

Kopi Kenangan Self-Pickup Improvement

Version 0.1

Doc created date: 13 Juni 2026

Product Documentation

Epic	Self-Pickup Experience Enhancement
Feature Name	Dynamic Pickup Estimation & Order Tracking
Requested Date	13 Juni 2026
Latest Update	13 Juni 2026
Product Owner	Akbar Kurnia Hernadi
Version	01
Wireframe/Design Link	Before: https://stitch.withgoogle.com/projects/4769012918332367924 Experiment: https://stitch.withgoogle.com/projects/3812075126443540724

Background

Background	Kopi Kenangan adalah jaringan kopi asal Indonesia yang didirikan pada tahun 2017. Visi perusahaan ini adalah menyediakan kopi berkualitas tinggi dengan harga terjangkau dan pengalaman yang nyaman bagi pelanggan. Saat ini, Kopi Kenangan telah memiliki lebih dari 900 outlet yang tersebar di seluruh Indonesia. Salah satu fitur utama pada aplikasi Kopi Kenangan adalah Self-Pickup, yang memungkinkan pengguna melakukan pemesanan melalui aplikasi dan mengambil pesanan langsung di outlet tanpa perlu antre. Fitur ini menjadi pilihan favorit bagi pekerja kantoran yang memiliki waktu terbatas, terutama saat jam istirahat. Namun demikian, perusahaan menghadapi beberapa tantangan kritis yang menghambat pertumbuhan dan efisiensi operasional, termasuk conversion rate yang hanya mencapai 4%, drop-off tinggi mencapai 45% pada tahap pembayaran, serta retention rate bulan pertama yang rendah di angka 25%.
------------	--

	Assumptions: 1. Pengguna tidak memiliki informasi real-time mengenai kondisi outlet (jumlah antrean, waktu tunggu aktual) saat melakukan pemesanan. 2. Pengguna lebih memilih tidak memesan daripada menghadapi ketidakpastian waktu tunggu, terutama saat jam istirahat terbatas. 3. Konfirmasi manual dari barista mengenai status pesanan dapat meningkatkan kepercayaan pengguna dibandingkan sistem otomatis.
Problem	Masalah 1: Estimasi Waktu Pickup Statis dan Tidak Akurat (1/2) Estimasi waktu pengambilan di aplikasi bersifat tetap (15 menit) dan tidak memperhitungkan kondisi outlet saat ramai. Berdasarkan data riset, aktual rata-rata saat Peak Hour mencapai 27.8 menit (+12.8 menit mismatch). Hal ini menyebabkan pengguna tidak dapat membuat keputusan yang tepat kapan harus pergi ke outlet. Masalah 2: Status "Siap Diambil" Tidak Sesuai Kondisi Nyata Pengguna melihat status "Ready" di aplikasi, namun ketika tiba di outlet pesanan belum benar-benar siap. Hal ini menyebabkan hilangnya kepercayaan pengguna terhadap akurasi fitur Self-Pickup dan berdampak pada retention rate yang hanya 25%. Masalah 3: Drop-off Tinggi Saat Peak Hour Sebanyak 45% pengguna gagal menyelesaikan pembayaran di halaman "Pilih Waktu Pengambilan" saat Peak Hour. Conversion rate hanya 34.8% dibandingkan 100% pada Non-Peak Hour, mengakibatkan revenue loss sebesar Rp1.317.000 dari 15 user yang membatalkan transaksi.
Evidence	Data:  Akbar Kurnia Hernadi - Kopi Kenangan - Research Data.xlsm Recording
Hypothesis	Bahwa dengan menambahkan sistem estimasi pickup dinamis yang menyesuaikan berdasarkan kondisi outlet secara real-time, penambahan fitur tracking progress pesanan 4 tahap, serta konfirmasi manual dari barista sebelum status "Siap Diambil" ditampilkan, maka akan terjadi peningkatan conversion rate fitur Self-Pickup saat Peak Hour dari 34.8% menjadi minimal 70%, peningkatan retention rate Month 1 dari 25% menjadi 40%, serta penurunan mismatch antara estimasi dan aktual waktu pengambilan dari +12.8 menit menjadi maksimal 3 menit.

