

BAB IV

PEMBAHASAN

4.1 Tinjauan Umum

4.1.1 Sejarah Hotel Bumi Surabaya

Pada tanggal 16 Desember 1979, Hotel Bumi Hyatt Surabaya telah di resmikan oleh Menteri Perhubungan pada waktu itu Bapak Roesmin Noerjadin. Setelah melampaui masa commercial operation, di peroleh izin usaha tetap No.104/PARPOSTEL/1990 tanggal 14 Februari 1990 yang di keluarkan oleh ketua Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) atas nama menteri PARPOSTEL.

Sebagai hotel yang terletak di tempat yang strategis di daerah bisnis dan hiburan ramai di kota pelabuhan terbesar kedua di Indonesia. Sejak tahun 1989 Hyatt Bumi Surabaya berubah menjadi Hyatt Regency Surabaya dengan logo yang sekarang ini yaitu garis kress merah yang menandakan pelayanan yang di berikan oleh Staff Hyatt dari matahari terbit hingga terbenam. Sebelum tahun 1989 logo Hyatt Surabaya berbentuk daun semanggi.

Sejak akhir Desember 1993 Hyatt Regency Surabaya yang merupakan hotel satu-satunya hotel berbintang lima berlian yang dapat di capai dengan mudah dari pusat perkantoran, pusat perbelanjaan maupun tempat-tempat hiburan malam.

Setelah menyelesaikan pembangunan perluasan Tower Hyatt Regency Surabaya yang baru dan renovasi dalam bulan Desember 1993. Hyatt Regency Surabaya mempunyai 231 kamar *Regency Tower*, 12 unit

apartement, 5 restaurant, ballroom dan 4 *function room* yang telah di perluas, pusat kebugaran jasmani yang serba computer dan tempat parkir yang dapat menampung 400 unit kendaraan. Di dalam kompleks hotel ini terdapat pula Gedung perkantoran berlantai 6 yang telah di sewa oleh Bank of Tokyo, Shang hai & Hongkong Bank, Garuda Indonesia, Japan Airlines, Cathay Pacific dan beberapa maskapai penerbanagan asing lainnya.

Mengingat letaknya yang strategis di pusat daerah bisnis dan sebagai hotel dengan predikat “Bintang Lima Berlian”, Hotel ini menguasai kurang lebih 40% pangsa pasar pengunjung yang datang ke Jawa Timur, dan hotel pilihan bagi para pemimpin politik dan pengusaha yang berkunjung ke Surabaya.

Perkembangan akhir perluasan Hotel

Perkembangan fisik perluasan Hotel sesuai dengan yaitu bulan November 1993, secara prinsip telah dapat di selesaikan, baik bangunan Regency Tower, apartement maupun gedung perkantoran.

Untuk mempertimbangkan keadaan pembangunan fisik tersebut Gubernur KDH Tk.I Jawa Timur Bapak Soelarso telah mengadakan kunjungan kerja di proyek kita pada tanggal 20 November. Bertepatan dengan ulang tahun Hyatt Regency Surabaya yang ke 14, peresmaiannya oleh Bapak Joop Ave selaku Menteri Parpostel dan Bapak Susilo Soedirman selaku Menko Polkam.

Setelah di adakan evaluasi oleh Direktorat Jendral Pariwisata, Departemen Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi, di nilai layak di berikan

penghargaan sebagai Hotel Bintang Lima Berlian dengan surat keputusan No:Kep03/PPKH/XII/1993 tertanggal 11 Desember 1993.

Sejarah Singkat Hotel Bumi Surabaya

Hotel yang terletak di Jl. Jend Basuki Rakhmat 106-128 Surabaya itu pada 16 Desember 1979 berdiri dan diberi nama Hyatt Bumi Surabaya, Sejak tahun 1989 Hyatt Bumi Surabaya berubah menjadi Hyatt Regency Surabaya yang pada akhirnya kerjasama antara Graha Bumi Modern dan Hyatt Indonesia berakhir pada tanggal 1 November 2008 dan berubah nama menjadi Hotel Bumi Surabaya.

4.1.2 Klasifikasi Hotel

Berdasarkan klasifikasi suatu hotel, Hotel Bumi Surabaya dapat di klasifikasikan sebagai berikut :

a. Berdasarkan Klasifikasi

Berdasarkan Klasifikasi maka, Hotel Bumi Surabaya termasuk salah satu hotel Di Atas Rata-Rata, karena mempunyai 242 jumlah kamar dan 12 kamar *apartement*.

b. Berdasarkan Pelayanan Tamu

Berdasarkan Pelayanan Tamu, maka Hotel Bumi Surabaya merupakan Business Hotel karena tamu yang menginap kebanyakan oleh kalangan pebisnis dan pengusaha.

c. Berdasarkan Harga Jual Hotel

Berdasarkan Harga Jual Hotel, maka Hotel Bumi Surabaya termasuk merupakan American Plan, karena kebanyakan tamu hotel hanya membayar harga dengan dengan breakfast di pagi hari. Dan apabila tamu memakai fasilitas hotel misalnya restaurant maka pembayaran di luar harga kamar.

d. Berdasarkan Pengelompokan Hotel

Berdasarkan Pengelompokan Hotel maka, Hotel Bumi Surabaya merupakan salah satu Hotel Berbintang 5 (Five Stars Hotel) di daerah Surabaya.

e. Berdasarkan Letak atau Lokasi Hotel

Berdasarkan Letak atau Lokasi Hotel maka, Hotel Bumi Surabaya termasuk City Hotel karena terletak di salah satu pusat kota bisnis di Indonesia.

