

BAB II

ASPEK PRODUK/JASA

A. Daftar dan Deskripsi Produk/Jasa

The Majestic merupakan sebuah villa yang dibangun mengikuti konsep *wellness tourism*. Pada hal ini, villa dibangun dengan desain yang futuristik dilengkapi akses ramp dan hand railing bagi lansia untuk memudahkan dan mendukung mereka melakukan aktivitas di villa ini. Selain daripada itu, fasilitas pendukung lainnya seperti spa, akupuntur, onsen, sauna, pemeriksaan kesehatan gratis, dan layanan klinik yang siaga 24 jam memberikan nilai unggul terhadap villa ini. Lokasi villa yang terletak didekat tempat wisata dapat menjadikan villa ini sebagai salah satu pilihan bagi pengunjung yang ingin berlibur ke villa di sekitar Desa Cibogo, kecamatan Lembang, Bandung. Tentunya, keamanan dan kenyamanan serta lokasi yang strategis akan memberikan kebahagiaan tersendiri bagi pengunjung. Tidak hanya itu, beberapa produk dan jasa yang ada telah disiapkan untuk memanjakan pengunjung di villa ini. Berikut merupakan beberapa produk dan jasa yang dapat dinikmati pengunjung diantaranya :

1. Penjualan Kamar

Terdapat 5 bangunan sejenis yang terdiri masing-masing 2 kamar setiap bangunan dilengkapi kamar mandi didalamnya. Bangunan ini didirikan menggunakan 2 material utama yaitu kayu pinus dan kaca ribben yang memberikan nilai estetika dan keindahan bangunan ini. Setiap bangunan di desain sedemikian rupa untuk mendukung aktivitas tamu

terutama lansia didalamnya seperti ramp, hand railing dan desain bangunan yang hanya satu lantai.

- Bangunan villa ukuran 80m²



Gambar 2.1 Bangunan Villa The Majestic

Sumber : www.google.com

- Kamar tidur ukuran 4x5 m²



Gambar 2.2 Kamar Tidur di Villa The Majestic

Sumber : www.google.com

2. Reception

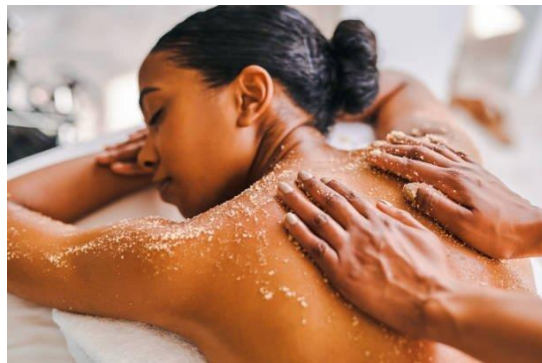
Pada bisnis ini, staff *reception* yang bekerja merupakan penduduk sekitar yang mumpuni dan dapat melakukan pekerjaannya secara professional. Tamu yang datang akan disambut dengan baik oleh staff yang bekerja. Tentunya, sebagai seorang *receptionist*, tamu akan diberi pengarahannya dan penjelasan tentang produk yang dimiliki, pelayanan apa saja yang didapatkan, serta berbagai jenis spa dan akupuntur yang tersedia yang dapat dinikmati oleh tamu.

3. Spa & Akupuntur

Pada pelayanan yang satu ini, terdapat beberapa pilihan spa dan akupuntur yang dapat dinikmati oleh tamu sesuai kebutuhan. Tamu dapat langsung memesan layanan ini melalui aplikasi secara online dan dapat juga datang langsung ke villa untuk menikmatinya. Disini, tamu akan disugahi minuman herbal sebagai pendukung dalam memelihara kesehatan seperti minuman kunyit, jahe, dan green tea. Disamping itu, tamu juga dapat membeli minuman herbal yang disediakan untuk dibawa pulang.

