

## **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 yaitu kota Surabaya, Hotel Bumi Surabaya merupakan tujuan akhir yang tepat untuk menginap karena letaknya yang strategis. 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 *apartemen*, 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*, apartemen 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, peresmiannya oleh Bapak Joop Ave selaku Menteri Parpostel dan Bapak Susilo Soedirman selaku Menko Polkam.

Setelah diadakan 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:Kep 03/PPKH/XII/1993 tertanggal 11 Desember 1993.

Pada tanggal 1 November 2008 Hyatt Regency Surabaya berubah nama menjadi Hotel Bumi Surabaya.

### **Sejarah 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 Jumlah kamar di Hotel Bumi Surabaya**

##### *a. Deluxe Rooms*

- Deluxe King 119 kamar

- Deluxe Twin 36 kamar

*b. The Club Rooms*

- The Club King 47 kamar
- The Club Twin 16 kamar

*c. Junior Club Suite Rooms*

- Junior Club Suite 8 kamar

*d. Executive Club Suite Rooms*

- Executive Club Suite 2 kamar

*e. Penthouses*

- Taipan 1 kamar
- Keraton 1 kamar

*f. Apartment*

- Single Apartment 4 kamar
- Double Apartment 8 kamar

Total keseluruhan kamar yang ada di Hotel Bumi Surabaya berjumlah 242 kamar.

#### **4.1.3 Fasilitas Hotel**

Hotel Bumi Surabaya memiliki beberapa fasilitas pelayanan pendukung yang menunjang kelancaran operasional hotel sehari-hari.

*1) Business Center*

Terletak di area lobby. Melayani berbagai fasilitas kesekretariatan dan fasilitas kantor yang modern.

Jam Buka Operasional ;

- Senin – Jumat : 07.00 – 23.00
- Sabtu : 07.00 – 21.00
- Minggu & Hari Libur : 09.00 – 21.00

Fasilitas Jasa yang tersedia ;

- Pelayanan Kesekretariatan : Rp 150.000/jam
- Internet Akses
  - Business Center : Rp 60.000+/jam
  - Prepaid Card wifi : Rp 60.000+/jam
  - Kamar Tamu : Rp 120.000+/jam
- Photocopy (A4 Black & White) : Rp 2.000/halaman
- Printing : Rp 8.000/halaman
- Faximile
  - Surabaya : Rp 15.000/halaman
  - Domestic : Rp 25.000/halaman
- Dan lain-lain

Harga yang tertera belum termasuk pajak 10%.

2) *Club Olympia Fitness Center*

Fasilitas pusat kebugaran yang memiliki berbagai macam peralatan fitness lengkap, kolam renang yang luas, lapangan squash, lapangan tenis dan yang lain sebagainya.

Jam Buka Operasional :

- Senin – Jumat : 05.30 – 22.00

- Sabtu : 05.30 – 21.00
- Minggu & hari libur : 06.00 – 21.00

Fasilitas :

- Peralatan kebugaran dan fitness lengkap, gym, *massage* dan fasilitas spa.
- 2 kolam renang, 2 *whirlpool*, *cold pludge*, *aerobic studio* dan *sauna*
- 2 lapangan tenis, 3 lapangan squash dan jogging track.
- Dan lain-lain

Jam Operasional Massage (harga Rp 235.000++/jam) :

- Senin – Minggu : 07.00 – 23.00 (pesanan dari kamar)
- Senin – Minggu : 07.00 – 21.00 (pesanan di Club Olympia)

## **Restoran dan Outlets**

### *1. Arumanis Restaurant*

Berlokasi di lantai bawah di bangunan tower. Melayani masakan lokal maupun masakan barat pilihan dengan berbagai macam makanan, sup, hidangan pembuka, salad, dan hidangan penutup. Juga menawarkan menu *Continental*, *American* dan *Asian breakfast*.

