

## **BAB IV**

### **PEMBAHASAN**

#### **4.1 Tinjauan Umum**

##### **4.1.1 Sejarah Hotel Sahid Surabaya**

Hotel Sahid Surabaya merupakan salah satu jenis usaha perhotelan dibawah 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 dua tahun dan hanya sampai tahun 1975. Kemacetan pengembangan hotel ini disebabkan karena kekurangan dana, pada saat itu dan 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 lagi. Pada tahun 1984 pembangunan Hotel Sahid Surabaya (dibawah *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 diteruskan kembali dengan pemegang saham utama *Bank Bumi Daya* dan *PT. Sahid Group*.

Dalam pembukuan tanggal 18 September 1995, penerbitan sertifikat tanggal 19 September 1995 dan terakhir diterbitkan sertifikat Hak Guna Bangunan No. C1 kelurahan Pacar Keling, luas tanah  $\pm 3.135 \text{ m}^2$  dengan nama pemegang hak PT. Satrya Bhima Sakti. Dengan adanya perkembangan bisnis dibidang 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 berkembang dan di perluas hal ini adanya perluasan lahan (tanah) Hotel Sahid Surabaya.

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 Gitosudjono.

Hotel Sahid Surabaya, dibawah naungan PT. *Satya Bhima Sakti*, diresmikan oleh Menteri Pariwisata dan Telekomunikasi tanggal 09 Nopember 1990. penjualan kamar awal mulanya bertahap, sehingga akhirnya 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 berada dipusat kota, pusat bisnis, hiburan dan pusat-pusat perbelanjaan serta mudah di jangkau sarana transportasi. Jarak hotel dengan pelabuhan Tanjung Perak  $\pm 15 \text{ km}$ , jarak hotel dengan stasiun kereta api  $\pm 100 \text{ m}$ .

Hotel Sahid Surabaya sendiri termasuk kategori hotel berbintang 3 (tiga) dengan jumlah kamar 200 buah serta didukung dengan fasilitas yang sesuai dengan standart hotel berbintang 3 (tiga). Hotel sahid merupakan hotel group yang

besar dan telah tersebar di berbagai kota besar di Indonesia. Adapun hotel-hotel yang dimiliki Sahid Group adalah :

- Hotel Sahid Jaya Jakarta di Jakarta
- Hotel Sahid Jaya Lippo di Cikarang
- Hotel Sahid Jaya Makasar di Makasar
- Hotel Sahid Jaya Solo di Solo
- Hotel Sahid Kusuma Raya Solo di Solo
- Hotel Sahid Raya Yogyakarta di Yogyakarta
- Hotel Sahid Raya Pekanbaru di Pekanbaru
- Hotel Sahid Surabaya di Surabaya
- Hotel Sahid Bandar Lampung di Bandar Lampung
- Hotel Sahid Medan di Medan
- Hotel Sahid Manado di Manado
- Hotel Sahid Kawanao Manado di Manado
- Hotel Sahid Toraja di Toraja
- Hotel Sahid Senggong Beach Villas di Lombok
- Hotel Imara Palembang di Palembang

#### **4.1.2 Kalasifikasi Hotel Sahid Surabaya**

Hotel Sahid Surabaya bila dilihat dari jumlah kamar, maka Hotel Sahid Surabaya, termasuk Medium Hotel (hotel dengan ukuran sedang), yang dibagi menjadi dua (2) :

- Average Hotel

Yaitu hotel yang memiliki jumlah kamar antara 150 – 200 buah kamar.

- Above Average Hotel

Yaitu hotel yang memiliki jumlah kamar antara 300 – 600 buah kamar.

Dilihat dari penjelasan diatas, maka Hotel Sahid Surabaya termasuk dalam Average Hotel karena Hotel Sahid Surabaya hanya memiliki 200 buah kamar.

#### 4.1.3 Fasilitas Yang Dimiliki Hotel Sahid Surabaya

Hotel Sahid Surabaya merupakan hotel bintang tiga (★★★) dengan 12 lantai. Kamar yang tersedia berjumlah 200 buah kamar yang terdiri dari :

- 104 buah kamar *Superior*
- 69 buah kamar *Deluxe*
- 8 buah kamar *Business suite*
- 18 buah kamar *Executive Suite*
- 1 buah kamar *Presidential Suite*

Selain itu hotel juga menyediakan “*Safe Deposit Box*” yang digunakan untuk menyimpam barang-barang berharga milik tamu secara gratis, bahkan apabila tamu memerlukan kendaraan atau ingin di jemput maupun di antar, maka pihak hotel menyediakan secara gratis “*Pick Up Service*” dari Bandara – Hotel – Bandara. Adapun fasilitas-fasilitas penunjang lainnya, yaitu :

- Setiap kamar dilengkapi dengan TV, *Telephone*, *Minibar*, *Air Conditioner*, *Radio*
- Restoran Candi Bentar melayani selama 24 jam untuk tamu yang menginap di sediakan *buffet meal breakfast*, untuk *lunch* dan *dinner* tamu dapat memesan

langsung makanan dan minuman yang disukai, pada saat *dinner* tamu dapat menikmati santap makan dengan mendengarkan alunan music dari *electone*, akustik lengkap dengan pemain dan penyanyinya (*live*).