Beberapa layanan spa yang dapat diakses oleh tamu diantaranya :

- Spa body scrub



Gambar 2.3 Terapi Body Scrub

Sumber : www.google.com

- Spa Facial



Gambar 2.4 Terapi Facial

Sumber : www.google.com

- Spa Body Wrap



Gambar 2.5 Terapi Body Wrap di Villa The Majestic
Sumber : www.google.com

- Spa Massage



Gambar 2.5 Terapi Massage di Villa The Majestic
Sumber : www.google.com

- Spa Manicure



Gambar 2.6 Spa Manicure di Villa The Majestic
Sumber : www.google.com

- Spa Pedicure



Gambar 2.7 Spa Pedicure di Villa The Majestic
Sumber : www.google.com

- Hair Spa



Gambar 2.7 Hair Spa di Villa The Majestic
Sumber : www.google.com

Kemudian, beberapa jenis layanan akupuntur yang tersedia diantaranya adalah :

- Akupuntur wajah



Gambar 2.8 Akupuntur wajah di villa The Majestic
Sumber : www.google.com

- Akupuntur punggung



Gambar 2.9 Akupuntur punggung di villa The Majestic

Sumber : www.google.com

- Akupuntur kaki



Gambar 2.10 Akupuntur kaki di villa The Majestic

Sumber : www.google.com

4. Onsen

Onsen merupakan salah satu fasilitas yang disediakan di villa ini. Tamu dapat menikmati spa air hangat maupun berendam sejenak untuk relaksasi tubuh. Onsen ini terdiri dari 2 kolam untuk pria dan wanita dengan pemandangan kota bandung yang asri dan sejuk. Onsen ini berukuran 12x5 m² untuk masing masing ruangan.



Gambar 2.11 Kolam Onsen

Sumber : www.google.com

5. Sauna

Sauna merupakan salah satu fasilitas yang menonjol dalam villa ini. Sauna dihadirkan untuk mewujudkan konsep wellness tourism, baik untuk villa ini maupun kesehatan tamu. Sauna dapat dinikmati oleh tamu selama menginap di villa tanpa biaya tambahan. Adapun lokasi nya tidak berada jauh dari onsen, sehingga memudahkan pelanggan khususnya lansia menjangkau tempat tersebut. Sauna ini berukuran 6m x 5m yang dapat dinikmati oleh seluruh pengunjung.



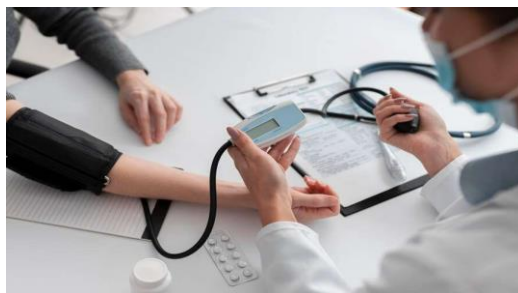
Gambar 2.12 Sauna

Sumber : www.google.com

6. Pemeriksaan Kesehatan

Salah satu fasilitas yang tidak kalah penting dalam villa ini adalah pemeriksaan kesehatan. Hal ini bertujuan untuk memantau kesehatan tamu selama mereka berlibur dan melakukan perjalanan jauh. Pemeriksaan kesehatan ini tentunya akan membantu mereka meningkatkan kesadaran

akan kesehatannya. Pemeriksaan kesehatan yang dilakukan meliputi tes gula darah, kolesterol, dan darah tinggi.



Gambar 2.13 Pemeriksaan Kesehatan Gratis di Villa The Majestic

Sumber : www.google.com

7. Klinik Siap Sedia 24 Jam

Sebagai jasa akomodasi yang menerapkan konsep wellness tourism, villa ini bekerja sama dengan klinik terdekat bersama dokter yang siap sedia dalam menangani keadaan darurat yang terjadi pada tamu selama menginap. Jarak klinik cukup dekat dengan villa sehingga hal ini dapat meminimalisir kekhawatiran terhadap keterlambatan kendala di perjalanan.



