

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar belakang

Keindahan alam dan pariwisata Indonesia memang sudah diakui oleh dunia. Awalnya, informasi wisata hanya dapat disebar oleh masyarakat dengan penyampaian langsung dari mulut ke mulut. Seiring perkembangan zaman dan teknologi, informasi dalam masyarakat seperti sekarang ini informasi tidak hanya sekedar penyampaian pesan kepada orang lain akan tetapi lebih kepada ajakan. Persuasi seakan menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan manusia.

Kondisi tersebut menjelaskan bahwa kehidupan masyarakat saat ini dibanjiri dengan pesan persuasi dan pesan tersebut relatif mempengaruhi semua aspek kehidupan, seperti dalam kehidupan sosial, politik, dan ekonomi (Dainton & Zelle, 2011: 103). Sektor pariwisata juga ikut terpengaruh dari kemajuan teknologi informasi yang tidak hanya sekedar penyebaran pesan, akan tetapi juga ajakan. Kondisi ini membuat banyak wisatawan lokal maupun internasional datang dan berkunjung ke tempat tempat wisata Indonesia karena penyampaian informasi akan keindahan alam Indonesia. Kondisi yang menjadi daya tarik wisatawan lokal dan internasional berkunjung ke Indonesia karena lingkungan alami Nusantara masih menjadi inti daya tarik pariwisata Indonesia (Gunawan & Ortis 2012: 26).

Berdasarkan data dari Dinas Pariwisata Kabupaten Sukabumi jika dilihat dari jumlah kunjungan wisatawan, setiap tahun kecenderungannya mengalami peningkatan khususnya wisatawan domestik. Pada tahun 2018 arus kunjungan wisatawan domestik ke obyek wisata meningkat 6,93% dibandingkan tahun sebelumnya. Sementara untuk kunjungan wisatawan asing pada tahun 2018 mengalami kenaikan sebesar 51,26%. Adapun daerah tujuan wisata Sukabumi tersebut sebagai berikut:



**Gambar 1.1. Destinasi Wisata Sukabumi**

Berdasarkan artikel di Kompas.com ada 4 hal yang menjadi trend berwisata dikalangan anak muda milenial,

1. Mencari tempat yang instagramable
2. Mencari suasana yang masih sepi dan belum banyak dikunjungi wisatawan
3. Berpergian dengan kelompok kecil orang atau dengan keluarga
4. Lebih senang berwisata dari pada berbelanja

Dengan mengacu pada 4 hal diatas, maka area pegunungan Sukabumi dapat menjadi pilihan yang menarik. Sukabumi memiliki letak geografis yang cukup dekat dari ibukota. Ditambah dengan adanya program pembangunan tol Bocimi, wilayah sukabumi akan semakin mudah di akses.

Seiringi kebutuhan masyarakat yang berpergian jauh dan membutuhkan penginapan atau homestay. Selain itu pula keperluan perusahaan-perusahaan yang membutuhkan tempat rapat kerja (meeting) untuk keperluan kerjanya di Sukabumi mulai meningkat seperti terlihat pada tabel 2.6 dan tabel 2.9

Menurut trenasia.com, Jalan Tol Bogor- Ciawi - Sukabumi (Bocimi) merupakan salah satu dari proyek strategi nasional (PSN) dengan panjang jalan 54 kilometer (km). Terdiri dari empat seksi yakni seksi I Ciawi - Cigombong sepanjang 15,35 km, seksi II Cigombong - Cibadak 11,98 km, seksi III Cibadak - Sukabumi Barat 13,7 km, dan seksi IV Sukabumi Barat - Sukabumi Timur 13,05 km.



**Gambar 1.2. Gambar Tol Bocimi**

Sumber : trenasia.com

Adapun Tol Bocimi seksi I Ciawi - Cigombong sudah beroperasi sejak Desember 2018 dan seksi II Cigombong - Cibadak progres konstruksinya sudah mencapai 95,43% dengan target penyelesaian pada akhir 2023 berdasarkan berita dari <https://www.detik.com/jabar/berita/d-6783327/progres-terkini-proyek-tol-bocimi>.