Competitor Benchmark	Perbandingan dengan kompetitor utama yang menyediakan fitur serupa Self-Pickup: GrabFood • Kelebihan: Memiliki estimasi waktu delivery yang berubah-ubah sesuai kondisi, memberikan gambaran real-time kepada pengguna. • Kelemahan: Tidak menyediakan informasi antrean outlet secara eksplisit untuk fitur pickup. Fokus utama pada delivery, bukan pickup. Starbucks Indonesia • Kelebihan: Memiliki fitur tracking status pesanan dan opsi pickup di outlet. • Kelemahan: Tidak menampilkan estimasi waktu yang dinamis berdasarkan kondisi outlet. Tidak ada informasi jumlah antrean atau status konfirmasi dari barista. GoFood • Kelebihan: Estimasi waktu pengantaran dapat berubah-ubah sesuai kondisi. • Kelemahan: Tidak menjelaskan alasan perubahan estimasi (ramai/sepi) sehingga pengguna tidak mendapat transparansi penuh. Insight: Saat ini belum ada platform F&B di Indonesia yang menampilkan estimasi pickup transparan dengan alasan perubahan (contoh: "berdasarkan antrean saat ini") sekaligus dilengkapi konfirmasi manual dari barista. Kopi Kenangan memiliki peluang untuk menjadi yang pertama dalam menghadirkan pengalaman Self-Pickup yang lebih terpercaya dan informatif.
-----------------------------	--

Goals

Objective	Success Metrics & Goals
1. Meningkatkan conversion rate fitur Self-Pickup saat Peak Hour 2. Meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap estimasi waktu pickup 3. Mengurangi mismatch antara estimasi dan aktual waktu pengambilan 4. Mengurangi drop-off di halaman "Pilih Waktu Pengambilan"	1. Conversion Peak Hour naik dari 34.8% menjadi minimal 70% 2. Decision Confidence mencapai minimal 4/5 berdasarkan usability testing 3. Mismatch turun dari +12.8 menit menjadi maksimal 3 menit 4. Drop-off turun dari 45% menjadi maksimal 15%

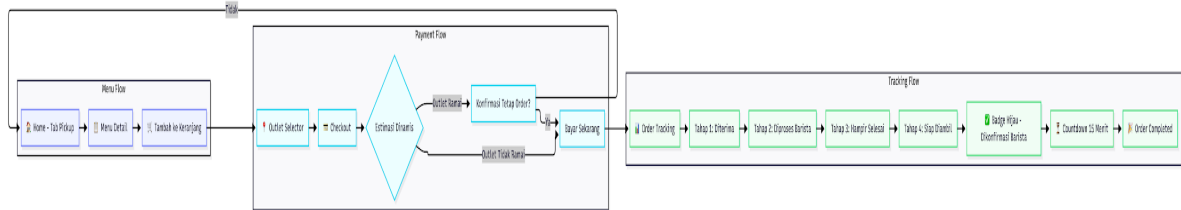
User Stories

Title	User stories	Acceptance Criteria	Priority	Rationale
Dynamic Pickup Time Estimation	Sebagai pengguna, saya ingin melihat estimasi waktu pickup yang berubah sesuai kondisi outlet secara real-time, sehingga saya bisa memutuskan apakah tetap order atau tidak berdasarkan informasi yang akurat.	• Estimasi waktu berubah berdasarkan jumlah antrean di outlet • Label "Estimasi berdasarkan antrean saat ini" ditampilkan • Estimasi berubah otomatis saat kondisi outlet berubah	High	Inti masalah, mismatch +12,8 menit menyebabkan drop-off 45%. Validated di testing: kedua partisipan lebih percaya karena tahu alasan estimasi.
Real-Time Order Status Tracking (4 Tahap)	Sebagai pengguna, saya ingin melihat progress pesanan secara real-time dari 4 tahap (Diterima → Diproses → Siap Diambil → Selesai), sehingga saya tahu posisi pesanan saya tanpa harus menebak-nebak.	• Progress bar 4 tahap dengan visual centang/aktif/belum • Sisa estimasi waktu update otomatis • Setiap tahap jelas tanpa penjelasan tambahan	High	Testing menunjukkan progress bar 4 tahap lebih intuitif dari 2 tahap, langsung paham tanpa bantuan. Meningkatkan transparansi setelah pembayaran.