Gambar 2.14 Klinik yang bekerja sama dengan villa The Majestic

Sumber : www.google.com

8. F&B Service

Di villa ini penulis menyediakan layanan F&B berupa catering. Pada layanan ini, konsumen dapat memesan makanan dari jam 06.00 pagi hingga jam 07.00 malam, dimana terdiri dari makan pagi, makan siang, dan makan malam. Adapun makanan yang tersedia bermacam-macam dimulai dari

nasi, sop, hingga cemilan ringan. Menu makanan yang tersedia juga menyesuaikan dengan kebutuhan kalori harian dan gizi seimbang yang dapat disesuaikan.



Gambar 2.15 Mini Lounge

Sumber : www.google.com

B. Analisa Keunggulan Produk/Jasa

Suatu produk dapat menjadi bernilai dan unggul apabila produk itu dapat memberikan manfaat dan dampak yang besar bagi konsumen. Tidak hanya itu, produk maupun jasa yang diberikan dapat tertanam dihati konsumen apabila produk atau jasa yang ditawarkan dapat sesuai dan memenuhi ekspektasi. Menurut **Kotler dan Keller (2017: 121)**, kualitas produk adalah kemampuan suatu produk untuk melaksanakan fungsinya, meliputi daya tahan, keandalan, ketepatan, kemudahan operasi dan perbaikan serta atribut bernilai lainnya. Sesuai dengan pengertian diatas, *villa* The Majestic menawarkan produk dan jasa yang cukup lengkap, meliputi bangunan villa yang nyaman, spa dengan beberapa penawaran treatment, sauna, onsen, dan pemeriksaan kesehatan yang dapat dinikmati oleh konsumen sesuai dengan preferensi masing-masing. Berdasarkan yang telah disebutkan diatas, penulis akan memberikan penjabaran dari masing-masing produk/jasa yaitu :

1. Jasa akomodasi di villa ini merupakan suatu hal yang utama dan terpenting. Terdapat masing-masing 2 kamar tidur di setiap villa. Pertama-tama, setiap tamu yang datang akan menginap dan melepas lelah di kamar villa ini. Interior dari villa juga telah di desain sedemikian rupa agar tetap nyaman namun tidak menghilangkan nilai keindahannya.. Bersamaan dengan konsep yang diambil yaitu wellness tourism, penulis melengkapi setiap bangunan dengan hand railing dan ramp disetiap sudutnya. Villa ini juga sangat strategis dengan tempat wisata di sekitarnya, seperti Gunung Tangkuban Perahu, Lembang Park & Zoo, serta Floating Market.
2. Selain kamar tidur, disetiap bangunan villa dilengkapi dapur mini, sofa, furniture seperti wardrobe dan table. Ada pula spa, akupuntur, onsen, dan sauna yang dapat melengkapi keseharian tamu yang hanya ingin tetap *stay* di *villa* tapi tetap rileks dan menikmati masa liburannya.
3. Pelayanan lainnya yang mendukung didapati dari *receptionist* yang akan menerima dan memberi masukan terhadap setiap kebutuhan dari tamu. Terdapat juga layanan f&b service yang dapat dinikmati oleh tamu, sesuai dengan keinginan mereka. Selain itu, villa ini bekerjasama dengan klinik terdekat yang memiliki layanan 24 jam. Selain itu, setiap tamu akan mendapat pemeriksaan kesehatan gratis sebagai salah satu dukungan kesehatan mereka.

Ketiga aspek diatas merupakan keunggulan-keunggulan yang dimiliki oleh villa The Majestic, yang dapat dinikmati oleh tamu. Berdasarkan analisa lingkungan bisnis yang penulis lakukan, bisnis yang akan dibangun ini belum banyak yang memiliki fasilitas yang lengkap seperti yang disebutkan.

C. Penentuan Kapasitas dan Rencana Produksi

1. Kapasitas Produk

Menurut **Buffa (2006)**, “kapasitas produksi dapat didefinisikan sebagai batas kemampuan pada setiap segmen produksi untuk melakukan proses produksi dalam rentang waktu tertentu dan output dinyatakan dalam satuan waktu.” Kapasitas produksi dari produk dan jasa di villa ini harus melalui perhitungan yang baik agar dapat merancang kuantitas produksi pada periode waktu tertentu dengan sumber daya yang dimiliki. Tujuannya adalah mengetahui total biaya bahan baku, biaya tenaga kerja, biaya overhead pabrik, dan biaya lainnya yang mendukung produksi. Selain mendapatkan perkiraan beban produksi, penulis juga dapat memprediksi dan memenuhi permintaan tamu serta mencapai target produksi yang lebih efektif dan efisien.

