

Business Model Canvas

“ Online Concierge Service “

TUGAS AKHIR

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Dalam Menempuh Studi Pada

Program Diploma III



Oleh :

ABDUL RAZZAQ ANDIVA

Nomor Induk : 201923391

PROGRAM STUDI MANAJEMEN DIVISI KAMAR

JURUSAN HOSPITALITI

POLITEKNIK PARIWISATA NHI BANDUNG

2022

LEMBAR PENGESAHAN

TUGAS AKHIR/PROYEK AKHIR

BUSINESS MODEL CANVAS : ONLINE CONCIERGE SERVICE

NAMA : ABDUL RAZZAQ ANDIVA
NIM : 201923391
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN DIVISI KAMAR
JURUSAN : HOSPITALITI

Pembimbing Utama,



Nor Ismawanto Choirudin, SE., MM.

NIP. 196908262002121001

Pembimbing Pendamping,



Indra Saftara, S.Sos., M.AP.

NIP. 196509061993031002

Bandung, 27 Juni 2022

Mengetahui,

Rektor, **Bag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerjasama,**



Dr. Er Limmi Kalsum, MM. Par., CHM., CHRMP.

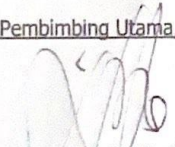
NIP. 19730723 199503 2 001

LEMBAR PENGESAHAN

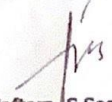
"ONLINE CONCIERGE SERVICE"

NAMA : ABDUL RAZZAQ ANDIVA
NIM : 201923391
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN DIVISI KAMAR

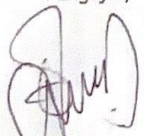
Pembimbing Utama,


Nor Ismawanto Choitadin, SE., MM.
NIP. 196908262002121001

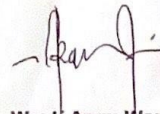
Pembimbing Pendamping,


Indra Saftara, S.Sos., M.AP.
NIP. 196509061993031002

Penguji I,


Dasri Indra, MM., CHE.
NIP. 197210102005021001

Penguji II,


Wanti Arum Wanti.
NIP. 196508141997032002

Bandung, 29 Agustus 2022

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerja Sama

Dr. ER. Ummi Kalsum, MM, Par., CHRMP.
19730723 199503 2 001

Menyetujui,

Direktur Politeknik NHI Bandung

Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc
NIP. 19710506 199803 1 001

PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Abdul Razzaq Andiva
Tempat/Tanggal Lahir : Padang, 27 September 2001
NIM : 201923391
Program Studi : Manajemen Divisi Kamar
Jurusan : Hospitaliti

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir yang berjudul: **"BUSINESS MODEL CANVAS : ONLINE CONCIERGE SERVICE"** ini adalah merupakan hasil karya dan hasil penelitian saya sendiri, bukan merupakan hasil penjiplakan, pengutipan, penyusunan oleh orang atau pihak lain atau cara-cara lain yang tidak sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
2. Dalam Tugas Akhir/Proyek Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang atau pihak lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan sumber, nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Surat Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dalam naskah Tugas Akhir/Proyek Akhir ini ditemukan adanya pelanggaran atas apa yang saya nyatakan di atas, atau pelanggaran atas etika keilmuan, dan/atau ada klaim terhadap keaslian naskah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Politeknik PariwisataNHI Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 28 Juni 2022

Yang membuat pernyataan,



Abdul Razzaq Andiva
NIM : 201923391

KATA PENGANTAR

Puji serta syukur penulis curahkan serta panjatkan kepada kehadiran Allah SWT yang telah diberi kelancaran kepada penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir Business Model Canvas yang berjudul “Online Concierge Service” dengan seluruh kemampuannya. Maksud dan tujuan penulis menyelesaikannya ialah untuk memenuhi salah satu syarat dari Program Studi Diploma III Manajemen Divisi Kamar di Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

Segala bentuk saran, dukungan serta bimbingan dari berbagai pihak yang turut ikut serta dalam penyusunan Tugas Akhir, tugas tersebut sekaligus menjadi sebuah pengalaman tidak dapat diukur secara materi, namun adakalanya segala hal yang menyangkut pengetahuan dapat menjadi motivasi terbaik untuk kedepannya. Oleh karena itu, dengan rasa hormat penulis serta kerendahan hati perkenankanlah penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc. selaku Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
2. Ibu Dr. ER Ummi Kalsum, M.M.Par, CHM., CHRMP. selaku Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
3. Ibu Lien Maulina, M.Pd., CHE. selaku Ketua Jurusan Hospitaliti Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
4. Ibu Eka Nuraisah Rosiana, SST Par., MM.Par. selaku Ketua Program Studi Manajemen Divisi Kamar.
5. Bapak Nor Ismawanto Choirudin, SE., MM. selaku Pembimbing I yang

telah memberikan bimbingan, ide, saran, waktu, dorongan serta sebagai motivator sehingga selesainya penyusunan Tugas Akhir ini.