Info Outlet & Kondisi Antrean	Sebagai pengguna, saya ingin melihat kondisi outlet (nama, alamat, jumlah antrean real-time) sebelum checkout, sehingga saya bisa memutuskan apakah outlet tersebut cocok atau pindah ke outlet lain.	• Card outlet menampilkan nama, alamat, Maps pin, jumlah antrean • Info kondisi outlet muncul sebelum halaman pembayaran • Jumlah antrean update real-time	High	Testing menunjukkan info kondisi outlet jadi decision aid, partisipan bisa putuskan tetap order atau tidak berdasarkan antrean. Bukan cuma estimasi, tapi konteks.
Tab Pickup Highlighted	Sebagai pengguna, saya ingin tab Pickup langsung terlihat aktif dan outlet wajib dipilih sebelum order, sehingga saya tidak bingung membedakan Pickup vs Delivery.	• Tab Pickup aktif/highlighted secara visual • Outlet selector wajib diisi sebelum lanjut order • Tab Delivery tetap tersedia tapi tidak default	Low	Friction kecil tapi signifikan, memastikan user langsung masuk flow yang benar. Effort rendah, impact menengah.
Barista Ready Confirmation	Sebagai pengguna, saya ingin status "Siap Diambil" hanya muncul setelah konfirmasi barista, sehingga saya tidak kecewa karena pesanan ternyata belum siap saat tiba di outlet.	• Status "Siap Diambil" hanya muncul setelah barista klik konfirmasi • Badge hijau "Dikonfirmasi Barista" ditampilkan • Countdown 15 menit untuk pengambilan dimulai dari konfirmasi	High	Menyelesaikan trust issue terbesar, "Ready" palsu. Testing menunjukkan badge hijau dari barista langsung menyelesaikan masalah ini.

