gambaran pengalaman penggunaan dari sisi pengelolaan platform, sedangkan penilaian pelanggan menggambarkan pengalaman penggunaan dari sisi layanan. Hasil UEQ digunakan untuk mendeskripsikan pengalaman pengguna terhadap *website* dan tidak dimaksudkan sebagai generalisasi statistik terhadap seluruh pelanggan Hans Rent Car. UEQ terdiri atas 26 butir pertanyaan dengan skala -3 hingga +3 pada enam dimensi, yaitu *attractiveness*, *perspicuity*, *efficiency*, *dependability*, *stimulation*, dan *novelty* (Schrepp, 2023), yang disebarluaskan melalui *Google Form*.

Data dianalisis menggunakan model Miles dan Huberman, yang terdiri atas reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi (Miles & Huberman, 1994, seperti dikutip dalam Abdussamad, 2021). Analisis kondisi bisnis dilakukan menggunakan *Business Model Canvas* untuk memetakan model bisnis Hans Rent Car yang sedang berjalan (Harahap et al., 2024), kemudian dilanjutkan dengan *Lean Canvas* untuk merumuskan solusi digitalisasi yang sesuai dengan kebutuhan usaha (Zulaikhah et al., 2025). Keabsahan data pada penggambaran kondisi awal dilakukan melalui triangulasi teknik, yaitu membandingkan data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, sebagai salah satu jenis triangulasi yang banyak digunakan untuk meningkatkan kredibilitas temuan dalam penelitian kualitatif (Morgan, 2024). Selain analisis data kualitatif, fungsionalitas *website* diuji menggunakan pengujian *Black-Box* terhadap 22 skenario pengujian yang dilakukan oleh peneliti selaku pengembang sistem pada tahap pembuatan *website*, sedangkan pengalaman pengguna dievaluasi menggunakan kuesioner *User Experience Questionnaire* terhadap 10 responden.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Hans Rent Car merupakan usaha jasa rental mobil yang telah berjalan kurang lebih tiga tahun dengan lima unit mobil dan melayani pelanggan perorangan maupun kantor kecil di sekitar wilayah usaha. Sebelum pemanfaatan *website*, pemesanan dilakukan melalui WhatsApp, telepon, atau datang langsung, sedangkan ketersediaan kendaraan diperiksa secara manual melalui catatan dan riwayat chat. Hasil wawancara menunjukkan kendala berupa lambatnya konfirmasi pemesanan, risiko bentrok jadwal, data pelanggan yang tersebar pada beberapa media, serta lamanya rekapitulasi transaksi (M. R. Depari, Wawancara, 8 Mei 2026; D. Pratama, Wawancara, 8 Mei 2026; I. Berutu, Wawancara, 18 Mei 2026).

Business Model Canvas (BMC) digunakan untuk memetakan sembilan elemen model bisnis Hans Rent Car sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 2, yaitu segmen pelanggan, proposisi nilai, saluran, hubungan pelanggan, sumber daya, aktivitas kunci, mitra kunci, struktur biaya, dan sumber pendapatan.

Tabel 2. *Business Model Canvas* Hans Rent Car

Elemen	Uraian
<i>Customer Segments</i>	Perorangan (kebutuhan harian/keluarga); kantor dan usaha kecil sekitar Batang Kuis; penumpang/penjemput Bandara Kualanamu
<i>Value Propositions</i>	Harga sewa terjangkau; armada bersih dan terawat; pilihan lepas kunci maupun dengan pengemudi; layanan antar-jemput; lokasi strategis
<i>Channels</i>	<i>Google Maps</i> (pencarian lokasi dan ulasan); Instagram (promosi); <i>WhatsApp</i> (komunikasi dan pemesanan); <i>word of mouth</i>
<i>Customer Relationships</i>	Komunikasi langsung melalui <i>WhatsApp</i> ; pelayanan ramah dan menjaga kepercayaan pelanggan
<i>Revenue Streams</i>	Sewa lepas kunci; sewa dengan pengemudi; layanan antar-jemput Bandara Kualanamu
<i>Key Resources</i>	Lima unit armada; pemilik usaha; sopir mitra; bengkel langganan; reputasi usaha
<i>Key Activities</i>	Menerima pemesanan; mengecek ketersediaan kendaraan; verifikasi dokumen; konfirmasi pembayaran; serah terima kendaraan; penyusunan laporan
<i>Key Partnerships</i>	Sopir mitra; bengkel langganan; bank (transfer pembayaran)
<i>Cost Structure</i>	Servis dan perawatan kendaraan; upah sopir mitra; biaya operasional harian

Sumber: Hasil Penelitian, 2026

Hasil pemetaan menunjukkan bahwa kesembilan elemen tersebut telah terbentuk dalam operasional usaha. Sementara itu, aktivitas pemesanan, pengecekan ketersediaan, pencatatan transaksi, dan pelaporan masih dilakukan melalui beberapa media yang berbeda. Temuan tersebut menjadi dasar penyusunan *Lean Canvas* pada Tabel 3.