6. Bapak Indra Saftara, S.Sos., M.AP. selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran yang membangun dan motivasi kepada penulis dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini.
7. Seluruh dosen, staff dan tenaga pengajar khususnya dari Program Studi Manajemen Divisi Kamar yang telah memberikan pengetahuan dan motivasi kepada penulis selama belajar di Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
8. Bapak Marwandi Busjal, Ibu Nova Elfina , dan Wahyu Gian selaku keluarga penulis yang senantiasa memberikan dukungan materil dan moril kepada penulis untuk menyelesaikan perkuliahan dan penulisan Tugas Akhir.
9. Seluruh rekan-rekan kelas penulis yang telah Bersama-sama dalam 3 tahun selama perkuliahan di Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
10. Seseorang yang ingin saya tulis namanya tapi tidak. Tetaplah Bahagia di manapun kau berada. Tetaplah menjadi sosok ceria di manapun tempat yang kau hinggapi. Percayalah, di tiap segala keputusanmu, ada doaku disana. Sampai bertemu dititik terindah menurut semesta.

Penulis menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis membutuhkan saran dan kritik yang membangun. Akhir kata, penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca.

Bandung, Juli 2022
Abdul Razzaq Andiva

Daftar Isi

KATA PENGANTAR.....	i
Daftar Isi	iii
Daftar Gambar	vi
Daftar Tabel.....	vii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Gambaran Usaha Bisnis.....	6
1. Deskripsi Bisnis	6
2. Deskripsi Logo & Nama.....	7
3. Identitas Bisnis	8
C. Visi & Misi	9
E. Spesifikasi Jasa.....	13
F. Jenis/Badan Usaha.....	14
G. Aspek Legalitas	16
BAB II ASPEK PRODUK/JASA.....	18
A. Deskripsi Produk	18
B. Analisa Keunggulan Produk	18
C. Penentuan Kapasitas dan Rencana Produksi.....	19

D. Penyajian dan Kemasan Produk/Jasa	22
E. Mekanisme Quality Check.....	25
BAB III RENCANA PEMASARAN.....	27
A. Riset Pasar (Segment, Target, Positioning)	27
B. Analisa Produk – Market Fit.....	30
C. Analisa Kompetitor	31
D. Program Pemasaran.....	32
E. Media Pemasaran	35
F. Proyeksi Penjualan	38
BAB IV ASPEK SDM DAN OPERATIONAL.....	42
A. Identitas Owner/Founder	42
B. Struktur Organisasi.....	42
C. <i>Job Analysis</i> dan <i>Job Description</i>	44
D. <i>Manning Budget</i> /Anggaran Tenaga Kerja	49
E. Service Scape	51
F. Action Plan & Report	55
BAB V ASPEK KEUANGAN	56
A. Metode Pencatatan Akuntansi.....	56
1. Cash Basis.....	56
2. Accrual Basis	56
B. Capital Expenditure (Identifikasi Initial Investment).....	57

1. Tangible Investment	57
2. Intangible Investment	58
3. <i>Working Capital</i>	58
C. Time Value of Money (Nilai Waktu Uang)	59
- <i>Present Value</i>	59
- <i>Future Value</i>	61
D. Pendanaan Investasi (Agency Theory)	61
- <i>Owner's Equity</i>	61
E. Penentuan Titik Impas dan Laba yang Diharapkan.....	62
- <i>Variable Cost</i>	62
- <i>Fixed Cost</i>	62
- <i>Mixed Cost</i>	63
- <i>Break Event Point (BEP)</i>	63
- <i>Cost Volume Profit (CVP)</i>	67
F. Identifikasi Cash Inflow & Outflow	67
- <i>Operating Budget</i>	67
- <i>Cash Flow</i>	69
- Pengaruh Makro Ekonomi.....	70
DAFTAR PUSTAKA.....	72

Daftar Gambar

Gambar 1 - Presentase Segmentasi Pasar	4
Gambar 2 - Persentase Tenaga Kerja Perempuan	5
Gambar 3 – Logo Lowkey Concierge	7
Gambar 4 - Lokasi Usaha	9
Gambar 5 - Stuktur Organisasi	44
Gambar 6 - Landscape.....	52
Gambar 7 - Alur Bisnis.....	54
Gambar 8 - Alur Pemesanan.....	54
Gambar 9 - Alur Pembayaran	54
Gambar 10 - Alur Pelaksanaan.....	55

Daftar Tabel

Tabel 1 - Perencanaan Analisis SWOT	13
Tabel 2 - Biaya Produksi	21
Tabel 3 - Harga Produk	22
Tabel 4 - Validation.....	31
Tabel 5 - Harga Promosi.....	38
Tabel 6 - Target Penjualan.....	40
Tabel 7 - Projection Penjualan	41
Tabel 8 - Proyeksi Penjualan 1 Tahun.....	41
Tabel 9 - Salary	50
Tabel 10 - Action Plan.....	55
Tabel 11 - Tangible Investment Sumber : olahan penulis	57
Tabel 12 - Intangible Investment	58
Tabel 13 - Working Capital	59
Tabel 14 - Variable Cost.....	62
Tabel 15 - Fixed Cost	63
Tabel 16 - Mixed Cost.....	63
Tabel 17 - Margin Kontribusi	65
Tabel 18 - Income Project.....	68
Tabel 19 - Cash Flow	69
Tabel 20 - Payback Period.....	69

