

Mini Project 2

Product Research

Kopi Kenangan Self-Pickup

By Akbar Kurnia Hernadi



LATAR BELAKANG

Company Vision

Kopi Kenangan adalah perusahaan New Retail F&B dengan visi menciptakan pengalaman ritel seamless melalui teknologi.

Self-Pickup Feature

Fitur Self-Pickup memungkinkan user memesan via aplikasi dan mengambil pesanan langsung di outlet.

- Mengurangi antrean fisik
- Mempercepat perputaran pesanan
- Meningkatkan efisiensi outlet

Critical Challenges

- Conversion rate hanya 4% dengan drop-off 45% di 'Pilih Waktu Pengambilan'
- Retention Month 1 hanya mencapai 25%
- Mismatch status Ready dengan kondisi riil outlet



THE DATASET

Analisis Data: Dataset Riset Produk

Dataset Kopi Kenangan - Self-Pickup					
User_ID	Age_Group	Order_Time_Category	Estimated_Pickup_Minutes	Actual_Ready_Minutes	Completed_Payment
27	Gen X	Non-Peak	15	16	Yes
45	Gen X	Non-Peak	15	15	Yes
13	Gen X	Non-Peak	15	15	Yes
23	Gen X	Non-Peak	15	15	Yes
32	Gen X	Non-Peak	15	14	Yes
18	Gen X	Peak	15	30	No
9	Gen X	Peak	15	29	No
4	Gen X	Peak	15	28	No
41	Gen X	Peak	15	28	No
36	Gen X	Peak	15	26	Yes
39	Gen Z	Non-Peak	15	16	Yes
21	Gen Z	Non-Peak	15	16	Yes
7	Gen Z	Non-Peak	15	16	Yes

Lihat data selengkapnya melalui: [Tautan Google Sheets](#)

INSIGHT DARI DATA

1. Conversion Drop-off

Peak Hour: **34.8%**

Non-Peak: **100%**

Pola: User lebih banyak gagal bayar saat outlet ramai.

2. Pickup Mismatch

Peak: **+12.8 menit**

Non-Peak: **1 menit**

Pola: Estimasi sistem statis 15 menit tidak akurat saat ramai.

3. Gen Z Drop-off

Gen Z: **33.3%**

Millennial: **95%**

Gen X: **60%**

Pola: Gen Z lebih sensitif terhadap ketidakpastian waktu.

Masalah Utama & Dampak Bisnis

- **Rendahnya Conversion Peak Hour:** User ragu membayar saat outlet terlihat ramai.
- **Ketidakakuratan Estimasi:** Janji 15 menit gagal mencerminkan kondisi aktual.
- **Loss of Trust:** Mismatch status "Ready" (+14.7 mnt) berkorelasi kuat dengan drop-off.
- **Potensi Revenue Loss:** **Rp1.317.000** dari 15 user yang membatalkan pesanan.

PROBLEM ALIGNMENT

Problem Statement:

Pengguna fitur Self-Pickup Kopi Kenangan mengalami ketidakpastian saat memilih waktu pengambilan karena estimasi pickup di aplikasi masih statis dan tidak selalu sesuai dengan kondisi aktual outlet, terutama saat Peak Hour, sehingga user ragu melanjutkan pembayaran dan kepercayaan terhadap fitur menurun.

01. Conversion Drop-off

Peak Hour: 34.8%

Temuan: Conversion Peak Hour jauh lebih rendah dibanding Non-Peak (34.8% vs 100%).

Link: Membuktikan user ragu melanjutkan pembayaran saat outlet ramai.

02. Static Mismatch

Mismatch: +12.8 Menit

Temuan: Estimasi sistem tetap 15 menit, tapi aktual rata-rata 27.8 menit saat peak.

Link: Membuktikan estimasi statis tidak akurat dengan kondisi aktual.

03. Correlation

Drop-off: +14.7 Menit

Temuan: User gagal bayar memiliki mismatch jauh lebih tinggi (+14.7 vs +2.4).

Link: Semakin besar mismatch, semakin tinggi kemungkinan user drop-off.

1.3 Deep Dive Analysis

ADDITIONAL CORRELATIONS

Mismatch vs. Conversion

Peak Hour: 34.8%

(+12.8m mismatch)

Non-Peak: 100%

(1m mismatch)

Insight: Semakin tinggi mismatch, semakin rendah conversion rate.

Age Group Sensitivity

Gen Z: 33.3% Conv.

(+10.5m avg mismatch)

Millennial: 95% Conv.

(+3.45m avg mismatch)

Gen X: 60% Conv.

(+6.6m avg mismatch)

Insight: Gen Z paling sensitif terhadap ketidakakuratan estimasi.

