

BAB I

PENDAHULUAN

A. Gambaran Umum Bisnis

1. Deskripsi Bisnis

Akomodasi hotel merupakan salah satu bidang pariwisata dimana akomodasi tersebut menyediakan jasa pelayanan dan juga tempat hunian sementara, tentunya dalam pengertian hotel tersebut juga dikemukakan oleh para ahli, seperti menurut **Widanaputra (2009:16)** definisi hotel menurut beliau adalah suatu jenis akomodasi yang dikelola secara komersial dengan menggunakan sebagian atau seluruh bangunan yang ada untuk menyediakan fasilitas pelayanan jasa penginapan, makanan, dan minuman serta jasa yang lainnya dimana fasilitas dan pelayanan tersebut disediakan untuk para tamu dan masyarakat umum yang ingin menginap. Lalu ada juga menurut **Sulastiyono dalam Maluto (2014:1)** hotel adalah 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 dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus, sedangkan menurut **Smaradhana dan Lutfie dalam jurnal Nur & Fadili (2021)** hotel merupakan perusahaan yang berfokus pada industri jasa serta memiliki konsep menggabungkan suatu produk dengan layanan. Ada produk berbeda yang biasa ditawarkan oleh penyedia akomodasi atau perhotelan, meliputi konsep desain arsitektur hotel, interior dan eksterior bangunan, kamar dan restoran, suasana kamar hotel dan juga fasilitas catering

hotel dan segala fasilitas yang terkandung di dalamnya. Sementara itu, berbagai bentuk pelayanan yang dijual kepada pelanggan antara lain sikap keramahan dalam memberikan pelayanan dan keterampilan staf/karyawan hotel dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan yang berkunjung.

Melalui pendapat para ahli, penulis menyimpulkan bahwa hotel adalah akomodasi yang komersial dan profesional, menyediakan tempat hunian, restoran dan juga jasa layanan yang disediakan untuk pelanggan, masyarakat umum dan juga pelanggan yang sedang dalam perjalanan dan membutuhkan tempat untuk menginap sementara. Hotel menarik pelanggannya dengan menyediakan fasilitas yang beragam dan berbeda disetiap hotel, juga dengan bentuk bangunan dan desain yang unik dan menarik.

Hotel juga mempunyai beberapa jenis dan tujuannya masing-masing, disini penulis akan menjelaskan terlebih dahulu mengenai Suria City Hotel yang merupakan budget hotel yang berada di Bandung. Budget hotel merupakan sebuah hotel tanpa fasilitas restoran dan fasilitas banquet, dengan layanan dan fasilitas yang ditawarkan untuk hotel ini terbilang sederhana menurut **Chris Elder, 2010 (dalam Dwi. Kusumastuty, 2013)**.

Suria City Hotel merupakan budget hotel yang agak berbeda dari budget hotel lainnya dikarenakan hotel ini merupakan hotel Syariah yang mempunyai aturan yang berbeda dari hotel lainnya, salah satunya adalah hotel ini hanya memperbolehkan pelanggan yang sudah sah menikah, pelanggan individu, dan pelanggan keluarga. hotel ini sudah beroperasi semenjak 2014 dengan bangunan 4 lantai, 21 kamar dan juga fasilitas yang sudah disediakan.

