

BAB I

DESKRIPSI BISNIS

A. Latar Belakang

Perkembangan pariwisata pada saat ini terus meningkat setiap tahun. Di Indonesia sendiri pariwisata turut berperan besar dalam pendapatan negara atau disebut juga devisa negara. Seperti dilansir oleh **World Tourism Organization** “Pariwisata merupakan sebuah aktivitas dimana turis atau seseorang yang melakukan perjalanan dan tinggal di sebuah tempat diluar tempat asal mereka tidak lebih dari setahun untuk liburan, bisnis, maupun tujuan lainnya tidak pula berkaitan dalam melakukan sebuah aktivitas yang diberi upah dari tempat yang dikunjunginya.” Pertumbuhan pariwisata yang sangat cepat mendorong kegiatan perjalanan antar kota atau negara yang sering dilakukan oleh turis lokal maupun mancanegara untuk berbagai tujuan seperti keperluan bisnis, liburan, atau bahkan mengunjungi keluarga terdekat yang berada di suatu wilayah tersebut.

Keberlangsungan kegiatan perjalanan tersebut harus didukung dengan sarana yang mendukung yaitu transportasi. Transportasi merupakan suatu perpindahan manusia dari suatu tempat ke tempat lainnya menggunakan sebuah kendaraan, dan transportasi sendiri terbagi dalam 3 jenis yaitu transportasi darat, laut, dan juga udara. Pada saat ini perkembangan transportasi juga tumbuh dengan sangat cepat sejalan dengan pertumbuhan pariwisata, selain itu pertumbuhan transportasi menjadi faktor pendukung dalam majunya suatu wilayah karena semakin mudahnya wilayah tersebut diakses. Hal tersebut berkaitan dengan prasarana yang menunjang kegiatan transportasi salah satunya adalah bandara.

Prasarana yang bagus dapat menunjukkan kesiapan suatu wilayah tersebut dalam menyambut para turis yang bertujuan melakukan beberapa keperluan yang sudah .

Di Indonesia sendiri yang khususnya Jakarta kunjungan dari para turis terus meningkat dikarenakan Jakarta merupakan ibu kota yang mempunyai destinasi wisata dan juga pusat perekonomian. Berdasarkan data yang didapat dari Dinas Pariwisata dan Kebudayaan DKI Jakarta, jumlah turis mancanegara yang berkunjung ke DKI Jakarta pada tahun 2019 berjumlah 2.498.881 orang.

Gambar 1.1
Diagram Jumlah Wisatawan Mancanegara yang Berkunjung ke DKI Jakarta

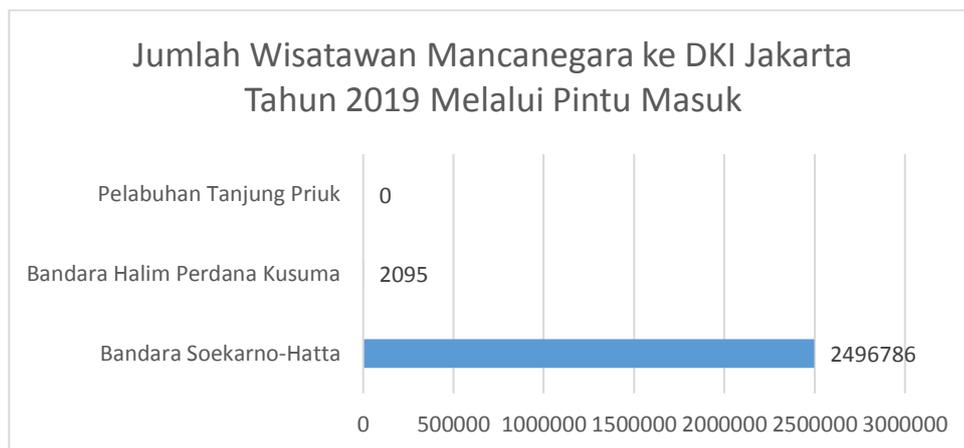


Sumber : <http://statistik.jakarta.go.id/>

Berdasarkan data yang dicantumkan diatas, dapat disimpulkan bahwa kunjungan wisatawan mancanegara di Jakarta terus mengalami peningkatan. Pada bulan Juli wisatawan yang mengunjungi Jakarta merupakan yang tertinggi yaitu sebanyak 268.258 orang, dan pada saat bulan suci Ramadhan yang bertepatan dengan bulan Mei wisatawan merupakan yang terendah yaitu di 157.367 orang.

