

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Hotel menurut **Dennis L. Foster**, dalam buku “*An Introduction to Travel & Tourism*” mengungkapkan bahwa dalam arti luas, hotel mungkin merujuk pada segala jenis penginapan. Sedangkan dalam arti sempit, hotel adalah sebuah bangunan yang dibangun khusus untuk menyediakan penginapan bagi para pejalan, dengan pelayanan makanan dan minuman.

Selain itu, di hotel juga sering kali disediakan sarana penunjang lainnya. Misalnya fasilitas olahraga, bisnis center, kolam renang, pertunjukan musik, dan berbagai jenis daya tarik lainnya. Selain fasilitas yang lengkap, layanan yang ramah mulai dari pimpinan puncak sampai dengan karyawan pelaksana juga diperlukan agar bisa memberikan kepuasan kepada setiap tamu hotel. Pada pertengahan abad ke-18, bangunan mewah yang dinamakan Grand Hotel dibangun di *New York, Chicago, San Fransisco*, dan kota-kota lainnya yang pesat pertumbuhannya pada waktu itu. Bangunan hotel ini dibangun secara eksklusif untuk orang-orang kaya sehingga tarif kamarnya dianggap terlalu mahal bagi wisatawan pada umumnya. Akan tetapi, bagi kebanyakan orang,

bangunan hotel raksasa itu tetap dijadikan simbol munculnya sebuah bangsa dan negara, yaitu Amerika Serikat.

Kata “Butler” berasal dari kata *bouteille* dalam bahasa Perancis yang artinya botol. Dalam bahasa Inggris disebut “bottler”, dan *butticulla* dalam bahasa Latin. Dapat disimpulkan bahwa butler bertugas untuk menangani *wine* pada zaman romawi kepada para bangsawan. Di Inggris butler awalnya adalah anggota dari *staff* rumah tangga, kemudian pada abad ke 17 dan 18 butler secara bertahap tidak hanya mengurus rumah tangga namun juga mengurus tentang keuangan. Butler memiliki ciri khas menggunakan seragam *tuxedo*. Seorang butler harus memiliki keahlian dalam merawat barang-barang penting berupa perak, alat makan dan lain-lain. Pada akhir 1980 semakin cepatnya globalisasi, permintaan atas kebutuhan butler semakin meningkat karena semakin banyaknya jutawan dan miliarder sehingga mereka membutuhkan bantuan dalam mengatur rumah tangganya.

Di zaman modern ini, hotel mulai mengaplikasikan butler sebagai pelayanan yang mewah dan memuaskan. Jadi, butler di dalam hotel adalah seseorang yang ditugaskan untuk memberikan pelayanan khusus bagi para tamu VIP (*Very Important Person*) yang menginap di hotel. Tugas tugas seorang butler hotel yaitu berupa :

1. Menyiapkan makanan bagi tamu,

2. Menangani serta meyiapkan kebutuhan tamu selama menginap di hotel,
3. Memberikan informasi kepada tamu,
4. Bekerja sama dengan departemen lain tentang informasi kebutuhan tamu,
5. Membawakan barang-barang tamu,
6. *Unpacking* dan *packing service*,
7. Memberi layanan *food and beverage* dikamar dan diluar kamar,
8. Memberikan layanan jasa laundry,
9. Membantu proses *check in* dan *check out* tamu, dan
10. Membersihkan kamar tamu.

Pada intinya butler adalah asisten pribadi tamu maka dari itu butler harus mengetahui keinginan tamu serta psikologis sang tamu dan seorang butler harus harus memiliki kemampuan dalam berbagai bidang baik *front office*, *housekeeping* maupun *food and beverage*.

Karena kebutuhan butler yang semakin meningkat, maka penulis merencanakan membuat suatu proyek yang bertujuan untuk memudahkan para turis maupun pembisnis karena tidak semua hotel miliki fasilitas butler sedangkan kebutuhan akan pribadi untuk memudahkan kegiatan semakin dibutuhkan, yang diberi nama **Online Butler**. Pembuatan ide **Online Butler**

diharapkan menjadi sebuah solusi bagi para turis maupun pembisnis dalam memudahkan tugas mereka oleh bantuan butler tersebut.

## **B. Usaha Sejenis**

### 1. Modernbutlers.com



*Gambar 1.1 : Modernbutlers.com*

Suatu layanan penyedia butler secara online di Amerika. Mereka pun menyediakan jasa pelatihan butler bagi para pekerja yang belum memiliki skill tentang butler.

