

# **BAB I**

## **DESKRIPSI BISNIS**

### **A. Latar Belakang**

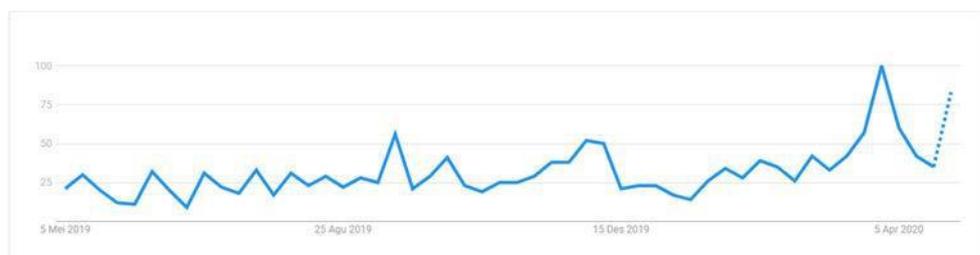
Di era milenial saat ini pariwisata merupakan bagian penting dalam peningkatan pendapatan Negara. Indonesia adalah sebuah Negara dengan keindahan alam dan juga keanekaragaman budaya, maka dari itu perlu adanya peningkatan di bidang pariwisata. Seperti menurut (Salah, 2003, p. 5) pariwisata adalah suatu industri baru, yang dapat menyajikan perkembangan ekonomi yang sangat cepat dalam sebuah peluang kesempatan kerja, penghasilan, gaya hidup dan berpartisipasi mengaktifkan bagian dari produksi lain dalam penyambutan wisatawan. Perkembangan teknologi saat ini sangat berpengaruh dalam bidang pariwisata dalam mengembangkan sebuah terobosan baru yang berkaitan dengan usaha dibidang pariwisata

Pada zaman sekarang aplikasi merupakan bentuk teknologi yang berkembang pesat, kemajuan teknologi sangat berpengaruh untuk membantu memenuhi kebutuhan manusia, aplikasi merupakan salah satu bentuk dari nyatanya perkembangan teknologi, salah satu bentuk model aplikasi yang berperan penting dalam membantu memenuhi kebutuhan manusia adalah aplikasi penjemputan dan pengantaran , pembelian tiket dan juga, pengiriman paket.

Dengan adanya tiga layanan tersebut apabila digabungkan dalam satu aplikasi maka sangat potensial untuk mempermudah dan melengkapi kebutuhan manusia, dengan adanya aplikasi ini maka sebuah hotel akan lebih mudah untuk memenuhi kebutuhan tamu yang datang.

Bisnis aplikasi di era digital merupakan bisnis yang sangat menjanjikan, berikut merupakan teori dari (Jakfar, 2012, p. 7)“ Segala usaha yang tujuannya mencari keuntungan adalah bisnis” . Maka dari itu penulis yakin apabila mengembangkan bisnis aplikasi di Indonesia merupakan peluang yang sangat besar dan dapat berkembang pesat.

Teori menurut ahli (Dhanta, 2009, p. 32) menjelaskan bahwa “aplikasi (*application*) merupakan *software* yang dirancang sebuah industri dibidang komputer untuk menyelesaikan pekerjaan tertentu.” Dapat disimpulkan sebuah program yang dirancang menjadi suatu bagian dari perangkat lunak agar dapat meringankan pekerjaan tertentu seperti pelaksanaan, pemakaian dan perhitungan data yang dibutuhkan.