4.1.3 Fasilitas Hotel

1. *Trasportation*

- Dari *Airport* dengan jarak 20 km dapat ditempuh 45 menit menggunakan mobil.
- Dari *Harbour* dengan jarak 7 km dapat di tempuh 15 menit dengan naik mobil.
- Dari *Shop* dengan jarak 1 km dapat di tempuh 2 menit dengan naik mobil.

- Dari *Railway* dengan jarak 3 km dapat di tempuh dengan 6 menit menggunakan mobil

2. *Acomodation*

- 242 kamar tamu termasuk 12 *apartment*, 2 *penthouse*, 3 *grand suites* dan 8 *regency suites*.
- Semua ruangan di lengkapi dengan *Air Conditioning (AC)*, *remot controlled TV* dengan 21 chanel, *hairdryer*, timbangan berat badan, *mini bar service*, *bathrobe*, *telephone* dengan 100 line
- Listrik 220 volt
- *Check out Time 12.00 noon*

3. *Regency Club*

Terdiri dari 9 lantai dan 52 kamar yang di lengkapi dengan berbagai pelayanan dan fasilitas serta alat-alat tulis yang lengkap dan multi guna. *The Regency Club Lounge* yang berada pada lantai 23 menawarkan *complimentary continental breakfast* mulain pukul 06.00-10.30 wib, *evening cocktail* setiap malam mulai pukul 17.00-20.00 wib serta pelayanan kopi dan tea setiap hari. Pelayanan bisnis juga menawarkan *meeting room* sebagai tempat pertemuan dengan tempat duduk sebanyak 6-8 tempat duduk. *Free wifi* yang hanya bisa di nikmati di area sekitar *regency club lounge*.

4. *Recreation Facilities / Fitness Center*

Club Olimpia telah mempunyai fasilitas penuh untuk kesehatan yang berada pada lantai 3, fasilitas tersebut meliputi : 2 *swimming pool*, 2

whirpool, cold plunge, aerobic studio, 3 floodit tennis corts, massage, sauna, spa and other health treatment.

5. *Service Facilities*

a. Bussiness center

Adalah sebuah konter yang melayani berbagai jenis keperluan dan kepentingan tamu yang berhubungan dengan kesekretariatan, baik yang berasal dari dalam maupun dari luar hotel. Fasilitas yang disediakan antara lain : 2 komputer, mesin fax, *foto copy, prepaid card*, pengiriman surat atau dokumen dan lain sebagainya.

b. Rent Car Service

Adalah pelayanan yang di berikan pihak hotel kepada tamu yang datang berkunjung dalam hal melayani penyewaan kendaraan mobil dan sejenisnya.

c. 24 hours Doctor on Call (Klinik)

Adalah klinik di hotel yang meyediakan pelayanan perawatan kesehatan serta menyediakan berbagai macam obat-obatan yang di perlukan bagi penderita. Klinik ini di khususkan bagi karyawan tetap, *trainee* yang mengalami kecelakaan pada saat kerja.

d. Express laundry Service

Adalah bagian yang menangani dalam hal pencucian baju karyawan maupun tamu hotel, di Hotel Bumi Surabaya batas penukaran seragam karyawan di lakukan selama 2 hari sekali.

e. *Baby Cots*

Adalah peyediaan tempat tidur untuk bayi, bagi para tamu yang membawa bayi, tempat tidur ini dapat di sewa oleh tamu untuk di bawa ke kamar, pemasangan tempat tidur bayi ini di lakukan oleh pihak hotel yang biasanya di lakukan oleh *Housekeeping department* khususnya *room boy* yang bertugas.

f. *Florist*

Adalah bagian yang melayani penyediaan bunga serta merangkainya menjadi suatu rangkian bunga yang indah untuk di sajikan kepada tamu dan pelayanan ini tidak di kenakan biaya.

g. *Outside catering*

Adalah pelayanan hotel atas permintaan tamu yang meliputi : penyewaan peralatan-peralatan makan dan minum seperti cangkir, piring, sendok, dan lainnya tergantung pemesanan tamu. Biasanya pihak hotel mengantarkan barang-barang pesanan ke tempat tujuan sehingga tamu dapat langsung menggunakannya.

h. *Valet Parking*

Adalah pelayan parkir mobil yang di sediakan bagi para pengunjung, lahan parkir ini dapat menampung sekitar 350 mobil dan sejenisnya, sehingga tamu tidak perlu khawatir lagi untuk tidak kebagian tempat parkir.

