

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perhotelan merupakan sebuah usaha yang dalam perubahan zamannya selalu berkembang sesuai dengan trend masa kini. Pelaku wisatawan yang semakin banyak menuntut hotel untuk dapat menyediakan akomodasi serta pelayanan yang aman dan nyaman dengan hasil akhirnya adalah *profit*. Seperti yang tercantum di dalam **surat keputusan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif No PM.53/HM.001/MPEK/2013**, “Hotel adalah usaha penyediaan akomodasi berupa kamar – kamar di dalam suatu bangunan, yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum, kegiatan hiburan dan/atau fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan”. Kualitas dari pelayanan mempunyai pengaruh dalam mendatangkan konsumen baru dan mampu untuk mengurangi kemungkinan konsumen lama agar tidak berpindah ke hotel lain. “Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan” **Tjiptono (2008:85)**.

Pelayanan yang diberikan oleh hotel sangat beragam tergantung bagaimana jenis hotel tersebut. Macam - macam pelayanan yang umumnya ada pada suatu hotel adalah *Front Office*, *Housekeeping*, dan *Room Service*. Pelayanan yang sering diterima oleh tamu yang berada di kamar selama mereka menginap adalah *room service*, pelayanan ini merupakan penyajian makanan dan minuman kepada tamu yang di sajikan di dalam kamar. Seperti yang dituturkan **Graham Brown dan**

Karon Hemer (2012: 98) berpendapat bahwa “*room service* adalah pelayanan makanan dan minuman yang dipesan oleh tamu dinikmati di dalam kamar baik di hotel maupun penginapan yang lain.” Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan *room service* ini merupakan bagian dari departemen *Food and Beverage*. Sesuai dengan perkembangannya, *room service* tidak hanya menyediakan makanan dan minuman yang diantarkan ke kamar tamu saja. Beberapa hotel telah menerapkan pelayanan lain seperti *turn down service*, *make up room*, *laundry* dan lain-lain termasuk ke dalam *room service* juga.

Berdasarkan dari beberapa kasus yang terjadi di hotel Montigo Resort Batam, hambatan yang terjadi pada saat melakukan pelayanan *room service* seperti permintaan air minum, handuk, atau *in room dining* di hotel adalah pencatatan pemesanan melalui telepon operator tidak diterima dengan baik sehingga menyebabkan *miscommunication*. Hal itu dapat berpengaruh terhadap *guest satisfaction* yang menyebabkan tamu tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel. Sehingga ulasan yang diberikan oleh tamu terhadap hotel kurang baik. Pada umumnya, kasus ini dapat terjadi pada Resort Hotel bintang 5 yang memiliki pelayanan serta fasilitas beragam, menyebabkan tamu kebingungan meskipun telah diberikan informasi oleh *receptionist*.

Menurut (**Angela Merkel, 2014**), “Industri 4.0 adalah transformasi komprehensif dari keseluruhan aspek produksi di industri melalui penggabungan teknologi digital dan internet dengan industri konvensional”. Perbaikan dan peningkatan fleksibilitas pelayanan kepada pelanggan dan peningkatan pendapatan merupakan potensi manfaat dari industri 4.0 ini. Pembaruan dalam penyedia pelayanan jasa dapat membantu untuk meningkatkan kualitas hotel. Dengan

memanfaatkan teknologi digital, hotel dapat memberikan pelayanannya kepada tamu dalam bentuk aplikasi *smartphone* yang cepat dan mudah digunakan.

Dengan berdasarkan kepada uraian diatas maka penulis merancang Business Plan mengenai “**Informasi Fasilitas Hotel dan Pelayanan Kamar Tamu Berbasis Aplikasi**”, yang sebelumnya masih menggunakan brosur dan pemesanan pelayanan kamar melalui telepon operator. *Customer segment* yang dituju dalam bisnis ini adalah tamu keluarga, pasangan, atau perorangan pada Resort Hotel bintang 5 karena aplikasi ini dapat digunakan semua kalangan dan memudahkan tamu dalam melakukan pemesanan *room service* serta mendapatkan informasi mengenai fasilitas, promo – promo yang tersedia di hotel dari aplikasi tersebut.

B. Gambaran Umum Bisnis

Gambaran umum bisnis adalah gambaran secara singkat mengenai bidang usaha yang akan dijalankan oleh pengusaha untuk mendapatkan laba dengan memproduksi dan menjual suatu produk berupa barang ataupun jasa.

