

BAB III

PEMBAHASAN

A. TINJAUAN UMUM

1. Profil perusahaan

Amaris Hotel Margorejo Surabaya berlokasi di Jl. Margorejo Indah No.114-115, 1, Margorejo, Wonocolo, Kota Surabaya, Jawa Timur 60239, Telepon:(031) 99842222 , Fax +62-31-99842222 , email, surabaya.margorejo@amarishotel.com

Amaris Hotel Margorejo Surabaya merupakan Amaris Hotel ke 60 dalam kelompok brand Amaris, dibawah naungan Santika Indonesia Hotels and Resorts yang secara keseluruhan saat ini telah mengoperasikan 99 hotel di lebih dari 30 kota. Amaris Hotel telah tersebar di kota-kota besar, yaitu Kota Ambon, Bali, Batam, Bekasi Barat, Bandung, Banjarmasin, Bogor, Cirebon, Gorontalo, Kupang, Makassar, Malang, Madiun, Muara Bungo – Jambi, Palembang, Palangkaraya, Pekanbaru, Ponorogo, Samarinda, Semarang, Surabaya, Tangerang dan Yogyakarta. Anda juga dapat temukan Amaris Hotel Bugis – Singapore.

3



Gambar 3.1

Amaris Hotel Margorejo Surabaya

Amaris Hotel Margorejo Surabaya memberikan akses mudah untuk menuju Bandara Internasional Juanda dengan jarak tempuh kurang dari 30 menit. Pusat wisata hiburan seperti Surabaya Carnival, Kebun Binatang Surabaya, Plaza Marina Water Park, Tunjungan Plaza Surabaya dan Taman Pelangi juga dapat dikunjungi dengan jarak waktu yang singkat dari Amaris Hotel Margorejo – Surabaya. Kawasan Industry Rungkut juga dapat dijangkau hanya dengan 5 menit berkendara. **“Amaris Hotel Margorejo** Surabaya menawarkan kemudahan untuk menjangkau tempat-tempat tujuan utama di Surabaya dikarenakan lokasi kami yang strategis.

Hotel Amaris group mengutamakan kualitas dan layanan dengan harga dan tarif kamar hotel yang murah terjangkau, Hotel berbintang 2 yang dikreasikan oleh Hotel Santika Group, untuk para *traveller* yang mencari akomodasi dan layanan berkualitas dengan harga murah. Setiap bangunan dan fasilitas hotel Amaris dirancang dengan mengutamakan unsur praktis dan efisien dengan tampilan modern, minimalis dan warna cerah. ***Smart Hotel adalah janji dan arti dari nama Amaris***, membuat penginapan hotel yang mudah dengan semua fasilitas layanan tamu yang nyaman.

Hotel Amaris adalah merupakan hotel yang cerdas, yang menyediakan tempat tidur dan sarapan (*bed and breakfast*) yang terbaik bagi pengusaha muda dan wisatawan yang menghargai waktu dan uang.

3

2. Fasilitas Hotel Amaris Margorejo Surabaya

3

3

3

3

3

3



Gambar 3.2

Set Up Meeting Room Classroom



Gambar 3.3

Set up Meeting Room Theater

3

3



Gambar 3.4

Set up Meeting Room U-Shape

Hotel Amaris mempunyai Konsep hotel Smart yang berarti:

- Smart Lokasi; lokasi hotel - hotel Amaris berada di lokasi yang strategis dengan kemudahan akses menuju tempat tempat penting;
- Smart Layanan : Hotel Amaris dirancang mengutamakan unsur praktis dan efisien tanpa meninggalkan kenyamanan tamu.;
- Smart Karyawan : Karyawan dan staff Amaris Hotel dilatih secara regular untuk meningkatkan ketrampilan dalam hal pelayanan

3. **Visi Dan Misi Hotel Santika dan Amaris**

a. Visi Hotel

Menjadi jaringan hotel pilihan utama yang terbesar di Indonesia dan tersebar di Asia Tenggara.