Kelebihan dari proyek penulis :

- Biaya yang lebih terjangkau.
- Dapat memilih kriteria sesuai keinginan.

Kekurangan dari proyek penulis :

- Kualitas butler yang masih perlu pelatihan agar lebih profesional.
- Pekerja belum banyak.

2.

Melia

Cuba

Butler

Online



*Gambar 1.2 : Melia Cuba Butler Online*

Melia Cuba Butler Online yang terletak di Cuba menyediakan jasa online butler. Yang pada awalnya mereka hanya menyediakan jasa butler untuk hotel mereka sendiri tetapi seiring berjalannya waktu mereka berinovasi untuk membuat jasa butler online yang dikarenakan memanfaatkannya sistem digital di era saat ini.

Kelebihan dari proyek penulis :

- Tarif yang lebih terjangkau.
- Dapat memilih kriteria sesuai keinginan.
- Dapat berkolaborasi dengan hotel lain.

Kekurangan dari proyek penulis :

- Kemampuan dalam berbahasa asing yang terbatas.
- Kualitas pelayanan yang belum banyak pengalaman.

### **C. Analisa SWOT**

Penelitian menentukan bahwa kinerja perusahaan dapat diseimbangkan dengan faktor internal dan eksternal yang menurut **Rangkuti (2011:199)** faktor tersebut dipertimbangkan dalam analisa SWOT yang merupakan singkatan dari *Strengths*, *Weakness* dalam lingkungan internal, serta dalam lingkungan eksternal yaitu *Opportunities* dan *Threats*. Maksudnya adalah dalam menghadapi dunia bisnis dibutuhkan analisa SWOT untuk membandingkan antara faktor internal *Strengths* (kekuatan) dan *Weakness* (kelemahan) dengan faktor eksternal *Opportunities* (peluang) dan *Threats* (ancaman). Berikut adalah analisa SWOT pada **Online Butler** :

Strengths :

1. Memudahkan para turis dan pembisnis.
2. Mudah untuk dicari karena memiliki aplikasi.
3. Tarif yang cukup murah dibandingkan butler pada hotel.
4. Dapat memilih kriteria butler sesuai keinginan.

Weakness :

1. Kualitas butler tidak sebaik saingan lain.
2. Cakupan wilayah yang masih terbatas.
3. Sulitnya mendapatkan butler yang sudah professional.

Opportunity :

1. Kesempatan bekerja sama dengan hotel dan perusahaan bisnis lain.
2. Banyaknya turis dan pembisnis yang membutuhkan.
3. Kemungkinan adanya pelanggan tetap.

Threats:

1. Hanya kalangan atas yang membutuhkan.
2. Kerusakan aplikasi.
3. Adanya pesaing lain.
4. Keterbatasan pekerja.

#### **D. Jenis Badan Usaha**

Jenis badan usaha pada **Online Butler** adalah Perusahaan Perseorangan. Perusahaan perseorangan merupakan suatu bisnis yang dimiliki oleh satu orang individu. Individu ini menjalankan usahanya untuk mendapatkan keuntungan dari bisnisnya dan harus mengetahui bagaimana cara mendapatkan keuntungan serta upaya bagaimana perusahaan dapat maju berkembang. Maju mundurnya sebuah perusahaan perseorangan bergantung sepenuhnya pada kemampuan pemilik bisnis. Dalam struktur organisasi, Perusahaan Perseorangan lebih sederhana bergantung pada jenis usaha yang dibuat. Biasanya pemimpin dalam Perusahaan Perseorangan adalah sang pemilik usaha dan para karyawan bertanggungjawab langsung kepada sang pemilik usaha.

Dalam menjalankan usaha dibutuhkan kantor untuk melaksanakan kegiatan operasional agar berjalan dengan baik. Berikut ini akan dijelaskan rancangan lokasi, biaya, dan alasan kantor usaha **Online Butler** :

Lokasi kantor : Ruko Summarecon Bandung Hook, Gede Bage

Biaya Sewa : Rp. 30.000.000,- / tahun

Alasan : Mengingat akan dipindahkannya pusat pemerintahan Bandung ke daerah Gede Bage dan Summarecon Bandung akan menjadi kota komersial yang modern dan inovatif,

maka daerah ini sangat cocok untuk dijadikan kantor yang strategis dan nyaman.