Penentuan kapasitas produksi juga merupakan langkah awal yang tidak boleh dilewatkan dalam membangun sebuah perusahaan. Penulis harus mengetahui minat masyarakat terhadap bisnis yang digeluti dan apa saja harapan pelanggan terhadap bisnis sejenis yang akan muncul ini. Maka dari itu, *villa* The Majestic membuat total perhitungan produksi dalam satu periode sebagai berikut :

Tabel 2.1 Kapasitas Produksi *Villa* The Majestic

Produk	Kapasitas Orang	Keterangan
Tangkuban <i>Room</i>	4-6 pax	<i>2 Double Bed, Kitchen Set, meja, sofa, lemari, 2 toilet bowl, standing shower, hand railing, cermin</i>

Lembang Room	3-5 pax	1 Double Bed, 2 Twin Bed, lemari, kursi, 2 toilet bowl, hand railing
--------------	---------	--

Sumber : Data olahan penulis, 2025

Menurut Mulyadi (2018), “biaya produksi adalah biaya yang terjadi untuk mengolah bahan baku menjadi produk jadi yang siap dijual.” Hal ini sekali lagi menjadi penentu keseluruhan produksi yang menghasilkan nilai jual dan total keuntungan yang akan didapatkan. Biaya produksi juga menjadi penentu apakah total biaya yang dikeluarkan telah sesuai dengan target pasar yang dituju dan apakah calon konsumen siap dengan produk yang akan ditawarkan.

Tabel 2.2 Biaya Operasional Awal Tipe Kamar Tangkuban Perahu

TANGKUBAN ROOM			
No	Item	Jumlah	Biaya (IDR)
1.	<i>Cleaning Supplies</i>	4 pax/set	25.000
2.	<i>Complimentary</i>	4 pax	40.000
3.	<i>Amenities</i>	1 set	20.000
4.	Tabung Gas Portabel	1 buah	10.000
5.	Laundry Linen	1 pax	20.000
6.	Kotak p3k	1 box	50.000
7.	Gaji	1 hari	66.666
	TOTAL		231.666

Sumber : Data olahan penulis, 2025

Tabel 2.3 Biaya Operasional Awal Tipe Kamar Lembang

LEMBANG ROOM			
NO	Item	Jumlah	Biaya (IDR)
1.	<i>Cleaning Supplies</i>	3 pax/set	20.000
2.	<i>Complimentary</i>	3 pax	30.000
3.	<i>Amenities</i>	1 set	20.000
4.	Laundry Linen	1 pax	20.000
5.	Gaji	1 hari	66.666
6.	Kotak p3k	1 box	50.000
	TOTAL		206.666

Sumber : Data olahan penulis, 2025

Tabel 2.4 Biaya Gaji Pokok Karyawan Per-Bulan

No	Section	Jumlah	Gaji (IDR)	Gaji/Bulan(IDR)	Gaji/Tahun(IDR)
1.	Reception	2 orang	2.000.000	4.000.000	48.000.000
2.	Housekeeping	3 orang	2.000.000	6.000.000	72.000.000
3.	Security	2 orang	2.000.000	4.000.000	48.000.000
4.	F&B Service	2 orang	2.000.000	4.000.000	48.000.000
5.	Manager Operasional	1 orang	3.500.000	3.500.000	42.000.000
	TOTAL		11.500.000	21.500.000	258.000.000