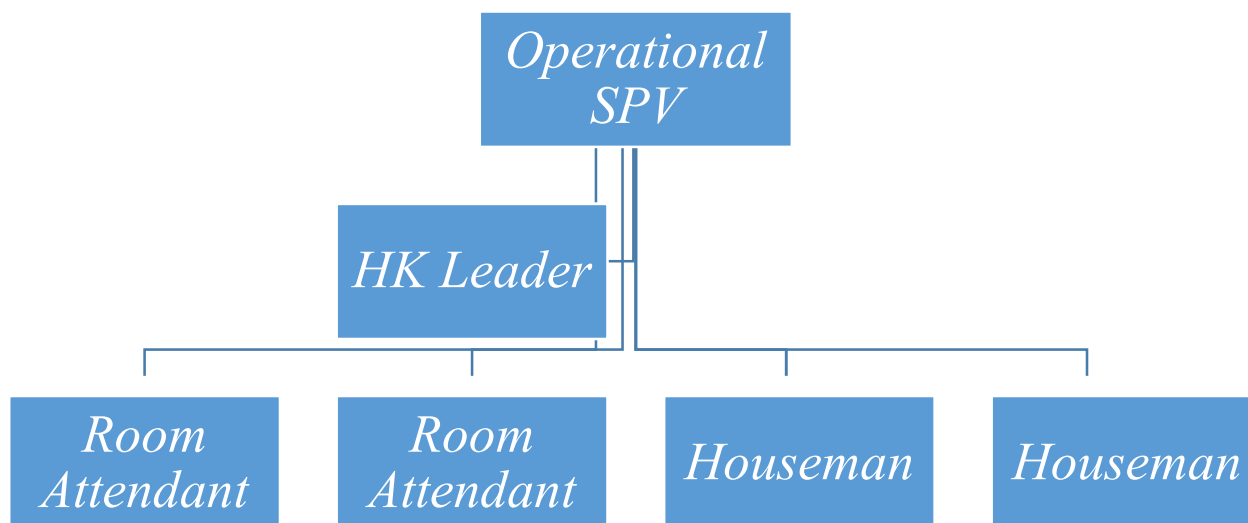
b. Misi Hotel

Menciptakan nilai lebih bagi “ STAKE HOLDERS “ dengan menyajikan produk bermutu disertai pelayanan profesional yang Ramah dalam mewujudkan Sentuhan Indonesia sebagai Nilai Citra Santika.

4. **Nilai Nilai Santika Indonesia**

1. PROFESIONALISME.
2. KEJUJURAN.
3. KETERBUKAAN
4. KEBERSAMAAN.
5. TANGGUNG JAWAB SOSIAL.
6. SYUKUR KEPADA TUHAN YANG MAHA ESA
7. KEDISIPLINAN

5. Struktur Organisasi Housekeeping Departement



Tugas dan tanggung Jawab

1. Operational Supervisor

Bertanggung jawab menjaga kualitas dan pengoperasian hotel sesuai dengan standard yang telah ditetapkan sehingga dengan memberikan patok utama semua staff dapat bekerja sesuai dengan standard , serta mengawasi dan mengontrol jalannya operational Hotel tersebut.

2. HK Leader

Bertanggung Jawab:

1. Membuat schedule kegiatan atau jadwal kegiatan pekerjaan.
2. Memonitor atau memantau progress pekerjaan yang dilakukan tenaga ahli.

3. Bertanggung jawab dalam melaksanakan supervisi langsung dan tidak langsung kepada semua karyawan yang berada di bawah tanggung jawabnya, antara lain memberikan pelatihan kepada karyawan agar dapat mencapai tingkat batas minimum kemampuan yang diperlukan bagi timnya dan dapat menerapkan sikap disiplin kepada karyawan sesuai dengan peraturan yang berlaku di perusahaan.
4. Bertanggung jawab dalam melaksanakan koordinasi dalam membina kerja sama team yang solid.
5. Bertanggung jawab dalam mencapai suatu target pekerjaan yang telah ditetapkan dan sesuai dengan aturan.
6. Mengkoordinir seluruh aktifitas tim dalam mengelola seluruh kegiatan baik dilapangan maupun dikantor.
7. Bertanggung jawab terhadap Pemberi Pekerjaan yang berkaitan terhadap kegiatan tim pelaksana pekerjaan.
8. Membimbing dan Mengarahkan anggota tim dalam mempersiapkan semua laporan yang diperlukan.
9. Melakukan pengecekan hasil pekerjaan yang telah dilaksanakan.
10. Melaksanakan presentasi dengan direksi pekerjaan dan instansi terkait.

