

**PERENCANAAN BISNIS STARTUP LAYANAN SERVICE
ELEKTRONIK “LET’S FIX”**

SKRIPSI

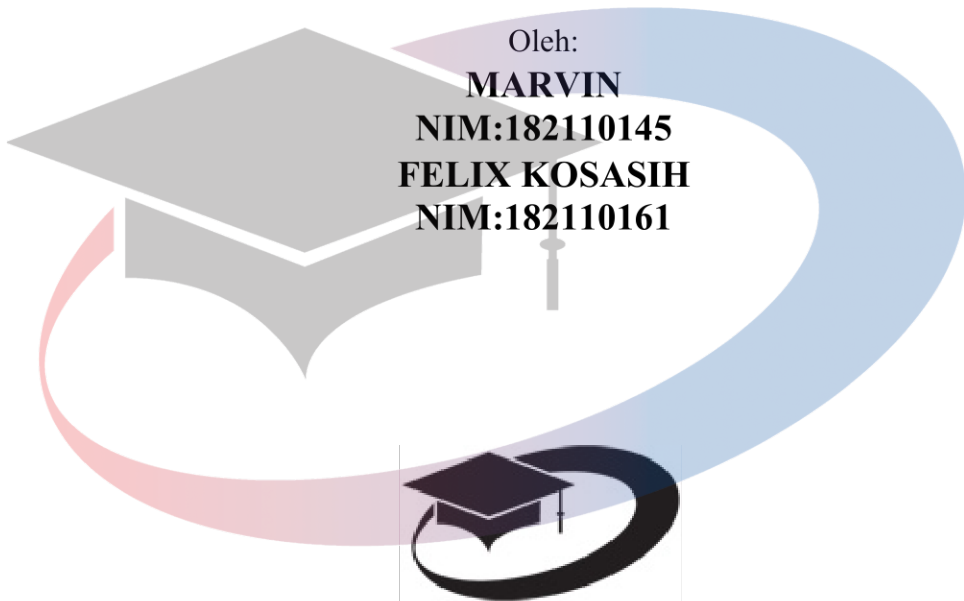
Oleh:

MARVIN

NIM:182110145

FELIX KOSASIH

NIM:182110161



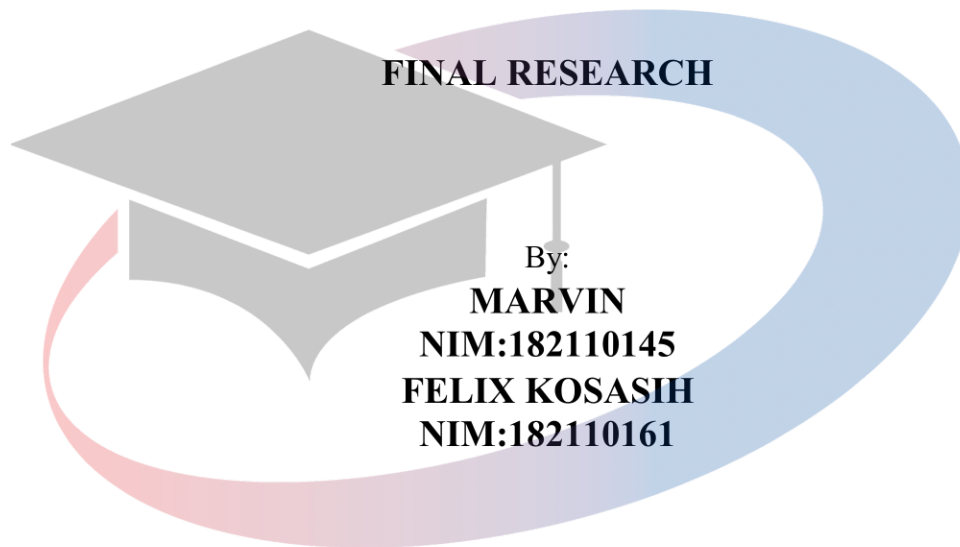
**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS INFORMATIKA
UNIVERSITAS MIKROSKIL**

MEDAN

2022

**“LET’S FIX” ELECTRONIC SERVICE STARTUP BUSINESS
PLANNING**



**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**

**STUDY PROGRAM OF INFORMATION SYSTEM
FACULTY OF INFORMATICS
MIKROSKIL UNIVERSITY
MEDAN
2022**

LEMBARAN PENGESAHAN

PERENCANAAN BISNIS STARTUP LAYANAN SERVICE
ELEKTRONIK "LET'S FIX"

SKRIPSI


Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan Guna
Mendapatkan Gelar Sarjana Strata Satu
Program Studi Sistem Informasi

Oleh:

MARVIN
NIM:182110145
FELIX KOSASIH
NIM:182110161

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I,


Fandi Halim, S.Kom., M.Sc.

