

## **BAB IV**

### **PEMBAHASAN**

#### **4.1 Tinjauan Umum**

##### **4.1.1 Sejarah Hotel Weta Surabaya**

Pada mulanya tahun 1945 nama WETA merupakan nama dari perusahaan Meubel terletak di Jalan Genteng Kali Surabaya, sampai berganti usaha menjadi usaha roti / kue masih tetap menggunakan nama Weta.

Tahun 1971 WETA berganti kepemilikan kepada **Bpk. Azis Marzuki** yang mengubah bidang usahanya menjadi usaha bidang penginapan ataupun yang disebut Losmen. WETA dengan lantai sebagai Restaurant dan lantai selanjutnya tempat penginapan.

Pada tahun 1971 berganti kepemilikan ke **Bpk. Abdul Latief** dan mengadakan renovasi dari losmen menjadi hotel dengan 30 kamar.

Kepemilikan WETA berpindah lagi ke **Bpk. H. Yahya Kustari Soejipto** pada tahun 1980 dan pemilik baru ini adalah Pengusaha Transportasi (Bus) yang cukup terkenal dengan nama **P.O. Tjipto** yang berkedudukan di Kota Pasuruan.

Mulai bulan Februari 1989 WETA hotel bangunannya dibongkar menyeluruh rata dengan tanah dan mulai pembangunannya hotel dengan 7 lantai diatas tanah atau lahan seluas 1700 m<sup>2</sup> yang terletak di Jalan Genteng Kali No. 3-11 Surabaya.

Perkembangan WETA yang baru memerlukan waktu tidak sampai 2 tahun, pada tanggal 3 Maret 1991 di Bali secara bersama-sama dengan hotel-hotel baru di Indonesia yang diresmikan oleh Presiden RI yaitu Bpk. Soeharto dengan nama Hotel Weta Surabaya, walaupun operasional dan Soft Opening tanggal 27 Maret 1991.

Bangunannya terdiri dari 7 lantai dengan 100 kamar disiapkan sebagai Hotel Berbintang 3 (tiga) dan pada tanggal 17 Februari 1993 secara resmi diklasifikasikan sebagai Hotel Berbintang 3 (Tiga) dengan surat Keputusan Dirjen Parpostel No. 180/PPHK/DIRJEN/III/1993.

Hotel Weta Surabaya sebagai salah satu perusahaan milik PT. Weta Cipta Ramanda, dalam menghadapi persaingan usaha hotel di Surabaya yang akien ketat berusaha menyesuaikan dengan mengadakan perubahan / renovasi kamar yang semula Type Standart ditingkat menjadi Superior dan Deluxe di mulai pada bulan Agustus 1993.

Perlu diketahui bahwa nama WETA pada HOTEL WETA SURABAYA ini mengandung makna filosofi yaitu “Wis Enak Tur Ayem”, dengan maksud bahwa semua orang yang ada di Hotel Weta Surabaya akan merasak Enak dan Ayem serta sukses dengan apa yang menjadi keinginan.

#### 4.1.2 Klasifikasi Hotel Weta Surabaya

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

1. Menurut faktor tingkat atau bintang

Hotel Weta Surabaya dapat digolongkan sebagai hotel berbintang 3 (\*\*\*) karena memiliki kamar yang ada dalam persyaratan pengklasifikasian hotel berdasarkan bintang.

2. Menurut faktor tujuan pemakaian hotel

Hotel Weta Surabaya dapat digolongkan sebagai *business* hotel karena hotel ini banyak digunakan oleh para usahawan. Hotel ini memiliki fasilitas-fasilitas yang lengkap untuk para *businessman*.

3. Menurut lokasi

Hotel Weta Surabaya dapat digolongkan sebagai *city* hotel karena terletak di dalam kota, dimana sebagian tamu yang menginap melakukan kegiatan bisnis.

4. Menurut ukuran hotel

Hotel Weta Surabaya dapat digolongkan sebagai *medium* hotel yang termasuk kategori *average hotel* karena memiliki jumlah kamar sekitar 150 kamar.

5. Menurut faktor lamanya tamu menginap

Hotel Weta Surabaya dapat digolongkan dalam kategori *transit* hotel karena rata-rata tamu yang menginap hanya dalam waktu singkat.

