

**PERENCANAAN BISNIS**

**FRONTLINE: FRONT OFFICE 4.0 APPLICATION**

**TUGAS AKHIR**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan

Program Diploma III



Politeknik Pariwisata NHI Bandung

Oleh:

**JONATHAN RONAN KURNIAWAN**

**Nomor Induk: 201923405**

**PROGRAM STUDI**

**MANAJEMEN DIVISI KAMAR**

**JURUSAN HOSPITALITI**

**POLITEKNIK PARIWISATA NHI**

**BANDUNG**

**2022**

## PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Jonathan Ronan Kurniawan  
Tempat/Tanggal Lahir : Bandung, 31 Januari 2000  
NIM : 201923405  
Program Studi : Manajemen Divisi Kamar  
Jurusan : Hospitaliti

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir yang berjudul: ***“PERENCANAAN BISNIS FRONTLINE : FRONT OFFICE 4.0 APPLICATION”*** 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 Pariwisata NHI Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 23 September 2022

Yang membuat pernyataan,



Jonathan Ronan Kurniawan

NIM : 201923405

**LEMBAR PENGESAHAN****PERENCANAAN BISNIS: FRONTLINE FRONT OFFICE 4.0 APPLICATION**

NAMA : JONATHAN RONAN KURNIAWAN  
NIM : 201923405  
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN DIVISI KAMAR

Pembimbing Utama,



**Siti Yulia Irani Nugraha, SE., MM.Par., CHM**  
NIP. 19780729 200502 2 001

Pembimbing Pendamping,



**Lucky Karsuki, BA., MM.**  
NIP. 19610129 199303 1 001

Penguji I,



**Syaeful Muslim, S.Pd., M.M**  
NIP. 19721019 200502 1 001

Penguji II,



**Eka Nuraisah Rosiana, SST.Par., MM.Par**  
NIP. 19840225 200912 2 003

Bandung, 7 November 2022

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan  
dan Kerja Sama

**Dr. ER. Ummi Kaisum, 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

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul ***“PERENCANAAN BISNIS : FRONTLINE FRONT OFFICE 4.0 APPLICATION”***. Penulisan Tugas Akhir ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam menempuh Program Studi Diploma III Manajemen Divisi Kamar di Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

Penulis mengucapkan banyak terima kasih atas bantuan dari berbagai pihak sehingga penulisan Tugas Akhir ini dapat diselesaikan dengan benar dan tepat waktu. Oleh karena itu penulis mengucapkan rasa terima kasih kepada :

1. Bapak Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc. selaku Ketua Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
2. Ibu Dr. Endang Rahayu Ummi Kalsum, MM.Par., CHM., CHRMP. selaku Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
3. Ibu Dr. Lien Maulina, M.Pd., CHE. selaku Ketua Jurusan Hospitaliti Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
4. Ibu Siti Yulia Irani Nugraha, SE., MM.Par.CHM. selaku Pembimbing I yang selalu menyediakan waktu, saran, serta bimbingan kepada penulis, sehingga penulisan Tugas Akhir ini menjadi lebih baik, benar dan selesai tepat waktu.

5. Bapak Lucky Karsuki, BA., MM. selaku Pembimbing II yang telah menyediakan waktu, saran, serta bimbingan kepada penulis, sehingga penulisan Tugas Akhir ini menjadi lebih baik, benar dan selesai tepat waktu.
6. Seluruh dosen dan Staff pengajar khususnya dosen Program Manajemen Divisi Kamar Politeknik Pariwisata NHI Bandung yang telah mendidik dan memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis.
7. Orang tua penulis, Romi Kurniawan dan Nancy Priscilla Marlina yang selalu memberikan doa dan dukungan untuk kelancaran penulis menyusun Tugas Akhir sehingga dapat selesai tepat waktu.
8. Seluruh rekan mahasiswa/i semester 6 A Manajemen Divisi Kamar khususnya kepada rekan-rekan yang selalu memberikan dukungan selama proses kuliah dan dalam segala aspek dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

Akhir kata penulis berharap semoga penulisan Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi banyak pihak, termasuk penulis dan pembaca.