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. kalam, A. & Akterujjaman, S. M. (2013). Packaging factors determining consumer buying decision. *International Journal of Humanities and Management Sciences (IJHMS)*, (5), 34-54.
- Adams, J. (2005) Analyze Your Company Using SWOTs, Supply House Times, Vol. 48 Issue 7, pp. 26-28.
- Agus Ahyari. 2002. Manajemen Produksi : Perencanaan Sistem Produksi. BPFE. Yogyakarta.
- ARNOLD, J. (2007). Psychologie práce pro manažery a personalisty. Brno : Computer Press. ISBN 978-80-251-1518-3.
- Break Even Analysis - Learn How to Calculate the Break Even Point. (n.d.). Retrieved February 21, 2019, from <https://corporatefinanceinstitute.com/resources/knowledge/modeling/break-even-analysis/>
- Cost Accounting: Advantages and Limitations. (2015, June 01). Retrieved February 21, 2019, from <http://www.yourarticlelibrary.com/cost-accounting/cost-accounting-advantages-and-limitations/55219>.
- Gomes, F.C. (2003). Manajemen Sumber Daya Manusia. ANDI : Yogyakarta.
- Heizer, Jay dan Render, Barry. 2015. Manajemen Operasi: Manajemen Keberlangsungan dan Rantai Pasokan. Salemba Empat : Jakarta.

- Hery. 2016. *Analisis Laporan Keuangan Integrated and Comprehensive Edition*. Jakarta: Grasindo.
- Kartajaya, H. 2004. *Memenangkan Persaingan dengan Segitiga Positioning-Diferensiasi-Brand*. Mark Plus and Co. Gramedia. Jakarta.
- Kasali, R. 2001. *Membidik Pasar Indonesia Segmenting, Targeting dan Positioning*. Gramedia. Jakarta.
- Kissflow. (2022, May 23). What is a Workflow?. Retrieved from <https://kissflow.com/workflow/what-is-a-workflow/>
- Klimchuk, Marianne Rosner dan Krasovec, Sandra A. 2007. *Desain Kemasan: Perencanaan Merek Produk yang Berhasil Mulai dari Konsep sampai Penjualan*. Erlangga : Jakarta.
- Kotler, P. dan Armstrong, G. 2006. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi ke delapan. Damos Sihimbing. Erlangga. Jakarta.
- Kotler ,P. dan Armstrong. 2012. “Prinsip-Prinsip Pemasaran”. Edisi 13. jilid 1. Erlangga. Jakarta.
- Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane. (2009). *Marketing management new jersey*: Pearson Prentice Hall.
- Kotler Philip. (2002). *Manajemen Pemasaran II : Edisi Millenium*. Prenhallindo : Jakarta.
- Laksana. F. 2019. *Praktis Memahami Manajemen Pemasaran*. Edisi 1. Khalifah Mediatama. Depok.

- Lanawati & Amilin (2015). Cash Ratio, Debt to Equity Ratio, Return on Asset, Firm Size, Growth dan Dividen Payout Ratio Pada Perusahaan Manufaktur di Indonesia, *Jurnal Riset Akuntansi dan Perpajakan*, 2(1): 55- 64.
- Linsenman, Ciree. (2011). *Start Your Own Personal Concierge Service : Your Step by Step Guide to Success*. New York: Entrepreneur Press.
- Menes. (2014). *Manpower Planning and Budgeting*. HarperCollins : New York.
- Morissan. 2010. *Periklanan: Komunikasi Pemasaran Terpadu*. Cetakan 1. Prenamedia Group. Jakarta.
- Nafarin, 2004. *Manajemen Pemasaran, Dasar, konsep, dan Strategi*. Jilid pertama, cetakan ketiga PT. Renika Cipta : Jakarta.
- Prakoso, Prasetyo A. (2017). *Front Office Praktis Administrasi dan Prosedur Kerja*. Gava Media : Yogyakarta.
- Rangkuti, Freddy. (2015). *Personal SWOT Analysis* Gramedia Pustaka Utama : Jakarta.
- Sulastiyono, Agus. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Seri manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. 2002. *Strategi Pemasaran*. Andi. Yogyakarta.
- Walther, L.M & Skousen, C.J. (2009). *Managerial and Cost Accounting* (p. 64). Bookboon.com.
- Yamit, Zulian. 2011. *Manajemen Produksi dan Operasi*. FE UII. Yogyakarta
- Zeithaml, V. A. and Bitner. (2013). *Services Marketing Integrating Customer Focus Across The Firm*. New York : McGraw-Hill.