#### 6. Menurut faktor kegiatan tamu selama menginap

Banyak spesifikasi mengenai klasifikasi hotel berdasarkan kegiatan tamu selama menginap. Hotel Weta Surabaya dapat digolongkan kegiatan bisnis karena menyediakan fasilitas lengkap untuk konferensi dan juga konvensi.

#### **4.1.3 Lokasi Hotel Weta Surabaya**

Lokasi Hotel Weta Surabaya, berada di Jalan Genteng Kali No. 3 – 11 Surabaya. Lokasi Hotel Weta Surabaya sangat strategis dan mudah dijangkau karena berada di jantung Kota Surabaya. Pada bagian timur Hotel terdapat sungkai Kalimas dan sebelah baratnya kira-kira 300 meter terdapat Pasar yaitu Pasar Genteng. Hotel Weta Surabaya, juga sangat dekat dengan pusat perbelanjaan yaitu Plaza Tunjungan.

Jadi letaknya sangat strategis akan sangat menguntungkan bagi para tamu yang menginap apabila ingin pergi ke suatu tempat sangat mudah karena berada di tengah-tengah Kota Surabaya.

#### **4.1.4 Fasilitas Hotel Weta Surabaya**

Sebagai salah satu industri yang bergerak di bidang jasa perhotelan yang memberikan pelayanan penginapan, makanan dan minuman. Hotel Weta Surabaya berusaha memenuhi standart sebagai hotel berbintang 3 yaitu dengan memberikan fasilitas yang memuaskan agar tamu yang menginap merasa puas.

Hotel Weta Surabaya memiliki 7 lantai dan 96 kamar, selain fasilitas kamar tersedia juga fasilitas pengunjung lainnya seperti :

1. Room

Room yang dimiliki oleh Hotel Weta Surabaya sekarang sebanyak 100 kamar yang terdiri dari 2 type kamar yaitu Superior Room dan Deluxe Room. Superior Room dibagi lagi menjadi 2 yaitu 72 superior twin dan 16 superior double serta 8 deluxe room. Jumlah kamar yang dijual adalah 96 room.

2. Banyu Biru Function Hall

Banyu Biru Function Hall adalah sebuah ruangan yang dapat digunakan sebagai tempat rapat atau seminar. Ruangan ini terdapat di lantai yang paling atas yaitu lantai 7, berkapasitas kurang lebih 100 orang.

3. Umbulan Coffe Shop / Restaurant

Umbulan Coffe shop ini buka 24 jam penuh, Umbulan Coffe Shop dilengkapi dengan service bar, jadi apabila ingin santai-santai atau sekedar menikmati musik sambil makan atau minum para tamu dapat datang ke Umbulan Coffe Sho. Umbulan Coffe Shop juga menyediakan breakfast yang dimulai pada pukul 06.00 pagi, dan juga melayani apabila tamu ingin lunch atau dinner.

4. Room Service

Room service disediakan selama 24 jam penuh, room service ini melayani pemesanan makanan dan minuman tamu yang diantar

kamar-kamar. Room service di Hotel Weta Surabaya tempatnya dijadikan satu dengan Coffe Shop. Untuk order take bisa dilakukan oleh waiter, waiters, captain atau siapa saja yang ingin in charge di Café Umbulan dan terutama yang sudah memahami menu “Menu Knowledge”.

5. Drug Store

Drug Store adalah suatu ruangan yang disediakan apabila tamu membutuhkan barang-barang souvenir dari hotel kemudian boutique dan juga menjual kebutuhan sehari-hari seperti pada toko umumnya.

6. Laundry and Dry Cleaning

Melayani segala hal pencucian dan pengeringan baik untuk tamu atau laundry hotel.

7. Travel Room

Memberikan pelayanan bagi tamu yang menginap maupun tidak, dalam memperoleh informasi maupun pelayanan dalam membeli tiket penerbangan, kereta api dan juga bus.

8. Faximilie, Foto Copy dan Postal Service

9. Internal Direct Dial / House Phone

10. Parking Area

Letaknya berada di depan dan dibelakang hotel dengan keamanan 24jam.