Tentu saja hal ini berdampak pada padatnya aktivitas di sejumlah pintu masuk yang merupakan prasarana dalam kegiatan transportasi. Di Jakarta terdapat 3 pintu masuk untuk turis diantaranya adalah Bandara Soekarno-Hatta, Bandara Halim Perdana Kusuma dan Pelabuhan Tanjung Priuk.

Gambar 1. 2
Diagram Jumlah Wisatawan Mancanegara ke DKI Jakarta Melalui Pintu Masuk



Sumber : <http://statistik.jakarta.go.id/>

Berdasarkan data diatas pada tahun 2019 bandara merupakan prasarana yang paling padat aktivitasnya untuk menerima kedatangan turis, dilampirkan bahwa Bandara Soekarno-Hatta menerima 2.496.786 orang dan Bandara Halim Perdana Kusuma menerima 2.095 orang. Pemerintah telah melakukan banyak upaya untuk meningkatkan prasarana , seperti pembaharuan bandara Soekarno-Hatta dan juga dibukanya bandara Halim Perdana Kusuma untuk penerbangan komersil. Namun seringkali turis mengalami kendala ketika tiba di bandara karena kurangnya informasi tentang tujuan destinasi termasuk akomodasi yang akan digunakan sementara selama turis tersebut tinggal di Jakarta. Oleh sebab itu tersedianya jasa penjemputan tamu atau disebut *Airport Representative*

merupakan salah satu contoh upaya untuk memudahkan turis saat di bandara yang dilakukan oleh beberapa hotel.

“Hotel adalah sebuah bangunan yang dijalankan oleh seseorang dengan menyediakan pelayanan penginapan kamar, penyediaan dan pelayanan kamar, minuman, laundry, bussines centre, concierge, dan fasilitas lainnya” seperti yang dikemukakan oleh (Sulastiyono, 2011, p. 5) banyak turis menggunakan hotel sebagai akomodasi ketika melakukan kegiatan pariwisata. Dapat disimpulkan bahwa hotel merupakan rumah kedua untuk para turis yang sering melakukan pariwisata, dikarenakan tersedianya banyak fasilitas dan juga turis menerima pelayanan dari para staff hotel itu sendiri selama menginap. Salah satu pelayanan yang diberikan oleh hotel untuk tamunya adalah penjemputan, pengantaran, penanganan barang-barang tamu. Yang dimana hal tersebut bisa membantu tamu ketika mengalami kesulitan di bandara menuju ke hotel.

Di hotel sendiri terdapat bagian dibawah *Front Office Department* yaitu *Cocierge* yang bertugas untuk melakukan hal tersebut. Menurut (Prakoso, 2017) yang menyatakan “*Concierge* merupakan bagian atau karyawan yang bekerja di hotel yang bmenerima tamu, menangani barang bawaan tamu, membuat reservasi ke restoran, menangani transportasi dan lain-lain” dapat disimpulkan bahwa *concierge* merupakan petugas yang mempunyai kewajiban dalam menangani barang-barang tamu, mengantar dan menjemput tamu, menyambut tamu, dan juga pusat informasi. Maka dari itu peranan *concierge* yang lebih spesifik adalah *Airport Representaive* sangatlah penting dalam proses penyambutan tamu, pengurusan imigrasi, penanganan barang-barang tamu, dan juga penyediaan transportasi menuju hotel yang itu semua dilakukan di bandara. Namun tidak

semua hotel di Jakarta menyediakan jasa untuk pelayanan tamu di bandara secara keseluruhan dikarenakan keterbatasan karyawan, Adanya pelayanan jasa tersebut pasti sangat membantu para tamu yaitu menghemat waktu ketika di bandara, tidak mengalami kebingungan ketika mencari transportasi menuju hotel, dan juga tidak kerepotan untuk membawa barang-barang mereka.

