

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Saat ini teknologi berkembang dengan sangat cepat dan pesat,. Hampir setiap saat selalu saja ditemukan penemuan baru yang tujuannya untuk menyempurnakan teknologi yang sebelumnya pernah ada. Bagi organisasi teknologi informasi dapat digunakan untuk menargetkan keunggulan yang diinginkan. Dengan kemajuan teknologi yang semakin cepat dan pesat ini bisa dikatakan teknologi telah memasuki segala macam bidang terutama di bidang bisnis karena tanpa adanya teknologi di dunia ini bisnis tidak akan bisa berkembang dan maju. Dengan memanfaatkan teknologi di bidang bisnis diharapkan akan memberikan dampak yang positif dan berpotensi sangat besar untuk bisnis yang akan dibangun.

Banyak orang berlomba – lomba untuk melakukan kreatifitasnya dalam berbisnis demi mendapatkan untung yang besar. Tak sedikit juga masyarakat – masyarakat umum yang mau mencoba dunia bisnis hanya untuk coba – coba tanpa memperhatikan rencana - rencana yang akan dibuat dan menghiraukan masalah – masalah yang akan dihadapi kedepannya.

Dengan merancang sebuah *business plan* merupakan cara untuk mengatasi kesalahan yang akan terjadi pada masa depan. Menyusun sebuah *business plan* merupakan kunci sukses untuk mengembangkan dan mempertahankan bisnisnya untuk maju terutama di Dunia Perhotelan. Untuk saat ini Dunia Perhotelan bisa

di katakan berkembang pesat dalam dunia pariwisata. Dengan ini dunia perhotelan menjadi potensi bisnis yang sangat baik, terutama jika ditambahkan dengan pemanfaatan teknologi yang akan memudahkan segala hal. Teknologi yang dapat menunjang operasional suatu hotel agar bisa menjadi *efisien* untuk kesan yang baik.

Menurut (**Bogadenta 2013**) mengatakan bahwa rencana bisnis adalah “suatu bentuk perencanaan untuk mengubah ide bisnis menjadi peluang bisnis yang besar, dengan risiko yang memberikan royalti dan waktu eksekusi yang tepat untuk mewujudkannya.

Berdasarkan (**Sulastiyono 2011**) hotel merupakan suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang- orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dalam jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus”. Menurut pendapatnya dapat diketahui bahwa hotel adalah suatu perusahaan penyedia jasa, makanan, minuman serta fasilitas penginapan untuk orang- orang dan juga hotel menyediakan fasilitas untuk orang banyak seperti *meeting, wedding, gathering, meet and greet*, dan banyak lagi. Dalam hal ini *front office* merupakan salah satu departemen dari hotel yang peranannya sangat penting karena semua kebutuhan pelanggan didukung oleh *front office*, bahkan *front office* merupakan departemen yang selalu berhubungan langsung dengan para tamu untuk pertama kali.

Menurut (**Bagyono 2006**) Front Office berasal dari Bahasa Inggris ‘*Front*’ yang artinya depan, dan ‘*Office*’ yang berarti kantor. Maka *Front Office* artinya kantor depan. *Front Office* adalah sebuah departemen hotel yang terletak dibagian

depan dan dekat dengan area *lobby*. *Front Office* mempunyai tanggung jawab langsung untuk menghasilkan pendapatan untuk hotel, Fungsi utamanya adalah sebagai antar muka untuk para tamu. *Front Office* merupakan garda terdepan dalam memberikan pelayanan terbaik kepada para tamu, mulai dari *check-in* hingga informasi hotel maupun di luar hotel.

Hotel memiliki potensi besar dalam segi fasilitas yang sangat dibutuhkan oleh para tamu untuk membantu memudahkan dalam melakukan berbagai macam aktivitas, namun tidak hanya tamu yang membutuhkan itu semua akan tetapi para *staff* juga membutuhkan fasilitas yang nyaman pastinya, tujuannya guna untuk memberi performa *service* terbaik untuk para tamu dan juga bisa memberikan kepuasan terhadap tamu itu sendiri.

Pada saat ini hampir semua hal dikaitkan dengan teknologi, Fase Teknologi Industri 4.0, dimana pada masa ini perkembangan teknologi sudah sangat terdepan dan selalu diprioritaskan untuk mempermudah segala pekerjaan manusia di dunia.

