

BAB 1

USULAN GAGASAN

1.1 Deskripsi Umum Masalah

Kost adalah sebuah jasa yang menawarkan sebuah kamar atau tempat untuk ditinggali dengan sejumlah pembayaran tertentu untuk setiap periode tertentu (umumnya pembayaran per tahun). Pemilik kost menyediakan sebuah bangunan dengan banyak kamar untuk dihuni oleh orang yang membutuhkannya dimana setiap pengelola kost memiliki gaya pengelolaan yang berbeda-beda. Sistem pengelolaan kost yang masih menggunakan metode pencatatan manual dan komunikasi terpisah, seringkali menimbulkan berbagai permasalahan, antara lain; Catatan ketersediaan kamar tidak akurat dan proses reservasi yang lambat. Proses pemesanan kamar kost ini tidak efisien dikarenakan hingga saat ini proses survei atau pengecekan kamar masih dilakukan manual. Proses tersebut menimbulkan berbagai masalah hingga kerugian terutama pada mahasiswa, hal ini terjadi karena pada proses survei yang dilakukan sering terlibat perantara yang ingin memperoleh keuntungan pribadi sehingga banyaknya penipuan dari informasi yang diperoleh dari sosial media dan harus mengirimkan sejumlah uang jika ingin survei. Selain itu, pada layanan pemesanan makanan dan layanan *laundry* yang tidak terstruktur dapat mengakibatkan penanganan pesanan yang lambat, dan menyebabkan terjadinya kesalahpahaman komunikasi antara penghuni kost dan penyedia layanan[1]. Kompleksitas masalah pada reservasi kamar yang tidak terstruktur menyebabkan ketidakakuratan informasi, berisiko menimbulkan kesalahpahaman komunikasi. Selain itu manajemen layanan makanan dan *laundry* yang tidak terorganisir mengakibatkan keterlambatan, ketidakpastian dalam layanan, kesalahpahaman komunikasi, dan kesalahan pada pemesanan[2]. Salah satu penyebab masalah pada reservasi kamar, layanan pemesanan makanan, dan layanan *laundry* dikarenakan kurangnya sistem yang terintegrasi, sehingga menyebabkan kesulitan dalam mengelola informasi secara efektif dan menghambat efisiensi secara keseluruhan[3].

1.2 Analisis Masalah

Permasalahan yang terjadi didalam pengelolaan manajemen kost secara konvensional dimana masih menggunakan sistem pencatatan manual untuk reservasi kamar, catatan keuangan, pemesanan makanan, penyediaan jasa *laundry*, serta jaringan komunikasi yang kurang terjalin menyebabkan adanya data yang tidak *valid*, pelayanan yang lambat sehingga memakan waktu, lambatnya proses reservasi dan tidak jarang terjadinya kesalahpahaman komunikasi antara pengelola kost dan penghuni kost. Hal ini penyebab utamanya adalah belum adanya sistem berbasis teknologi yang dapat memadai untuk mengelola seluruh layanan yang disediakan kost dalam satu platform agar lebih efisien dan tertata. Beberapa aspek yang menjadi perhatian dalam permasalahan ini:

1.2.1 Aspek Teknis

Pada era digital yang semakin berkembang pesat saat ini tantangan untuk menyesuaikan dengan teknologi yang ada merupakan sebuah keharusan terutama pada bidang bisnis. Seperti yang diketahui berbagai bidang usaha sudah memanfaatkan teknologi yang berkembang. Pada bisnis kost-kost an yang melambung tinggi, berbagai inovasi terbaru muncul guna menunjang efisiensi aktivitas bisnis kost tersebut. Dari segi aspek teknis, pengembangan aplikasi *mobile* manajemen kost terintegrasi dengan layanan pemesanan makanan dan jasa *laundry* mencakup beberapa tantangan dalam sumber daya teknologi seperti, perangkat keras yang tidak memadai maupun konektivitas jaringan yang lambat tentunya akan berdampak pada performa aplikasi dimana pemrosesan data tersebut dilakukan secara *real-time* [4]. Hal tersebut akan sangat mengganggu dan merugikan kedua belah pihak yaitu pengelola kost dan penghuni kost karena dapat menyebabkan kesalahan pemesanan dalam layanan serta keterlambatan.