- Bekisar Bar menyediakan minuman alkhoholik dan non alkhoholik sambil menonton televisi, Bekisar Bar juga menyediakan minuman selamat datang (*welcome drink*) bagi tamu Individual ataupun group yang baru datang (*check in*).
- *Room Service* siap melayani tamu yang ingin memesan dan menikmati makanan atau minuman didalam kamar yang selalu siap 24 jam.
- *Duty Manager* siap membantu tamu selama 24 jam.
- *Beauty Salon* disediakan untuk tamu yang ingin mempercantik diri dan dibuka mulai pukul 09.00 – 19.00.
- *SPA* dan *Sauna* disediakan untuk tamu yang ingin merelaxasikan diri dan dibuka mulai pukul 09.00 – 23.00.
- *Drug Store* menyediakan majalah, koran, obat-obatan bahkan *souvenir*, *handicraft* dan lain-lainnya dimana tamu dapat membelinya.
- *Travel Agent* yang dibuka mulai pukul 08.00 – 17.00 untuk tamu yang ingin membeli tiket pesawat tanpa datang langsung bandara.
- *Business Center* menyediakan pelayanan *fotocopy*, pengetikan, *faximile* dan keperluan lainnya.
- *Laundry* dan *Dry Cleaning* menyediakan pelayanan harian.
- *Doctor* bisa dihubungi selama 24 jam.
- *Taxi* buka selama 24 jam.
- *Fitness Center* disediakan untuk tamu yang ingin berolahraga.

- *Billiard* disediakan untuk tamu yang gemar permainan *billiard*. *Billiard* ini dapat dinikmati tamu di Bekisar Bar.
- *Parking Area* menyediakan 100 tempat parkir untuk tamu yang menginap. Fasilitas ini dapat dinikmati secara gratis.
- *Meeting* dan *Conference* fasilitasnya antara lain :

<b>Room</b>	<b>Dimension</b>	<b>Restaurant</b>	<b>U Shape</b>	<b>Class</b>	<b>Theatre</b>
Bromo Room	16 x 12 M	150 seats	45 seats	125 seats	250 seats
Anjasmoro Room	12 x 8 M	60 seats	35 seats	50 seats	100 seats
Semeru Room	16 x 10 M	60 seats	35 seats	50 seats	100 seats
Raung Room	12 x 6 M	30 seats	25 seats	30 seats	40 seats
Arjuna Room	12 x 4 M	30 seats	25 seats	30 seats	40 seats

Pembayaran di Hotel Sahid Surabaya dapat dilakukan secara tunai maupun credit card, credit card yang dipergunakan di Hotel Sahid Surabaya, antara lain: *Visa, Master, BCA, BII, Danamon*.

Pemesanan kamar tamu bisa datang secara langsung ke hotel maupun melalui pesawat *telephone* ataupun dapat melalui Sahid Group Hotel yang berkantor pusat di Jakarta.

#### **4.1.4 Struktur Organisasi Hotel Sahid Surabaya**

Struktur organisasi untuk keseluruhan departemen pada Hotel Sahid Surabaya dapat digambarkan pada hal berikut :



## 4.2 Tinjauan Khusus

### 4.2.1 Latar Belakang Restoran Candi Bentar Hotel Sahid Surabaya

Restoran Candi Bentar adalah restoran di Hotel Sahid Surabaya. Candi Bentar beroperasi 24 jam dengan dibagi 3 shift kerja yaitu shift I mulai bekerja pada pukul 06.00 – 14.00, shift II : 14.00 – 22.00, shift III : 22.00 – 05.00. Kapasitas tempat duduk yang dimiliki Candi Bentar adalah  $\pm$  100 kursi dan  $\pm$  25 meja. Pelayanan makanan yang disediakan Candi Bentar adalah *Indonesian Service*, Asia dan Barat. Harga kamar yang ditawarkan Hotel Sahid sudah termasuk *breakfast* (sarapan). Tamu yang menginap dapat menikmati sarapan di Hotel Sahid dengan bermacam-macam menu, biasanya menu untuk sarapan (*breakfast*) menggunakan *Indonesian food* (makanan Indonesia) antara lain: nasi goreng, rawon, soto dengan makanan pencuci mulut buah segar dengan menggunakan *meal coupon* (kupon makan).

Tetapi apabila tamu sakit dan tidak bisa makan di restoran Candi Bentar, maka tamu dapat menikmati makanannya didalam kamar dengan menelpon *Room Service* yang siap melayani tamu 24 jam. Untuk makan siang (*lunch*) dan makan malam (*dinner*) menu tergantung dari permintaan tamu. Makanan favorit yang terkenal di Restoran Candi Bentar Hotel Sahid adalah Sop Buntut Goreng, Ayam Goreng Sahid, Nasi Goreng Ikan Asin, Nasi Goreng Sahid. Adapun makanan lain yang dapat dinikmati tamu selain makanan tersebut, tergantung dari selera tamu.