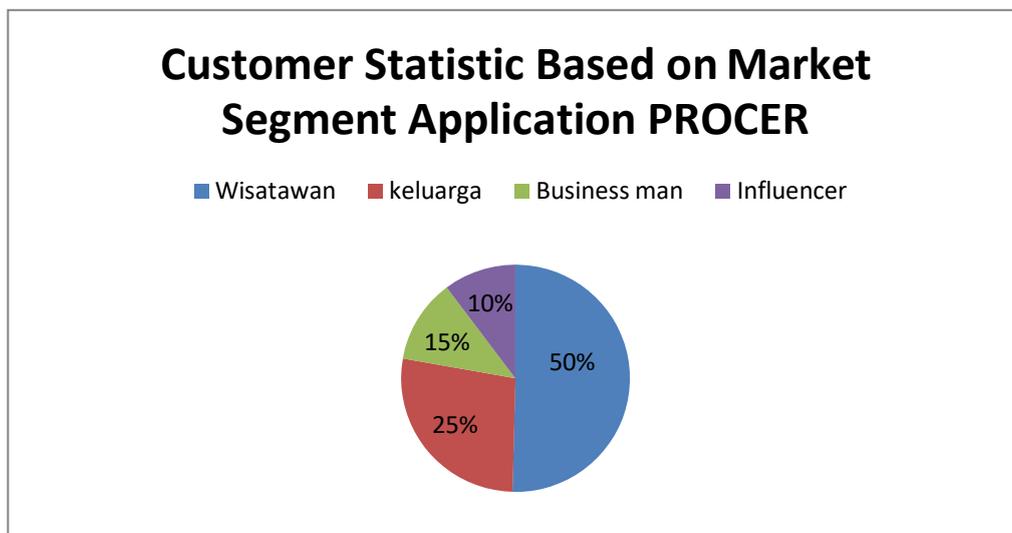


**Gambar 1.1 Persentase pengguna aplikasi**

*Sumber : Google Trends*

Disini dapat kita lihat dari persentase minat pengguna Aplikasi di Indonesia sangat cukup tinggi, Maka kita sebagai generasi milenial sangatlah penting membuat suatu inovasi desain aplikasi yang sangat menarik agar dapat memudahkan masyarakat Indonesia terutama dibidang industri perhotelan.

Kelompok konsumen yang menjadi sasaran dari sebuah perusahaan merupakan pengertian dari target pasar. Aplikasi PROCER sendiri merupakan aplikasi yang mempunyai beberapa target pasar yaitu sebagai berikut :



**Gambar 1.2 Persentase target pasar aplikasi**

*Sumber : Olahan Penulis,2020*

Sesuai dengan kebutuhan tamu hotel dalam melakukan kegiatan selama menginap di hotel, disini penulis merancang suatu aplikasi yang akan mempermudah pihak hotel dan juga tamu hotel yang datang dan menginap dalam melakukan penjemputan dan pengantaran tamu hotel, pembelian tiket, dan juga pengiriman paket tamu hotel, aplikasi yang penulis buat bernama PROCER (*Professional Online Concierge*)

## **B. Gambaran Umum Bisnis**

### **1. Deskripsi Bisnis**

Seperti yang sudah dijelaskan di awal penulis akan membuat dan merancang suatu aplikasi yang bertujuan untuk mempermudah tugas karyawan hotel dan memenuhi kebutuhan tamu yang menginap di hotel. Aplikasi tersebut bernama PROCER (*Professional Online Concierge*). Aplikasi ini merupakan pencetus aplikasi *online concierge* pertama di Indonesia yang mempunyai beberapa fitur yaitu mengantar dan menjemput tamu hotel, pembelian tiket kereta dan pesawat, dan pengiriman barang tamu hote. Aplikasi yang penulis nantinya akan

bekerjasama dengan pihak pihak pendukung seperti *online travel agent*, jasa pengiriman paket dan juga hotel *chain*. Diharapkan nantinya aplikasi ini dapat bermanfaat dan dapat bersaing dengan aplikasi sejenis atau aplikasi serupa, bahkan dapat berkembang pesat di era digital sehingga dapat memperluas usaha dibidang jasa pelayanan aplikasi.

## **2. Deskripsi Nama**

Nama aplikasi merupakan salah satu factor penting dalam menunjukan dan memperkenalkan identitas dari aplikasi tersebut, Alasan penulis menggunakan nama aplikasi PROCER atau yang bisa kita sebut sebagai “*Professional Online Concierge*” adalah section concierge di sebuah hotel merupakan salah satu section yang sangat berperan penting dalam memenuhi kebutuhan tamu yang datang ke sebuah hotel, dan staff concierge memiliki performa dan sikap yang professional dalam memenuhi kebutuhan tersebut.