Medan, Juli 2022

Diketahui dan Disahkan Oleh:

Ketua Program Studi
Sistem Informasi,



Rin Rin Melham Salim, S.Kom., M.Kom

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Jurusan/program Studi S-1 Sistem informasi Universitas Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Marvin
NIM : 18.211.0145
Peminatan : e-Bisnis

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Tugas Akhir dengan judul "Perencanaan Bisnis Startup Layanan Service Elektronik "LET'S FIX"". Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa penelitian dan penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar. Bila di kemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh Universitas Mikroskil Medan, yakni pencabutan ijazah yang telah saya terima dan ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right) atas Tugas Akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, Universitas Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan memublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel, buku, ataupun perangkat lunak/sistem informasi.

Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, Juli 2022

Saya yang membuat pernyataan,


Marvin

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Jurusan/program Studi S-1 Sistem informasi Universitas Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Felix Kosasih

NIM : 18.211.0161

Peminatan : e-Bisnis

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Tugas Akhir dengan judul "Perencanaan Bisnis Startup Layanan Service Elektronik "LET'S FIX"". Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa penelitian dan penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar. Bila di kemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh Universitas Mikroskil Medan, yakni pencabutan ijazah yang telah saya terima dan ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right) atas Tugas Akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, Universitas Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan memublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel, buku, ataupun perangkat lunak/sistem informasi.

Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, Juli 2022

Saya yang membuat pernyataan,



Felix Kosasih

PERENCANAAN BISNIS STARTUP LAYANAN SERVICE ELEKTRONIK “LET’S FIX”

Abstrak

Perusahaan startup berbasis digital LET'S FIX menjelaskan tentang perencanaan bisnis, proses bisnis, fitur pada aplikasi mobile serta transaksi bisnis. Masalah yang sering dihadapi adalah ketika pelanggan harus membawa barang yang mau diservis dan harus mengambil antrian giliran barang mereka diservis, terlebih lagi kesulitan dalam hal menemukan jasa service yang tepat. Dan di sisi teknisi mengenai keberadaan dan jasa yang disediakan terbatas dikenal oleh masyarakat, sehingga para teknisi juga mengalami kesulitan dalam mendapatkan pelanggan. LET'S FIX memberikan inovasi salah satunya dengan teknologi remote desktop secara efisien untuk membantu menyelesaikan permasalahan pelanggan dilayar desktop mereka secara jarak jauh dan berbagai fitur pendukung lainnya. Dengan aplikasi LET'S FIX yang memiliki fitur-fitur yang dapat membantu pelanggan dan teknisi dalam mempermudah kegiatan service barang elektronik.

Kata kunci: *Perencanaan bisnis, layanan service barang elektronik, aplikasi mobile*

Abstract

Digital-based startup company LET'S FIX explains business planning, business processes, features in mobile applications and business transactions. The problem that is often faced is when customers have to bring goods that want to be serviced and have to take a queue for their turn to be serviced, even more so when it comes to finding the right service. And on the technician's side, the existence and services provided are limited by the public, so that technicians also have difficulty in getting customers. LET'S FIX provides innovation, one of which is remote desktop technology efficiently to help solve customer problems on their desktop screens remotely and various other supporting features. With the LET'S FIX application, which has features that can assist customers and technicians in facilitating electronic service activities.

Keywords: *Business planning, electronic goods service, mobile application*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas segala rahmat dan anugerah-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Perencanaan Bisnis *Startup* Layanan *Service* Barang Elektronik Digital “*LET’S FIX*” dengan baik dan tepat waktu.

Penyusunan Tugas Akhir ini digunakan untuk memenuhi persyaratan dari akademik dalam menyelesaikan Program Studi Strata 1 Sistem Informasi Universitas Mikroskil Medan.

