

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

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Barang elektronik telah menjadi kebutuhan penting bagi tiap individu. Di Indonesia, angka penjualan barang elektronik pada tahun 2020 meningkat 80 persen dari tahun sebelumnya. Sumber lain menyebutkan bahwa pembelian barang elektronik di toko *online* juga telah menembus 6.91 miliar dolar pada tahun 2020. Beberapa barang elektronik yang sangat banyak digunakan dalam kegiatan sehari-hari diantaranya adalah kulkas, mesin cuci, dan *Air Conditioner* (AC) [1]. Berdasarkan hasil *survey* Pusat Pelayanan Statistik Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Provinsi DKI Jakarta, pada skala rumah tangga, alat TIK yang paling banyak digunakan adalah *smartphone* pintar sebesar 97,33%. Selanjutnya televisi 97,26%, komputer/laptop 49,47%, dan paling sedikit telepon kabel 5,88%. Karena sudah menjadi kebutuhan pokok, barang elektronik sudah semestinya dijaga supaya terhindar dari hal-hal yang tidak diinginkan. Kerusakan pada barang elektronik tidak bisa di pungkiri, maka dari itu pun masyarakat pastinya membutuhkan jasa tukang *service* elektronik [2].

Tentu dalam hal ini, pelanggan kesulitan dalam menemukan jasa *service* selalu dialami setiap orang yang mengalami kerusakan terhadap alat sarana dan prasarana mereka. Dari hasil data kuisioner awal, terdapat 52,4% orang kesulitan dalam menemukan jasa *service* yang sesuai, dimana 69,8% mencari jasa *service* dengan cara menanyakan ke kerabat dekat dan 30,2% mencari melalui media internet [3]. Maka dari itu dibutuhkan layanan yang dapat membantu masyarakat dalam mencari jasa *service* tersebut. Selain dari itu masalah lain yang akan dihadapi pelanggan ketika mengunjungi tempat *service* adalah banyaknya antrian *service* yang membuat pelanggan harus menunggu barang yang di *service* menjadi lebih lama [4].

Pengguna *on demand service* perlu berbagi informasi digital untuk dapat menggunakan fitur-fitur yang tersedia, namun tidak terdapat jaminan keamanan pada hal tersebut. Realita kasus yang saat ini terjadi di masyarakat adalah banyaknya penumpang atau pengguna aplikasi

on demand service yang banyak mendapatkan gangguan berupa teror dan godaan dari tenaga kerja *on demand service* berupa SMS dan telepon di luar proses bisnis yang sangat mengganggu (Gunawan, 2015). Hal ini dikarenakan proses komunikasi antara tenaga kerja dengan pelanggan *on demand service* langsung menggunakan nomor *handphone* yang telah di bagikan pada saat mendaftar dan tidak menggunakan VoIP sebagai sarana komunikasi berbasis internet yang dinilai lebih aman karena tidak menampilkan nomor *handphone* demi menjaga keamanan privasi (Ngazis, 2016).

Dalam menjalankan bisnis secara *online*, tentu banyak hal yang perlu kita lakukan mulai dari membuat konten untuk diposting di *platform online*, merespon *chat customer*, menyiapkan *orderan*, memantau stok barang, mengurus keuangan bisnis, dan kegiatan yang mendukung bisnis kita lainnya. Dengan mengandalkan jasa layanan pengiriman yang tepat dapat menghemat waktu kita pada proses pengiriman [5].

Para teknisi dalam bidang reparasi memiliki media yang terbatas untuk menyebarkan informasi mengenai keberadaan dan jasa yang disediakan. Beragamnya kebutuhan yang dimiliki, menyebabkan para pengguna jasa harus mencari satu persatu penyedia jasa tersebut. Tentunya hal tersebut menjadi hambatan bagi para pengguna jasa. Selain itu, para teknisi juga mengalami kesulitan dalam mendapatkan pelanggan karena media pemasaran yang mereka miliki masih sederhana [6].

Dikarenakan oleh beberapa kendala yang terjadi pada layanan *service* elektronik di atas maka diperlukan lah sebuah layanan *service* untuk membantu meringankan segala permasalahan pelanggan dan mitra teknisi tersebut. Berdasarkan uraian diatas, maka penulis memutuskan untuk membuat **Perencanaan Bisnis Startup Layanan Service Elektronik "LET'S FIX"** sebagai topik tugas akhir.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas, maka masalah yang dibahas adalah sebagai berikut:

1. Pelanggan kesulitan dalam menemukan jasa *service*.

2. Banyaknya antrian *service* yang membuat pelanggan harus menunggu barang yang di *service* menjadi lebih lama.
3. Pelanggan kesulitan membawa barang elektronik ke toko *service*.
4. Para teknisi dalam bidang reparasi dan penyewaan alat elektronik memiliki media yang terbatas untuk menyebarkan informasi mengenai keberadaan dan jasa yang disediakan.
5. Para teknisi juga mengalami kesulitan dalam mendapatkan pelanggan karena media yang mereka miliki masih sederhana.

