

BAB IV

PEMBAHASAN

4.1 Tinjauan Umum

4.1.1 Sejarah Hotel Sahid Surabaya

Bisnis perhotelan di Jawa Timur, khususnya pada tahun 1990 secara ekonomis ataupun politis untuk masa-masa kedepan diprediksikan akan berkembang secara cepat. Pada tahun 1990 kondisi persaingan hotel masih menunjukkan kondisi yang optimal dengan pengertian permintaan akan kamar oleh konsumen masih baik. Pembangunan dan keberadaan Hotel Sahid Surabaya, dengan dibawah naungan PT. Satya Bhima Sakti yang berkedudukan di Kelurahan Pacarkeling, Kecamatan Tambaksari, Kotamadya Daerah Tingkat II Surabaya, merupakan wujud daripada kegiatan salah satu intustri pariwisata yang dapat menciptakan landasan yang kokoh bagi pembangunan jangka panjang selain sebagai pemenuhan kebutuhan akomodasi bagi wisatawan nusantara maupun mancanegara, perluasan lapangan kerja, kesempatan berusaha serta devisa negara. Dengan dasar tersebut diatas maka Hotel Sahid Surabaya, di bawah naungan PT. Satya Bhima Sakti dibangun dan dikembangkan.

Hotel Sahid Surabaya merupakan salah satu jenis usaha perhotelan di bawah naungan PT. Sahid Group. Pengembangan fisik hotel dimulai pada tanggal 28 Mei 1973, dimana PT. Bhima Sakti sebagai pemilik pertama dengan nama pada waktu itu Hotel Bhima Sakti, sebelum berubah menjadi Hotel Sahid. Pengembangan Hotel Bhima Sakti mendapat bantuan dari PMDN (Penanaman Modal Dalam Negeri) dan memanfaatkan atau memperoleh Kredit Investasi dari

Bank Bumi Daya (Sekarang Bank Mandiri). Pengembangan hanya berjalan 2 tahun dan hanya sampai tahun 1975. Kemacetan (berhentinya) pengembangan ini disebabkan karena kekurangan dana, pada saat itu keadaan fisik bangunan baru mencapai 60%.

Pada tanggal 1 Oktober 1981 PT. Sahid Group membeli sebagian saham PT. Bhima Sakti, sehingga pada tahun 1982, pembangunan dapat dilanjutkan kembali. Dan setelah PT. Sahid Group membeli sebagian saham, maka PT. Bhima Sakti berubah nama menjadi PT. Satrya Bhima Sakti. Pada tahun 1984 pembangunan Hotel Sahid Surabaya (dibawah naungan PT. Satrya Bhima Sakti) mengalami penundaan pembangunan. Hal ini disebabkan masalah internal pemegang saham. Permasalahan dapat segera diselesaikan pada akhir tahun 1989, setelah PT. Bhima Sakti mengundurkan diri dan menjual sahamnya kepada Bank Bumi Daya, sehingga pada awal tahun 1990, pembangunan dilanjutkan kembali dengan pemegang saham utama Bank Bumi Daya dan PT. Sahid Group.

Sebelum dilakukan kelanjutan pembangunan hotel, masyarakat Jawa Timur, khususnya masyarakat Surabaya banyak menyebut sebagai monumen yang mangkrak atau terbengkalai. Hotel Sahid Surabaya (dibawah naungan PT. Satrya Bhima Sakti) awal mulanya dibangun diatas tanah seluas $\pm 3.135 \text{ m}^2$. Hal ini ditunjukkan dengan HGB No.51/ Pacarkeling, atas nama Menteri Dalam Negeri Dirjen Agraria, tanggal 27 Desember 1974, No.SK 396/HGB/DA/74, dalam pendaftaran tanggal 8 November 1975, surat ukur No. 306 tanggal 8 November 1975, diterbitkan Sertifikat Hak Guna Bangunan No.1/K, Kelurahan Pacarkeling, Kecamatan Tambaksari, dengan luas tanah 3.135 m^2 , dengan nama pemegang saham Hak PT. Satrya Bhima Sakti, berlaku masa hak selama 20 tahun dan

berakhir masa hak tanggal 28 Mei 1995, dan diperpanjang masa haknya. Dan akhirnya perkembangan sesuai Surat Keputusan Kepala Kantor Pertanahan Kotamadya Surabaya tanggal 13 Juli 1995, No.44/HGB/350.1/1995,dengan gambar ukur tanggal 1 Juni 1995, No.194/1995

Dalam pembukaan tanggal 18 September 1995, Penerbitan Sertifikat tanggal 19 September 1995, dan terakhir diterbitkan Sertifikat Hak Guna Bangunan No.51/ Kelurahan Pacarkeling, luas tanah $\pm 3.135\text{m}^2$ dengan nama pemegang hak PT. Satrya Bhima Sakti. Dengan adanya perkembangan bisnis di bidang usaha perhotelan pada saat itu yang pada awal mulanya Hotel Sahid Surabaya dibawah naungan PT. Satrya Bhima Sakti menggunakan tanah seluas $\pm 3.135\text{m}^2$, dengan perkembangan dibidang Pariwisata dan prospek bisnis usaha hotel kedepan menunjukkan trend yang membaik, Hotel Sahid Surabaya dikembangkan/ diperluas, hal ini adanya perluasan lahan (tanah) Hotel Sahid Surabaya.