i. *Shopping Arcade*

Merupakan fasilitas yang terdapat di Hotel Bumi Surabaya yang berupa pertokoan seperti *cake shop* dan toko yang menjual

berbagai macam makanan dan minuman serta keperluan lain yang ada di luar hotel. *Shopping Arcade* diperuntukkan bagi tamu yang menginap di hotel maupun tamu yang berkunjung ke hotel.

j. Drug Store

Adalah toko yang melayani penyediaan obat-obatan yang digunakan oleh tamu hotel baik dari dalam maupun dari luar.

k. Major Credit Card Accepted

Adalah fasilitas penerimaan pembayaran sebagai akomodasi dari berbagai fasilitas yang digunakan oleh para tamu yang menggunakan kartu kredit sehingga memudahkan pembayaran jasa yang digunakan tamu.

l. Room Facilities

Hotel Bumi Surabaya memiliki jumlah kamar sebanyak 242 kamar yang terletak di bangunan baru semuanya dipakai termasuk dengan 12 *apartement*, 2 *penthouse*, 3 *grand suites* dan 8 *regency suites*. Semua *guest rooms* dilengkapi dengan *AC*, *remote control*, TV 21 channel, *hairdryer*, *mini bar*, *bedroom slippers*, *personal safe*, *telephone with IDD LINE*, *electricity 220 volt and check out time 12.00 noon*.

6. *Restaurant*

a) *Primavera Italian Restaurant* yang menyediakan ruangan khusus dan pelayanan yang bernuansa *Italian*.

- b) *The Chinese Arumanis Restaurant* yang juga menyediakan ruangan khusus untuk para tamu terdapat 2 ruang VIP dan kalau pagi biasanya di gunakan sebagai tempat *breakfast* tamu hotel.
- c) *Kizahashi* menawarkan hidangan dari jepang termasuk dengan *counter shushi* dan 3 meja *teppayaki* dan juga tersedia ruangan khusus *titammi*.
- d) *Cascades Poolside Restaurant* yang menyediakan berbagai makanan yang berasal dari negara Mexico, tempat ini terletak di samping kolam renang.
- e) *Room Service*, yaitu pelayanan kamar tamu selama 24 jam apabila tamu memerlukan makanan dan minuman di kamar, tamu dapat menghubungi bagian *service (room service)*.
- f) *The Lobby and Terrace* yang menyediakan berbagai *cake* dan makanan ringan serta minuman di *area lobby*.
- g) *Siti Inggil*, yang menyediakan makanan tradisional dengan konsep pasar malam yang buka pada malam hari saja terletak di area taman majapahit.

4.1.4 Type dan Jumlah Kamar

1. Deluxe Rooms

- *Deluxe King* 119 kamar
- *Deluxe Twin* 36 kamar

2. The Club Rooms

- *The Club King* 47 kamar

- *The Club Twin* 16 kamar
- 3. *Junior Club Suite Rooms*
- *Junior Club Suite* 8 kamar
- 4. *Executive Club Suite Rooms*
- *Executive Club Suite* 2 kamar
- 5. *Penthouses*
 - 1 type Taipan
- 1 type Keraton
- 6. *Apartment*
 - Single Apartment* 4 kamar
 - Double Apartment* 8 kamar

Total keseluruhan kamar yang ada di Hotel Bumi Surabaya berjumlah 242 kamar dan 12 kamar *apartement*.

4.1.5 Fasilitas Kamar

Fasilitas kamar berdasarkan jenis dan tipe kamar yang ada di Hotel Bumi Surabaya, yaitu :

- *Deluxe Rooms*

Each room features a separate bath and standing shower, closet, a large working desk and comfortable lounge chair for TV viewing. All rooms include IDD telephone, individual-controlled air conditioning, mini-bar, satellite TV, personal safe and hair dryer. Measure approxiamately 42 square meters.

- *The Club Rooms*

Each room features a separate bath and standing shower, closet, a large working desk and comfortable lounge chair for TV viewing. All rooms include an IDD telephone, individual-controlled air conditioning, mini-bar, satellite TV, personal safe and hair dryer. The Club Lounge is provided for personalized check in and check out, serve continental breakfast, evening cocktail and all day free coffee or tea, and complimentary meeting room for 2 hour. Measure approximately 42 square meters.

- *Junior Club Suites Rooms*

The Suites consist of separate living and bathroom area, divided by large cabinet in the center of the room. Each suites feature large walk-in closet., bathroom with a separate standing shower and long bath. All room include an IDD telephone, individual-controlled air conditioning, mini-bar, satellite TV, personal safe and hair dryer. All the Club Lounge services and measure approximately 84 square meters.

- *Executive Club Suites Room :*

All three suites consist of a master bedrooms, living room, dinning room and separate bathroom with outstanding views of city. The bathroom has a separate glass shower and a walk-in closet. Pther features include an IDD telephone, individual-controlled air conditioning, mini-bar, satellite TV, personal safe and hair dryer. All the Club Lounge services and measure approximately 125 square meters.

