

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di zaman digital saat ini, beragam sektor bisnis dituntut untuk menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi demi meningkatkan produktivitas dan daya saing. Salah satu industri yang mengalami perubahan signifikan adalah sektor travel, yang menawarkan layanan perjalanan antar kota serta wisata kepada masyarakat. Transformasi digital berperan penting bagi industri perjalanan dalam memenuhi harapan pelanggan masa kini yang mencari kemudahan dalam mengakses layanan kapan saja dan di mana saja. Selain itu, diperlukan sistem yang dapat diandalkan untuk bersaing di tengah meningkatnya persaingan dalam sektor ini[1]. Menurut laporan e-Conomy SEA 2024 yang dirilis oleh Google, Temasek, dan Bain & Company, sektor perjalanan daring di Indonesia adalah yang paling cepat berkembang dalam ekonomi digital. Pada tahun 2024, nilai transaksi (*Gross Merchandise Value/GMV*) di sektor ini hampir mencapai USD 9 miliar, dengan kenaikan sebesar 24% dibandingkan tahun sebelumnya. Lonjakan ini menunjukkan bahwa masyarakat semakin banyak menggunakan platform digital untuk melakukan pemesanan dan merencanakan perjalanan, yang menciptakan peluang besar untuk pengembangan startup teknologi di bidang layanan perjalanan.[2]

Saat ini, sejumlah jasa layanan travel mobil masih mengandalkan metode manual untuk mengelola data pemesanan, mencatat transaksi, dan mengatur armada kendaraan. Penggunaan sistem manual ini kerap menyebabkan berbagai tantangan seperti kesalahan dalam pencatatan, hilangnya data, ketidakefisienan dalam pengelolaan armada, serta keterbatasan dalam menyajikan layanan yang responsif dan transparan kepada pelanggan. Keadaan ini juga dapat menghalangi proses pembuatan keputusan karena informasi operasional tidak terorganisir dengan baik dan sulit untuk diakses dengan cepat saat diperlukan[3].

Selain itu, penggunaan sistem manual menghadapi berbagai risiko terkait penipuan serta keamanan transaksi, yang dapat merugikan penyedia layanan dan para pelanggan. Ketidaktepatan dalam sistem pengelolaan transaksi yang terpadu mengakibatkan proses pemeriksaan pembayaran menjadi tidak efisien dan berisiko menimbulkan ketidakcocokan data transaksi. Pelanggan sering kali kesulitan mendapatkan informasi yang komprehensif mengenai armada yang ada, tarif, serta metode pembayaran yang aman. Keterbatasan ini

menyebabkan pelanggan tidak merasakan kemudahan dan fleksibilitas yang diperlukan dalam era digital saat ini.[4]

Dalam menyelesaikan permasalahan tersebut, aplikasi “CARVEL” hadir sebagai solusi inovatif yang memenuhi permintaan pasar akan layanan yang efisien, mudah diakses, dan dapat diandalkan dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan dengan menyediakan layanan yang lebih cepat, transparan, dan aman, sekaligus juga meningkatkan efisiensi operasional[5].

Dengan adanya “CARVEL” pengelola layanan travel mampu mengawasi ketersediaan armada *real-time*, mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan administrasi, dan meningkatkan efisiensi. Dan pelanggan dapat melakukan pemesanan kendaraan dengan mudah kapan saja dan dari mana saja tanpa perlu datang ke lokasi tiket secara langsung, hal ini memberikan kenyamanan dan kemudahan dalam menggunakan layanan “CARVEL”.

1.2 Rumusan Masalah

Berikut rumusan masalah berdasarkan latar belakang dari layanan travel:

1. Manajemen pemesanan travel yang dilakukan dengan cara konvensional mengakibatkan proses yang tidak efisien dan memerlukan waktu lama.
2. Kurangnya informasi yang lengkap dan terkini tentang jadwal keberangkatan, harga, dan ketersediaan armada mengakibatkan ketidakpuasan dari pelanggan dan membuat sulit untuk memilih layanan yang sesuai dengan kebutuhan.
3. Resiko permasalahan utama dalam mendapatkan kepercayaan pelanggan adalah risiko penipuan dan keamanan transaksi digital yang belum dikelola dengan baik.

1.3 Tujuan

Tujuan dari tugas akhir ini yaitu Perencanaan Bisnis Startup Layanan Travel untuk menciptakan sebuah model bisnis yang dapat memudahkan pelanggan mendapatkan layanan transportasi yang efisien, aman, dan mudah dijangkau.

1.4 Manfaat

Manfaat dari penyusunan perencanaan bisnis startup layanan travel *CARVEL* sebagai berikut:

1. Memudahkan bagi pelanggan untuk mengakses dan memesan layanan perjalanan secara daring, sehingga pemesanan menjadi lebih mudah tanpa perlu pergi ke lokasi atau agen perjalanan secara langsung.
2. Menjadi solusi dalam meningkatkan efisiensi operasional mitra *travel* melalui sistem dashboard management yang terintegrasi untuk mendukung pengelolaan armada, transaksi, dan laporan operasional.
3. Studi ini diharapkan mampu memperkuat posisi kompetitif melalui dukungan terhadap digitalisasi, pengoptimalan operasi, serta perbaikan kualitas layanan agar dapat bersaing dalam sektor jasa layanan *travel*.

1.5 Ruang Lingkup

Dalam penulisan tugas akhir ini, serangkaian proses bisnis akan dirancang untuk membangun sebuah startup yang berfokus pada penyediaan layanan travel *CARVEL* yang menawarkan beragam fitur yang dikhususkan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dengan cara yang praktis dan efisien. Di bawah terdapat daftar fitur dalam aplikasi mobile yang dirancang untuk memperluas bisnis layanan travel ini, yaitu:

1. Fitur bagi Pelanggan.
 - a. Fitur Catalog kendaraan.
 - b. Fitur pemesanan dan pencarian armada.
 - c. Menyediakan beragam pilihan metode pembayaran yang aman sesuai dengan preferensi pelanggan.
 - d. Fitur notifikasi dan konfirmasi otomatis mengenai status pemesanan dan informasi perjalanan.
 - e. Terintegrasi dengan *Google MAP*.
 - f. Menyediakan layanan *Customer Service*.
 - g. Fitur rating ulasan
 - h. Menyediakan opsi untuk memilih layanan dengan supir atau lepas kunci.
 - i. Memberikan opsi untuk mengubah jadwal secara mudah untuk tanggal pemesanan dan perpanjangan waktu.
 - j. Menyediakan opsi bagi pelanggan untuk mencetak bukti pemesanan sendiri.
 - k. Menyediakan fitur untuk mengubah tujuan perjalanan.
 - l. Menyajikan fitur riwayat pemesanan.

2. Fitur bagi Mitra Travel.

- a. Menyediakan dashboard untuk mengelola pelanggan dan mengelola supir.
- b. Manajemen ketersediaan armada.
- c. Manajemen kelola pesanan.
- d. Menyediakan laporan penjualan, dan statistik pelanggan,
- e. Menyajikan monitoring armada seperti melacak posisi kendaraan menggunakan *GPS TRACKER* secara real-time, mengawasi keterlambatan, serta melihat status perjalanan dan menganalisis hasil dari penilaian rating serta tanggapan pelanggan tentang layanan.

3. Fitur bagi Pengelola Layanan CARVEL

- a. Menyediakan Dashboard
- b. Manajemen Pengelola Data Mitra dan Pelanggan
- c. Menyediakan Laporan Penjualan Mitra
- d. Menyediakan Statistik Pelanggan
- e. Menyediakan *Chat* yang terhubung dalam aplikasi yang dapat berinteraksi secara langsung untuk membantu permasalahan, dan menjawab pertanyaan.