### 4.2.2 Fasilitas Yang Dimiliki Restoran Candi Bentar

Restoran Candi Bentar mempunyai kapasitas tempat duduk  $\pm$  100 kursi dan  $\pm$  25 meja. Adapun fasilitas yang dimiliki adalah :

a) *No smoking area*

Dimana diperuntukan bagi tamu yang tidak suka merokok maupun mencium bau rokok. Tempat ini berada pada bagian belakang dengan dinding penyekat dari kaca yang memisahkan, selebihnya adalah *smoking area*.

b) *Live Music*

Hiburan berupa elektone dan akustik lengkap dengan *sound system*, pemain dan penyanyi. Biasanya dimulai pada malam hari mulai hari Senin – Sabtu. Hari Senin, Rabu dan Sabtu tamu dapat menikmati hiburan pertunjukkan akustik, Selasa dan Jum'at tamu dapat menikmati elektone. Disamping menghibur dengan lagu-lagu yang dinyanyikan, juga menerima lagu permintaan dari tamu (*request*). Bahkan untuk tamu yang ingin menyumbangkan suaranya untuk menghibur tamu yang lain.

c) *Air Conditioner (AC)*

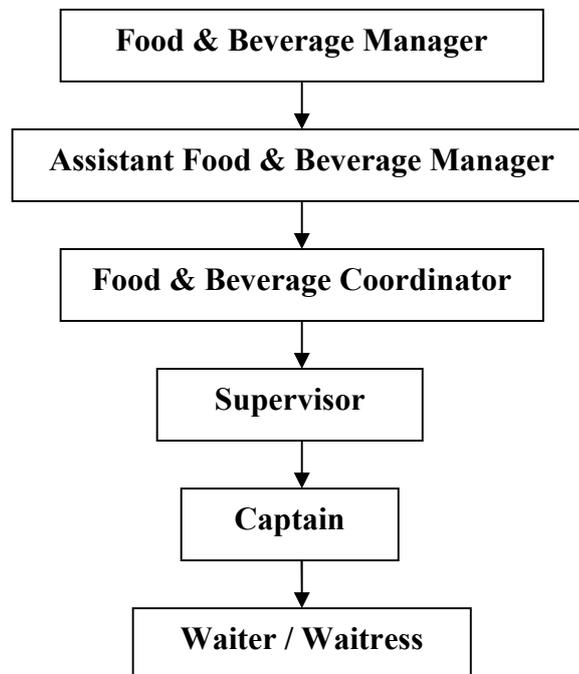
Digunakan untuk mendinginkan ruangan agar tamu yang sedang menikmati makanan tidak merasa kepanasan atau agar suhu ruangan tetap terasa sejuk.

d) *Toilet*

Salah satu sarana penting pada setiap restoran yang dipergunakan khusus untuk tamu. Biasanya toilet terletak diluar area restoran tetapi tidak jauh dari restoran. Toilet dibagi menjadi 2 (dua) yaitu satu untuk pria dan satu untuk wanita, yang membedakan biasanya didepan pintu masing-masing toilet yaitu gambar atau tulisan disesuaikan dengan kegunaannya masing-masing.

### 4.2.3 Struktur Organisasi Restoran Candi Bentar

Adapun struktur organisasi Restoran Candi Bentar dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 4.1 : Struktur Organisasi Restoran Candi Bentar

### 4.2.4 Tugas dan Tanggung Jawab

#### a) *Food & Beverage Manager*

- Menetapkan menu – sistem penyajian – strategi penjualan – mengarahkan pelaksanaan operasional.
- Menyusun rencana program kerja karyawan.
- Menyusun rencana anggaran dan merumuskan kebijaksanaan pengendalian biaya.
- Menetapkan jadwal operasional *Food & Beverage Outlets*.

**b) Assistant Food & Beverage Manager**

- Memonitor pelaksanaan *store room requisition* atau *purchase requisition*.
- Mengadakan negosiasi penawaran *convention* atau *event*.
- Mengkoordinasi penyiapan dan mengawasi kelancaran acara *event* atau *function*.
- Menciptakan dan membina lingkungan kerja yang sehat.

**c) Supervisor**

- Bertanggung jawab atas ruangan, semua tingkatan pelayanan.
- Memelihara ruangan serta area restoran agar selalu bersih, sehat, rapi dan menarik.
- Menerima informasi-informasi yang perlu dilaksanakan dan instruksi-instruksi baik dari *chef's* maupun dari *Food & Beverage Manager* .
- Mengawasi jalanya operasional atau service secara menyeluruh serta memperhatikan tamu yang ada di restoran.
- Mengontrol kehadiran anak buah setiap hari. Membuat jadwal anak buah dan membuat hari libur anak buah.