Penulis menyadari bahwa penyusunan Tugas Akhir ini tidak akan berjalan dengan lancar tanpa adanya dukungan, nasihat, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan syukur dan terima kasih kepada:

1. Bapak Fandi Halim, S.Kom., M.Sc., selaku dosen pembimbing I yang telah banyak memberikan bantuan berupa bimbingan, saran, pengetahuan serta pengarahan bagi penulis untuk dapat menyelesaikan penulisan Tugas Akhir ini.
2. Ibu Caroline S.Kom., selaku dosen pendamping pembimbing yang telah banyak memberikan bantuan berupa bimbingan, saran, pengetahuan serta pengarahan bagi penulis untuk dapat menyelesaikan penulisan Tugas Akhir ini.
3. Bapak Dr. Pahala Sirait, S.T., M.Kom selaku Ketua Universitas Mikroskil Medan.
4. Bapak Ng Poi Wong, S.Kom., M.T.I, selaku Dekan Fakultas Informatika Universitas Mikroskil Medan.
5. Ibu Rin Rin Meilani Salim, S.Kom., M.Kom., selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Mikroskil Medan.
6. Ibu Yuni Marlina Saragih, S.Kom., selaku Sekretaris Program Studi Sistem Informasi Universitas Mikroskil Medan.
7. Bapak Hanes, S.Kom., M.Kom, selaku dosen wali EBiz-A-SORE.
8. Bapak dan Ibu Dosen Universitas Mikroskil Medan yang telah mendidik dan

memberikan pengarahan dan masukan untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.

9. Kedua orangtua penulis dan seluruh keluarga tercinta yang selalu memberikan dukungan dan arahan baik moril dan material serta doa yang tak hentinya, sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan dengan baik.
10. Sahabat-sahabat dan seluruh teman-teman mahasiswa di Universitas Mikroskil serta semua pihak yang telah memberikan motivasi dan dukungan moril kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan dan menghargai saran serta kritikan dari pembaca dan semua pihak dalam mengembangkan dan menyempurnakan Tugas Akhir ini.

Akhir kata penulis mengharapkan semoga hasil Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat yang positif dan dapat dimanfaatkan oleh berbagai pihak yang membutuhkan dan berkepentingan.

Medan,
Penulis,

Marvin,
Felix,



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR ISI

Abstrak	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Ruang Lingkup.....	3
1.4 Tujuan dan Manfaat	4
1.5 Metodologi Pengembangan Sistem.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 <i>Service</i> Elektronik	6
2.2 <i>Startup</i>	9
2.3 <i>Geolocation</i>	11
2.3.1 Implementasi API Geolokasi	11
2.4 <i>Chatbot</i>	14
2.4.1 Pemanfaatan <i>Geolocation</i> serta <i>Location Intelligence</i>	16
2.5 <i>Remote Desktop</i>	17
2.6 Layanan <i>On-demand</i>	18
2.7 <i>Business plan</i>	21

2.8	<i>Process map</i>	22
2.9	Analisis SWOT	24
2.10	4S <i>Web Marketing Mix</i>	26
2.11	Laporan Keuangan	30
2.11.1	Definisi Rasio Keuangan	35
2.11.2	Rumus dan Perhitungan Rasio Keuangan.....	36
2.11.3	Contoh Studi Kasus Untuk Perhitungan Rasio Keuangan.....	43
BAB III PERENCANAAN STARTUP		49
3.1	Deksripsi Bisnis.....	49
3.1.1	Penjelasan Produk dan Layanan	49
3.1.2	Latar Belakang Industri.....	115
3.1.3	Latar Belakang dan Legalitas Perusahaan	118
3.1.4	Target dan Tujuan	122
3.2	Rencana dan Strategi Pemasaran.....	123
3.2.1	Target Pasar dan Pelanggan	123
3.2.2	Kompetisi dan Marketshare	123
3.2.3	Strategi Penetapan Harga.....	145
3.2.4	Promosi dan Distribusi.....	147
3.3	Operasional dan Dukungan	149
3.3.1	Target Kualitas.....	149
3.3.2	Kebutuhan Teknologi.....	150
3.3.3	Dukungan Layanan	155
3.4	Kebutuhan Operasional	157
BAB IV PERANCANGAN STARTUP		169

