

BAB III

PEMBAHASAN

A. Profil Perusahaan

1. Yello Hotel Jemursari Surabaya

Yello Hotel Jemursari - Surabaya adalah *economic* hotel berbintang 3 yang memiliki fitur fungsional dengan desain konsep urban dan menggunakan warna-warna cerah yang dikelola oleh Tauzia. Yello Hotel Jemursari-Surabaya berlokasi di Jalan Raya Jemursari No. 176 Surabaya memiliki 150 kamar dengan *design* interior yang unik dan dilengkapi dengan fasilitas yang *simple* dan cukup memenuhi kebutuhan pengunjung. *Welcome “Cups”* kami dimana para tamu dapat melakukan proses *check-in* dan *check-out* atau kebutuhan lainnya.

Sedangkan untuk mengakomodir selera makan tamu, Yello Hotel Jemursari-Surabaya memiliki *Wok N Tok* Restoran yang buka 24 jam dimana fokus utama restoran ini pada *Wokfast (Breakfast) Buffet* dan “*a la carte*” pada siang hari dan malam hari dengan beberapa pilihan menu dari Bar. Untuk tempat berkumpul tamu dan kolega, *Chill Spot* lah tempatnya, dimana ditempat ini juga tersedia *Netzoneand Gaming Station* sebagai pelengkap selama tamu menginap dan juga untuk mengekspresikan diri tamu, disediakan *Wall of Expression* dimana tamu dapat berbagi pemikiran atau berbagi cerita selama menginap di Yello Hotel Jemursari.

Di bawah ini adalah Profil gedung Yello Hotel Jemursari Surabaya yang tampak dari luar secara keseluruhan.



Gambar. 3.1. Yello Hotels Jemursari–Surabaya

2. Fasilitas Yello Hotel Jemursari Surabaya

a. Kamar tamu

Yello Hotel Jemursari Surabaya memiliki dua jenis tempat tidur yaitu *Twin bed* dan *Double bed*. Dibawah ini merupakan fasilitas tamu yang ada didalam kamar, biasanya fasilitas tersebut disediakan dan disiapkan sesuai jumlah tamu yang menghuni didalam ruangan.



Gambar 3.2 *Yello Twin Room*



Gambar 3.3 *Yello Double Room*

b. Restoran

Wok N Tok Restoran yang buka 24 jam, fokus utama restoran ini pada *Wokfast (Breakfast) Buffet* dan “*a la carte*” pada siang hari dan malam hari dengan beberapa pilihan menu dari Bar.



Gambar 3.4 *Buffet Counter Wok N Tok Yello Hotel*



Gambar 3.5 *Restaurant Wok N Tok Yello Hotel Jemursari*

c. *Meeting Room*

Untuk kebutuhan bisnis terdapat 7 ruang *meeting* lengkap dengan *dedicated portable sound system*, layar dan proyektor. Setiap *meeting rooms* berkapasitas 50–60 orang.



Gambar 3.6 *Meeting Room Yello Hotel Jemursari Surabaya*

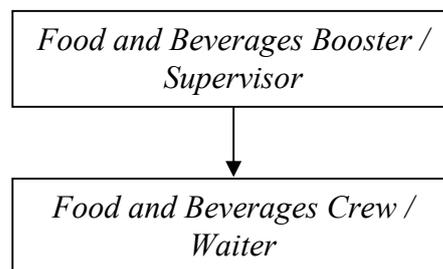
d. *Public Toilet*

Public toilet tersedia di beberapa tempat tertentu yang biasanya tersedia di *lobby area* dan *meeting area*.



Gambar 3.7 *Public Toilet* Yello Hotel Jemursari Surabaya

3. Struktur Organisasi *Food and Beverages Department*



Gambar 3.8 Bagan Struktur Organisasi *Food and Beverages Department*

Tugas dan tanggung jawab *Food and Beverages Departement*:

a. *Supervisor*

- (1) Bertanggung jawab langsung terhadap *Operational Manager*.
- (2) Bertanggung jawab atas seluruh kegiatan yang terkait dengan operasional di restoran.
- (3) Membuat jadwal kerja karyawan.
- (4) Mengatur dan membagi *section* kepada karyawannya sebelum operasional dilakukan.

