

# **BAB I**

## **DESKRIPSI BISNIS**

### **A. LATAR BELAKANG**

Industri pariwisata adalah industri yang terus berkembang pesat di Indonesia, salah satu objek dari industri pariwisata tersebut adalah hotel, dimana pengertian hotel Menurut Sulastiyono, (2011) ialah industri yang ditata oleh pemiliknya sebagai penyedia berbagai fasilitas seperti pelayanan kamar tidur, makanan, dan minuman untuk orang-orang yang sedang melaksanakan perjalanan dan sanggup membayar pelayanan tersebut sesuai dengan jumlah yang telah disesuaikan tanpa adanya persetujuan khusus.

Pada era modern ini pariwisata juga telah menjadi kebutuhan untuk sebagian orang, terutama kebutuhan penggunaan akomodasi seperti hotel dan jenis penginapan lainnya yang dapat dihuni atau ditempati oleh seseorang atau banyak orang disaat sedang berpergian, berlibur, dan juga perjalanan bisnis yang ditempuh dengan perjalanan jarak jauh. Hal ini menyebabkan semakin tingginya persaingan setiap hotel, oleh sebab itu memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik untuk para tamunya adalah kewajiban bagi setiap hotel agar di lain waktu mereka merasa ingin kembali lagi, dan mengusulkan kepada orang lain untuk datang dan menginap di hotel tersebut.

Hal yang menjadi sebuah fokus pada kualitas dan kepuasan yang dirasakan oleh para konsumen ialah berorientasi terhadap pelayanan atau jasa yang

disediakan oleh hotel itu sendiri, seperti pelayanan dari Front Office, Housekeeping dan juga *Food and Beverages*.

Tindakan atau sebuah kinerja yang diberikan kepada oranglain dapat diartikan dalam sebuah pelayanan atau service. Menurut Kotler (2003:464) jenis pelayanan ada 2 macam, yang dapat dikelompokkan yaitu pelayanan High contact service dan juga Low contact service. Hubungan antara penyedia jasa dan konsumen yang memiliki kegiatan timbal balik yang tinggi disebut sebagai High Contact service, dimana konsumen selalu terlibat dalam proses dari layanan itu sendiri, dan untuk Low Contact service, ialah suatu pelayanan yang dimana hubungan antara pihak penyedia jasa dengan konsumen tidak terlalu tinggi seperti High Contact service.

Seperti yang telah dipaparkan, salah satu jasa yang ditawarkan di hotel dari High Contact service ialah Butler, karena karyawan yang memberikan contact pelayanan paling sering terhadap tamu salah satunya adalah seorang Butler, bahkan Butler juga sering disebut sebagai Asisten Pribadi pada saat tamu berada dihotel, karena jika tamu menginginkan sesuatu tamu tersebut akan menghubungi Butler sebagai Asisten Pribadinya.

Kata “Butler” berasal dari kata *bouteille* dalam bahasa Perancis yang mempunyai arti botol. Sedangkan *bottler*” adalah sebutan dalam bahasa Inggris, dan *butticulla* sebutan dalam bahasa Latin. Butler sendiri bertugas untuk menangani wine pada zaman Romawi kepada para bangsawan. Butler awalnya adalah anggota dari staff rumah tangga di Inggris, kemudian pada saat abad ke

17 dan 18 butler mulai bertahap tidak hanya mengurus rumah tangga, seperti menyediakan makanan dan minuman hingga mengurus tentang keuangan.

Seorang karyawan hotel yang mampu melaksanakan sejumlah layanan kepada tamu baik dibidang Front Office, Housekeeping dan juga Food & Beverage disebut sebagai Butler Attendant Sugiarto, (2002). Maka dari itu menjadi seorang Butler tidaklah mudah karena seorang Butler harus mengerti dan mampu dalam memberikan pelayanan dari tiga department yang sudah disebutkan sebelumnya, seorang Butler juga diwajibkan untuk cekatan dan tanggap dalam melaksanakan setiap tanggung jawabnya, baik yang langsung berhubungan dengan tamu maupun tidak. Maka dari itu sangat penting diadakannya pelatihan Butler yang ditujukan kepada hotelier.

Pelatihan dapat disebut sebagai proses pembelajaran dimana dengan diadakannya pelatihan tersebut memungkinkan pegawai melaksanakan pekerjaan yang sekarang sesuai dengan standarnya, Widodo (2015:82). Hal tersebut berarti bahwa sebuah pelatihan adalah suatu usaha yang terencana untuk memfasilitasi pembelajaran terhadap pekerjaan yang berkaitan dengan pengetahuan, keahlian dan juga perilaku.

Dilihat dari adanya hotel bintang 5 yang menggunakan Butler di Bandung seperti hotel Padma, Trans Luxury Hotel, dan semakin banyaknya sekolah menengah kejuruan dibidang pariwisata terutama perhotelan seperti SMK 9, SMK 15, SMK Shandy Putra, SMK Yapari Aktripa, SMK 3 dan juga Universitas yang membuka jurusan pariwisata dibidang perhotelan seperti UPI, TELKOM, Yapari Aktripa yang memerlukan pelatihan ilmu parktik mengenai

Butler, Maka penulis merencanakan membuat suatu bidang usaha jasa pelatihan yaitu *A.G.E.S Butler course* yang dimana tujuannya adalah untuk menambah skill dan pengetahuan lebih dalam untuk menjadi seorang butler profesional yang ditujukan kepada para pelajar pariwisata dibidang perhotelan dan juga tentunya para pekerja dibidang perhotelan yang belum mempunyai pengetahuan tentang butler itu sendiri.

## **B. Gambaran Umum Bisnis**

### 1. Deskripsi Bisnis

*Butler Course* adalah suatu usaha di bidang jasa, *Bulter Course* merupakan sebuah usaha bisnis yang mengusung konsep pelatihan yang terbilang cukup inovatif, dimana *Butler Course* ini dibuat untuk memberikan pemahaman lebih dalam di bidang Butler service yang diperuntukan untuk karyawan karyawan hotel dan juga para pelajar pariwisata.

### 2. Deskripsi Logo dan Nama

Nama perusahaan sangat penting karena nama perusahaan dapat dijadikan sebuah faktor yang menentukan citra dari perusahaan tersebut. Menurut Kartajaya, (2010) mendefinisikan merek adalah sebuah aset yang akan menimbulkan nilai bagi konsumen dengan meningkatkan kepuasan dan menghargai kualitas. Dari penjelasan itu maka penulis memilih “A.G.E.S Butler course” sebagai nama untuk usaha jasa Butler yang akan dibangun.

Berikut adalah penjelasan mengenai nama dari usaha Butler course, Nama A.G.E.S sendiri merupakan gabungan dari beberapa kata yaitu, Appearance, Grooming, Etique, dan Service maka kata kata tersebut disingkat menjadi A.G.E.S, menurut penulis empat kata tersebut mempunyai arti yang sangat menggambarkan butler profesional dan diharapkan para peserta yang mengikuti pelatihan bersama A.G.E.S Butler Course dapat menanamkan empat kata tersebut dalam dirinya setelah mengikuti pelatihan.

Selain nama usaha, logo juga merupakan faktor terpenting dalam pembuatan usaha. Logo atau identitas perusahaan ialah tanda yang secara langsung tidak menjual, tetapi memberi suatu identitas yang pada akhirnya sebagai alat pemasaran yang signifikan, logo dapat membuat perbedaan suatu produk dengan kompetitornya. Suatu logo didapatkan maknanya dari kualitas yang disimbolkan, melalui pendekatan budaya perusahaan, penempatan posisi, historis atau aspirasi perusahaan yang ditekankan pada makna di luar atau dibalik gambar dari logo itu sendiri.

Berikut ini ialah logo yang dirancang oleh penulis :

### **Gambar 1.1**

#### **Logo A.G.E.S Butler Course**



Sumber: Olahan penulis,2020

Gambar diatas merupakan logo dari bisnis A.G.E.S Butler Course yang dirancang oleh penulis, berikut adalah arti dan makna yang terdapat pada logo:

- a. Logo yang bertuliskan A.G.E.S Butler Course merupakan nama dari bisnis itu sendiri, yang berupa singkatan dari empat kata yaitu Appearance, Grooming, Etique, dan Service, diharapkan nama tersebut dapat mudah di ingat, dan terdapat slogan kecil dibawahnya yang bertuliskan “We are ready to give you our best service”
- b. Dasi kupu-kupu dengan kemeja putih diatas memiliki arti sebagai ciri khas seragam yang digunakan oleh seorang Butler, dan logo diatas juga memperlihatkan seperti gambar seseorang yang sedang berdiri tegak siap untuk melayani para tamu dengan segala kebutuhannya, dimulai dari pre arrival, arrival, during stay, pre departure hingga departure, ditambah lagi dengan tangan yang sedang memegang *tray* dimana hal tersebut bermaksud untuk menjelaskan bahwa seorang butler juga bekerja sebagai waitress.
- c. Warna hitam dan putih dipilih karena membuat logo tersebut mempunyai kesan yang elegan dan sederhana, seperti layaknya seorang Butler yang elegan dalam memberikan pelayanannya serta berkepribadian yang sederhana.

- d. Pemilihan bentuk lingkaran dipilih karena mempunyai garis yang berulang, tidak terputus, dan dinamis. Diharapkan bisnis ini dapat terus berjalan tanpa akhir, dan dinamis.

### 3. Identitas Bisnis

Pemilihan lokasi bisnis yang tepat akan membuat pengusaha dapat menarik konsumen dengan mudah dan mendapatkan keuntungan. Sebaliknya, jika terdapat kesalahan dalam memilih lokasi yang akan digunakan maka hal tersebut akan menghambat kinerja bisnis dan secara otomatis keuntungan yang akan didapatkan kurang maksimal. Usaha bisnis butler course berencana akan dibuka di kota besar yaitu Bandung. Lokasi tempat kursus ini adalah milik orangtua penulis dimaha biaya sewa yang dikeluarkan tidaklah terlalu tinggi. Berikut ialah informasi mengenai kontak dan alamat dari usaha bisnis A.G.E.S Butler course:

Alamat : Jalan A. H Nasution, Cijambe no 23 Bandung, Jawa barat.

Telepon : (+62) 83820404545

Email : [ages\\_butlcourse@gmail.com](mailto:ages_butlcourse@gmail.com)

**GAMBAR 1.2**  
**LOKASI A.G.E.S**



Sumber: <https://www.google.com/=cijambe+no23+ujungberung+bandung>

### C. Visi dan Misi

Setiap perusahaan atau organisasi akan memiliki sebuah visi dan misi untuk mencapai apa yang ditargetkan oleh perusahaan atau organisasi itu sendiri. Misi merupakan penetapan sasaran atau tujuan yang dimiliki oleh perusahaan dalam jangka yang pendek biasanya 1 samapi 3 tahun sedangkan visi merupakan pandangan perusahaan di masa depan. Visi biasanya disusun untuk jangka yang lebih panjang, Wibisono (2006). Berikut adalah Visi & Misi dari A.G.E.S Butler Course:

- Visi :  
Menjadikan Butler Course sebagai pelopor penyedia jasa pelatihan Butler profesional dengan fasilitas terbaik untuk seluruh peserta pelatihan.

- Misi :
  - a. Menyediakan fasilitas terbaik demi memenuhi kebutuhan serta kepuasan seluruh peserta yang mengikuti pelatihan A.G.E.S Butler Course itu sendiri.
  - b. Memberikan pendidikan sikap profesional kepada peserta.
  - c. Menetapkan SDM yang kompeten di berbagai bidang perhotelan, seperti Front office, Housekeeping dan Food & Beverages.

#### **D. Analisis SWOT**

Saat perancangan bisnis disusun, analisis perlu dilakukan untuk menjadi panduan dan dijadikan perbandingan seberapa besar peluang yang dimiliki untuk membangun suatu bisnis tersebut. Analisis dilakukan kepada perusahaan yang dianggap sebagai pesaing dengan pangsa pasar yang sama untuk menentukan target perusahaan dengan meminimalkan resiko dan kelemahan. Dalam bidang usaha ini sebelumnya sudah terlebih dahulu berjalan usaha sejenis dengan usaha ini namun ditemukan beberapa kekurangan pada bisnis tersebut, dengan demikian penulis menjadikan hal tersebut sebagai acuan untuk membangun usaha ini.

Untuk menentukan strategi dalam suatu bisnis tentunya dibutuhkan analisa yang akurat. Penilaian analisa yang menyeluruh terhadap kekuatan (strength), kelemahan (weaknesses), peluang (opportunities), dan ancaman (threats) biasanya disingkat sebagai SWOT, Analisis ini diperlukan untuk menentukan beberapa strategi yang ada di perusahaan.

Salah satunya yang kita bahas adalah strategi promosi dan penempatan produk, Kotler & Amstrong (2008). Mengacu pada teori yang telah dijelaskan maka penulis membuat analisa mengenai SWOT itu sendiri.

Berikut penjabaran analisis SWOT dari A.G.E.S Butler Course berdasarkan paparan di atas:

**TABEL 1.1**  
**ANALISIS SWOT A.G.E.S. Butler Course**

Kekuatan (Strengths)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menyediakan modul sebagai petunjuk pelatihan.</li> <li>2. Fasilitas yang lengkap dan pilihan materi training yang sesuai dengan kebutuhan para peserta mengenai Butler.</li> <li>3. Tim trainer yang disiapkan oleh A.G.E.S adalah trainer yang profesional dan berpengalaman di bidangnya.</li> <li>4. <i>Great impact</i>, yaitu Metode dan Proses yang kami jalankan akan berorientasi pada dampak positif yang berkelanjutan.</li> </ol>
----------------------	--

	<p>5. <i>Friendly cost</i>, Kami pastikan apa yang sudah diinvestasikan sebanding dengan yang akan diperoleh para peserta.</p> <p>6. Program berbeda yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan para peserta.</p>
Kelemahan (Weaknesses)	<p>1. Modal awal yang cukup besar untuk menyediakan berbagai fasilitas dengan kualitas terbaik.</p> <p>2. Sulit dalam perekrutan karyawan baru sebagai trainer dengan berbagai kemampuan (multi skill).</p>
Peluang (Opportunities)	<p>1. Kesempatan bekerja sama dengan sekolah sekolah pariwisata, hotel dan juga perusahaan bisnis lain.</p> <p>2. Kemungkinan adanya pelanggan tetap dari setiap</p>

	<p>sekolah untuk angkatan berikutnya.</p> <p>3. Banyak hotel bintang 5 yang memiliki posisi pekerjaan sebagai Butler.</p>
Ancaman (Threat)	<p>1.Muncul pesaing yang serupa dengan bisnis ini.</p> <p>2.Praktik yang akan dilaksanakan kurang maksimal pada saat pandemic seperti ini.</p>

Sumber : Olahan penulis, 2020

### **E. Spesifikasi Produk/Jasa**

Spesifikasi produk/jasa dapat diartikan sebagai penjelasan secara rinci mengenai produk/jasa yang akan dirancang oleh suatu perusahaan. Usaha bisnis *A.G.E.S Butler Course* mengacu kepada pelatihan jasa yang dilakukan oleh seorang Butler profesional, dan juga tokoh tokoh profesional hospitality lainnya. Jasa pelayanan ini ditujukan kepada para karyawan karyawan hotel di Bandung, mulai dari hotel bintang empat dan lima hingga hotel hotel tersebut mempunyai tenaga kerja yang mempunyai keterampilan lain yang bersangkutan dalam pekerjaannya, selain itu para pelajar pariwisata dibidang perhotelan yang

juga menjadi segment market yang dapat mengikuti pelatihan A.G.E.S Butler course ini.