Dengan banyaknya destinasi wisata di Sukabumi, sektor pariwisata di sukabumi semakin berkembang tiap tahunnya. Berdasarkan data dari Dinas Parbudpora Kabupaten Sukabumi, jumlah total wisatawan di Sukabumi di tahun 2014 total mencapai 2.917.660 wisatawan dengan kenaikan rata-rata 7 % pertahun. Jumlah wisatawan ini cenderung akan bertambah seiring dengan selesainya progress tol Bocimi tahap 2 yang rencananya akan selesai di tahun 2023.

## 1.2 Identifikasi Masalah

### 1.2.1 Job To Be Done

Kami melihat Sukabumi ada berbagai jenis tempat wisata yang tentunya merupakan magnet tersendiri menarik wisatawan local maupun mancanegara untuk mengunjungi. Tempat wisata itu antara lain: pantai, taman, laut, hutan, pegunungan, goa, rumah adat, tempat bersejarah, kuliner, air terjun, taman bunga dan buah, dan lain sebagainya membuat mata kita akan dimanjakan dengan keadaan alam yang menakjubkan dan sangat indah.

Semakin banyak keluarga yang datang ke Sukabumi menjadi peluang bisnis penginapan menjadi pilihan menarik, karena mereka butuh tempat istirahat setelah seharian rekreasi menikmati suasana wisata.

*Job to be done* pelanggan adalah sbb:

1. Pelanggan memilih type kamar dan harganya
2. Pelanggan melakukan pembayaran via transfer atau dengan digital
3. Pelanggan datang ke lokasi
4. Pelanggan melakukan *Check In room*
5. Pelanggan menikmati fasilitas villa
6. Pelanggan melakukan *check out*

### 1.2.2 Customer Pains

Kami melakukan wawancara kepada beberapa pelaku wisata, dan perusahaan di Jabodetabek terkait kesulitan yang dirasakan dari pengalaman mereka . Dari wawancara tersebut kami dapat menarik beberapa kesimpulan untuk dijadikan pertimbangan.



Sumber <https://www.kabaraktual.id/news/arus-balik-cipanas-arrah-puncak-bogor-macet-total/index.html>

**Gambar 1.3. Kemacetan jalur Puncak**

Berikut adalah daftar pain yang dapat kami kumpulkan :

1. Dibutuhkan kelengkapan dokumen secara *offline* untuk reservasi.
2. Masakan villa kurang enak.
3. Fasilitas kamar terbatas
4. Harga *laundry* mahal.
5. Harga *snack* di minibar mahal.
6. Air mineral hanya tersedia 2 botol kecil 300 ml / 600 ml.
7. *View* kamar kurang menarik
8. Respon pelayanan reservasi lambat, antara 10 -30 menit.

### 1.2.3 Customer Gains



Dari hasil kuisioner yang kami lakukan kepada beberapa pelaku wisata, maupun perusahaan di JABODETABEK dapat disampaikan customer gains para pelaku wisatawan dalam menghabiskan liburan mereka sebagai berikut.

1. Villa yang nyaman, tenang dan *instagramable*.
2. Kemudahan akses wisata
3. Harga sewa villa yang kompetitif
4. Fleksible *check in*, dan *optional check out*
5. Disediakan tempat oleh-oleh
6. Handuk dan peralatan mandi ingin dibedakan warnanya

### 1.3 Solusi Bisnis

#### 1.3.1 Pain Relievers

Dari permasalahan dan keluhan konsumen muncul sebuah ide untuk merancang sebuah tempat wisata berupa perumahan berbentuk villa pegunungan yang dibangun menggunakan bahan dasar kontainer bekas di area yang tidak jauh dari perkotaan.

PT Nahe Unggul Lestari meluncurkan “*V-CONT Village*” suatu villa memberikan pengalaman berlibur yang berkesan, dapat dinikmati masyarakat dengan sistem sewa dengan harga terjangkau dan ekonomis untuk liburan keluarga ataupun acara lainnya. Penggunaan platform aplikasi berbasis online memberikan kemudahan kepada calon konsumen untuk mencari informasi maupun melakukan transaksi.

*V-CONT Village* bertempat di Sukabumi berdekatan dengan akses tol bocimi yang sedang dalam proses pembangunan. Lokasinya juga berdekatan dengan wisata Gunung Gede Pangrango. Dengan lokasi yang strategis dan dekat dari area perkotaan diharapkan *V-CONT Village* dapat menjadi solusi bagi konsumen yang membutuhkan lokasi wisata yang dekat dengan perkotaan dan memiliki akses yang mudah.

Berikut adalah daftar *Pain reliever* yang dapat kami tawarkan :

1. Fleksibel jam *check in* untuk pelanggan dan cukup mengirimkan menggunakan foto identitas saja
2. Menggunakan vendor mitra catering yang memiliki citra yang baik.
3. Mengutamakan ketersediaan fasilitas didalam kamar.
4. *Laundry* hitungan kiloan Rp. 30.000 per 5 kg.
5. Setiap kamar memiliki view luar yang menarik.
6. Reservasi dapat dilakukan secara online, dan fleksible.

#### 1.3.2 Gain Creators

Dari harapan ideal konsumen terhadap sebuah villa dan tempat wisata, *V-CONT Village* berupaya untuk mewujudkan harapan tersebut agar tercipta kondisi ideal sebagai tempat wisata. *V-CONT Village* memilih area lembah yang dikelilingi beberapa pegunungan yaitu Gunung Gede, Gunung Pangrango, dan beberapa bukit kecil lainnya. Suasana di lokasi tersebut sangat tenang dan damai. Udara yang ada sangat sejuk dan bebas dari polusi.

Berdasarkan artikel di [travel.detik.com](http://travel.detik.com) ada beberapa fasilitas yang dapat memenuhi berbagai keinginan wisata dari pengunjung villa, karenanya *V-CONT Village* menyediakan berbagai macam jenis rekreasi baik dengan bekerjasama dengan penyedia jasa wisata sukabumi ataupun dengan menyediakan fasilitas tersebut di dalam area villa, diantaranya :

1. *Play ground* (Taman bermain anak) - didalam area villa
2. Wisata air terjun – bekerjasama dengan penyelenggara wisata Sukabumi
3. Wisata arung jeram – bekerjasama dengan penyelenggara wisata Sukabumi

4. Wisata *Flying fox* dan panjat tali- didalam area villa
5. Wisata edukasi penanaman sawah, kolam dan budidaya jamur- didalam area villa
6. Wisata Barbeque - didalam area villa

V-CONT village memilih untuk menggunakan aplikasi yang sudah umum dimasyarakat seperti Traveloka, tiket.com dll dengan pertimbangan untuk memudahkan customer dalam pemesanan dan pembayaran sekaligus menekan angka marketing online yang diperlukan dibanding dengan memiliki aplikasi sendiri.

Berikut adalah daftar gain creator yang dapat kami tawarkan :

1. V-CONT berlokasi di area pegunungan yang sejuk dan indah dengan nuansa alam dan instagramable.
2. V-CONT menyediakan paket wisata area sukabumi yang menjadi optional bagi pelanggan.
3. Harga sewa Villa di V-CONT bervariasi dari yang paling murah sampai yang cukup mahal dengan fasilitas berbeda.
4. V-CONT memberlakukan fleksible check in, dan optional check out (dapat menambah durasi per 12 jam )
5. V-CONT bekerjasama dengan penyedia oleh-oleh khas Sukabumi untuk membuka stand di dalam kawasan V-CONT
6. V-CONT memberlakukan perbedaan warna peralatan mandi dan handuk untuk pelanggan agar tidak tertukar dengan teman sekamar.

Selain gain creator diatas V-CONT juga akan menambahkan beberapa added value untuk membuat pelanggan semakin menjadikan V-CONT pilihan :

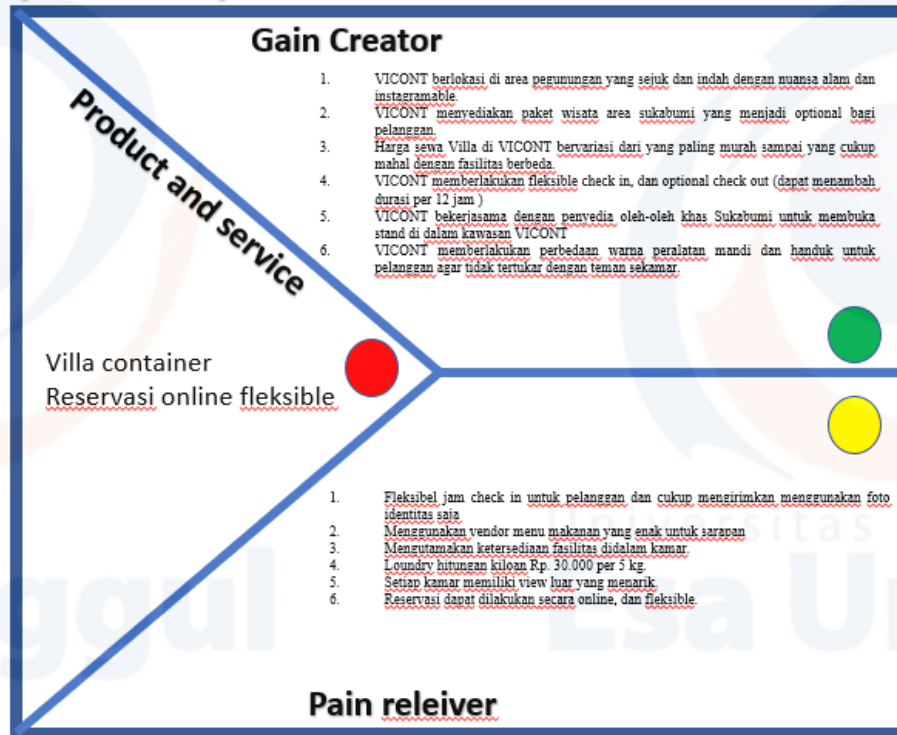
7. V-CONT menyediakan 1 voucher makanan tambahan yang dapat digunakan untuk makan siang atau malam.
8. V-CONT menyediakan colokan listrik sebanyak 3 buah berikut kabel panjangnya.
9. Tersedia charger dan colokan listrik pada titik2 tertentu seperti restoran, area bermain dan tempat-tempat fasilitas umum
10. Kami juga menyediakan fleksible tambahan bantal dan guling untuk pelanggan.



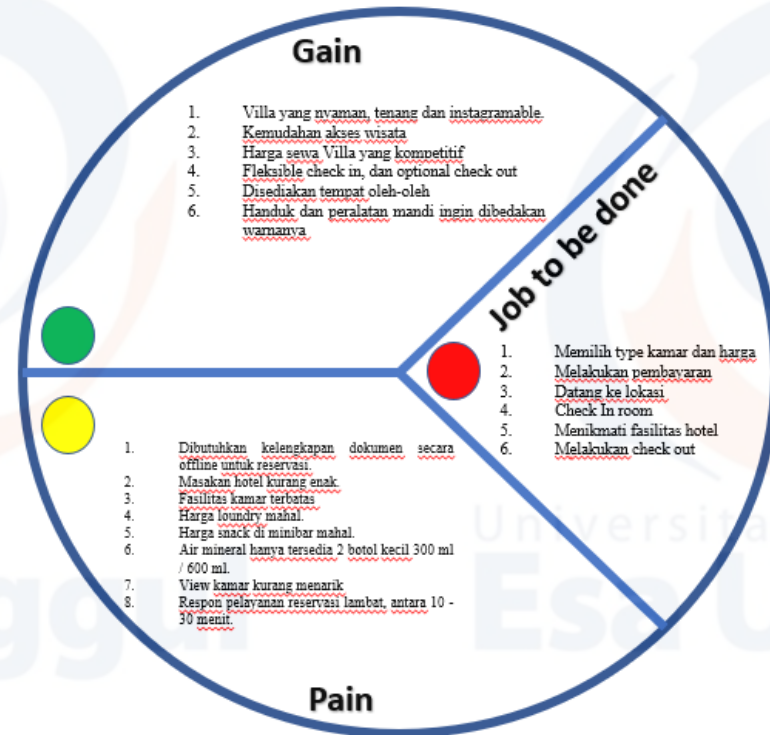
Gambar 1.4 Contoh oleh-oleh khas Sukabumi

# Value Proposition Canvas

Value Proposition  
**(Product)**



Customer :  
Keluarga Muda 30 – 50 tahun  
Customer Segment  
**(Customer)**



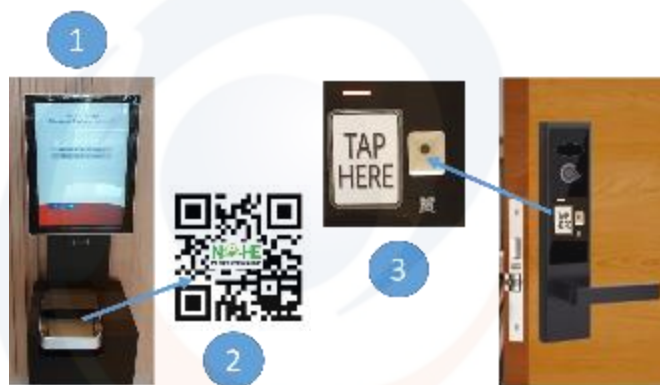
Gambar 1.5 Value Proposition Canvas

### 1.3.3 Product & Services

Banyak perusahaan penginapan hanya berfokus pada produk mereka lebih baik dan harga jual yang murah, tanpa pernah memahami mengapa pelanggan membuat pilihan yang mereka lakukan. Pelanggan tidak hanya membeli produk dengan harga yang murah saja, tapi lebih dari yang pelanggan inginkan, perusahaan harus memahami pekerjaan apa yang dilakukan pelanggan pada saat wisata khususnya di dataran tinggi Sukabumi.

Kami menghadirkan Villa Kontainer – V-CONT unik dan nyaman hadir untuk lebih memahami pelanggan yang suka berwisata di pergunungan berdasarkan uraian identifikasi masalah diatas, maka dengan menghadirkan V-CONT unik di pergunungan Sukabumi. Layanan pemesanan Website untuk memudahkan transaksi dengan layanan sebagaimana berikut:

- Pelanggan dapat melihat dan memilih V-CONT secara online di gadget.
- Pelanggan dapat bertransaksi secara online.
- Pelanggan datang dan langsung dapat check in dengan QR Code yang tersedi pada invoice, tinggal scan ke pintu masuk kamar, karena Semua pintu kamar V-CONT telah dilengkapi sensor baca QR Code sebagai kunci digital automatic membuka pintu.



**Gambar 1.6 QR Code Access**

Jenis villa yang ditawarkan di V-CONT village ada 3 jenis, disesuaikan dengan luas lahan, bentuk bangunan dan harga sewanya. Berikut adalah varian villa yang ada beserta harga dan spesifikasinya :

- A. Tipe Rahwana (15 villa)
  - a. Luas lahan : 15 sqm (1 kontainer)
  - b. Bahan : Kontainer modifikasi
  - c. Jumlah lantai : 1 lantai
  - d. Jumlah KT : 1 Kamar tidur
  - e. Jumlah KM : 1 Kamar mandi
  - f. Harga sewa : Rp. 499.000,00 - Rp. 650.000,00 / hari
  
- B. Tipe Bima (30 villa)
  - a. Luas lahan : 32 sqm (1 kontainer 40 feet)
  - b. Bahan : Kontainer modifikasi
  - c. Jumlah lantai : 1 lantai
  - d. Jumlah KT : 2 Kamar tidur
  - e. Jumlah KM : 1 Kamar mandi
  - f. Harga sewa : Rp. 830.000,00 Rp. 1.050.000,00 / hari
  
- C. Tipe Nakula (5 villa)
  - a. Luas lahan : 50 sqm (2 kontainer)