Berangkat dari pernyataan (Setyobudi, 2014, p. 110) “*Excellence Service* merupakan kegiatan untuk memberikan nilai tambah agar dapat memenuhi atau melampaui harapan pelanggan atau tamu” tentang *Excellence Service* yang beranggapan bahwa pelayanan yang diberikan dari hotel kepada tamu harus sesuai harapan karena akan memberi nilai tambah ke hotel itu sendiri.

Dengan hadirnya **Temu Airport Service** diharapkan bisa menjadi solusi untuk hotel sebagai penyedia jasa *Airport Representative* untuk tamu ketika di bandara. Pelayanan atau jasa yang akan diberikan seperti pengurusan imigrasi, penanganan barang-barang, pengantaran dan penjemputan tamu, dan juga lounge dengan ciri khas *Indonesian Warm Hospitality*.

B. Gambaran Umum Bisnis

1. Deskripsi Bisnis

”Bisnis merupakan sekumpulan aktifitas yang dilakukan untuk menciptakan dengan cara mengembangkan dan mentransformasikan berbagai sumber daya menjadi barang atau jasa yang diinginkan konsumen” sesuai pernyataan (Affuah, 2004) dengan ini **Temu Airport Sercice** dapat mengembangkan suatu badan usaha yang memberikan pelayanan jasa yaitu pengurusan imigrasi, penanganan barang-barang tamu, pengantaran dan penjemputan, dan juga tersedianya lounge untuk

tamu. Diharapkan dapat membantu hotel dan tamu ketika di bandara dengan menyediakan suatu pelayanan jasa *Airport Representative*.

Disini penulis berusaha untuk mengembangkan pelayanan jasa yang memiliki ciri khas *Indonesian Warm Hospitality*, yaitu pelayanan yang terdepan dan terpercaya tetapi dibalut dengan keramahan yang merupakan ciri khas Indonesia sebagai salah satu keunikan yang dihadirkan oleh **Temu Airport Service**. Pelayanan jasa yang dihadirkan nantinya akan disediakan oleh para karyawan yang profesional, dan mengetahui dengan jelas tentang destinasi tujuan para tamu hotel yang disini adalah kota Jakarta. Untuk pemasarannya penulis akan menjalin kerja sama dengan organisasi *concierge* yaitu *Les Clefs D'or* yang merupakan salah satu organisasi yang mempunyai jaringan luas dengan *concierge* di seluruh hotel. Cara ini mampu menarik hotel untuk menjalin kerjasama terhadap perusahaan karena rekomendasi dari organisasi tersebut, dan tentu saja di era modern ini penulis akan memanfaatkan segala bentuk dan jenis media sosial yang terbukti sangat mampu untuk mengenalkan perusahaan karena dapat mencakup semua kalangan. Cara-cara tersebut sangat jitu untuk strategi pemasaran karena dapat mengurangi biaya yang dikeluarkan untuk pemasaran yang dibutuhkan perusahaan baru agar dikenal atau diketahui khalayak ramai.

Proses berdirinya perusahaan itu sendiri penulis membutuhkan beberapa karyawan untuk menunjang operasional yang terdiri dari satu *operasional manager* yang bertanggung jawab atas kegiatan operasional perusahaan. Untuk pengelolaan pendapatan dan pengeluaran, pemasaran,

serta laporan keuangan kepada pemilik akan dilimpahkan kepada seorang *finance and sales marketing*. Penulis juga membutuhkan empat *operational staff* untuk menjalankan kegiatan operasional yaitu pengurusan imigrasi, penanganan barang-barang tamu, juga mengurus transportasi untuk penjemputan dan pengantaran tamu.

2. Deskripsi Logo dan Nama

a. Logo Usaha

Temu Airport Service adalah perusahaan jasa yang memiliki sebuah logo:

Gambar 1. 3
Logo Temu Airport Service



Sumber : Olahan Penulis, 2020

Terdapat makna dan tujuan yang terkandung dalam logo perusahaan seperti terlampir diatas, diantaranya sebagai berikut :

1. Warna Biru sebagai warna dasar dari logo dikaitkan dengan ruang terbuka, intuisi, dan kepekaan. Makna dari warna biru

sendiri memiliki makna sebagai kepercayaan, stabilitas, dan juga kecerdasan. Dalam perspektif psikologi warna, arti warna biru adalah dapat diandalkan dan bertanggung jawab. Semua makna tersebut sejalan dengan tujuan perusahaan yaitu sebagai salah satu perusahaan yang dapat dipercaya, bertanggung jawab, dan juga dengan kecerdasan penuh dalam melayani tamu berdasarkan standar perusahaan yang sudah ditetapkan.