- *Penthouses*

Both penthouses feature two spacious bedrooms, living room, a dining room, a study area, a full pantry with butler service. The master bedroom with a Jacuzzi, separate shower, double sink vanity and a separate room with a toilet and bidet. The living room equipped with cozy sofas, lounge chairs, TV stereo and a CD/cassette player. The large dining room with a table for eight adjoins with a fully serviced kitchen, complimentary pressing for 1 suit. All The Club Lounge service and facilities are included. Measure approximately 250 square meter.

- *Single Apartments*

A single level, one bedroom apartment with a living room, a kitchenette and a private terrace equipped with two terrace chairs overlooking the garden area. Facilities include bath, closet, IDD telephone, individual-controlled air conditioning, mini-bar, satellite TV, personal safe and hair dryer. Living room consist of comfortable sofa settees and dining table for four persons. Full kitchen facilities include microwave, utensils and refrigerator. Washing machine complete with dryer is located in a separate room. Measure approximately 65 square meters.

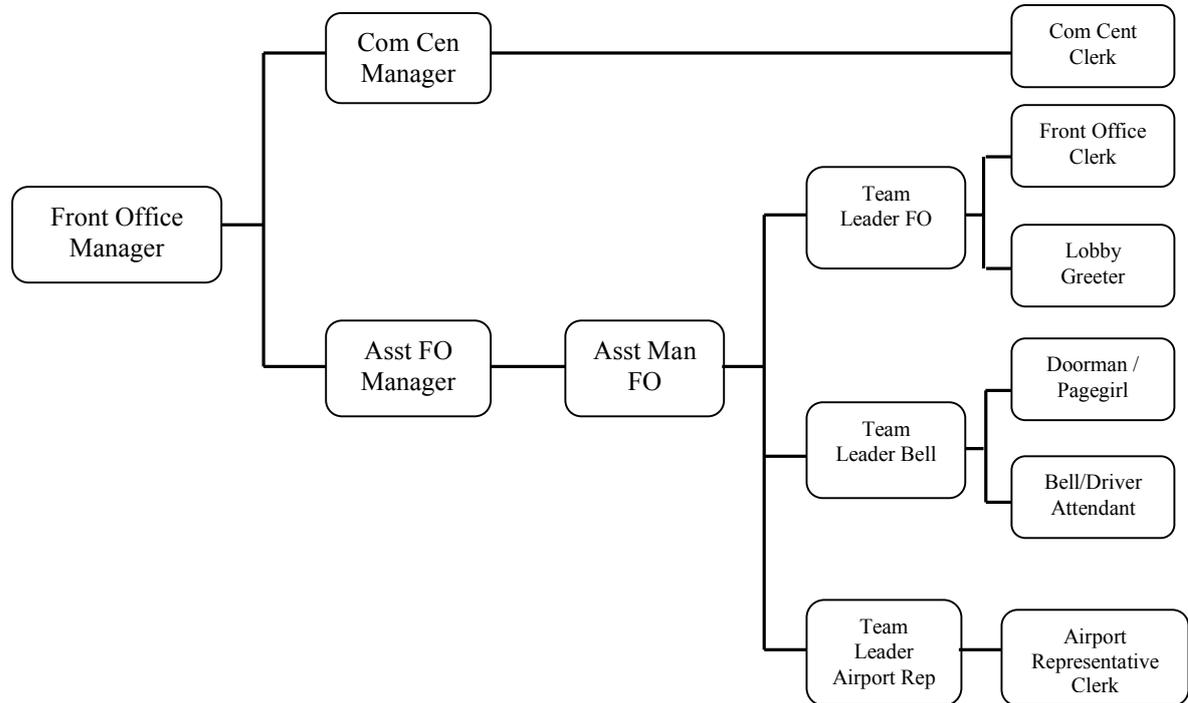
- *Double Apartments*

Double storey, two bedroom apartment with a living room, a kitchenette and a room for servant. A private terrace on the upper floor, equipped with two garden chairs. Facilities include bath, closet, IDD telephone, individual-controlled air conditioning, mini bar, satellite TV, personal safe and hair dryer. Living room consist of comfortable sofa settees and a dining table for

four persons. Full kitchen facilities include microwave, utensils and refrigerator. Washing machine complete with dryer is located in a separate room. Measure approxiamately 140 square meters.

4.1.6 Struktur Organisasi Hotel Bumi Surabaya

4.1.7 Struktur Organisasi Front Office Department



Gambar 3 : Struktur Organisasi Front Office Department

Tahun : 2012

4.1.8 Job Description

1. Front Office Manager

- Membuat laporan bulanan tentang operasional baik daftar tamu, tingkat hunian, maupun untung atau rugi.
- Membuat *budget* tahunan, menganalisis operasi dan pendapatan hotel secara harian dari sisi kamar, dan meningkatkan atau mempertahankan laba.
- Meningkatkan kualitas dan prestasi karyawan *Departement Front Office* dan memberikan penghargaan untuk karyawan yang berprestasi.

- Memastikan bahwa semua *staff Front Office* mengetahui sistem kerja komputer hotel, etika dalam menerima telepon, dan *standart-standart* yang ada di hotel.
2. *Assistant Front Office Manager*
- Membantu pekerjaan *Front Office Manager* dalam hal kontrol maupun administrasi.
 - Memantau operasional di seluruh area *Front Office*
 - Terjun langsung ke *operational* saat hotel ramai
 - Memimpin *briefing* dan mewakili *Front Office Manager* bila berhalangan hadir.
3. *Assistant Manager Front Office*
- Membantu tamu dan *staff front desk* bila mengalami kesulitan
 - Membantu menangani *complain* terutama dalam hal pelayanan
 - Membuat laporan pada saat berakhir *shift* tentang kejadian atau temuan selama jam operasional
4. *Communication Manager*
- Bertanggung jawab atas kelancaran kerja operator dan telepon masuk baik dari dalam hotel maupun dari luar hotel.
 - Membantu memecahkan masalah, dan mewakili *assistant front office manager* apabila tidak ada di tempat
5. *Team Leader Front Office*
- Menyambut tamu yang datang ke *front desk* dengan santun dan ramah
 - Membantu tamu dalam *registrasi*, *mencheck-in* tamu dan mencatat jumlah uang untuk deposit tamu

- Menerangkan perbedaan jenis dan *type-type* kamar yang ada di hotel
- Memasukkan data tamu yang sudah *check-in* ke sistem komputer
- Membuat *schedule* selama seminggu untuk *staff* yang ada di *front desk*

6. *Team Leader Bell*

- Mengatur tugas *bellboy* dan membuat jadwal
- Menerima, mencatat dan menyimpan barang di *concierge*
- Mengontrol setiap barang yang akan di simpan yang telah di pasang *storage ticket* sesuai dengan jumlah barang, nama tamu dan nomor kamar tamu.
- Mengarahkan kerja semua *staff* di area *bell*

7. *Team Leader Airport Representative*

- Menyiapkan data kedatangan tamu yang akan datang di *airport*.
- Menyiapkan *sign packing* atau papan penyambutan di ruang kedatangan penumpang sesuai dengan nama tamu, nomor penerbangan dan jadwal kedatangan tamu di *airport*
- Menangani semua permasalahan di bandara yang berhubungan dengan tamu hotel, barang bawaan maupun dengan hotelnya sendiri

8. *Front Office Clerk*

- Mempersiapkan semua perlengkapan sebelum bekerja dan mengecek peralatan dalam keadaan baik sebelum di gunakan
- Membantu tamu *check-in* dan *check-out* beserta penjelasan pembayaran baik dengan cash, kartu kredit, *voucher travel agent* maupun *gurantee letter* dari perusahaan
- Mempersiapkan *welcome letter* untuk kedatangan tamu besok hari

- Bertanggung jawab atas *bill-bill* dan pembayaran tamu ke *accounting*

9. *Lobby Greeter*

- Bertugas menyambut tamu yang datang di *terrace* hotel
- Mengantarkan tamu ke area *front desk* untuk melakukan check-in dan memberikan fasilitas *face towel* untuk tamu
- Mengantarkan tamu ke kamar serta memberikan informasi tentang fasilitas-fasilitas yang ada di hotel
- Memasukkan *welcome letter* dan *GM card* untuk tamu-tamu VIP

10. *Page girl / Door man*

- Menyambut dan memberi salam kepada tamu yang masuk maupun keluar hotel
- Menyapa dan membukakan pintu lobby hotel untuk tamu yang masuk maupun keluar
- Mengantarkan surat, paket, dokumen dan koran ke kamar-kamar tamu, *outlet-outlet* hotel maupun *tenant-tenant* yang ada di hotel

11. *Bell / Driver Attendant*

- Membantu membawakan barang-barang tamu baik saat *check-in* maupun *check-out* ke dan dari kamar
- Menyiapkan mobil dan memeriksa perlengkapan mobil
- Mengantarkan tamu hotel ke tempat tujuan sesuai order yang di berikan oleh pihak hotel
- Memarkirkan kendaraan tamu dengan aman di tempat parkir (*parking valet*).

12. *Communication Center Clerk*

- Memberikan pelayanan dengan cepat, ramah dan santun dalam menerima pemesanan kamar sehari-hari dengan akurat dan efisien berdasarkan standart dan prosedur yang berlaku di hotel.
- Menghubungi *engineering* atau *housekeeping* apabila ada kerusakan dan kekurangan yang terdapat di kamar tamu maupun *outlet* dan *department* lain yang ada di hotel.

13. *Airport Representative Clerk*

- Bertugas menjemput tamu sesuai dengan jadwal penerbangan dan nomor penerbangan yang di kendarai tamu
- Menjemput tamu VIP dari bandara sesuai arahan dan *order airport representative*
- Mengantar tamu dari hotel ke bandara atau pusat transportasi lainnya ketika *check-out* sesuai informasi dari *front desk*

14. *Business Center Clerk*

- Memberikan pelayanan untuk tamu hotel yang berhubungan dengan *secretarial service* untuk bisnis tamu.
- Membantu *department* lain yang membutuhkan jasa *Business Center*.
- Membuat *paging signboard banquet event* apabila ada acara yang diadakan di hotel.

