

BAB IV

PEMBAHASAN

4.1 TINJAUAN UMUM

4.1.1 Sejarah *Weta International Hotel*

Pada mulanya tahun 1945, WETA merupakan nama dari suatu perusahaan meubel yang terletak di jalan Genteng Kali Surabaya dan dalam perkembangannya, usaha meubel tersebut berganti menjadi usaha kue/roti dan masih menggunakan nama WETA.

Pada tahun 1971, meubel WETA dibeli oleh Bapak Azis Marjuki dan mengubah bidang usahanya menjadi usaha bidang penginapan yang disebut dengan LOSMEN WETA.

Pada tahun 1972, berganti kepemilikannya ke Bapak H. Abdul Latif. Beliau mengadakan renovasi dari losmen menjadi HOTEL.

Kepemilikan WETA berpindah lagi ke Bapak H. K. Soetjipto pada tahun 1980. Beliau adalah pengusaha transportasi (bus) yang cukup terkenal yaitu bus Tjipto dengan PO. TJIPTO berkedudukan di Pasuruan.

Mulai Februari 1989, HOTEL WETA dibongkar secara menyeluruh, rata dengan tanah. Pembongkaran ini memerlukan waktu lebih kurang 3 bulan. Kemudian dimulai mendirikan bangunan 7 lantai diatas lahan seluas 1700 meter persegi yang terletak di Jl. Genteng Kali No. 3 – 11 Surabaya.

Pembangunan HOTEL WETA yang baru ini memerlukan waktu kurang dari 3 tahun. Dan pada tanggal 3 Maret 1991 di Bali, secara bersama-sama dengan hotel-hotel baru di Indonesia, diresmikan oleh Presiden RI Bapak Soeharto dengan nama WETA INTERNATIONAL HOTEL. Tetapi operasional soft openingnya dimulai pada tanggal 27 Maret 1991.

Dengan bangunan terdiri dari 7 lantai, WETA INTERNATIONAL HOTEL di persiapkan sebagai hotel berbintang 3 (tiga). Dan pada tanggal 17 Februari 1993 secara resmi di klasifikasikan menjadi hotel berbintang 3 (tiga) dengan Surat Keputusan Dirjen Parpostel No. 180 /PPKH/ DIRJEN/ 1993.

Sebagai salah satu perusahaan milik PT. WETA CIPTA RAMANDA, WETA INTERNATIONAL HOTEL berusaha mengembangkan hotel dengan mengadakan perubahan/ renovasi kamar yang semula bertipe Standart menjadi tipe Superior dan Deluxe. Renovasi itu dimulai pada bulan Agustus 1993.

4.1.2 Fasilitas-fasilitas hotel

Fasilitas Pokok

Fasilitas yang dimiliki oleh WETA INTERNATIONAL ini mempunyai 100 kamar yang bertipe standart dan superior, dan semuanya terletak di lantai 1 – 7, untuk lantai 1 – 6 terdiri dari 16 kamar per lantai. Sedangkan lantai 7 hanya terdapat 4 kamar untuk *Direksi Office*.

Dari 100 kamar hanya 96 kamar yang beroperasi yaitu lantai 1 – 6, terdiri dari :

- Superior twin : 70 kamar

- Superior Double : 17 kamar
- Deluxe : 9 kamar

Setiap kamar terdiri dari :

1. *Bed Room*

- Dilengkapi *AC*
- Sambungan *Telepon International*
- *Refrigerator* dan *Mini Bar*
- Radio dan *Tape music*
- TV warna

2. *Bath Room*

- Air panas dan dingin di kamar mandi
- Telepon paralel.

3. *Terrace*

Fasilitas-fasilitas penunjang

- *24 hours coffe shop* (Umbulan Café)
- 24 hours room servise
- *Banyu Biru Convention Hall*
- *Loundry and Dry Cleaning*
- *Drug Store*
- *Taxi Service*
- *Safety Deposit Box*
- *International, Direct Dial*

Seperti hotel-hotel lainnya waktu *check out* 13.00 WIB. Bilamana masa tinggal diperpanjang sampai pukul 18.00 WIB maka akan dikenakan biaya tambahan 50% dari tarif kamar. Bila *check out* lebih atau lewat pukul 18.00 WIB, akan dikenakan biaya kamar penuh. WETA INTERNATIONAL HOTEL cukup memudahkan tamunya dalam menyelesaikan pembayaran yaitu dengan *credit card* atau *cash*, baik mata uang rupiah maupun mata uang asing, namun check pribadi tidak diterima.

