

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Konsep dasar *Housekeeping* atau tata graha dimulai dari menjaga lingkungan rumah bahkan di industri contohnya sebuah bangunan, gedung, *apartment*, dalam kondisi bersih sangatlah penting. Karena kebersihan salah satu tanda dari *hygiene* yang baik. Kebersihan adalah suatu keadaan dimana sebuah objek terbebas dari debu, kotoran, bau, jamur, dan yang lainnya sehingga menjadikan objek tersebut menjadi kotor.

Begitu juga dengan kebersihan di industri, keadaan hotel bisa terlihat bersih karena adanya tenaga kerja yang ahli dalam proses pembersihan di sekitar hotel. Tetapi suasana kantor yang bersih dan nyaman bisa diciptakan karena orang harus mengeluarkan biaya lebih untuk para pekerja dan *supplies* untuk membersihkan bagian dari suatu ruangan, sehingga itu terbilang tidak cukup hemat dan efektif.

Berbicara tentang tenaga kerja/ahli banyak perusahaan memiliki kesulitan dalam perekrutan karyawan karena mereka berfikir bahwa tidak mudah dalam memilih tenaga kerja profesional. Menurut **Libertus Jehani (2008:1)**, “*Outsourcing* merupakan bentuk penyerahan pekerjaan tertentu dari suatu perusahaan kepada pihak ketiga yang dilakukan dengan tujuan untuk mengurangi beban perusahaan tersebut”

Dengan kata lain, ada pihak ketiga yang berperan sebagai penghubung antara pekerja dan pihak perusahaan yang membutuhkan jasa pekerja untuk mengerjakan suatu pekerjaan tertentu sehingga pihak perusahaan tidak perlu menghabiskan waktu, tenaga dan pikiran untuk mencari pekerja. Pada dasarnya *Outsourcing* bukanlah sebuah sistem kerja yang baru di Indonesia dan ini merupakan salah satu pilihan strategis untuk mendukung proses bisnis di perusahaan menjadi lebih efektif dan efisien. Tujuannya agar perusahaan dapat lebih fokus kepada *core bisnis* perusahaan tersebut. Sehingga kegiatan lain yang tidak berhubungan dengan kegiatan inti bisa di dialihkan pelaksanaan pekerjaannya kepada pihak lain atau biasa disebut dengan *outsourcing*.

Adapun dasar pelaksanaan *outsourcing* menurut Pasal 64 Undang-Undang Nomor 13 tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan menyatakan bahwa

”Perusahaan dapat menyerahkan sebagian pekerjaan ke perusahaan lainnya melalui perjanjian pemborongan pekerjaan atau penyedia jasa pekerja yang dibuat secara tertulis. Sehingga *outsourcing* dapat terlaksana bila sudah ditandatangani oleh perusahaan penyedia yang tertuang dalam bentuk ikatan kontrak kerja sama”.

Selain sebagai penyedia jasa adapun tujuan lain dari perusahaan *Outsourcing* itu sendiri harus bisa mensejahterakan karyawan salah satunya dengan pemberian motivasi kepada karyawan sehingga pekerjaan yang dilakukan bisa secara optimal dan bisa diterima oleh pengguna jasa *outsourcing* itu sendiri. Pemilihan karyawan yang sesuai dengan kualifikasi dan memiliki keinginan bekerja sesuai dengan kebutuhannya merupakan aspek penting dalam membangun sebuah perusahaan *outsourcing* karena ini merupakan ujung tombak untuk memajukan perusahaan itu

sendiri karena jika karyawan nya baik maka nama perusahaan pun akan terkenal baik.

Keuntungan bagi pengguna jasa *outsourcing* baik perusahaan maupun industri perhotelan yaitu selain bisa memotong biaya operasional, perusahaan pun tidak perlu lagi mengurus perekrutan, pelatihan karyawan, administrasi tenaga kerja dan masalah penggajian. Oleh karena itu keuntungan yang didapat dari kedua belah pihak sama, saling menguntungkan.

Banyak perusahaan *outsourcing* menawarkan jenis pelayanan/pekerjaan yang diberikan contohnya seperti jasa keamanan sekuriti, *cleaning service*, dll. Di hotel sering kali menggunakan jasa *outsourcing* khususnya *Housekeeping*. Jasa ini sangat dibutuhkan karena area pembersihan yang cukup luas sehingga bisa meminimalisir karyawan.

Secara umum *Housekeeping* memiliki tanggung jawab area yang cukup luas dan peran *housekeeping* tidak selalu tentang pembersihan kamar tetapi ada beberapa departemen dibawah bagiannya yaitu *Public Area, Room, Laundry, Linen and Uniform, Florist, dan Gardener*. *Housekeeping* termasuk *Back of the house* dikarenakan jarang nya berinteraksi dengan tamu secara langsung, khususnya *public area* memiliki karyawan dengan jumlah lebih banyak dari departemen lain sehingga penggunaan jasa *outsourcing* sangat membantu untuk meminimalisir jumlah karyawan di suatu perusahaan.

*Public Area* merupakan salah satu bagian di bawah *Housekeeping Department* yang bertugas untuk menjaga kebersihan, keindahan, serta kenyamanan di seluruh area hotel baik di dalam maupun di bagian luar gedung. *Public area* sendiri memiliki cakupan area yang luas antara lain *lobby, rest room, restaurant, garden*. Dari sinilah tercipta sebuah ide dalam membuat usaha pelayanan di bidang *outsourcing* berbasis aplikasi dengan memberikan pelayanan yang profesional dan mempunyai *skill, knowledge dan attitude* yang baik. Tidak hanya untuk perusahaan tetapi untuk rumah-rumah besar yang ingin membersihkan area yang membutuhkan tenaga ahli untuk proses pengerjaannya. Dengan menyediakan tenaga ahli hanya untuk pekerjaan yang sulit dijangkau seperti pembersihan atap rumah, pembersihan *chandelier*, pembersihan lantai menggunakan *floor cleaning machine*, serta pembersihan *window* menggunakan alat *climbing*.

Adapun metode pemesanan jasa pelayanan *Outsourcing* ini akan menggunakan media internet yaitu sebuah aplikasi dan menggunakan media telepon, ini sangat dapat memudahkan pelanggan untuk melakukan proses pemesanan dan memilih jasa melalui ponsel pelanggan masing-masing. Penulis memanfaatkan kemajuan teknologi sebagai sarana yang dimana sudah banyak orang menggunakannya. Karena dengan internet semua akan menjadi mudah dan tidak memakan biaya yang terlalu banyak.

Saat ini jasa *outsourcing housekeeping* sudah banyak ditemui, akan tetapi *outsourcing housekeeping* khususnya *Public Area* melalui metode media internet dengan menggunakan aplikasi dari telepon seluler ini bisa memudahkan pelanggan

untuk melakukan proses pemesanan dan memilih jenis jasa yang ditawarkan melalui ponsel pelanggan masing-masing. Potensi kebutuhan *outsourcing Public Area* ini dapat diminati banyak pelanggan khususnya rumah-rumah besar yang memiliki *building material* yang sulit untuk dibersihkan dan relatif mahal untuk proses pembersihannya sehingga asisten rumah tangga tidak mampu melakukan proses pembersihan tersebut.

Dari paparan yang sudah tertera di atas penulis akan melakukan perencanaan bisnis mengenai *outsourcing* berbasis aplikasi di bidang *Public Area* dengan nama perusahaannya adalah CV. *Third Party Solutions*.

## B. Gambaran Umum ( Usaha Sejenis )

Gambaran umum usaha sejenis adalah sebuah gambaran mengenai usaha-usaha lainnya yang memiliki kesamaan atau yang menyediakan jasa yang sejenis dari segi pelayanan maupun dari produk yang ditawarkan kepada pasar. Dari usaha *Outsourcing Public Area* sejauh ini penulis menemukan beberapa usaha sejenis yang bisa dijadikan bahan perbandingan. Gambaran umum usaha sejenis untuk usaha ini adalah *Grades Home Cleaning*.

Gambar 1.1 Website PT. Duta Indah Lestari



### a. *Grades Home Cleaning*

*Grades Home Cleaning* grup perusahaan yang menyediakan jasa layanan fasilitas terpadu dan juga menyediakan jasa layanan general cleaning seperti perawatan kebersihan lantai, *home cleaning*, dan sanitasi toilet. Hal yang menjadi gambaran umum usaha sejenis untuk CV. *Third Party Solutions* berbasis aplikasi *iCleaneat* adalah salah satu pelayanan yang diberikan *Grades Home Cleaning* terdapat pelayanan *cleaning service*.

