

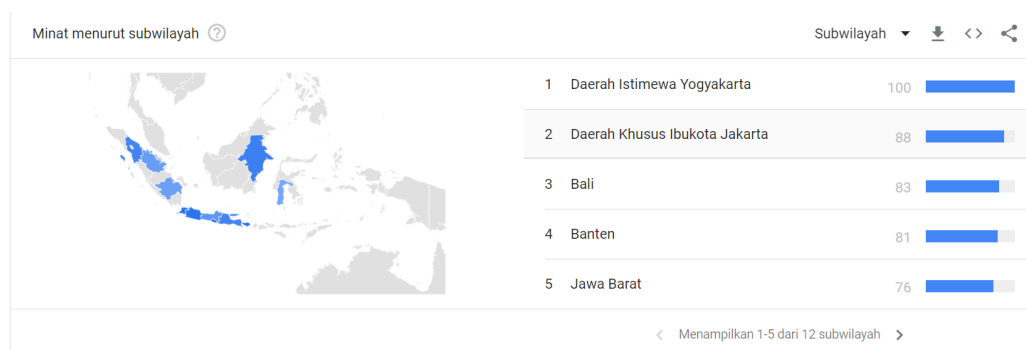
## BAB I PENDAHULUAN

### I.1 Latar Belakang

Perusahaan jasa merupakan perusahaan yang menawarkan produk dalam bentuk pelayanan jasa. Perusahaan jasa sering kali menawarkan keahlian yang bermanfaat serta memudahkan pelanggan. Sama halnya dengan seseorang yang mendirikan badan usaha, perusahaan jasa menjual pelayanan jasa untuk mendapatkan keuntungan. Laundry, cuci motor, jasa pijat, jasa perawatan taman merupakan sebagian contoh dari perusahaan yang berjalan di bidang pelayanan jasa.

Pada era ini gaya hidup praktis sudah menjadi ciri khas gaya hidup manusia modern. Penggunaan perusahaan jasa semakin digemari oleh masyarakat saat ini. Salah satu jasa yang sering digunakan adalah jasa laundry. Menurut berita prospek bisnis jasa laundry (2013) ketua umum Asosiasi Profesi *Laundry* Indonesia (APLI) mengatakan bahwa laundry di daerah Bandung-Jawa Barat mengalami perkembangan yang sangat pesat. Bisa dilihat dari pelaku usaha laundry mencapai sekitar 407 pada tahun 2009. Dan mengalami perkembangan sampai 786 pelaku usaha laundry pada tahun 2013. Kenaikan yang terjadi mencapai 48% dari tahun 2009 sampai 2013.

Laundry dijamin sekarang tidak hanya mencuci pakaian saja, sepatu juga bisa dirawat dan dibersihkan layaknya pakaian. Berdasarkan hasil riset dari google trend untuk laundry sepatu di Jawa Barat berada di peringkat 5 dengan nilai sebesar 76. Sehingga masih ada peluang untuk membuka usaha laundry sepatu.



Gambar I. 1 Hasil riset google trend mengenai cuci sepatu

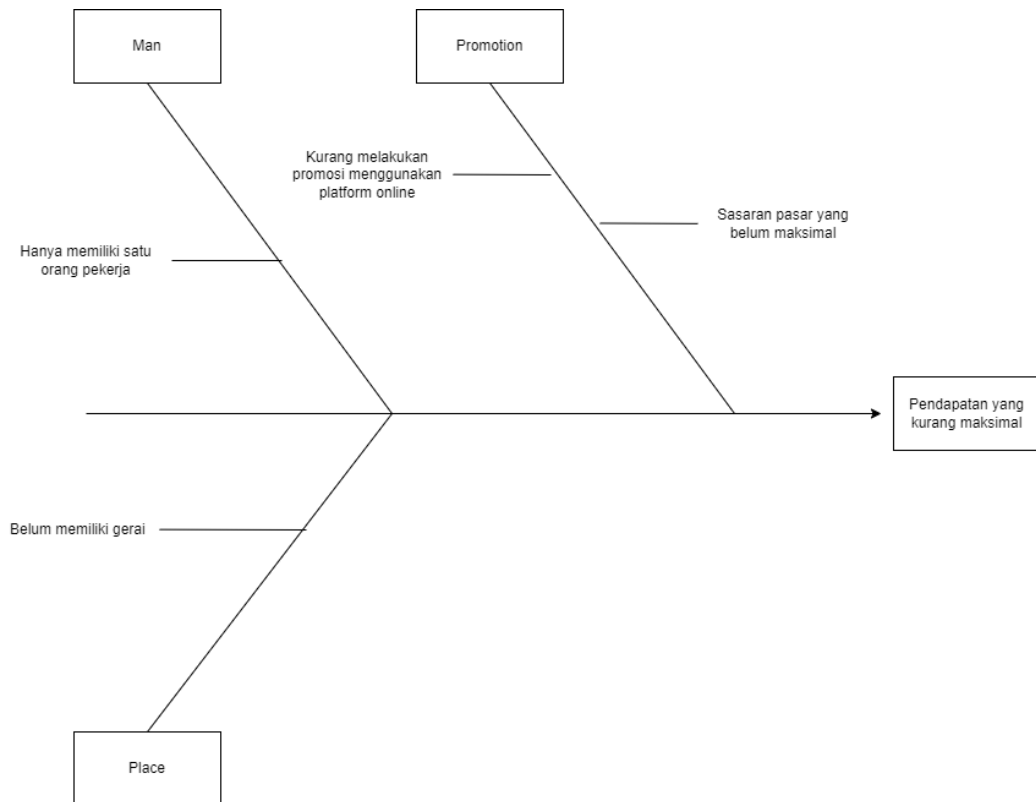
CleanShoeses merupakan salah satu usaha dibidang laundry sepatu yang berdiri pada bulan Juni 2019. Cleanshoeses berlokasi di Jl. Ciganitri No.23,

Cipagalo, Kec. Bojongsoang, Kabupaten Bandung, Jawa Barat . CleanShoeses tidak memiliki pekerja dalam jalannya usaha pencucian sepatu pemilik CleanShoeses melakukan pencucian sepatu pelanggan, CleanShoeses menyediakan antar dan jemput sepatu tanpa ada biaya tambahan dengan catatan lokasi pelanggan dianggap masih dapat dijangkau oleh pemilik CleanShoeses. Menurut data pendapatan CleanShoeses dimulai dari bulan Oktober 2019 hingga Maret 2020, pendapatan CleanShoeses masih fluktuatif dari bulan Oktober 2019 hingga bulan Maret 2020, dikarenakan CleanShoeses masih belum mempunyai gerai dan pengerjaan dikerjakan di kamar kos. Dikarenakan adanya pandemi Covid-19, CleanShoeses menutup usahanya.



Gambar I. 2 Pendapatan Cleanshoeses

Selama CleanShoeses beroperasi CleanShoeses pemesanan dilakukan dengan cara *online* dengan media official akun yang dimiliki oleh CleanShoeses, sehingga pemilik usaha merasa kurang puas dengan pendapatan yang didapat dari usaha CleanShoeses. Selain dari CleanShoeses belum memiliki gerai sendiri dan selama beroperasi CleanShoeses dikerjakan di kamar kos serta pemilik CleanShoeses mengerjakan sendiri pencucian sepatu pelanggan. Dengan melihat permasalahan selama CleanShoeses beroperasi, pemilik CleanShoeses ingin membuka gerai pertama CleanShoeses dengan perhitungan kelayakan usaha dengan memperhatikan aspek pasar, aspek teknis dan aspek finansial.



Gambar I. 3 Diagram Fish Bone Permasalahan Cleanshoeses

## I.2 Alternatif Solusi

Berdasarkan diagram *Fish Bone* ada beberapa masalah yang dimiliki oleh CleanShoeses. Akar permasalahan CleanShoeses dan alternatif solusi perbaikannya dapat dilihat pada Tabel I.1.

Tabel I.1. Daftar Alternatif Solusi

No	Akar Masalah	Alternatif Solusi
1	Belum adanya toko offline CleanShoeses	Merancang dan melakukan analisis kelayakan pembukaan toko offline CleanShoeses

Lanjutan Tabel I.1. Daftar Alternatif Solusi

2	Sasaran pasar yang belum maksimal	Melakukan perancangan untuk menganalisis pasar.
3	Kurangnya pemasaran dan promosi secara online	Memaksimalkan strategi pemasaran yang telah dilakukan.
4	Hanya memiliki satu pekerja	Melakukan perancangan untuk menentukan sumber daya manusia yang dibutuhkan.

Berdasarkan Tabel I.1 terdapat empat akar masalah yang menyebabkan pendapatan CleanShoeses kurang maksimal. Terdapat satu masalah yang akan di fokuskan yaitu sasaran pasar yang kurang maksimal. Hal ini disebabkan karena CleanShoeses hanya melakukan pemesanan menggunakan media online. CleanShoeses merencanakan pembukaan gerai untuk meningkatkan pasar sasaran , sehingga dapat meningkatkan pendapatan CleanShoeses. Oleh karena itu, akan dilakukan analisis kelayakan pembukaan gerai CleanShoeses dengan meninjau aspek, diantaranya aspek pasar, aspek teknis dan aspek finansial.

### **I.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan pada latar belakang, maka perumusan masalah yang ada pada pembukaan gerai baru CleanShoeses adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana mengukur besarnya permintaan bisnis CleanShoeses?
2. Bagaimana merancang aspek teknis dan operasional CleanShoeses?
3. Bagaimana mengukur kelayakan finansial bisnis CleanShoeses?
4. Bagaimana mengukur tingkat sensitivitas pembukaan gerai baru CleanShoeses?

### **I.4 Tujuan Tugas Akhir**

Tujuan pada penelitian antara lain sebagai berikut :

1. Mengukur besarnya permintaan bisnis CleanShoeses
2. Merancang aspek teknis dan operasional CleanShoeses
3. Mengukur kelayakan finansial bisnis CleanShoeses
4. Mengukur tingkat sensitivitas dan tingkat risiko dari bisnis CleanShoeses

## **I.5 Manfaat Tugas Akhir**

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

### **1. Bagi Clean Shoeses**

Di harapkan penelitian ini dapat membantu Clean Shoeses untuk mempersiapkan pembukaan gerai dan pengambilan keputusan investasi yang di lakukan oleh pemilik Clean Shoeses sesuai dengan studi kelayakan.

### **2. Bagi Penulis**

Diharapkan pada saat melakukan penelitian ini agar teori dapat di praktekan dan ilmu yang didapatkan pada perkuliahan dapat menambah wawasan serta menambah pengalaman untuk menganalisis suatu masalah.

## **I.6 Sistematika Penulisan**

Untuk memperjelas isi dari penilitian ini, maka sitematika penulisan penelitian di bagi menjadi enam bab agar pemahaman yang disampaikan dapat di mengerti dengan baik. Berikut penjelasan dari setiap bab yang tercantum :

### **BAB 1. PENDAHULUAN**

Pada bab ini akan membahas latar belakang permasalahan, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan batasan masalah yang akan di teliti.

### **BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini akan diberikan teori-teori yang berhubungan dengan pembahasan penelitian.

### **BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini akan menguraikan metode yang digunakan dalam penelitian tersebut.

### **BAB 4. PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Pada bab ini berisi kumpulan data yang telah di dapat, dan mengemukakan proses pengolahan data yang diteliti.

### **BAB 5. VALIDASI DAN EVALUASI HASIL RANCANGAN**

Pada bab ini membahas dan menganalisis hasil yang telah di dapat dari proses pengolahan data yang di teliti.

### **BAB 6. KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini berisikan kesimpulan yang didapat dari penelitian serta memberikan saran untuk objek yang di teliti.