4.1.3 Klasifikasi Weta Internasional Hotel Surabaya

Weta Internasional Hotel Surabaya diresmikan pada tanggal 3 Maret 1991 oleh Almarhum Bapak Presiden Soeharto dan mulai beroperasi pada tanggal 27 Maret 1991, hotel ini merupakan hotel berbintang tiga (***) yaitu :

A. Dari segi Lokasi

Weta Internasional Hotel adalah hotel berbintang tiga dimana hotel tersebut merupakan memiliki keunggulan dibandingkan dengan hotel lain yang berbintang tiga. Lokasinya sangat strategis dan mudah dijangkau, Selain itu letak hotel Weta sangat dekat dengan pusat perbelanjaan dimana hanya membutuhkan waktu sekitar 10 menit perjalanan. Semua transportasinya cukup banyak misalnya dengan menggunakan bemo, taksi, becak, bahkan mobil pribadi yang bias diparkir di halaman Weta Internasional Hotel Surabaya cukup luas. Adapun lokasi Weta Internasional Hotel Surabaya terletak di:

Alamat : Jln. Genteng kali No. 3-11 Surabaya

Phone : 031- 5319494

Email : Hotel Weta@Hotmail.com

Fax : 0315345512

B. Dari segi ukuran

Hotel ini diklarifikasikan sebagai medium hotel karena memiliki 96 kamar.

C. Price Polecy

Untuk menentukan harga sangat diperlukan pertimbangan- pertimbangan yang harus diteliti, karena harga tidak menjadikan yang utama melainkan rasa dan tingkat kepuasan tersendiri. Adapun harga yang ditawarkan didalam Café Umbulan adalah:

a. A la Carte

Daftar makanan yang ditawarkan pada tamu dimana berupa menu mulai *appetizer* sampai *dessert* yang mempunyai harga sendiri- sendiri

b. Table D'hote menu

Daftar makanan yang ditawarkan pada tamu berupa set menu komplet mulai *appetizer* hingga *dessert* dengan harga satu set

4.1.4 Struktur Organisasi Weta International Hotel

Supaya pelayanan kepada tamu hotel tidak kacau, maka Weta International Hotel membentuk beberapa bagian yang memiliki ugas dan tanggung jawab

masing-masing. Untuk menjelaskan bagian atau susunan pengurus Weta International Hotel, maka di belakang telah di lampirkan gambar struktur organisasi Weta International Hotel pada halaman belakang.

4.2 TINJAUAN KHUSUS

4.2.1 Sekilas tentang Café Umbulan

Cafe Umbulan terletak pada lantai dasar atau dekat dengan area lobby. Café Umbulan mempunyai kapasitas tempat duduk 52 kursi yang terdiri dari 12 meja. Makanan dan minuman yang disediakan digunakan untuk keperluan *break fast, lunch, dinner, coffee shop*. Café Umbulan ini buka selama 24 jam.

Café umbulan ini didesain khusus supaya tamu yang berkunjung tidak jenuh dan tidak bosan, yang setiap tamu yang datang akan ditemani oleh iringan lagu-lagu dan tamu dapat merequest lagu apapun supaya suasana menjadi tenang dan nyaman.

4.2.2 Restaurant Equipment dan material

Peralatan yang digunakan Restaurant atau Café umbulan dalam operasionalnya adalah sebagai berikut:

a. Furniture

Peralatan yang terbuat dari bahan kayu di restaurant, diantaranya:

- meja makan
- meja *buffet*
- kursi tamu

- *side stand table*

b. *China ware*

Peralatan yang digunakan :

- *dinner plate*
- *dessert plate*
- *B & B plate*
- *Tea / coffeecup and saucer*
- *Sugar bowl*
- *Milk pot/ creamer*
- *Tea / coffee pot*
- *Soup cup*

c. *cutteleries*

Peralatan yang digunakan adalah sebagai berikut:

- *Dinner spoon fork, knife*
- *Dessert fork, spoon, knife*
- *Searving spoon & fork*
- *B & B knife / butter spryder*
- *Ladle*
- *DLL*

Peralatan dan perlengkapan untuk makan yang digunakan yang terbuat dari bahan *stainless steel*, antara lain:

- *Dinner spoon, fork, & knife*
- *Dessert spoon, fork, & knife*
- *Tea / coffe spoon*
- *Serving spoon& fork*
- *B & B knife / butter spryder*
- *Ladle*
- *DLL*

d. *Glass ware*

Beberapa jenis gelas yang digunakan sangat erat kaitannya dengan minuman yang diual ditempat tersebut. Jenis gelas yang umum digunakan terdiri dari gelas minum (*water goblet*) kondisi gelas harus bersih, utuh dan berfungsi.