Dengan adanya pembelian tanah (pembebasan tanah) untuk perluasan yang mana pada saat pembebasan tanah secara umum tidak mengalami kendala karena tanah semuanya milik perorangan. Perluasan tanah untuk pengembangan Hotel Sahid Surabaya antara lain:

- HGB No.333/ Gubeng, atas nama PT. Satrya Bhima Sakti, dengan luas tanah $\pm 775\text{m}^2$. Surat keputusan Kepala Kantor Badan Pertanahan Nasional Kotamadya Surabaya tanggal 28 Mei 1993, No.540/HGB/35/1993, surat ukur tanggal 1 Oktober 1991, No.2039/1991, dalam pembukaan dan penerbitan sertifikat tanggal 7 Pebruari 1994, ditebitkan Sertifikat Hak Guna Bangunan, No.333 Kelurahan Gubeng luas 775m^2

- HGB No.13/K, Kelurahan Pacarkeling atas nama Sukamdani Sahid Gitosardjono, luas 986m². Sesuai Surat Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Jawa Timur, tanggal 11 September 1984, No.DA/1438/SK/HGB/1984, Surat Ukur tanggal 7 Nopember 1984 No.2690, diterbitkan Sertifikat Hak Guna Bangunan No.13/K, Kelurahan Pacarkeling, luas ±986m². Nama Pemegang Hak Ny. Nonitrisnawati Djanda Tedja Salim. Dialihkan berdasarkan Akta Jual Beli tanggal 14 Maret 1985 oleh Pejabat Hendranata SH, Notaris di Surabaya, Sertifikat Hak Guna Bangunan No.13/K luas ±986m², Nama Pemegang Hak Teguh Boesono. Dialihkan berdasarkan Akta Jual Beli tanggal 15 Mei 1986 oleh Pejabat Eddy Widjaya SH, Notaris Surabaya, Sertifikat Hak Guna Bangunan No.13/K, luas ±986m², Nama Pemegang Hak Santoso Wibisono. Dialihkan berdasarkan Akta Jual Beli tanggal 8 Maret 1984, oleh Ermin Nainy Pasisidarta SH, PPAT/ Notaris di Surabaya, Sertifikat Hak Guna Bangunan dengan luas tanah ±986m², Nama Pemegang Hak DR. H. Sukamdani Sahid Gitosardjono.
- HM No.83/ Gubeng, atas nama DR. H. Sukamdani Sahid Gitosardjono luas ± 876m², Conversi Surat Ukur tanggal 24 Januari 1952, No.6/1952 Pendaftaran dan Pengeluaran Sertifikat, diterbitkan Sertifikat Hak Milik No.83/ Gubeng, luas ±876m². Nama Pemegang Hak Mariam Soerodjo diwariskan berdasarkan Penerapan Pengadilan Negeri Surabaya, tanggal 24 Februari 1993 kepada 5 (lima) orang yang bernama :

 - DR. Drg. Tien Soemiati Soerodjo
 - Soesi Rahajoe Soerodjo
 - Leila Dwiyantini

- Rudy Drijananto
- Leila Handayani Sabda Mulya

Dialihkan berdasarkan Akta Jual Beli tanggal 4 Agustus 1993, oleh Ermin Nainy Pasisidarta SH, PPAT di Surabaya, Sertifikat Hak Milik No.83/ Gubeng, luas $\pm 876\text{m}^2$, Nama Pemegang Hak DR. H. Sukamdani Sahid Gitosardjono.

- HGB No. 333/ Gubeng, atas nama PT. Satrya Bhima Sakti, luas $\pm 777\text{m}^2$. Surat Keputusan Kepala Kantor Badan Pertanahan Nasional Kotamadya Surabaya, tanggal 28 Mei 1993 No.540/HGB/35/1993, Surat Ukur tanggal 1 Oktober 1991 No.2039/T/1991, dalam pembukuan dan penerbitan Sertifikat Hak Guna Bangunan, No.333/Kelurahan Gubeng, luas $\pm 775\text{m}^2$ dengan Nama Pemegang Hak PT Satrya Bhima Sakti.
- Sertifikat HM No.260/Gubeng, Atas Nama DR. H. Sukamdani Sahid Gitosardjono luas $\pm 1361\text{m}^2$, Konversi Surat Ukur tanggal 21 Juni 1897, No.152 dalam pendaftaran dan pengeluaran Sertifikat tanggal 15 September 1971 diterbitkan Sertifikat Hak Milik No.260, Kelurahan Gubeng dengan luas $\pm 1361\text{m}^2$ Nama Pemegang Hak DR. Mohammad Sjaaf. Dihilahkan pada tanggal 23 Juni 1986, oleh Atmadji SH,PPAT di Surabaya Sertifikat Hak Milik No.260, Kelurahan Gubeng, luas $\pm 1351\text{m}^2$ Nama Pemegang Hak Oemar Basri Sjaaf. Dialihkan berdasarkan Akta Jual Beli tanggal 28 September 1989, oleh Maimunah Zubaidah SH, PPAT di Surabaya, Sertifikat Hak Milik No.260 Kelurahan Gubeng, luas $\pm 1361\text{m}^2$ Nama Pemegang Hak Ramelan. Dialihkan berdasarkan Akta Jual Beli tanggal 5 September 1990, oleh Soepadmo SH, PPAT di Surabaya, Sertifikat Hak Milik No.260, Kelurahan

Gubeng, luas $\pm 1361\text{m}^2$ Nama Pemegang Hak Soewardi Soejanto Tirta. Dialihkan berdasarkan Akta Jual Beli tanggal 25 Januari 1991, oleh Eliasar G. SH.,PPAT di Surabaya, Sertifikat Hak Milik No.260, Kelurahan Gubeng luas $\pm 361\text{m}^2$ Nama Pemegang Hak DR. H. Sukamdani Sahid Gitosardjono.