3. Houseman

Bertanggung jawab:

1. Melaksanakan kebersihan setiap *public area*, *Offices*, *Lobby*, *Restaurant*, *toilet*, *Meeting Room* dan lain-lain.
2. Mengecek dan melaksanakan kebersihan di luar area gedung hotel (garder, corridor depan Arcade/tempat yang disewakan setiap salon, tangga menuju *swimming pool*) dan sebagainya.
3. Menjaga, merawat, menempatkan dan mengganti tanaman pot yang ditempatkan atau dileketakkan di *Public Area* tersebut di atas pada point pertama untuk keindahan dan kenyamanan tamu yang datang dan melihatnya

4. Room Attendant

Bertanggung Jawab:

1. Melaksanakan Kebersihan setiap kamar berikut kelengkapannya
2. Melaksanakan kebersihan Roomboy Station dan Roomboy Trolley berikut kelengkapannya
3. Melaksanakan kebersihan setiap koridor setelah End Shift

B. Pembahasan

Penulis memegang jabatan sebagai seorang *Room Attendant*, bukanlah suatu hal yang mudah karena tuntutan untuk membersihkan kamar dengan bersih dan teliti, seorang *Room Attendant* dituntut untuk :

1. Memiliki kemampuan untuk berkomunikasi.
2. Menguasai bahasa asing, terutama bahasa inggris.
3. Memiliki pengetahuan dan informasi-informasi yang berhubungan dengan *housekeeping*.
4. Cekatan dan bergerak cepat
5. Memiliki memori yang baik.
6. Memiliki fisik yang kuat dan sehat

Kegiatan operasional yang berhubungan dengan *Room Attendant*, berlangsung di dalam kamar *check out (vacant dirty)* maupun *stay over(occupied dirty)*, meskipun jarang bertemu langsung dengan tamu tetapi perlu diperhatikan beberapa hal yang penting untuk memberikan kesan yang baik pada tamu.

Dalam melaksanakan tugas sebagai, *Room Attendant* penulis selalu menerapkan *Standar Operasional* yang ada di Hotel Amaris Margorejo Surabaya di mulai dengan:

1. Persiapan diri Seorang *Room Attendant* (*Standard Grooming*)



Gambar 3.5

Standard Grooming Hotel Amaris Margorejo

Upaya *Room Attendant* dalam melaksanakan tugas ini langsung berhubungan dengan tamu , dan *contact* mata dengan tamu secara langsung oleh karena itu menjaga kebersihan adalah hal wajib dilakukan dari ujung kepala sampai ujung kaki karena untuk memberikan kesan yang *impressive* dan yakin bahwa kamar yang mereka tempati dibersihkan oleh seorang *Room Attendant* yang berpenampilan menarik dan bersih.

a. Rambut

- 1) Rambut harus selalu disisir rapi dan harus menggunakan Pomade atau minyak rambut

- 2) Rambut tidak boleh terlihat Berantakan di depan tamu
- 3) Panjang rambut harus sesuai standard yaitu tidak melebihi kerah baju dan tidak boleh gondrong

b. Kebersihan secara pribadi

- 1) Mandi sehari hari dan wajib menggunakan deodorant
- 2) Sering gosok gigi dan bagi perokok wajib menghilangkan bau rokok itu sebelum kembali bekerja lagi
- 3) Cuci muka secara teratur agar tetap tampil fresh dan segar

c. Kebiasaan yang harus dihindari

- 1) Bersendawa secara keras
- 2) Mengorek kotoran hidung atau telinga di depan tamu
- 3) Menguap di depan tamu
- 4) Makan dengan mulut terbuka dan teriak teriak di area kamar tamu.

2. Persiapan peralatan pembersih , *chemical* dan *Guest supplies*

Upaya *Room Attendant* dalam membersihkan kamar kamar tamu supaya bersih yaitu dengan memepersiapkan bahan atau chemical yang digunakan sehingga kamar kamar tamu tersebut tetap terjaga kebersihannya sesuai dengan standard yang telah ditetapkan, dengan demikian maka kamar kamar tamu akan tetap terasa bersih dan nyaman.

a) Cleaning Equipment

Carry caddy adalah kotak atau tempat yang berisi dengan alat dan chemical yang akan digunakan untuk membersihkan kamar kamar tamu

a) Carry Caddy

Yaitu tempat untuk meletakkan jenis jenis chemical dan peralatan yang akan digunakan nantinya.