**d) Food & Beverage Coordinator**

- Bertanggung jawab atas tugas-tugas F & B Manager.
- Mengawasi jalannya operasional restoran agar dalam restoran operasional dapat berjalan lancar.

e) ***Captain***

- Bertanggung jawab membantu kelancaran operasional atau service secara keseluruhan dengan melakukan service yang baik dan konsisten.
- Memeriksa secara berkala bahwa waiter/waitress selalu berada ditempatnya serta dalam keadaan rapi dan siap melayani tamu.
- Menyambut tamu-tamu *VIP*.
- Dapat memberikan contoh kepada *waiter/waitress* dalam hal ketidakdisiplinan, kerapian, keramah-tamahan, serta cara melayani tamu secara tepat dan sebaik mungkin.

f) ***Waiter/Waitress***

- Melakukan *set-up table*.
- Memeriksa kekurangan-kekurangan *cutelerys* yang ada dimeja tamu.
- Menyambut dan mengantarkan tamu ke meja yang diinginkan.
- Melakukan pelayanan langsung kepada tamu.
- Menulis pesan (*order*) tamu sesuai dengan pesanan.
- Mengambil pesanan makanan dan minuman dan dapur serta menyajikannya kepada tamu.

### 4.3 Presentasi Hasil

#### 4.3.1 Masalah Yang Ada Di Restoran Candi Bentar Hotel Sahid Surabaya

Masalah yang ada di Restoran Candi Bentar adalah :

1. Bagaimana peranan psikologi pelayanan restoran terhadap karakter tamu di Restoran Candi Bentar Hotel Sahid Surabaya ?
2. Mengapa *waiter/waitress* perlu memahami karakter tamu ?

3. Bagaimana hubungan psikologi dengan karakter tamu dalam pelayanan restoran ?

#### 4.3.2 Penyebab Masalah

Menurut pengamatan penulis, masalah yang ada di Restoran Candi Bentar Hotel Sahid Surabaya adalah *waiter/waitress* restoran tidak memahami karakter tamu sehingga pada saat melayani tamu *waiter/waitress* kurang memberikan pelayanan yang semaksimal sehingga tamu kurang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan *waiter/waitress* di Restoran Candi Bentar Hotel Sahid Surabaya.

#### 4.3.3 Pemecahan Masalah

Dengan adanya masalah atau penyebab masalah yang terjadi di Hotel Sahid Surabaya, khususnya di Restoran Candi Bentar membuat penulis mencoba memberikan alternatif pemecahan masalah yaitu :

- Pimpinan memberikan gambaran kepada *waiter/waitress* tentang apa itu psikologi pelayanan dan pentingnya memahami karakter tamu agar *waiter/waitress* siap melayani tamu lebih baik lagi.
- Diadakan pelatihan atau *training* terhadap *waiter/waitress* tentang psikologi pelayanan restoran agar *waiter/waitress* dapat memahami berbagai karakter tamu dengan tujuan agar *waiter/waitress* dapat memberikan pelayanan yang baik kepada tamu.
- Memberikan suatu penghargaan kepada karyawan yang berprestasi (*the best employee*) dalam pekerjaannya, tidak harus dalam bentuk materi tetapi dengan

mengucapkan terima kasih dengan tulus, maka perhatian tersebut akan memberikan dorongan motivasi kerja yang baik terhadap karyawan.

- Diadakan *briefing* sebelum melakukan pekerjaan untuk mengetahui persiapan para karyawan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik.

#### **4.3.4 Upaya-Upaya Yang Dilakukan Restoran Candi Bentar Hotel Sahid Surabaya Dalam Mengarahkan Psikologi Pelayanan Kepada Waiter/Waitress**

Menurut pengamatan penulis selama melakukan observasi lapangan di Restoran Candi Bentar Hotel Sahid Surabaya, upaya-upaya yang dilakukan Restoran Candi Bentar Hotel Sahid Surabaya dalam mengarahkan psikologi pelayanan kepada *waiter/waitress* untuk memberikan kepuasan kepada tamu adalah :

- Pimpinan memberikan gambaran kepada *waiter/waitress* tentang apa itu psikologi pelayanan agar *waiter/waitress* mempunyai sedikit gambaran tentang psikologi pelayanan.
- Seminggu sekali Restoran Candi Bentar Hotel Sahid Surabaya memberikan training kepada *waiter/waitress* baik yang junior maupun senior tentang *human knowledge* maupun *service knowledge* agar *waiter/waitress* memberikan pelayanan sebaik mungkin agar tamu merasa puas dengan pelayanan yang diberikan *waiter/waitress*.
- Pimpinan memberikan pengarahan tentang pentingnya memahami karakter tamu agar *waiterwaitress* siap melayani tamu lebih baik lagi.

- Mengadakan *briefing* sebelum melakukan pekerjaan untuk mengetahui persiapan para *waiter/waitress* dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik.