Hotel Sahid Surabaya, di bawah naungan PT. Satrya Bhima Sakti, diresmikan oleh Menteri Pariwisata dan Telekomunikasi tanggal 9 Nopember 1990. Penjualan kamar awal mulanya bertahap, sehingga akhirnya sampai sekarang ini Hotel Sahid Surabaya menjadi Hotel Bintang 3 (tiga). Hotel Sahid Surabaya dengan lokasi di Jl. Sumatra 1-15 Surabaya, lokasinya sangat strategis karena berda di pusat kota, pusat bisnis, hiburan dan pusat-pusat pembelanjaan serta mudah dijangkau sarana transportasi. Jarak hotel dengan Pelabuhan Tanjung Perak ± 15 km, jarak hotel dengan Stasiun Kereta Api $\pm 100\text{m}$.

4.1.2 Klasifikasi Hotel Sahid Surabaya

Untuk mengetahui klasifikasi dari Hotel Sahid Surabaya dari beberapa faktor pengklasifikasian hotel maka klasifikasinya sebagai berikut:

1. Menurut faktor tingkat atau bintang

Hotel Sahid Surabaya dapat digolongkan sebagai hotel berbintang tiga (★★★), karena memiliki kamar yang ada dalam persyaratan pengklasifikasian hotel berdasarkan bintang.

2. Menurut faktor tujuan pemakaian hotel

Hotel Sahid Surabaya dapat digolongkan sebagai bisnis hotel, karena hotel ini banyak digunakan oleh para usahawan. Hotel ini memiliki fasilitas – fasilitas yang lengkap untuk para *bussinessman*.

3. Menurut lokasi

Hotel Sahid Surabaya dapat digolongkan sebagai *city hotel*, karena terletak didalam kota.

4. Menurut ukuran hotel

Hotel Sahid Surabaya dapat digolongkan sebagai *medium hotel*, karena memiliki jumlah kamar 200 kamar.

5. Menurut faktor lamanya tamu menginap

Hotel Sahid Surabaya dapat digolongkan dalam kategori transit hotel, karena rata – rata tamu yang menginap hanya dalam waktu singkat.

4.1.3 Fasilitas Hotel Sahid Surabaya

Fasilitas – fasilitas yang dimiliki Hotel Sahid Surabaya antara lain adalah:

1. *Restaurant*

a. *Coffeeshop* Candi Bentar

Coffeeshop dengan suasana yang santai dan menyenangkan terletak dilantai 1. Candi Bentar memiliki kapasitas 100 tempat duduk dan menyediakan aneka macam *Indonesian foods*, *Asian foods*, dan *Western foods*. Candi Bentar buka setiap hari selama 24 jam dan dilengkapi dengan *live entertainment*.

b. *Bekisar Bar*

Bekisar bar memiliki kapasitas 30 – 40 tempat duduk, di tempat ini menyediakan minuman beralkohol, non – alkohol, *softdrink* dan juga *snacks*. Bekisar bar buka pada pukul 11.00 – 01.00.

c. *Lobby Bar*

Lobby bar memiliki kapasitas 30 – 40 tempat duduk, pengunjung dapat memesan minuman di bekisar bar atau melalui *receptionist* dan dinikmati di *lobby bar*.

2. Kamar

Hotel Sahid Surabaya memiliki 200 kamar yang dalam pengoperasiannya terdiri dari :

- a. *Superior Room* : 104 Kamar
- b. *Deluxe Room* : 69 Kamar
- c. *Bussiness Suite* : 8 Kamar
- d. *Executive Suite* : 18 Kamar
- e. *Presidetal Suite*: 1 Kamar

Fasilitas yang disediakan di kamar antara lain :

- a. *Air Contioning*
- b. *Bathroom* dengan *Bathtub* dan *Shower*
- c. *IDD Phone*
- d. *Cable TV Program* : 60 *National* dan *International Channels*
- e. *Minibar*
- f. *24 Jam Room Service*

3. *Convention Room*

Ruangan ini dapat digunakan oleh tamu untuk berbagai acara, misalnya : seminar, *meeting*, *wedding*, dan lain – lain. Lokasi ruang serbaguna di Hotel Sahid Surabaya ini berada di lantai 2, yaitu:

a. *Bromo Room*

Ruang serbaguna dengan ukuran 16 m x 12 m, kapasitas ruangan untuk *restaurant* 150 orang, untuk *U Shape* 45 orang, untuk *Class* 125 orang, dan untuk *Theater* 250 orang.

b. *Anjasmoro Room*

Ruang serbaguna dengan ukuran 12 m x 8 m, kapasitas ruangan untuk *restaurant* 60 orang, untuk *U Shape* 35 orang, untuk *Class* 50 orang, dan untuk *Theater* 100 orang.

c. *Semeru Room*

Ruang serbaguna dengan ukuran 16 m x 10 m, kapasitas ruangan untuk *restaurant* 60 orang, untuk *U Shape* 35 orang, untuk *Class* 50 orang, dan untuk *Theater* 100 orang.

d. *Raung Room*

Ruang serbaguna dengan ukuran 12 m x 6 m, kapasitas ruangan untuk *restaurant* 30 orang, untuk *U Shape* 25 orang, untuk *Class* 30 orang, dan untuk *Theater* 40 orang.

e. *Arjuna Room*

Ruang serbaguna dengan ukuran 12 m x 4 m, kapasitas ruangan untuk *restaurant* 30 orang, untuk *U Shape* 25 orang, untuk *Class* 30 orang, dan untuk *Theater* 40 orang.

4. Fasilitas lainnya

a. *Drugstore* : buka 07.00 – 23.00

b. *Beauty Salon* : buka 09.00 – 19.00

c. Dokter 24 Jam (*on Call*)

- d. *Spa and Sauna* : buka 09.00 – 23.00
- e. *Fitness Center* : buka 09.00 – 21.00
- f. *Billyard* : buka 11.00 – 23.00
- g. *Laundry Daily Service*

4.2 Tinjauan Khusus

4.2.1 Latar Belakang *Banquet* Hotel Sahid Surabaya

Banquet Sahid adalah ruang serbaguna yang terletak di lantai 2. Di lantai 2 ini hanya terdapat ruang serbaguna yang terdiri dari :

- *Bromo Room*
- *Anjasmoro Room*
- *Semeru Room*
- *Raung Room*
- *Arjuna Room*

Ruang serbaguna ini dapat digunakan untuk *meeting*, resepsi pernikahan, ulang tahun, pameran dan lain – lain. Untuk acara resepsi, biasanya *connecting door* setiap ruangan dibuka untuk dijadikan satu ruangan dan bisa menampung 700 pax.

4.2.2 Fasilitas yang Diberikan *Banquet* Hotel Sahid Surabaya

Hotel Sahid memberikan fasilitas – fasilitas yang dapat digunakan konsumen pengguna sarana *banquet* Hotel Sahid Surabaya, yaitu :

1. *Meeting*
 - *Sound system*
 - *Screen*

- OHP
- *Note and Pen*
- *Candy*
- *Mineral Water*

2. *Wedding*

- *1 Suite Room include buffet, breakfast for two persons*
- *1 Deluxe Room for Make up*
- *Wedding Decoration*
- MC
- *Entertainment*
- *Electone 1 Player and 1 Singer*
- *Ice Carving two initials*
- *3 Guest Books and Pen*
- *Wedding Cake (30 cm)*

4.2.3 S.O.P yang ada di *Banquet Hotel Sahid Surabaya*

Kegiatan – kegiatan yang dilakukan oleh *waiter/ss, casual, training* mulai dari *prepare* awal hingga acara selesai.

1. *Meeting*

- *Briefing* untuk pembagian tugas.
- Pembersihan ruangan di sapu dan di *vacum cleaner*.
- Penataan meja dan kursi yang digunakan.
- Memasang *table cloth* untuk meja dan untuk mempercantik meja pasang *skriting* .

- Menata *b&b plate* untuk *snack* dan *tea/coffee cup&saucer* di meja *side stand*.
- Pasang Stationary(bolpoin,pensil&kertas memo),air mineral dan permen disetiap meja yang digunakan untuk rapat.
- Saat acara dimulai harus ada *waiter/ss* yang *standbay* ditempat.
- *Waiter/ss* harus segera membereskan apabila ada piring atau gelas yang sudah kosong atau tidak dipakai, tapi sebaiknya menanyakan kepada tamu yang bersangkutan, apakah sudah bisa dibereskan atau belum.
- Cadangan piring dan gelas dimeja *side stand* juga tidak boleh habis harus terus diisi ulang dengan yang bersih.

2. *Wedding chinsesse set up menu (Rounth Table)*

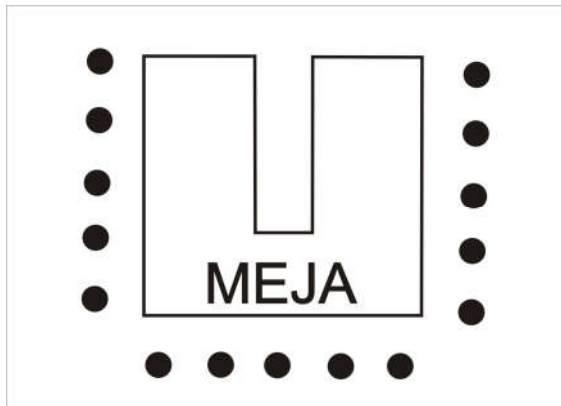
- *Breefing* untuk pembagian tugas tiap *waiter/ss*.
- Membersihkan banquet, di sapu dan di *vacum cleaner*.
- Menata meja dan kursi.
- Memasang *table cloth*.
- Memasang *ring* dan *lazy susan*.
- Menata *b&b plate, sup cup, water goblet, coopstick, napkin* dimeja.
- Menata bunga, *table number, ladle, pickledish, b&b plate* cadangan di atas meja.
- Mengecek apakah peralatan di atas meja sudah lengkap atau belum.
- Apabila acara sudah di mulai kita harus *stand bay* di dekat meja yang kita jaga / layani.
- Bukakan kursi bila tamu sudah datang dan dahulukan wanita dan barulah laki – laki.

- Ucapakan salam dan bukakan *napkin* dari sebelah kanan tamu.
- Setelah kursi pada meja kita telah terisi semua. Tata *b&b plate* yang ada dibawah *napkin* di atas *lazy susan*.
- Tanyakan pada setiap tamu ingin minum apa dan segera ambilkan sesuai dengan keinginan tamu.
- Saat makanan mulai dibagi pastikan harus sama porsinya tiap orang.
- Setelah makanan selesai dihabiskan, *clear up* piring-piring kotor tetapi terlebih dahulu tanyakan kepada tamu apakah piring tersebut bisa diambil.
- Lakukan 2 hal di atas sampai pada makanan terakhir tapi jangan lupa selalu *check* minuman tamu apabila hampir habis, tanyakan apakah mau ditambah lagi minumannya.
- Dan perlakukan tamu dengan baik dan selalu lakukan apa yang diminta tamu. misal: minta di ambilkan tusuk gigi, dll.
- Minta tolong kepada salah satu tamu dimeja anda untuk mengisi *guest commant*
- Setelah *guest commant* di isi segera kumpulkan di *supervisor*

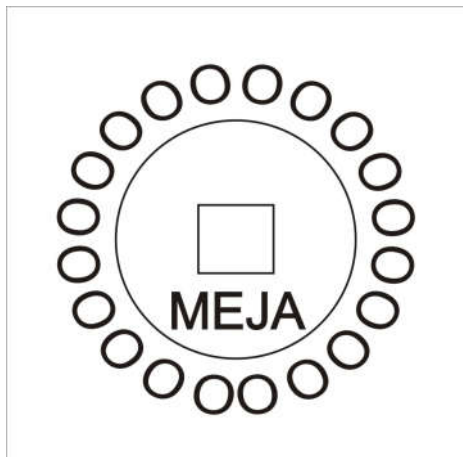
4.2.4 *Set Up Table*

Ruang serbaguna yang biasa digunakan untuk pertemuan atau *meeting* di *set up*, dan penataannya ada beberapa macam, yaitu sebagai berikut :

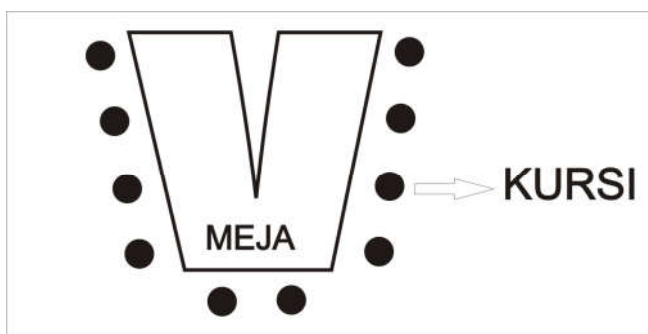
- *U Shape*



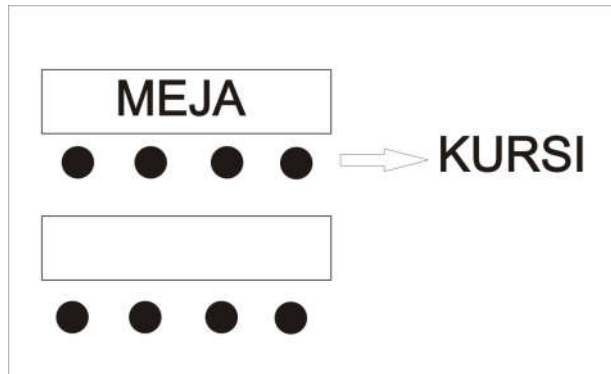
- *O Shape*



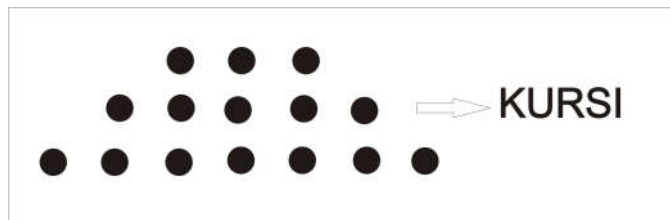
- *V Shape*



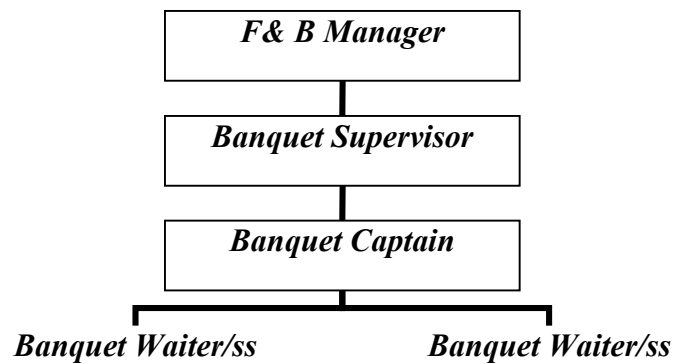
- *Class Style*



- *Theater*



4.2.5 Struktur Organisasi *Banquet* Hotel Sahid Surabaya



4.2.6 Uraian Tugas dan Tanggung Jawab di Hotel Sahid Surabaya

- *F&B Manager*
 - a. Menyusun rencana program kerja dan menilai pelaksanaannya.
 - b. Menyusun rencana anggaran "*kitchen – F&B Service – Stewarding*"

- c. Merumuskan kebijaksanaan pengendalian biaya operasional – menilai pelaksanaannya.
- *Banquet Supervisor*
 - a. Menangani – mengatasi masalah *banquet* – melaporkan kepada *F&B Manager* apabila masalah tidak dapat diatasi.
 - b. Menciptakan – membina suasana kerja yang sehat.
 - c. Melakukan penilaian kerja ke bawahan.
- *Banquet Captain*
 - a. Menangani langsung pelayanan tamu VIP
 - b. Memeriksa makanan / minuman yang akan disajikan kepada tamu.
 - c. Menjalin dan membina hubungan baik dengan tamu.
- *Banquet Waiter/ss*
 - a. Melaksanakan penyajian hidangan yang sudah siap disajikan kepada tamu – tamu atas pengaturan *captain*.
 - b. Melaksanakan *clear up* dari meja tamu atas koordinasi atau pengaturan *captain*.
 - c. Melakukan pelayanan langsung kepada tamu.

4.2.7 Hubungan Kerja Sama *Banquet* dengan Departemen Lain

Secara operasional *banquet* tidak dapat berdiri sendiri, segala yang ada di *banquet* membutuhkan bantuan dari departemen yang lain itu sebabnya *banquet* Sahid juga bergantung pada departemen lainnya di dalam Hotel Sahid Surabaya, seperti :

1. *F&B Departement*

Bertanggung jawab atas pengolahan bahan makanan menjadi makanan yang siap dinikmati oleh para tamu yang datang di *banquet* Hotel Sahid Surabaya.

2. *Housekeeping Departement*

Bertanggung jawab atas *hygiene* dan sanitasi yang ada di *banquet* Sahid. *Housekeeping* juga bertanggung jawab atas linen – linen yang ada di *banquet* Sahid.

3. *Accounting Departement*

Bertanggung jawab untuk mencatat kembali *bill* dan *captain order* atau *accounting* harus memasukkan *bill* kedalam *file*.

4. *Purchasing*

Pengadaan barang – barang yang ada di *banquet* Sahid di atur oleh bagian *purchasing*. Bagian ini bertugas menyuplai barang – barang yang dibutuhkan di *banquet* Sahid.

5. *Stewarding*

Bagian ini bertugas dan bertanggung jawab atas pembersihan alat – alat atau peralatan yang telah dipakai atau kotor di dalam *kithchen* maupun di *banquet* Sahid.

6. *Engineering Departement*

Apabila ada kerusakan didalam *banquet* Sahid maka *engineering departement* akan menghadle segala yang ada.

7. *Bar*

Bar bertugas untuk pengadaan dan menyiapkan segala *beverage* yang dipesan oleh tamu.

4.3 Persentasi Hasil

4.3.1 Upaya *Banquet* Hotel Sahid Surabaya Meningkatkan Kepuasan Tamu di Bidang Pelayanan

Bidang usaha perhotelan tidak akan pernah lepas dengan kata pelayanan. Begitu juga dengan Hotel Sahid Surabaya, di *Banquet* juga sangat mengutamakan pelayanan yang diberikan kepada konsumen. *Banquet* Hotel Sahid Surabaya selalu mengutamakan pelayanan yang sesuai dengan standart dan prosedur yang berlaku didalam Hotel Sahid Surabaya. *Banquet* Hotel Sahid Surabaya selalu berupaya keras untuk bisa meningkatkan kepuasan tamu melalui penambahan variasi menu agar tamu tidak merasa bosan dengan makanan & minuman yang itu-itu saja, dengan meningkatkan pelayanan yang profesional dan penuh dengan keramah tamahan kepada setiap tamu yang datang di *Banquet* Hotel Sahid Surabaya. Tiap bidang usaha juga memerlukan adanya strategi yang berguna untuk meningkatkan kepuasan tamu. Di *Banquet* Hotel Sahid Surabaya juga mempunyai strategi-strategi yang digunakan untuk meningkatkan kepuasan tamu di bidang pelayanan, contohnya:

- Dengan cara meningkatkan *full board* (paket *meeting* lengkap dengan 3x makan dan *coffee break*)
- Memasarkan fasilitas *meeting room* dengan cara langsung mendatangi perusahaan-perusahaan langganan

- **Kualifikasi etika petugas tata hidang**

(Sesuai dengan penerapan yang ada di teori)

dalam hal kualifikasi etika petugas tata hidang terdapat nilai yang sangat banyak antara lain :

5. Kepribadian, disiplin dan penampilan

d. Kepribadian

Berbicara mengenai kepribadian akan menyangkut seluruh tingkah laku. Sehubungan dengan itu seorang petugas tata hidang dituntut untuk selalu ramah, suka humor serta sopan terhadap tamu, dan memiliki jiwa sebagai penjual (*salesman/sales girl*)

e. Disiplin

Ketepatan waktu adalah merupakan suatu hal yang sangat penting dalam kehidupan, karena waktu akan menentukan keberhasilan ataupun kegagalan dalam upaya mencapai maksud dan tujuan.

f. Penampilan diri

Kesan pertama tamu akan ditentukan oleh sambutan yang diberikan para petugas hotel atau *banquet* oleh sebab itu agar dapat memberikan kesan yang baik kepada para tamu, seorang yang bertugas dihotel ataupun *banquet* perlu selalu menjaga penampilan dirinya untuk tetap menarik.

6. Standart Pakaian Seragam

- Baju putih : disarankan *blouse* yang tidak tembus pandang tidak ada noda dan kotoran.
- Dasi : biasa yang digunakan adalah dasi kupu – kupu.
- Celana panjang hitam : usahakan tidak terlalu loggar dan terlalu sempit.
- Kaos kaki : usahakan berwarna gelap (hitam/coklat) dan selalu dicuci setiap hari untuk menghindari bau.
- Sepatu hitam : selalu disemir mengkilat, tidak bertumit tinggi.

7. Postur, Kebiasaan, serta Kejujuran

a. Postur dan Kebiasaan

Tamu akan selalu memperhatikan pramusaji termasuk cara berjalan serta postur tubuhnya. Oleh karena itu usahakan untuk selalu berdiri tegak dan bermuka senyum.

b. Merokok dan bersin

Sewaktu bertugas setiap pramusaji tidak diperkenankan merokok. Karena dengan merokok ada kemungkinan dapat menularkan penyakit melalui tangan kedalam makanan.

c. Kebiasaan buruk

Ada kebiasaan buruk yang tidak disadari dan sering dilakukan oleh kebanyakan petugas *banquet*, antara lain :

- Berdiri tidak tenang
- Menggaruk – garuk rambut, dll

d. Menjaga kebersihan

Petugas *banquet* harus selalu menjaga kebersihan baik dirinya maupun tempat dimana ia berada. Contohnya :

- Membiasakan diri mencuci tangan sebelum bertugas terutama setelah dari jamban.
- Membiasakan diri mandi 2 kali sehari dengan mempergunakan sabun.

e. Kejujuran

Salah satu persyaratan orang yang disebut *profesional* ialah mempunyai sikap jujur.

8. Menyambut tamu

c. Ramah tamah

Sifat ini sangat penting bagi petugas pelayanan karena tamu merasa disambut serta ditunggu kedatangannya.

d. Berkepribadian

Berkepribadian contohnya adalah orang yang percaya kepada diri sendiri dan mempunyai kreativitas.

