

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi digital di Indonesia ditandai dengan meningkatnya penggunaan internet dalam beberapa tahun terakhir. Berdasarkan survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), pada tahun 2025 persentase pengguna internet nasional mencapai 80,66% dari total populasi Indonesia, yang setara dengan sekitar 229,4 juta jiwa[1]. Sebaran penggunaan internet tersebut juga terlihat di tingkat provinsi, salah satu di antaranya yaitu Sumatera Utara yang memiliki persentase sekitar 73% penduduk yang rutin mengakses internet, hal menunjukkan bahwa hampir semua orang di provinsi ini sudah menggunakan internet, khususnya di wilayah perkotaan dengan aktivitas ekonomi yang tinggi[2]. Termasuk ibu kota provinsi Sumatera Utara, yaitu kota Medan sebagai pusat ekonomi dan perdagangan utama di provinsi ini.

Sebagai ibu kota provinsi, kota Medan memiliki akses yang lebih baik terhadap infrastruktur digital dibandingkan daerah lainnya, serta konektivitas internet yang lebih cepat dan stabil. Tingginya mobilitas masyarakat serta aktivitas ekonomi yang padat di kota ini menuntut efisiensi dalam berbagai aktivitas rumah tangga sehari-hari, salah satunya adalah pemenuhan kebutuhan perawatan pakaian atau layanan *laundry*. Saat ini, beberapa usaha *laundry* di Medan telah memanfaatkan teknologi digital melalui aplikasi maupun media daring untuk meningkatkan kualitas layanannya. Sebagai contoh, Rise & Shine Laundry menyediakan *website* untuk mempermudah pemesanan dan antar-jemput dengan menawarkan fitur B2B untuk hotel. Kirei Wash Medan memanfaatkan teknologi untuk memberikan informasi rinci mengenai jenis layanan dan bahan kimia pencucian, serta Noda Laundry yang menawarkan *website* pemesanan *online* saling mendukung dengan sistem antar-jemput. Kehadiran berbagai penyedia layanan tersebut menunjukkan bahwa industri *laundry* digital terus berkembang. Namun, layanan yang ada umumnya masih berfokus pada satu segmen pasar saja dan belum menyediakan sistem yang dapat melayani pelanggan individu dan institusi secara bersamaan. Selain itu, layanan yang tersedia saat ini juga belum menyediakan berbagai jenis layanan *laundry* secara lengkap, seperti pencucian sepatu, tas, karpet, maupun *laundry* koin dalam satu platform. Oleh karena itu, diperlukan sebuah platform yang direncanakan untuk dapat melayani pelanggan individu (B2C) serta pelanggan bisnis (B2B) dalam satu sistem. Pada tahap awal, layanan difokuskan pada pemesanan dan pengelolaan layanan *laundry*, sementara fitur lanjutan

seperti pengaturan layanan rutin dan pelaporan penggunaan direncanakan untuk dikembangkan secara bertahap sesuai kebutuhan. [3].

Pada segmen pelanggan individu (B2C), aplikasi direncanakan untuk menyediakan fitur pencarian lokasi mitra *laundry* terdekat pencarian lokasi mitra *laundry* terdekat berdasarkan posisi pengguna, sehingga pelanggan dapat dengan mudah memilih layanan yang sesuai. Setelah memilih mitra, pelanggan dapat melakukan pemesanan, memantau status layanan, serta menggunakan layanan antar-jemput dan pembayaran digital. Berbeda dengan layanan B2C yang menyasar pelanggan individu, model B2B dalam aplikasi ini difokuskan pada institusi seperti hotel, *event* (acara akademik, pernikahan, expo, acara keagamaan, festival budaya), kos, salon, serta instansi lain yang memiliki kebutuhan *laundry* dalam jumlah besar dan rutin. Dalam perencanaan ini, institusi direncanakan dapat melakukan pemesanan secara terjadwal, menentukan estimasi volume cucian, memantau proses pengerjaan, serta melihat laporan penggunaan layanan secara berkala untuk keperluan administrasi dan pengelolaan biaya. Selain itu, kerja sama dengan pelanggan bisnis dilakukan berdasarkan kesepakatan layanan yang mencakup harga, durasi, dan kualitas. Untuk kebutuhan pengelolaan layanan, sistem menyediakan fitur pemantauan serta ringkasan penggunaan layanan. Di sisi mitra *laundry*, sistem direncanakan mendukung mitra dalam menangani pesanan dari pelanggan bisnis dengan skala yang lebih besar. Melalui sistem ini, mitra dapat mengelola pesanan, melakukan pencatatan, serta memantau layanan yang sedang berjalan untuk membantu proses administrasi. Dengan pengaturan tersebut, kerja sama antara pelanggan bisnis dan mitra diharapkan dapat berjalan lebih rapi dan transparan dalam satu sistem yang saling terhubung. Perencanaan platform ini direncanakan dimulai dalam bentuk *Minimum Viable Product* (MVP) di Kota Medan dengan implementasi secara bertahap sesuai kebutuhan dan kesiapan sistem sehingga erangkat dari kondisi tersebut, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“PERANCANGAN BISNIS STARTUP LAYANAN LAUNDRY DIGITAL BERBASIS MOBILE MENGGUNAKAN BUSINESS MODEL CANVAS DI KOTA MEDAN”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis mendapat beberapa permasalahan yang menjadi ide dalam perencanaan platform sebagai berikut:

1. Pelanggan *laundry* di Kota Medan masih mengalami keterbatasan dalam menemukan satu platform yang menyediakan berbagai jenis layanan *laundry* seperti cuci kering,

- reservasi *laundry* koin, perawatan tas dan sepatu, hingga pencucian karpet, serta keterbatasan dalam memperoleh informasi seperti lokasi mitra terdekat, informasi biaya, dan status pesanan secara jelas.
2. Institusi seperti hotel, *event organizer* (acara akademik, pernikahan, expo, acara keagamaan, festival budaya) membutuhkan layanan *laundry* dalam jumlah besar dan rutin, namun masih mengalami keterbatasan dalam mendapatkan mitra *laundry*, serta dalam memperoleh kemudahan pemesanan secara terjadwal dan informasi penggunaan layanan serta riwayatnya secara jelas.
 3. Mitra *laundry* di Kota Medan masih menghadapi keterbatasan dalam memperluas jangkauan pelanggan, serta belum didukung oleh sistem digital yang memadai untuk membantu pengelolaan pesanan dalam skala besar dan pencatatan transaksi secara lebih teratur.

1.3 Tujuan

Tujuan dari penulisan tugas akhir ini adalah untuk membuat perencanaan bisnis *startup* layanan *laundry* berbasis *mobile* dengan nama "CuciTime".

1.4 Manfaat

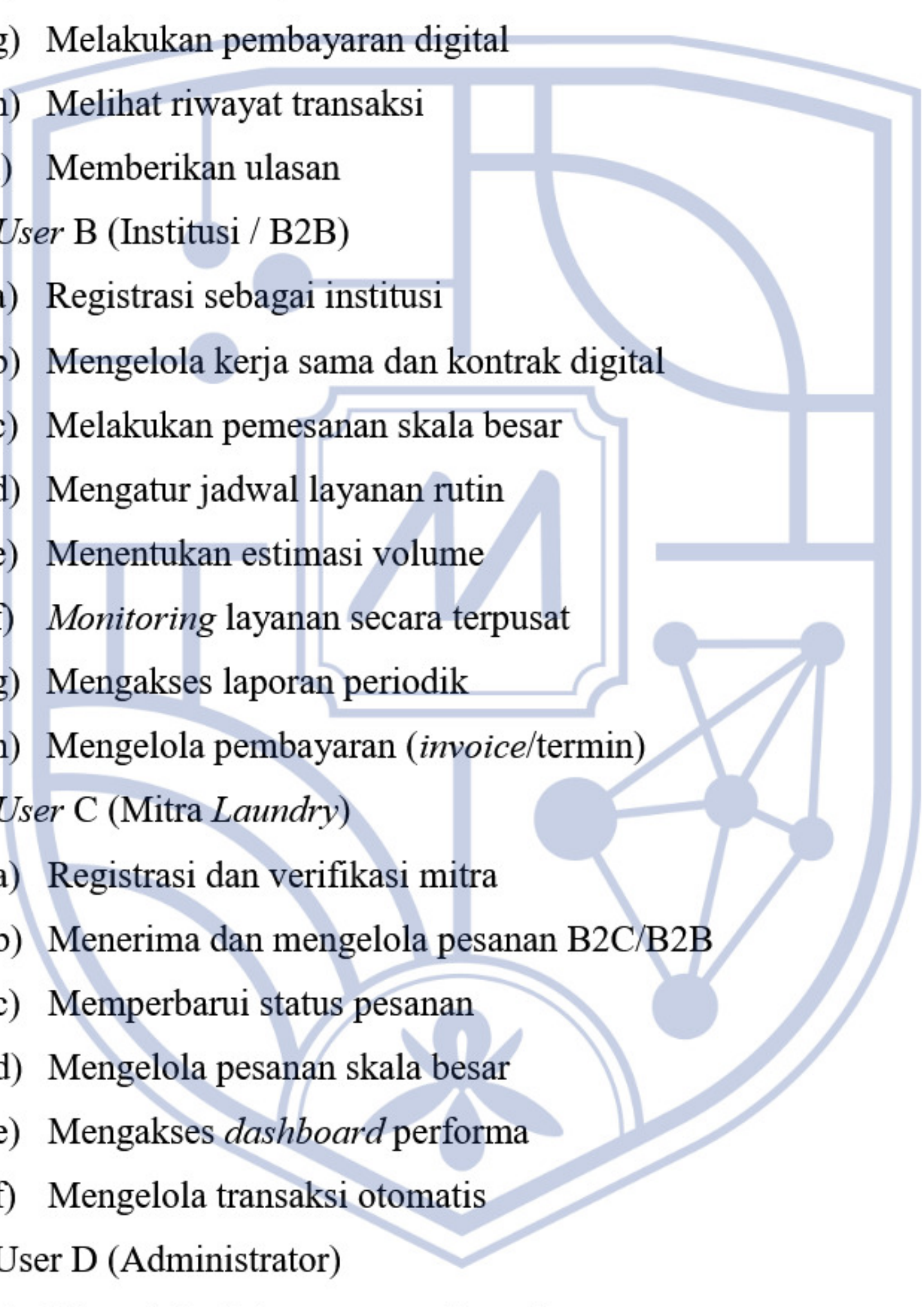
Melalui penulisan tugas akhir perencanaan sistem ini, penulis berharap pengguna mendapatkan manfaat, antara lain:

