



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB II

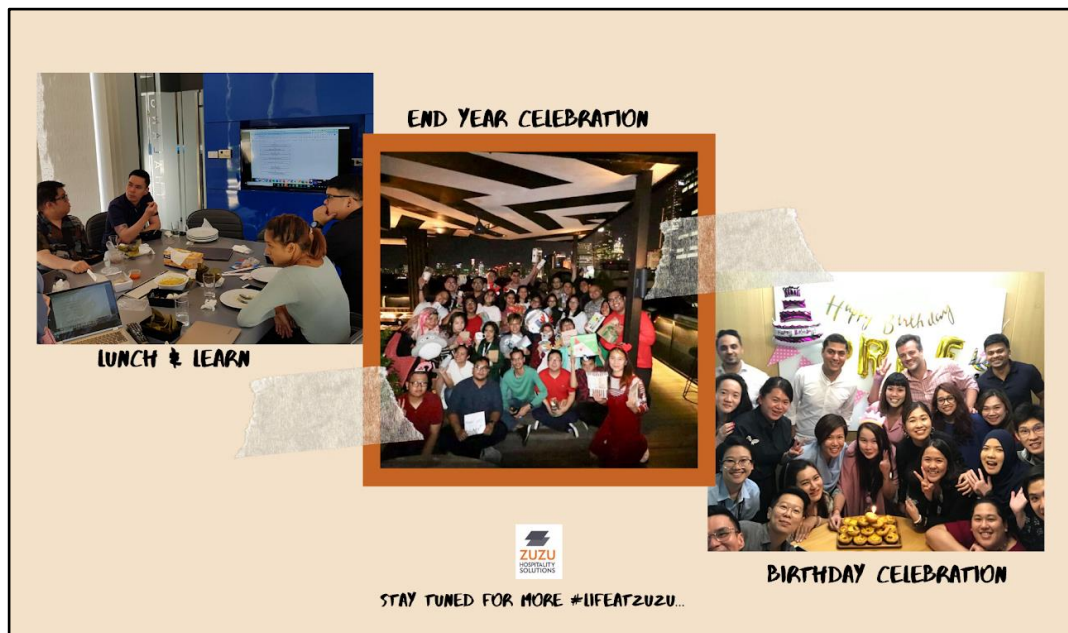
GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Tentang PT ZUZU Teknologi Servis (*ZUZU Hospitality*)



