

## **BAB IV**

### **PEMBAHASAN**

#### **A. Tinjauan Umum**

##### **1. Sejarah Singkat dan Perkembangan Hotel Metro**

Hotel metro merupakan usaha jasa penginapan milik Bapak Ivan Kurniawan yang berasal dan berdomisili di Surabaya. Hotel Metro dibangun sejak tahun 2001 dengan ciri khas arsitektur rumah Jawa.

Hotel Metro Surabaya, hadir sebagai salah satu sarana pendukung pariwisata daerah yang siap memberikan tempat peristirahatan dan *service* bagi wisatawan domestik yang berkunjung ke Surabaya. Kini setelah kurun waktu 7 tahun Hotel Metro tumbuh dan berkembang, sungguh sangat disayangkan bila kita berkunjung ke Surabaya tanpa menyempatkan diri untuk melepas kelelahan di Hotel Metro Surabaya. Keluarga besar Hotel Metro Surabaya sangat berbangga hati memberikan *service excellence* yang terbaik kepada tamu – tamu Hotel Metro Surabaya.

Jika apa yang Anda cari adalah hotel yang letaknya strategis di Surabaya, carilah Hotel Metro Surabaya yang terletak di jalan Kedungsari no 109 Surabaya. Hotel ini diresmikan pada 23 April 2003 dan disini semua para tamu dapat menikmati akses mudah kesemua hal yang dapat ditemukan disebuah kota yang hidup. Hotel Metro terletak di dekat tempat-tempat populer seperti Delta Plaza, Tunjungan Plaza, SOGO, Grand City, Gramedia Expo, Monumen Kapal Selam, Stasiun Gubeng, dan Politeknik NSC Surabaya. Sejak hotel ini berdiri, ternyata berkembang

sangat pesat oleh karena itu si pemilik hotel berkeinginan menambah pembangunan hotel yang terletak di jalan Kertajaya no 230 Surabaya, dengan nama Hotel Sulawesi.

Berdasarkan visi dan misi Hotel Metro yang berkedudukan di Jalan Kedungsari No. 109 Surabaya. Manajer tersebut bertanggung jawab atas pencapaian sasaran pengelolaan perusahaan melalui kegiatan unit kerja hotel secara keseluruhan. Berkaitan dengan divisi masing-masing, hotel hanyalah menetapkan hal-hal yang strategis sedangkan penjabaran operasionalnya dilaksanakan oleh masing-masing divisi struktur Manajemen Hotel Metro, yang secara garis besar meliputi internal hotel.

## **2. Fasilitas Hotel**

### **a. Room Facilities**

Setiap kamar dilengkapi dengan Flat TV 21 inc, lantai keramik, kamar mandi *shower* dengan air panas dan dingin dan telepon.

### **b. Lobby**

Memiliki *lobby* dengan *interior classic dan free wi-fi*

### **c. Other Facilities**

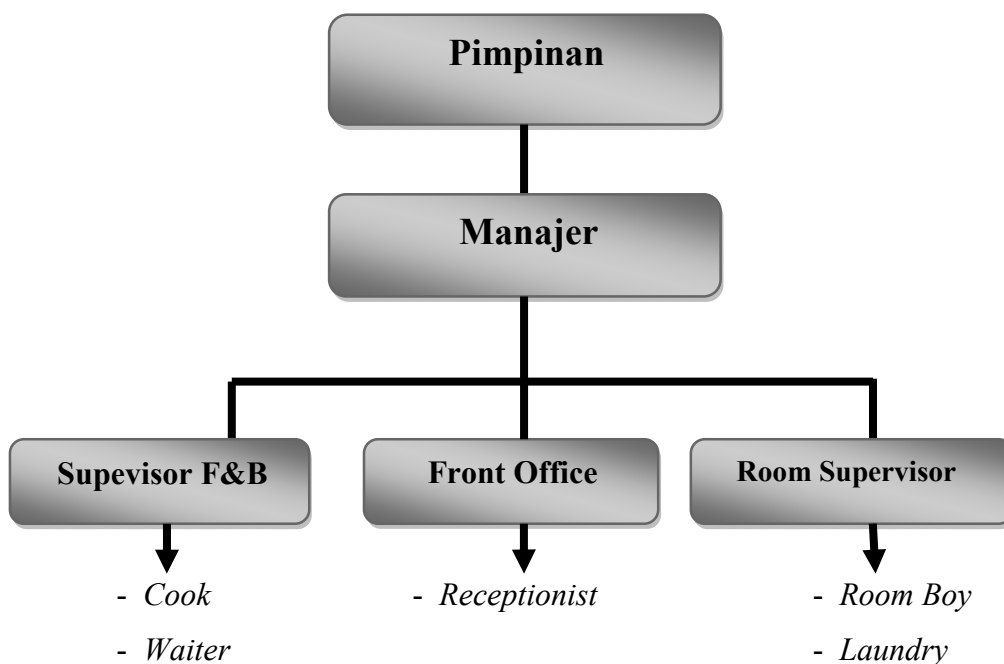
- 1) *Room Type Rate and Facilities*
- 2) *Parking Area*
- 3) *Laundry Service*
- 4) *Taxi service*

### 3. Struktur Organisasi Hotel Metro

Hotel Metro yang terletak di Jalan Kedungsari no.109 Surabaya, merupakan salah satu dari bagian penjualan jasa penginapan di Surabaya Barat, Jawa Timur.

Hotel Metro mempunyai struktur organisasi yang sangat efisien dan simple. Setiap unit dipimpin oleh Supervisor masing –masing.

Setiap karyawan selalu bertugas untuk menangani urusan baik internal maupun eksternal hotel, jadi setiap unit karyawan melakukan koordinasi dengan unit karyawan lain .



Sumber : Hotel Metro (2015)

**Gambar 4.1**  
**Struktur Organisasi Hotel Metro**

*Job description* struktur Hotel Metro Surabaya yang terdapat pada bagan struktur organisasi di atas akan dijelaskan lebih rinci di bawah ini :

### **1. Tugas manajer**

Bertanggung jawab dalam peningkatan pelayanan pelanggan, pengelolaan administrasi pelanggan untuk menjamin pencapaian target pendapatan dan peningkatan kepuasan pelanggan secara efisien dan efektif, membina hubungan kerja, kemitraan dan komunikasi yang efektif guna menjaga citra hotel.

Untuk melakukan tanggung jawab sebagaimana disebutkan di atas, Manajer mempunyai fungsi sebagai berikut :

- a. Mengkoordinir pelaksanaan kegiatan pelanggan, pelayanan pelanggan.
- b. Memastikan program unit kerja dan prosedur kerja operasional dirumuskan dan disusun serta di komunikasikan kepada karyawan.
- c. Memastikan seluruh sumber daya dikelola secara optimal termasuk menggunakan biaya – biaya secara efisien dalam pelaksanaan setiap program kerja untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan.
- d. Memastikan pemecahan permasalahan dilakukan dengan mengidentifikasi situasi dan pola hubungan antar

permasalahan secara komprehensif untuk merinci alternatif-alternatif solusi yang sesuai.

- e. Memastikan kebijakan, sistem dan prosedur Sumber Daya Manusia dideseminasikan kepada karyawan untuk mendapatkan tingkat pemahaman karyawan terhadap kebijakan, sistem dan prosedur Sumber Daya Manusia.
- f. Bertanggung jawab atas kelancaran pelaksanaan operasional di departemen yang bersangkutan.

## **2. Tugas *Supervisor Food and Beverage***

- a. Bertanggung jawab terhadap mutu dan pelayanan makanan dan minuman serta memelihara semua peralatan yang digunakan sehingga dapat mencapai target dan bisa menekan biaya produksi.
- b. Secara umum bertanggung jawab secara keseluruhan *food and beverage*
- c. Bertanggung jawab atas kelancaran pelaksanaan operasional di departemen yang bersangkutan.

## **3. Tugas *Room Supervisor***

- a. Bertanggung jawab pada departemennya terutama pada *Room Boy*

- b. Memberikan instruksi kerja pada *Room Boy* untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik
- c. Memberikan prosedur tentang pemeliharaan dan membersihkan kamar hotel.
- d. Mengawasi *Room Boy*
- e. Bertanggung jawab atas kelancaran pelaksanaan operasional di departemen yang bersangkutan

#### **4. Tugas *Room Boy/Maid***

- a. Datang sebelum waktu yang telah ditentukan
- b. Minta *report* untuk *Room Boy* di *Front Office* dan ambil kunci kamar kosong, buka dan cek kelengkapan kamar.
- c. *Standby* di pos masing-masing
- d. Kalau ada tamu yang check out langsung cek kamar dan laporkan ke *Front Office*.
- e. Mulailah untuk *making room*, awali dari bagian yang basah (kamar mandi), lanjutkan *making bed*, dan cek semua fasilitas kamar.
- f. Menyerahkan kunci kamar ke *receptionist* dan laporkan kamar sudah selesai.
- g. Bertanggung jawab atas kelancaran pelaksanaan operasional di departemen yang bersangkutan

## 5. Tugas *Front Office*

- a. Datang tepat waktu dan mengisi absent
- b. Melihat *guest list*, lihat situasi kamar (*check out/stay/dan booking* hari ini)
- c. Mengkonfirmasi pada tamu pemesanan yang akan masuk hari ini, pastikan pemesanannya, *check in* jam berapa, jumlah pemesanan, harga dan lama menginap.
- d. Setiap ada bookingan via telepon langsung mencatat di daftar pemesanan.
- e. Jika ada *walk in guest* perlihatkan *room rate* dan menjelaskan klasifikasi kamar, *fasility, service*, harga dan lain-lain sambil memastikan *room* mana saja yang bisa dijual.
- f. Jika tamu mau melihat kamarnya minta tolong pada *Room Boy* untuk mengantar
- g. Jika setuju pinjamlah *identity card* tamu, minta *contact* yang bisa dihubungi dan nomor polisi kendaraan jika ada.
- h. Mintalah deposit untuk satu malam atau lebih jika tamu menginap lebih dari satu malam
- i. Mengisi semua *form* menurut prosedur perusahaan
- j. Kalau ada *room service, laundry* atau *order* harap menginformasikan kepada departemen yang bersangkutan.
- k. Memberikan *service quality* terhadap *customer*

- l. Menyambut *customer* dengan ramah tama
- m. Menyampaikan kelebihan dan kekurangan yang ada di dalam hotel
- n. Bertanggung jawab atas kelancaran pelaksanaan operasional di departemen yang bersangkutan.

#### **6. Tugas *Laundryman***

- a. Menjaga dan meningkatkan kualitas cucian, serta produktivitas dan menjaga nama baik hotel.
- b. *Checking sales* (penjualan) dan penggunaan *bill* (uang) apakah sesuai dengan produknya.
- c. Bertanggung jawab atas kelancaran pelaksanaan operasional di departemen yang bersangkutan.

#### **7. Tugas *Waiter***

- a. Bertugas dan bertanggung jawab terhadap kelancaran operasi pelayanan kepada bagian makanan dan minuman
- b. Bertanggung jawab atas kelancaran pelaksanaan operasional di departemen yang bersangkutan.



#### 4. Logo Hotel Metro



Sumber : Hotel Metro (2015)

**Gambar 4.2**  
**Logo Hotel Metro Surabaya**

❖ Arti Logo Hotel Metro di atas adalah :

1. Lingkaran sebagai simbol dari kelengkapan, saling melengkapi dan saling keterkaitan antara karyawan hotel dengan customer hotel.
2. Huruf M mencerminkan hubungan manusia yang saling ketergantungan antar sesama baik internal maupun eksternal.
3. Kombinasi dua daun di kanan dan di kiri, simbol yang mencerminkan kebijaksanaan dalam suatu organisasi dalam ruang lingkup usaha.

## B. Hasil Pengumpulan Data dan Informasi

### 1. Kegiatan Operasional *Room Boy*

Jam kerja *Room Boy* di Hotel Metro terbagi 2 *shift* :

- a) *Morning shift* : 07:00 - 15:00
  - a. Datang sebelum waktu kerja dan absen
  - b. Ambil kunci kosong kamar kosong, buka dan cek kembali kelengkapan kamar
  - c. *Stanby* di pos masing-masing
  - d. Kalau ada *guest* yang *check out* langsung cek keadaan kamar dan lapor ke *Front Office*
  - e. Mulailah untuk, *making room* awali dari bagian yang basah (kamar mandi), lanjutkan *making bed*, lengkapi semua fasilitas kamar.
  - f. Serahkankan kunci kamar ke *Receptionist* dan lapor kalau kamar sudah siap jual.
  - g. Mengisi *list* untuk pertanggung jawaban kepada *Room Supervisor*.
- b) *Afternoon shift* : 15:00 - 23:00
  - a. Datang sebelum waktu kerja dan absen
  - b. Lihat *list* dari *Room Boy* sebelumnya dan kerjakan kerjaan yang belum terealisasikan oleh *Room Boy* sebelumnya.
  - c. Cek kembali kamar yang sudah di *booking*

- d. *Standby* di samping *Front Office* karna tugas *Room Boy* juga mencakup *bell boy*
- e. Pastikan seluruh lampu hotel sudah hidup sebelum jam 6 sore.

## 2. Jumlah karyawan berdasarkan *department*

- a. *Receptionist* : 4 orang
- b. *Food and Beverage* : 5 orang
- c. *Room Boy* : 5 orang
- d. *Laundry* : 2 orang
- e. *Kitchen* : 3 orang
- f. *Security* : 3 orang

## 3. Jumlah kamar berdasarkan tipe dan fasilitasnya

### a. Superior : 12 kamar

Twin / single Rp. 275.000 – max 2 Pax, Telephone, Television / Flat TV 21 inc, Shower, AC, Mini Bar, Wall to Wall ceramic tile dan Hot & Cold Water.

### b. Duluxe : 4 kamar

Twin + double Rp. 300.000 – max 2 Pax, Telephone, Television / Flat TV 21 inc, Shower, AC, Mini Bar, Wall to Wall ceramic tile dan Hot & Cold Water.

**c. Superior A : 12 kamar**

Twin / single Rp. 375.000 – max 2 Pax, Telephone, Television / Flat TV 21 inc, Shower, AC, Mini Bar, Wall to Wall ceramic tile dan Hot & Cold Water.

**d. Duluxe A : 4 kamar**

Twin + Double Rp. 400.000 – max 2 Pax, Telephone, Television / Flat TV 21 inc, Shower, AC, Mini Bar, Wall to Wall ceramic tile dan Hot & Cold Water.

**e. Suite : 1 kamar**

Twin + Double + single Rp. 550.000 – max 2 Pax, Telephone, Television / Flat TV 21 inc, Shower, AC, Mini Bar, Wall to Wall ceramic tile dan Hot & Cold Water.

*Check in time : at 14.00 noon*

*Check out time : at 13.00 noon*



TYPE & ROOM RATE	
SUPERIOR	Rp. 275.000,-
DELUXE	Rp. 300.000,-
SUPERIOR A	Rp. 375.000,-
DELUXE A	Rp. 400.000,-
SUITE	Rp. 550.000,-

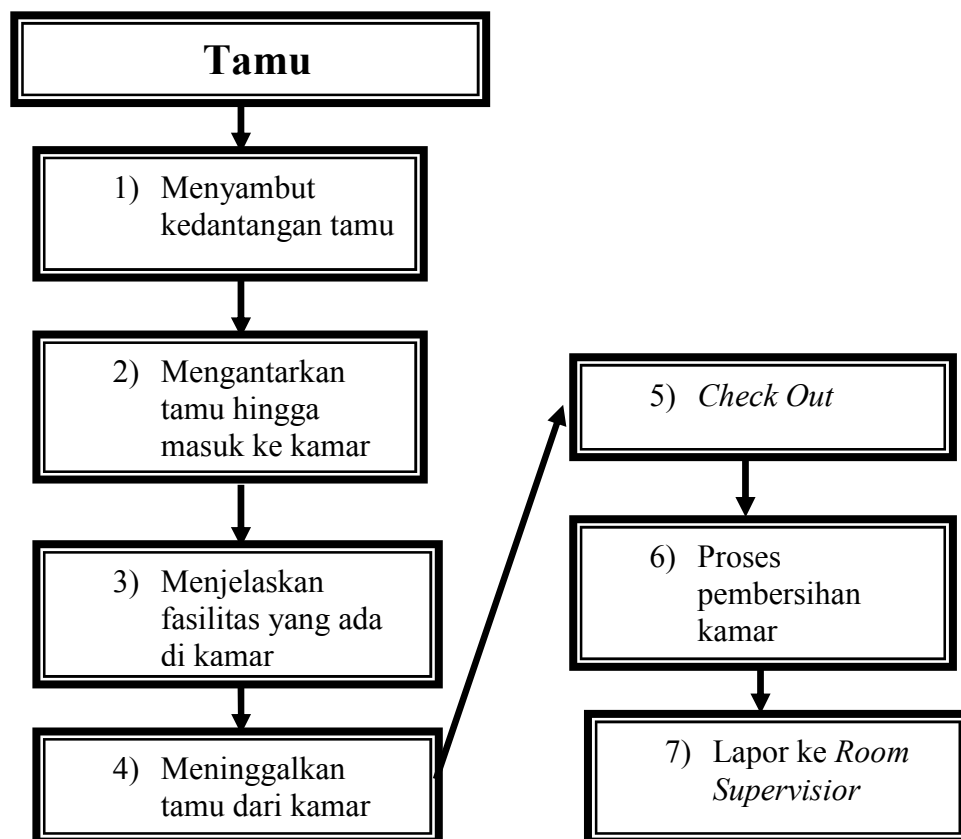
Hubungi :  
234C 4C 4D +62 857 310 38 399  
UNTUK DEPOSIT TK HARGA KAMAR DIKEMBALIKAN PADA SAAT CHECK OUT

Sumber : Hotel Metro (2015)

**Gambar 4.3**  
**Tipe Kamar Hotel Metro**

### **C. Pembahasan**

Selama Penulis melakukan pengamatan di Hotel Metro Surabaya. Hasil alur Prosedur pelayanan prima *Room Boy/Maid* di Hotel Metro yang harus dilaksanakan, guna kenyamanan dan kepuasan bagi para tamu yang harus dilakukan oleh *Room Boy/Maid* mulai dari tamu datang sampai masuk ke kamar dan mulai dari tamu *check out* sampai pembersihan kamar hingga kamar siap untuk dijual kembali.



Sumber : Hotel Metro (2015)

**Gambar 4.4**  
**Prosedur Pelayanan *Room Boy* Pada Hotel Metro**

Keterangan :

**1. Menyambut Kedatangan Tamu**

Pada saat kedatangan tamu yang akan mau *check in* untuk menginap di hotel, *Room Boy* diharuskan untuk bersikap ramah

tamah di hadapan tamu demi kepuasan para tamu hotel. karena hal tersebut menyangkut *image* hotel itu sendiri.

## **2. Mengantarkan tamu hingga masuk kamar**

Dalam hal ini *Room Boy* melakukan interaksi langsung dengan tamu dengan memberikan pelayanan yang baik sesuai yang diatur oleh pihak manajemen hotel.

## **3. Menjelaskan fasilitas yang ada di kamar**

Setelah petugas mengantarkan tamu hingga masuk ke kamarnya, kemudian *Room Boy* menjelaskan fasilitas yang ada di kamar hotel baik dari sisi kelebihan dan kekurangan dari kamar tersebut.

## **4. Meninggalkan tamu dari kamar**

Setelah petugas *Room Boy* mengantarkan tamu hingga masuk ke kamar dan setelah menjelaskan semua fasilitas yang ada di kamar, lalu *Room Boy* menutup pintu dan meninggalkan tamu tersebut.

## **5. Check Out**

Pada saat tamu *check out* petugas *Room Boy* mengambil kunci di *Receptionist* setelah itu mengecek kamar tersebut apakah fasilitas yang disediakan lengkap atau ada yang kurang untuk melapor ke *Receptionist*

## **6. Proses Pembersihan Kamar**

Setelah tamu *check out* dan lapor ke *receptionist*, lalu dalam proses berikutnya adalah proses pembersihan kamar yang dilakukan oleh *Room Boy*. Dalam proses pembersihan kamar *Room Boy* dituntut

untuk membersihkan kamar agar kamar tersebut dapat di jual kembali.

#### **7. Laport ke *Room Supervisor***

Setelah kamar dibersihkan dan tugas *Room Boy* selanjutnya lalu laport ke *Room Supervisor* kalau kamar sudah siap untuk dijual kembali dan menyerahkan kunci kamar ke *receptionis*. Dan setelah itu *Room Boy* mengerjakan tugas yang lain yang telah diberikan oleh oleh *Room Supervisor*.

Dari penelitian selama di Hotel Metro Surabaya diketahui bahwa : *Room Boy/Maid* adalah seorang petugas hotel yang membersihkan, merapikan kamar-kamar tamu agar indah, nyaman, lengkap dan melayani setiap tamu yang datang ke hotel. prosedur pelayanan *Room Boy* dalam menjangkau pelayanan prima yang diharapkan pada Hotel Metro sudah sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Rumecko (2005). Menurut Penulis prosedur pelayanan *Room Boy* di Hotel Metro lebih mengacu pada teori Rumecko (2005).

Persamaan prosedur pelayanan *Room Boy* di Hotel Metro dengan teori menurut Rumecko (2005), diantaranya :

1. Hotel Metro :
  - a. Melayani tamu dengan baik dan sopan
  - b. Membersihkan kamar tamu
  - c. Penampilan rapi



- d. Menjaga hubungan setiap *department*
  - e. Menjaga barang milik tamu dan hotel khususnya di kamar
2. Menurut Rumecko (2005) :
- a. Memberikan pelayanan kepada tamu tidak dibatasi waktunya
  - b. Menjaga kebersihan, merapikan kamar
  - c. Penampilan para pegawai
  - d. Menjalin kerja sama antar seksi-seksi lain
  - e. Menjaga keamanan barang-barang milik tamu di dalam kamar
  - f. Menjaga barang hotel yang ada di kamar

Setelah Penulis jelaskan di atas secara komprehensif mengenai hotel Metro, di samping itu masih terdapat kendala-kendala yang ditemukan oleh penulis diantaranya yaitu :

1. Kurangnya pelayanan karyawan terhadap tamu
2. Penampilan karyawan yang kurang rapi

Dengan adanya kendala-kendala tersebut jika dilihat dari sisi negatif, itu akan membuat citra hotel dinilai kurang dan ditambah dengan minimnya pengetahuan dan penampilan karyawan akan dinilai kurang efektif. Oleh karena itu untuk mengantisipasi segala bentuk kendala – kendala di Hotel sebaiknya :

1. Pihak manajemen hotel tersebut memberikan pelatihan (*training*) pelayanan prima kepada karyawannya. Agar karyawan dalam melayani tamu sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan.

2. Dari segi penampilan hendaknya pihak manajemen membedakan seragam karyawan sesuai dengan *department* masing-masing, contohnya: *Front Office* diberikan seragam yang menunjang penampilan dalam menyambut tamu.