#### **4.1.5 Room Facilities**

- TV Satelitie Programme
- IDD Phonea
- Bathub / Hot Water
- Shower
- Mini Bar
- Air Condition

#### **4.1.6 Hotel Facilities**

- Coffe Shop
- Laundry
- Parkit Lot
- Meeting Room
- Room Service
- Fax and Internet Line Service

#### **4.1.7 Karakteristik Restoran yang Ada di Hotel Weta Surabaya**

Coffe shop adalah jenis restoran hotel yang menyediakan berbagai jenis makanan dengan menu A LA CARTE MENU yaitu suatu daftar makanan dimana masing-masing makanan disertai dengan harga tersendiri. Pada A LA CARTE MENU tamua dapat memilih makanan yang sesuai dengan keinginan atau selera makan mereka, dan harga makanan akan dihitung berdasarkan pada makanan yang dipesan atau

dipilih tamu. Istilah Coffe Shop berasal dari Amerika dan yang membedakan type coffe shop dengan type restoran lainnya adalah pelayanan yang diberikan. Coffe shop menggunakan pelayanan yang serba cepat dan tidak terlalu formal, makanan telah siap diatas piring ready on plate dan dekorasi ruangnya tidak terlalu mewah, disamping itu standar set-up peralatan tidak terlalu bervariasi serta harga makanan yang tersedia tidak terlalu mahal.

#### **4.1.8 Uraian Tugas dan Tanggung Jawab di Hotel Weta Surabaya**

1. *General Manager*

Bertanggung jawab atas keseluruhan departemen yang ada di hotel.

2. *Executive secretary*

Bertanggung jawab atas penyimpanan dan kerapian administrasi hotel.

3. *Director of Food and Beverage*

Bertanggung jawab atas pengaturan, koordinasi dan pengawasan didalam *food and beverage*.

4. *Executive Chef*

Bertanggung jawab atas seluruh *kitchen* yang ada di hotel baik dalam pembuatan dan rasa.

5. *Director of Engineering*

Bertanggung jawab atas pengaturan, koordinasi dan penguasaan atas kerusakan mesin-mesin.

6. *Director of Room*

Bertanggung jawab atas departemen : FO, *security*, *housekeeping* atau *laundry* dalam pengaturan, koordinasi dan pengawasan didalam departemen itu sendiri.

7. *Director of Sales*

Bertanggung jawab atas pengaturan, koordinasi dan pengawasan serta penjualan dari administrasi hotel.

8. *Director of Human Resources*

Bertanggung jawab atas pengaturan, koordinasidan pengawasan karyawan maupun *training* hotel.

## 4.2 Tinjauan Khusus

### 4.2.1 Latar Belakang Restoran Coffe Shop Hotel Weta Surabaya

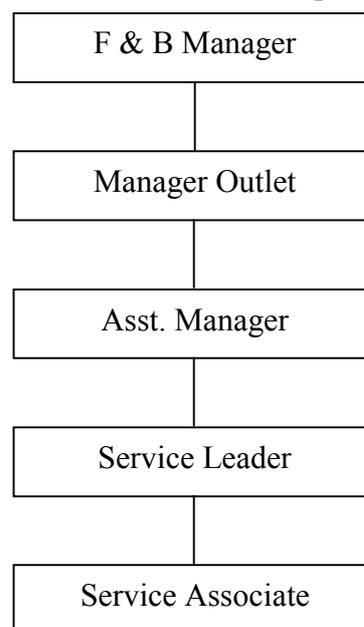
Coffe shop adalah restoran dengan nuansa yang santai dan menyenangkan terletak dilantai satu yang mempunyai dua pintu masuk. Restoran coffe shop menyediakan berbagai macam menu masakan dari negara-negara Asia baik berupa buffer atau A LA CARTE. Di Hotel Weta Coffe Shop merupakan restoran yang baru dibuka pada bulan Agustus 1993. Pada setiap hari coffe shop di Hotel Weta Surabaya selalu ramai pengunjung baik tamu hotel atau pengunjung lain.

#### 4.2.2 Fasilitas yang ada di Restoran Coffe Shop Hotel Weta Surabaya

Fasilitas-fasilitas yang dimiliki restoran Coffe Ship antara lain adalah :

1. 200 tempat duduk
2. Smoking area dan no smoking area
3. *Family dining*
4. *Raised dining*
5. *Private dining*
6. *Main dining*
7. *Japanese counter*
8. *Hot counter*
9. *Cold counter*
10. *Dessert counter*

#### 4.2.3 Struktur Organisasi Restoran Coffe Shop Hotel Weta Surabaya



#### 4.2.4 Uraian Tugas dan Tanggung Jawab di Restoran Coffe Shop Hotel

##### Weta Surabaya

###### 1. *F & B Manager*

- a. Bertanggung jawab kepada *General Manager* mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan *food and beverage department*
- b. Mempunyai program dan kebijakan *food and beverage department*.
- c. Bertanggung jawab atas seluruh operasional *food and beverage department*

###### 2. *Manager Outlet*

- a. Bertanggung jawab kepada *food and beverage manager* atas operasional *outlet-outlet food and beverage department*.
- b. Menjaga dan mempertahankan standart pelayanan sesuai dengan standart yang telah ditetapkan.
- c. Mengawasi seluruh *staff* restoran.

