

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi digital yang semakin pesat mendorong perubahan signifikan terhadap perilaku konsumen, khususnya di bidang *e-commerce*. Masyarakat saat ini menunjukkan tingkat ketergantungan yang tinggi terhadap *e-commerce*, karena kemudahan dan efisiensi yang ditawarkan dalam memenuhi berbagai kebutuhan sehari-hari. Memasuki era digital yang serba mudah dan canggih, tren ini semakin diperkuat oleh dominasi generasi muda atau Gen Z yang saat ini mencakup sekitar 27,94% dari total populasi Indonesia. Gen Z dikenal adaptif terhadap teknologi sehingga menganggap hal ini sebagai peluang bisnis berbasis digital. Salah satu bentuk peluang bisnisnya adalah Jasa Titip (Jastip), sebuah model bisnis yang mulai dikenal luas di Indonesia sejak tahun 2014 hingga sekarang [1].

Jasa Titip atau jastip merupakan layanan jual beli informal yang menawarkan bantuan kepada seseorang untuk membeli barang yang dibutuhkan, tetapi tidak dapat dibeli sendiri karena berbagai alasan seperti keterbatasan waktu, jarak, atau ketersediaan produk [2]. Konsumen dapat memesan barang melalui layanan jasa titip, kemudian penyedia jasa akan membelikan barang tersebut sesuai permintaan. Setelah proses pembelian selesai, konsumen hanya perlu membayar harga barang, biaya layanan, serta bea dan pajak impor apabila barang dibawa dari luar negeri. Mekanisme seperti ini memberikan kemudahan bagi konsumen untuk memperoleh produk yang sulit dijangkau sekaligus menciptakan peluang ekonomi bagi penyedia jasa melalui biaya layanan dan selisih harga jual. Layanan jastip untuk barang-barang dari luar negeri didasari pada ketentuan hukum yang mengatur perpajakan atas kegiatan impor. Dasar hukumnya antara lain Undang-Undang Nomor 42 tahun 2009, Peraturan Menteri Keuangan Nomor 203/PMK.04/2017, dan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 41/PMK.010/2022. Ketiga regulasi tersebut mengatur mekanisme ekspor dan impor barang, serta pemungutan Pajak Penghasilan (PPh) Pasal 22 yang berkaitan dengan pembayaran atas penyerahan barang dan kegiatan usaha di bidang impor maupun sektor lainnya [3].

Seiring berkembangnya layanan jasa titip (Jastip) yang banyak dijalankan secara informal melalui media sosial, muncul berbagai tantangan yang berkaitan dengan keamanan transaksi, transparansi serta kepastian pengiriman barang terutama dari luar negeri. Ketiadaan mekanisme verifikasi resmi dan sistem transaksi yang terstruktur

meningkatkan persepsi risiko konsumen terhadap potensi penipuan, keterlambatan pengiriman, maupun ketidaksesuaian barang yang diterima. Dalam konteks transaksi *online*, kepercayaan dan persepsi risiko merupakan faktor penting yang memengaruhi keputusan pembelian konsumen, di mana kualitas layanan seperti keamanan dan transparansi menjadi penentu preferensi konsumen. Oleh karena itu, diperlukan sistem jastip yang lebih formal dan terintegrasi guna meningkatkan kepercayaan serta memberikan kepastian bagi konsumen [4].

Untuk menjawab berbagai permasalahan tersebut, diperlukan inovasi digital yang mampu mengintegrasikan seluruh proses layanan jastip secara lebih efisien dan terpercaya. Kehadiran *platform* “FasTip” dirancang sebagai solusi untuk mengatasi kendala yang sering muncul dalam proses layanan jastip konvensional. FasTip menawarkan layanan pemesanan sesuai dengan *request order*. Melalui aplikasi ini, proses pemesanan, pembayaran, pelacakan pengiriman hingga komunikasi antara konsumen dan penyedia jasa dapat dilakukan secara terstruktur dalam satu sistem yang transparan dan aman.

Saat ini, telah hadir beberapa *platform* jasa titip (jastip) berbasis digital seperti Airfrov yang mempertemukan *requester* dan *traveler* dengan sistem negosiasi upah, HelloBly yang menjangkau pasar global dengan fitur notifikasi dan pencarian barang berdasarkan lokasi, serta Jaztip yang mengintegrasikan media sosial Instagram untuk memudahkan interaksi jual beli. Meskipun ketiganya telah memberikan kemudahan dalam layanan jastip, FasTip hadir dengan sejumlah keunggulan inovatif yang belum dimiliki *platform* lain. Salah satu keunggulan utama FasTip adalah menyediakan fitur *live shopping* yang memungkinkan *customer* untuk melihat secara langsung barang yang akan dibeli dan berinteraksi secara *real-time* dengan *jastiper* di lokasi pembelian. Selain itu, FasTip juga menerapkan sistem verifikasi *jastiper* yang ketat, mencakup validasi identitas, rekam jejak layanan, serta mekanisme penilaian dari pengguna lain. Sistem verifikasi ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap *jastiper* yang bergabung adalah pihak yang terpercaya dan asli (*verified*), sehingga dapat meminimalisir risiko penipuan atau praktik *jastiper* bodong yang merugikan konsumen. Dengan demikian, FasTip tidak hanya memberikan kemudahan dalam bertransaksi, tetapi juga menjamin keamanan dan kenyamanan bagi seluruh penggunanya. FasTip tidak hanya menyediakan fitur *live shopping* dan sistem verifikasi *jastiper*, tetapi juga menghadirkan *Chatbot* berbasis AI yang dapat membantu pengguna mencari informasi produk secara otomatis serta merekomendasikan *jastiper* yang sedang membuka layanan di negara tujuan sesuai dengan ketersediaan barang. Selain itu, terdapat juga fitur *FasCom* yang memungkinkan *jastiper* untuk membuat komunitas

interaktif guna berkomunikasi dengan banyak pelanggan sekaligus, serta menyediakan ruang *chat* pribadi untuk diskusi yang lebih personal [5].

Dengan memanfaatkan teknologi digital dan layanan inovatif, FasTip hadir sebagai solusi modern untuk layanan jasa titip yang lebih aman, efisien dan terintegrasi. *Platform* ini tidak hanya mempermudah pengguna dalam melakukan pemesanan dan komunikasi dengan penyedia jasa, tetapi juga memberikan pengalaman baru melalui fitur-fitur yang mendukung transparansi dan kemudahan transaksi seperti pelacakan pengiriman secara *real-time*, sistem pembayaran terverifikasi, serta fitur *FasLive* yang memungkinkan pengguna melihat langsung proses pembelian barang oleh *jastiper*. Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan, penulis memberikan solusi yang dapat meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan pengguna dalam menggunakan layanan jastip berbasis digital. Dengan demikian, penulis memilih topik tugas akhir dengan judul **“Perencanaan Bisnis Startup Aplikasi Mobile Jasa Titip Produk Fashion and Beauty “FasTip”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, dapat disusun rumusan masalah sebagai berikut:

1. Rendahnya tingkat kepercayaan dan keamanan konsumen dalam transaksi jasa titip yang masih bersifat informal dan konvensional.
2. Belum adanya mekanisme verifikasi identitas dan rekam jejak yang terintegrasi bagi penyedia jasa (*jastiper*) untuk menjamin validitas layanan.
3. Keterbatasan akses visual bagi konsumen untuk memantau ketersediaan barang secara langsung (*real-time*) di lokasi pembelian.
4. Belum adanya implementasi kecerdasan buatan (AI) sebagai alternatif untuk meningkatkan efisiensi dalam pencarian informasi produk dan rekomendasi *jastiper* yang sesuai dengan kebutuhan spesifik konsumen.

1.3 Tujuan

Tujuan dari penulisan tugas akhir ini adalah untuk menghasilkan rancangan bisnis *startup* layanan jasa titip barang *fashion* dan produk kecantikan berbasis *mobile* yang mudah, aman, terpercaya, dan dapat dipantau secara *real-time*, serta memiliki diferensiasi nilai dibandingkan kompetitor sejenis melalui inovasi teknologi dan fitur interaktif.

1.4 Manfaat

Melalui penulisan tugas akhir perencanaan *startup* ini, penulis berharap pengguna dapat mendapatkan manfaat, antara lain:

1. Meningkatkan keamanan dan kepercayaan konsumen serta menciptakan proses transaksi jasa titip yang lebih terstruktur dan transparan.
2. Memberikan jaminan validitas melalui fitur verifikasi identitas *jastiper* atau traveler, sehingga meminimalisir risiko penipuan dalam proses jastip.
3. Menghadirkan transparansi belanja secara visual melalui fitur *live shopping* yang memungkinkan konsumen memastikan keaslian barang di toko secara *real-time*.
4. Meningkatkan efisiensi pengalaman pengguna melalui integrasi *Chatbot AI* yang mempercepat pencarian produk serta memberikan rekomendasi *jastiper* secara otomatis dan tepat.

1.5 Ruang Lingkup

Pada tugas akhir ini, penulis akan menyusun serangkaian proses bisnis yang dibutuhkan untuk mengembangkan layanan penawaran bisnis jastip “FasTip”. Aplikasi ini berbasis *mobile* dan dirancang untuk pengguna bisnis jastip yang awalnya bergerak menggunakan *platform* sosial media saja. Berikut ini merupakan fitur – fitur yang diimplementasikan dalam aplikasi “FasTip”, yaitu:

1. *Customer*
 - a. Fitur “*FasLive*”: merupakan tampilan di mana para *jastiper* akan melakukan siaran langsung di lokasi perbelanjaan untuk memperlihatkan secara langsung barang-barang yang tersedia di toko tempat mereka berada.
 - b. Fitur “*FasCom*”: merupakan tampilan *chat* untuk berkomunikasi dengan para *jastiper* baik secara pribadi ataupun komunitas.
 - c. Fitur “*Home*”: merupakan tampilan utama yang muncul pertama kali setelah pengguna berhasil melakukan proses *login* atau *sign up*.
 - d. Fitur “*FasCart*”: merupakan tampilan memungkinkan pengguna menyimpan sementara barang-barang pilihan sebelum melakukan proses *checkout* atau pemesanan. Terdapat pula tenggat waktu *checkout* sebelum *jastiper* menutup masa jastip nya.
 - e. Fitur “*Profile*”: merupakan tampilan pusat informasi pengguna yang menampilkan identitas akun dan pengaturan akun.

- f. Fitur “*Transaction History*”: merupakan fitur yang menampilkan seluruh aktivitas transaksi yang telah dilakukan oleh pengguna, baik sebagai pembeli maupun *jastiper*. Informasi yang ditampilkan meliputi tanggal transaksi, jumlah pembayaran, dan status pesanan.
- g. Fitur “*Favorite*”: merupakan fitur untuk pelanggan menyimpan *jastiper* atau barang tertentu ke dalam daftar *favorite* mereka.
- h. Fitur “*Notification*”: merupakan fitur yang menampilkan pemberitahuan otomatis kepada pengguna tentang berbagai aktivitas seperti *jastiper* yang membuka *batch* *jastip* baru, status pesanan mereka, pembaharuan informasi pengiriman serta promo atau pengumuman dari aplikasi.
- i. Fitur “*Review & Rating*”: merupakan fitur untuk para pengguna memberikan umpan balik berupa ulasan dan penilaian terhadap *jastiper* setelah transaksi selesai dilakukan.
- j. Fitur “*Payment Method*”: merupakan fitur yang menyediakan berbagai opsi pembayaran yang dapat dipilih pengguna, seperti *e-wallet* atau transfer bank.
- k. Fitur “*FasBot*”: merupakan fitur yang berfungsi sebagai layanan bantuan otomatis yang dapat menjawab pertanyaan umum terkait penggunaan aplikasi, status pesanan atau masalah teknis lainnya
- l. Fitur “*Referral Code*”: merupakan fitur yang digunakan sebagai strategi sekaligus program loyalitas yang memungkinkan pengguna yang sudah terdaftar mendapatkan keuntungan tambahan dengan mengajak pengguna baru bergabung ke *platform* FasTip
- m. Fitur “*Request Order*”: merupakan fitur yang dapat digunakan para *customer* yang telah mendaftarkan keanggotaan *membership* untuk mengajukan permintaan barang tertentu yang tidak ada dalam daftar *jastiper*.

2. *Jastiper*

- a. Fitur “*FasLive*”: merupakan fitur untuk melakukan siaran langsung saat sedang berbelanja agar pengguna dapat melihat produk secara *real-time*.
- b. Fitur “*FasCom*”: merupakan fitur untuk mengelola komunitas interaktif atau grup khusus agar *jastiper* dapat berkomunikasi dengan banyak pelanggan sekaligus dalam satu wadah.
- c. Fitur “*Verification Account*”: merupakan halaman proses pengunggahan dokumen identitas atau bukti perjalanan (seperti tiket pesawat/paspor) untuk

mendapatkan lencana “Terverifikasi” guna meningkatkan kepercayaan pelanggan.

- d. Fitur “*FasOrder*”: merupakan fitur untuk memperbarui status pengiriman secara berkala, memantau daftar pesanan masuk, pesanan yang sedang di proses, yang telah dikirim, dan yang telah selesai.
- e. Fitur “*Home*”: merupakan halaman utama yang akan menampilkan rekapitulasi penjualan, pemesanan, dan pendapatan. Fitur ini juga merupakan halaman pertama yang akan muncul setelah verifikasi *jastiper* berhasil.
- f. Fitur “*FasTrip*”: merupakan fitur untuk mengunggah jadwal perjalanan (negara/kota tujuan), tanggal keberangkatan, serta katalog produk yang ditawarkan.
- g. Fitur “*Profile*”: merupakan fitur yang dapat digunakan *jastiper* untuk menawarkan seluruh produk yang sedang dijamin, seperti katalog produk pribadi yang dapat diakses oleh pelanggan.
- h. Fitur “*Requested Order*”: Fitur untuk merespons permintaan khusus (*Request Order*) dari *customer membership*.
- i. Fitur “*Withdraw*”: Fitur untuk melihat total pendapatan serta total saldo yang dapat ditarik.

3. Admin

- a. Fitur “*Dashboard*”: merupakan tampilan utama admin yang menampilkan ringkasan data seperti total pengguna, jumlah *jastiper* terdaftar, total transaksi, dan jumlah pendapatan.
- b. Fitur “*Customer*”: merupakan fitur untuk mengelola data seluruh pengguna aplikasi FasTip.
- c. Fitur “*Jastiper*”: merupakan fitur untuk mengelola data seluruh *jastiper* yang terdaftar di aplikasi FasTip.
- d. Fitur “*Orders*”: merupakan fitur untuk memantau seluruh pesanan yang masuk.
- e. Fitur “*Payment*”: merupakan fitur untuk memantau dan mengelola seluruh transaksi pembayaran yang terjadi termasuk sistem *escrow*. Halaman ini berisi tampilan status pembayaran dan riwayat transaksi.
- f. Fitur “*Report & Complaint*”: merupakan fitur untuk menerima pesan keluhan atau pelaporan masalah dari *customer* maupun *jastiper*.
- g. Fitur “*Membership & Referral*”: merupakan fitur untuk mengatur sistem poin, kode *referral*, dan tingkat keanggotaan (*membership*) bagi pengguna aktif.