## b. PT. Nandya Perkasa

Gambar 1.2 Website PT. Nandya Perkasa



PT. Nandya Perkasa usaha yang dimulai pada tahun 2011, usaha ini berlokasi di Jl. Cibaduyut Raya No. 142 Bandung. Merupakan perusahaan penyedia jasa *outsourcing* di bidang *cleaning service*, konsep yang diberikan oleh PT. Nandya Perkasa ini lebih modern sebab ada banyak fitur di website yang bisa di akses langsung oleh calon pelanggan tetapi hanya menunjukkan berbagai jenis pelayanan tanpa pelanggan bisa memesan langsung *via website*. Pelanggan harus melakukan panggilan dengan kontak yang sudah tertera di *website*. PT. Nandya Perkasa hanya melayani pelanggan dari suatu perusahaan.

### C. Analisis Peluang dan Hambatan (SWOT)]

Dalam berbisnis sangat penting bagi pembisnis untuk menganalisa, mengidentifikasi, mengevaluasi dan menentukan strategi bisnis apa yang harus dipakai untuk bisa unggul dalam menghadapi kompetitor, adapun tujuan lain yaitu untuk mengukur keberhasilan dari usaha yang akan dijalankan nantinya. Untuk mengetahui faktor-faktor tersebut digunakan nya metode yang bernama analisis SWOT.

Analisis SWOT ialah metode perencanaan strategis suatu usaha yang dilakukan pembisnis untuk menganalisa dan mengevaluasi suatu bisnis yang didirikan. SWOT yang terdiri dari kekuatan “*Strengths*”, kelemahan “*Weaknesses*”, peluang “*Opportunities*”, dan ancaman “*Threaths*”. Keempat faktor itu yang nantinya akan menjadi faktor-faktor dasar untuk menunjang kemajuan bisnis.

Pengertian analisis SWOT menurut **Ferrel dan Harline (2005)**, fungsi dari analisis SWOT adalah “untuk mendapatkan informasi dari analisis situasi dan memisahkannya dalam pokok persoalan internal (kekuatan dan kelemahan) dan pokok persoalan eksternal (peluang dan ancaman)”. Dalam analisis ini akan menjelaskan apakah informasi tersebut yang akan membantu suatu perusahaan atau memberikan indikasi bahwa terdapat rintangan yang harus dihadapi atau diminimalkan untuk memenuhi pemasukan yang diinginkan.

Untuk upaya keberhasilan dalam mendirikan suatu usaha ini, penulis membuat analisis SWOT dari usaha *Outsourcing CV. Third Party Solutions*

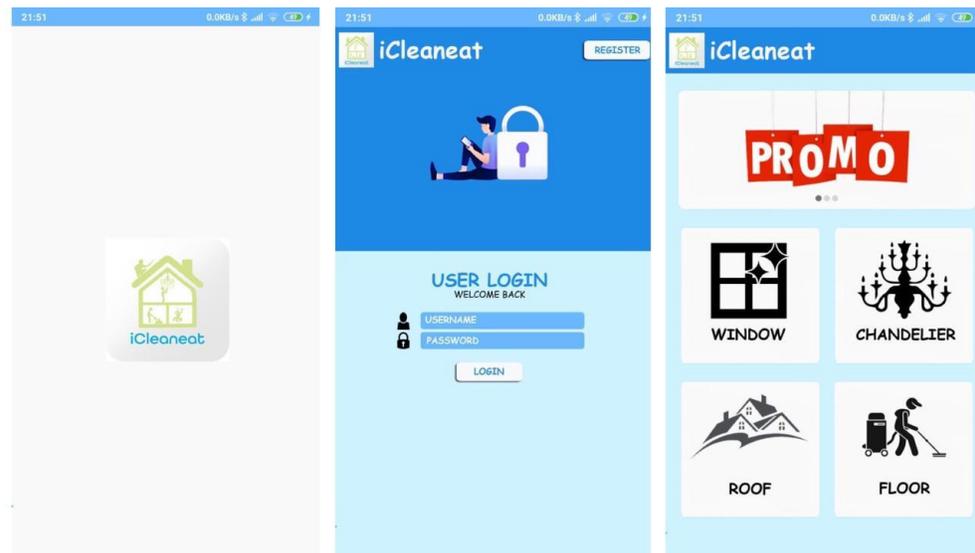
berbasis aplikasi *iCleaneat*. Berikut analisis SWOT dari usaha *Outsourcing iCleaneat*.

### **STRENGTH (Kekuatan)**

- **Akses yang mudah karena pemesanan melalui online.**

Proses yang digunakan dalam pemesanan ialah menggunakan media internet yaitu sebuah aplikasi dan semua jenis pelayanan akan tercantum secara lengkap di aplikasi tersebut. Pelanggan akan mudah mengakses dengan cara mengunduh di *App Store* dan *Play Store*. Pelayanan yang akan diberikan kami dimulai dari jam 07.00 sampai 18.00 WIB.