Standard *Set up Cary Caddy* Hotel Amaris Margorejo



Gambar 3.6

Standard set up Carry caddy

Nama alat dan Chmical

1. Hand Glove

Digunakan untuk melindungi tangan dari bahan bahan kimia yang akan digunakan

2. Sponge / scoth brite

Digunakan untuk area wash basin , Toilet bowl , wall bathroom serta shower glass

3. *Hand brush*

Digunakan untuk menggosok noda kotoran pada lantai kamar mandi

4. *Toilet Bowl Brush*

Digunakan untuk menggosok area toilet bowl

5. *Squeeze*

Digunakan untuk mengeringkan permukaan air yang ada dikamar mandi

b) Chemical pembersihan kamar

1. *Glass cleaner*

Digunakan untuk membersihkan kaca pada kamar mandi

2. *MPC (Multi Purpose Cleaner)*

Digunakan untuk membersihkan *wash basin* , *Toilet Bowl* serta *shower glass*

3. *Bathklin*

Digunakan untuk membersihkan permukaan lantai yang sudah timbul kerak dan kotoran yang sudah hilang

4. *Cream polish*

Cream yang digunakan untuk membersihkan kerak pada stainless yang susah untuk dihilangkan.

c) Guest Supplies

Berikut ini jenis jenis supplies yang digunakan untuk kebutuhan *Guest* atau tamu antara lain :

a) *Linen supplies*

- a) *Sheet Holywood* (sheet double)
- b) *Duvet Holywood* (duvet holywood)
- c) *Sheet Single* (sheet single)
- d) *Duvet Single* (duvet single)
- e) *Pillow Case* (sarung bantal)
- f) *Bath Towel* (handuk mandi)
- g) *Bath Mat* (alas kaki)

b) *Guest Supplies*

- a) *Shampoo and soap* (sampoo dan sabun)
- b) *Tisuee Roll*
- c) *Amanities set* (Didalamnya sudah terisi *Sliper* dan *Toothbrush*)
- d) *Memopad* (buku kecil untuk menulis)
- e) *Pencil*
- f) *DND sign* (tanda atau sign mohon tidak diganggu)
- g) *Mug* (gelas untuk minum)
- h) *Dental glass*
- i) *Mineral water*

- j) *Facial tissue*
- k) *Astray* (asbak)
- l) *Matchess* (korek api)
- m) *Hanger*
- n) *Room service menu*

3. Standard operasional prosedur pelayanan pembersihan kamar menurut Hotel

Amaris Margorejo

- a) Langkah langkah sebelum membersihkan kamar
 1. Mempersiapkan diri dengan menggunakan *uniform* yang rapi,bersih dan berhias seperlunya sesuai dengan persyaratan karyawan hotel
 2. Mengambil dan mengisi *Roomboy Control Sheet* yang telah dibagikan pada pagi hari
 3. *Linen, Towel* serta *amanities* disusun rapi di *trolley Room Attendant*
 4. Mempersiapkan *trolley dan set up* sesuai total *credit* kamar yang didapat pada hari itu yang sudah terisi penuh dengan *linen* antara lain:
 - a) Sheet Hollywood (sheet double)
 - b) Sheet Twin (sheet single)
 - c) Pillow case (sarung bantal)
- Jika semua linen sudah penuh lanjutkan mengisi *towel* antara lain :
- a) Bath towel (handuk mandi)
 - b) Bath mat (alas kaki/ keset)

5. Menekan bel, mengetuk pintu sebanyak 3x, dan berkata “housekepping” jika status kamar Occupied sebutkan identitas diri Contoh : “housekepping ,dengan Rendy ,mungkin bisa saya bersihkan kamarnya bapak/ibu ??

Dan jika status kamar Vacant dirty , tetap tekan bel, ketuk pintu dan berkata “housekepping” serta tetap sebutkan identitas diri , lalu buka pintu secara perlahan untuk memastikan bahwa tersebut dalam keadaan kosong.

b) *Standard operational Make Up Vacant Dirty*

1. Jika ada info Dari *Front Office C/O* Dari *housekeeping* harus segera mengecek semua kelengkapan kamar antara lain *hanger, remot TV, towel* dan pastikan semua dalam keadaan lengkap
2. Menekan bel, mengetuk pintu sebanyak 3x, dan berkata “housekepping” serta sebutkan identitas diri “ lalu buka pintu secara perlahan untuk memastikan bahwa kamar tersebut sudah dalam kondisi kosong
3. Letakkan posisi *trolley* di depan kamar ,dengan jarak sekitar 30 cm dari depan kamar , dan usahakan posisi *trolley* tidak menghalangi jalan tamu di area *corridor*
4. Buka semua *curtain* , *take out garbage* dan *take out room service* jika ada di dalam kamar
5. Jika ada *Lost and Found* infokan segera ke *Front Office*, jika tamu tersebut masih di *Lobby* infokan kepada tamu bahwa ada barang yang tertinggal