1.3 Ruang Lingkup

Pada tugas akhir ini terdapat ruang lingkup pembahasan dalam perencanaan bisnis *start up* layanan *service* elektronik *Let's Fix* dimana *startup* ini menyediakan fitur-fitur sebagai berikut.

1. Fitur *Elektronic Service* untuk melakukan proses *service* antar *customer* dengan teknisi.
2. Fitur *Remote Desktop* untuk membantu permasalahan *customer* di layar *desktop* mereka se cara jarak jauh khusus layanan *service* komputer atau laptop.
3. Fitur *Track* untuk melihat *progress* pesanan barang elektronik yang akan di *service* serta estimasi waktu pengerjaan beserta layanan antar jemput.
4. Fitur *Periodic Maintenance* untuk melakukan perawatan berkala pada komputer & AC.
5. Fitur *Consultation Bot* agar mengetahui estimasi harga dan kerusakan barang elektronik yang dioperasikan oleh *chat bot* serta pencarian teknisi sesuai dengan kerusakan.
6. Fitur *Booking* untuk pemesanan *service* elektronik yang dilakukan sebelum waktunya.
7. Fitur *Warranty* untuk memberikan jaminan *service* ulang kepada pelanggan jika barang elektronik rusak dalam jangka waktu yang diberikan oleh tempat *service* itu sendiri.
8. Fitur *Geolocation* untuk pencarian tempat *service* yang sesuai dengan kendala pelanggan dengan menggunakan teknologi *geolocation*.

1.4 Tujuan dan Manfaat

Adapun tujuan penulisan tugas akhir ini adalah untuk membuat perencanaan bisnis untuk *startup* layanan *service* elektronik agar dapat memudahkan masyarakat dalam mencari penye

dia jasa perbaikan *service* elektronik dan memudahkan para teknisi mencari pelanggan. Adapun manfaat dari layanan *service* elektronik ini antara lain;

1. Pelanggan tidak perlu mendatangi tempat penyedia jasa *service* untuk memperbaiki barang elektronik.
2. Pelanggan tidak perlu takut jika barang yang telah di *service* rusak kembali.
3. Pelanggan dapat mengetahui dengan mudah kerusakan, harga dan lama waktu barang yang akan di *service*.
4. Seseorang yang memiliki skill dalam memperbaiki barang elektronik tidak perlu sampai membuka toko *service* sendiri untuk memulai bisnis perbaikan barang elektronik.
5. Memudahkan teknisi dalam kegiatan mencari pelanggan.

1.5 Metodologi Pengembangan Sistem

Metodologi yang digunakan dalam tugas akhir ini terdiri dari tahapan berikut ini:

1. Deskripsi Bisnis
Pada tahap ini dijelaskan tentang bagaimana mendeskripsikan produk dan layanan serta fitur-fitur layanan “LET’S FIX”, latar belakang industri, usaha atau latar belakang dan legalitas perusahaan, analisis SWOT perusahaan serta visi dan misi.
2. Rencana dan Strategi Pemasaran
Pada tahap ini akan dijelaskan tentang bagaimana target pasar dan pelanggan yang dicapai, kompetitor dan *marketshare* dapat bersaing, strategi harga serta promosi dan distribusi sesuai dengan 4S WEB *MARKETING MIX*.
3. Pengerjaan dan Dukungan
Pada tahap ini dijelaskan tentang bagaimana target kualitas, kebutuhan teknologi yang dapat memadai, kebutuhan operasional serta layanan pendukung yang bisa *membackup*.
4. Tim Manajemen
Pada tahap ini dijelaskan bagaimana tentang pengalaman dan keahlian yang dibutuhkan, struktur organisasi dan hak atas kekayaan intelektual.
5. Rencana Finansial dan Proyeksi

Pada tahap ini dijelaskan tentang penyusunan laporan laba rugi dan neraca keuangan, laporan arus kas, analisis breakeven point serta kebutuhan dana dan sumber daya.

6. Risiko dan Kesempatan

Pada tahap ini dijelaskan tentang prediksi kemungkinan masalah dan resiko yang akan terjadi dan menentukan peluang opsi nyata.