Revenue Impact

Current Revenue (30 users):

Rp2.634.000

Lost Potential (15 users):

Rp1.317.000

Insight: Revenue berpotensi naik ~50% jika conversion ditingkatkan ke 100%.

Kesimpulan Analisis Tambahan

Data menunjukkan hubungan kuat antara mismatch pickup time, conversion rate, dan revenue. Perbaikan pada akurasi estimasi pickup time, terutama saat **Peak Hour**, diharapkan dapat meningkatkan conversion rate dan revenue secara signifikan.

2.1 Research Preparation

INTERVIEW DRAFT

Tujuan Interview:

Memvalidasi temuan kuantitatif terkait rendahnya conversion Self-Pickup saat Peak Hour, ketidakakuratan estimasi pickup, dan mismatch status Ready di aplikasi dengan kondisi riil outlet.

Issue/Concern yang Digali:

- Alasan penggunaan fitur Self-Pickup.
- Faktor keraguan/pembatalan pickup time.
- Pengalaman terhadap estimasi waktu.
- Mismatch status "Ready" vs aktual.
- Harapan perbaikan fitur.

Daftar Pertanyaan (MOM Test):

- **Pengalaman terakhir:** Ceritakan saat terakhir membeli via aplikasi.
- **Channel:** Pakai Pickup, delivery, atau beli langsung?
- **Alasan:** Mengapa memilih Self-Pickup saat itu?
- **Tahap pilih waktu:** Informasi apa yang diperhatikan?
- **Keraguan:** Pernah ragu saat pilih waktu pickup?
- **Estimasi:** Apakah estimasi sesuai kondisi riil?
- **Peak Hour:** Pengalaman saat outlet sedang ramai?
- **Status Ready:** Status ready tapi pesanan belum siap?
- **Dampak:** Tetap pakai Self-Pickup lagi? Mengapa?
- **Harapan:** Informasi apa yang diharapkan muncul?

Source: [Daftar lengkap 10 pertanyaan](#)

2.2 Kumpulkan Data Kualitatif

INTERVIEW HIGHLIGHTS

Kriteria & Responden:

Pernah menggunakan Self-Pickup Kopi Kenangan dlm 12 bulan terakhir.

Ghina (26, Gen Z, Pekerja Kantoran)

Ade (30, Millennial, Pekerja Kantoran)

Ghina

Alasan: Outlet dekat & antrean offline panjang.

Isu Utama: Estimasi 15 menit tidak akurat saat jam makan siang. Pesanan belum siap meski status di aplikasi "Ready".

Dampak: Malas pakai Self-Pickup saat ramai; lebih baik cari tempat lain.

"Kalau outlet lagi ramai, kasih tahu aja dari awal. Jangan tulis 15 menit kalau ternyata bisa lebih lama."

Ade

Alasan: Menghindari antrean pagi sebelum kerja.

Isu Utama: Estimasi sering meleset (15 vs 25 menit). Status "Ready" tidak reliable; pesanan belum ada di counter.

Dampak: Hilang kepercayaan pada status aplikasi; sengaja menunggu lebih lama sebelum ke outlet.

"Kalau bisa statusnya lebih detail. Misalnya sedang dibuat, antrean berapa, atau estimasi berubah kalau penuh."

Source: [Daftar lengkap interview](#)

KATEGORISASI TEMA

Temuan Utama & Tema

- **Ekspektasi Efisiensi:** User memilih Self-Pickup untuk kecepatan.
- **Peak Hour Issues:** Ketidakpastian waktu & mismatch estimasi saat ramai.
- **Status Tidak Akurat:** Status "Ready" di aplikasi sering tidak reliable.
- **Trust & Transparansi:** Kebutuhan akan status detail & info antrean riil.

Top Issues & Prioritas

HIGH: Ketidakpastian Pickup Time & Status Ready

Conversion Peak Hour 34.8% vs 100% Non-Peak; Mismatch status Ready sering terjadi.

MEDIUM-HIGH: Trust Issue & Kebutuhan Transparansi

Penurunan retention Month 1 (25%) & kebutuhan real-time order tracking.

Kesimpulan Kualitatif

"Hasil interview memvalidasi bahwa rendahnya konversi disebabkan oleh ketidakpastian waktu dan rendahnya kepercayaan terhadap status pesanan, terutama saat Peak Hour. Hal ini berdampak signifikan pada repeat usage dan retention."

Cek source untuk Coding / Theme Categorization secara lengkap

[Source](#)

3.1 Definisi Masalah

ISSUE TREE & PROBLEM



Problem Selection

Cabang 1: Masalah pada Pickup Time

ALASAN PEMILIHAN:

Data Kuantitatif:

Conversion Peak Hour 34,8% vs Non-Peak 100%, mismatch +12,8 menit.

Data Kualitatif:

Validasi dari Ghina & Ade: ragu dengan estimasi 15 menit saat ramai.

Impact:

Friction point utama penyebab 45% drop-off di halaman "Pilih Waktu Pengambilan".

Reference: [Detailed Issue Analysis Image](#)

3.2 Definisi Masalah

SCQA FRAMEWORK

Situation (Situasi)

Kopi Kenangan menyediakan fitur Self-Pickup untuk memesan lebih cepat, mengurangi antrean fisik, dan meningkatkan efisiensi outlet.

Complication (Komplikasi)

Conversion hanya 4%, drop-off 45% di pemilihan waktu, dan mismatch status "Ready" mencapai +12,8 menit saat Peak Hour.

Question: Mengapa user ragu atau gagal menyelesaikan pembayaran fitur Self-Pickup saat ramai?

Answer (Jawaban)

Estimasi pickup tidak akurat secara real-time. User (Ghina & Ade) ragu dengan estimasi statis 15 menit saat ramai, menyebabkan hilangnya kepercayaan.

Problem Statement

"Pengguna mengalami ketidakpastian karena estimasi pickup masih statis dan tidak sesuai kondisi aktual outlet, menurunkan kepercayaan untuk bertransaksi."

4.1 Ideation Phase

HOW MIGHT WE & IDEATION

HOW MIGHT WE (HMW)

"HMW membuat user lebih yakin dengan estimasi waktu pickup yang ditampilkan, terutama saat Peak Hour?"

Berdasarkan problem statement ketidakpastian estimasi pickup statis yang tidak sesuai kondisi outlet ramai.

Dynamic Pickup Time Estimation

Estimasi berubah berdasarkan kondisi real-time, jumlah order, dan waktu ramai (e.g. 15 menjadi 20-30 menit).

Real-Time Order Status Tracking

Status transparan: diterima, sedang dibuat, hampir selesai, siap diambil. User memantau progres secara real-time.

Barista Ready Confirmation

Status "Ready" hanya muncul setelah konfirmasi manual oleh staff, memastikan akurasi kondisi pesanan.

Outlet Crowd Indicator

Informasi keramaian outlet (Ramai/Normal) untuk membangun ekspektasi yang realistis bagi pengguna.

Time Recommendation

Sistem merekomendasikan waktu pickup terbaik.

Delay Notification

Notifikasi otomatis jika pesanan berpotensi terlambat.

Alternative Suggestion

Saran outlet terdekat jika kondisi saat ini terlalu ramai.

3 Solution Idea

STRATEGI & IMPACT

Dynamic Pickup Time Estimation

Root Cause:

Estimasi statis tidak sesuai Peak Hour

Bukti Data:

Peak Hour mismatch +12,8 menit, conversion 34,8%

Solusi:

Estimasi berubah sesuai kondisi outlet real-time

Impact:

User dapat ekspektasi waktu realistis sebelum bayar

Real-Time Order Status Tracking

Root Cause:

User tidak tahu progres pesanan

Bukti Data:

Mismatch status Ready (Kasus Ade)

Solusi:

Status: diterima → dibuat → hampir selesai → siap

Impact:

Transparansi naik, rasa tidak pasti turun setelah bayar

Barista Ready Confirmation

Root Cause:

Status Ready tidak sesuai kondisi outlet

Bukti Data:

Ghina & Ade: status ready tapi pesanan belum siap

Solusi:

Status Ready hanya muncul setelah konfirmasi barista

Impact:

Trust terhadap status aplikasi naik



Affinity Diagram

KESIMPULAN & SOLUSI

Problem Context

Masalah Utama:

Conversion rendah di fitur Self-Pickup akibat ketidakpastian waktu pengambilan (estimasi statis 15 menit vs kondisi aktual).

Bukti Kuantitatif & Kualitatif:

- Conversion Peak Hour 34,8% vs Non-Peak 100%.
- Mismatch Peak Hour +12,8 menit.
- Loss revenue estimasi Rp1.317.000.
- Validasi keraguan user (Ghina & Ade) terhadap akurasi estimasi.

Root Cause

"Estimasi pickup pada aplikasi belum menyesuaikan kondisi aktual outlet, terutama saat Peak Hour."

Solusi yang Direkomendasikan

1. Dynamic Pickup Time Estimation

Estimasi berubah sesuai kondisi outlet real-time.

2. Real-Time Order Status Tracking

Status pesanan lebih detail dan transparan.

3. Barista Ready Confirmation

Status Ready hanya muncul setelah konfirmasi staff.

Expected Impact:

Meningkatkan kepercayaan user, mengurangi drop-off, dan mendongkrak conversion fitur Self-Pickup secara signifikan.

THANK YOU

Akbar Kurnia Hernadi

Kopi Kenangan Product Research Team