Di fase ini hotel harus bisa memfasilitasi bidang teknologi yang terus berkembang pesat dan juga harus bisa menyesuaikan dengan teknologi yang saat ini, yaitu 4.0 agar tetap maju dan bisa mengikuti perkembangan zaman serta dunia teknologi akan selalu menuntut kita semua agar selalu bisa menarik banyak orang untuk menginap di hotel dan menggunakan berbagai fasilitas yang ada di hotel.

Pengertian teknologi hotel menurut (Goel 2019) Adalah “Bagi pemilik hotel, penting untuk terhubung dengan inovasi teknologi terbaru agar tetap dapat berkompetisi dalam industri yang dinamis. Memastikan pengalaman para tamu yang berkualitas membutuhkan pendekatan yang sangat baik dan juga melibatkan

banyak aspek.” Yang maksudnya teknologi sudah sangat tersebar luas di seluruh masyarakat dunia yang telah hidup bersamaan dengan teknologi. Berkembangnya dunia teknologi dan dunia digital sudah menyerang di industri perhotelan. Pada intinya teknologi di masa 4.0 dihasilkan untuk menciptakan teknologi yang cerdas dan juga inovatif.

Berdasarkan keempat teori diatas, dapat dilihat bahwa terdapat peluang yang cukup besar di bidang ini. Hal ini dikarenakan masih minimnya pihak yang memikirkan permasalahan yang besar mengenai kunci kamar dan juga masyarakat indonesia yang masih belum paham betul mengenai apa ygvfitu *QR Code. Key Card* adalah benda yang sangat dikeluhkan para tamu ketika menginap disuatu hotel karena sering mengalami kehilangan, lupa menyimpan atau bahkan tertinggal dan tak sedikit tamu yang mengeluh dan merasa keberatan jika harus membayar denda untuk *Key Card*.

Maka dari itu *ZSL Mobile QR Key Application* hadir dengan inovasi baru untuk membantu memudahkan para tamu hotel. *ZSL Mobile QR Key Application* akan hadir dengan konsep *mobile* dan juga bentuk yang unik yaitu berbentuk gelang dengan desain yang sangat menarik dengan didukung menggunakan aplikasi kode QR.

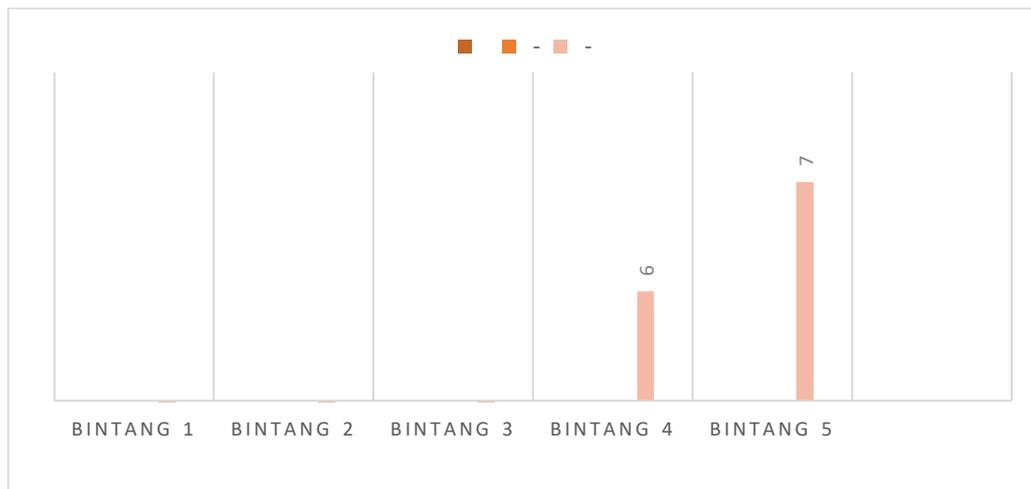
Dalam menjalankan bisnis ini penulis memilih area di sekitar jalan dago. Alasan memilih lokasi tersebut dikarenakan jalan dago merupakan pusat dari kota bandung dan juga banyaknya hotel- hotel di area dago yang bisa menjadi lahan bisnis yang profitabel untuk jangka panjang bagi *ZSL Mobile QR Key Application*.

Jadi pada intinya *ZSL Mobile QR Key Application* hadir untuk mempermudah tamu – tamu yang ada di hotel untuk tidak lagi perlu menggunakan *key card* pada saat menginap dan untuk mengakses semua fasilitas yang ada di hotel dengan cukup menggunakan *mobile phone* dan juga di lengkapi dengan gelang.