User Interaction & Design

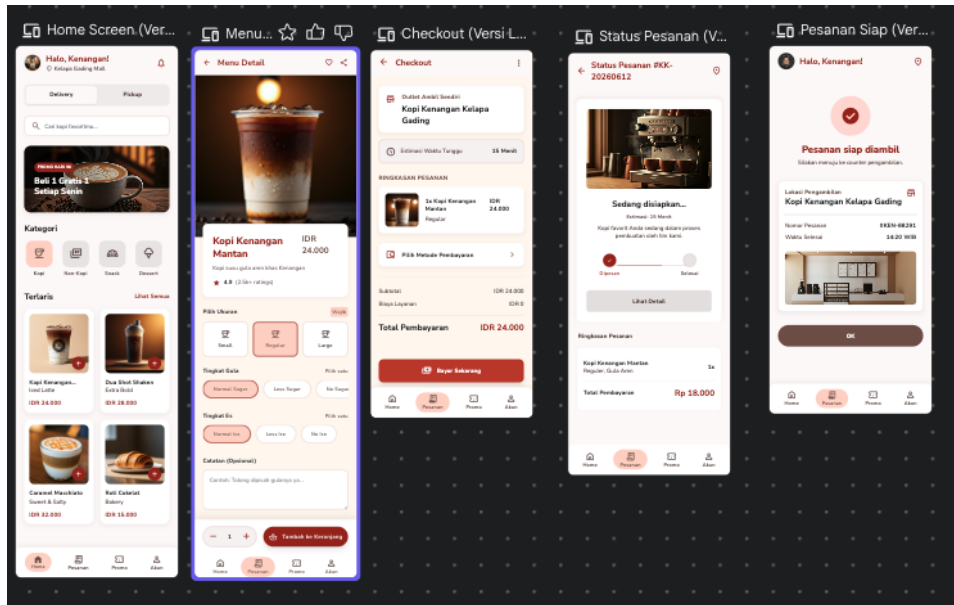
1. User flow



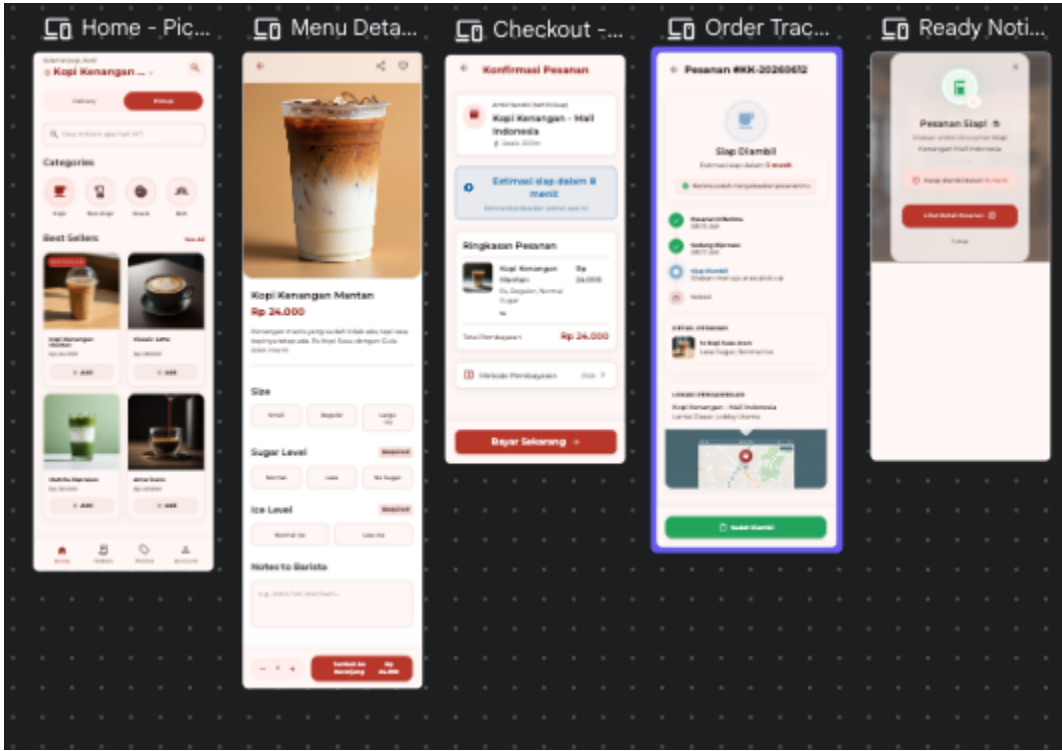
[Source User Flow](#)

2. Wireframe dan Prototype

Before Wireframe:



Experiment Wireframe:



Prototype MVP:
[prototype](#)

Roadmap

[source](#)

Kopi Kenangan Self-Pickup Improvement MVP TIMELINE / JUN-DES 2026

Discovery Development Bug Fixing Testing & QA Staged Rollout Launch & Monitor

MINGGU	Juni 2026	Juli 2026	Agustus 2026	September 2026	Oktober 2026	November 2026	Desember 2026
W1	EXPERIMENTATION Usability testing 2+ partisipan	DEV SPRINT 1 Dynamic Pickup Time Estimation	DEV SPRINT 2 Barista Ready Confirmation	DEV SPRINT 3 Tab Pickup Highlighted	BUG FIXING Round 1	STAGED ROLLOUT Pilot outlet 1	LAUNCH Full rollout semua outlet
W2	GROOMING Breakdown user stories, estimasi effort	DEV SPRINT 1 Dynamic Pickup Time Estimation	DEV SPRINT 2 Barista Ready Confirmation	DEV SPRINT 3 Integrasi semua fitur	BUG FIXING Round 2	STAGED ROLLOUT Pilot outlet 2-3	MONITOR Track metrics
W3	DESIGN Final prototype & UI spec	DEV SPRINT 1 Real-Time Order Status Tracking 4 Tahap	DEV SPRINT 2 Info Outlet & Kondisi Antrean	DEV SPRINT 3 Code review & freeze	BUG FIXING Round 3	STAGED ROLLOUT Expand ke lebih banyak outlet	MONITOR Analisis hasil
W4	DESIGN Review & approval	DEV SPRINT 1 Real-Time Order Status Tracking 4 Tahap	DEV SPRINT 2 Info Outlet & Kondisi Antrean	TESTING & QA Integrasi testing, round 1	TESTING & QA Regression testing & sign off	STAGED ROLLOUT Monitor metrics	ITERASI Rencana fase berikutnya

Out of scope:

1. Cancel Order Sebelum Diproses
2. Favorite / Reorder
3. Rute ke Outlet
4. Chat dengan Barista

Open Questions:

1. Berapa partisipan untuk testing lanjutan?
2. Bagaimana handle real-time data antrean dari outlet?
3. Kapan Barista Ready Confirmation live di semua outlet?
4. Apakah estimasi dinamis perlu A/B test dulu sebelum full rollout?