6. *Striping* semua linen baik yang ada di *bedroom* maupun yang ada di *bathroom*
7. Ambil dan bawa *linen* yang kotor dan letakkan di *linen humper*
8. Ambil *linen* yang bersih dan letakkan diatas *night table* supaya tidak tercampur dengan linen yang kotor
9. Ambil gelas dan mug yang kotor dan bawa ke *bathroom* untuk dicuci
10. Tuangkan chemical ke semua area *bathroom* yang akan dibersihkan searah jarum jam mulai *wash basin, toilet bowl, Shower glass*
11. Sambil menunggu *chemical* bereaksi dan bekerja , kita dapat lakukan proses *Making The Bed*
12. Tebar *sheet I* kemudian bentuk sudut segitiga di sudutnya membentuk 45 derajat
13. Jika sudah selesai tebar *duvet cover* , masukan *duvet inner* ke dalam *duvet cover* kemudian tebar sampai semua permukaan rata, jika sudah bentuk lipatan sabuk dan lipat semua sisi sisi
14. Pasang *pillow case* yang bersih dan letakkan secara berhadapan
15. Jika proses *Making The Bed* selesai , kembali ke *bathroom* kemudian gosok semua permukaan kaca dan yang lainnya dan bilas dengan air lalu keringkan dengan *Out of order towel (oo towel)*
16. Lengkapi *amanities* Dan *towel* yang sudah digunakan tamu dan ganti dengan yang baru
17. Letakkan kembali mug dan gelas yang sudah dicuci ke tempat semula

18. Lengkapi semua amenities yang ada di area *bedroom* dan lakukan proses *Dusting* searah jarum jam mulai arah pintu sampai area *bed*
19. Setelah semua selesai *lobby duster* permukaan lantai dan lakukan proses *moping* dan pastikan Ac dalam kondisi menyala
20. *Check* semua kelengkapan dan kebersihan kamar secara ulang dan kemudian tulis ke dalam *Roomboy Control sheet*

c) *Standard Operasional Make up Occupied Dirty*

Dalam proses *make up Occupied room* sebenarnya hampir sama dengan *make up vacant Dirty*, hanya saja perbedaannya jika *occupied* ada barang, sedangkan *vacant dirty* kosong tidak ada barang.

Untuk proses *make up Occupied room* sebagai berikut :

1. Buka *Curtain* supaya penerangan lebih jelas, kemudian *take out room service* dan *take out garbage* yang ada di dalam kamar
2. Menekan bel, mengetuk pintu sebanyak 3x, dan berkata “housekeeping” serta sebutkan identitas diri “housekeeping, dengan Rendy, mungkin bisa saya bersihkan kamarnya bapak/ibu ??
3. Letakkan posisi *trolley* di depan kamar dengan jarak sekitar 30 cm dari depan kamar, dan usahakan posisi *trolley* tidak menghalangi jalan tamu di area *corridor*
4. Pasang tanda *housekeeping on progress* (kamar sedang dibersihkan) supaya tamu mengetahui jika ada pembersihan kamar didalam kamar tersebut

5. Lihat kondisi *linen* dan lihat *sign Ecogreen* atau tanda penggantian *linen* biasanya di letakkan di atas *bed*
6. Jika ada *laundry* infokan ke *FO* untuk *di follow up* lebih lanjut , jika sudah ada info maka *Room attendant* yang membersihkan kamar tersebut akan membawa dan mengambil *laundry* tersebut
7. Kemudian berikan pada admin / *order taker HK* untuk diproses *laundry* tersebut
8. Rapikan kondisi *bed* dengan cara angkat *duvet* , *sheet* kemudian tebar ulang satu per satu dengan tujuan apabila ada barang tamu tertinggal diatas tempat tidur dapat diambil dan disisihkan terlebih dahulu
9. Ganti *pillow case* yang kotor dengan *pillow case* yang bersih
10. Lanjutkan dengan melengkapi *amanities* yang telah digunakan oleh tamu seperti *mineral water* ,*notepad* dan *pencil*
11. Setelah selesai bersihkan *bathroom* dengan cara semprotkan *chemical* dan gosok pada permukaan yang kotor,bilas dengan air dan keringkan dengan *Out of order towel* atau *oo towel* yang sudah ada
12. Ganti *towel* yang kotor dengan *towel* yang bersih
13. Lengkapi *amanities* yang digunakan oleh tamu dan ganti dengan yang baru
14. Setelah semua selesai lanjutkan dengan proses *dusting* , jika ada barang tamu yang banyak cukup angkat dan *dusting* , jangan sekali sekali memindah barang barang tamu yang sudah diletakkan ditempat nya
15. Lanjutkan dengan proses *lobby duster* dan *moping* pada semua area lantai dan kemudian isi *Room Boy control sheet*

