

## BAB II

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### 2.1 Sejarah Singkat Perusahaan



**Gambar 2.1 Logo Zuzu Hospitality**

Sumber: Dokumen Perusahaan

Vikram dan Dan mendirikan ZUZU pada tahun 2016 dengan tujuan membantu hotel-hotel independen. Meskipun awalnya mereka belum sepenuhnya memahami implikasi dari langkah tersebut, namun setelah berinteraksi dengan para pemilik hotel, mereka segera menyadari bahwa ada peluang besar untuk membantu mereka fokus pada pelayanan yang berkualitas tinggi. Perubahan *landscape* industri akibat internet menjadi salah satu poin penting yang mereka sadari. Sebelum adanya internet, proses pemesanan hotel melibatkan agen perjalanan atau partisipasi dalam pameran dagang. Namun, dengan masuknya era internet, pelancong dapat dengan mudah mencari dan memesan hotel melalui agen perjalanan online atau bahkan menggunakan *Google Maps*.

Dalam konteks ini, manajemen hasil menjadi kritis. Dengan begitu banyaknya pilihan yang tersedia bagi pelancong, harga menjadi faktor penting dalam menarik

perhatian mereka. Agen perjalanan online harus memilah-milah opsi-opsi tersebut berdasarkan probabilitas pembelian, sehingga hotel dengan harga yang tidak sesuai dengan nilai pasar tidak akan diperhitungkan. Oleh karena itu, manajemen pendapatan yang terus diperbarui dan manajemen distribusi yang efektif menjadi kunci untuk menarik perhatian pelancong.

Sementara hotel-hotel besar telah menginvestasikan sumber daya yang besar dalam membangun tim dan infrastruktur untuk manajemen pendapatan dan distribusi, hotel-hotel independen sering kali tidak mampu untuk melakukannya. Mereka harus tetap fokus pada memberikan pengalaman yang unik bagi tamu mereka. Hal ini menyebabkan hotel-hotel independen kalah bersaing dengan rantai-rantai besar, meskipun sebenarnya mereka seharusnya dapat berkembang dalam era transparansi internet.

Dalam respons terhadap ketidaksetaraan ini, ZUZU didirikan untuk menjadi penyedia solusi bagi hotel-hotel independen. Melalui ZUZU, hotel-hotel independen dapat memanfaatkan keahlian dalam manajemen hasil tanpa harus melakukan investasi besar-besaran dalam infrastruktur dan tim internal. Dengan demikian, ZUZU berfungsi sebagai alat bagi hotel-hotel independen untuk bersaing secara efektif dalam pasar yang semakin kompetitif.

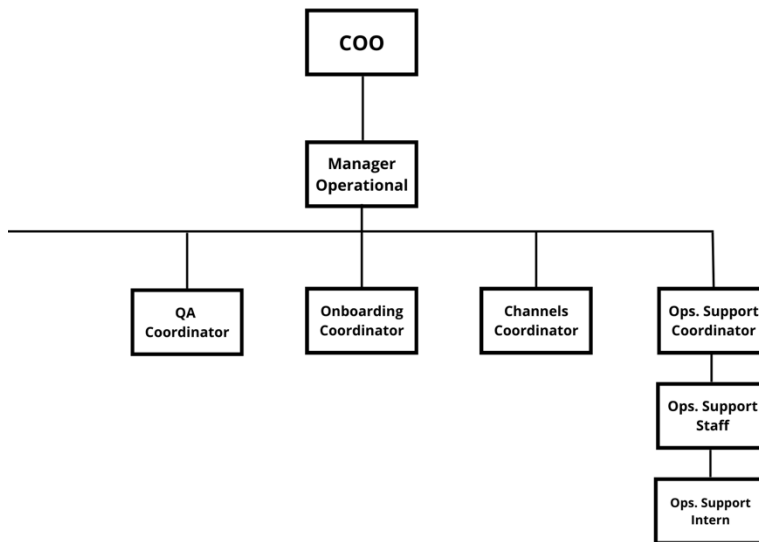
### **2.1.1 Visi Misi**

Visi kami adalah memberdayakan para pemilik hotel independen di dunia untuk bersaing di dunia yang didorong oleh teknologi, dan berkembang dengan membebaskan mereka untuk fokus pada memberikan pengalaman perjalanan yang menyenangkan dan berbeda.

Misi kami adalah empat objektif strategis, yaitu pertama mendaftarkan hotel secara efisien, kedua Meningkatkan pendapatan hotel, ketiga Mempertahankan hotel-hotel kami, dan Menyampaikan layanan dengan menguntungkan.

## 2.2 Struktur Organisasi Perusahaan

Berikut merupakan struktur organisasi perusahaan yang menunjukkan posisi penulis sebagai operational support intern. Tingkatan tertinggi dalam perusahaan



merupakan seorang *Chief Operation Officer (COO)*, kemudian terdapat *Manager Operational*, kemudian terdapat beberapa *Division Coordinator*, kemudian terdapat *staff* masing-masing divisi dan terakhir merupakan posisi penulis sebagai *intern*.

**Gambar 2.2 Struktur Organisasi**

Sumber: Dokumen Pribadi