Kapasitas tempat duduk :

- Ruang makan pribadi / privat : 24 tempat duduk
- Area makan : 108 tempat duduk
- Semi pribadi : 40 tempat duduk

## 2. *Kizahashi Japanese Restaurant*

Teppanyaki, shabu shabu, sushi dan bermacam ala carte ditawarkan dengan *Japanese farmhouse setting*. Berlokasi di lantai bawah dengan kapasitas 130 tempat duduk.

Jam Buka Operasional :

- Senin – Minggu : 12.00 – 15.00 (lunch / makan siang)
- Senin – Minggu : 18.00 – 23.00 (dinner / makan malam)
- Sunday brunch: 11.30 – 15.00

## 3. *Cascade Poolside Restaurat*

Restoran terbuka yang menarik dan trendi. Berlokasi di lantai 3 sebelah kolam renang, menyediakan berbagai macam salad, pizza, stone grill dan hidangan penutup. Memiliki kapasitas meja makan 60 tempat duduk dan gazebo berkapasitas 48 tempat duduk. Buka setiap hari Senin – Minggu jam 18.00 – 23.00.

## 4. *Siti Inggil*

Berlokasi di sebelah Taman Majapahit. Menyediakan aneka makanan local, sup, hidangan pembuka, salad dan hidangan penutup dengan harga Rp 89.000++. Memiliki kapasitas tempat duduk di area terbuka 80 tempat duduk. Buka Setiap hari Senin – Minggu jam 18.00 – 20.00.

## 5. *Lobby Lounge*

Menawarkan bermacam roti, cake, kue kering, pralines, kopi dan teh. Buka setiap hari jam 07.00-23.00. Diskon 505 berlaku mulai pukul

17.30. Tersedia juga counter serabi dan leker dengan harga Rp 10.000++. Berlokasi di lantai bawah.

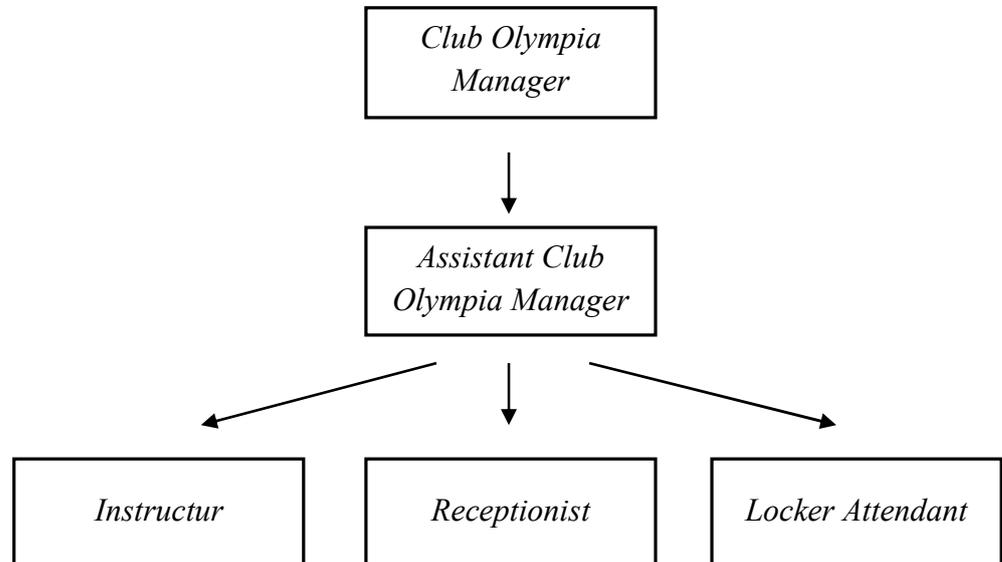
6. *Room Service*

Buka setiap hari selama 24 jam. Melayani seluruh pemesanan makanan ke semua kamar. Menyediakan makanan *eastern*, *western* dan *Indonesian*. Pesanan *doorknob menu* tersedia untuk *breakfast*.