**Gambar 1.3 Rancangan Aplikasi *iCleaneat***



- **Praktis dari segi waktu dan tempat pemesanan fleksibel, jasa dapat digunakan kapan saja.**

Pelanggan akan diberi kemudahan dalam pemesanan, hal ini sangat memudahkan dan dalam proses pemesanan karena jasa ini bisa digunakan dan dipesan kapanpun dan dimanapun pelanggan berada. Hanya dengan menunggu sampai tenaga ahli sampai ke rumah atau kantor pelanggan.

- **Menawarkan jasa *high rise cleaning* dirumah pertama yang ada di bandung**

Rumah-rumah besar jarang melakukan pembersihan di bagian atas rumah contohnya *rooftop*, ataupun rumah yang memiliki lampu hias gantung yang sudah berdebu. Bisnis ini bisa dijadikan solusi untuk membersihkan dengan cara menggunakan metode dan alat bantu khusus.

- **Adanya sistem kontrak 1-2 tahun bagi industri yang akan menggunakan jasa kami.**

Bagi pelanggan yang menggunakan jasa ini khususnya industri seperti kantor, hotel bintang satu atau dua. Kami menawarkan sistem kontrak yaitu dimana kedua belah pihak antara pengguna jasa dan penyedia jasa melakukan perjanjian.

- **Harga yang ditawarkan lebih rendah dari pada kompetitor lainnya.**

Pelanggan yang akan menggunakan jasa pelayanan dari perusahaan ini akan mendapatkan harga lebih murah daripada perusahaan lain dengan jenis pelayanan yang ditawarkan sama.

#### **WEAKNESS (Kelemahan)**

- **Kurangnya variasi dalam penawaran jasa.**

Pelayanan yang akan diberikan hanya ada pembersihan atap rumah, pembersihan lampu hias gantung yang ada dirumah maupun di industri, pembersihan lantai menggunakan *floor cleaning machine* serta pembersihan dinding luar menggunakan alat *climbing*. Seiring berjalannya usaha, diharapkan usaha ini akan berjalan sukses sehingga dapat menambah jenis pelayanan yang akan diberikan.

- **Tak ada jenjang karir bagi karyawan *outsourcing*.**

Karyawan *outsourcing* harus mengikuti segala peraturan yang sudah dibuat oleh perusahaan, dan mereka harus menerima pekerjaan melalui sistem kontrak dari perusahaan, sehingga situasi ini akan membuat sulit para pekerja untuk mendapatkan posisi yang lebih tinggi dan bahkan tidak adanya kenaikan jabatan. Meskipun tidak ada jenjang karir bagi karyawan, perusahaan kami berusaha memberikan *training* dan pelatihan yang berpedoman *skill, knowledge, attitude* bagi pegawai untuk bekal para pekerja di masa yang akan datang.

- **Hanya fokus pada pembersihan *Public Area***

Pelayanan yang diberikan dari usaha ini hanya ada beberapa jenis yaitu dari proses pembersihan atap, pembersihan lantai, pembersihan lampu, dan pembersihan dinding luar didalam cakupan *public area*. Dari sekian jenis pelayanan yang ditawarkan bisa dapat disimpulkan bahwa pembersihan akan lebih efektif dengan cakupan area yang sedikit ditambah tenaga ahli yang profesional dan menggunakan alat dan metode yang sesuai.

### ***OPPORTUNITIES (Peluang)***

- **Membantu masyarakat Bandung khususnya industri seperti kantor, vila, hotel bintang satu atau dua, kampus maupun yang memiliki mobilitas tinggi, hal ini menjadi peluang dalam bisnis.**

Kebanyakan orang yang memiliki mobilitas tinggi sehingga tidak memiliki banyak waktu untuk melakukan pembersihan, sehingga dengan menggunakan jasa kami bisa mengurangi waktu dari sibuknya beraktifitas, ditambah keinginan masyarakat yang serba instant sangatlah tinggi.

- **Memberi kemudahan untuk rumah-rumah yang tidak memiliki tenaga ahli dalam proses pembersihan.**

Khususnya rumah-rumah besar jarang sekali memiliki tenaga ahli di bidang pembersihan area tertentu yang cukup sulit dijangkau dan alat yang khusus, biasanya asisten rumah tangga hanya membersihkan area yang mudah dijangkau

- **Menyediakan lapangan pekerjaan bagi orang yang belum memiliki pekerjaan.**

Mendirikan sebuah usaha tentunya harus bisa memiliki pengaruh positif untuk masyarakat, inilah upaya untuk dapat mengurangi tingkat pengangguran yaitu menyediakan lapangan pekerjaan bagi pengangguran yang jumlahnya tidak sedikit di Kota Bandung. Adapun kualifikasi untuk perekrutan karyawan, diberlakukan minimal tingkat SMA.

