

BAB I

PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong transformasi digital di berbagai sektor kehidupan, termasuk sektor transportasi dan jasa. Pemanfaatan teknologi digital memungkinkan masyarakat memperoleh berbagai layanan secara lebih cepat, mudah, dan efisien melalui perangkat *mobile*. Perubahan perilaku masyarakat yang semakin bergantung pada teknologi digital mendorong pelaku usaha untuk mengembangkan layanan berbasis aplikasi guna meningkatkan kualitas pelayanan dan menjangkau pasar yang lebih luas.

Salah satu sektor yang mengalami perkembangan cukup pesat adalah industri penyewaan kendaraan. Kebutuhan masyarakat terhadap kendaraan sewa terus meningkat seiring dengan tingginya mobilitas untuk keperluan wisata, bisnis, pendidikan, maupun aktivitas sehari-hari. Penyewaan kendaraan menjadi alternatif yang lebih ekonomis dibandingkan harus memiliki kendaraan sendiri, terutama bagi masyarakat yang hanya membutuhkan kendaraan dalam jangka waktu tertentu.

Meskipun industri penyewaan kendaraan terus berkembang, sebagian besar usaha rental kendaraan di Indonesia masih menggunakan sistem konvensional dalam menjalankan operasional bisnisnya. Promosi kendaraan umumnya masih dilakukan melalui media sosial, aplikasi pesan instan, atau pemasaran dari mulut ke mulut. Kondisi tersebut menyebabkan jangkauan pemasaran menjadi terbatas, proses pencarian pelanggan membutuhkan waktu yang lebih lama, serta pengelolaan data transaksi dan penyewaan masih dilakukan secara manual sehingga kurang efisien.

Dari sisi pelanggan, proses pencarian kendaraan sewa juga masih menghadapi berbagai kendala. Calon penyewa sering kali harus menghubungi beberapa penyedia rental secara terpisah untuk memperoleh informasi mengenai ketersediaan kendaraan, harga sewa, lokasi kendaraan, serta ketentuan penyewaan. Selain itu, kurangnya transparansi informasi dan belum tersedianya *platform* terintegrasi menyebabkan proses pemesanan menjadi kurang praktis dan memerlukan waktu yang relatif lebih lama.

Saat ini memang telah tersedia beberapa *platform* digital yang menyediakan layanan penyewaan kendaraan, seperti fitur rental mobil pada Traveloka dan beberapa

platformmarketplace kendaraan lainnya. Namun, layanan yang tersedia masih memiliki keterbatasan dalam menjangkau pelaku usaha rental skala kecil dan menengah yang belum memiliki sarana digital untuk memasarkan kendaraannya. Selain itu, belum semua *platform* menyediakan sistem yang secara khusus menghubungkan pemilik kendaraan dan penyewa dalam satu ekosistem yang terintegrasi dengan fitur pencarian kendaraan, pemesanan, pembayaran, riwayat transaksi, promosi kendaraan, serta pengelolaan laporan keuangan.

Berdasarkan permasalahan tersebut, diperlukan sebuah *platform* digital yang mampu menghubungkan pemilik kendaraan dengan calon penyewa secara langsung dalam satu sistem yang terintegrasi. *Platform* tersebut diharapkan dapat membantu pemilik kendaraan memperluas jangkauan pemasaran, meningkatkan efisiensi pengelolaan penyewaan, serta mempermudah masyarakat dalam mencari dan memesan kendaraan sesuai kebutuhan mereka.

Wheels hadir sebagai aplikasi *marketplace* penyewaan kendaraan berbasis *mobile* yang berfungsi sebagai penghubung antara pemilik kendaraan dan penyewa. Melalui aplikasi ini, pemilik kendaraan dapat menawarkan armada yang dimiliki kepada masyarakat secara lebih luas, sedangkan penyewa dapat mencari, membandingkan, memesan, dan melakukan pembayaran kendaraan secara mudah, cepat, aman, dan transparan. Dengan adanya *Wheels*, diharapkan proses penyewaan kendaraan dapat menjadi lebih efektif, efisien, serta memberikan manfaat bagi seluruh pihak yang terlibat dalam ekosistem penyewaan kendaraan.

I.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sebagian besar usaha penyewaan kendaraan masih menggunakan sistem pemasaran dan pengelolaan penyewaan yang konvensional sehingga jangkauan pelanggan menjadi terbatas.
2. Belum tersedianya media yang mampu mempertemukan pemilik kendaraan dan penyewa secara langsung dalam satu aplikasi yang mudah digunakan.
3. Pemilik kendaraan belum memiliki sistem yang terintegrasi untuk mengelola transaksi, promosi kendaraan, dan laporan pendapatan secara digital.

