

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa atas segala berkat yang telah diberikan-Nya, sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan. Tugas Akhir dengan judul STUDI KELAYAKAN BISNIS JASA HOUSEKEEPING H=H DI PROVINSI DKI JAKARTA ini ditujukan untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh Gelar Sarjana Terapan Pariwisata (S.Tr.Par.) Program Studi Pengelolaan Perhotelan Fakultas Pariwisata Universitas Pelita Harapan – Jakarta.

Disadari bahwa tanpa bimbingan, bantuan, dan doa dari berbagai pihak, Tugas Akhir ini tidak akan dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses pengerjaan Tugas Akhir ini, yaitu kepada:

1. Bapak Vasco Adato Haholongan Goeltom, S.ST.Par., M.M., selaku Pembimbing Tugas Akhir.
2. Ibu Dr. Diena Mutiara Lemy, A.Par., M.M., selaku Dekan Fakultas Pariwisata Universitas Pelita Harapan.
3. Ibu Dr. Amelda Pramezwary, A.Par., M.M., selaku Ketua Program Studi Pengelolaan Perhotelan.
4. Ibu Dr. Wulanmeiaya Wowor, S.E., M.M., selaku Ketua Tim Penguji.
5. Ibu Juliana, S.E., M.M., selaku Anggota Tim Penguji.
6. Ibu Rosianna Sianipar, S.ST.Par., M.M., selaku Anggota Tim Penguji.
7. Ibu Ir. Ira Bruchilda Hubner, M.T., selaku Penasehat Akademik.
8. Semua dosen Fakultas Pariwisata Universitas Pelita Harapan.

9. Staf Karyawan Fakultas Pariwisata yang telah membantu penulis dalam kegiatan administratif.
10. Staf Karyawan perpustakaan UPH Johannes Oentoro yang telah membantu penulis hingga lulus kuliah.
11. Kedua orangtua penulis, Adytia Lesmana dan Inneke Kusumawati, beserta kedua kakak laki-laki penulis, Alan Darmasaputra dan Adrian Hartanto, juga Alessandro Luiz Kartika dan segenap keluarga besar yang telah memberikan dukungan moril, doa dan kasih sayang.
12. Teman-teman seperjuangan Program Studi Pengelolaan Perhotelan Fakultas Pariwisata Angkatan 2017 yang telah memberikan semangat dan bantuan.
13. Teman-teman akrab Program Studi Pengelolaan Perhotelan Fakultas Pariwisata Angkatan 2017 Kelas A yang selalu mendukung, membantu dan memberikan perhatian.
14. Teman-teman satu kepanitiaan selama masa perkuliahan penulis.
15. Semua pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu per satu.

Akhir kata, disadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, kritik dan saran dari pembaca akan sangat bermanfaat. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Jakarta, Februari 2021

Erinna Athalia

# DAFTAR ISI

Halaman

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR</b>	
<b>PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR</b>	
<b>PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR</b>	
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Gagasan Awal .....	1
B. Tujuan Studi Kelayakan .....	4
C. Metodologi .....	5
D. Tinjauan Konseptual Mengenai Bisnis Terkait.....	8
<b>BAB II ASPEK PASAR DAN PEMASARAN</b>	
A. Analisis Permintaan .....	13
B. Analisis Penawaran .....	40
C. Segmentasi, Target, dan Posisi Bisnis dalam Pasar .....	59
D. Bauran Pemasaran.....	62
E. Aspek Ekonomi, Sosial, Legal dan Politik, Lingkungan Hidup, dan Teknologi .....	76
<b>BAB III ASPEK OPERASIONAL</b>	
A. Aspek Jenis Aktivitas dan Fasilitas.....	79
B. Aspek Hubungan Fungsional antara Aktivitas dan Fasilitas .....	93
C. Perhitungan Kebutuhan Ruang Fasilitas .....	94

D. Pemilihan Lokasi.....	95
E. Teknologi yang Digunakan.....	96

#### **BAB IV ASPEK ORGANISASI DAN SUMBER DAYA MANUSIA**

A. Pengorganisasian.....	99
B. Sumber Daya Manusia .....	109
C. Aspek Yuridis .....	121

#### **BAB V ASPEK KEUANGAN**

A. Kebutuhan dan Sumber Dana.....	130
B. Perkiraan Biaya Operasional.....	132
C. Perkiraan Pendapatan Usaha .....	135
D. Proyeksi Neraca .....	135
E. Proyeksi Rugi Laba.....	136
F. Proyeksi Arus Kas.....	136
G. Analisis Titik Impas .....	137
H. Penilaian Investasi.....	138
I. Manajemen Risiko .....	147

#### **BAB VI SIMPULAN**

A. Aspek Pasar dan Pemasaran.....	151
B. Aspek Operasional .....	152
C. Aspek Manajemen dan Sumber Daya Manusia .....	153
D. Aspek Finansial.....	154

#### **DAFTAR PUSTAKA .....**

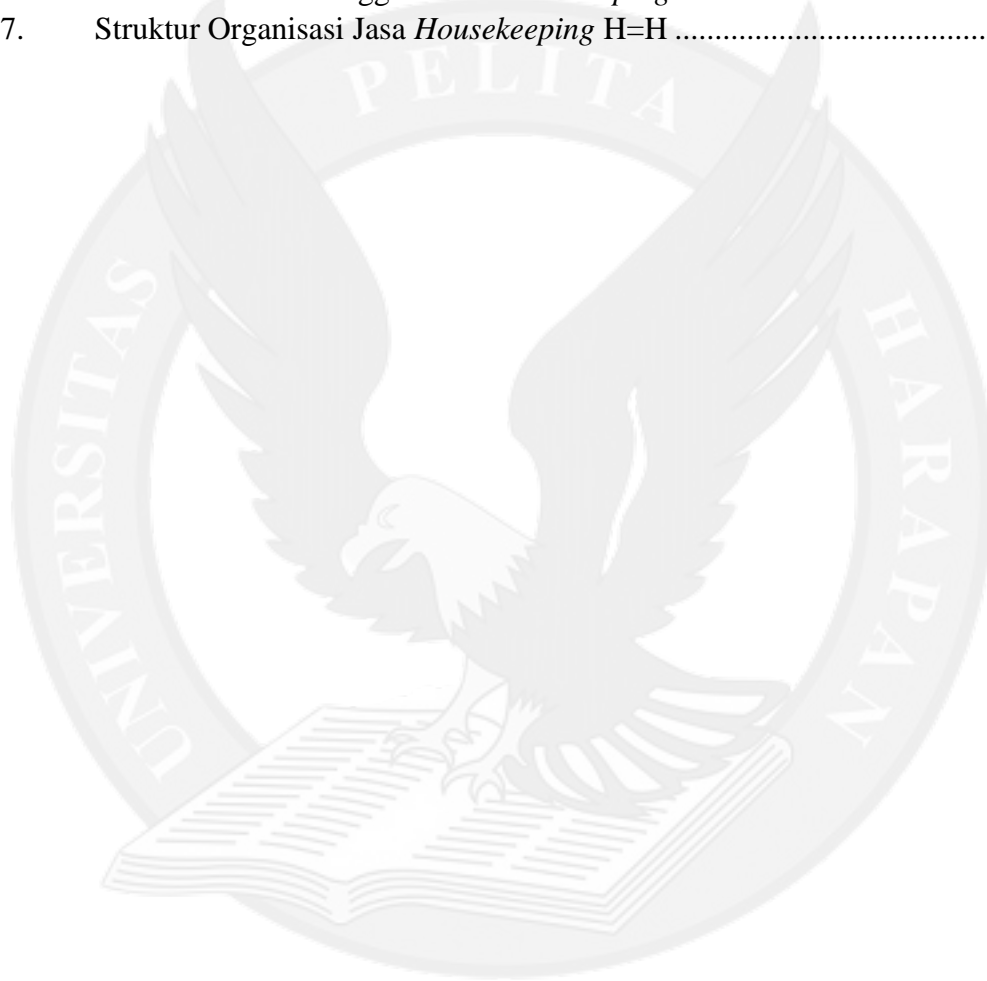
**156**

#### **LAMPIRAN**

#### **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

## DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Halaman
1.	Persentase Penduduk Bekerja Berdasarkan Lapangan Usaha Provinsi DKI Jakarta, Tahun 2019-2020.....	1
2.	Matriks <i>Five-Forces Porter</i> Jasa <i>Housekeeping</i> H=H.....	58
3.	Logo Jasa <i>Housekeeping</i> H=H.....	65
4.	Alur Aktivitas Karyawan Bagian Operasional Jasa <i>Housekeeping</i> H=H .	83
5.	Alur Aktivitas Karyawan Bagian Kantor Jasa <i>Housekeeping</i> H=H.....	85
6.	Alur Aktivitas Pelanggan Jasa <i>Housekeeping</i> H=H.....	89
7.	Struktur Organisasi Jasa <i>Housekeeping</i> H=H.....	106



## DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Halaman
1.	Jumlah Apartemen di Provinsi DKI Jakarta.....	3
2.	Hasil Olahan <i>Pre-Survey</i> Kebutuhan Penghuni Apartemen .....	4
3.	Jumlah Penduduk Provinsi DKI Jakarta Menurut Kelompok Umur, Tahun 2017-2019 .....	13
4.	Hasil Olahan Kuesioner Bagian Profil Responden .....	15
5.	Hasil Olahan Kuesioner Bagian Kondisi Pasar.....	18
6.	Uji Reliabilitas dan Validitas Bauran Pemasaran .....	21
7.	Hasil Olahan Kuesioner Bagian Bauran Pemasaran Produk.....	21
8.	Hasil Olahan Kuesioner Bagian Bauran Pemasaran Harga.....	25
9.	Hasil Olahan Kuesioner Bagian Bauran Pemasaran Distribusi .....	29
10.	Hasil Olahan Kuesioner Bagian Bauran Pemasaran Promosi .....	30
11.	Hasil Olahan Kuesioner Bagian Bauran Pemasaran Manusia.....	33
12.	Hasil Olahan Kuesioner Bagian Bauran Pemasaran Pengemasan .....	35
13.	Hasil Olahan Kuesioner Bagian Bauran Pemasaran Pemograman .....	37
14.	Hasil Olahan Kuesioner Bagian Bauran Pemasaran Kerja Sama.....	39
15.	Daftar Kompetitor Tidak Langsung Jasa <i>Housekeeping</i> H=H.....	42
16.	Matriks Analisis SWOT Jasa <i>Housekeeping</i> H=H.....	48
17.	Daftar Produk Jasa <i>Housekeeping</i> H=H.....	64
18.	Tingkat Inflasi Indonesia Tahun 2016-2019 .....	76
19.	Hubungan Analisis Fungsional antara Aktivitas Karyawan dengan Fasilitas.....	94
20.	Hubungan Analisis Fungsional antara Aktivitas Pelanggan dengan Fasilitas.....	94
21.	Perhitungan Kebutuhan Ruang Fasilitas Kantor Pusat Operasional Jasa <i>Housekeeping</i> H=H.....	95
22.	Perbandingan Pemilihan Lokasi Kantor Pusat Operasional Jasa <i>Housekeeping</i> H=H.....	95
23.	<i>Job Description</i> dan <i>Job Specification</i> Jasa <i>Housekeeping</i> H=H .....	100
24.	Jumlah Karyawan Jasa <i>Housekeeping</i> H=H.....	107
25.	Jadwal Kerja Karyawan Jasa <i>Housekeeping</i> H=H .....	108
26.	Gaji Karyawan Jasa <i>Housekeeping</i> H=H .....	115
27.	Biaya Program Jaminan Sosial Jasa <i>Housekeeping</i> H=H .....	117
28.	Perkiraan Biaya Program Pelatihan dan Pengembangan Karyawan Jasa <i>Housekeeping</i> H=H.....	119
29.	Biaya Pengurusan Perizinan Jasa <i>Housekeeping</i> H=H .....	129
30.	Kebutuhan Dana Investasi Awal Jasa <i>Housekeeping</i> H=H.....	130
31.	Rincian Biaya Pra Operasional Jasa <i>Housekeeping</i> H=H .....	131
32.	Rincian Anggaran Sumber Dana Investasi Jasa <i>Housekeeping</i> H=H .....	132
33.	Rincian Biaya Operasional Jasa <i>Housekeeping</i> H=H .....	132

## DAFTAR LAMPIRAN

No.	Keterangan	Halaman
A.	Kuesioner Penelitian .....	A1
B.	<i>Item Cost</i> .....	B1
C.	Biaya Lain-Lain .....	C1
D.	Finansial .....	D1
E.	<i>Equipment &amp; Supply</i> .....	E1
F.	Hasil <i>Output SPSS</i> .....	F1
G.	Daftar <i>Supplier</i> .....	G1
H.	<i>Layout &amp; Design</i> .....	H1