#### **4.3.5 Sikap dan Kesiapan Waiter/Waitress Untuk Menghadapi Tamu Dengan Karakter Yang Berbeda-Beda di Restoran Candi Bentar Hotel Sahid Surabaya**

Menurut pengamatan penulis selama melakukan observasi lapangan di Restoran Candi Bentar Hotel Sahid Surabaya tentang sikap dan kesiapan *waiter/waitress* untuk menghadapi tamu dengan karakter yang berbeda-beda, sama dengan teori yang dikemukakan (Sihite, 2000 : 53-54) yaitu :

1. Sabar
2. Tabah
3. Setia
4. Jujur
5. Ramah tamah
6. Dapat mengontrol dan mengendalikan emosi
7. Loyal
8. Mampu menunaikan tugas dengan tuntas
9. Dapat berkomunikasi dengan baik kepada setiap tamu
10. Ceria dan senang dalam bertugas
11. Memiliki dedikasi dan motivasi yang tinggi

Sebelum melaksanakan tugas-tugasnya sewaktu menantikan kedatangan tamu-tamu sikap *Waiter/Waitress* sebaiknya harus diatur sebagai berikut :

1. *Smile*

“Senyum” dengan ketulusan dan keikhlasan hati, merupakan kesan bahwa *Waiter/Waitress* ramah dan senang berhadapan dengan para tamu.

2. *Bearing*

Dalam menghadapi tamu yang bermacam-macam, *Waiter/Waitress* sebaiknya memiliki sifat dan kemauannya, tidak mudah tersinggung, tidak mudah emosi dan tetap kuat mental.

3. *Behavior*

Tabiat atau tingkah laku yang baik, sesuai dengan apa yang ajarkan lewat pelajaran *Etiquette* serta cara pelaksanaan pelayanan yang baik untuk memuaskan keinginan pelanggan (tamu).

4. *Tone and Inflection of Voice*

Nada dan pembentukan (*tone*) suara dalam berbicara, harus jelas dan enak didengar oleh tamu yang sedang mengajak *Waiter/Waitress* berbicara.

5. *Pronunciation*

Lafal (lafas) dan pengucapan kata-kata yang jelas, bersih dan mudah didengar (jauhkan dialog-dialog kedaerahan, harus murni sesuai dengan bagaimana bahasa tersebut harus diucapkan). Hendaknya berbicara dengan baik dan suara yang tidak dibuat-buat.

6. *Handshake*

Jabatan tangan dalam hal ini, hanya bilamana dalam tugas perlu berjabatan tangan pada waktu menerima tamu (bertemu dengan tamu). Jabatan tangan yang sesuai dengan sopan santun.

7. *Poise (pose)*

Gaya atau dapat juga dikatakan *action* (acting) dalam tugas, pada waktu menghadapi tamu agar jangan *over acting*.

8. *State of Health*

Penampilan yang memberikan kesan sehat, segar bugar, tidak nampak ngantuk dan bila sedang dalam kondisi badan tidak sehat sebaiknya minta kesempatan untuk tidak bertugas sampai sembuh.

9. *Clothing and Appearance*

Berpakaian yang rapi, bersih, licin agar enak dipandang tamu. Roman wajah nampak cerah dan ramah, jangan *bermake-up* yang berlebihan dan berhiaslah yang baik. Rambut harus disisir rapi.

10. *Manners and Mannerism*

Segala sesuatu dilaksanakan sesuai dengan tata tertib yang telah ditentukan oleh manajemen, yang dilandaskan kepada sopan santun dan *etiquette*.

11. *Daily grooming check*

Memelihara diri pribadi sehari-hari dipandang dari ilmu kesehatan khususnya *hygiene* untuk *Waiter/Waitress* yang setiap harinya harus berhadapan dengan tamu yang umumnya penting sekali. Maka *Waiter/Waitress* penting artinya untuk :

a. Menjaga kesehatan

Kesehatan terjamin, mengadakan pemeliharaan diri sehari-hari secara rutin, antara lain: mandi sebelum bertugas dan setelah bertugas. Untuk menjaga kemungkinan-kemungkinan untuk penularan penyakit-penyakit

baik langsung maupun tidak langsung karena menghadapi atau melayani tamu-tamu.

b. Memberikan kesan yang baik

Karena nampak selalu segar dan terpelihara baik, maka kesan yang didapat dari tamu-tamu ialah semua atau segala sesuatunya bersih, rapi dan tentu higienis.

c. Menyesuaikan diri dengan tatanan dan sopan santun pergaulan.