Bandung, April 2022

Penulis,

Jonathan Ronan Kurniawan

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xi
BAB I .....	1
DESKRIPSI BISNIS .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Gambaran Umum Bisnis .....	6
a. Deskripsi Bisnis .....	7
b. Deskripsi Logo dan Nama .....	7
c. Identitas Bisnis .....	9
C. Visi dan Misi .....	9
D. SWOT Analysis .....	11
E. Spesifikasi Produk .....	13
F. Jenis Badan Usaha .....	14
G. Aspek Legalitas .....	17
BAB II .....	18
ASPEK PRODUK .....	18
A. Daftar dan Deskripsi Produk .....	18

B. Analisa Keunggulan Produk .....	23
C. Penentuan Kapasitas dan Rencana Produksi.....	25
D. Penyajian Kemasan Produk .....	27
E. Mekanisme <i>Quality Check</i> .....	27
BAB III.....	30
RENCANA PEMASARAN .....	30
A. Riset Pasar.....	30
B. Validasi Produk.....	39
C. Kompetitor .....	41
D. Program Pemasaran .....	45
E. Media Pemasaran .....	48
F. Proyeksi Penjualan .....	49
BAB IV .....	51
ASPEK SDM DAN OPERATIONAL.....	51
A. Identias Owners/Founders .....	51
B. Struktur Organisasi.....	52
C. Job Analysist dan Job Description .....	53
D. Manning Budget/Anggaran Tenaga Kerja.....	58
E. Service Scape .....	61

F. Action Plan & Report .....	65
BAB V.....	69
ASPEK KEUANGAN.....	69
A. Metode Pencatatan Akutansi.....	69
B. <i>Capital Expenditure</i> .....	70
C. <i>Time Value of Money</i> .....	73
D. Pendanaan Investasi.....	76
E. Penentuan Titik Impas dan Laba Yang Diharapkan.....	78
F. Identifikasi <i>Cash Inflow &amp; Outflow</i> .....	82
LAMPIRAN 1 .....	86
DAFTAR PUSTAKA .....	87



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1	Data Presentase Tingkat Hunian Hotel di Kota Bandung..... 6
Tabel 1.2	Analisis S.W.O.T <b>Frontline: Front Office 4.0 Application secara Internal</b> ..... 12
Tabel 1.3	Analisis S.W.O.T <b>Frontline: Front Office 4.0 Application secara Ekstenal</b> ..... 13
Tabel 2.1	Kapasitas Produksi berdasarkan Pengguna..... 26
Tabel 3.1	Proyeksi Penjualan Frontline: Front Office 4.0 Pengguna Tahun Pertama ..... 50
Tabel 3.2	Proyeksi Penjualan Frontline: Front Office 4.0 Pengguna Tahun Kedua dan Seterusnya..... 50
Tabel 4.1	Analisis Pekerjaan Director of Company ..... 54
Tabel 4.2	Analisis Pekerjaan Finance ..... 55
Tabel 4.3	Analisis Pekerjaan Sales & Marketing ..... 56
Tabel 4.4	Analisis Pekerjaan IT & Programmer ..... 57
Tabel 4.5	Perhitungan Anggaran Tenaga Kerja ..... 59
Tabel 4.6	<i>Action Plan</i> ..... 66

Tabel 5.1	Tangible Investment .....	72
Tabel 5.2	Tarif dan Masa Penyusutan Fiskal .....	73
Tabel 5.3	Intangible Investment .....	74
Tabel 5.4	Daftar dan Masa Manfaat Amortisasi.....	74
Tabel 5.5	Working Capital .....	78
Tabel 5.6	Loan Installment Schedule.....	79
Tabel 5.7	Fixed Cost .....	80
Tabel 5.8	Variable Cost.....	81
Tabel 5.9	Proyeksi Penjualan 5 Tahun Kedepan .....	83
Tabel 5.10	Cash Flow Projection Selama 5 Tahun.....	84

