

## **CONRAD NICHOLSON HILTON**

### **KIPRAH SI RAJA HOTEL DUNIA**

Dalam kata pembukaan biografi yang ditulis Whitney Bolton, salah seorang teman, Conrad Hilton menyatakan: Tidak mungkinlah seseorang memulai suatu usaha dalam hidup ini tanpa mengetahui arah mana yang akan ditujunya. Sejauh yang saya ingat...saya termasuk mempunyai sifat antusiasme. Dengan antusiasme yang terus mendorongku dan doa yang melindungiku, saya dapat mengatakan bahwa saya menyukai apa yang telah saya lakukan dalam hidup ini. Tak dapat tidak, dengan modal seperti itu, sulitlah orang tidak hidup dengan aktif, kaya, dan lebih-lebih lagi, bahagia. Kalau seseorang mempunyai ambisi yang mendorong dia, kepercayaan yang menuntunnya, dan kesehatan untuk menerapkan segala kemampuannya, tidak mungkin tidak ia akan mencapai sukses, entah dengan cara apa. Kelihatannya sukses yang digambarkan oleh Hilton di atas ini mulai pada usia sangat muda. Ia mencapai ketenaran dan kekayaan bukan berkat bakat administrasi yang dibutuhkan untuk

menjalankan suatu usaha hotel mewah, melainkan berkat ketajaman bisnisnya. Ia menguasai keahlian keuangan dan menjadi seorang yang pandai bernegosiasi, sangat cerdas dalam segala transaksi. Lebih dari itu, ia memiliki suatu indera keenam sangat peka yang memungkinkan dia memilih waktu dengan tepat, dan bermata jeli untuk melihat kesempatan dalam investasi yang menguntungkan. Di samping itu, Hilton sering menggunakan prinsip dasar sebagai berikut: Pilihlah orang-orang yang kompeten, tempatkan mereka pada posisi kunci dan secara implisit pada keputusan hati mereka.

Hilton dilahirkan pada 25 Desember 1887 di San Antonio, New Mexico. Ia anak kedua dari delapan bersaudara, dan anak lelaki pertama. Ayahnya, Augustus Hover Hilton, yang secara akrab dipanggil "Gus" dilahirkan di Oslo tahun 1854 dan telah berpindah ke Amerika Serikat pada tahun 1960-an. Beberapa lama Gus Hilton tinggal di Fort Dodge, Iowa, tempat kelahiran istrinya, Mary Laufersweiler, seorang keturunan Jerman. Ia terpesona oleh banyaknya kesempatan di Barat, dan karenanya ia menetap di Sorocco, New Mexico, dan

kemudian di San Antonio. Ia mengerti kebutuhan para penambang batu bara dan orang-orang yang bepergian pulang-balik melintasi perbatasan Mexico, dan hal ini mendorong dia untuk membangun suatu toko serba ada.

Hilton memimpin 185 hotel di Amerika Serikat dan 75 di seberang lautan ketika ia meninggal pada usia 91, bulan Januari 1979. Sebelum mengambil keputusan-keputusan yang penting. Hilton sehari-hari meneliti dan menimbang-nimbang segala implikasinya. Ia mempelajari segala sesuatu. Bila Hilton tidak dapat membeli sebuah hotel, ia menyewa. Bila ia tidak dapat menyewa, ia membangunnya. Lelaki jangkung mengesankan yang tampak segar bugar ini makan dan tidur di hotel; ia mimpi tentang hotel di malam hari.

Karier Hilton bermula ketika ia menjawab dengan tenang: Mengapa tidak menggunakan lima atau enam kamar di rumah kita dan mengubahnya menjadi ruang tidur, seperti hotel. Kota ini membutuhkan hotel. Mungkin mula-mula kita tidak mempunyai pelanggan, tetapi ceritanya akan tersebar dan semua akan berjalan sendiri. Anak-anak perempuan dan Ibu dapat mengurus dapur dan saya akan mengurus bawaan para tamu.

Dengan mudah tiap kamar dapat menampung beberapa tamu. Dengan ongkos \$2,50 sehari, saya pikir kita akan cukup beruntung. Sudah jelas, masalahnya adalah bagaimana menarik pelanggan. Inilah awal suatu masa kerja keras bagi Hilton. Ibu dan saudara-saudara perempuannya mengelola hotelnya sendiri sedangkan dia dan ayahnya tetap bekerja di toko. Tetapi begitu toko tutup pada pukul 6 sore, Hilton makan malam sedikit, dan langsung tidur. Pada tengah malam ia bangun untuk menjemput orang-orang yang turun dari kereta api pada jam 1 dini hari. Ia mengelola barang-barang mereka, mendaftar mereka, mengecek apakah segala kebutuhan mereka telah tersedia, seperti selimut, sabun dan handuk, mencatat sarapan yang mereka inginkan di pagi hari dan jam berapa mereka minta dibangunkan. Ia mengirimkan catatan tersebut kepada ibu, lalu kembali ke station untuk menyambut kereta jam 3 pagi. Bila penumpang terakhir telah mendapat penginapan, Hilton dapat tidur lagi, sekurang-kurangnya sampai jam 7 pagi. Pada jam itu ia bangun, mengelola para tamu, lalu membuka toko mereka jam 8 pagi. Hanya dalam waktu enam minggu penginapan San Antonio sudah dikenal

seluruh daerah itu, bahkan sampai sejauh di Chicago. “Kalau kamu harus singgah,” begitu kata orang, “pergilah ke San Antonio dan menginaplah di penginapan Hilton.” Suatu pelajaran penting telah didapatkan Conrad Hilton. Ia selalu bekerja keras dan lama untuk berhasil. Sampai kematiannya, ia berkata bahwa ia tidak mau dibayar sejuta dolar sebagai tukaran segala sesuatu yang telah dipelajarinya selama ini.