Dalam *daily grooming check* tersebut hanya sebagian kecil saja dari pelajaran *etiquette*, namun merupakan dasar pemeliharaan pribadi untuk memenuhi salah satu segi sopan santun kontrol diri sehari-hari seperti dalam daftar ini, ialah:

- *Take bath or shower* (mandi)
- *Use a deodorant* (gunakan deodorant)
- *Scrub finger nails* (pelihara dan potong kuku jari)
- *Brush teeth* (gosok gigi)
- *Shave* (mencukur kumis dan jenggot)
- *Comb hair, massage scalp* (bersisir rapi)
- *Wear well pressed suit and no perspiration odor* (pakailah pakaian yang bersih, disetrika, licin dan tidak berbau keringat).
- *Wear clean underwear socks* (pakailah pakaian dalam dan kaos kaki yang bersih dan tidak kusut).
- *Shine shoes* (sepatu bersih dan mengkilat)
- *Selected a clean uniform, unwrinkled tie, knot nealty* (uniform yang dipakai jangan terlalu sempit atau terlalu besar dan yang tidak sesuai).

- *Selected clean hand kerchief* (pakai saputangan bersih)

## 12. *Maturity*

Kedewasaan dalam hubungan tugas *customer service* berarti usaha kesempurnaan dalam melaksanakan tugas-tugasnya.

### **4.3.6 Psikologi Pelayanan Terhadap Pelanggan di Restoran Candi Bentar Hotel Sahid Surabaya**

Menurut pengamatan penulis tentang psikologi pelayanan terhadap pelayanan di Restoran Candi Bentar Hotel Sahid Surabaya sama dengan teori yang dikemukakan oleh (Sugiarto, 2002 : 128 – 141) adalah :

#### 1. Mengetahui Tipe Pelanggan

##### a. Pelanggan Pria

Pelanggan pria biasanya tidak bertele-tele dalam memanfaatkan jasa pelayanan jika dibandingkan dengan pelanggan wanita. Ciri khas pelanggan pria secara umum adalah :

- Mudah terpengaruh oleh bujukan pemberi jasa pelayanan.
- Sering terperdaya karena tidak sabar untuk memilih sebelum menggunakan jasa pelayanan yang disediakan.
- Mudah dipengaruhi oleh nasihat yang baik, argumentasi yang objektif.
- Jika memiliki perasaan tidak enak ketika memasuki salah satu industri jasa pelayanan, ia tidak menggunakan jasa itu lagi.

Cara baik untuk melayani pelanggan pria, antara lain :

- Melayani dengan cepat tanpa perlu banyak bicara, kecuali kalau pelanggan memang ingin diperlakukan lain.

- Memberi penjelasan yang berfokus pada hal-hal yang ditugaskan oleh pelanggan.
- Membujuk pelanggan pria agar menggunakan jasa pelayanan kita tanpa membuatnya menyesal, karena bila ia menyesal besar kemungkinan ia tidak kembali ketempat kita.
- Jangan memperlihatkan produk yang memiliki warna-warna mencolok apalagi hal-hal tersebut berhubungan dengan masalah mode.

b. Pelanggan wanita dewasa

Ciri khas pelanggan wanita dewasa antara lain :

- Pelanggan jenis ini tidak mudah terbawa arus atau bujuk rayu *Waiter/Waitress*
- Lebih tertarik pada warna dan bentuk, bukan pada kegunaan suatu barang karena wanita lebih cenderung menggunakan perasaannya.
- Wanita lebih menyukai sesuatu yang bersifat “*trend*” terutama hal-hal yang berhubungan dengan mode.
- Menyenangi hal-hal yang bersifat romantis.
- Kurang tertarik pada penjelasan teknis.
- Cepat merasakan suasana yang terjadi disekitar tempat ia berada.

Cara terbaik melayani pelanggan wanita antara lain :

- Wanita senang menyediakan banyak waktu, sehingga mereka akan merasa senang jika dilayani dalam waktu yang cukup lama.
- Wanita cenderung dipengaruhi suasana pelayanan, jadi diperlukan kesabaran yang tinggi dalam melayani wanita dibandingkan pria. Para

*Waiter/Waitress* hendaknya tidak mudah tersinggung oleh sikap pelanggan wanita.

- Wanita sangat tertarik pada pelayanan khusus, misalnya obral barang-barang bermerek.
- Wanita memiliki sikap berhemat yang lebih kuat daripada pria sehingga faktor harga yang ditawarkan biasanya merupakan pertimbangan utamanya.

#### c. Pelanggan Remaja

Ciri khas pelanggan remaja :

- Mudah terpengaruh oleh bujuk rayu petugas pelayanan (*Waiter/Waitress*)
- Cenderung tidak bisa berhemat
- Kurang realistis
- Mengikuti trend / mode yang sedang berlangsung

Cara terbaik untuk melayani pelanggan remaja antara lain :

- Para *Waiter/Waitress* tetap memberikan pelayanan yang baik pada pelanggan remaja.
- Bersikap ramah karena pelanggan remaja suka diperlakukan dengan ramah.

#### d. Pelanggan usia lanjut

Ciri khusus pelanggan usia lanjut adalah :

- Pada umumnya kelompok ini memiliki pola pikir yang sesuai dengan pengalaman hidupnya dan sering tampak seolah-olah telah mengetahui

segala-galanya, kadang-kadang para petugas (*Waiter/Waitress*) dianggap sebagai anak yang perlu dinasihati.