Berdasarkan pada pengertian di atas meyakinkan penulis bahwa bisnis yang akan penulis bangun ini akan mampu bertahan untuk jangka panjang dan menjadi inovasi baru untuk dunia perhotelan, karena dengan seiring berkembangnya zaman dan canggihnya teknologi *ZSL Mobile QR Key Application* akan sangat dibutuhkan berdasarkan keadaan pasar saat ini.

Berikut adalah hasil Survey yang sudah penulis lakukan mengenai potensi penggunaan *QR Code* dari hotel Bintang 4 dan Bintang 5.

GAMBAR 1.1 PERSENTASE POTENSI PENGGUNAAN QR CODE



Sumber : Data Olahan Penulis 2022

GAMBAR 1.2 PERSENTASE SEGMENT PASAR

ZSL MOBILE QR KEY APP

Customer Statistic on Market Segment 2022

Bagaimana pendapat anda mengenai adanya mobile QR Key di industri perhotelan?
3 jawaban



Sumber : Data Olahan Penulis 2022

B. Gambaran Umum Bisnis

1. Deskripsi Bisnis

Bisnis merupakan usaha yang komersial di dalam dunia perdagangan, kegiatan ini bisa dilakukan individu ataupun oleh sekelompok orang untuk menciptakan nilai terhadap barang dan jasa. Bisnis merupakan kegiatan yang menggambarkan suatu aktivitas dalam memproduksi jasa. Berdasarkan teori diatas, *ZSL Mobile QR Key Application* merupakan suatu jenis usaha berbentuk aplikasi yang dirangkai untuk pengganti kunci kartu kamar untuk mengakses fasilitas hotel.

Aplikasi yang akan menjadi media untuk para tamu dapat mengakses *mobile key* dan didalamnya terdapat *general hotel information* yang dimana akan membantu para tamu untuk mengakses apa saja yang ada di hotel dan juga informasi mengenai tempat rekomendasi di dekat hotel tersebut tanpa harus bertanya lagi kepada *front desk*. Dengan disertai gelang kode QR saat tamu akan mengakses pintu kamar dan menggunakan fasilitas yang ada di hotel, cukup dengan mengaksesnya menggunakan aplikasi yang telah disediakan dan resepsionis akan memberikan gelang yang sudah terdapat kode QR didalamnya.

Ada 3 produk yang akan dibuat, yang pertama aplikasi mobile untuk tamu yang akan menggunakan *ZSL Mobile QR Key Application* yang akan disebarakan untuk para tamu hotel, kemudian Gelang yang akan di berikan kepada para tamu yang telah memiliki reservasi dengan hotel dan juga mesin *Scanner* yang akan disimpan disetiap pintu kamar hotel dan di beberapa fasilitas di hotel. Ada Beberapa keuntungan yang akan didapat pihak hotel yaitu :

- *Front Office Department* bisa meminimkan budget untuk *key card*.
- Meminimalisir terjadinya komplain mengenai kehilangan kunci kamar ataupun kunci kamar yang sulit diakses.

Uraian diatas adalah *benefit* yang didapatkan dari pihak hotel, kemudian ada pula *benefit* yang akan didapatkan oleh para tamu, diantaranya berikut:

- Tamu tidak perlu lagi takut tertinggal atau kehilangan kunci kamar.
- Tamu bisa mengakses seluruh fasilitas yang ada di hotel dengan mudah.

2. Deskripsi Logo dan Nama

GAMBAR 1.3 LOGO *ZSL MOBILE QR KEY APPLICATION*



Sumber : Data Olahan Penulis 2022

ZSL Mobile QR Key Application terinspirasi dari singkatan nama penulis agar mudah diingat dan simple. Dari deskripsi logo tersebut dibuat oleh penulis agar jadi semangat serta acuan terhadap produknya dan juga sebagai pengingat untuk *client* kami, serta untuk menjadai acuan dengan kompetitor lain.

Makna dari logo tersebut adalah:

A. Makna Logo

- 1) Pemilihan warna ungu dalam logo memiliki arti kreatifitas yang tinggi untuk menciptakan inovasi baru di dunia perhotelan.
- 2) Pemilihan tulisan berwarna hitam dalam dunia desain memiliki makna dan kesan yang kuat, elegan, dan juga netral. Warna ini memiliki potensi yang baik untuk sebuah brand yang formal atau mengutamakan kecanggihan untuk produknya.
- 3) Garis Zig-Zag dalam logo melambangkan semangat yang membara untuk

mengembangkan bisnis *ZSL Mobile QR Key Application*.