- b. Bahan : Kontainer modifikasi, full furnished.
- c. Jumlah lantai : 2 lantai
- d. Jumlah KT : 3 Kamar tidur
- e. Jumlah KM : 2 Kamar mandi
- f. Harga sewa : Rp. 950.000,00 - Rp. 1.650.000,00 / hari

Hunian V-Cont village menggunakan kontainer bekas 40 ft dan 20 ft , dengan dilapisi Rockwool (busa peredam suara) dan Glasswool (peredam panas) membuat villa terasa hangat meskipun suhu udara dilokasi pegunungan sangatlah dingin yaitu 18 – 20 derajat Celcius, selain itu untuk membuat villa lebih mewah dalam proses finishingnya kontainer akan dikombinasikan dengan kaca , gypsum serta bahan bangunan lainnya yang membuat Interior terlihat elegan dan luxury.



**Gambar 1.7 Contoh V-cont type Bima**



Sumber [https://foto-penulis](https://foto-penulis.com)

**Gambar 1.8 Pemandangan dari lokasi V- CONT Village**

## 1.4 Visi dan misi

### 1.4.1 Profile perusahaan

PT. Nahe Unggul Lestari adalah sebuah perusahaan yang akan menyediakan jasa tempat tinggal Villa kontainer dengan desain unik dan harga sewa yang kompetitive. Kami juga menyediakan beberapa fasilitas nuasa alam yang memanjakan pelanggan selama berada di V-Cont. Kami juga akan kerjasama dengan dengan beberapa tempat wisata terkemuka di



Sukabumi untuk mempermudah pelanggan kami akses dan berwisata dengan tiket terusan yang kami sediakan.



Gambar 1.9 Logo V-CONT Village

Tagline: **Bermalam hangat dengan alam**

#### 1.4.2 Visi dan Misi Perusahaan

Visi: Menjadi manajemen villa kontainer yang inovatif dengan sumber daya manusia yang berkualitas dengan standar internasional dan keramahan khas Indonesia. Adapun untuk meraih visi tersebut, PT. Nahe Unggul lestari memiliki misi-misi sebagai berikut.

- Menjalankan usaha secara berkelanjutan yang memberi nilai tambah kepada semua pihak.
- Memaksimalkan sumber daya manusia berkualitas, dan berkompeten yang dimiliki untuk mengelola usaha hingga tercapai kepuasan pelanggan. (**harga kompetitif, fasilitas lengkap dan akses ketempat wisata mudah**)
- Menjadikan V-CONT pilihan yang berorientasi kualitas produk, harga, waktu dan kepuasan pelanggan dengan memberikan nilai tambah dengan inovasi memberdayakan seluruh kekuatan yang ada secara berkelanjutan.
- Mengembangkan produk dan pelayanan berkualitas yang secara konsisten untuk memenuhi bahkan melebihi harapan konsumen. (**fleksibel check-in, penambahan outlet oleh-oleh khas sukabumi, fasilitas yang lengkap, pelayanan yang ramah**)
- Mengembangkan sumber daya manusia berkualitas inovatif, produktif dan sinergi , untuk senantiasa meningkatkan pelayanan yang bermutu tinggi, sehingga dapat memberikan pelayanan prima kepada pelanggan di rumah sendiri.

#### 1.4.3 Budaya & Nilai Perusahaan

Budaya merupakan bagian penting dalam membentuk lingkungan organisasi. Dalam upaya mendukung tercapainya visi dan misi perusahaan, maka dibentuklah budaya yang baik demi mendorong dan menanamkan nilai perusahaan pada setiap karyawan, sehingga karyawan akan mampu menghasilkan kinerja optimal sesuai harapan perusahaan. Budaya yang akan

dibangun adalah **Inovatif , Produktif , Sinergi**, dimana perusahaan akan terus menerus belajar dalam segala hal sehingga mampu terus berinovasi dan menyesuaikan kondisi, dimana semuanya dilakukan dengan tulus dan menyenangkan sehingga semua proses dapat berjalan dengan baik sehingga akan mencapai hasil yang diinginkan dengan target visi misi perusahaan akan tercapai.