#### **4.1.4 Struktur Organisasi Hotel Bumi Surabaya**



#### 4.1.5 Struktur Organisasi Club Olympia



Gambar 3 : Struktur Organisasi Club Olympia

Tahun : 2012

#### 4.1.6 Job Description Club Olympia

Di dalam Club Olympia bekerja 16 orang karyawan. Yang terdiri dari 1 orang *Club Olympia Manager*, 1 orang *Assistant Club Olympia Manager*, 2 orang *Instructur*, 2 orang *Receptionist*, 3 *Male Locker Attendant*, 2 orang *Female Locker Attendant* dan 5 orang *Trainee*.

Dari masing-masing karyawan yang ada di Club Olympia memiliki *Job Description* sebagai berikut :

##### 1. *Manager Club Olympia*

- a. Bertugas dan bertanggung jawab mengatur kelancaran segala operasional yang ada di lingkungan Club Olympia.
- b. Mencari anggota “*member*” baru untuk bergabung di Club Olympia.

- c. Mengawasi dan mengontrol kinerja maupun hasil kerja karyawan.
- d. Membuat rencana-rencana untuk mengembangkan karyawan dan pusat kebugarannya.

2. *Assistant Manager* Club Olympia

- a. Bertugas dan bertanggung jawab membantu manager dalam segala kelancaran operasional di Club Olympia.
- b. Membuat *request report* segala *amenities* guna melengkapi kebutuhan yang digunakan dalam operasional di Club Olympia.
- c. Membantu manajer membuat *schedule* atau jadwal mingguan para karyawan.

3. *Instructur*

- a. Bertugas dalam melatih anggota "*member*" maupun tamu kamar yang menginginkan kelas senam *aerobic* maupun yoga.
- b. Membantu menjelaskan cara-cara penggunaan peralatan bagi tamu kamar maupun anggota "*member*" yang tidak bisa menggunakannya.
- c. Mengantarkan tamu yang ingin melihat-lihat fasilitas yang dimiliki oleh Club Olympia.
- d. Melayani tamu dengan standar pelayanan agar tamu merasa puas.

#### 4. *Receptionist*

Bertugas menangani segala macam administrasi yang dimiliki Club Olympia, seperti ;

- a. Pemesanan penggunaan lapangan tenis
- b. Pemesanan penggunaan lapangan squash
- c. Pemesanan *massage and spa treatment*.
- d. Mengecek reservasi agar tidak terjadi *double booking*.
- e. Menangani apabila ada tamu atau anggota yang ingin menggunakan fasilitas *safe deposit box*

#### 5. *Locker Attendant*

- a. Bertugas dan bertanggung jawab menjaga kebersihan dan kerapian *area locker* dan toilet.
- b. Menyiapkan semua kebutuhan yang diinginkan anggota "*member*" maupun tamu kamar yang ada di dalam *Male* dan *Female Locker*.
- c. Melayani semua anggota "*member*" maupun tamu kamar dengan baik dan sopan.
- d. Mengirim *towel* kotor ke *laundry* dan mengambil *towel* bersih dari *laundry* serta mencatatnya ke dalam *log book towel*.
- e. Mengawasi suhu / *temperature* yang ada di area *whirlpool*, *cold plunge* dan *sauna* tetap stabil.

## 6. Trainee

- a. Bertugas membantu memberikan pelayanan yang dibutuhkan anggota “*member*” maupun tamu kamar di semua area, baik *locker*, *reception* maupun di *pool area*.
- b. Membantu menata *towel* ke *swimmingpool counter* dan menset-up matras ke *sundeck chair*, menyapu area kolam, serta menjaga kebersihan area kolam renang.
- c. Membantu memberikan pelayanan kepada tamu yang menggunakan *pool towel*.
- d. Mengirim *towel* kotor ke *Laundry* dan mengambil *towel* bersih dari *Laundry* serta mencatatnya kedalam *log book towel*.