Tabel 3. *Lean Canvas* Hans Rent Car

Elemen	Uraian
<i>Problem</i>	Konfirmasi pemesanan bergantung pada respons pemilik; pengecekan ketersediaan manual; serta pencatatan transaksi dan laporan belum terintegrasi sehingga berisiko terjadi bentrok jadwal.
<i>Existing Alternatives</i>	<i>WhatsApp</i> untuk komunikasi; buku catatan untuk transaksi; <i>Google Spreadsheet</i> untuk laporan
<i>Customer Segments</i>	Pelanggan perorangan, kantor/usaha kecil, penumpang bandara; administrator (pemilik)
<i>Unique Value Proposition</i>	Pemesanan, pengecekan ketersediaan, dan transaksi dalam satu platform yang cepat, mudah, dan transparan
<i>Solution</i>	<i>Website</i> pemesanan; informasi ketersediaan kendaraan; transaksi terintegrasi; <i>upload</i> dokumen dan bukti pembayaran; <i>invoice</i> dan riwayat digital; dasbor admin
<i>Channels</i>	<i>Website</i> (media utama); <i>Google Maps</i> ; Instagram; <i>WhatsApp</i> (bantuan pelanggan)
<i>Revenue Streams</i>	Sewa lepas kunci; sewa dengan pengemudi; layanan antar-jemput

Elemen	Uraian
<i>Cost Structure</i>	Pengembangan <i>website</i> ; <i>hosting</i> dan domain; pemeliharaan sistem
<i>Key Metrics</i>	Waktu konfirmasi pemesanan; risiko bentrok jadwal; keteraturan dokumentasi transaksi; kemudahan penyusunan laporan.
<i>Unfair Advantage</i>	Pengalaman operasional; reputasi usaha; basis data pelanggan dan transaksi; platform yang disesuaikan dengan kebutuhan usaha

Sumber: Hasil Penelitian, 2026

Permasalahan utama yang diidentifikasi meliputi belum adanya platform terintegrasi, ketergantungan pada respons pemilik, pengecekan ketersediaan secara manual, risiko bentrok jadwal, serta pencatatan transaksi yang belum terpusat. Solusi yang dirumuskan berupa *website* yang mengintegrasikan pemesanan, pengecekan ketersediaan, transaksi, pembayaran, pengelolaan data pelanggan, bukti pembayaran, *invoice*, riwayat transaksi, dan pelaporan. *Website* kemudian diuji menggunakan *Black-Box Testing* terhadap 22 skenario pada fitur utama. Seluruh skenario dinyatakan valid, sehingga fungsi pemesanan, pengecekan ketersediaan, transaksi, dan pelaporan dapat berjalan sesuai rancangan. Setelah *website* dimanfaatkan, wawancara lanjutan menunjukkan bahwa proses pemesanan menjadi lebih terstruktur karena pelanggan dapat mengisi data secara mandiri. Informasi ketersediaan kendaraan dan status booking dapat dilihat melalui sistem, sedangkan data pelanggan, transaksi, bukti pembayaran, dan laporan tersimpan dalam satu platform (M. R. Depari, Wawancara, 18 Agustus 2026; D. Pratama, Wawancara, 27 Agustus 2026; I. Berutu, Wawancara, 27 Agustus 2026). Pemilik dan pelanggan juga menyampaikan bahwa proses pemesanan dirasakan lebih cepat dibandingkan mekanisme sebelumnya, meskipun pada tahap awal masih diperlukan penyesuaian terhadap menu dan alur sistem. Temuan tersebut menunjukkan bahwa optimalisasi layanan pada Hans Rent Car tercermin dari perubahan mekanisme kerja yang sebelumnya dilakukan secara manual dan terpisah menjadi proses yang lebih terstruktur dan terintegrasi melalui platform *website*. Perubahan tersebut terlihat pada proses pemesanan, pengecekan ketersediaan kendaraan, pencatatan data pelanggan dan transaksi, serta pengelolaan pembayaran dan laporan yang dapat dilakukan dalam satu platform. Dengan demikian, optimalisasi dalam penelitian ini tidak diartikan sebagai peningkatan efisiensi yang telah diukur secara kuantitatif, tetapi sebagai perbaikan mekanisme pengelolaan proses layanan berdasarkan hasil uji coba *website* dan pengalaman pengguna dalam pemanfaatannya.