## **3. Deskripsi Logo**

Logo sendiri merupakan simbol, sebuah tanda ataupun lambang yang mempunyai arti dan juga personalitas dari berdirinya organisasi, sebuah perusahaan ataupun individu sehingga dapat dikenal dan diingat oleh orang banyak. Logo sendiri juga dapat memberikan sebuah ciri ataupun personalitas dari sebuah perusahaan.

### Logo PROCER (*Professional Online Concierge*)



**Gambar 1.3 Logo PROCER**

*Sumber: Olahan Penulis, 2020*

Logo tersendiri memiliki arti dari setiap bagian – bagiannya, berikut merupakan arti dari setiap bagian bagian logo dari PROCER atau yang bisa kita sebut (*Professional Online Concierge*) :

- **Logo bentuk bell** : Bell disini merupakan lambang kesiapan untuk selalu memenuhi panggilan dari pelanggan aplikasi PROCER, dan juga kepekaan terhadap apa yang sedang dibutuhkan oleh tamu.
- **Warna merah** : Warna merah pada tulisan PROCER mengartikan sebuah kekuatan dan juga sebuah tindakan yang nyata dalam memenuhi dan melengkapi kebutuhan manusia dalam melakukan aktivitas selama menginap di hotel.
- **Tulisan Indonesia** : Tulisan Indonesia disini merupakan suatu kebanggaan dari kreativitas anak bangsa, karena dapat membuat sebuah aplikasi yang berguna bagi masyarakat Indonesia.

- **Slogan** : Slogan dari aplikasi PROCER adalah “*We heard, We act, With our pleasure*” alasan mengapa penulis menggunakan kata kata tersebut sebagai slogan, karena kita akan mendengarkan apa yang dibutuhkan oleh pelanggan, melakukan apa yang sedang dibutuhkan, dan dengan senang hati dapat memenuhi atau melengkapi kebutuhan pelanggan selama menginap di hotel.

#### **4. Identitas Bisnis**

Identitas bisnis sendiri meliputi lokasi bisnis dan juga kontak atau informasi dari perusahaan aplikasi tersebut. Perusahaan aplikasi PROCER berlokasi di Perumahan Taman cikas Block C1 No. 12A Rt.01 Rw 025, Kelurahan Pekayon Jaya, Kecamatan Bekasi Selatan, Kota Bekasi. Untuk informasi email dari perusahaan aplikasi PROCER adalah ([proffonlineconcierge@gmail.com](mailto:proffonlineconcierge@gmail.com)), untuk nomor telepon dapat menghubungi (021) 82424543 dan (+62 87773370203).

#### **C. Visi dan Misi**

Visi adalah sebuah tujuan dari suatu perusahaan dalam melakukan sesuatu untuk mencapai suatu target yang sama dan telah ditentukan. Sedangkan Misi adalah cara atau langkah langkah yang diambil agar dapat mencapai visi atau target dari sebuah perusahaan. Visi menurut (Aditya, 2010) merupakan sudut pandangan jauh mengenai sebuah perusahaan, tujuan tujuan dari perusahaan, dan apa yang memang harus dilakukan sebuah industri agar dapat meraih tujuan dimasa yang akan datang. Misi menurut (Indrajit, 2008) merupakan sesuatu yang memiliki arti global.

**a. Visi PROCER (*Professional Online Concierge*)**

Menjadi aplikasi terkemuka yang dapat membantu masyarakat Indonesia dan dikenal sebagai mitra yang dapat menyediakan solusi teknologi terbaik bagi industri perhotelan.

**b. Misi PROCER (*Professional Online Concierge*)**

1. Mengutamakan profesionalisme dalam menjalankan amanah yang diberikan oleh pelanggan atau konsumen dari aplikasi PROCER, sehingga dapat meningkat kepercayaan dari mitra kerja pada aplikasi PROCER.
2. Menjadikan perkembangan teknologi sebagai alat yang bermanfaat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan juga mitra kerja dari aplikasi PROCER.
3. Menjalani kerjasama dengan industri perhotelan dalam mengembangkan teknologi aplikasi agar dapat bermanfaat bagi tamu yang datang ke hotel.
4. Membuka lapangan pekerjaan dengan pelatihan secara professional sehingga dapat membuat sumber daya manusia yang berkualitas.