2. Warna Putih sebagai warna dasar tulisan nama perusahaan melambangkan kemurnian dan kesempurnaan. Disini penulis ingin menyampaikan pesan bahwa perusahaan akan memberikan pelayanan secara murni dan sempurna untuk para tamu tanpa terkecuali yang sudah memercayakan kepada perusahaan.
3. Logo berjabat tangan memiliki arti keramahan dalam penyambutan tamu yang akan dilakukan perusahaan ketika melayani tamu di bandara. Tradisi jabat tangan sendiri merupakan satu perlambang cara komunikasi tertua, yang telah ada di berbagai tradisi kebudayaan dunia bertahun-tahun lamanya.
4. Tag line *Solution for your Travel* menjadi salah satu strategi pemasaran perusahaan karena terbentuknya perusahaan itu sendiri berangkat dari keinginan perusahaan untuk memberikan solusi bagi para tamu yang sedang melakukan

perjalanan ketika berada di bandara dengan memberikan pelayanan *Airport Representative*.

b. Nama Usaha

Perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan jasa ini memiliki nama **Temu Airport Service**, yang dapat diartikan sebagai titik pertemuan antara tamu dengan karyawan yang akan melayani segala sesuatu yang dibutuhkan pada saat di bandara seperti penyambutan tamu, pengurusan imigrasi, penanganan barang-barang tamu, dan menangani penjemputan juga pengantaran ke hotel. Pertemuan juga memiliki makna sebagai sebuah awalan bagi tamu untuk memenuhi tujuan yang sudah direncanakan sebelumnya.

Dengan hadirnya **Temu Airport Service** diharapkan dapat memberikan solusi kepada tamu yang mengalami kesulitan dan kebingungan ketika tiba di bandara, dan juga penulis berharap dapat membantu kinerja hotel dalam memberikan pelayanan maksimal kepada tamu yang dimana beberapa hotel masih kekurangan karyawan untuk memberikan hal tersebut.

3. Identitas Bisnis

Penetapan lokasi yang strategis sangat berpengaruh terhadap perkembangan suatu perusahaan itu sendiri. Tentunya harus dipikirkan secara matang dan tepat, karena itu dapat menjadi suatu keunggulan yang bisa perusahaan lakukan dalam memberikan pelayanan yang maksimal.

Temu Airport Service nantinya akan berada di Jl. Benda, Kemang, Jakarta Selatan dengan No. Telp (+62) 895-1692-0620.

Gambar 1. 4
Lokasi Perusahaan dari Satelit



Sumber : <https://www.google.com/maps/place/>

Gambar 1. 5
Lokasi Perusahaan



Sumber : <https://www.rumah.com/listing-properti/>

Pemilihan lokasi ini dikarenakan mudahnya akses menuju bandara melalui tol JORR, dan juga dekatnya dengan beberapa hotel di Jakarta. Sehingga mendukung untuk kegiatan operasional yang akan dijalankan oleh perusahaan.

C. Visi dan Misi

Sebagai perusahaan yang baru terbentuk tentu saja **Temu Airport Service** mempunyai visi dan misi yang sudah dirancang sebelumnya sebagai landasan menjalankan bisnis kedepannya. Berikut merupakan visi dan misi dari perusahaan **Temu Airport Service**.

1. Visi

Menjadi salah satu perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan jasa untuk menjadi solusi terbaik bagi tamu di bandara serta mempunyai ciri khas tersendiri dalam segi pelayanan yang disediakan.