Evaluasi pengalaman pengguna dilakukan terhadap sepuluh responden yang terdiri atas sembilan pelanggan dan satu admin menggunakan instrumen UEQ pada enam dimensi (Schrepp, 2023). Hasil evaluasi disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4. Hasil evaluasi User Experience Questionnaire

Dimensi	Nilai Rata-Rata	Kategori
<i>Attractiveness</i>	1,88	<i>Excellent</i>
<i>Perspicuity</i>	1,85	<i>Good</i>
<i>Efficiency</i>	2,10	<i>Excellent</i>
<i>Dependability</i>	1,68	<i>Good</i>
<i>Stimulation</i>	1,95	<i>Excellent</i>
<i>Novelty</i>	1,45	<i>Good</i>

Sumber: Hasil pengolahan data, 2026

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan *website* pada Hans Rent Car mendukung perubahan mekanisme pemesanan dan pengelolaan transaksi yang sebelumnya dilakukan melalui beberapa media menjadi lebih terstruktur dan terintegrasi. Seluruh 22 skenario *Black-Box*

berfungsi sesuai rancangan. Hasil UEQ menunjukkan nilai tertinggi pada dimensi *Efficiency* sebesar 2,10 dengan kategori *Excellent* dan nilai terendah pada dimensi *Novelty* sebesar 1,45 dengan kategori *Good* berdasarkan pembandingan *benchmark* UEQ (Schrepp, 2023). Nilai tersebut menggambarkan persepsi pengguna dan tidak dapat langsung diartikan sebagai bukti peningkatan efisiensi operasional secara kuantitatif. Nilai *Novelty* yang lebih rendah menunjukkan bahwa kontribusi website tidak terutama terletak pada kebaruan setiap fitur, tetapi pada pengintegrasian fungsi yang disesuaikan dengan kebutuhan operasional Hans Rent Car.

Dari sisi pengelolaan layanan, temuan ini sejalan dengan konsep manajemen operasional jasa yang menekankan pengelolaan proses pelayanan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan (Kusmiati, 2024). *Website* menyediakan alur pemesanan dan informasi ketersediaan kendaraan yang lebih terstruktur dibandingkan dengan mekanisme sebelumnya yang bergantung pada komunikasi langsung dengan pemilik. Pada pengelolaan transaksi, penyimpanan data pelanggan, bukti pembayaran, *invoice*, dan riwayat transaksi dalam satu platform sejalan dengan fungsi sistem informasi manajemen dalam mengumpulkan, mengolah, menyimpan, dan menyajikan informasi (Yoraeni et al., 2023). Perubahan tersebut memperlihatkan bahwa pemanfaatan *website* memengaruhi mekanisme kerja Hans Rent Car, bukan sekadar menambah saluran digital baru, sejalan dengan (Fadlila et al., 2024) bahwa transformasi digital berkaitan dengan perubahan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi untuk meningkatkan efektivitas dan menciptakan nilai tambah. Penelitian ini juga memiliki kesamaan dengan (Saputra et al., 2025), (Muhammad et al., 2024), dan (Kristania, 2022) dalam pemanfaatan website untuk mendukung pemesanan dan pengelolaan informasi rental mobil. (Saputra et al., 2025) menguji sistem reservasi menggunakan *Black-Box Testing*, sedangkan (Kristania, 2022) berfokus pada pengolahan data, pemesanan, dan promosi. (Muhammad et al., 2024) menggabungkan pengujian fungsional dan evaluasi pengguna. Berbeda dari penelitian tersebut, penelitian ini mengawali pemanfaatan website dengan pemetaan kondisi bisnis melalui *Business Model Canvas* dan perumusan solusi melalui *Lean Canvas*, kemudian mengevaluasinya menggunakan pengujian fungsional, UEQ enam dimensi, dan wawancara setelah penggunaan.