Keberhasilan “hotel” pertama Hilton memungkinkan dia menuntut pendidikan di New Mexico School of Mines pada tahun 1907. Masa ini menandai suatu titik balik dalam hidupnya. Dalam waktu dua tahun, Gus sudah bangkit lagi. Ia mulai sibuk dalam usaha real estate di Hot Spring, New Mexico. Ia bermimpi tentang membuka sebuah bank, dan ia telah membeli tanah untuk membangun rumah. Tanah itu terletak di Sorocco, tempat berdirinya School of Mines. Hilton membenci kota itu. Ayahnya memberi dia pilihan untuk tetap di San Antonio dengan mengurus toko, sementara seluruh keluarga berpindah ke Sorocco. Hilton tahu bahwa saudara-saudara perempuannya akan lebih mungkin berhasil di kota itu, maka ia setuju. Inilah awal

masa magangnya dalam dunia bisnis. Tunjukkan sikap hormat kepada siapa saja yang anda hadapi. Prinsip ini membantu dia dalam menghadapi pemerintah Puerto Rico, yang telah menghubungi tujuh hotel Amerika untuk meminta mereka membuka satu hotel mewah di San Juana. Tidak satu pun hotel itu yang tertarik, dan menjawab dengan surat bisnis yang pendek tanpa keramahan dalam bahasa Inggris, Hilton memberikan jawabannya dalam bahasa Spanyol yang sempurna. Tentu saja suasana jadi sangat berbeda. Maka lahirlah rangkaian hotel Caribe-Hilton. Dalam urusan bisnisnya di luar negeri pun, Hilton menerapkan tiga prinsip seperti di dalam negeri: Tanamkan modal sendiri, Perlakukan bankir-bankir sebagai teman, Berikan pada manajer saham dalam perusahaan. Formula ini mencapai hasil yang baik ke mana pun ia pergi, karena cara ini tidak mengundang rasa tidak senang orang yang dihadapi di luar negeri. Hilton lebih suka menawarkan kemitraan kepada para investor luar dalam hotel-hotelnya. Mereka dibebani membeli tanahnya dan membiayai pembangunannya. Hilton memberikan bantuan teknis dan membantu pengoperasian hotel. Lalu kedua pihak

menandatangani kontrak sewa bersama atau kontrak manajemen bersama. Personil, yang disaring dan dipilih dengan teliti dari tenaga setempat, diundang untuk meningkatkan kemahiran mereka di hotel-hotel Hilton di Amerika Serikat.

Hotel-hotel muncul di mana-mana di luar negeri. Maka didirikanlah Hilton International Corporation pada tahun 1948. Badan ini berdiri sendiri, terpisah dari badan induknya, tetapi Hilton memegang pimpinan sebagai presiden dan ketua direksi. Operasi hotel Hilton di luar negeri memenuhi dua cita-cita Hilton: pertama membantu orang Amerika berhubungan dengan bagian dunia yang lain sehingga membuat mereka lebih bertoleransi, dan kedua, dan kedua, hotel-hotel ini memungkinkan dunia lain mengenal Amerika dan warganya. Tokoh-tokoh terkenal membantu penyediaan dana bagi Hotel Hilton yang terdapat di mana-mana di luar negeri. Shah Iran dengan Yayasan Pahlavinya memiliki sebuah Hotel Hilton. Howard Hughes juga mempunyai hubungan dengan hotel itu lewat Trans World Airlines. Pada bulan Mei 1967, Hilton International menjadi suatu cabang

TWA. Pada waktu itu, Hilton telah mengundurkan diri dari bisnis yang telah dibangunnya dengan modal seadanya.

Hilton akhirnya mempunyai waktu untuk menikmati hidup dengan keluarga dan sahabat-sahabatnya di rumahnya di California. Walaupun ia tidak lagi menghendaki perjalanan keliling untuk melakukan pengawasan. Ia tidak pernah melewatkan perayaan inaugurasi. Di luar negeri, Hilton yang selalu menghormati tradisi setempat itu memberlakukan kebijaksanaan agar peristiwa-peristiwa gala ini mencakup adat nasional dan cerita rakyat negara setempat. Walaupun dalam bisnis sangat sukses, dalam kehidupan pribadinya Hilton tidaklah begitu bahagia. Ia dan istri pertamanya, Mary Barron, mempunyai tiga anak laki-laki, Nick, Barron, dan Eric. Ketika anak terkecil lahir pada tahun 1933, Hilton sedang kehabisan tenaga akibat beban kerja keras. Perkawinannya berantakan. Selanjutnya ia kawin dengan Zsa-Zsa Gabor, tetapi perkawinan ini tak berumur panjang. Perkawinan ketiganya lebih tenang. Pada tahun 1976, pada usia 89 tahun, ia menikah dengan Mary France Kelly. Wanita itu



berumur 20 tahun di bawah dia dan merupakan sahabat sejak lama.

Pria yang mempunyai visi ini telah mengukir namanya dalam sejarah. Pada tahun 1965, usaha perhotelan Hilton memiliki 61 buah hotel di 19 negara; dengan kata lain, usaha itu mencapai 40.000 kamar dan tenaga karyawan mencapai 40.000 orang. Hilton sendiri menguasai 30 persen dari penerimaan besar yang diperkirakan mencapai \$500.000 juta lebih. Inilah gambaran jelas tentang prinsip Hilton : Percayalah kepada cita-cita Anda, tujuan Anda dan kepada Tuhan. Formula di atas merupakan ringkasan dari karier hebat Conrad Hilton, salah seorang raja perhotelan paling besar dan paling kaya di dunia.