Pengembangan aplikasi *mobile* manajemen kost terintegrasi dengan layanan reservasi Kamar, pemesanan makanan, dan jasa *laundry* tentunya membutuhkan desain antarmuka yang sederhana dan intuitif. Desain antarmuka yang terlalu kompleks, tanpa navigasi yang jelas akan menyulitkan pengguna untuk memahami setiap fiturnya. Tampilan informasi yang detail untuk setiap layanan yang tersedia akan meningkatkan proses layanan baik reservasi kamar, pemesanan makanan dan layanan *laundry*[5].

1.2.2 Aspek Ekonomi

Meningkatnya keahlian teknologi yang beredar diberbagai bidang termasuk dalam bidang ekonomi, dalam permasalahan tidak efektifnya pengelolaan manajemen layanan kost jika dari aspek ekonomi pengembangan sistem manajemen kost memiliki potensi yang signifikan dalam meningkatkan efisiensi operasional dan memberikan pelayanan yang lebih

optimal. Selain itu, pemanfaatan teknologi informasi mampu mengatasi tantangan yang dihadapi oleh pengelola kost, penghuni kost, tamu, admin terutama dalam pengelolaan layanan manual yang lambat[6]. Dengan demikian, pengembangan aplikasi *mobile* memberikan pendekatan yang kuat dan efektif untuk menghasilkan sistem yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna serta berpotensi untuk meningkatkan kinerja layanan kost yang tersedia.

Permasalahan yang saat ini cukup banyak terjadi dikost yang memiliki layanan tambahan seperti layanan pesan makan dan layanan *laundry* terjadi disaat penghuni ingin menggunakan layanan tersebut tetapi terhalang oleh keterbatasan pengelola kost yang masih menggunakan catatan dan pemesanan manual yang berpotensi adanya kesalahan dalam pesanan atau kurangnya komunikasi antara penghuni dan pengelola kost. Dengan hadirnya pengembangan teknologi berbasis aplikasi *mobile* yang terintegrasi memungkinkan adanya kemudahan akses bagi pengguna dapat menikmati layanan yang ada dengan efisien karena lebih hemat waktu[7].

Dari segi aspek ekonomi yang terjadi dipihak pengelola kost, dimana adanya pengembangan teknologi yang dapat memfasilitasi semua layanan yang dimiliki kost tersebut akan berdampak positif dalam hal operasional, manajemen keuangan kost yang lebih baik, dan dalam meningkatkan kepuasan penghuni dalam fasilitas yang disediakan kost tersebut. Keuntungan lain yang didapatkan pengelola kost dapat dilihat dari segi strategis dalam pemasaran dimana pengelola kost dapat memanfaatkan aplikasi untuk mempromosikan kost secara lebih luas dengan menampilkan fasilitas teknologi yang dimiliki kost tersebut.

1.2.3 Aspek Kesehatan

Pemesanan makanan *online* saat ini banyak digunakan oleh berbagai kalangan masyarakat seperti mahasiswa yang memiliki kesibukan yang padat. Kinerja layanan dan kemudahan akses menjadikan aplikasi tersebut semakin banyak digunakan. Keadaan seperti rasa malas, sibuk mengerjakan tugas, hujan, menghindari macet jalanan membuat konsumen memilih untuk membeli makanan melalui aplikasi pesan antar makanan *online*. *Mobile* aplikasi pesan antar makanan *online* dapat memberikan dampak yang baik maupun buruk bagi kesehatan, tergantung bagaimana pengguna memanfaatkan model penggunaan aplikasi ini. Pengguna aplikasi dapat memilih dan membeli makanan sesuai kebutuhannya dengan mudah dan cepat. Asupan makan yang mengandung kualitas dan kuantitas yang baik dapat memberikan efek yang baik untuk kesehatan[8].

Jasa *laundry* merupakan sebuah layanan yang membantu dalam mencuci pakaian menggunakan mesin cuci atau pengering otomatis, serta menggunakan sabun, cairan pembersih, dan pewangi khusus untuk pakaian. Layanan ini memungkinkan pelanggan untuk dengan mudah dan efisien membersihkan dan merawat pakaian mereka tanpa harus melakukannya sendiri. *Laundry* telah menjadi solusi yang sangat praktis dalam mengatasi tugas-tugas rumah tangga sehari-hari, selain membantu dalam mencuci pakaian, layanan *laundry* juga memiliki peran penting dalam merawat pakaian agar tetap bersih dan awet. Proses pencucian yang dilakukan oleh *laundry* menggunakan peralatan dan bahan pembersih khusus yang dapat menghilangkan noda, kuman, dan bau yang sulit dihilangkan dengan cara manual. Hal ini berlaku baik untuk mahasiswa yang sibuk dengan tugas dan kuliah. Kebersihan pakaian telah menjadi prioritas utama, karena pakaian merupakan salah satu media yang dapat membawa virus dan kuman. Dalam konteks ini, jasa *laundry* menjadi sangat penting, karena dapat memberikan jaminan bahwa pakaian dicuci dengan benar. Jasa *laundry* memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada pengguna jasa *laundry* bahwa mereka dapat menjaga kebersihan dan kesehatan pakaian pada pengguna jasa *laundry*, sehingga tidak hanya merawat diri mereka sendiri, tetapi juga melindungi kesehatan orang di sekitar. Oleh karena itu, *laundry* telah menjadi bagian integral dalam upaya menjaga kebersihan dan kesehatan[9].

1.2.4 Aspek Hukum

Pada perkembangan aplikasi *mobile* dapat menyajikan informasi yang cepat serta efisien dengan bantuan internet. Perangkat *mobile* adalah *small device* dengan layar lebih kecil namun kinerjanya tidak kalah dari personal komputer. Tidak semua aplikasi *mobile* bisa didapatkan secara gratis, aplikasi *mobile* tertentu mengharuskan penggunanya membayar terlebih dahulu. Tidak sedikit pengguna yang ingin mendapatkan *software* dan aplikasi dengan harga murah atau gratis karena satu dan lain hal. Hal ini menyebabkan banyak pelanggaran pada *software* dan aplikasi berupa penggandaan dan penjualan secara ilegal atau pembajakan dengan cara yang beragam. Kemajuan teknologi informasi terutama dalam bidang komputer dan internet, telah memberikan dampak positif bagi kehidupan manusia, namun juga terdapat berbagai resiko dari penggunaan aplikasi tersebut yakni hilangnya data pribadi, virus, kebocoran data pribadi yang dapat membahayakan perangkat. Oleh karena itu untuk mendapatkan *software* atau aplikasi harus dari Playstore/Appstore agar terhindar dari virus atau kehilangan data. Tujuan perlindungan hukum hak cipta terhadap *software* atau program komputer salah satunya untuk mencegah pemanfaatan oleh pihak lain tanpa hak untuk kepentingan komersial. Kebutuhan *software* meningkat seiring dengan penggunaannya yang

signifikan dalam kehidupan manusia modern. Perangkat *mobile* merupakan salah satu perkembangan dari komputer yang dipengaruhi oleh kemajuan teknologi[10].

Kebocoran data pribadi dapat berujung pada tindak pidana penipuan atau kejahatan lain. Perlindungan hukum pada data pribadi harus dilakukan untuk menjamin privasi kepastian hukum. Pelanggaran terhadap privasi harus diatur dengan ketat dalam instrumen hukum tertinggi, yaitu konstitusi, yang memastikan hak privasi setiap warga negara dilindungi oleh negara[11].

1.3 Analisis Solusi yang Ada

Solusi dari masalah yang dihadapi saat ini yaitu, menyediakan fasilitas yang berupa aplikasi *mobile* manajemen kost yang memungkinkan calon penghuni kost untuk mereservasi kamar kost melalui aplikasi tersebut tanpa harus menghubungi pemilik kost secara manual. Aplikasi ini dirancang untuk mendukung empat peran pengguna yaitu, pengelola kost yang memiliki akses penuh untuk mengelola data kamar kost, mengelola pemesanan makan, dan mengelola *laundry*. Penghuni kost untuk dapat melakukan reservasi kamar jika ingin pindah kost, memesan makanan dan minuman, serta menggunakan layanan *laundry*, penghuni juga dapat melihat riwayat pemesanan dan status layanan. Tamu yaitu sebagai calon penghuni untuk dapat melihat kamar yang tersedia. Admin untuk *approve* pengelola kost yang sudah daftar diaplikasi, dapat melihat daftar pengguna pengelola kost, dan hapus pengguna pengelola kost.

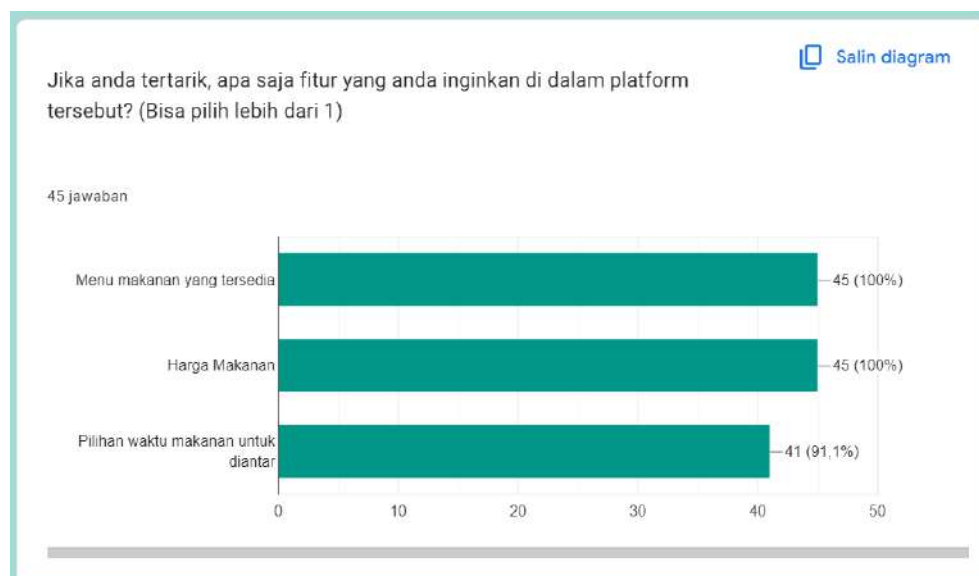
Lalu solusi kedua pada aplikasi ini juga terdapat layanan reservasi kamar, pemesanan makanan dan *laundry* dalam satu platform yang diharapkan memungkinkan calon penghuni untuk melihat status kamar tanpa harus menghubungi pemilik kost, dapat memesan makanan dan melacak status *laundry*, serta membantu pengelola kost dalam peningkatan kualitas layanan. Solusi ketiga yaitu transparansi terhadap bagian pembayaran kost. Solusi terakhir terdapat notifikasi otomatis setelah berhasil melakukan pembayaran seperti membayar kamar, makanan, dan *laundry*[7].

Berdasarkan hasil survei yang kami lakukan terhadap 13 orang responden yang dimana selaku pengelola kost, fitur yang paling banyak diminta pada layanan reservasi kamar adalah fitur foto kamar kost secara lengkap, keterangan fasilitas kost dan lokasi lingkungan di sekitar kost tersebut. Berikut sebarannya:



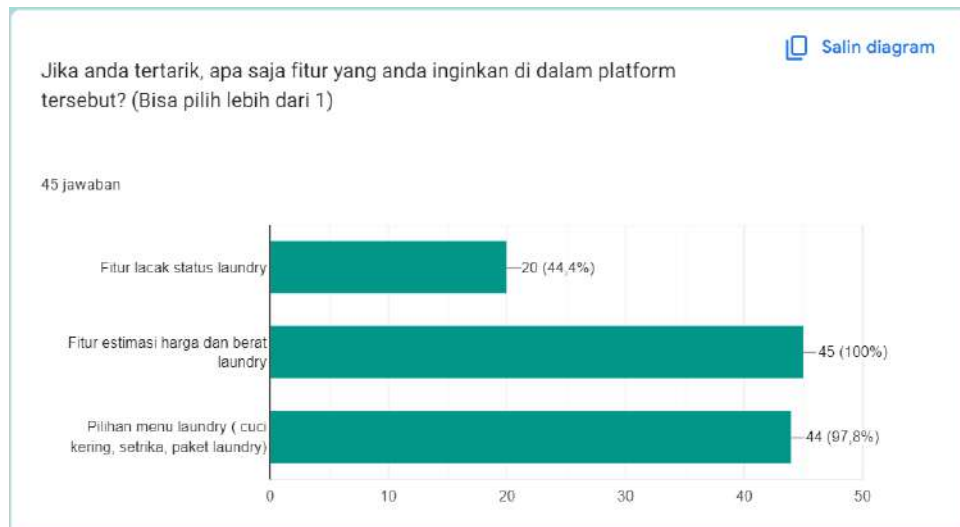
Gambar 1. 1 Hasil Survei Fitur Kepada Pengelola Kost

Analisis berdasarkan hasil survei pada layanan pemesanan makanan yang telah dilakukan terdapat fitur-fitur yang banyak diminati oleh pengguna aplikasi pemesanan makan seperti, keragaman pada pilihan menu makanan, informasi harga, dan fleksibilitas pilihan waktu makanan untuk diantar. Berikut sebarannya:



Gambar 1. 2 Hasil Survei Fitur Layanan Pemesanan Makanan

Analisis berdasarkan hasil survei pada layanan *laundry* terdapat fitur-fitur yang banyak diminati oleh pengguna seperti, fitur estimasi harga dan berat *laundry*, pilihan menu *laundry* (cuci kering, setrika, paket *laundry*), dan fitur lacak status *laundry*. Berikut sebarannya:



Gambar 1. 3 Hasil Survei Fitur Layanan Laundry

Setelah mengumpulkan data dari 13 responden pengelola kost, kami juga mengumpulkan data terhadap 45 responden penghuni kost. Diketahui dari hasil survei yang telah didapat terlihat adanya 60% penghuni kost mendapatkan informasi terkait kost yang ingin ditempati masih dengan cara datang secara langsung ke kost tersebut, dimana jika dari segi efisiensi cara tersebut tidak efektif karena kedua belah pihak dari pengelola kost dan calon penghuni kost harus mencari waktu dimana masing-masing bisa menyempatkan waktu untuk bertemu. Namun dari kedua belah pihak sering terkendala jika menggunakan cara hal seperti itu karena dapat dilihat dari isian survei calon penghuni kost beberapa ada yang menuliskan ketika calon penghuni ingin datang melihat kost secara langsung, pihak pengelola sedang tidak ditempat atau sedang melayani calon penghuni lain yang pada saat itu sedang melihat kost juga. Maka, untuk calon penghuni lain yang sudah datang tapi diwaktu yang salah, itu akan membuang waktu, hal ini sangatlah tidak menguntungkan untuk pihak pengelola kost tidak diuntungkan karena tidak jadi mendapatkan *customer* dan dari pihak calon penghuni tidak diuntungkan karena telah membuang waktu dan juga biaya transport karena tidak jadi melihat kost tersebut.

Sama halnya dengan 28,9% responden yang mendapatkan informasi kost dari kenalan, yang mana biasanya berlanjut diarahkan menggunakan pesan WhatsApp. Hal ini juga tidak efektif karena, dari pihak kost pasti akan sangat banyak menerima pesan WhatsApp lalu dari pihak calon penghuni kost akan lama menunggu balasan pesan karena pesan yang menumpuk bahkan banyak yang tidak dapat balasan dari pengelola kost karena pesan yang tenggelam. Untuk melakukan percakapan lewat pesan WhatsApp membutuhkan waktu untuk masing-masing pihak membalas dan sering terjadi kesalahpahaman komunikasi antara kedua belah

pihak. Dari kasus pihak pengelolaan kost akan banyak ditinggalkan calon penghuni. Untuk 11,1% responden yang menjawab mendapatkan informasi dari instagram juga merasa cara itu tidak efektif karena sama seperti kasus pesan WhatsApp, tetapi ini menggunakan dm Instagram yang mana pesan nya bisa tenggelam.



Gambar 1. 4 Hasil Survei Cara Mendapatkan Informasi Kost

Apa saja kendala yang anda alami saat mencari kost?

45 jawaban

- lokasi ternyata kurang strategis, dan jalan sempit, tidak sesuai
- keterangan yang atau informasi kost
- kalaupun cari kos secara langsung kurang efisien
- saat survey pertama kali secara langsung, pemilik kost sedang tidak ada di tempat sehingga hari itu belum bisa melihat kamar kost
- saya dpt info dari sosmed utk info no telp, tapi no tersebut tidak aktif, jadi saya kesulitan utk survey dan bertanya
- CP yang tertera di ig tidak updet, yang mengakibatkan tidak efisiennya sistem reservasi tsb
- pernah ditipu harus mengirimkan kalau mau survey
- timing yang kurang tepat, karena pengelola kost sedang melayani orang lain yang datang survey terlebih dahulu (bentrok)

Gambar 1. 5 Hasil Survei Kendala Penghuni Kost

Dari kendala yang disampaikan oleh penghuni dapat dilihat banyak yang terkendala jika pemesanan makanan dan *laundry* dilakukan dengan cara harus bertemu dengan pengelola kost atau menggunakan WhatsApp. Jika melakukan pesan makan secara langsung dengan berbicara ke pihak pengelola kost, resiko terjadinya kesalahpahaman komunikasi sangatlah besar karena tidak ada tampilan harga, pencatatan pesanan masih manual dan kadang ada tambahan pesanan yang lupa pengelola kost buat. Selain pertanyaan survei terkait kendala, kami juga menyediakan pertanyaan survei yang meminta saran masukkan untuk pengelola

yang mana jawabannya didominasi dengan meminta adanya fasilitas teknologi yang memadai untuk sistem pengelolaan di kost tersebut. Selain dalam hal reservasi kamar kami juga berfokus pada sistem layanan pemesanan makanan dan layanan *laundry* yang tersedia di kost tersebut, dengan permasalahan yang sama yaitu tidak efektifnya dalam sistem pemesanannya serta kendala-kendala lainnya.

Apakah anda pernah mengalami kendala saat menggunakan layanan tersebut?

45 jawaban

kalaupun pesen nya ketemu langsung sama ibu aga susah karena ibu suka keluar kost
harus menemukan ibu secara langsung
pesen makan tanpa tau harga dari makanan tersebut
iya pernah, saat ibu kost yg tidak lgi di kost, jadinya gabisa pesen makan secara langsung
saat lagi kuliah online, terpaksa harus bertemu ibu kost utk bertanya menu yg ada, harga dll, yang membuat proses kuliah online jadi terhambat
pernah, saat sinyal kurang bagus jd menghubungi pengelola kost terhambat
pernah terjadi salah pesanan dikarenakan pencatatan masih manual
pernah, saat posisi masih di kampus jadi tidak bisa pesan makan secara langsung
Karena masih dicatat secara manual. sering terjadi salah orderan

Gambar 1. 6 Hasil Survei Kendala yang dialami Penghuni Kost

Apakah anda memiliki masukan untuk pengelola kost tersebut?

45 jawaban

karena ibu suka keluar kost, lebih efektif sih adanya aplikasi ya karena sangat membantu
stand by di kos agar bisa membantu penghuni kos saat memesan makanan kepada ibu kost
mungkin untuk memudahkan, ya dengan adanya aplikasi karena itu membantu
tolong sediakan fasilitas yang lebih efektif untuk layanan pesan makan
menyediakan fasilitas yang lebih efisien seperti web atau aplikasi
tersedianya fasilitas yang lebih membantu dan mudah digunakan
adanya sistem seperti web atau aplikasi di era mahasiswa yang sudah pasti sangat paham teknologi
adanya fasilitas yang lebih efisien
Adanya sistem yang bisa anak kost akses secara online krn dnt dikatakan anak kost lebih

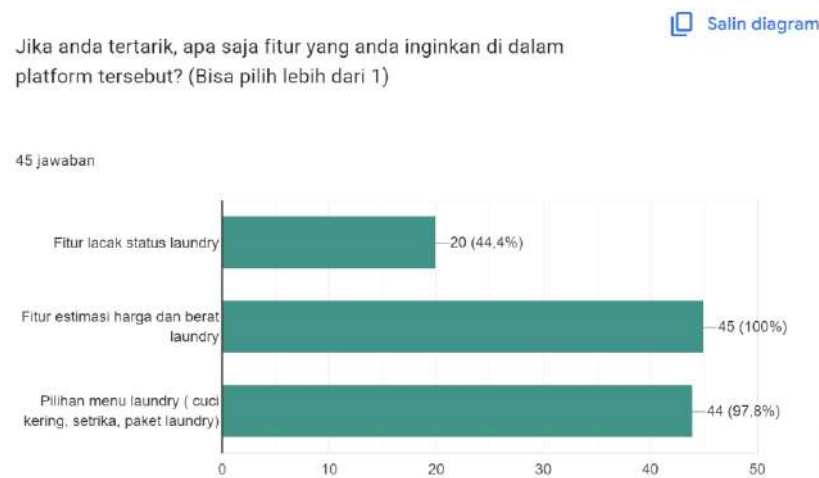
Gambar 1. 7 Hasil Survei Masukan dari Penghuni Kost untuk Pengelola Kost

Hasil survei yang sudah kami lakukan, dengan adanya fasilitas teknologi yang canggih dan memadai seperti aplikasi *mobile*, aplikasi ini sangat menguntungkan bagi kedua pihak.

Pengelola kost dapat lebih efisien dari sebelumnya dalam mengelola layanan kost. Sementara penghuni kost dapat mengakses seluruh informasi dan layanan dengan lebih mudah. Fitur-fitur yang diinginkan dari penghuni kost seperti, tampilan menu makanan yang lengkap dengan harga, serta informasi detail, mengenai layanan pada jasa *laundry* seperti harga, status *laundry*, dan pilihan pada jasa *laundry* yang tersedia.



Gambar 1. 8 Hasil Survei Fitur Penghuni untuk Layanan Pesan Makan



Gambar 1. 9 Hasil Survei Fitur Penghuni untuk Layanan Jasa Laundry

1.4 Kesimpulan CD-1

Sistem manajemen kost yang masih menggunakan metode manual menyebabkan berbagai permasalahan, seperti pencatatan yang tidak efisien, kesalahan pemesanan, hingga risiko penipuan akibat proses survei kamar yang belum terdigitalisasi. Kurangnya integrasi dalam layanan reservasi kamar, pemesanan makanan, dan *laundry* turut memperburuk

komunikasi antara penghuni dan pengelola, serta menimbulkan ketidakpuasan kedua belah pihak. Di samping itu, keterbatasan metode pembayaran yang hanya menyediakan opsi transfer bank membuat proses transaksi menjadi tidak fleksibel dan tidak sesuai dengan kebiasaan digital pengguna saat ini yang mengandalkan e-wallet, QRIS, maupun kartu debit/kredit.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, pengembangan aplikasi *mobile* manajemen kost terintegrasi menjadi solusi yang dibutuhkan. Aplikasi ini memungkinkan pengelolaan layanan kost secara terstruktur, efisien, dan aman melalui peran empat jenis pengguna: admin, pengelola kost, penghuni, dan tamu. Pengelola dapat mengatur seluruh layanan dalam satu platform, sementara penghuni, tamu, admin dapat mengakses layanan secara mandiri dan nyaman. Dengan adanya sistem ini, efisiensi operasional meningkat, komunikasi menjadi lebih efektif, dan kualitas layanan kost secara keseluruhan dapat ditingkatkan, sekaligus membangun kredibilitas pengelola di mata pengguna.