I.3. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menyusun perencanaan bisnis *startup* layanan penyewaan kendaraan *Wheels* secara sistematis dan terintegrasi sebagai dasar pengembangan usaha. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peluang pasar serta kebutuhan pengguna terhadap layanan penyewaan kendaraan di Indonesia. Penelitian ini juga bertujuan untuk merumuskan model bisnis yang tepat agar *startupWheels* mampu bersaing dan berkembang secara berkelanjutan.

I.4. Manfaat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Penyewa Kendaraan
 - a. Mempermudah penyewa dalam mencari kendaraan berdasarkan jenis, lokasi, harga, dan ketersediaan kendaraan secara cepat dan efisien.
 - b. Memberikan kemudahan dalam melakukan pemesanan dan pembayaran kendaraan melalui satu *platform* yang terintegrasi.
 - c. Meningkatkan kenyamanan dan transparansi dalam proses penyewaan kendaraan.
2. Bagi Pemilik Kendaraan
 - a. Membantu pemilik kendaraan memperluas jangkauan pemasaran kendaraan yang disewakan kepada lebih banyak calon pelanggan.
 - b. Mempermudah pengelolaan data kendaraan, transaksi penyewaan, dan aktivitas bisnis secara digital.
 - c. Membantu pemilik kendaraan memantau pendapatan dan riwayat penyewaan melalui fitur laporan yang terintegrasi.
3. Bagi Pengelola *PlatformWheels*
 - a. Menjadi sarana untuk menghubungkan pemilik kendaraan dan penyewa dalam satu ekosistem penyewaan kendaraan berbasis digital.
 - b. Meningkatkan efisiensi proses bisnis penyewaan kendaraan melalui sistem yang terintegrasi.
 - c. Menciptakan peluang pengembangan usaha berbasis teknologi di bidang transportasi dan penyewaan kendaraan.
4. Bagi Peneliti

- a. Menambah wawasan dan pengalaman dalam merancang model bisnis *startup* berbasis teknologi digital.
- b. Menerapkan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama perkuliahan ke dalam bentuk perancangan bisnis dan aplikasi *marketplace* penyewaan kendaraan.
- c. Menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan pengembangan *startup* digital dan sistem penyewaan kendaraan berbasis *mobile*.

I.5. Ruang Lingkup

Ruang lingkup penelitian ini dibatasi agar pembahasan tetap terfokus dan sesuai dengan tujuan penelitian. Penelitian ini mencakup penyusunan perencanaan bisnis untuk *startup* layanan penyewaan kendaraan *Wheels* yang beroperasi di Indonesia, dengan cakupan layanan dan fitur sebagai berikut:

1. Admin (Perantara)

Fitur yang dibahas meliputi:

- a. Pengelolaan data pengguna (admin, pemilik kendaraan, dan penyewa)
- b. Verifikasi data pemilik dan kendaraan
- c. Pengelolaan kategori kendaraan (motor, mobil, dan bus)
- d. Monitoring dan pengelolaan transaksi penyewaan
- e. Pengelolaan laporan operasional dan transaksi
- f. Memantau lokasi kendaraan

2. Penyewa

Fitur yang dibahas meliputi:

- a. Registrasi dan *login* pengguna (unggah KTP, No. Telp, Email)
- b. Pencarian kendaraan berdasarkan jenis dan lokasi
- c. Melihat detail kendaraan dan harga sewa
- d. Melakukan pemesanan kendaraan
- e. Melihat status dan riwayat pemesanan
- f. Melihat rating pemilik kendaraan
- g. Memberikan ulasan dan penilaian layanan
- h. Pembatalan transaksi

3. Pemilik Kendaraan

Fitur yang dibahas meliputi:

- a. Pengelolaan data kendaraan (motor, mobil, dan bus)
- b. Verifikasi data kendaraan dan pemilik kendaraan (UnggahKTP, STNK, No. Telp, Email)
- c. Pengelolaan kategori dan harga kendaraan
- d. Monitoring transaksi penyewaan
- e. Melihat rating penyewa
- f. Memberikan ulasan dan penilaian layanan
- g. Menyetujui atau menolak pembatalan transaksi
- h. Penagihan biaya jika terjadi kerusakan pada kendaraan

Kajian penelitian difokuskan pada aspek perencanaan bisnis, yang meliputi analisis pasar dan pelanggan, perumusan model bisnis, strategi pemasaran, perencanaan operasional, serta analisis keuangan secara konseptual. Penelitian ini tidak membahas secara teknis proses pengembangan aplikasi secara mendalam, seperti pemrograman atau implementasi sistem secara penuh. Analisis keuangan yang dilakukan bersifat proyeksi dan simulasi serta tidak mencerminkan kondisi keuangan riil perusahaan yang telah beroperasi. Selain itu, aspek regulasi hanya dibahas secara umum sebagai bagian dari pertimbangan bisnis.