Sumber : Data olahan penulis, 2025

Berdasarkan perhitungan yang telah dibuat diatas, dapat dilihat rincian biaya pengeluaran setiap unit bangunan villa The Majestic, dimana nantinya penulis dapat menentukan biaya produksi yang harus dikeluarkan pada satu periode tertentu. Estimasi harga diatas didasarkan pada harga – harga yang berlaku di lingkungan sekitar. Harga yang dicantumkan oleh penulis sebagian besar berasal dari *marketplace*. Bersamaan dengan menentukan biaya produksi, terdapat biaya jual yang harus dikeluarkan oleh sebuah perusahaan untuk mendapatkan target laba yang diharapkan. Hal ini disebut *mark up*. *Mark Up* adalah kenaikan harga total yang telah dijumlahkan diatas biaya produksi untuk menghasilkan harga jual agar mendapatkan laba atau keuntungan. *Mark Up* juga menentukan harga jual yang dapat bersaing dengan kompetitor yang nantinya akan menjadi pilihan pelanggan untuk lebih memilih jasa akomodasi ini dibandingkan pesaing.

Menurut Dharmesta dan Irawan (2005 : 242-246), terdapat tujuh faktor dalam menentukan harga jual, diantaranya keadaan perekonomian, permintaan dan penawaran, elastisitas permintaan, persaingan, biaya, tujuan perusahaan, dan pengawasan pemerintah. Pada kesempatan ini, penulis menentukan harga jual villa berdasarkan pendekatan nilai atau *value based pricing*. Pendekatan ini berorientasi pada nilai atau keunikan yang dimiliki

dan tidak didapatkan di kompetitor lain diantaranya lokasi villa yang dekat dengan tempat wisata, fasilitas kesehatan seperti spa dan akupuntur, onsen dan sauna serta pemeriksaan kesehatan gratis. Tingginya persentase mark up dikarenakan harga jual yang diinginkan diharapkan dapat memenuhi seluruh biaya termasuk produksi dan layanan dan nilai tambah produk yang disesuaikan dengan kebutuhan serta keinginan pangsa pasar.

Menurut Kotler & Armstrong, mark up pricing (penetapan harga berdasarkan penambahan markup pada biaya) merupakan metode yang paling umum digunakan. “Markup biasanya berkisar antara 30% sampai 100% tergantung pada industri, permintaan, dan target laba.” Penulis mengambil total mark up sebesar 100% pada bisnis villa ini agar dapat menutupi biaya operasional, biaya gaji, dan biaya pemeliharaan villa serta mempercepat pengembalian modal pemilik.

Berikut ini adalah nilai jual dari setiap kamar apabila masing-masing kamar memiliki total mark up sebesar 100% :

Tabel 2.5 Nilai Jual

Nilai Jual				
Produk	Biaya Produksi (IDR)	Margin	Mark Up (IDR)	Pembulatan Nilai Jual (IDR)
Tangkuban Perahu	231.666	100%	231.666	463.332
Lembang	206.666	100%	206.666	413.332
Tax & Service		21%	Nilai Jual Termasuk Pajak & Service	
			Tangkuban Perahu	560.631
			Lembang	500.131

Sumber : Data olahan penulis, 2025

Tabel 2.6 Maximal Potential Production

<i>Maximal Potential Production</i>				
Jenis Produk	<i>Potential</i>			
	Hari	Minggu	Bulan	Tahun
Kamar	5	35	150	1825

Sumber : Data olahan penulis, 2025

Tabel 2.7 Maximal Potential Production

<i>Maximal Potential Production</i>	
Jenis Produk	<i>Potential</i>
	Tahun
Tenant Spa	1
Tenant Akupuntur	1

Sumber : Data olahan penulis, 2025

2. Rencana Produksi

Rencana Produksi adalah serangkaian strategi yang dibangun untuk merancang sebuah produk atau jasa. Hal ini termasuk mengukur jumlah produk, jenis produk, dan bentuk yang akan di produksi. Berikut merupakan rencana produksi yang dibuat *villa* The Majestic untuk penjualan kamar sebagai berikut :

Tabel 2.9 Rincian Tingkat Penjualan Kamar

No	Bulan	Target Occupancy	Target Days/ Month	Room Available/Days	Room Available/Month	Room Sold
1.	Januari	30%	31	5	155	46
2.	Februari	40%	28	5	140	56
3.	Maret	45%	31	5	155	70
4.	April	50%	30	5	150	75