4.2 Presentasi Hasil

4.2.1 Jenis Jasa

Hotel Bumi Surabaya adalah Hotel yang bergerak dalam bidang jasa penginapan yang mengutamakan kepuasan tamu, selain penginapan Hotel Bumi Surabaya juga mempunyai fasilitas yang dapat dipergunakan oleh tamu hotel yang menginap maupun orang luar yaitu *Business Center*. *Business Center* terletak di lantai *Lobby* Hotel Bumi Surabaya di samping *reception*. *Business Center* buka setiap hari untuk memenuhi kebutuhan tamu-tamu saat menginap di hotel yang pada umumnya adalah seorang *businesssman*, sehingga tamu tidak perlu keluar hotel untuk mengerjakan semua tugas yang berhubungan dengan kesekretariatan.

4.2.2 Operasional Proses Pelayanan

Operasional bekerja menuntut karyawan memiliki etika dalam bekerja. Etika itu diperuntukan untuk menangani tamu-tamu hotel yang merupakan sumber utama pendapatan hotel. Setiap karyawan harus mendukung dalam pencapaian target perusahaan, menjadi anggota tim yang baik dan yang lebih penting lagi dapat bekerjasama dengan karyawan-karyawan yang lain.

Bagian operasional hotel yang buka terus adalah *Room Divison*, *Room Service* serta *Security* dan fasilitas tertentu lainnya. Setiap hotel memberlakukan shift dalam melakukan kerjanya, biasanya dibagi menjadi tiga shift karena jam operasional 24 jam, yaitu :

- *Shift I* : 07.00 – 15.00 wib
- *Shift II* : 15.00 – 23.00 wib
- *Shift III* : 23.00 – 07.00 wib

Sedangkan untuk operasional *Business Center* dan *Business Center Clerk*, yaitu :

1. Hari Senin – Jumat : 07.00 – 23.00 wib
 - Shift I* : 07.00 – 15.00 wib
 - Shift II* : 15.00 – 23.00 wib
2. Hari Sabtu : 07.00 – 21.00 wib
 - Shift I* : 07.00 – 15.00 wib
 - Shift II* : 13.00 – 21.00 wib
3. Hari Minggu dan hari libur : 09.00 – 21.00 wib
 - Shift I* : 09.00 – 17.00 wib
 - Shift II* : 13.00 – 21.00 wib

4.2.3 Optimalisasi Pelayanan *Business Center*

Peran *Business Center* sangat berpengaruh bagi tamu dan hotel karena *Business Center* memberi kontribusi yang besar terhadap pihak hotel. Dalam transaksi *Business center* di Hotel Bumi Surabaya hanya dikenakan uang pajak 10% tanpa uang jasa, hal ini diberikan untuk memberikan *service* agar lebih optimal kepada tamu dengan tujuan membantu. Secara *specific* letak *Business Center* Hotel Bumi Surabaya di *Area Lobby* di sebelah *Front Office Desk* yang terdiri dari 3 ruangan, yaitu ruangan khusus yang terdiri dari 3 unit komputer dan yang satu digunakan untuk admin (*Business Center Clerk*) dan komputer yang dua digunakan untuk *rental* tamu hotel serta 2 ruangan untuk *rental meeting room*. Adapun beberapa fasilitas yang disediakan oleh *Business Center* di Hotel Bumi Surabaya diantaranya adalah :

- a. *Prepaid card*, paket internet sewa secara per jam maupun paket tertentu lainnya.
- b. *Fotocopy*, biasanya di hitung perlembar menurut ukuran besar kecilnya kertas.
- c. *Perangko atau Materai*, yang dijual untuk tamu yang membutuhkan.
- d. *Facsimile*, yang di hitung secara perlembar yang di kirim dan tujuan pengiriman.
- e. *Meeting Room*, yang terdiri dari 2 ruangan. *Small Boardroom* maximal untuk 6 orang dan *Big Boardroom* maximal untuk 10 orang yang biasanya di hitung perjam maupun perhari (max 8jam).
- f. *Email*, biasanya disamakan dengan penggunaan internet.
- g. *Telephone*, yaitu penggunaan telepon secara lokal, interlokal maupun internasional yang perhitungannya bersambungan dengan telepon operator.
- h. *Secretarial service*, yang biasanya dibutuhkan oleh businessman yang tidak mempunyai waktu yang banyak untuk mengetik dokumen, menerjemahkan bahasa, menscanner, dan lain-lain.
- i. *Stationary*, menyediakan alat-alat tulis yang dijual kepada tamu hotel maupun luar hotel.
- j. *Courier*, pengiriman barang keluar baik dokumen, surat ataupun paket biasanya melalui DPKU, TIKI, maupun JNE.
- k. *Booking Ticket*, yaitu tamu memsan ticket baik untuk bis, pesawat, kereta api maupun yang lainnya. Biasanya business centet clerk menelevon ke bagian travel agent untuk menanyakan jadwal, tujuan, waktu, transportasi apa, dan biaya ataupun hanya *reconfirm* kepada bagian travel agent.