###### 3. *Asst. Manager*

- a. Bertanggung jawab atas jalannya operasional yang ada didalam restoran.
- b. Mengkoordinasikan kerja para waiter/es.
- c. Bertanggung jawab kepada *Outlet Manager*.

###### 4. *Service Leader*

- a. Melayani tamu sesuai dengan standart operasional di restoran.
- b. Menjaga kebersihan area kerja
- c. Melakukan persiapan sebelum restoran buka.

#### 5. *Service Associate*

- a. *Set up clear table*
- b. *Polishing* semua peralatan yang akan digunakan
- c. Melayani order makanan dan minuman
- d. Membantu *service leader* dalam melayani tamu

#### 4.2.5 Hubungan Kerjasama Restoran dengan Departemen Lain

Secara operasional restoran atau coffe shop tidak dapat berdiri sendiri, segala yang ada di restoran membutuhkan bantuan dari departemen lain itu sebabnya coffe shop juga bergantung pada departemen lain di dalam Hotel Weta Surabaya. Suatu restoran tidak akan berdiri sendiri tanpa bantuan dari departemen lain dalam sebuah hotel seperti :

##### 1. *Housekeeping departement*

*Housekeeping departement* bertanggung jawab atas *hygiene* dan sanitasi yang ada di coffe shop. *Housekeeping* juga bertanggung jawab atas linen-linen yang ada di Coffe shop.

##### 2. *Accounting department*

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

##### 3. *Purchasing*

Pengadaan barang-barang yang ada di coffe shop diatur oleh bagian *purchasing*, bagian ini bertugas *menyuplai* barang-barang yang dibutuhkan di Coffe Shop

#### 4. *Stewarding*

Bagian ini bertugas dan bertanggung jawab atas pembersihan alat-alat atau peralatan yang telah dipakai atau kotor di dalam *kitchen* maupun *coffe shop*.

#### 5. *Engineering department*

Apabila ada kerusakan didalam *coffe shop* maka *engineering departmen* akan *menghandle* segala kerusakan yang ada.

#### 6. *Bar*

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

### 4.2.6 **Aktivitas Coffe Shop Hotel Weta Surabaya**

1. Aktivitas sebelum *coffe shop* buka
  - a. Mengambil kunci dari *security*
  - b. Menyatakan semua lampu, *air condition*, mesin penghangat, mesin kopi dan perlengkapan elektronik lainnya.
  - c. Membuka pintu, *drawer*, pintu utama dan lain-lain
  - d. Mengecek beberapa pemesanan
  - e. Mengecek *info special*
  - f. Mengecek *VIP* hari ini
  - g. Mengecek permintaan khusus setiap harinya.
  - h. Mengantar *trolley* ke *linen*
  - i. Mengantar *stock form* permintaan khusus

- j. Mengecek kerapian diri (seragam, sepatu, rambut, kuku dan lain-lain).
2. Jika karyawan berada *dibuffet*, maka kegiatan yang harus dilakukan adalah :
    - a. Menata perlengkapan *cutleries buffet* sesuai dengan menu yang dihidangkan.
    - b. Mengecek dan menambahkan *plate* jika sudah mulai berkurang.
    - c. Mengecek dan menambahkan *juice glass* jika sudah mulai berkurang.
    - d. Mengecek dan menambahkan *soup cup* dan *sancer* jika sudah mulai berkurang.
    - e. Mengecek dan menambahkan *bowl* pada *noodles counter* jika sudah mulai berkurang.
    - f. Mengecek dan menambahkan *copstick* pada *noodles counter* dan *japaness counter* jika sudah mulai berkurang.
    - g. Mengecek dan menambahkan *cutleries* yang sudah mulai berkurang.
    - h. Mengganti *soup leader* dan *soup leader saucer* yang mulai kotor.
    - i. Membersihkan semua *counter* di buffet area.
    - j. Mengecek dan menambahkan *ice bowl* yang sudah mulai berkurang untuk *lunch* dan *dinner*.
    - k. Mengganti *cutleries buffet* jika sudah mulai kotor.
    - l. Memoles semua *plate buffet*.

- m. *Clear up* semua *cutleries* pada saat *closing buffet*.
  - n. Membersihkan semua *area buffet* untuk persiapan *lunch*
  - o. Untuk hari Senin sampai dengan Sabtu *buffet* tutup pukul 10.30 WIB.
  - p. *Prepare cutleries* dan *plate buffet* untuk *lunch* pada pukul 11.00 WIB.
  - q. *Lunch buffet* buka pada pukul 12.00 – 15.00 Wib.
  - r. *Dinner buffet* buka pada pukul 18.00 – 22.00 Wib.
3. Jika karyawan berada di *back office*, maka kegiatan yang harus dilakukan adalah :
- a. Membersihkan *area back office*.
  - b. Memoles semua *cutleries, water pitcher, chinsesse ware, glass ware, silver ware, buffet cutleries* dan meletakkan sesuai dengan tempatnya.
  - c. Mengganti air pada *vas* bunga.
  - d. Mengganti bunga yang sudah layu dengan yang masih segar.
  - e. Membersihkan mesin kopi.
  - f. Mencuci dan memoles *coffe* dan *tea pot* serta meletakkannya pada tempatnya.
  - g. Menurunkan *trolley* ke linen dan mengambil *glass cloth* untuk memoles.
  - h. Menjaga kebersihan dan kerapian di *area back office*.
  - i. Mengambil *guest napkin* putih ke *linen*

- j. Melipat *guest napkin*
  - k. Memoles *cutleries*
  - l. Menyikat *place mate*
  - m. Apabila masuk pagi istirahat pada pukul 11.00-12.00 WIB.
  - n. Apabila masuk sore istirahat pada pukul 17.00-18.00 WIB.
4. Jika karyawan berada di *terrace*, maka kegiatan yang harus dilakukan adalah :
- a. *Set up* meja untuk *breakfast*, *lunch* dan *dinner*.
  - b. Menawarkan kepada tamu ingin mengambil *buffet* atau *ala carte*.
  - c. Menyiapkan lilin.
  - d. Mengisi *cutleries* di *drawer* untuk kelengkapan *menservice* tamu.
  - e. *Clear up* tamu.
  - f. *Creambing* dan *menset upnya* kembali.
  - g. Menyiapkan *tea* dan *coffee*
5. Jika karyawan berada di *section*, maka yang harus dilakukan adalah :
- a. Mengecek semua *cutleries* di *section*.
  - b. Melengkapi semua *cutleries* di *drawer section*.
  - c. Melengkapi *guest napkin* di *drawer section*.
  - d. Melengkapi *place mate* di *drawer section*.
  - e. Melengkapi *cup* dan *saucer* di *drawer saection*.
  - f. Melengkapi *water goblet* di *drawer section*.
  - g. Mengisi gula di *sugar bowl*.
  - h. Mempersiapkan *creamer*.

- i. Mempersiapkan *bill holder*.
  - j. Mempersiapkan *water pitcher*.
  - k. Mengambil *round tray* dan *oval tray*.
  - l. Membersihkan dan merapikan *drawer section*.
  - m. Melayani tamu dengan menggunakan *service sequences*.
  - n. Mempersiapkan teh dan kopi.
  - o. Menawarkan teh dan kopi kepada tamu.
  - p. *Clear up table*.
  - q. *Creaming* dengan menggunakan *sanitation cleaner*.
  - r. *Set up table*.
  - s. Membawa *clear up* ke *steward*.
  - t. *Pouring ice water*.
  - u. Mengisi kembali *ice water* apabila habis.
  - v. Mengecek *bill* disetiap meja jika ada *bill* yang belum ditandatangani oleh tamu.
  - w. Mengecek kembali *cutleries* dan *water goblet* di setiap meja dan memolesnya kembali apabila masih ada yang kotor.
  - x. Membersihkan kursi tamu.
  - y. Membersihkan tempat garam dan merica pada saat *breakfast* tutup.
  - z. *Clear up* semua *creamer*, *bill holder*, *sugar bowl* pada saat *breakfast* tutup dan mempersiapkan *vas* pada saat *lunch*.
6. Aktivitas sebelum coffe shop tutup
- a. Membuat laporan sehari-hari

- b. Mengecek *stock* makanan, minuman dan persediaan lainnya.
- c. Mencatat di *FB Office* jika disana ada informasi spesial.
- d. Mematikan semua lampu, *air condition*, mesin penghangat, mesin kopi, dan perlengkapan elektronik lainnya.
- e. Melengkapi *cutleries* disetiap *drawer*.
- f. Memoles semua *cutleries* dan meletakkannya di *back office*.
- g. Mengambil *guest napkin* yang kotor dari dalam *drawer*.
- h. Mengantarkan *trolley* yang berisi *guest napkin kotor* ke *linen*.
- i. Mengantarkan kunci ke *security*.

#### **4.2.7 Hygiene dan Sanitasi di Restoran Coffe Shop Hotel Weta Surabaya**

##### **1. Pentingnya *hygiene* dan sanitasi**

Kebersihan adalah hal yang utama bagi perhatian semua karyawan hotel untuk bisa menjadikan lingkungan hotel memiliki aspek keindahan. Kebersihan harus diawali dari diri pribadi setiap orang yang diekspresikan melalui diri sendiri penampilan pribadi yang bersih akan tercermin melalui keberadaan dirinya. Bahwa suatu cara kerja yang mempunyai pedoman baru atau urutan yang sesuai dan benar serta rapi akan menghasilkan sanitasi hasil kerja yang akan dicapai.

##### **a. Kebersihan diri pribadi**

- 1) Selalu melakukan tugas dan pekerjaannya dalam keadaan rapi dan bersih.

- 2) Selalu bertindak bersih (memungut atau mengambil sampah yang berserakan, misalnya putung rokok dan menaruhnya ke tempat sampah yang tersedia walaupun hal itu bukan tugas utamanya).
  - 3) Memakai seragam yang bersih, di setrika dengan rapi dan memelihara atau menjaganya tetap dalam keadaan bersih.
  - 4) Sepatu selalu disemir dan tetap mengkilap.
  - 5) Tidak meludah disembarang tempat dan seluruh menutup mulut pada waktu batuk dan menutup hidung pada waktu bersin.
  - 6) Rambut pendek dan tersisir rapi, (untuk wanita rambut tidak boleh terurai).
- b. Kebersihan lingkungan

Lokasi kerja adalah area-area yang menjadi tempat bagi karyawan melaksanakan tugas-tugasnya, yang merupakan tugas kerja bagian tata graha serta menjadi area atau tempat bagi tamu untuk menikmati fasilitas-fasilitas yang tersedia dihotel. Lingkungan kerja yang bersih dan teratur akan memudahkan kita bekerja dengan baik dan tenang. Segala sesuatu yang dikerjakan dalam lingkungan yang bersih dan teratur akan menambah nilai lebih pada efisiensi. Ruang umum (*public space*) seperti *lobby*, *coridor*, restoran dan ruang pertemuan di hotel harus selalu dalam keadaan bersih setiap saat, hal ini disebabkan karena ruangan

umum tersebut selalu terlihat langsung oleh tamu-tamu baik yang menginap maupun yang tidak menginap di hotel tersebut. Ruangan umum memerlukan tingkat standart kebersihan yang tinggi, sebab ruangan umum merupakan cermin terhadap kebersihan hotel secara keseluruhan. Dan oleh karena itu ruangan umum merupakan tempat padat arus tamu yang masuk dan keluar ruangan. Maka ruangan umum digolongkan sebagai ruangan yang tingkat kekotorannya tinggi. Oleh sebab itu perawatan kesehatan dan kebersihannya harus dilakukan setiap saat, baik melalui pembersihan harian atau *periodic*. usaha-usaha pokok yang harus dicapai dalam sanitasi akomodasi yaitu menciptakan kesehatan, kebersihan serta keserasian dalam menempatkan tata ruang hingga serasi dan menarik.

2. Cakupan *hygiene* dan sanitasi Restoran atau Coffe Shop Hotel Weta Surabaya.

*Hygiene* termasuk prioritas utama dalam kegiatan akomodasi di Restoran atau Coffe Shop Hotel Weta Surabaya.

*a. Personal Hygiene*

Kebersihan selalu dimulai dari karyawan itu sendiri, jadi setiap karyawan harus selalu menjaga kebersihan diri terutama bagi karyawan yang berhadapan langsung dengan tamu harus dalam keadaan bersih baik itu pribadinya maupun lingkungannya. Dari sudut pandang tamu, maka penampilan seorang karyawan yang

bersih juga merupakan bagian yang sangat penting dari setiap pelayanan yang mereka terima. Standart kebersihan karyawan adalah sama pentingnya standart kebersihan kamar tamu, kebersihan makanan dan kebersihan lingkungan umum (*public space*). Untuk itu seorang karyawan harus :

- 1) Selalu mandi dengan teratur dan menjaga dirinya tetap bersih dan segar.
- 2) Mengganti pakaian secara teratur baik kemeja blus dan celana atau rok terutama pakaian dalam, tidak bau dan kotor serta selalu dicuci secara teratur.
- 3) Selalu mencuci tangan terutama :
  - a) Setelah dari kamar mandi
  - b) Setelah menggunakan bahan-bahan kimia
  - c) Setelah menyelesaikan suatu pekerjaan yang berkaitan dengan zat-zat atau benda-benda yang digunakan oleh umum. Misalnya tangan karyawan *housekeeping* sering berhubungan dengan lena-lena dan lap-lap yang kotor, maka *frekuensi* mencuci tangan harus lebih sering.
- 4) Menghindari pemakaian make-up yang berlebihan, minyak wangi yang menyengat hidung dan perhiasan yang menyolok mata, baik di tangan, telinga dan sebagainya.
- 5) Badan selalu bersih dan menghindarkan bau (bau badan, bau mulut atau bau keringat).

- 6) Kuku harus terpotong rapi, menghindari pemakaian bahan pewarna kuku, tidak menggunakan wig atau *eye shadow* maupun sejenisnya.
- 7) Menggosok gigi secara teratur menghindarkan mulut.
- 8) Apabila mendapat luka, balutkan dengan perban.
- 9) Mencuci rambut secara teratur menghindarkan kekusutan, mengering, berketombe dan lain-lain serta harus selalu dalam keadaan rapi (untuk karyawan wanita berambut panjang harus di ikat dengan harnet atau dengan memakai bando).
- 10) Apabila terserang flu sewaktu bekerja, gunakan tissue dan buanglah tissue itu pada tempatnya.

*b. Public hygiene*

Tujuan dari pembersihan bukan hanya untuk membuat suatu ruangan menjadi kelihatan bersih, tetapi yang lebih penting adalah untuk mencegah menyebarnya kuman-kuman yang dapat menyebabkan suatu penyakit terhadap tamu atau karyawan itu sendiri. Kuman dan *bakteri* selalu ada pada setiap permukaan, meskipun kelihatannya permukaan itu bersih. Kuman tersebar karena terjadinya melalui udara, tubuh, peralatan atau benda. Sebagai contoh apabila kita menyentuh kuman yang terdapat pada lina kotor, maka kuman tersebut akan menyebar pada tempat lain yang kita sentuh, oleh sebab itu sebaiknya :

1) Gunakan peralatan sesuai dengan tujuan

Karena peralatan juga terdapat menyebabkan pencemaran, maka harus selalu menggunakan peralatan yang tetap. Misalnya minum tidak ganti-ganti gelas pada suatu jenis minuman (air putih atau dari satu botol minuman).

2) Gunakan lap sesuai dengan tujuan

Karena lap pembersih juga dapat menyebabkan pencemaran, maka harus selalu menggunakan lap terpisah dalam membersihkan gelas, *furniture*, kamar mandi. Lap yang digunakan juga harus selalu dalam keadaan bersih (telah dicuci oleh *laundry*).

3) Hindarkan kontak dengan lena kotor sesering mungkin

4) Selalu membuang barang-barang pecah belah atau keramik yang rusak pada tempatnya karena dapat membahayakan.

#### **4.2.8 Fasilitas Kesehatan, Jaminan Kesehatan dan Keselamatan Kerja di Hotel Weta Surabaya**

##### **1. Fasilitas Kesehatan**

Asuransi atau pertanggungan adalah perjanjian antara dua pihak / lebih dengan nama pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung dengan menerima premi asuransi, untuk memberikan pergantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan / kehilangan. Keuntungan yang diharapkan, atau tanggung jawab hukum

kepada pihak ketiga yang mungkin akan diderita bertanggung yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti / untuk memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang di pertanggungkan.

## 2. Jaminan Kesehatan Jamsostek

- Jaminan sosial tenaga kerja adalah program publik yang memberikan perlindungan bagi tenaga kerja untuk mengatasi resiko sosial ekonomi tertentu yang penyelenggaraannya menggunakan mekanisme asuransi sosial.
- Sebagai program publik Jamsostek memberikan hak dan membebani kewajiban secara pasti (*compulsory*) bagi pengusaha dan tenaga kerja berdasarkan Undang-undang No. 3 tahun 1992 berupa santunan tunai dan pelayanan medis sedang kewajibannya adalah membayar iuran.
- Program ini memberikan perlindungan bersifat dasar untuk menjaga harkat martabat manusia jika mengalami resiko-resiko sosial ekonomi dengan pembiayaan yang terjangkau oleh pengusaha dan tenaga kerja.
- Resiko sosial ekonomi yang ditanggulangi oleh program tersebut terbatas saat terjadi peristiwa kecelakaan, sakit, hamil, bersalin, cacat, hari tua dan meninggal dunia yang mengakibatkan berkurangnya

atau terputusnya penghasilan tenaga kerja atau membutuhkan perawatan medis.

- Program jaminan pemeliharaan kesehatan.

Jaminan pemeliharaan kesehatan bersifat dasar diberikan kepada tenaga kerja dan keluarga maksimum dengan 3 orang.

### 3. Keselamatan Kerja tentang Perjanjian Kerja Bersama (PKB)

Perjanjian kerja bersama (PKB) adalah perjanjian kerja yang dibuat oleh pengusaha bersama dengan serikat pekerja / serikat buruh. Berdasarkan Undang-undang, maka yang diatur oleh PKB bisa mengenai banyak hal asalkan sesuai dengan standart minimum dalam Undang-undang ketenagakerjaan dan tidak bertantangan dengan hukum.

### 4.3 Presentasi Hasil

Berdasarkan hasil temuan yang telah diuraikan diatas dalam peran hygiene dan sanitasi untuk meningkatkan semangat kerja karyawan di restoran Coffe Shop Hotel Weta Surabaya sesuai dengan pendapat Sihite dalam bukunya yang berjudul “*Sanitation and Hygiene* tahun 2000 halaman 1” yang menyatakan bahwa “Perihal kesehatan cukup mudah untuk dipahami aka tetapi masih banyak orang sakit karena kurangnya pengetahuan tentang arti kesehatan ataupun karena lalai.

Dalam kemajuan jaman yang semakin modern saat ini, maka dengan sendirinya kebutuhan hidup manusia semakin bertambah, dan kompleks sehingga persaingan bisnis bidang jasa industri pariwisata juga semakin ketat, dan berlomba-lomba menawarkan berbagai macam fasilitas disertai daya tariknya masing-masing. Salah satunya adalah menampilkan kebersihan dan ketenangan serta kenyamanan sebagai “penampilan utama”.

Sihite juga menyatakan semua fasilitas tidak hanya menampilkan mutu, cita rasa makanan, juga kenyamanan akan tetapi disisi lain faktor yang sangat penting adalah menyangkut kenyamanan, dan kepastian atau jaminan kebersihan untuk kesehatan sesuai tujuan orang menikmati fasilitas tersebut demi kelangsungan hidup yaitu perihal “*Hygiene dan Sanitasi*” (kesehatan dan kebersihan). Untuk itu dalam mengelola seluruh fasilitas yang ditawarkan secara profesional harus sesuai dengan aturan, kesehatan yang berlaku sehingga pengguna jasa yang ditawarkan mendapatkan kenikmatannya sendiri dengan jaminan kesehatan. Contohnya bila kita menggunakan jasa

akomodasi, maka pertama-tama kita akan menilai terlebih dahulu keadaan kamarnya, kebersihannya, kenyamanan atmosfernya, peralatan, kesiapan serta kebersihan lingkungan bahkan kebersihan dan kerapian para petugas-petugasnya. Kesemuanya itu kita perlukan untuk jaminan kesehatan, ketenagan, keamanan, dan kenyamanan jiwa dalam kehidupan sehari-hari.