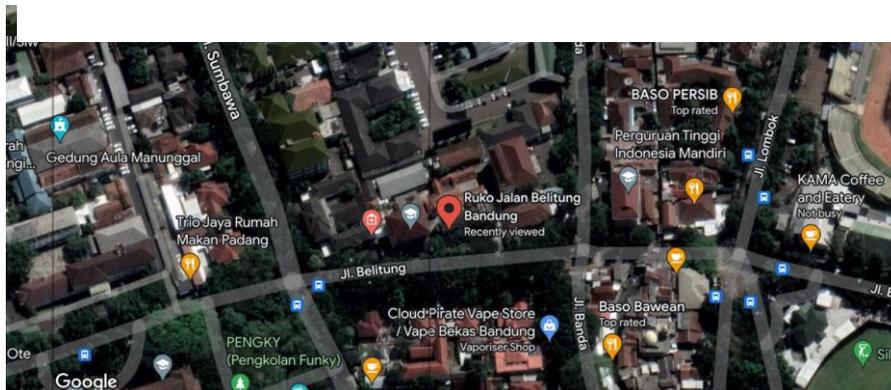
- 4) Simbol *QR code* yang ada di dalam logo sebagai penanda produk dan juga menambahkan kesan elegan serta menunjuk pada teknologi yang sudah mulai menyebar luas ke seluruh dunia. Objek gambar *QR code* diatas untuk memberi tahu para *client* bahwa ZSL merupakan produk *QR code* yang merupakan teknologi masa kini dan bahkan masa depan.

3. Identitas Bisnis

Identitas Perusahaan adalah bentuk fisik yang ditampilkan pada suatu identitas perusahaan sehingga menjadikannya pembeda dengan kompetitor lainnya.

Untuk menjalankan suatu bisnis diharapkan memiliki sebuah perencanaan yang akan menentukan suatu lokasi. Untuk itu penulis memilih bangunan yang mengambil sistem sewa yang diubah menjadi sebuah kantor untuk bisnis *ZSL Mobile QR Key Application*. Berikut Peta Lokasi yang penulis pilih :

GAMBAR 1.4 LOKASI USAHA



Sumber : Data Olahan Penulis 2022

Penulis memilih lokasi diatas dikarenakan lokasi yang berada di pusat kota bandung agar memudahkan para *client* mencari lokasi usaha perusahaan. Tentunya penulis juga akan menambahkan kontak yang dapat dihubungi melalui via whatsapp.

C. Visi dan Misi

VISI:

Menjadi sebuah perusahaan yang dapat menjadi kepercayaan dan andalan para *client* hotel untuk membantu mengembangkan teknologi di bidang perhotelan.

MISI:

1. Memberikan produk ZSL QR sebagai produk dengan inovasi baru yang unik untuk mencapai terciptanya kepuasan para pelanggan.
2. Mengembangkan serta memaksimalkan kecanggihan dan kemajuan teknologi.
3. Meningkatkan keuntungan dan nilai tambah bagi konsumen.

D. Analisis SWOT

Ketika akan menjalankan suatu bisnis dibutuhkan sebuah analisis untuk mengetahui faktor – faktor apa saja yang dapat mempengaruhi sebuah perusahaan/bisnis. Maka dari itu diperlukan adanya SWOT dalam perusahaan yang nantinya akan berpengaruh besar terhadap masa yang akan datang.

Berikut ini adalah analisis SWOT dari *ZSL Mobile QR Key Application*. Aplikasi *QR Code* untuk kamar dan fasilitas hotel dengan menggunakan gelang yang unik.

TABEL 1.1 ANALISIS SWOT

NO	ANALISIS	HASIL DARI ANALISIS
1.	Kekuatan (<i>Strength</i>)	a) Resepsionis akan dimudahkan dengan tidak perlu lagi menyiapkan kartu kamar. b) Menghindari terjadinya antrian yang panjang saat <i>check in</i> dan <i>check out</i> . c) Mencegah komplain dari tamu perihal kartu kamar yang sering hilang dan tertinggal. d) Dapat menjadi <i>merchandise</i> untuk para tamu. e) Menggunakan sistem <i>touchless</i> .
2.	Kelemahan (<i>Weakness</i>)	a) Memungkinkan terjadinya gangguan pada sistem di aplikasi kode QRnya. b) Kemungkinan terjadinya cacat produk(Gelang). c) Terjadinya kode QR yang tidak bisa di <i>scan</i> oleh mesin <i>scanner</i> . d) Biaya yang relatif mahal.
3.	Peluang	a) Persaingan pasar yang masih

	<i>(Opportunities)</i>	<p>relatif sedikit.</p> <p>b) Berkesempatan untuk bekerjasama jangka panjang dengan hotel berbintang empat dan lima untuk menciptakan inovasi yang baru untuk dunia perhotelan.</p> <p>c) Pemanfaatan dari kondisi dan situasi mengenai para tamu yang selalu mengeluh dengan kehilangan kartu kamar.</p> <p>d) Terciptanya inovasi baru untuk mendukung dunia teknologi.</p>
4.	Ancaman (Threat)	<p>a) Keamanan yang memungkinkan diretas oleh para pelaku kriminal seperti pemalsuan jaringan dan pemalsuan atau duplikasi kode QR.</p> <p>b) Akan timbulnya usaha sejenis dimasa yang akan datang dengan mengikuti konsep <i>ZSL Mobile QR Key Application</i>.</p> <p>c) Sistem <i>down</i> yang menyebabkan terhambatnya proses <i>check in</i>.</p> <p>d) Belum terbiasanya para tamu hotel dengan penggunaan kode QR.</p>

Sumber : Data Olahan Penulis 2022

E. Spesifikasi Jasa

ZSL Mobile QR Key Application adalah sebuah perusahaan yang akan berkecimpung di bidang perhotelan dengan menawarkan produk gelang yang akan terprogram menggunakan aplikasi akses berbasis kode QR. *ZSL Mobile QR Key Application* dibuat untuk membantu mengakses kunci kamar dan fasilitas – fasilitas yang ada di hotel, jadi nantinya pada saat proses check in para tamu akan mengunduh aplikasi yang sudah di arahkan oleh resepsionis untuk mendapatkan QR Key yang ada di mobile aplikasi, kemudian Gelang yang sudah ada QR code akan di berikan kepada tamu yang check in di hotel tersebut, untuk akses QR codenya penulis menyediakan mesin *QR Code scanner* yang akan diberikan untuk hotel yang akan bekerjasama untuk produk ini.

Dengan menggunakan gelang *QR code* sebagai pengganti kunci kamar akan memudahkan tamu untuk mengakses apa saja yang ada di hotel tanpa perlu takut kehilangan ataupun tertinggal karena gelang inipun akan di desain nyaman dan semenarik mungkin sehingga para tamu tidak perlu merasa khawatir akan infeksi atau hal kebersihan lainnya.

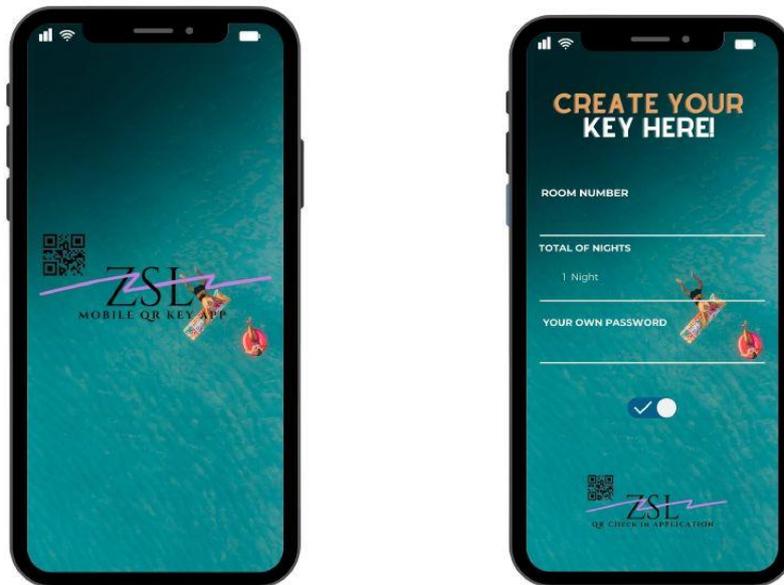
Berikut gambaran bentuk produk gelang yang akan dipasarkan serta fitur aplikasi scanner yang ada di dalam aplikasi :

GAMBAR 1.5 PRODUK GELANG ZSL MOBILE QR KEY APPLICATION



Sumber : Data Olahan Penulis 2022.

GAMBAR 1.6 APLIKASI *MOBILE QR CODE KEY*



Sumber : Data Olahan Penulis 2022.

GAMBAR 1.7 PRODUK SCANNER ZSL MOBILE QR KEY APPLICATION



Sumber : Data Olahan Penulis 2022