4.1	Manajemen Tim	169
4.1.1	Struktur Organisasi	169
4.1.2	Pengalaman dan Keahlian.....	169
4.1.3	Hak Kekayaan Intelektual.....	178
4.2	Rencana Finansial dan Proyeksi.....	179
4.2.1	Proyeksi Laba Rugi dan Neraca Keuangan	179
4.2.2	Proyeksi Arus Kas.....	190
4.2.3	Analisis Rasio Finansial.....	193
4.2.4	Sumber Pendanaan.....	196
4.3	Risiko dan Kesempatan	197
4.3.1	Masalah dan Risiko yang Mungkin Muncul.....	197
4.3.2	Kesempatan.....	197
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		199
5.1	Kesimpulan.....	199
5.2	Saran.....	199
DAFTAR PUSTAKA.....		200
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		204

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Simbol standar process map.....	24
Gambar 2.2 Diagram arus process map	24
Gambar 3.1 Splash Screen	50
Gambar 3.2 Login Akun	51
Gambar 3.3 Registrasi Akun	52
Gambar 3.4 Proses Map Proses Login	53
Gambar 3.5 Home Customer	54
Gambar 3.6 Home Teknisi.....	55
Gambar 3.7 Electronic Service	56
Gambar 3.8 Bot Consultant.....	57
Gambar 3.9 Estimasi Harga Bot Consultant	58
Gambar 3.10 Proses Map Bot	59
Gambar 3.11 Pencarian Teknisi Electronic Service	60
Gambar 3.12 Book Later Electronic Service	61
Gambar 3.13 Status Layanan Electronic service	62
Gambar 3.14 Pemilihan Kerusakan Electronic Service	63
Gambar 3.15 Pembayaran Electronic Service	64
Gambar 3.16 Metode Pembayaran.....	64
Gambar 3.17 Status Layanan Electronic Service (Lanjutan).....	65
Gambar 3.18 Detail Pesanan.....	66
Gambar 3.19 Rating dan Review	67
Gambar 3.20 Electronic Service Order	68
Gambar 3.21 Status Layanan Electronic Service Order	69
Gambar 3.22 Pengecekan Kerusakan Electronic Service Order.....	70
Gambar 3.23 Status Layanan Electronic Service Order (Lanjutan)	71
Gambar 3.24 Proses Map Electronic Service	72
Gambar 3.25 Tampilan Akhir dari Layanan Teknisi	72

Gambar 3.26 Perodic Service	73
Gambar 3.27 Pengisian Data Perodic Service	74
Gambar 3.28 Pencarian Teknisi Periodic Service.....	75
Gambar 3.29 Status Layanan Periodic Service.....	76
Gambar 3.30 Pemilihan Kerusakan Periodic Service	77
Gambar 3.31 Status layanan Periodic Service (Lanjutan)	78
Gambar 3.32 Detail Pesanan.....	78
Gambar 3.33 Pembayaran Periodic Service.....	80
Gambar 3.34 Periodic Service Order	81
Gambar 3.35 Status Layanan Electronic Service Order	82
Gambar 3.36 Pengecekan Kerusakan Periodic Service Order.....	83
Gambar 3.37 Detail Pesanan.....	83
Gambar 3.38 Tampilan Status Layanan Periodic Service Order (Lanjutan)	84
Gambar 3.39 Proses Map Periodic Service.....	85
Gambar 3.40 Remote Service	85
Gambar 3.41 Pencarian Teknisi Remote Service	86
Gambar 3.42 Pengisian Data Remote Service	87
Gambar 3.43 Status Layanan Remote Service.....	88
Gambar 3.44 Detail Pesanan.....	89
Gambar 3.45 Remote Service Order.....	90
Gambar 3.46 Detail Remote Service Order	91
Gambar 3.47 Status Layanan Remote Service Order	92
Gambar 3.48 Proses Map Remote Service	93
Gambar 3.49 Warranty.....	94
Gambar 3.50 Pengisian Data Warranty	95
Gambar 3.51 Status Layanan Warranty	96
Gambar 3.52 Konfirmasi Pembayaran Warranty.....	97
Gambar 3.53 Status Layanan Warranty (Lanjutan)	98
Gambar 3.54 Detail Pesanan.....	98