1) Deskripsi Bisnis

Deskripsi Bisnis merupakan rincian informasi mengenai produk atau jasa yang akan dibuat oleh perusahaan. Dewasa ini, inovasi dalam suatu usaha sangat diperlukan. Berdasarkan perkembangan industri 4.0 yang mengemas produk dan jasa kedalam sebuah aplikasi maka bisnis yang akan penulis buat adalah “**Hotel Service Applications**” yaitu penyedia aplikasi terpercaya dan terbaru untuk hotel. Dalam konsep bisnis ini, penulis menekankan kualitas serta manfaat yang dapat dirasakan oleh hotel maupun tamu seperti mempercepat proses pelayanan selama menginap dan berkurangnya penggunaan kertas untuk mencetak brosur atau promo produk

hotel yang tersedia bagi tamu. Produk utama yang akan dikembangkan oleh bisnis ini adalah mengemas informasi fasilitas, produk Hotel dan pelayanan kamar tamu berbasis aplikasi, yang sebelumnya menggunakan brosur dan pemesanan pelayanan kamar melalui telepon operator. Bisnis ini akan didukung oleh tenaga ahli professional pada bidang aplikasi agar pelanggan dapat meraih keuntungan dengan teknologi terbaru dengan membuat biaya menjadi lebih efektif dan efisien. Kerjasama dengan pelanggan untuk menumbuhkan rasa kepercayaan dan profesionalisme merupakan cara untuk memberikan kepuasan terhadap pelanggan.

2) Deskripsi Logo dan Nama

“Logo merupakan bagian dari identitas perusahaan yang dirancang terutama sebagai simbol pembeda untuk dikenali di antara perusahaan-perusahaan lainnya, sebagai bentuk komunikasi yang mencerminkan nilai-nilai ideal suatu perusahaan yang sengaja dibentuk, dan memainkan peran yang sangat penting dalam benak konsumen, khususnya peran dalam menciptakan persepsi yang kuat tentang merek atau perusahaan, serta mempunyai arti penting karena dapat mengingatkan khalayak akan perusahaan tersebut” **Anggoro, (2001 : 280)**. Oleh karena itu, dalam pembuatan logo harus dapat diingat dan memiliki filosofi yang kuat sehingga mampu menggambarkan menerapkan persepsi yang kuat untuk pelanggan mengenai perusahaan itu.

Sesuai dengan nama aplikasi yang akan dibuat, maka arti dari logo pada Gambar 2 halaman ix adalah sebagai berikut :

- *Background Putih*

Ini melambangkan bahwa produk ini merupakan aplikasi baru yang sederhana dan mudah digunakan bagi semua kalangan. Pemberian warna putih pada latar belakang hitam memberikan kesan keseimbangan terhadap perusahaan, artinya perusahaan akan terus menyesuaikan produknya sesuai dengan kebutuhan pasar.

- *Icon*

Seperti yang dijelaskan sebelumnya bahwa aplikasi merupakan penyedia pelayanan *room service* sehingga ada beberapa icon pelayanan diatas Apps dengan maksud semua pelayan tersebut ada pada aplikasi ini.

- *HOS Apps*

HOS Apps sendiri merupakan nama dari aplikasi atau perusahaan yang akan dibuat yaitu “**HOTEL SERVICE Application**”. Hal ini diperlukan untuk mengenalkan produk baru terhadap konsumen agar dapat memiliki persepsi yang kuat terhadap produk yang diciptakan dengan membuat tulisan HOS lebih besar dari yang lain.

- *Warna Biru dan Hijau Tosca*

Warna yang merupakan perpaduan dari biru dan hijau ini menghasilkan warna baru yang mengajak mereka yang memandangnya menikmati hidup, maksudnya adalah aplikasi ini merupakan perpaduan antara teknologi dengan pelayanan sehingga menghasilkan sesuatu yang baru untuk dinikmati oleh para tamu yaitu aplikasi ini.

- Identitas Bisnis

Identitas Bisnis adalah sebuah perwujudan media *visual* dan fisik yang menunjukkan jati diri suatu perusahaan sehingga dapat membedakan perusahaan yang satu dengan yang lainnya.