**TABEL 1.1**

**DATA TINGKAT PENGANGGURAN TAHUN 2009-2017**

Tingkat Pengangguran Terbuka (TPT) Menurut Jenis Kelamin di Kota Bandung Tahun 2009-2017									
Jenis Kelamin	Tahun								
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016 *)	2017
Laki-laki	12,78	13,20	10,24	9,08	11,00	8,72	8,49		7,88
Perempuan	14,16	10,30	10,53	9,33	10,94	6,94	9,91		9,43
Laki-Laki & Perempuan	13,29	12,17	10,34	9,17	10,98	8,05	9,02		8,44

Sumber : Badan Pusat Statistik Kota Bandung, 2019

Dilihat dari hasil tabel, tingkat pengangguran pada tahun 2017 sebanyak 102 ribu orang menurut jenis kelamin laki laki maupun perempuan. Dengan ini akan memberikan peluang bagi pengangguran di Kota Bandung.

- **Tingginya tingkat pertumbuhan industri di kota Bandung**

Banyaknya pertumbuhan – pertumbuhan industri seperti perkantoran, kampus, rumah yang memiliki kapasitas bangunan yang cukup

mewah dan memiliki material yang susah dibersihkan sehingga itu menjadi peluang kami untuk membersihkan lahan tersebut. Berikut pertumbuhan kontribusi sektor kota Bandung.

**TABEL 1.2**

**Data pertumbuhan kontribusi sektor dan PDRB kota bandung**

No	Lapangan Usaha	Pertumbuhan (%)	
		Hb	Hk
1	Pertanian	46,77	0,47
2	Pertambangan	-	-
3	Industri Pengolahan	61,19	14,41
4	Listrik , Gas, dan Air Bersih	91,32	48,9
5	Bangunan/Konstruksi	107,40	54,41
6	Perdagangan, Hotel, dan Restoran	91,09	52,0
7	Pengangkutan dan Komunikasi	95,36	51,11
8	Keuangan, Persewaan, dan Jasa Perusahaan	90,44	39,94
9	Jasa-Jasa	84,46	38,05
<b>PDRB</b>		<b>83,84</b>	<b>39,21</b>

Sumber RPJMD Kota Bandung 2013-2018

***THREATS* (Ancaman)**

- Pesaing perusahaan *outsourcing* yang menggeluti bidang *cleaning service* dalam skala besar

Persaingan dari perusahaan besar *outsourcing* merupakan suatu ancaman bagi keberhasilan sebuah usaha yang akan didirikan. Begitu banyak perusahaan *outsourcing* di daerah Bandung. Ada sekitar 47 pesaing yang menggeluti bidang yang sama yaitu *outsourcing*. Berikut penulis memperoleh data melalui aplikasi *google maps* :



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

Dalam mendirikan suatu usaha penting halnya menentukan jenis bada usaha dan bentuk hukumnya dengan memberi pengajuan perizinan usaha dalam prosesnya dikarenakan ada pajak yang harus dibayar usaha kepada daerah. Dalam **Undang-Undang Ketentuan Umum Pajak Indonesia**, pengertian badan usaha ialah sekumpulan orang dan atau modal yang merupakan kesatuan, baik yang melakukan usaha maupun yang tidak melakukan usaha yang meliputi perseroan terbatas, persekutuan komanditer, perseroan lainnya, Badan Usaha Milik Negara atau Milik Daerah. Persekutuan Komanditer (CV) sendiri dibagi menjadi 2 bagian, yaitu Sekutu Komplementer (Sekutu Aktif) dan Sekutu Komanditer (Sekutu Pasif). Berdasarkan penjelasan diatas penulis memilih CV dalam pengoperasian usaha *Outsourcing “Third Party Solutions”*, dengan syarat dua orang atau lebih yang bertanggung jawab mengatur dan menjalankan seluruh kebijakan perusahaan, selain itu juga memberikan modal untuk kelangsungan hidup perusahaan (Sekutu Aktif) dan orang-orang yang bertanggung jawab hanya sebatas modal yang diberikan (Sekutu Pasif). Adapun kelebihan CV yaitu dari segi kepemimpinan relatif lebih baik karena hanya terdiri dari beberapa anggota sehingga tidak terlalu susah dalam kepengurusannya.