5.	Mei	50%	31	5	155	70
6.	Juni	55%	30	5	150	82
7.	Juli	70%	31	5	155	108
8.	Agustus	60%	31	5	155	93
9.	September	50%	30	5	150	75
10.	Oktober	55%	31	5	155	85
11.	November	60%	30	5	150	90
12.	Desember	80%	31	5	155	124

Sumber : Data olahan penulis, 2025

Dari data yang telah diolah diatas, penulis mendapatkan perkiraan data penjualan dari bulan Januari hingga Desember. Dapat disimpulkan pula bahwa tingkat hunian kamar villa The Majestic mengalami kenaikan dan penurunan, dimana dapat dilihat dari bulan Januari hingga Desember. Tetapi bulan Juli dan Desember memberikan perhatian khusus bagi penulis karena terdapat tingkat hunian kamar yang tinggi, yang didasarkan pada libur panjang dan nasional, sehingga kedua bulan ini memberikan pendapatan yang cukup signifikan bagi perusahaan, terutama dalam pengembalian modal atas investasi yang telah diberikan. Rincian tingkat penjualan kamar ini juga dapat menjadi salah satu acuan penulis untuk melihat apakah produk yang ditawarkan sesuai dengan ekspektasi yang diharapkan konsumen dan apakah dapat menjadi pilihan bagi mereka yang ingin menginap di villa yang berbasis wellness tourism.

D. Penyajian dan Kemasan Produk/Jasa

Setiap produk yang diproduksi oleh sebuah perusahaan untuk dipasarkan, tentunya harus dikemas lebih menarik untuk meningkatkan daya tarik dan minat

konsumen dalam pembelian. **Kotler dan Amstrong (2012)** mengatakan bahwa proses kemasan melibatkan kegiatan mendesain dan memproduksi, fungsi utamanya sendiri yaitu untuk melindungi produk agar produk tetap terjaga kualitasnya.

Villa The Majestic sendiri telah dikemas sedemikian rupa, dimulai dari desain yang estetik dengan bahan bangunan utama ribben dan kayu pinus, dilengkapi dengan fasilitas pendukung lainnya seperti spa, onsen, sauna, layanan cathering, pemeriksaan kesehatan gratis dan layanan klinik 24 jam. Villa ini juga memiliki keunggulan tersendiri karena tempatnya yang strategis dan dekat dengan tempat wisata.

E. Mekanisme Quality Check

Salah satu proses akhir yang harus dilakukan oleh sebuah perusahaan sebelum memasarkan produknya adalah dengan melakukan tahapan quality check. Tahapan ini bertujuan untuk memastikan apakah produk dan jasa yang akan ditawarkan telah memenuhi kualitas dan kuantitas yang diharapkan konsumen, dan apakah bisnis ini dapat memberikan manfaat bagi konsumen.

Dengan tahapan *quality check*, villa The Majestic dapat mencapai tujuannya dalam menarik minat konsumen dalam pembelian dan memenuhi keinginan serta ekspektasi pelanggan. Villa The Majestic melakukan quality check sebagai berikut :

1. Menyusun pedoman kerja dan uraian tugas bagi tim *front office* serta *housekeeping* agar operasional berjalan sesuai standar.

2. Merancang formulir Umpan Balik Tamu guna mengevaluasi tingkat kepuasan selama masa inap.
3. Melaksanakan inspeksi dan pengawasan rutin pada kamar tamu untuk menjamin kebersihan, kenyamanan, serta kerapihan tetap terjaga.
4. Memastikan tim housekeeping telah menyiapkan dan melengkapi semua kebutuhan tamu di villa dengan baik.
5. Mengecek seluruh kamar villa saat tamu melakukan check-out untuk memastikan tidak ada barang yang tertinggal.
6. Menyelenggarakan pelatihan berkala bagi karyawan agar memahami dan menerapkan SOP dengan benar, serta melakukan evaluasi bulanan atas kinerja mereka demi meningkatkan mutu layanan ke depannya.