Business Center Hotel Bumi Surabaya juga melayani *flower arrangement* yaitu pemesanan merangkaikan bunga untuk tamu maupun untuk *tenant-tenant* di lingkungan hotel, untuk pembayaran tenant biasanya di hitung perhari sesuai pesanan bunga dan ada juga yang dihitung sebulan sekali.

Macam- macam *form* yang di gunakan untuk operasional di *Business Center*, yaitu :

- *Miscelaneous Form*

Form yang digunakan untuk pembayaran lain-lain yang tidak terdapat pada sistem komputer.

- *Rebate Form*

Form yang digunakan apabila ada pengurangan bill yang salah di bayar oleh tamu.

- *Form Guest Receipt*

Form yang digunakan apabila ada tamu yang menitipkan barang dan akan diambil oleh tamu itu sendiri, maupun diambil oleh tamu lain dengan syarat harus menyerahkan copy ID.

- *Inventory Movement Form*

Form yang digunakan apabila ada perpindahan barang dari satu *department* ke lain *department* lainnya.

- *Reservation Form*

Form yang digunakan untuk mencatat keperluan dari travel-travel maupun televon masuk luar yang berhubungan dengan pemesanan kamar hotel sebelum dimasukkan ke sistem komputer hotel.

Business Center Check list :

1. *Shift Pagi*

- Membuka *Business Center* (5 menit sebelum jam buka)
- Pastikan lingkungan kerja dalam keadaan bersih dan rapi.
- Memeriksa dan mengecek peralatan yang akan digunakan berfungsi dengan baik.
- Membaca *log book* dari *shift* malam dan menindak lanjuti satu per satu.
- Menghitung uang di *house bank* dan harus *balance* dengan *amount shift* sebelumnya.
- Menerima surat, dokumen, maupun paket dan mencatatnya kedalam *incoming book*.
- Menerima pengiriman surat, dokumen, maupun paket yang akan di kirim oleh kurir di *outgoing book*.
- Apabila ada fax masuk maupun keluar di catat di *incoming book* and *outgoing fax book*.
- *Close the cashiering shift* pagi and *record the revenue* di *Business Center Report Daily Revenue Book*.
- Memisahkan *bill* antara warna kuning (untuk *accounting*) dan merah (untuk *record* di *Business Center*)
- Menghitung uang di *Business Center* dan *balance* dengan total jumlah uang seharusnya *House Bank Business Center*.

2. *Shift Sore*

- Membaca *log book* dan mengerti apa yang harus di tindak lanjuti oleh *shift* pagi.
- Membuat *sign board Banquet event* untuk besok dan mengirim ke *Bell desk* (untuk di *cross* cek dengan *banquet service staff*).
- Mencatat fax masuk baik untuk tamu hotel maupun untuk department di hotel kedalam *incoming fax book*.
- Mencatat apa yang harus dilakukan dan ditindak lanjuti oleh *shift* pagi di *log book*, pastikan yang dicatat mudah di mengerti.
- Menghitung uang di *Business Center* dan *balance* dengan total jumlah uang seharusnya *House Bank Business Center*
- *Close the cashiering shift sore and record the revenue* di *Business Center Report Daily Revenue Book*.
- Memisahkan *bill* antara warna kuning (untuk *accounting*) dan merah (untuk record di *Business Center*)

3. *Closing*

- Memastikan semua *drawer* yang ada di *Business Center* dalam keadaan terkunci
- Mematikan semua lampu dan komputer
- Memastikan keadaan ruangan dalam keadaan bersih dan rapi saat ditinggal
- Memastikan semua pintu dalam keadaan terkunci dan meletakkan kunci di *asstistant manager drawer*

- *Hand over* kepada *assistant manager* untuk hal yang harus di selesaikan hari ini juga

Walaupun *Business Center* di bawah naungan *Front Office Department*, tetapi *Business Center* tidak kalah pentingnya dengan *department* yang lainnya. *Department* lainnyapun juga sangat memerlukan bantuan dari *Business Center*. Sedikit banyaknya dengan adanya *Business Center* tamu-tamu lebih terbantu untuk menyelesaikan kesulitan yang mereka alami dalam hal komunikasi dengan relasi, email, fax, *foto copy*, *scan*, *browsing internet* untuk kelancaran bisnisnya.

4.2.4 Penerapan Optimalisasi Karyawan *Business Center*

Dalam memberikan kesan yang terbaik kepada tamu kita harus memberikan pelayanan yang memerlukan kreatif dan inisiatif untuk tamu agar merasa puas. Salah satu contoh yang dilakukan yaitu mengantarkan fax masuk untuk tamu ke kamar tamu tersebut, sehingga tamu tidak perlu meninggalkan kamar dan repot untuk mengambilnya di *business center*. “Bagaimana Optimalisasi Pelayanan Karyawan Guna Memenuhi Kebutuhan Tamu di *Business Center* Hotel Bumi Surabaya?”