Penetapan lokasi diperlukan dalam mendirikan suatu bisnis untuk operasional. Maka dari itu penulis menetapkan posisi bisnis ini di Wisma Monex Lt. 9, Jl. Asia Afrika 133-137, Bandung, 40112.

C. Visi dan Misi Perusahaan

Dalam pembentukan suatu perusahaan diperlukan tujuan atau cita-cita yang ingin dicapai oleh perusahaan tersebut. “Visi merupakan rangkaian kalimat yang menyatakan cita-cita atau impian sebuah organisasi atau perusahaan yang ingin dicapai di masa depan.” **Wibisono (2006, p. 43)**. Untuk mewujudkannya dibuatlah misi – misi yang menjadi pondasi demi mewujudkan visi tersebut seperti yang dijelaskan oleh **Edwin A. Locke & Associates, Esence Kepemimpinan** bahwa “Misi adalah tindakan strategis untuk meraih visi organisasi”.

Maka dari itu penulis membuat visi dari perusahaan “**HOS Apps**” adalah

Visi : Menjadi penyedia aplikasi pelayanan hotel yang terpercaya, terbaru, cepat dan mudah digunakan.

Misi :

- Membuat desain aplikasi yang menarik dan milenial.
- Memiliki fitur pilihan bahasa internasional.
- Dapat diakses oleh berbagai jaringan.
- Memberikan kepuasan dan menjaga hubungan baik dengan client.

D. Analisis, SWOT

Dalam perancangan suatu bisnis tentunya diperlukan analisis mengenai peluang dan hambatan yang akan terjadi ketika memulai suatu usaha. Rujukan yang penulis ambil untuk menganalisis peluang dan hambatan ini adalah analisis SWOT. Untuk menentukan strategi pemasaran, penjualan produk, dan ide bisnis baru dapat dilakukan menggunakan analisis SWOT. Sebagaimana yang telah dipaparkan oleh ahli, menurut **Keller (2009)**, “manfaat dari analisis SWOT adalah meningkatkan pengetahuan dan pemahaman organisasi sehingga mampu menganalisis apa yang menjadi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman dalam organisasi untuk mendapatkan strategi yang tepat dengan menggunakan kekuatan dan peluang yang ada untuk mengatasi segala ancaman dan mengurangi kelemahan yang ada sehingga organisasi dapat bertahan dan mampu untuk berkembang”. Dari pengertian tersebut, maka penulis memaparkan analisis swot mengenai usaha yang akan dibangun antara lain,

1) Kekuatan-(*Strength*)

Produk utama yang akan di rancang oleh perusahaan ini berfokus pada pelayanan kamar tamu berbasis aplikasi sehingga memiliki kekuatan (*strength*) untuk mempercepat informasi pemesanan *room service* yang diterima order taker / telepon operator, mengurangi antrian panggilan dari tamu, permintaan tamu akan lebih jelas, meminimalisir terjadinya *miscommunication*, dapat di *install* pada *smartphone* apa saja dan bisa di akses oleh jaringan 3G, 4G.

2) Kelemahan-(*Weakness*)

Produk aplikasi yang akan dibuat ini tidak menyediakan pelayanan reservasi maupun *check-in*, dan aplikasi yang masih dalam tahap pengembangan sehingga dapat terjadi bug atau eror.

3) Peluang-(*Opportunity*)

Melihat perkembangan tren digitalisasi pada suatu produk dan pelayanan untuk mengatasi suatu permasalahan dengan cepat, maka penulis mencoba untuk memanfaatkan informasi produk hotel dan pelayanan kamar tamu ke dalam sebuah aplikasi *smartphone* agar informasi lebih akurat dan cepat tersampaikan. Aplikasi ini dapat berkembang lagi seiring dengan perkembangan teknologi.

4) Ancaman-(*Treatment*)

Persaingan digitalisasi yang semakin ketat dapat membuat produk - produk yang serupa bermunculan. Sehingga menyebabkan perusahaan harus mampu membuat inovasi atau pembaruan pada aplikasi agar lebih praktis dan menarik saat digunakan oleh tamu maupun oleh pihak hotel sendiri.