2. Misi

- a. Menyediakan pelayanan jasa dengan kualitas terbaik, terpercaya dan terdepan.
- b. Menghadirkan pelayanan dengan memperlihatkan *Indonesian Warm Hospitality* sebagai ciri khas perusahaan.
- c. Mengedepankan kepuasan *customer* dengan memberikan komitmen yang telah dijanjikan oleh perusahaan.
- d. Menyediakan SDM yang handal dan berkomitmen pada standar kerja yang ditetapkan perusahaan.
- e. Membangun hubungan erat dengan *customer* sebagai salah satu keunggulan dalam bersaing.

D. SWOT Analysis

Sebagai awalan dalam mendirikan suatu badan usaha dibutuhkan analisa untuk mengetahui keunggulan dan keunikan pelayanan jasa yang akan dihadirkan. Disini penulis menggunakan analisa SWOT yang merupakan kepanjangan dari *Strengths, Weakness, Opportunities, Threats*. Seperti yang dikemukakan oleh **Kotler dan Armstrong (2008:64)** “Analisis SWOT adalah penilaian menyeluruh terhadap kekuatan (*Strengths*), kelemahan (*Weakness*), peluang (*Opportunities*), dan ancaman (*Threats*) suatu perusahaan. Metode analisa tersebut dibutuhkan untuk menentukan beberapa rencana kedepan yang akan dilakukan perusahaan juga untuk mengetahui kemana arah jangka perusahaan dibawa. Serta menjadi barometer terhadap suatu pencapaian yang akan datang agar dapat membantu terwujudnya visi dan misi.

Berikut ini adalah analisis SWOT untuk perusahaan **Temu Airport Service**.

Tabel 1. 1
SWOT Analysis

1. Kekuatan (<i>Strengths</i>)	2. Kelemahan (<i>Weakness</i>)
<ul style="list-style-type: none"> a. Mempunyai target pasar yang lebih terfokus. b. Pelayanan yang cepat dan praktis dengan estimasi waktu maksimal 20 menit. c. Biaya yang terjangkau. d. Memiliki media sosial seperti Instagram dan facebook, juga menjalin kerjasama dengan <i>Les Clefs D'or</i> sebagai sarana promosi dan iklan. 	<ul style="list-style-type: none"> a. Perusahaan yang baru berdiri berdampak pada kurang dipercayainya oleh <i>customer</i> menggunakan jasa yang ditawarkan. b. Keterbatasan modal yang dimiliki oleh perusahaan. c. Jumlah karyawan yang terbatas.

<p>3. Peluang (<i>Opportunities</i>)</p> <p>a. Pesaing yang terbilang sedikit..</p> <p>b. Semakin tingginya minat tamu untuk menggunakan jenis jasa untuk memudahkan dan menghemat waktu pada saat di bandara.</p> <p>c. Penyedia pelayanan jasa penyambutan tamu di bandara dengan ciri khas <i>Indonesian Warm Hospitality</i>.</p> <p>d. Target pasar yang luas yaitu hotel yang belum mempunyai <i>Airport representative</i></p>	<p>4. Ancaman (<i>Threats</i>)</p> <p>a. Pesaing yang menawarkan diskon untuk mengikat hotel yang sudah menjalin kerjasama lama dan menarik hotel baru untuk bekerja sama.</p> <p>b. Pesaing yang sudah beroperasi cukup lama dan sudah banyak dikenal oleh hotel-hotel besar di Jakarta.</p> <p>c. Bertambahnya pesaing baru.</p>
--	--

Sumber: Olahan penulis

E. Spesifikasi Produk/Jasa

Perusahaan **Temu Airport Service** sebagai badan usaha yang menyediakan pelayanan jasa kepada konsumen memiliki spesifikasi yang ditawarkan oleh perusahaan diantaranya adalah:

1. Penyambutan tamu di bandara

Petugas akan menyambut tamu yang baru tiba di bandara dengan *stand by* di gerbang kedatangan dan membawa papan bertuliskan nama *customer*.

2. Pengurusan imigrasi

Petugas menemani *customer* dalam pengecekan imigrasi, pemeriksaan bea cukai, dan juga melakukan proses pembayaran biaya terhadap *Visa on Arrival*.

3. Penanganan barang-barang tamu

Petugas akan membantu dalam pengambilan barang-barang dan juga membawa ke transportasi yang telah disediakan.