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>		<b>Halaman</b>
Gambar 1.1	Data Tingkat Wisatawan di Jawa Barat .....	5
Gambar 1.2	Jumlah Akomodasi, Kamar dan Tempat Tidur yang Tersedia pada Hotel Bintang di Kota Bandung 2012-2019.....	5
Gambar 1.3	Logo <b>Frontline: Front Office 4.0 Application</b> .....	9
Gambar 2.1	Hotelier Application.....	22
Gambar 2.2	General Users Application .....	23
Gambar 2.3	Mesin QR Barcode Scanner .....	23
Gambar 2.4	Scanner Code pada Pintu.....	24
Gambar 2.4	Intergrated System .....	24
Gambar 3.1	Diagram Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	33
Gambar 3.2	Diagram Responden berdasarkan Usia .....	33
Gambar 3.3	Diagram Responden berdasarkan Pekerjaan .....	34
Gambar 3.4	Diagram Responden berdasarkan Pendapatan.....	34
Gambar 3.5	Observasi Tujuan Responden Yang Menginap di Hotel.....	38
Gambar 3.6	<i>Power Pro Hotel System</i> .....	43
Gambar 3.7	OYO Hotel Digital Verification Check In .....	44
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Frontline: Front Office 4.0 Application .....	54

Gambar 4.2	Service Scape Usaha Frontline: Front Office 4.0 Application .....	63
Gambar 4.3	Flow of Chart Penggunaan Aplikasi Frontline; Front Office 4.0 Application .....	64

## DAFTAR PUSTAKA

- Sudaryono, Dr. 2016. Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi. Yogyakarta: C.V ANDI OFFSET (Penerbit ANDI).
- Utami, Sri, SE. 2020. *Statistik Hotel dan Akomodasi Lainnya Provinsi Jawa Barat 2020*. Bandung: BPS Provinsi Jawa Barat.
- Firmansyah, 2020. “Bisnis Model Canvas: Costel”. Tugas Akhir. Bandung: STPB.
- Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Provinsi Jawa Barat. 2020. “Informasi Data Statistik”, [disparbud.jabarprov.go.id](http://disparbud.jabarprov.go.id)
- Ideanation. 2021. “Jangan PD Bikin Startup, Kalau Belum Validasi Produk – Ideanation, [www.ideanation.id](http://www.ideanation.id).
- KAJIAN PUSTAKA KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS. [repository.unpas.ac.id](http://repository.unpas.ac.id).
- Lusiyana, Fina. 2015. “Tinjauan Atas Sistem Akuntansi Instansi berbasis Akrua Di Sub Bagian Tata Usaha Pusat Sains Dan Teknologi Atmosfer Lapan Bandung”, [123dok.com](http://123dok.com)
- Mega, Belila. 2022. “Validasi adalah: Pengertian, Jenis-jenis, Manfaat, & Contohnya”, [superapp.id](http://superapp.id)
- Prawiro, M.. 2018. “Ekonomi Makro: Pengertian, Tujuan, dan Ruang Lingkupnya”, [www.maxmanroe.com](http://www.maxmanroe.com)
- PustakaIndo. 2022. “Pengertian Visi Dan Misi Menurut Para Ahli, Perbedaan & Contoh”, [www.pustakaindo.co.id](http://www.pustakaindo.co.id)
- Putra, Muslim Yanuar. 2021. “Kunjungan Wisatawan ke Kota Bandung Mulai Meningkat, Dampak Positif Penurunan Level PPKM”, [www.ayobandung.com](http://www.ayobandung.com)
- Tesis, Skripsi. 2018. “Pembahasan Lengkap Teori Strategi Pemasaran Produk menurut Para Ahli dan Contoh Tesis Strategi Pemasaran Produk”, [idtesis.com](http://idtesis.com)