Dengan demikian, kontribusi penelitian ini terletak pada pendekatan pemanfaatan website yang berorientasi pada kebutuhan operasional usaha. Secara praktis, website menyediakan mekanisme terpusat bagi pemilik untuk mengelola pemesanan, ketersediaan kendaraan, transaksi, dan laporan, serta memudahkan pelanggan mengakses informasi dan mengirimkan dokumen maupun bukti pembayaran. Penggunaan selama tiga hari menunjukkan adanya penyesuaian awal terhadap menu, sementara WhatsApp tetap berfungsi sebagai kanal bantuan. Temuan ini mengindikasikan bahwa website dapat mendukung proses operasional tanpa menggantikan seluruh mekanisme pelayanan. Bagi usaha rental sejenis, pendekatan pemetaan kondisi bisnis, perumusan solusi, pengujian fungsi, dan evaluasi pengalaman pengguna dapat menjadi rujukan. Namun, implikasi tersebut terbatas pada konteks satu usaha dan belum membuktikan peningkatan efisiensi secara terukur.

Penelitian ini memiliki keterbatasan berupa periode penggunaan website yang hanya tiga hari, belum adanya pengukuran kuantitatif sebelum dan sesudah penggunaan, serta evaluasi UEQ yang melibatkan sepuluh responden pada satu usaha. Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperpanjang periode pengamatan dan melibatkan responden yang lebih beragam. Evaluasi dapat mengukur perubahan waktu konfirmasi pemesanan, durasi pencatatan transaksi, waktu penyusunan laporan, serta frekuensi kesalahan pencatatan dan bentrok jadwal. Kendala adaptasi pengguna, kualitas pelayanan, serta penerapan notifikasi otomatis dan integrasi *payment gateway* untuk menilai dampak operasional website secara lebih terukur.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, pemanfaatan platform digital berbasis website mendukung perubahan proses pemesanan dan pengelolaan transaksi Hans Rent Car menjadi lebih terstruktur dan terintegrasi. Pengujian *Black-Box* terhadap 22 skenario menunjukkan seluruh fungsi berjalan sesuai rancangan, sedangkan evaluasi pengalaman pengguna terhadap 10 responden menunjukkan seluruh dimensi berada pada kategori *Good* hingga *Excellent*, dengan nilai tertinggi pada *Efficiency* sebesar 2,10 dan terendah pada *Novelty* sebesar 1,45. Secara operasional, website menyediakan sarana terpusat untuk mengelola pemesanan, informasi kendaraan, pembayaran, data pelanggan, dan laporan. Namun, dampak digitalisasi terhadap efisiensi dan kinerja bisnis belum dapat dipastikan karena penggunaan website hanya diamati selama tiga hari dan belum disertai pengukuran kuantitatif sebelum dan sesudah penerapan. Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperpanjang periode pengamatan serta mengukur waktu pelayanan, durasi pencatatan dan penyusunan laporan, kesalahan pencatatan, serta konflik jadwal untuk memperoleh bukti dampak operasional yang lebih terukur.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Syakir Media Press.
- Arista, L. P., & Nugroho, Y. S. (2023). Sistem Informasi Pencatatan Transaksi Penjualan Dan Pembelian Produk Berbasis Website Di Toko Sembako Putrasena Sukoharjo. *JIP (Jurnal Informatika Polinema)*, 9(4).
- Fadlila, M., Sutantri, & Mala, I. K. (2024). Transformasi Bisnis Digital: Peran, Fungsi, dan Strategi dalam Meningkatkan Efisiensi Operasional, Inovasi Produk, dan Pengalaman Pelanggan. *Jurnal Pendidikan Sejarah Dan Riset Sosial Humaniora*, 4(2).
- Harahap, K., B. V. S., Oroh, F. N. S., & Hamzah, Z. Z. (2024). *Bisnis Model Canvas*. PT. Media Penerbit Indonesia.
- Himam, Muh. K., Anam, S., & Nashrullah. (2026). Teknik Pemilihan Informan Dalam Penelitian Kualitatif: Strategi Dan Implementasi. *Jurnal Pendidikan Sosial Dan Humaniora*, 5(2).
- Iba, Z., & Wardhana, A. (2023). *Metode Penelitian* (M. Pradana, Ed.). Eureka Media Aksara.
- Kristania, Y. M. (2022). Sistem Informasi Rental Mobil (Si Robi) Berbasis Web Pada Sewa Mobil Sahabat Purwokerto. *Indonesian Journal on Software Engineering (IJSE)*, 8(2). <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ijse>
- Kusmiati, M. (2024). *Manajemen Operasional Jasa 4.0 Strategi Digital untuk Manajemen Jasa Meningkatkan Kinerja dan Kepuasan Pelanggan*. CV. Aksara Global Akademia.
- Morgan, H. (2024). Using Triangulation and Crystallization to Make Qualitative Studies Trustworthy and Rigorous. *Qualitative Report*, 29(7), 1844–1856. <https://doi.org/10.46743/2160-3715/2024.6071>
- Muhammad, F. S. S., Hanif, I. F., Fauzan, S. B., Jazuli, U., Fauzi, R., & Fariz, M. (2024). Pengembangan Platform Web Rental Mobil: Meningkatkan Efisiensi dan Pengalaman Pengguna Dalam Proses Penyewaan. *Journal of Sciencetech Research and Development*, 6(1). <https://idm.or.id/JSCR/index.php/JSCR>
- Saputra, I. P. N. A., Putra, I. G. J. E., & Wijaya, I. N. Y. A. (2025). Rancang Bangun Sistem Reservasi Kendaraan Berbasis Web (Studi Kasus: HanaBali Car Rental). *Remik: Riset Dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, 9(2). <https://doi.org/10.33395/remik.v9i2.14555>
- Sari, A. P., & Suhendi. (2020). Rancang Bangun Sistem Informasi Pengelolaan Talent Film Berbasis Aplikasi Web. *Jurnal Informatika Terpadu*, 6(1), 29–37. <https://journal.nurulfikri.ac.id/index.php/JIT>