Selanjutnya penulis akan membahas dan mengambil teknik data yang digunakan antara lain :

1. Melalui Guest Comment slip
2. Melalui media online yaitu Traveloka dan Pegi pegi
3. Checklist SOP Pembersihan kamar VD Dan OD

Dan dari semua penggunaan data yang dilakukan menunjukkan bahwa peranan *Room Attendant* dalam memberikan pelayanan sesuai SOP sangatlah penting untuk menunjang dan meningkatkan Occupancy Hotel dan para Tamu menyatakan setuju bahwa Hotel Amaris Margorejo adalah hotel dengan kebersihan diatas nilai rata rata , hal tersebut dapat dilihat dari data Tabel III.I , Melalui Media Online , dan Checklist Make up Room

Tabel III.I
Recapitulation Guest Comment Slip

No	Topic Comment	Sangat baik	Baik	Cukup	Kurang
1.	Kebersihan kamar / Cleanlines	8	7		
2.	Kebersihan kamar Mandi / Cleanlines Bathroom	8	7		
3.	Penyejuk ruangan /Air Conditioner	9	6		
4.	Air panas / Hot Water	8	6	1	
5.	Televisi / Television	8	7		
6.	Lampu penerangan / Lighting	7	7	1	
7.	Perlengkapan kamar Mandi / Bathroom	7	8		
8.	Tempat tidur / Bed	8	7		
9.	Handuk dan Linen / Towel & Linen	8	6	1	
10.	Sambungan internet / internet connection	8	7		

Total dari 15 Guest comment dan *review* dari media online yang ada seperti traveloka dan pegi pegi dan lain lain para tamu menyatakan setuju , jika hotel Amaris

Margorejo Surabaya adalah hotel *budget* terbaik dengan pelayanan yang sesuai dengan standard hotel berbintang di kawasan jemursari Surabaya.

Dapat dikatakan sebagai pilihan hotel *budget* terbaik karena para tamu memberikan review dan penilaian mereka selama stay dan muncul hasil sebagai berikut :

1. Review pengguna traveloka terhadap Hotel Amaris Margorejo

Kebersihan : 8,76

Kenyamanan : 8,56

Makanan : 8,05

Lokasi : 8,63

Pelayanan : 8,52

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://www.traveloka.com/hotel/indonesia/amaris-hotel-margorejo-surabaya-3000010027841?spec=8-3-2017.10-3-2017.21.HOTEL.30000100>. The page displays search filters for check-in (Wed, Mar 8, 2017), duration (2 malam), and room selection (1 room). A search button labeled "Cari Sekarang" is visible. Below the search filters, there is a section for user reviews. The review section is titled "Review pengguna Traveloka" and shows a large blue circle with the score "8,6 /10" and the text "Sangat Memuaskan". To the right of the score is a bar chart showing ratings for various categories: Kebersihan (8,76), Kenyamanan (8,56), Makanan (8,05), Lokasi (8,63), and Pelayanan (8,52). Below the bar chart, it states "114 orang pelanggan Traveloka telah menginap di hotel ini dan memberikan reviewnya:". There is also a button labeled "Lihat semua review" and a "Perlu Bantuan?" button.

Review pengguna Traveloka

Review pengguna tripadvisor

8,6 /10
Sangat Memuaskan

Kebersihan	8,76
Kenyamanan	8,56
Makanan	8,05
Lokasi	8,63
Pelayanan	8,52

114 orang pelanggan Traveloka telah menginap di hotel ini dan memberikan reviewnya:

Lihat semua review

Perlu Bantuan?