▪ **Pengertian Kualitas Pelayanan**

(Sesuai dengan penerapan yang ada di teori)

Adapun yang termasuk ke dalam kelancaran operasional *banquet* adalah sebagai berikut:

- Alur pelayanan : yang meliputi prosedur pelayanan di *banquet* mulai dari tamu datang sampai meninggalkan *banquet*
- Kecepatan : yang menyangkut masalah lama waktu yang dipergunakan untuk memberikan pelayanan, seperti berapa lama harus menunggu untuk mendapatkan secangkir kopi dan sebagainya
- Antisipasi : yang menyangkut masalah kemampuan petugas *banquet* untuk mengetahui keinginan tamu sebelum tamu itu sendiri memintanya, seperti mengganti asbak yang telah penuh, menyediakan kursi khusus untuk anak-anak, dsb
- Akomodasi : kemampuan petugas *banquet* dalam menampung dan memenuhi keinginan tamu, seperti tamu memesan makanan yang tidak tersedia di dalam menu, dsb
- Komunikasi : kemampuan dalam menyampaikan atau menerima informasi dari tamu, seperti kesalahan dalam

menghidangkan makanan karena tidak sesuai dengan yang dipesan menunjukkan kelemahan komunikasi,dsb

- Umpan balik : selalu berupaya untuk menyempurnakan pelayanan berdasarkan hasil penilaian tamu,seperti menanyakan kepada tamu mengenai makanan yang dihidangkan, apakah tamu tersebut menikmati makan malamnya,dsb
- Supervisi : perlu adanya pengawasan dari pihak atasan selama kegiatan operasional di *banquet*

Selanjutnya Martin mengatakan bahwa yang termasuk ke dalam dimensi perlakuan petugas *banquet* terhadap tamu adalah sebagai berikut :

- Sikap : kemampuan dalam memberi kesan yang menyenangkan seperti penampilan,kerapian, kebersihan, kesiapan, dsb
- Suara : menghindarkan kesan yang tidak menyenangkan dalam berbicara,seperti berteriak,membentak,dsb
- Taktis/diplomatis : berupaya untuk tidak menyingung perasaan orang lain dengan menghindari pembicaraan yang bersifat *controversual*,seperti masalah politik,ideology,agama,dsb
- “*Body language*” : memberi kesan raut muka yang menarik,tindakan-tindakan sopan,dsb
- Teknik menjual : berupaya mengembangkan pesanan tamu dengan cara menawarkan makanan atau minuman lain

sebagai pelengkap, seperti misalnya steak daging merah dengan minuman anggur merah,dsb

- Menangani keluhan : kemampuan dalam membantu memecahkan masalah sebagai”*complaint*”tamu
- Menyebut nama tamu : berupaya untuk selalu mengingat nama tamu untuk memberi kesan mendapat perhatian,dsb
- Perhatian : memperhatikan kepentingan tamu betapapun kecilnya aspek pelayanan yang dikehendaki
- Siap membantu : selalu siap memberikan bantuan dalam segala kesulitan yang dihadapi tamu terhadap pelayanan yang diberikan,seperti misalnya dalam hal memesan makanan,mencari tempat duduk,dsb

4.3.2 Jumlah rata-rata kepuasan tamu di *Banquet Hotel Sahid Surabaya*

- **Kualitas pelayanan**

Nilai (x)	Frekuensi (f)	fx
3	14	42
2	15	30
1	1	1
Jumlah	$\sum f : 30$	$\sum fx : 73$

$$\text{Mean : } X : \frac{\sum fx}{\sum f}$$

$$\text{Jadi nilai } x : \frac{73}{30} : 2,43\%$$

Modus 15

Persentasi untuk setiap jawaban adalah sebagai berikut:

Yang menjawab baik : $\frac{14}{30} \times 100 \% : 46,7 \%$

Yang menjawab sedang : $\frac{15}{30} \times 100 \% : 50 \%$

Yang menjawab buruk : $\frac{1}{30} \times 100 \% : 3,3 \%$

Dari tabel yang ada diatas dapat dilihat bahwa dari 30 responden dengan rata-rata 2,43% menyatakan yang menjawab baik sebanyak 46,7 % yang menjawab sedang sebanyak 50% yang menjawab buruk sebanyak 3,3%

▪ **Kualitas Makanan&Minuman**

Nilai (x)	Frekuensi (f)	fx
3	20	60
2	8	16
1	2	2
Jumlah	$\Sigma f : 30$	$\Sigma fx : 78$

$$\text{Mean : } X : \frac{\sum fx}{\sum f}$$

$$\text{Jadi nilai } x : \frac{78}{30} : 2,6\%$$

Modus 20

Persentasi untuk setiap jawaban adalah sebagai berikut:

Yang menjawab baik : $\frac{20}{30} \times 100 \% : 66,7 \%$

Yang menjawab sedang : $\frac{8}{30} \times 100 \% : 26,7 \%$

Yang menjawab buruk : $\frac{2}{30} \times 100 \% : 6,7\%$

Dari tabel yang ada diatas dapat dilihat bahwa dari 30 responden dengan rata-rata 2,6% menyatakan yang menjawab baik sebanyak 66,7 % yang menjawab sedang sebanyak 26,7% yang menjawab buruk sebanyak 6,7%

▪ **Keramah tamahan Karyawan**

Nilai (x)	Frekuensi (f)	fx
3	14	42
2	14	28
1	2	2
Jumlah	$\Sigma f : 30$	$\Sigma fx : 72$

$$\text{Mean : } X : \frac{\sum fx}{\sum f}$$

$$\text{Jadi nilai } x : \frac{72}{30} : 2,4\%$$

Modus 14

Persentasi untuk setiap jawaban adalah sebagai berikut:

$$\text{Yang menjawab baik : } \frac{14}{30} \times 100 \% : 46,7 \%$$

$$\text{Yang menjawab sedang : } \frac{14}{30} \times 100 \% : 46,7 \%$$

$$\text{Yang menjawab buruk : } \frac{2}{30} \times 100 \% : 6,7\%$$

Dari tabel yang ada diatas dapat dilihat bahwa dari 30 responden dengan rata-rata 2,4% menyatakan yang menjawab baik sebanyak 46,7 % yang menjawab sedang sebanyak 46,7% yang menjawab buruk sebanyak 6,7%

▪ **Kecepatan Pelayanan**

Nilai (x)	Frekuensi (f)	fx
3	15	45
2	13	26
1	2	2
Jumlah	$\Sigma f : 30$	$\Sigma fx : 73$

$$\text{Mean : } X : \frac{\sum fx}{\sum f}$$

$$\text{Jadi nilai } x : \frac{73}{30} : 2,43\%$$

Modus 15

Persentasi untuk setiap jawaban adalah sebagai berikut:

$$\text{Yang menjawab baik : } \frac{15}{30} \times 100 \% : 50 \%$$

$$\text{Yang menjawab sedang : } \frac{13}{30} \times 100 \% : 43,3 \%$$

$$\text{Yang menjawab buruk : } \frac{2}{30} \times 100 \% : 6,7 \%$$

Dari tabel yang ada diatas dapat dilihat bahwa dari 30 responden dengan rata-rata 2,43% menyatakan yang menjawab baik sebanyak 50 % yang menjawab sedang sebanyak 43,3% yang menjawab buruk sebanyak 6,7%

4.3.3 Analisa S.W.O.T

Analisa SWOT sangat dibutuhkan untuk mengetahui sejauh mana *banquet* Hotel Sahid Surabaya berjalan atau berkembang. Berikut ini adalah perincian analisa SWOT yang ada di *banquet* Hotel Sahid Surabaya.

- *Strengths* (Kekuatan)

Kekuatan Hotel Sahid Surabaya karena terletak ditengah kota dan dekat dengan sarana transportasi yaitu stasiun gubeng dan dekat dengan pusat perbelanjaan.

- *Weakneses* (Kelemahan)

Kelemahan Hotel Sahid Surabaya adalah sumber daya manusia yang kurang memberikan pelayanan yang maksimal.

- *Opportunities* (Peluang)

Peluang Hotel Sahid Surabaya adalah meningkatkan promosi *meeting room* karena akhir tahun dan awal tahun pasti banyak perusahaan yang melakukan pertemuan.

- *Threats* (Ancaman / tantangan)

Ancaman Hotel Sahid Surabaya adalah sesama hotel bintang 3 yang ada di Surabaya yang saling bersaing.

4.3.4 Masalah yang ada di *Banquet* Hotel Sahid Surabaya

Bagaimanapun setiap orang pasti mempunyai kesalahan/ kekurangan didalam melakukan pekerjaan sama seperti di *Banquet* Hotel Sahid Surabaya. Dibeberapa *event* yang ada di *banquet* Hotel Sahid Surabaya para *waiter/ss* kurang dalam *prepare* peralatan makan yang bersih dari permintaan tamu sehingga pada waktu *event* dimulai saat peralatan habis para *waiter/ss* kebingungan untuk *prepare* ulang peralatan-peralatan yang dipakai. Kendala ini terjadi dikarenakan beberapa *event* yang terjadi secara bersamaan yang membuat peralatan terpakai semua.

4.3.5 Akibat dari masalah yang ada di *Banquet* Hotel Sahid Surabaya

Dari permasalahan yang terjadi diatas ada akibat yang ditimbulkan yaitu:

- Tamu kebingungan peralatan yang akan dipakai kehabisan dan harus menunggu *waiter/ss* untuk menyiapkan peralatan yang bersih.

- Tamu bisa saja *complaint* karena harus menunggu peralatan bersih padahal tamu tersebut sudah lapar dan sudah ingin makan.

Sebaiknya permasalahan diatas harus dihindari untuk mengurangi adanya *complaint* dari para tamu.

4.3.6 Pemecahan Masalah

Kualitas pelayanan yang maksimal membuat para tamu tidak merasa dirugikan karena dengan mengeluarkan uang yang tidak sedikit yang didapat juga maksimal dan akan membuat kepuasan tamu tersebut tercapai. Contoh kualitas yang maksimal :

- Penampilan *waiter/ss* yang menarik
- Menu yang enak dan menarik selera makan
- Selalu cakap dengan permintaan tamu
- dll

Permasalahan yang terjadi harus segera diselesaikan agar tidak menjadi semakin rumit dan tidak dapat diselesaikan. Permasalahan yang semakin rumit dapat menjadikan “bom waktu” dalam perusahaan yang sewaktu – waktu dapat meledak atau menyebabkan kerugian secara langsung maupun tidak langsung terhadap kinerja, keuangan dan persaingan perusahaan.

Menurut penulis, sebaiknya pelayanan yang ada di *banquet* Hotel Sahid Surabaya lebih ditingkatkan untuk bisa mendapatkan tingkat kepuasan yang diinginkan oleh para tamu. Cara – cara yang dapat digunakan oleh perusahaan guna meningkatkan pelayanan :

- Mengadakan dan menambah *training skill* kepada karyawan dan staff yang ada di Hotel Sahid Surabaya guna meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan kepada tamu.
- Lebih ditingkatkan lagi *teamwork* antar karyawan dan atasan supaya pekerjaan lebih cepat diselesaikan dengan hasil yang terbaik.
- Menambah dan melengkapi peralatan – peralatan yang ada di *banquet*, agar tidak terjadi kekurangan yang akhirnya membuat tamu kecewa dan tidak puas.