Gambar 2. 1 Logo *ZUZU Hospitality*

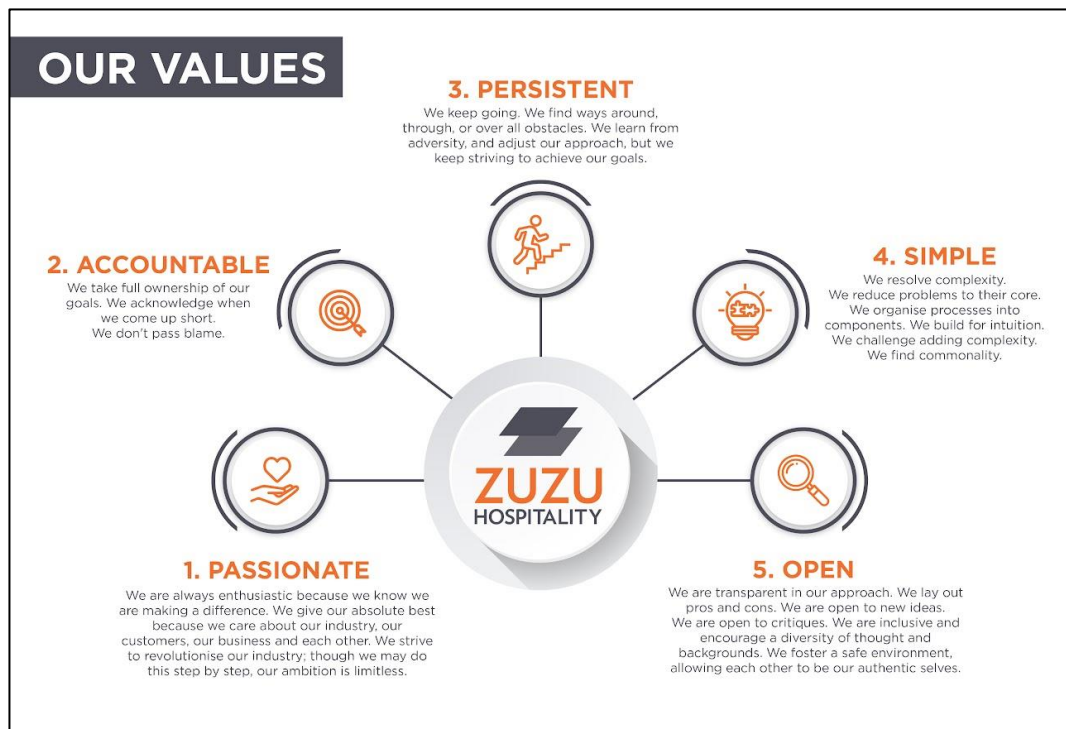
PT. ZUZU Teknologi Servis atau lebih dikenal dengan *ZUZU Hospitality Solutions* merupakan sebuah perusahaan *startup* yang bergerak di bidang perhotelan atau pariwisata. *ZUZU Hospitality Solutions* didirikan pada tahun 2016 oleh Dan Lynn dan Vikram Malhi, keduanya merupakan mantan karyawan dari *startup travel* Expedia. Pada awalnya mereka bertujuan untuk membuat *marketplace* khusus untuk hotel-hotel murah yang dinamakan *ZUZU Hotels*[5]. Pada bulan Juli 2016, keduanya memahami bahwa cara terbaik untuk membantu hotel-hotel murah adalah dengan membuat layanan secara B2B (*Business to Business*) yang dapat membantu hotel-hotel dalam melakukan pemasaran serta penjualan.



Gambar 2. 2 Life at ZUZU

ZUZU Hospitality berkantor pusat di Singapura dengan kantor-kantor lainnya yang tersebar di enam negara Asia Tenggara yaitu, Singapura, Indonesia, Malaysia, Vietnam, Thailand, dan Filipina. Saat ini *ZUZU Hospitality* memiliki pegawai sekitar 250 orang yang tersebar di beberapa negara. *ZUZU Hospitality Solutions* ini merupakan layanan *Software as a Service* (Saas) yang memungkinkan pemilik hotel atau properti untuk mengatur serta mengelola operasional, menjual kamar pada macam-macam situs OTA yaitu *Online Travel Agent*.

Dalam menjalankan usahanya, *ZUZU Hospitality* memiliki nilai-nilai yang menggambarkan proses bekerja di *ZUZU Hospitality*. Nilai-nilai tersebut dapat dilihat pada gambar 2.3 berikut:



Gambar 2. 3 PAPS0 Values

Pada gambar 2.3, dapat dilihat 5 nilai atau *values* yang dimiliki oleh ZUZU Hospitality yaitu *Passionate*, *Accountable*, *Persistent*, *Simple*, dan *Open* yang biasanya lebih dikenal di perusahaan dengan singkatan PAPS0. Berikut merupakan penjelasan dari *values* pada gambar 2.2:

- a. *Passionate* : Selalu entusiast dan memberikan yang terbaik.
- b. *Accountable*: Bertanggung jawab dan tidak menyalahkan orang lain.
- c. *Persistent* : Terus maju dan menghadapi segala rintangan yang ada untuk mencapai tujuan.
- d. *Simple* : Memecahkan masalah yang ada hingga ke intinya.
- e. *Open* : Bekerja secara transparan, terbuka terhadap kritik dan saran.