Tata cara penerimaan fax masuk untuk tamu di *Business Center*, yaitu :

1. Mengecek nomor fax atau nama perusahaan darimana fax tersebut dikirim.
2. Mengecek tanggal dan waktu fax tersebut diterima.
3. Mengecek untuk siapa fax masuk tersebut, biasanya terdapat nama tamu dan nomor kamar tamu menginap di hotel pada saat itu.
4. Lembar fax di *print* dan dimasukkan di amplop sesuai dengan data tamu yang dituju dan jumlah lembar yang diterima.

5. Mencatat di fax *incoming book* sesuai dengan keadaan fax yang diterima.
6. Mengecek data disistem, apakah nama dan nomor kamar tamu yang tertulis di fax sesuai.
7. Apabila nama dan nomor kamar tamu sesuai, kita bisa menghubungi melalui televon dan mengkonfirmasi jika tamu tersebut menerima fax masuk yang disimpan di *Business center*.
8. Menginformasikan tentang pengiriman ke kamar tamu, jika tamu menghendaki karyawan bisa langsung mengirim ke kamar.

Contoh pengoptimalisasian penulis dalam memenuhi kebutuhan tamu di *business center* selama melakukan *On the Job Training* di Hotel Bumi Surabaya, yaitu memberikan pelayanan yang lebih kepada tamu. Salah satunya pada saat tamu mendapat fax dari luar dan di terima *business center*, hal pertama yang harus dilakukan yaitu mengecek dahulu dari mana fax itu di kirim dan untuk siapa fax tersebut. Apabila untuk tamu maka kita harus mengecek nama tamu yang dituju di sistem komputer. Setelah nama dan nomor kamar tamu tersebut sesuai, fax bisa print dan dimasukkan ke dalam amplop.

Untuk memastikan kembali kebenarannya kita bisa mengkonfirmasi melalui televon ke kamar tamu untuk pengantaran ke kamar. Sehingga tamu tidak perlu keluar kamar hanya untuk mengambil ke *business center*. Sebelum pengantaran ke kamar meminjam *master key lift* di *reception desk* untuk masuk *lift* menuju kamar tamu. Saat di depan kamar tamu tekan bel dan menyebutkan identitas seperti “*guest service*” agar tamu mengenali bahwa itu adalah karyawan yang mengantarkan fax.

Memberi salam dan menjelaskan kepada tamu mengenai fax masuk di business center yang ditujukan ke kamar tamu dan memberikan penjelasan mengenai pembayarannya bahwa fax masuk kurang dari 10 lembar tidak dikenakan biaya namun jika lebih dari 10 lembar di hitung dengan harga perlembar berikutnya. Segera memberikan fax tersebut dengan sopan kepada tamu dan meminta izin untuk kembali lagi bekerja di *business center*.

Berdasarkan yang diamati penulis selama melakukan penelitian di *Business Center* Hotel Bumi Surabaya, kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan sesuai dengan teori **Kotler** dan **Keller** (Nunung:2009), yang menyatakan bahwa layanan adalah sebuah aktivitas yang diasosiasikan dengan elemen *intangibility* (sesuatu yang abstrak/tidak tampak), dimana di dalamnya terjadi interaksi antara pelanggan dengan penyedia layanan tetapi berakibat terhadap suatu kepemilikan.

Karyawan *business center* memberikan pelayanan dengan baik, sopan dan sesuai dengan tata cara atau prosedur yang telah di tetapkan, sehingga tamu merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan dan tidak merasa dikecewakan.

4.2.5 Kendala-kendala dalam Operasional *Business Center*

Business Center merupakan salah satu *outlet* dimana karyawan bertemu langsung dengan tamu dan juga merupakan suatu *outlet* yang membantu tamu untuk melakukan segala urusan bisnisnya. Penulis menemukan kendala saat melakukan survey di *Business Center* Hotel Bumi Surabaya yaitu banyaknya karyawan baru di *Business Center* yang belum begitu paham dengan cara kerja peralatan, prosedur pelayanan dan sistem kerja di hotel. Terkadang masih

memerlukan *senior* yang pada saat itu tidak *incharge* di *Business Center* untuk membantunya, sehingga tamu bisa menunggu lebih lama dalam memenuhi kebutuhannya.

Dengan adanya hal tersebut akan meninggalkan kesan yang tidak baik dalam pelayanannya kepada tamu, oleh sebab itu setiap karyawan baru harus diberikan *training* atau sekedar *review* yang sesuai dengan apa yang akan di kerjakannya nanti atau sesuai dengan *job description* kerja masing-masing karyawan. Sehingga karyawan bisa memahami secara maksimal tentang tata cara pengoperasionalan peralatan, pelaksanaan prosedur kerja, optimalisasi kinerja, pemahaman sistem hotel serta kemampuan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada tamu. Optimalisasi dalam bekerja tidak harus mengeluarkan banyak tenaga, para karyawan cukup memberikan senyum dan memahami apa yang tamu inginkan serta mengerjakannya dengan cepat dan tepat sudah membuat tamu menjadi senang dan merasa di hargai.