2. Deskripsi Logo dan Nama

Gambar 1. 1 Logo Suria City Hotel



Sumber : Suria City Hotel

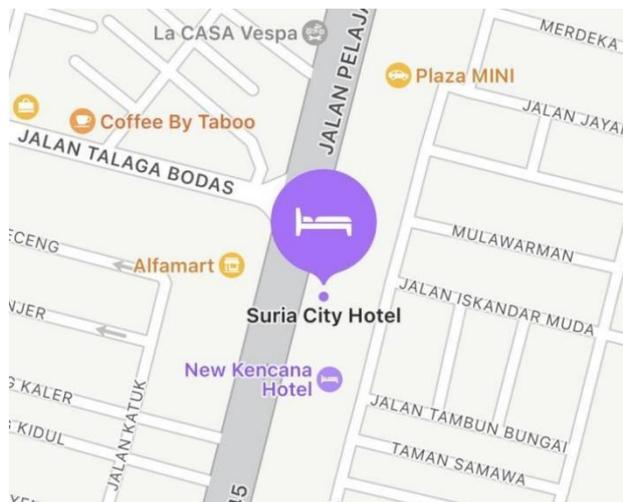
Dalam sebuah perusahaan, logo dan nama tentu saja salah satu hal yang sangat penting dikarenakan logo merupakan hal yang memberikan kesan pertama bagi tamu, begitupula dengan nama perusahaan, nama perusahaan akan menjadi hal yang sangat penting juga dikarenakan nama yang gampang diingat dan saat perusahaan memberikan kesan yang baik akan membawa nama perusahaan menjadi besar. Penggunaan logo dan nama pastinya memiliki arti yang penting dan menggambarkan bisnis perusahaan tertentu, seperti Suria City Hotel yang menggunakan nama dari pemilik hotel tersebut dan juga untuk logonya memiliki arti dari Suria.

3. Identitas Bisnis

Lokasi perusahaan juga merupakan salah satu poin penting, mengapa disebut poin penting, karena bagi sebuah Hotel mempunyai lokasi yang bagus dan dekat dengan tempat wisata merupakan hal yang baik. Para konsumen khususnya bagi para turis, mereka akan mencari tempat penginapan yang dekat dengan

tempat wisata dan juga terletak di pusat kota. Untuk Suria City Hotel ini terletak di Jl.Pelajar Pejuang 45 No. 75, Lkr. Sel., Kecamatan Lengkong, Kota Bandung dengankode pos 40263.

Gambar 1. 2 Lokasi Suria City Hotel



Sumber : Google Maps, 2024

B. Visi dan Misi

Visi dan misi merupakan hal yang harus ada untuk perusahaan karena tujuan dan keinginan dari dibangunnya perusahaan tersebut akan berada dalam visi dan misi agar dapat tercapai kelak. Menurut **Kotler** yang dikutip pada **Nawawi (2017:12)**, Visi adalah “pernyataan tentang tujuan organisasi yang diekspresikan dalam produk dan pelayanan yang ditawarkan, kebutuhan yang dapat ditanggulangi, kelompok masyarakat yang dilayani, nilai-nilai yang diperoleh serta aspirasi dan cita-cita masa depan” lalu menurut **Peter Drucker (2000:87)** yang dikutip pada **Nawawi (2017:14)**, misi merupakan “alasan mendasar eksistensi suatu organisasi”. Berikut adalah visidan misi dari Suria City Hotel :

- Visi : Menjadi salah satu hotel budget syariah dikota Bandung
- Misi : Menawarkan fasilitas akomodasi yang halal dengan hanya menerima tamu berpasangan dengan mahramnya.

C. Gambaran Bisnis Usaha Model Canvas

Tabel 1. 1 Bussines Model Canvas

Key Partnership	Key Activities	Value Propositions	Customer Relationships	Customer Segments
Strategic Alliance : - Bekerjasama dengan Online Travel Agent yaitu Tiket.com Buyer Seller Relationship : - Menjalin kerjasama dengan supplier untuk amenitis melewati onlineshop dengan toko bernama Elang Omega	Problem Solving : - Menyediakan pelayanan kamar - Menyediakan fasilitas hotel budget - Menjual makanan dan minuman <hr/> Key Resources Physical Asset : Gedung hotel, Fasilitas, Kamar Intellectual : Brand, data pelanggan Human : Karyawan	- Getting the job done. - Design. Hotel budget dengan tema islamic, elegant dan cozy yang akan membuat tamunya nyaman dan merasa santai ketika singgah di Suria City Hotel. Keamanan yang cukup ketat dengan CCTV yang menyala 24 jam. Memiliki mini supermarket yang menjual makanan dan minuman ringan.	- Membe rikan pelayanan untuk konsumen, menjual makanan dan minuman untuk konsumen <hr/> Channels Indirect : Melalui Online Travel Agent Tiket.com untuk melakukan reservasi online Awarness : Menggunakan sosial media Instagram, @suriasyariah_hotel WhatsApp, 085974787575 Direct : Konsumen datang langsung dan melakukan walk in	Segmented. Tamu yang menjadi target oleh penulis adalah tamu yang sudah berkeluarga, tamu individual dan juga tamu grup dari berbagai kota dan daerah yang sedang mengunjungi Kota Bandung, juga bekerjasama dengan tamu grup pengajian.
Cost Structure		Revenue Streams		
Fixed cost : - Gaji Karyawan - Internet - Biaya perawatan Variable cost : - Listrik - Air		Asset sale - Penjualan kamar - Penjualan pelayanan		