1. Membantu pelanggan *laundry* dalam menemukan berbagai jenis layanan *laundry* secara lebih mudah, serta memperoleh informasi seperti lokasi mitra terdekat, informasi biaya, dan status pesanan secara lebih jelas.
2. Membantu pelanggan bisnis dalam mengelola kebutuhan *laundry* dalam jumlah besar secara lebih teratur, termasuk dalam pemesanan terjadwal serta pengelolaan kerja sama dan informasi penggunaan layanan secara berkala.
3. Membantu mitra *laundry* dalam memperluas jangkauan pelanggan serta mendukung pengelolaan pesanan dan pencatatan transaksi secara lebih teratur melalui pemanfaatan sistem digital.

1.5 Ruang Lingkup

Dengan demikian ruang lingkup pengembangan sistem layanan "CuciTime" mencakup sebagai berikut:

1. Hak akses pengguna

- 
- a. *User A* (Pelanggan Individu / B2C)
 - a) Registrasi dan *login*
 - b) Memilih kategori layanan *laundry* sesuai dengan kebutuhan
 - c) Mencari mitra *laundry* terdekat
 - d) Melihat estimasi harga otomatis
 - e) Melakukan pemesanan layanan
 - f) Melacak status pesanan
 - g) Melakukan pembayaran digital
 - h) Melihat riwayat transaksi
 - i) Memberikan ulasan
 - b. *User B* (Institusi / B2B)
 - a) Registrasi sebagai institusi
 - b) Mengelola kerja sama dan kontrak digital
 - c) Melakukan pemesanan skala besar
 - d) Mengatur jadwal layanan rutin
 - e) Menentukan estimasi volume
 - f) *Monitoring* layanan secara terpusat
 - g) Mengakses laporan periodik
 - h) Mengelola pembayaran (*invoice*/termin)
 - c. *User C* (Mitra *Laundry*)
 - a) Registrasi dan verifikasi mitra
 - b) Menerima dan mengelola pesanan B2C/B2B
 - c) Memperbarui status pesanan
 - d) Mengelola pesanan skala besar
 - e) Mengakses *dashboard* performa
 - f) Mengelola transaksi otomatis
 - d. *User D* (Administrator)
 - a) Mengelola data pengguna dan mitra
 - b) Verifikasi mitra
 - c) Mengelola sistem dan transaksi
 - d) *Monitoring* laporan sistem
 - e) Mengawasi kerja sama B2B

2. Fitur untuk Pelanggan (B2C)

- a. Menyediakan fitur pencarian lokasi mitra *laundry* terdekat berbasis lokasi pengguna.
 - b. Menyediakan fitur informasi biaya layanan sebelum pemesanan berdasarkan jenis layanan dan perkiraan berat cucian.
 - c. Menyediakan fitur pemesanan layanan *laundry* secara *online*.
 - d. Menyediakan fitur pelacakan status pesanan (diproses, dicuci, selesai, diantar).
 - e. Menyediakan fitur pembayaran digital melalui metode non-tunai.
 - f. Menyediakan fitur riwayat transaksi dan struk digital.
 - g. Menyediakan fitur penilaian dan ulasan terhadap mitra *laundry*.
3. Fitur untuk Institusi (B2B)
- a. Jenis institusi yang dilayani:
 - 1) Hotel dan penginapan
 - 2) *Event* (acara akademik, pernikahan, expo, acara keagamaan, festival budaya)
 - 3) Instansi (kantor, sekolah, dan organisasi)
 - 4) Usaha kos (kos-kosan)
 - b. Menyediakan fitur pemesanan layanan *laundry* dalam jumlah besar.
 - c. Menyediakan fitur penjadwalan layanan secara rutin (harian/mingguan/bulanan).
 - d. Menyediakan fitur pengelolaan kerja sama berbasis kontrak digital.
 - e. Menyediakan fitur laporan penggunaan layanan secara periodik.
 - f. Menyediakan fitur *monitoring* status pesanan institusional.
 - g. Menyediakan fitur pengelolaan *invoice* dan sistem pembayaran termin.
4. Fitur untuk Mitra *Laundry*
- a. Menyediakan fitur penerimaan dan pengelolaan pesanan dari pelanggan individu maupun institusi.
 - b. Menyediakan fitur pencatatan transaksi secara otomatis.
 - c. Menyediakan fitur pengelolaan pesanan dalam skala besar (B2B).
 - d. Menyediakan *dashboard monitoring* performa dan riwayat transaksi.
 - e. Menyediakan sistem paket keanggotaan mitra untuk akses layanan B2B.