**D. Analisa peluang dan hambatan ( *S W O T* )**

SWOT merupakan singkatan dari (*Strength, Weakness, Opportunities, dan Threats*) Analisis SWOT merupakan tolak ukur dalam pengambilan sebuah keputusan dan sebagai pembanding dengan perusahaan sejenis atau kompetitor. Analisis SWOT menurut ahli (Kotler, 2009) adalah sebuah analisis tentang kelemahan, kekuatan, peluang, dan juga ancaman. Analisis SWOT menjelaskan mengenai analisis internal dan eksternal perusahaan dalam jangkauan luas. Berikut merupakan analisis SWOT dari aplikasi PROCER atau yang bisa kita sebut (*Professional Online Concierge*).

**Tabel 1.1**  
**Analisis SWOT**

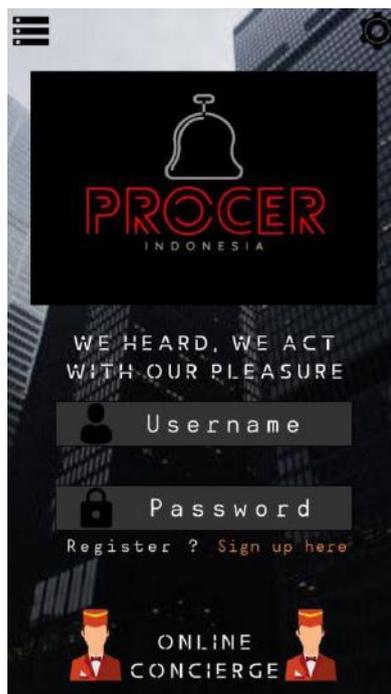
Kekuatan ( <i>Strength</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pencetus aplikasi <i>online concierge</i> pertama di Indonesia.</li> <li>• Memiliki fitur yang cukup lengkap di dalam aplikasi.</li> <li>• Sangat mempermudah pekerjaan karyawan hotel dalam memenuhi kebutuhan tamu hotel.</li> <li>• Aplikasi sangat mudah dipahami dan digunakan.</li> </ul>
Kelemahan ( <i>Weakness</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Masyarakat masih belum banyak yang tau apa itu <i>online concierge</i>.</li> <li>• Proses aplikasi masih sangat bergantung dengan adanya akses internet, karena ini merupakan aplikasi <i>online</i>.</li> <li>• Aplikasi <i>online concierge</i> ini sangat ketergantungan terhadap sumber daya manusia yang professional dan berkualitas</li> <li>• Biaya yang dikeluarkan untuk pemasaran awal cukup besar</li> </ul>
Peluang ( <i>Opportunity</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dapat menyebar ke sektor usaha lainnya.</li> <li>• Akses terhadap generasi milenial sangat terbuka lebar.</li> <li>• Pengembalian modal yang cukup cepat karena adanya sector yang menjanjikan.</li> <li>• Aplikasi dapat dibeli dan dipakai oleh Negara asing.</li> </ul>
Ancaman ( <i>Treats</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistem keamanan aplikasi rendah sehingga dapat diretas.</li> <li>• Kehilangan pengguna aplikasi dikarenakan sedikitnya sumber daya manusia yang berkualitas dan professional.</li> <li>• Peniruan konsep oleh competitor karena reputasi yang sudah tinggi</li> </ul>

*Sumber : Olahan Penulis, 2020*

## E. Spesifikasi Produk/Jasa

Aplikasi ini merupakan solusi dari kurangnya karyawan pada hotel. Aplikasi ini merupakan satu – satunya aplikasi *online concierge* yang ada di Indonesia meskipun sebelumnya sudah terdapat aplikasi serupa, tetapi aplikasi online concierge merupakan aplikasi yang menggabungkan beberapa fitur dari aplikasi serupa, fitur tersebut adalah penjemputan dan pengantaran, pembelian tiket dan juga pengiriman barang. Aplikasi online concierge ini akan bekerja sama dengan industry perhotelan untuk menciptakan aplikasi yang dapat berguna bagi tamu selama menginap di hotel. Dengan aplikasi yang dapat diakses dengan mudah, para konsumen dapat menggunakan aplikasi sesuai dengan kebutuhannya. Aplikasi ini memiliki spesifikasi sebagai berikut :