Sumber : Data Olahan Penulis, 2024
Rumusan masalah, dikarenakan kekurangan fasilitas dari Suria City Hotel mengakibatkan kepada kurangnya occupancy pada hotel tersebut.

D. SWOT Analyssis

Analisis SWOT merupakan analisa tentang kekuatan, kekurangan dan peluang yang dimiliki suatu perusahaan tersebut yang penting dimiliki untuk kemajuan perusahaan kedepannya, menurut **Galavan (2014)**, analisi SWOT (Strength, Weakness, Opportunity dan Threat) yaitu analisis untuk mendapatkan strategi yang berguna atau efektif yang diterapkan sesuai pasar dan keadaan publik saat itu, peluang (opportunity) dan ancaman (threat) dipakai untuk mengetahui lingkungan luar atau eksternal kemudian kekuatan (strength) dan kelemahan (weakness) yang didapatkan melalui analisis dalam perusahaan atau internal. Berikut adalah analisis SWOT dari Suria City Hotel.

Tabel 1. 2 Analisis SWOT

Kekuatan (<i>Strength</i>)
<ul style="list-style-type: none"> - Suria City Hotel terletak di lokasi yang bisa dibidang strategis dan mudah ditemukan. - Terletak di lokasi yang cukup strategis dan memiliki banyak pesaing, hotel ini memiliki harga yang terjangkau sehingga menjadi suatu kekuatan dari hotel ini. - Hotel ini mempunyai Bakery dan juga toko kopi yang tidak dipunyai dihotel lain sekitarnya.

Kelemahan (<i>Weakness</i>)
<ul style="list-style-type: none"> - Membutuhkan promosi yang lebih untuk menarik lebih banyak pelanggan dikarenakan hotel ini adalah hotel syariah. - Tidak disediakan <i>breakfast</i> atau makan pagi dalam package kamar yang dijual.
Peluang (<i>Opportunity</i>)
<ul style="list-style-type: none"> - Karena masih jarang hotel syariah yang membuat peluang untuk Suria City Hotel menjadi lebih berkembang. - Banyaknya pelanggan tetap yang kembali karena menganggap hotel ini nyaman dan terjangkau. - Dengan target pasar yang jelas akan membuka peluang untuk usaha ini semakin berkembang.
Ancaman (<i>Threats</i>)
<ul style="list-style-type: none"> - Banyaknya pesaing hotel budget yang sudah ada. - Kekurangannya fasilitas yang menjadi ancaman dan mempengaruhi pada occupancy dari Suria City Hotel. - Biaya operasional yang dikeluarkan untuk listrik, air, internet dan lainnya yang bisa saja meningkat.

Sumber : Data Olahan Penulis, 2024

E. Spesifikasi Produk dan Jasa

Suria City Hotel merupakan hotel budget dengan tema syariah yang menjual produk dan jasa, seperti hotel pada umumnya, Suria City Hotel menjual kamar dan juga fasilitas yang dimiliki. Namun, ada perbedaan yang dimiliki oleh hotel ini yaitu hotel ini bertemakan dengan hotel syariah yang hanya memperbolehkan tamu yang sudah sah dimata hukum dan agama saja sebagai pasangan yang boleh

menginap.

Suria City Hotel akan melakukan pengecekan kamarnya perenam bulan, dan juga ada pengecekan disaat terjadinya kerusakan dan akan segera diperbaiki.