2.2 Visi dan Misi Perusahaan

2.2.1 Visi Perusahaan

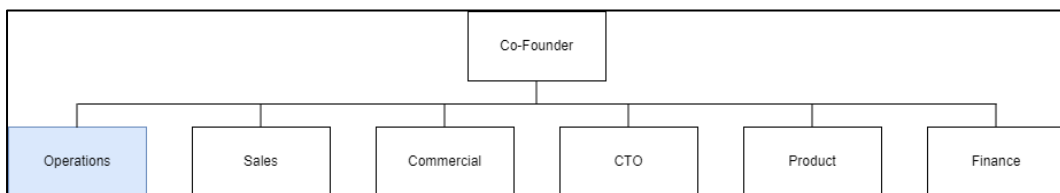
Visi dari PT. ZUZU Teknologi Servis (*ZUZU Hospitality*) adalah *empower the world's independent hoteliers to compete in a technology driven world, and to thrive by freeing them to focus on delivering delightful and differentiated travel experiences* [6]. Dalam Bahasa Indonesia dapat diartikan sebagai berikut, memberdayakan pelaku bisnis perhotelan independen dunia untuk bersaing di dunia yang didorong oleh teknologi, dan untuk berkembang dengan membebaskan mereka untuk fokus dalam memberikan pengalaman perjalanan yang menyenangkan dan berbeda.

2.2.2 Misi Perusahaan

Misi pada *ZUZU Hospitality* yang disebut sebagai *Strategy Objectives* adalah sebagai berikut:

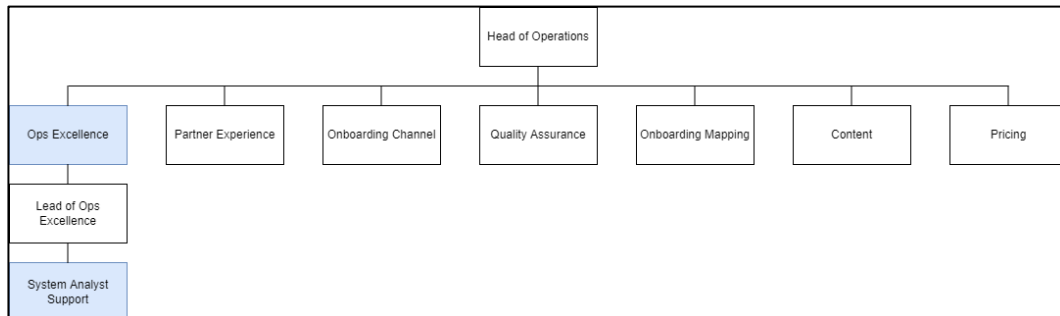
- *Efficiently sign-up hotels* (Mendaftarkan hotel dengan efisien).
- *Increase hotel's revenue* (Meningkatkan pendapatan hotel).
- *Retain our hotels* (Mempertahankan hotel kami).
- *Deliver service profitably* (Memberikan layanan yang menguntungkan).

2.3 Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 2. 4 Struktur Perusahaan

Sumber: (ZUZU Hospitality, 2021)



Gambar 2. 5 Struktur *Department Operations*

Sumber: (ZUZU Hospitality, 2021)

Gambar 2.4 merupakan struktur perusahaan dengan *department-department* yang ada didalamnya. ZUZU Hospitality dikepalai oleh 2 orang co-founder yang dibantu oleh beberapa kepala dari 6 *department* besar yaitu *Operations, Sales, Commercial, CTO, Product, dan Finance*. *Department* tersebut dibagi kedalam beberapa tim di dalamnya. Pada kerja magang kali ini peserta magang ditempatkan pada *department Operations* yang terbagi menjadi 7 tim di dalamnya yaitu *Ops Excellence, Partner Experience, Onboarding Channel, Quality Assurance, Onboarding Mapping, Content, dan Pricing*. Peserta magang disini menjabat sebagai *System Analyst Support* yang berada pada tim *Ops Excellence* yang dikepalai oleh Yoga Budiman sebagai *Operation Strategist* dan *Lead of Ops Excellence*. *System Analyst Support* disini memiliki *jobdesc* yaitu untuk memelihara *database*, mengoptimalkan alat visualisasi data, dan membuat *Dashboard* menggunakan *tools* berupa *Google Data Studio*.