(5) Memberi pengarahan kerja terhadap karyawannya sebelum operasional.

(6) Melakukan *inventory* seluruh barang – barang yang ada di restoran.

b. *Waiter* dan *Waitress*

(1) Bertanggung jawab terhadap *Supervisor*.

(2) Melaksanakan tanggung jawab dari atasan sesuai SOP hotel.

(3) Memastikan tamu datang dengan keadaan nyaman dan tenang

(4) Mengkoordinasikan area sekitar tamu duduk bersih dan aman.

(5) Menyambut tamu pada saat datang dengan ramah tamah.

(6) Mempersiapkan seluruh peralatan restoran.

(7) Mempersiapkan dan mengecek kelengkapan kasir.

(8) Menawarkan *menu* hidangan kepada tamu yang *favorite* di restoran.

(9) Menghadiri *breafing* terlebih dahulu sebelum bekerja.

(10) Selalu datang tepat pada waktunya.

(11) Bertanggung jawab atas inventaris peralatan dan perlengkapan pelayanan.

B. Pembahasan

Yello Hotel Jemursari Surabaya yang pertama kali dibuka di kota Surabaya pada tahun 2015 oleh Tuzia Management yang dikonsep berbeda dengan jajaran hotel-hotel di Surabaya khususnya hotel bintang 3. Konsep Urban ini memiliki ciri khusus warna warni cerah dengan gaya yang unik mulai

dari bentuk bangunan, seluruh interior didalam hotel, seragam yang digunakan karyawan hotel, dan seluruh sumber daya manusia.

1. Wok N Tok Restoran

Wok N Tok Restoran terletak di lantai dasar tepatnya di *looby area* berdekatan dengan *Front Office Department*. Wok N Tok restoran memiliki 80 meja dengan kapasitas tempat duduk untuk 120 *pax*. Wok N Tok restoran dilengkapi dengan fasilitas *free wifi* 24 jam, *smooking room /area* dan *TV cable*.

Wok N Tok Restoran buka selama 24 jam, fokus utama restoran ini pada *Wokfast (Breakfast) Buffet* pada pagi hari, *a la carte* pada siang hari dan pada malam hari dengan beberapa pilihan menu dari *Bar*.



Gambar 3.9 Restoran Wok N Tok Yello Hotel Jemursari Surabaya

2. Deskripsi Profil *Waiter* dan *Waitress* Yello Hotel Jemursari Surabaya

Jumlah *waiter* dan *waitress* di restoran Wok N Tok Yello Hotel Jemursari Surabaya adalah 6 orang yang terdiri dari 2 orang *Supervisor*, 1 orang *waitress* dan 3 orang *waiter*. Deskripsi Profil *Waiter* dan *Waitress*

di restoran Wok N Tok Yello Hotel Jemursari Surabaya adalah sebagai berikut :

a. Latar Belakang Pendidikan

Latar belakang pendidikan *Waiter* dan *Waitress* di restoran Wok N Tok Yello Hotel Jemursari Surabaya yaitu minimal lulusan SMA/SMK, seperti terlihat pada table 1. Dengan latar belakang pendidikan yang dimiliki, *Waiter* dan *Waitress* di Restoran Wok N Tok Yello Hotel Jemursari Surabaya telah siap bekerja dan dapat menyelesaikan tugas dengan baik.

Tabel 3.1
Latar Belakang Pendidikan *Waiter* dan *Waitress* Restoran Wok N Tok Yello Hotel Jemursari Surabaya

Jenis Pendidikan	Jumlah
SMA	2
SMK	2
DIII	1
S1	1
Total	6

Sumber: Data perusahaan 2017

b. Pengalaman Kerja

Pengalaman kerja *Waiter* dan *Waitress* Restoran Wok N Tok Yello Hotel Jemursari Surabaya dapat disimpulkan bahwa seluruh *waiter* dan *waitress* berpengalaman sesuai dengan profesi.