The screenshot shows a web browser window displaying the Traveloka website. The page features a list of user reviews for Hotel Amaris Margorejo. The reviews are as follows:

User Name	Date	Score	Review Text
Imam I.	28 Feb 2017	9,1	Amaris top, bersih, makanan banyak pilihan dan enak.
Ridwan R.	27 Feb 2017	9,1	Hotelnya strategis, mau cari makanan mudah sekali.
Fakhrudin R.	27 Feb 2017	8,2	Bagus, bersih, cuma agak kecil kamarnya.
Jon J. Y.	27 Feb 2017	10,0	Lokasi tgh2 bandara dan pusat kota, pelayanan bagus, sayang kurang kedap suara, suara aktivitas di luar maupun sebelah kamar masih terdengar...
Ratna E.	27 Feb 2017	8,5	Cukup nyaman, kamar untuk tipe yang saya tempatin enak, cukup besar untuk 2 orang

The browser's address bar shows the URL: <https://www.traveloka.com/hotel/indonesia/amaris-hotel-margorejo-surabaya-3000610027843?spec=8-3-2017.10-3-2017.2.1.HOTEL.39000100>. The page also includes navigation links for 'Hotel', 'Tiket', 'Yang Baru', and 'Promo', along with 'Masuk' and 'Daftar' buttons. A 'Perlu Bantuan?' button is visible in the bottom right corner of the review section.

2. Review pengguna pegi pegi terhadap Hotel Amaris Margorejo

Kamar hotel : 8,6

Kebersihan kamar : 9,0

Pelayanan staff hotel : 8,0

Makanan : 8,0

Kamar mandi : 8,8

Lokasi : 8,2

Harga : 8,8

Room rate Amaris Hotel Ma x Amaris Margorejo Surabaya x +

https://www.pegipegi.com/hotel/surabaya/amaris_margorejo_surabaya_943949/?stayY

Amaris Hotel Margorejo Surabaya ★★

Jl. Margorejo Indah No. 114-115, Wonocolo, Surabaya, Indonesia - [Lihat di Peta](#)

Rp 289,256

Mulai dari Rp 289,256

PESAN SEKARANG

Ulasan / Review Wisatawan

9.1/10 ★★★★★
(Dari 45 ulasan wisatawan Pegipegi)

Kamar Hotel	8.6
Kebersihan Kamar	9.0
Pelayanan Staff Hotel	8.8
Makanan	8.0
Kamar Mandi	8.8
Kolam Renang/Spa	7.4
Lokasi	9.2
Harga	8.8

Ulasan Pegipegi Selengkapnya >

Lokasi

Perbesar

LIHAT PETA

Masukkan Kode

https://origin.pegipegi.com/jalan/images/pict2L/Y9/Y943949/Y943949002.jpg

12:25 PM
6/20/2017

Booking.com: Hotel di Sur... x 11 Ulasan Asli untuk Hotel... x Harga kamar Amaris Hotel Mar... x Amaris Margorejo Surabaya... x +

https://www.pegipegi.com/hotel/surabaya/amaris_margorejo_surabaya_943949/?stayYear=2017&stayMonth=3&stayDay=7&stayCount=1&roomC

10 **The best hotel**

Shaskia vilardi n cahya / Pria / 20 - 24 tahun / Perjalanan bersama Teman

26-02-2017

Kamar Hotel	★★★★★	10	Kamar Mandi	★★★★☆	8,0
Kebersihan Kamar	★★★★★	10	Kolam Renang/Spa	☆☆☆☆☆	0
Pelayanan Staff Hotel	★★★★★	10	Lokasi	★★★★★	10
Makanan	★★★★★	10	Harga	★★★★★	10

Untuk hotelnya sangat nyaman , bersih serta pelayanannya bagus. Untuk makanana sarapan sangat enak dan sangat bervariasi. Untuk harga sangat terjangkau dengan pelayanan yang sangat bagus. Lokasinya dekat dengan pusat kota dan mal di surabaya.

10 **Perjalanan untuk kesehatan**

Soedjatmiko / Pria / Di atas 60 tahun / Perjalanan Keluarga

23-02-2017

Kamar Hotel	★★★★☆	8,0	Kamar Mandi	★★★★★	10
Kebersihan Kamar	★★★★★	10	Kolam Renang/Spa	☆☆☆☆☆	0
Pelayanan Staff Hotel	★★★★★	10	Lokasi	★★★★★	10
Makanan	★★★★★	10	Harga	★★★★★	10

Perjalanan mengantar Istri berobat ke RSAL Surabaya, mencari tempat penginapan yang dekat dengan RSAL dan pilihan kami tertuju ke hotel Amaris. Saat menginap di hotel tersebut yang kami rasakan walaupun harga gak terlalu mahal tapi pelayanan yang kami dapatkan tidak murahan, kami ngrasa nyaman. Terima kasih.