- Aplikasi tersedia di google *playstore*
- Aplikasi ini memiliki fitur penjemputan dan pengantaran tamu, pembelian tiket dan juga jasa pengiriman paket
- Memilih fitur bahasa Indonesia dan bahasa inggris
- Mempunyai sistem navigasi
- Terhubung dengan wifi atau data seluler
- Izin akses lokasi perangkat
- Informasi perusahaan
- *Costumer service*
- Android dan IOS *support*
- Berikut merupakan tampilan *home screen* dari aplikasi PROKER



**Gambar 1.4 Tampilan Awal Aplikasi PROCER**

*Sumber : Olahan Penulis,2020*

#### **F. Jenis/Badan Usaha**

Menurut (Muhammad, 2010)Badan usaha merupakan semua perbuatan yang dijalankan dengan cara terus menerus, bertindak keluar dan akan memperoleh suatu penghasilan dengan menjualkan produksi yang dikerjakan dalam sebuah badan usaha. Berikut merupakan Jenis – jenis dari Badan usaha diantaranya adalah :

- Persero
- Perum.
- Perusahaan Terbatas (PT).
- Firma ( FA).
- Koperasi.
- Commanditaire Vennootschap (CV).

Dalam pengoprasian aplikasi *Professional Online Concierge* apabila dilihat melalui kepemilikan modal, usaha aplikasi ini termasuk kedalam jenis usaha CV atau Comanditaire Venootschap. CV dibangun oleh lebih dari satu orang dan mempercayakan uang kepada orang yang mempunyai saham utama. Seperti yang di dalam undang undang hukum dagang (KUHD) secara aspek hokum cv mempunyai syarat minimal 2 orang dengan menggunakan akta notaris dan mempunyai sekutu aktif dan pasiv.

### **G. Aspek Legalitas**

Aplikasi *online concierge* menggunakan *Comanditaire Venootschap (CV)* sebagaibadan usahanya. Berikut merupakan langkah-langkah yang wajib dilakukan untuk membuat suatu (CV) :

#### **1. Membuat Akta dan pendirian Comanditaire Venootschap (CV)**

Akta dapat dibuat jika Sekutu Aktif dan pasif sudah memberikan Nama lengkap, Tempat Tinggal, Pekerjaan, Maksud dan tujuan dari didirikannya perusahaan, mulai berlakunya dan juga pembentukan arus uang (kas) dalam perusahaan kepada notaris.

#### **2. Membuat Surat Keterangan Domisili Perusahaan (SKDP)**

Surat berikut merupakan surat keterangan tempat dan domisili sebuah industri ataupun perusahaan. Surat SKDP dibuat oleh Dinas Penanaman Modal Satu Pintu atau yang dapat disebut dengan (DPMPTSP).

#### **3. Membuat Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)**

Pendataan permohonan nomor pokok wajib pajak perusahaan dapat diberikan kepada (KPP) atau yang biasa disebut dengan kantor pelayanan pajak yang sesuai dengan surat keterangan domisili sebuah perusahaan.

#### 4. Melakukan Pendaftaran kepada Pengadilan Negeri

Setelah mendapatkan akta-akta otentik dari notaris, langkah selanjutnya kita bisa mendaftarkan Pendirian Badan usaha CV ke pengadilan negeri yang berwenang.

#### 5. Pengurusan Izin Usaha

Setelah kita menyerahkan akta kepada pengadilan negeri, langkah selanjutnya adalah pengurusan izin usaha kepada Perwakilan kantor dinas terkait yang sudah sesuai dengan domisili atau wilayah sebuah perusahaan ataupun bisa dilaksanakan di unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).

#### 6. Tanda daftar perusahaan (TDP)

Pendaftaran TDP atau Tanda Daftar Perusahaan bisa didaftarkan di dinas perdagangan yang berada di setiap Kabupaten atau kota domisili perusahaan tersebut berdiri.