Tabel 3.2
Pengalaman Kerja *Waiter* dan *Waitress* Restoran Wok N Tok Yello Hotel Jemursari Surabaya

Kategori	Jumlah
Berpengalaman	6
Tidak Berpengalaman	-

Sumber: Data perusahaan 2017

c. Kompetensi Bidang Keahlian

Tabel 3.3
Kompetensi Kerja *Waiter* dan *Waitress* Restoran Wok N Tok
Yello Hotel Jemursari Surabaya

Kategori	Jumlah
Bersertifikasi Profesi	1
Belum Bersertifikasi	4
Sertifikasi sedang dalam proses	1

Sumber: Data perusahaan 2017

Berdasarkan tabel 3 dapat disimpulkan bahwa seluruh *waiter* dan *waitress* Wok N Tok Restoran Yello Hotel Jemursari Surabaya belum tersertifikasi profesi seluruhnya.

d. Standar Penampilan *Waiter* dan *Waitress* Wok N Tok Restoran Yello Hotel Jemursari Surabaya.

Standar penampilan *waiter* dan *waitress* Wok N Tok Restoran meliputi:

- 1) Kebersihan diri, meliputi kerapihan dan kebersihan rambut, kuku dipotong pendek, gigi bersih, nafas segar, kuku kaki dipotong pendek, dan kaos kaki bersih.
- 2) Pakaian seragam harus bersih, rapi dan diseterika. Model, corak dan warna pakaian seragam di *Wok n Tok* Restoran adalah sebagai berikut:



Gambar 3.10 *Uniform Yello Hotel Jemursari Surabaya*

- e. Sikap *Waiter* dan *Waitress* Wok N Tok Restoran Yello Hotel Jemursari Surabaya.

Standar sikap *waiter* dan *waitress* Wok N Tok Restoran Yello Hotel Jemursari Surabaya diantaranya:

1) Tepat waktu

Datang ke tempat kerja tepat waktu. Shift kerja di Wok N Tok restoran:

Tabel 3.4
Shift Kerja Karyawan Wok N Tok Restoran

Pagi	Sore
05:00 – 13:00 wib	15:00 – 23:00 wib
07:00 – 15:00 wib	16:00 – 24:00 wib

Sumber: Data perusahaan 2017

Keterangan tabel 3.4:

Restoran Wok N Tok buka selama 24 jam tetapi untuk pelayanan *Food and Beverages* di malam hari dilayani oleh petugas *Front Office Clerk*, karena SDM yang ada di Yello Hotel Jemursari Surabaya dituntut sebagai tenaga kerja *multitask skill*.

- 2) Tidak tergesa-gesa dalam bekerja
- 3) Tidak menunda-nunda pekerjaan
- 4) Sopan dan Ramah tamah meliputi hal-hal sebagai berikut :
 - (a) Mengucapkan salam kepada setiap tamu sesuai standar hotel :
“Yello selamat siang, selamat datang di Wok N Tok Restoran, ada yang bisa saya bantu” ?
 - (b) Selalu tersenyum sewaktu berbicara dengan tamu dan berbicara seperlunya kepada tamu
 - (c) Memberi perhatian dan mendengarkan dengan cermat setiap permintaan tamu.

(d) Siap untuk melayani keperluan tamu dan memiliki kepekaan terhadap kebutuhan tamu

5) Jujur

(a) Tidak berbohong kepada tamu

(b) Tidak mengambil barang milik tamu meskipun sangat kecil nilainya

(c) Tidak korupsi waktu kerja

6) Percaya diri

Waiter dan *waiterss* Wok N Tok Restoran memiliki sikap percaya diri dapat menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik dan selalu berusaha untuk meningkatkan pengetahuan maupun keterampilannya.

3. Hambatan dan Solusi

Hambatan yang di alami penulis pada saat melaksanakan tugas di Wok N Tok restoran:

- a. Kurang terbukanya responden.
- b. Kurangnya kesadaran terhadap tugas yang telah diberikan oleh *Supervisor*.

Adapun solusi yang dapat dilakukan untuk mengatasi permasalahan tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Mengadakan pendekatan secara personal.
- b. Lebih memberikan motivasi untuk menuntut pendidikan yang lebih tinggi guna mendapatkan pengetahuan yang mendalam.