Gambar 3.55 Warranty Service Order	99
Gambar 3.56 Status Layanan Warranty Service Order.....	100
Gambar 3.57 Pengecekan Kerusakan Warranty Service Order	101
Gambar 3.58 Status Layanan Warranty Service Order (Lanjutan).....	102
Gambar 3.59 Proses Map Warranty Service.....	103
Gambar 3.60 Notifikasi.....	103
Gambar 3.61 Tampilan Order	105
Gambar 3.62 Tampilan Account.....	106
Gambar 3.63 Tampilan Login Admin.....	107
Gambar 3.64 Tampilan Overview Admin	108
Gambar 3.65 Tampilan Balance Admin	109
Gambar 3.66 Tampilan Technician Admin	110
Gambar 3.67 Tampilan Customer Admin.....	111
Gambar 3.68 Tampilan History Admin	112
Gambar 3.69 Tampilan Rating Admin.....	113
Gambar 3.70 Tampilan Services Admin.....	114
Gambar 3.71 Grafik Perkembangan Industri Jasa di Indonesia.....	116
Gambar 3.72 Grafik Perkembangan Indikator TIK di Indonesia	118
Gambar 3.73 Halaman Login.....	125
Gambar 3.74 Tampilan Home & Form Pencarian Vendor	126
Gambar 3.75 Tampilan Pencarian Teknisi Terdekat	127
Gambar 3.76 Tampilan Detail Teknisi.....	128
Gambar 3.77 Tampilan Review	129
Gambar 3.78 Tampilan Fitur Favorit.....	130
Gambar 3.79 Tampilan Report	131
Gambar 3.80 Tampilan Account User	132
Gambar 3.81 Tampilan Customer Service.....	133
Gambar 3.82 Tampilan Login, Lupa Password & Pendaftaran Akun	135
Gambar 3.83 Tampilan Home.....	136

Gambar 3.84 Tampilan Konsultasi	137
Gambar 3.85 Tampilan Status Pesanan	140
Gambar 3.86 Tampilan Pesananku	141
Gambar 3.87 Tampilan Chat.....	142
Gambar 3.88 Tampilan Profile	143
Gambar 3.89 Tampilan Ambil Bonus	144
Gambar 3.90 Tampilan Bantuan	156
Gambar 3.91 Tampilan Laporan Pertanyaan	157
Gambar 3.92 Roadmap App Development.....	159
Gambar 3.93 Roadmap Marketing dan Support team	161
Gambar 3.94 Roadmap Human Resources Management	162
Gambar 3.95 Roadmap Partner Relations.....	164
Gambar 3.96 Roadmap Infrastructure.....	166
Gambar 4.1 Struktur Organisasi LET'S FIX.....	169



UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Model Matriks analisis SWOT	26
Tabel 2.2 Contoh Studi Kasus : Perhitungan Rasio Keuangan.....	43
Tabel 2.3 Contoh Studi Kasus : Perhitungan Laba Rugi	46
Tabel 3.1 Matriks Analisis SWOT.....	120
Tabel 3.2 Target Perbandingan Kompetitor dari Sisi Layanan untuk Pelanggan	144
Tabel 3.3 Penerapan Harga Paket Berbayar	146
Tabel 3.4 Target Pelayanan “LET’S FIX”	150
Tabel 3.5 Tabel Peralatan	167
Tabel 4.1 Jumlah Karyawan “LET’S FIX” selama 3 Tahun.....	176
Tabel 4.2 Perkiraan Gaji Pokok per bulan Karyawan “LET’S FIX”	177
Tabel 4.3 Proyeksi Laba Rugi “LET’S FIX”	179
Tabel 4.4 Perhitungan Beban Gaji Karyawan "LET'S FIX"	182
Tabel 4.5 Perhitungan Beban Tunjangan Karyawan “LET’S FIX”	183
Tabel 4.6 Perhitungan Biaya Marketing "LET'S FIX"	184
Tabel 4.7 Proyeksi Neraca Keuangan “LET’S FIX” selama 3 Tahun	187
Tabel 4.8 Rincian Nilai Peralatan	189
Tabel 4.9 Proyeksi Arus Kas “LET’S FIX” selama 3 tahun adalah.....	190
Tabel 4.10 Return on Equity “LET’S FIX” selama 3 Tahun	193
Tabel 4.11 Return on Investment “LET’S FIX” selama 3 Tahun	193
Tabel 4.12 Pendapatan investor “LET’S FIX” selama 3 Tahun	194
Tabel 4.13 Current Ratio “LET’S FIX” selama 3 Tahun.....	194
Tabel 4.14 Cash Ratio “LET’S FIX” selama 3 Tahun	195
Tabel 4.15 Debt to Asset “LET’S FIX” selama 3 Tahun	195
Tabel 4.16 Debt to Equity “LET’S FIX” selama 3 Tahun	196
Tabel 4.17 Rincian Pendanaan.....	196