## 4.2 Presentasi Hasil

### 4.2.1 Club Olympia

Club Olympia merupakan salah satu fasilitas pusat kebugaran yang dimiliki Hotel Bumi Surabaya dan berlokasi di lantai 3. Club Olympia memiliki fasilitas kesehatan dan kebugaran yang lengkap seperti kolam renang yang besar, lapangan squash, lapangan tennis, jacuzzis, studio aerobic, cold plunge, whirld pool, steam room, complete massage, spa dan alat-alat kesehatan lainnya.

#### a) *Swimming Pool*

Terletak di lantai 3, kolam renang besar dikelilingi oleh tanaman hijau Taman Sari Garden.

b) *Tennis Court*

Terdapat dua lapangan tenis yang tersedia di lantai 3 Hotel Bumi Surabaya.

c) *Squash Court*

Tiga lapangan squash di dalam ruangan (*indoor*) tersedia di area olahraga. Buka setiap hari jam 5.30-22.00.

d) *Whirlpool*

Terletak satu lokasi dengan area olahraga, satu whirlpool terbuka disamping kolam renang dan lainnya berlokasi dalam ruangan (*indoor*) di belakang locker. Tersedia untuk anggota "*member*" pria maupun wanita.

e) *Cold Plunge*

Tersedia untuk anggota "*member*" pria maupun wanita, terletak disebelah whirlpool (*indoor*) di belakang locker.

f) *Steam Room*

Fasilitas steam tersedia hanya untuk anggota "*member*" pria, karena terletak di dalam locker pria.

g) *Sauna*

Fasilitas sauna terletak di area belakang locker. Tersedia untuk anggota "*member*" pria maupun wanita.

h) *Outdoor Jogging Track*

Jalur (*track*) terletak dilantai 3 sekitar area tennis court di Taman Sari Garden.

i) *Massage*

Berbagai macam *treatment massage* dan spa. Tersedia setiap hari pada jam 07.00-23.00 dengan harga Rp 235.000++ per jam.

j) *Aerobic* dan Yoga

Bermacam-macam jadwal untuk semua anggota “*member*” :

Kelas *Aerobic* :

- Senin : 06.00-07.00
- Selasa : 08.00-09.00
- Rabu : 06.00-09.00
- Sabtu : 08.00-09.00

Kelas *Yoga* :

- Kamis : 08.00-09.00
- Jumat : 06.00-07.00

### **Fasilitas Club Olympia**

Club Olympia merupakan salah satu fasilitas yang dimiliki Hotel Bumi Surabaya dan berlokasi di lantai 3. Club Olympia memiliki fasilitas kesehatan dan kebugaran yang lengkap seperti kolam renang yang besar, lapangan squash, lapangan tennis, *jacuzzi*, studio *aerobic*, *cold plunge*, *whirlpool*, *steam room*, *complete massage*, *spa treatment* dan alat-alat kesehatan lainnya, seperti :

a) *Swimming Pool*

b) *Tennis Court*

c) *Squash Court*

d) *Whirlpool*

e) *Cold Plunge*

f) *Steam Room*

g) *Sauna*

h) *Outdoor Jogging Track*

i) *Massage*

j) *Aerobic* dan Yoga

Peralatan yang tersedia untuk anggota “*member*” dan tamu kamar yang ada di Club Olympia :

- |                              |                                        |
|------------------------------|----------------------------------------|
| a. <i>Treadmill Machine</i>  | j. <i>Abdominal Machine</i>            |
| b. <i>Leg Curl Machine</i>   | k. <i>Crosstrainer Machine</i>         |
| c. <i>Life Cycle Machine</i> | l. <i>Arm Curl Machine</i>             |
| d. <i>Life Step Machine</i>  | m. <i>Chest Press Machine</i>          |
| e. <i>Lat Pull Down</i>      | n. <i>Seated Row Machine</i>           |
| f. <i>Leg Extension</i>      | o. <i>Multi Hip</i>                    |
| g. <i>Back Extension</i>     | p. <i>Gravitron Upper Body Machine</i> |
| h. <i>Leg Press</i>          |                                        |
| i. <i>Smith Press</i>        | q. <i>Fly Machine</i>                  |

#### 4.2.2 Keanggotaan (Membership)

Keanggotaan atau Membership di Club Olympia dibagi menjadi :

##### 1. *Club Membership*

Anggota *club membership* berhak untuk penggunaan semua fasilitas yang ada di Club Olympia kecuali untuk penggunaan lapangan tennis dan lapangan squash dikenakan *charge* atau *fee*.

##### 2. *Gold Membership*

Anggota *gold membership* berhak untuk penggunaan semua fasilitas rekreasi serta berhak atas keuntungan tambahan, seperti:

- Bebas menggunakan lapangan squash dan tenis.

- Gratis laundry yang terdiri dari satu set pakaian olahraga dan kaos kaki.
- Gratis penggunaan kolam renang untuk anak-anak dibawah usia 12 tahun pada saat akhir pekan.
- Diskon 10% untuk semua makanan dan minuman pilihan yang ada di outlets Hotel Bumi Surabaya.
- Locker pribadi bagi anggota gold member, jika masih tersedia.

### 3. *His & Hers Membership*

Anggota *his & hers membership* akan menikmati semua hak istimewa dari Club Olympia. *His & hers membership* berlaku hanya untuk pasangan suami istri. *His & Hers Membership* terbagi menjadi 2 keanggotaan yaitu *His & Hers Club Membership* dan *His & Hers Gold Membership*.

<i>Membership</i>	<i>Joining Fee</i>	<i>Advance Payment Membership Subscription</i>	
		6 bulan	12 bulan
<i>Individual Club</i>	Rp. 1.400.000,-	Rp. 2.640.000,-	Rp. 4.400.000,-
<i>Individual Gold</i>	Rp. 1.600.000,-	Rp. 3.300.000,-	Rp. 5.500.000,-
<i>His &amp; Hers Club</i>	Rp. 2.500.000,-	Rp. 4.752.000,-	Rp. 7.920.000,-
<i>His &amp; Hers Gold</i>	Rp. 2.900.000,-	Rp. 5.940.000,-	Rp. 9.900.000,-

*Gambar 4 : Membership Rate*

*Tahun : 2012*

Harga diatas sudah termasuk pajak 10%. Semua harga sudah benar pada saat pencetakan tetapi dapat berubah setiap saat tanpa pemberitahuan.

### 4.2.3 Operasional Proses Pelayanan

Operasional proses pelayanan yang ada di Club Olympia terbagi menjadi 2 shift jam operasional. Jam Operasional untuk Club Olympia dan Club Olympia *Clerk*, yaitu:

- 1) Hari Senin – Jumat (05.30 – 22.00)
  - Shift I : 05.30 – 13.30
  - Shift II : 14.00 – 22.00
- 2) Hari Sabtu (5.30 – 21.00)
  - Shift I : 5.30 – 14.00
  - Shift II : 13.00 – 21.00
- 3) Hari Minggu dan Hari Libur (06.00 – 21.00)
  - Shift I : 06.00 – 14.00
  - Shift II : 13.00 – 21.00

Sedangkan jam operasional bagi *Receptionist* yang ada di Club Olympia, yaitu :

- 4) Hari Senin – Minggu (07.00 – 23.00)
  - Shift I : 07.00 – 15.00
  - Shift II : 15.00 – 23.00

#### 4.2.4 *Club Olympia Check List*

Club Olympia merupakan salah satu fasilitas pusat kebugaran yang dimiliki oleh Hotel Bumi Surabaya. Club Olympia buka setiap hari untuk memenuhi kebutuhan tamu maupun anggota "*member*" yang mempunyai hobi maupun kesenangan dalam bidang kesehatan dan menjaga kebugaran tubuhnya. Dalam operasional terbagi menjadi 2 jam kerja, yaitu *morning shift* dan *afternoon shift*.

Club Olympia *Check List* :

##### 1) *Shift Pagi*

- Membuka semua pintu yang ada di Club Olympia.
- Menyalakan *audio, televisi, tv channel, dan dispenser* di *area* Club Olympia.
- Mengecek semua area dan pastikan dalam keadaan bersih.
- Menyalakan semua peralatan olahraga.
- Menyalakan *micros* untuk penggunaan *setting bill*.
- Melipat *towel* dari *Laundry* dan mencatatnya di *log book towel*.
- *Set up towel* dan *safety stick* di *pool counter*, mengatur *matras* yang ada di *sundeck chair* dan menyapu lingkungan kolam agar bersih.
- Mengecek area *locker* dan pastikan semua *amenities* yang tersedia mencukupi.
- Mengecek suhu / *temperature* pada *whirlpool, cold plunge* dan *sauna*.

- Mengirim *dirty towel* ke bagian *laundry* pada jam 10.30 dan mencatatnya di *log book towel*.

## 2) *Shift Sore*

- Mengecek semua area Club Olympia, mulai *lobby*, *locker*, kolam renang maupun toilet.
- Mengambil towel yang selesai di *Laundry* dan melipatnya, lalu catat jumlah *towel* apakah sesuai dengan jumlah *towel* yang dikirim *shift* sebelumnya pada *log book towel*.
- Memvakum area *lobby* agar karpet bersih.
- Membersihkan semua peralatan olahraga yang ada di area *gym*.
- Mengecek *towel* yang ada di *pool counter* dan pastikan jumlahnya mencukupi.
- Mengirim *dirty towel* ke bagian *Laundry* pada jam 20.00 dan mencatatnya ke *log book towel*.
- Mematikan semua lampu, *televisi*, *audio*, *tv channel*, *dispenser* dan semua peralatan olahraga di area Club Olympia.
- Mengunci semua pintu masuk yang ada di Club Olympia.
- Melipat matras yang ada di *sundeck chair*, membawa *towel* bersih dan *safety stick* yang ada di *pool counter* kembali ke dalam Club Olympia.

## 3) *Reception Closing*

- Mematikan lampu, televisi dan *micros*.
- Mengunci *drawer* dan ruangan audio.

- *Hand over* keseluruhan *bill* dengan *Assistant Manager Front Office*.
- Memastikan semua pintu telah terkunci dan mengembalikan kunci kebagian *Security*.

#### **4.2.5 Standart Operasional Procedure (SOP) di Club Olympia**

Demi kepuasan pelanggan Club Olympia berusaha memberikan pelayanan yang memuaskan sesuai *Standard Operational Procedure (SOP)* yang telah ditentukan.

- 1) Tata cara mengantarkan tamu ke Club Olympia :
  - a. Menyapa tamu dengan ramah dan senyum
  - b. Menawarkan bantuan – Selamat pagi. Ada yang bisa saya bantu, bapak atau ibu?
  - c. Menjelaskan apa itu Club Olympia dan menjelaskan fasilitas yang ada.
  - d. Menjelaskan fasilitas yang ada di Club Olympia satu per satu searah jarum jam, mulai *gym area*, lapangan *squash*, studio *aerobic*, tenis meja, kamar ganti dan *spa area*.
  - e. Menanyakan kepada tamu apakah ingin menggunakan fasilitas di Club Olympia.
  - f. Melayani dengan standar pelayanan yang ada jika tamu tersebut menggunakan fasilitas Club Olympia.

- 2) Tata cara mengantar towel kotor ke bagian *Laundry* :
  - a. Pastikan kondisi troli yang digunakan kosong dan bersih
  - b. Hitung berapa *towel* yang akan dikirim sesuai tipe *towel* masing-masing.
  - c. Catat *towel* yang akan dikirim kedalam *log book towel*.
  - d. Kirim *towel* menggunakan troli dari Club Olympia ke bagian *Laundry*.
  - e. *Hand over* jumlah towel kotor dengan karyawan yang ada di bagian *Laundry*
- 3) Tata cara menangani reservasi untuk *spa treatment* :
  - a. Menyiapkan buku reservasi dan pastikan dalam keadaan bersih tanpa coretan.
  - b. Memberikan salam dan menawarkan bantuan kepada tamu baik secara langsung maupun melalui telepon.
  - c. Menjelaskan macam-macam *massage* dan harga per jamnya.
  - d. Tulis pemesanan kedalam buku reservasi dan pastikan tanggal serta jam reservasi sesuai dengan yang dipesan tamu.
  - e. Mengulang pesanan tamu agar tidak terjadi kesalahan atau *double booking*.
- 4) Tata cara membuat reservasi untuk lapangan tenis :
  - a. Siapkan buku reservasi tenis dan pastikan dalam keadaan bersih tanpa coretan.

- b. Memberikan salam dan menawarkan bantuan kepada tamu baik secara langsung maupun melalui telepon.
  - c. Mencatat pesanan tamu kedalam buku reservasi dan pastikan tanggal serta jam reservasi benar.
  - d. Mengulang pesanan tamu agar tidak terjadi kesalahan atau *double booking*.
- 5) Tata cara menata matras di area kolam renang :
- a. Siapkan matras dan pastikan kondisi matras dalam keadaan bersih dan kering.
  - b. *Set up* matras pada *sundeck chair*, masing-masing *sundeck* digunakan 1 matras.
  - c. Mengecek matras untuk memastikan bahwa fasilitas dalam keadaan bersih dan kering.
- 6) Tata cara menjawab telepon:
- a. *Set up* telepon di resepsionis counter dan pastikan kondisi telepon dalam keadaan bersih dan siap digunakan.
  - b. Angkat telepon sebelum telepon bordering 3 kali.
  - c. Mengucapkan salam, menyebutkan Club Olympia dan nama, serta menawarkan bantuan.
  - d. Akhiri telepon dengan mengucapkan terima kasih.
- 7) Tata cara menyajikan *pool towel* :
- a. Menyiapkan *towel* serta memastikan *towel* dalam keadaan bersih, kering dan siap sedia di *swimmingpool counter*.

- b. Mengucapkan salam dan menawarkan bantuan kepada tamu.
  - c. Meminta tamu agar *registrasi* untuk memastikan bahwa tamu tersebut adalah *inhouse guest* dengan cara menulis nama tamu, nomor kamar dan menanyakan berapa *towel* yang akan dipinjam oleh tamu.
- 8) Tata cara mengoperasikan mesin *treadmill machine* :
- a. Pastikan mesin *treadmill* tersedia di *area gym* dengan kondisi menyala dan bersih.
  - b. Tekan tombol *start* dan pilih program yang diinginkan, lalu tekan *enter*
  - c. Tunggu 10 detik maka akan tampil pilihan untuk memasukkan berat badan pengguna, atur secara *manual* lalu tekan *enter*.
  - d. Atur waktu penggunaan *treadmill* sesuai yang diinginkan lalu tekan *enter*.
  - e. Atur kecepatan penggunaan *treadmill* sesuai kemampuan pengguna lalu tekan *enter*.
- 9) Tata cara mengoperasikan mesin *life cycle machine* :
- a. Pastikan mesin *life cycle* terdapat di *area gym* dalam kondisi menyala, bersih dan siap digunakan.
  - b. Kayuh pedal kemudian tekan tombol *start*.
  - c. Monitor akan menampilkan beberapa pilihan program, pilih program yang diinginkan dan tekan *enter*.

- d. Monitor akan menampilkan pertanyaan berapa *level* yang diinginkan, mulai 1-12, pilih *level* lalu tekan *enter*.

10) Tata cara mengoperasikan mesin *life step machine* :

- a. Pastikan mesin *life step* terdapat di *area gym* dalam kondisi menyala, bersih, dan siap digunakan.
- b. Tekan tombol *start* untuk memulai program
- c. Monitor akan menampilkan pilihan berat badan, tekan tombol untuk memasukkan berat badan pengguna lalu tekan *enter*.
- d. Monitor menampilkan tampilan waktu, tekan tombol untuk mengatur waktu penggunaan lalu tekan *enter*.
- e. Selanjutnya monitor menampilkan pilihan *level*, tekan tombol untuk memilih *level* lalu tekan *enter*.

#### 4.2.6 Penerapan *Standart Operational Procedure (SOP)*

*Standard Operational Procedure (SOP)* merupakan tahapan yang harus dilalui untuk menyelesaikan suatu proses kerja. Tujuan utama dari penerapan *Standard Operational Procedure (SOP)* adalah agar tidak terjadi kesalahan dalam pengerjaan suatu proses kerja yang dirancang pada *Standard Operational Procedure (SOP)*.

Apabila *Standard Operational Procedure (SOP)* yang telah ditetapkan tidak dilaksanakan dengan baik, maka akan timbul suatu permasalahan yang dihadapi saat bekerja. Seperti yang pernah dialami seorang *staff Club Olympia* yang lalai menerapkan *Standard Operational*

*Procedure (SOP)* saat *incharge* di *swimmingpool counter*, sehingga *pool towel* yang hanya bisa digunakan pada lingkungan kolam renang terbawa ke dalam kamar tamu. Bagaimana *Standard Operational Procedure (SOP)* yang benar?

Penerapan *Standard Operational Procedure (SOP)* saat berada di *swimming pool counter* yang benar adalah :

1. Memberikan salam (*greeting*) kepada tamu.
2. Menanyakan apakah tamu ingin berenang.
3. Menyerahkan *registration form* agar di isi oleh tamu, apabila tamu akan berenang.
4. Memandu tamu dalam mengisi form dengan cara menulis nama tamu, nomer kamar tamu, tanggal, dan tanda tangan.
5. Menjelaskan kepada tamu bahwa tidak ada *pool guard* sehingga apabila anak kecil tidak bisa berenang harap diawasi atau didampingi.
6. Memberitahu bahwa *pool towel* tidak bisa dibawa ke dalam kamar dan hanya bisa digunakan pada lingkungan kolam renang saja.
7. Memberitahu kepada tamu apabila ada barang berharga yang ditinggal saat berenang, harap disimpan atau disembunyikan dengan baik, agar tidak terjadi kehilangan karena Club Olympia tidak menanggung apabila terjadi kehilangan barang tamu.

Dengan adanya *Standard Operational Procedure (SOP)* yang benar diharapkan segala pekerjaan yang dilakukan berjalan dengan lancar dan tidak terjadi kesalahan ataupun kelalaian saat bekerja. Dari contoh

kejadian diatas maka *Standard Operational Procedure (SOP)* yang benar harus selalu diingat oleh semua *staff* Club Olympia dan jangan sampai lalai lagi dalam bekerja, *Standard Operational Procedure (SOP)* harus diterapkan sesuai langkah-langkah yang ada.

Selama *On the Job Training* penulis sudah menerapkan *Standard Operational Procedure (SOP)* yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Salah satunya yaitu penerapan *Standard Operational Procedure (SOP)* saat berada di *swimming pool counter*. Mulai dari mensetup seluruh *amenities* yang ada di *swimming pool counter* dan membersihkan area sekitar kolam renang. Selalu memberi salam kepada setiap tamu yang datang. Menanyakan bantuan kepada tamu dengan sopan dan ramah. Penulis memberikan *registration form* dan membantu tamu dalam mengisi formulir tersebut.

Kemudian penulis juga menjelaskan bahwa di area kolam renang tidak ada *pool guard* sehingga apabila membawa anak kecil, diharapkan agar tamu lebih waspada dan menjaga anaknya. Juga menjelaskan bahwa *pool towel* tidak bisa dibawa ke kamar dan hanya bisa digunakan dalam area *Club Olympia*. Yang terakhir yaitu menjelaskan kepada tamu apabila membawa barang berharga saat berenang, harap barang bawaan dijaga / disimpan dengan baik atau dititipkan ke petugas yang berada di *pool counter*.