A.G.E.S *Butler Course* menyediakan 2 jenis pelatihan yaitu secara offline maupun online. Untuk online melalui zoom sedangkan untuk pelatihan secara offline, A.G.E.S *Butler Course* menyediakan kantor A.G.E.S yang dapat digunakan sebagai tempat pelatihan. Semua jenis pelayanan tersebut dilakukan pada waktu yang telah disesuaikan oleh kebutuhan para calon peserta. *Butler Course* ini juga akan memberikan modul, seragam yang didalamnya telah dilengkapi dengan Jas, vest, *bow tie*, *hand glove* dan juga masker untuk menjalankan protokol kesehatan dan sertifikat, yang nantinya akan didapatkan oleh para calon peserta.

Beberapa materi program pelatihan yang akan diberikan kepada para peserta adalah sebagai berikut:

1. History of butler
2. *Meeting and receiving guest.*
3. *Handle the pre arrival guest*
4. *Handle arrival guest & during the guset stay*
5. *Handle departure guest*
6. *Personal Presentaion & Appearance*
7. *Protocol and etiquette*
8. *Butler Code of Ethics*
9. *Table set up*
10. *Packing & Unpacking.*

11. *Shoes Shine.*
12. *Meeting and receiving guest.*
13. *Personal Presentaion & Appearance.*
14. *Protocol and etiquette.*
15. *Public speaking.*
16. *Packing & Unpacking.*
17. *Wine Class*
18. *Butler Code of Ethics.*

Program diatas nantinya akan terbagi lagi menjadi program utama dan program tambahan.

## **F. Jenis Badan Usaha**

Dalam membentuk sebuah bisnis, sangatlah penting untuk merancang landasan hukum untuk usaha yang akan dibangun dan menentukan bentuk usaha apa yang akan diambil. Sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Pasal 1 Ayat 3 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Perpajakan, “badan usaha ialah orang dan/atau modal yang berbentuk kesatuan dalam melakukan usaha ataupun yang tidak melakukan usaha.”

Badan usaha tersebut meliputi perseroan terbatas, persatuan komanditer, badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah, firma, persekutuan, kongsi, koperasi, yayasan, dana pensiun, organisasi massa, organisasi sosial politik, atau organisasi lainnya, lembaga dan bentuk badan lainnya termasuk

kontrak investasi kolektif dan bentuk usaha tetap. Berikut ialah penjelasan mengenai jenis-jenis badan usaha terutama Badan Usaha Milik Swasta :

- a. Perusahaan Perseorangan, ialah sebuah jenis badan usaha yang dipunyai oleh satu orang saja.
- b. Firma, ialah sebuah jenis badan usaha yang terdiri dari beberapa orang yang dikelola atas nama bersama.
- c. Commanditaire Vennootschap (CV), ialah sebuah jenis badan usaha yang terdiri dari beberapa orang, dikelola atas nama bersama dengan kemampuan manajemen yang lebih besar dan syarat-syarat pendiriannya relatif lebih mudah.
- d. Koperasi, adalah jenis badan usaha yang terdiri dari beberapa orang yang tujuannya sebagai wadah kegiatan perekonomian pada tingkat lapisan bawah masyarakat.

Dengan penjelasan di atas penulis memilih jenis badan usaha Commanditaire Vennootschap (CV) untuk usaha bisnis ini, karena memiliki kelebihan yaitu kemampuan manajemen yang lebih besar dan syarat-syarat pendiriannya yang relatif lebih mudah. Usaha bisnis ini membutuhkan pihak yang ingin menanam modal yang kemudian diikut sertakan dalam usaha bisnis ini dan dikelola secara bersama-sama demi mendapatkan laba atau keuntungan. Berikut ialah prosedur dan syarat pendirian badan usaha Commanditaire Vennootschap (CV) :

- Nama terang, pekerjaan, serta alamat tempat tinggal pendiri.
- Penetapan nama yang akan digunakan untuk nama CV.