4. Pengantaran dan penjemputan tamu dari dan menuju bandara

Petugas akan menyediakan transportasi yang akan digunakan untuk mengantar atau menjemput tamu.

F. Jenis Badan Usaha

Berdasarkan Kamur Besar Bahasa Indonesia (KBBI) badan usaha adalah sekumpulan orang yang mempunyai aktivitas yang bergerak di bidang perdagangan atau dunia usaha atau perusahaan. Perusahaan yang dimaksud adalah perusahaan yang sudah besar atau lama, namun terdapat juga perusahaan yang baru merintis. Sebagai pelaku usaha dengan mendirikan suatu badan usaha akan mendapat beberapa keuntungan, yang diantaranya adalah sebagai alat untuk menarik minat konsumen serta sebagai saran promosi karena usaha yang didirikan telah memiliki izin usaha. Hal tersebut juga mempermudah untuk mengembangkan usaha yang telah berdiri ke arah yang lebih baik.

Dalam hal ini **Temu Airport Service** menentukan untuk menjadi sebuah *Commanditaire Vennotschap* atau biasa disebut dengan CV. Berdasarkan pengertiannya CV adalah suatu badan usaha alternatif dengan penanaman modal yang terbatas yang didirikan oleh satu atau beberapa orang yang terdiri dari orang yang bertanggung jawab mengatur perusahaan dan orang yang memberikan tanggung jawab terbatas pada perusahaan.

CV Temu Airport Service adalah perusahaan yang memberikan pelayanan jasa berupa pengurusan *visa on arrival*, penanganan barang-barang tamu, serta pengurusan pengantaran dan penjemputan tamu dari dan menuju bandara, yang bertujuan untuk memberikan solusi kepada tamu ketika berada di bandara.

G. Aspek Legalitas

Pada dasarnya sebuah perusahaan membutuhkan suatu legalitas untuk menjalankan usahanya tersebut, juga sebagai landasan usaha perusahaan itu sendiri. Aspek legalitas dalam suatu badan usaha tentu saja harus terdapat beberapa dokumen dan syarat-syarat yang harus dipenuhi untuk mendirikan perusahaan itu sendiri. Berikut merupakan beberapa syarat dokumen yang harus disiapkan, yaitu:

1. Pembuatan Akta pendirian CV

Proses pembuatan CV diperlukan akta pendirian CV yang dibuat oleh notaris. Beberapa hal yang dibutuhkan diantaranya seperti nama, tempat domisili, maksud dan tujuan, mulai aktif, dan pembuatan kas uang CV.

2. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)

Untuk mendapatkan izin usaha diperlukan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) yang pengurusannya bisa dilakukan di kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) atau di kantor perwakilan dinas terkait.

3. Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) Perusahaan

Dibutuhkan beberapa dokumen dalam proses pengurusan NPWP yaitu akta pendirian, SK Menteri Hukum dan HAM, SKDP, fotokopi

KTP, NPWP, dan KK pemilik perusahaan yang dapat dilakukan permohonan ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) sesuai dengan domisili perusahaan.

4. Tanda Daftar Perusahaan (TDP)

Proses lain yang harus dilakukan adalah pengurusan Tanda Daftar Perusahaan (TDP) yang pendaftarannya dapat dilakukan ke Dinas Perdagangan di wilayah kota atau kabupaten domisili perusahaan berada.

5. Surat Keterangan Domisili Perusahaan (SKDP)

Pengurusan SKDP dibutuhkan surat pengantar RT dan RW, KTP pemilik, dan akta pendirian CV oleh notaris yang diajukan ke kelurahan tempat perusahaan berdomisili.

6. Pengesahan Pengadilan

Setelah semua proses dan beberapa syarat dipenuhi akan disahkan oleh pengadilan, dan harus melakukan ikhtisar resmi. Pendiri CV harus mengumumkan ikhtisar resmi akta pendirian CV dalam tambahan berita negara.

Berdasarkan penjelasan diatas adalah syarat yang harus disiapkan jika ingin mendirikan CV. Pemilihan CV oleh penulis juga disebabkan oleh beberapa alasan seperti tidak ada modal minimal, dan juga sistem pembayaran pajak yang lebih mudah.