- “*Stuck*” dalam arti tidak bisa mengikuti pertukaran jaman dan sering menanyakan barang / pelayanan jasa yang sudah tidak disediakan lagi.
- Kadang-kadang kolot dan kaku.
- Tidak terburu-buru dalam membeli barang, bahkan senang berbincang-bincang dulu dengan penjual.
- Umumnya bertindak lamban dalam membeli barang.

Cara terbaik untuk melayani pelanggan usia lanjut adalah :

- Menyisihkan banyak waktu untuk melayani pelanggan jenis ini, penuh pengertian, kesabaran dalam mengikuti pergerakan pelanggan.
- Mendengarkan nasihat-nasihat mereka dengan baik dan penuh perhatian tanpa menyela atau berdiskusi tentang kegemilangan masa lampau mereka.
- Memberi kesan seakan-akan nasihat tersebut datangnya dari orang yang sebaya.
- Apabila merasa kuwalahan, tugas ini bisa dialihkan kepada *Waiter/Waitress* yang senior sehingga tidak merasa kesulitan dengan pelanggan usia lanjut.

e. Pelanggan anak-anak dengan orang tua

Ciri khusus pelanggan anak-anak adalah :

- Mereka juga butuh penghargaan dan perlakuan layaknya orang dewasa karena suatu saat mereka akan menjadi dewasa.

- Anak-anak pada umumnya suka bermain-main, kadang-kadang tidak terkontrol.
- Kadang-kadang ada anak yang menunjukkan tanda-tanda akan merusak barang.

Cara terbaik untuk melayani pelanggan anak-anak adalah :

- *Waiter/Waitress* sebaiknya tidak memperlakukan mereka sebagai anak kecil, tetapi sebagai orang dewasa.
- *Waiter/Waitress* harus senantiasa memperhatikan tingkah laku mereka. Apabila mereka sudah keterlaluan sehingga ada barang-barang yang jadi rusak, maka *Waiter/Waitress* segera mengambil tindakan pencegahan.
- Apabila ada anak yang menunjukkan tanda akan merusak barang. Dalam hal ini *Waiter/Waitress* segera mengambil tindakan pencegahan tanpa menunjukkan kesan marah, sebab orang tuanya mungkin akan tersinggung.

f. Pelanggan anak datang sendiri

Ciri khusus pelanggan ini adalah :

- Anak-anak terkadang lebih perasa daripada orang dewasa.
- Anak-anak pada umumnya masih polos.
- Apabila anak merasa puas dengan pelayanan kita maka kepuasan tersebut akan melekat erat pada benaknya, dan kelak apabila ia sudah dewasa ia akan mempunyai kesan yang baik pada pelayanan kita.

Cara terbaik dalam melayani pelanggan anak datang ke toko sendiri adalah :

- *Waiter/Waitress* patut memberi penghargaan keberanian dari jerih payah si anak untuk datang sendirian.
- *Waiter/Waitress* hendaknya tidak membohongi si anak tentang produk yang kita jual.
- *Waiter/Waitress* harus berusaha menolong si anak dengan baik apabila ia merasa kesulitan.
- *Waiter/Waitress* harus bijaksana memberi pelayanan berdasarkan urutan kedatangan pelanggan dan sedapat mungkin melindungi waktu pelayanan anak-anak dari penyerobotan orang dewasa.

g. Pelanggan pasangan suami-istri

Ciri khusus pelanggan ini adalah :

- Kadang terlibat dalam silang pendapat (sering terjadi perbedaan pendapat).
- Sering meminta pendapat kepada orang disekitar mereka.

Cara terbaik untuk melayani pelanggan ini adalah :

- *Waiter/Waitress* hendaknya tidak ikut campur dan ingin tahu urusan mereka.
- Tidak meyela pembicaraan mereka.
- Apabila tidak diminta untuk berpendapat *Waiter/Waitress* sebaiknya diam.
- *Waiter/Waitress* hendaknya tidak melakukan kesalahan dengan mengadu satu sama lainnya, karena jika hal ini terjadi pasangan tersebut akan sependapat untuk meninggalkan tempat.

#### h. Pelanggan pasangan bertunangan

Ciri khusus pelanggan pasangan bertunangan adalah :

- Biasanya sedang diliputi kebahagiaan dan berupaya menyesuaikan diri satu sama lain.
- Mereka biasanya tampak berusaha seia sekata.
- Jarang terjadi perselisihan.

Cara terbaik untuk melayani pelanggan ini adalah :

- Mengemukakan argumentasi secara jelas dan tegas.
- Apabila pasangan ini cocok, maka *Waiter/Waitress* tidak perlu ikut campur didalamnya.
- Mengusahakan agar pasangan ini dapat berdiskusi dengan leluasa mengenai makanan yang akan mereka pesan.
- *Waiter/Waitress* mendengarkan dengan seksama dan penuh perhatian mengenai segala hal yang mereka utarakan.