E. Spesifikasi Produk / Jasa

Produk yang akan dibuat oleh bisnis ini adalah aplikasi mengenai informasi produk hotel dan pemesanan pelayanan kamar tamu yang dapat digunakan oleh staff dan tamu. Aplikasi ini dapat digunakan oleh *smartphone* Android mulai dari versi 4.0 dan IOS. Kelebihan lainnya adalah tamu tidak perlu mendaftar untuk dapat menggunakan aplikasi ini, cukup dengan *scan barcode* yang tersedia didalam kamar untuk *login*.

Aplikasi yang dibuat tentunya tidak akan sama, tergantung bagaimana jenis hotelnya. Sebagai portofolio penulis membuat suatu desain aplikasi Hotel bintang 3 dengan spesifikasi seperti berikut:

- Sistem versi android 4.0 (*ice cream sandwich*).
- IOS *support*.
- Ukuran aplikasi maksimal 80 mb tergantung jenis aplikasi hotel.
- Versi awal aplikasi 1.0
- Izin akses lokasi perangkat
- Terhubung dengan wifi atau data seluler
- Fitur scan barcode untuk *login* pada aplikasi
- Memiliki sistem navigasi
- *Live chat customer service*

F. Jenis Badan Usaha

Adapun jenis usaha yang akan dibuat merupakan jenis usaha perorangan atau usaha dagang (UD) dikarenakan **HOS Apps** ini merupakan bisnis startup yang dibangun dari awal dengan modal yang tidak terlalu besar. Menurut **Basswata (2002)**, “Perusahaan perorangan adalah salah satu bentuk usaha yang dimiliki oleh seseorang dan dia bertanggung jawab sepenuhnya terhadap semua resiko dan kegiatan perusahaan”. Dengan demikian pemilik perusahaan sepenuhnya akan mendapatkan profit dari hasil penjualannya dan memiliki kebebasan atau fleksibilitas dalam pengambilan keputusan. Maka perusahaan yang akan dibuat oleh penulis merupakan perusahaan perorangan dan tanggung jawab serta resikonya akan ditanggung langsung oleh pemilik perusahaan.

G. Aspek Legalitas

Langkah awal untuk berjalannya suatu usaha adalah dengan membuat izin untuk menjalankan bisnis perdagangan. Izin untuk menjalankan usaha ini disebut dengan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP). Dokumen ini diperlukan bagi badan usaha perorangan atau badan usaha yang akan mendirikan usaha perdagangan. Legalitas perusahaan ini diperlukan agar usaha bisnis yang dijalankan sah secara hukum dan tidak menyalahi aturan pemerintah. Pada umumnya syarat Usaha Dagang hanya perlu mengajukan perijinan berupa :

1) Izin Domisili Usaha dari Kantor Satlak PTSP kelurahan Setempat

Langkah pertama adalah membuat surat yang ditujukan ke Pengurus RT & RW yang ditandatangani oleh RT dan RW. Langkah kedua yaitu membuat Surat Pernyataan Persetujuan dari Lingkungan/warga sekitar. Langkah ketiga yaitu membuat peta lokasi Usaha Dagang (UD). Seetalah Syarat dari langkah satu hingga langkah ketiga sudah terpenuhi kita akan mendapatkan Surat Rekomendasi dari Kelurahan dan Kecamatan.

2) Mengajukan Penerbitan NPWP Atas Nama Diri Sendiri

Sebelum mengajukan penerbitan NPWP diperlukan untuk mengurus Surat Keterangan Terdaftar (SKT) pada Kantor Pelayanan Pajak setempat setelah itu akan menerima nomor NPWP atas nama diri sendiri.

3) Mengajukan permohonan SIUP perseorangan kepada Kantor Satlak PTSP Kecamatan Setempat

Dokumen yang perlu diserahkan antarlain :

- Fotokopi KTP pemegang saham
- Fotokopi NPWP

- Surat Keterangan Domisili
- Neraca Perusahaan
- Materai senilai Rp.6000
- Foto Dirut/pemilik perusahaan ukuran 4 x 6 (2 lembar)
- Izin lain yang terkait usaha yang dijalankan

4) Pendaftaran Tanda Daftar Perusahaan

Setelah pembuatan SIUP maka dilanjutkan dengan pendaftaran Tanda Daftar Perusahaan sesuai dengan UU No. 3 Tahun 1982 tentang Wajib Daftar Perusahaan. Dokumen yang diperlukan samahalnya dengan pembuatan SIUP.