Masukkan Kode Kupon Disini

14:30
07/03/2017

The screenshot displays a web browser window with the URL https://www.pegipegi.com/hotel/surabaya/amaris_margorejo_surabaya_913949/?stayYear=2017&stayMonth=2&stayDay=7&stayCount=1&roomC. The page features two reviews for the Amaris Margorejo Surabaya hotel.

Review 1: Candra / Pria / 30 - 34 tahun / Perjalanan Keluarga
 Date: 27-01-2017
 Overall Rating: 10
 Guest Comment: "Hotelnnya dan kamarnya bersih sekali, nyaman ... Staf nya ramah juga, setiap kelihatan tdk pernah tdk menyapa. Menyapa terusssss.....sukses slalu"

Kamar Hotel	★★★★★★	10	Kamar Mandi	★★★★★★	10
Kebersihan Kamar	★★★★★★	10	Kolam Renang/Spa	☆☆☆☆☆☆	0
Pelayanan Staff Hotel	★★★★★★	10	Lokasi	★★★★★★	10
Makanan	☆☆☆☆☆☆	0	Harga	★★★★★★	10

Review 2: Atas!
 Date: 25-01-2017
 Overall Rating: 8.8
 Guest Comment: "Nyaman dan murah jika dibanding kualitas. Dan dapat member Sarlika karena beberapa Kali perpanjang menginap"

Kamar Hotel	★★★★☆	8,0	Kamar Mandi	★★★★★★	10
Kebersihan Kamar	★★★★☆	6,0	Kolam Renang/Spa	☆☆☆☆☆☆	0
Pelayanan Staff Hotel	★★★★★★	10	Lokasi	★★★★☆	8,0
Makanan	★★★★☆	8,0	Harga	★★★★★★	10

The bottom of the screenshot shows a Windows taskbar with the date 07/03/2017 and time 14:11.

Peranan yang Dilakukan *Room Attendant* dikatakan berhasil karena para tamu merasa nyaman dan tamu mengisi Guest Comment dengan comment yang sangat baik terutama untuk kebersihan kamar, Itu semua berkat dukungan dari Leader dan Supervisor yang ikut membantu kelancaran operasional *Room Attendant*.

Penulis sebagai *Room Attendant* di HOTEL AMARIS MARGOREJO SURABAYA memberikan Peranan pelayanan kamar sesuai *Standard Operational Procedure*, beberapa hal yang dilakukan antara lain :

1. Adanya program ASP (Amaris Service Plus)

Yaitu suatu bentuk kerjasama antara *Housekeeping* Departemen dengan *Engineering* Departemen untuk menciptakan dan memberikan rasa nyaman yang lebih kepada tamu dengan memberikan kamar yang bersih

Dari Departement *Engineering* memastikan Kamar yang bebas dari spot atau noda , bebas dari problem dan trouble seperti Wi-fi dengan kecepatan rata rata , Exhause yang selalu menyala , Ac yang dingin , Televisi tidak bermasalah dan memastikan kondisi kamar dalam keadaan bersih dan layak digunakan

Dari Departement *Housekeeping* memastikan Pelayanan Make up Room sesuai dengan SOP yang telah ditentukan dan telah disetujui , dan jika ada Permintaan Guest Request dari tamu harus segera dan secepat mungkin untuk merespon supaya tamu tidak terkesan menunggu terlalu lama

2. Menerapkan *standard operational procedure* (SOP)

Menjalankan dan melaksanakan *Standard operational procedure* yang sudah dibuat dan diterapkan dengan tujuan tercapainya mutu dan kualitas kerja sehingga service yang diberikan kepada tamu dapat tercapai sesuai dengan yang diinginkan

Jika *Standard operational procedure* sudah dilakukan maka akan berpengaruh terhadap *occupancy* hotel dan tingkat hunian kamar serta pelayanan yang diberikan kepada tamu nantinya.

3. Memberikan pelayanan yang Efisien cepat dan Tidak bertele tele

Bisa dipastikan bahwa untuk memberikan pelayanan dalam bentuk apapun harus cepat , efisien dan tidak bertele tele , sehingga tamu tidak terkesan menunggu lama dan berusaha untuk meminimalis compalin yang muncul, oleh karena itu sikap semua karyawan harus mempunyai sikap siap memberi pelayanan secara cepat dan tidak bertele tele serta disertai dengan standard operational procedure yang sudah dibuat.

Contoh seorang tamu meminta tambahan *extra amanties* untuk ditambahkan ke kamarnya , maka dengan sigap dan cepat seorang *Room Attendant* akan menanganinya sesuai dengan *standard operational procedure* yang sudah dibuat.