#### i. Pelanggan wanita hamil

Ciri khusus pelanggan wanita hamil adalah :

- Lekas marah dan tersinggung karena hormon tubuhnya tidak stabil.
- Ingin mendapatkan perhatian extra atau istimewa.
- Lebih cepat capek dan sesak nafas apabila menunggu untuk waktu yang cukup lama.

Cara terbaik untuk melayani pelanggan wanita hamil adalah :

- Para *Waiter/Waitress* sedapat mungkin bersikap sabar
- Memberikan perhatian yang lebih kepada pelanggan ini

- *Waiter/Waitress* berusaha untuk akrab dan membina hubungan baik dan harmonis dengan tamu.

j. Pelanggan abnormal

Ciri khusus pelanggan abnormal adalah :

- Tidak jelas arah pikirannya.
- Daya ingatnya lemah, gugup, tidak tenang.
- Sulit mengemukakan pendapat.

Cara terbaik untuk melayani pelanggan abnormal adalah :

- Perlakukanlah mereka sebagaimana orang normal.
- *Waiter/Waitress* harus melayani mereka dengan baik tanpa menyinggung perasaan mereka.

k. Pelanggan orang asing

Ciri khusus pelanggan orang asing adalah :

- Pada umumnya mereka tidak mengetahui harga.
- Membawa adat istiadat negara asal orang tersebut.

Cara terbaik untuk melayani pelanggan orang asing adalah :

- Jangan berkomentar mengenai cara mereka berbicara, berpakaian, tindakan serta bahasa yang mereka gunakan.
- Apabila mereka kebingungan dengan nilai tukar, *Waiter/Waitress* dapat membantu mereka dengan memberikan keterangan yang jelas sehingga mereka mengerti. Bila perlu tunjukkan nilai tukarnya lalu bawakan kalkulator sehingga pelanggan bisa mengerti jumlah nilai tukarnya.

- Para *Waiter/Waitress* perlu sedikit mengetahui adat istiadat dan kebiasaan secara umum negara yang bersangkutan.
- Para *Waiter/Waitress* berkomunikasi menggunakan bahasa internasional (Inggris) agar dapat berkomunikasi dengan baik dengan pelanggan orang asing.

#### **4.3.7 Contoh Psikologi Pelanggan Yang Berhubungan Dengan Karakter Tamu Restoran Candi Bentar Hotel Sahid Surabaya**

Setelah penulis melakukan observasi lapangan tentang psikologi pelayanan yang berhubungan dengan karakter tamu, dari itu penulis mendapat contoh psikologi pelayanan adalah sebagai berikut :

- *Mystery* : memberikan nama pada menu yang membuat tamu ingin membeli.  
Contohnya: es pocong, rawon setan, nama yang seram membuat orang ingin datang dan ingin mencoba makanan tersebut.
- *Compliment* : memberikan satuan harga pada menu.  
Contohnya: memberikan gratisan pada pelanggan misalnya beli 2 gratis 1, yang membuat pelanggan tertarik dan mau membeli dalam jumlah banyak.
- *Name* : menggunakan nama orang terkenal untuk menawarkan satu jenis menu. Contohnya: *Waiter/Waitress* menggunakan nama orang terkenal untuk menawarkan makanan pada pelanggan sehingga pelanggan tertarik dan mau mencoba makanan tersebut.
- *Give* : memberikan pada situasi tertentu pada pelanggan.

Contohnya: memberikan hadiah surprise berupa kue ulang tahun pada pelanggan yang berulang tahun sehingga pelanggan lebih merasa diperhatikan sehingga akan sering datang ke tempat kita.

#### 4.4 Analisa SWOT

Analisi SWOT sangat dibutuhkan untuk mengetahui sejauh mana Restoran Candi Bentar Hotel Sahid Surabaya berjalan atau berkembang. Berikut ini adalah perincian analisis SWOT yang ada di Restoran Candi Bentar Hotel Sahid Surabaya.

➤ *Strengths* (Kekuatan)

Kekuatan Hotel Sahid Surabaya adalah terletak di tengah kota dan dekat dengan sarana transportasi yaitu stasiun dimana hotel ini juga dapat disebut sebagai transit hotel dan juga Hotel Sahid Surabaya dekat dengan pusat perbelanjaan.

➤ *Weakness* (Kelemahan)

Kelemahan Hotel Sahid Surabaya adalah sumber daya manusia yang kurang memberikan pelayanan yang maksimal terhadap tamu atau pelanggan.

➤ *Opportunities* (Peluang)

Peluang Hotel Sahid Surabaya adalah dengan pembelajaran psikologi pelayanan diharapkan karyawan dapat memberikan pelayanan yang sebaik mungkin untuk pelanggan.

➤ *Threats* (ancaman atau tantangan)

Ancaman atau tantangan Hotel Sahid Surabaya adalah sesama hotel bintang 3 (tiga) yang ada di Surabaya yang saling bersaing untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan.