

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dari Data Asosiasi Laundry Indonesia (ASLI) menunjukkan bahwa jumlah usaha laundry di Indonesia mencapai lebih dari 30.000 per April 2025. Beberapa pelaku usaha kesulitan mempertahankan layanan yang cepat, akurat, dan terpercaya di tengah persaingan yang sangat ketat[1]. Salah satu masalah yang dihadapi pengusaha laundry ialah pengelolaan layanan antar-jemput. Serta Sebagian besar pengaturan jadwal penjemputan dan pengantaran. Sering kali tidak efisien, pelaporan dan Pencatatan pesanan secara manual rentan ketidakakuratan. Dan juga Pencatatan identitas pesanan, duplikasi entri data, konflik jadwal, keterlambatan pengiriman[2], hilangnya informasi penting terkait karakteristik pakaian pelanggan (jenis bahan, jumlah item) Kondisi ini tidak hanya mengurangi margin keuntungan, tetapi juga mengalihkan fokus pengusaha dari kualitas utama pencucian dan pengembangan bisnis[3]. Kebanyakan usaha laundry masih harus merekrut tenaga kerja khusus dan menyediakan kendaraan untuk layanan ini secara mandiri.

Melihat permasalahan tersebut, dibutuhkan sebuah solusi yang tidak hanya digital, tetapi juga mengubah model bisnis layanan antar-jemput[4]. Startup DropNGo hadir sebagai platform teknologi model agregator (B2B2C) yang fokus utama pada manajemen logistik laundry, bukan pada proses pencucian itu sendiri. Dalam model ini, DropNGo menjadi jembatan antara pengusaha laundry dan kurir mitra untuk mengelola penjemputan, pengantaran, penjadwalan, monitoring kurir secara real-time, pencatatan pesanan digital, serta penyediaan laporan operasional layanan. Pengusaha laundry tidak perlu lagi merekrut kurir tetap atau menyediakan kendaraan. Mereka cukup memasukkan pesanan ke sistem DropNGo, lalu platform secara otomatis akan menugaskan kurir terdekat. Dengan model ini, biaya logistik berubah dari biaya tetap (gaji kurir, BBM, perawatan) menjadi biaya variabel (komisi per transaksi) yang lebih terkontrol dan transparan. DropNGo bukan sekadar alat logistik, melainkan mitra strategis yang membantu pengusaha laundry lebih fokus pada peningkatan kualitas pencucian, pengembangan bisnis layanan, dan strategi ekspansi bisnis[5]. Dengan demikian, DropNGo diharapkan dapat mendukung pertumbuhan usaha laundry secara berkelanjutan di era digital saat ini, sekaligus memperkuat posisi dalam pasar yang semakin kompetitif.

Keberadaan DropNGo diharapkan dapat berkontribusi pada penguatan daya saing usaha laundry di Indonesia dalam menghadapi dinamika persaingan pasar yang semakin ketat di era transformasi digital.

Berdasarkan uraian diatas, penulis akan menyediakan platform layanan antar jemput untuk pengusaha laundry topik tugas akhir dengan judul Perencanaan Bisnis Startup Sebagai Sistem Pendukung Manajemen Pemasaran Dan Operasional Untuk Kemitraan Usaha Laundry.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, terdapat beberapa permasalahan yang menjadi ide penulis untuk mengembangkan *startup* ini yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana DropNGo dapat mengelola layanan antar-jemput pakaian secara efektif tanpa menambah biaya operasional yang besar?
2. Bagaimana cara DropNGo memonitor dan mengatur jadwal penjemputan serta pengantaran dengan lebih efisien?
3. Bagaimana menyediakan data dan laporan layanan antar-jemput yang terstruktur untuk membantu DropNGo melakukan *monitoring* dan evaluasi kualitas layanan?

1.3 Tujuan

Tujuan dari perencanaan startup bisnis DropNGo sebagai berikut ;

1. Menyediakan solusi platform yang membantu DropNGo dalam mengelola layanan antar-jemput (penjemputan dan pengantaran) secara efektif tanpa menambah biaya operasional yang besar.
2. Merancang sistem yang memudahkan DropNGo dalam memonitor serta mengatur jadwal penjemputan dan pengantaran secara lebih efisien dan terstruktur.
3. Menyediakan data dan laporan operasional yang terintegrasi dan mudah dipahami guna membantu DropNGo dalam melakukan evaluasi kinerja layanan serta mendukung pengambilan keputusan strategis untuk pengembangan bisnis.

1.4 Manfaat

Melalui penulisan tugas akhir perencanaan startup ini, penulis berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Membantu DropNGo dalam meningkatkan efisiensi operasional, khususnya pada layanan antar-jemput, sehingga pengusaha dapat lebih fokus pada peningkatan kualitas layanan pencucian.
2. Memudahkan DropNGo dalam memonitor dan mengatur jadwal penjemputan serta pengantaran secara terstruktur, sehingga meningkatkan ketepatan waktu dan kualitas layanan kepada pelanggan.
3. Menyediakan data dan laporan operasional yang terintegrasi sebagai bahan evaluasi kinerja layanan, yang dapat dimanfaatkan DropNGo dalam pengambilan keputusan strategis dan pengembangan bisnis.

1.5 Ruang Lingkup

Pada tugas akhir ini, penulis membatasi pembahasan pada perencanaan startup bisnis DropNGo berupa aplikasi layanan antar-jemput laundry yang ditujukan bagi pengusaha laundry sebagai pengguna utama. Aplikasi ini dirancang untuk membantu pengusaha laundry dalam mengelola operasional layanan antar-jemput, memantau aktivitas pengiriman, serta memperoleh informasi operasional yang dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan dan penentuan strategi pengembangan usaha. Adapun ruang lingkup fitur yang dirancang dalam aplikasi DropNGo adalah sebagai berikut:

1. Fitur Mitra Laundry
 - a. Monitoring pesanan
Mitra laundry dapat melihat daftar semua pesanan beserta status terkini (menunggu kurir, dalam perjalanan, selesai) secara real-time, sehingga memudahkan pengawasan terhadap setiap transaksi.
 - b. Laporan layanan
Mitra laundry dapat mengakses laporan historis layanan antar-jemput, seperti total pesanan per periode, rata-rata waktu pengiriman, total biaya komisi, dan rating kurir, yang berguna untuk evaluasi efisiensi logistik.
 - c. Manajemen harga
Mitra laundry dapat mengatur sendiri tarif layanan antar jemput yang ditawarkan ke pelanggan akhir (misalnya harga per kilogram atau per item) sesuai dengan kebijakan bisnis masing-masing.
 - d. Tracking kurir

Mitra laundry dapat memantau posisi kurir secara langsung pada peta digital ketika kurir sedang menuju lokasi penjemputan atau pengantaran, lengkap dengan estimasi waktu tiba dan identitas kurir.

2. Fitur Kurir

a. Menerima tugas

Kurir menerima notifikasi tugas penjemputan atau pengantaran yang ditugaskan secara otomatis oleh sistem berdasarkan lokasi terdekat, dan dapat menerima atau menolak tugas beserta informasi alamat, jarak, serta komisi yang akan diperoleh.

b. Update status

Kurir dapat mengubah status pesanan secara manual melalui aplikasi, misalnya “menuju lokasi”, “tiba di lokasi”, atau “pesanan selesai”, sehingga semua pihak (mitra laundry dan pelanggan) mendapatkan informasi terkini.

c. Navigasi pengiriman.

Aplikasi menyediakan peta navigasi terintegrasi yang memandu kurir menuju alamat penjemputan dan pengantaran dengan petunjuk arah belok demi belok, membantu meminimalkan waktu tempuh dan kesalahan rute.

3. Fitur Pelanggan

a. Input Pesanan

Pelanggan dapat memasukkan layanan pesanan satuan seperti jenis layanan, alamat penjemputan dan alamat pengantaran, berat atau jumlah pakaian, serta waktu atau tanggal yang diinginkan.

b. Melihat status pesanan

Pelanggan dapat memantau tahapan pencucian dan pengiriman pakaian mereka secara real-time, mulai dari penjemputan hingga selesai diantar, tanpa perlu menghubungi mitra laundry.

c. Rating layanan

Setelah pesanan selesai, pelanggan dapat memberikan penilaian bintang (1–5) dan komentar terhadap kinerja kurir maupun kualitas layanan laundry, yang menjadi bahan evaluasi bagi mitra dan kurir.

d. Chat kurir.

Pelanggan dapat mengirim pesan langsung ke kurir yang sedang bertugas melalui fitur obrolan dalam aplikasi, misalnya untuk memberi petunjuk lokasi atau konfirmasi perubahan jadwal, tanpa berbagi nomor telepon pribadi.

4. Fitur Admin Sistem

a. Manajemen akun

Admin dapat membuat, mengedit, *menonaktifkan*, atau menghapus akun seluruh aktor (mitra laundry, kurir, pelanggan), serta mereset kata sandi dan melihat riwayat aktivitas akun untuk menjaga keamanan sistem.

b. Validasi mitra

Admin memverifikasi kelengkapan data dan legalitas usaha setiap pendaftaran mitra laundry baru (seperti NIB, NPWP, alamat usaha) sebelum akun diaktifkan, guna mencegah mitra fiktif atau penipuan.

c. Monitoring transaksi

Admin dapat memantau seluruh transaksi keuangan yang terjadi di platform, termasuk komisi dari mitra laundry, pendapatan yang harus dibayarkan ke kurir, serta mendeteksi potensi transaksi mencurigakan untuk keperluan rekonsiliasi dan audit.

d. Laporan platform

Admin dapat mengakses dashboard analitik agregat yang menyajikan data seperti jumlah mitra aktif, total pesanan per periode, rata-rata rating kurir, grafik pertumbuhan volume antar-jemput, serta laporan pendapatan perusahaan, yang digunakan untuk pengambilan keputusan strategis.