Berikut merupakan spesifikasi dari produk yang dijual oleh Suria City Hotel :

- 1) *Twin / King Superior (Shafa)*
Gambar 1. 3 Kamar *Twin Superior*



Sumber : WhatsApp Suria City Hotel, 2024

- *Single Bed* berukuran 120x200 atau *King Size Bed* berukuran 200x200.
- Al-Qur'an dan Sajadah.
- AC dan remot AC.
- Kamar mandi dengan standard toilet yang memiliki air panas dan air dingin.
- *Wash Basin*.
- Standard amenitis hotel seperti sabun, *shampoo*, *bath towel*, *bath mat*, dan *laundry bag*.
- Televisi kabel dengan program Internasional.
- *Bed side table*, *In-wall wardrobe* dan *Luggage rack*.

- *Free wi-fi.*

2) *Twin / King Deluxe (Marwa)*
 Gambar 1. 4 Kamar *King Deluxe*



Sumber : WhatsApp Suria City Hotel, 2024

- *Single Bed* berukuran 120x200 atau *King Size Bed* dengan ukuran 200x200.
- Rooftop dengan satu kursi.
- Al-Qur'an dan Sajadah.
- AC dan remot AC.
- Kamar mandi dengan standard toilet yang memiliki air panas dan air dingin.
- *Wash Basin.*
- Standard amenitis hotel seperti sabun, *shampoo*, *bath towel*, *bath mat*, dan *laundry bag*.
- Televisi kabel dengan program Internasional.
- *Bed side table*, *In-wall wardrobe* dan *Luggage rack*.
- *Free wi-fi.*

Harga kamar yang ditawarkan dari Suria City Hotel juga sangat terjangkau

dengan status hotel sebagai hotel budget dan menempati tempat yang cukup strategis, harga kamar pada saat hari biasa adalah Rp. 150.000 untuk *single bed*, Rp. 200.000 untuk kamar yang *twin bed* dan *king bed*, lalu Rp. 250.000 untuk kamar family, lalu pada saat hari libur untuk kamar *single bed* akan diberi harga Rp. 200.000, untuk kamar *twin bed dan king bed* adalah Rp. 250.000, dan untuk kamar family akan diberi harga Rp. 300.000. Untuk beberapa event akan diadakan diskon dan pemotongan harga tergantung dengan event yang sedang berlangsung, contohnya seperti saat hari Ramadhan akan diadakan harga spesial.

F. Jenis atau Badan Usaha

Mitra bisnis merupakan hal yang harus dipahami sebelum mempunyai bisnis, dan mendapatkan mitra bisnis yang baik merupakan hal yang sangat baik bagi bisnis yang dibangun kedepannya. Jenis badan usaha ada beberapa, seperti contohnya menurut **Abdulkadirn (2021)** di Indonesia terdapat beragam jenis entitas bisnis yang dapat didirikan, baik oleh perorangan maupun oleh kelompok. Beberapa bentuk badanusaha tersebut adalah Perusahaan Dagang (PD), Perseroan Terbatas (PT), Firma, Commanditaire Vennootschap (CV), Persekutuan Perdata (Maatschap) dan Koperasi. Suria City Hotel merupakan bisnis hotel yang beroperasi sebagai Perseroan Terbatas (PT).

G. Aspek Legalitas

Suria City Hotel beroperasi dibawah Perseroan Terbatas (PT) yang memiliki beberapa persyaratan yang harus dipenuhi dan juga dokumen yang harus diberikan, seperti berikut :

- 1) Fotokopi Akte Perusahaan.
- 2) Fotokopi KTP (Kartu Tanda Penduduk) dari pemohon.

- 3) Fotokopi NPWP Perusahaan.
- 4) Sketsa lokasi Perusahaan.
- 5) Email dan No.Hp dari Perusahaan.

Gambar 1. 5 Aspek Legal Perseroan Terbatas Suria Corpindo

PT. SURIA INTI CORPORINDO

Nama

Badan : PT. SURIA INTI CORPORINDO

Usaha

Alamat : Jl. Pelajar Pejuang 45 No. 75
RT.008 RW.002 Kel. Lingkar
Selatan Kec. Lengkong

Kabupaten: Kota Bandung

Kode Pos : 40263

Sumber : Suria City Hotel