- Sari, A. S., Aprisilia, N., & Fitriani, Y. (2025). Teknik Pengumpulan Data dalam Penelitian Kualitatif: Observasi, Wawancara, dan Triangulasi. *Indonesian Research Journal on Education*, 5(4). <https://irje.org/index.php/irje>
- Schrepp, M. (2023). *User Experience Questionnaire Handbook*. www.ueq-online.org
- Sholihin, U. (2024). Meningkatkan Daya Saing Pasar UMKM Melalui Transformasi Digital. *Digital Bisnis: Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen Dan E-Commerce*, 3(2), 100–114. <https://doi.org/10.30640/digital.v3i2.2512>
- Siregar, N. M., & Fatmawati. (2024). Perancangan Sistem Informasi Penyewaan Mobil Berbasis Web Pada Gumilar Rent and Tour. *Information Management for Educators and Professionals*, 9(1), 21–32.
- Supriyadi, R., Maulidah, N., Nalatissifa, H., Fauzi, A., & Diantika, S. (2024). Perancangan Sistem Informasi Rental Mobil Berbasis Website pada Rentalin Aja. *Indonesian Journal on Software Engineering (IJSE)*, 10(2), 156–165. <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ijse156>
- Suryajaya, B., & Pradana, B. I. (2023). Strategi Pengembangan Startup Dengan Menggunakan Pendekatan Lean Canvas. *Jurnal Kewirausahaan Dan Inovasi*, 2(4), 1016–1027. <https://doi.org/10.21776/jki.2023.02.4.07>
- Waruwu, M. (2024). Pendekatan Penelitian Kualitatif: Konsep, Prosedur, Kelebihan dan Peran di Bidang Pendidikan. *Jurnal Penelitian Dan Evaluasi Pendidikan*, 5(2). <https://afeksi.id/jurnal/index.php/afeksi/>
- Yoraeni, A., Handayani, P., Nur, S. R., Juarni, S., Dhian, Y. A. A., Rianto, H., Riza, F., Yuswanto, A., Panca, E. S., Prayitno, E., Muharrom, M., Muryanto, T., Damayanti, R., Febrianto, D., & Nurrohman, A. (2023). *Sistem Informasi Manajemen* (S. J. Al Din, Ed.). PT Scifintech Andrew Wijaya.
- Zulaikhah, N. F. A., Sulasari, A., & Evelina, T. Y. (2025). Implementasi Lean Canvas Terhadap Strategi Pemasaran Pada UMKM Keripik Tempe Cak Mul Di Kota Malang. *Jurnal Media Akademik (JMA)*, 3(7). <https://doi.org/10.62281>