- Keterangan tentang CV ( berisi maksud serta tujuan CV)
- Nama sekutu aktif yang berkuasa menandatangani surat perjanjian.
- Masa mulai dibangunnya CV serta berlakunya CV.

Beberapa dokumen yang diperlukan untuk persetujuan dan penandatanganan oleh notaris yaitu :

- Fotokopi KTP pendiri CV (Persero aktif & pasif)
- Fotokopi NPWP pendiri CV (Persero aktif & pasif)
- Foto pendiri perusahaan ukuran 3×4 berlatar belakang merah

Pada proses pembuatan akta dihadapan notaris, jika dokumen tersebut telah disetujui langkah selanjutnya adalah penandatanganan akta oleh pendiri perusahaan dihadapan notaris. Selanjutnya, notaris akan membuat *copy* Akta dan mendaftarkan akta tersebut di Kemenkumham untuk mendapatkan Surat Keterangan (SK Kemenkumham). Dokumen ini akan diperlukan untuk langkah selanjutnya.

- Membuat surat keterangan domisili perusahaan (SKDP)
- Pembuatan NPWP Perusahaan.
- Membuat surat izin usaha perdagangan (SIUP)
- Membuat tanda daftar perusahaan (TDP)

## **G. Aspek Legalitas**

A.G.E.S Butler Course ialah sebuah lembaga pelatihan atau lembaga pendidikan non formal, dimana lembaga pendidikan non formal (LPNF) ini

merupakan lembaga yang sudah diakui dalam UU Sisdiknas no 20 tahun 2003. LPNF tersebut dibuat dalam memenuhi pendidikan non formal dalam menambah wawasan dan keterampilan.

Berdasarkan pasal 10 ayat 1 Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No 261/U1999 tentang pendirian kursus, dinyatakan bahwa setiap perseorangan, badan usaha atau badan hukum wajib memenuhi persyaratan dalam mendirikan lembaga pelatihan tersebut agar dapat memperoleh ijin dari instansi yang berwenang dalam hal ini (Depdiknas). Berikut ialah prosedur dan syarat pendirian lembaga kursus yang harus dipenuhi:

Syarat Administratif :

- Mengisi formulir yang tersedia di kantor suku dinas Dikmenti kotamadya.
- Melampirkan foto copy dari pemilik/penyelenggara maupun penanggung jawab teknis edukatif.
- Melampirkan ijazah bagi pemilik/penyelenggara, penanggung jawab teknis edukatif.
- Melampirkan daftar riwayat hidup pemilik/penyelenggara, penanggung jawab teknis edukatif.
- Melampirkan surat keterangan berperilaku baik.
- Melampirkan kurikulum jenis kursus.
- Melampirkan tata tertib kursus.
- Melampirkan denah/peta lokasi kursus.
- Melampirkan pas foto pemilik/penyelenggara ukran 4x6 5 buah.

- Melampirkan surat rekomendasi dari DPC HIPKI
- Melampirkan materai rp/ 6000 sebanyak 1 buah.
- Melampirkan surat keterangan domisili usaha dari kecamatan.

#### Prosedur pendaftaran

- Persyaratan Administrative dibuat 5 rangkap.
- Formulir yang telah dilengkapi, ditanda tangani oleh pemohon berikut dengan lampiran lampirannya dibawa dan diserahkan ke Sudin Dikmenri kotamadya setempat.
- Permohonan tersebut kemudian akan diteliti oleh petugas pendaftaran, dan jika sudah memenuhi syarat petugas akan membuat surat tanda terima permohonan izin kursus dan akan dilakukan survey lapangan untuk studi kelayakan.
- Setelah itu akan diberikan surat tanda bukti pendaftaran kursus oleh kepala Suku Dinas Dimenti kotamadya setempat.

Setelah memenuhi aspek legalitas tersebut A.G.E.S Butler Course juga akan bekerja sama nantinya dengan LSP untuk memperoleh sertifikasi untuk para peserta pelatihan Butler ini, salah satu LSP yang berada di Bandung adalah LSP Bhakti persada dimana LSP Bhakti Persada bernaung pada bidang pariwisata.