Beberapa jenis gelas lain yang digunakan antara lain:

- *Beer mug/ beer glass*, digunakan untuk penyajian bir
- *Juice glass*, digunakan untuk penyajian minuman dari sari buah
- *Cocktail glass*, digunakan untuk penyajian minuman campuran jenis *cocktail*
- *Brandy glass/ cognac glass*, digunakan untuk minuman jenis *brandy* dan *cognac*
- *White wine glass*, digunakan untuk penyajian *rose wine* dan *white wine*

- *Red wine glass*, digunakan untuk minuman anggur *champagne*
- *Sherry/ port glass*, digunakan untuk minuman anggur port
- *Champagne glass*, digunakan untuk minuman anggur *champagne*
- *Old fashioned glass*, digunakan untuk minuman keras dicampur cengan *ice cube (on the rock drink) sour glass*, untuk minuman sejenis *sour*
- *Liquer glass / cordial glass*, digunakan untuk minuman *liquor*

e. linen

Jenis linen yang digunakan terbuat dari bahan katun atau sintesis, antara lain:

- *Table cloth* atau taplak meja
- *Guest cloth*
- *Service cloth (service napkin)*
- *Skirting*

Peralatan atau perlengkapan lain yang digunakan ialah:

- *tray*, digunakan untuk membawa makanan dan minuman
- *rechaud* atau alat pemanas
- *water jug / water pitcher* untuk penyajian air putih
- *Trolley*, sebagai meja bantu dalam menyajikan makanan dan minuman, meja ini dapat dipindah-pindah

4.2.3 Fasilitas yang dimiliki café Umbulan

Café Umbulan mempunyai kapasitas tempat duduk 52 kursi yang terdiri dari 12 meja. Adapun fasilitas yang dimiliki ialah :

- *Live music*

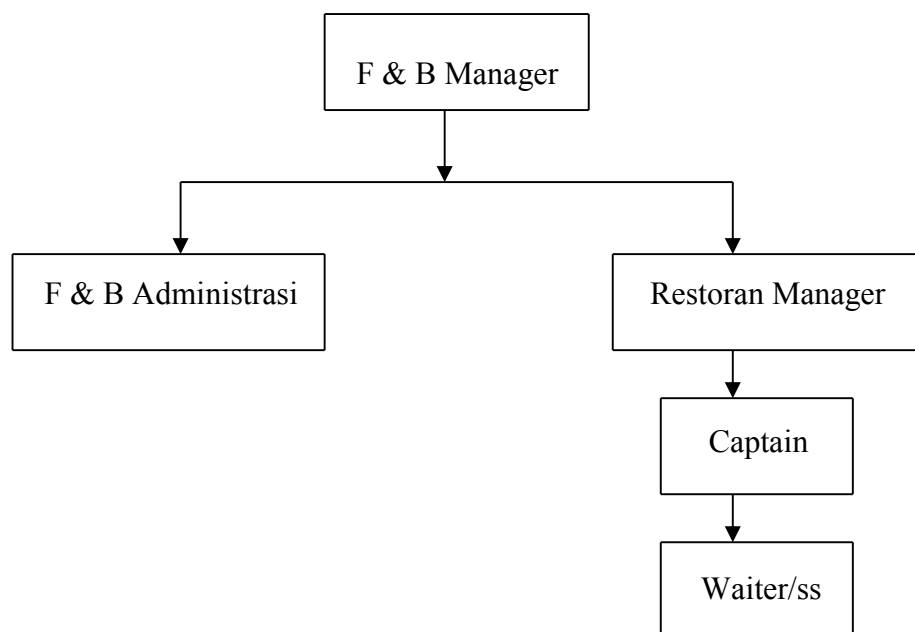
Merupakan hiburan berupa lantunan *music* yang sangat enak untuk didengarkan, dan didukung dengan *sound system* sekaligus lengkap dengan penyanyinya. Fasilitas *live music* dapat dinikmati pada malam minggu, malam Selasa, dan malam Jumat yang tampil pada pukul 20.00 – 23.00 WIB.

- Toilet

Merupakan sarana yang penting untuk tamu yakni terbagi menjadi dua tempat yaitu untuk wanita dan laki-laki.

- Tersedia *smoking area* dan *no smoking area*.

4.2.4 Struktur Organisasi F & B Service Weta International Hotel



4.2.5 Job Discription

1. F & B Manager

Bertugas memimpin serta bertanggung jawab penuh atas kelancaran *operasional restaurant, room service, bar, dan banquet* kepada *General Manager*.

2. Restoran Manager

- Bertanggung jawab atas segala operasional restoran.
- *Briefing* sebelum restoran beroperasi.
- Bertanggung jawab atas semua tingkatan pelayanan.
- Mengadakan training pada para karyawan.

3. F & B Administrasi

Menghandle rotasi keuangan yang ada di restoran.

4. Captain

Bertugas mengawasi dan membagi tugas kepada anak buah untuk kelancaran operasional pada setiap masing-masing outlet dan memimpin para waiter di stationnya untuk melakukan tugas penyajian makanan dan minuman secara baik, benar dan profesional serta membagi staf ke station-station setiap harinya.

5. Waiter/ss

Yaitu seorang yang bertugas melayani dan menyajikan makanan dan minuman yang dipesan oleh tamu serta mempersiapkan segala kebutuhan suatu outlet, seperti peralatan dan perlengkapan yang dibutuhkan.

4.2.6 *Standart Operasional Prosedur*

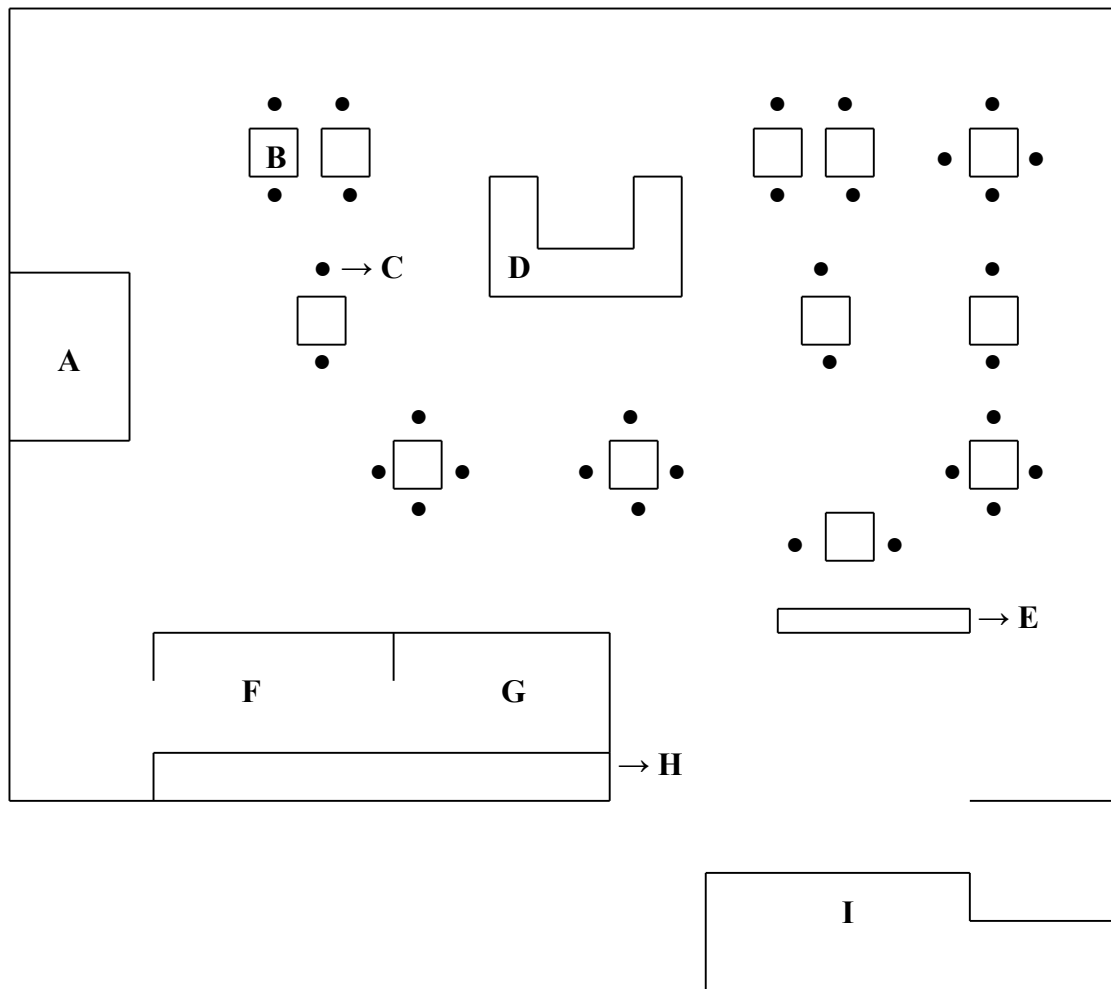
Standart Operasional Prosedur di *restaurant* hotel bertaraf internasional terlihat dari cara melayani tamu, mulai dari tamu datang memasuki pintu sampai meninggalkan *restaurant*, Prosedur berikut ini adalah tata cara yang bersifat standart atau umum yang dalam pelaksanaannya dapat bervariasi sesuai dengan keadaan dan kebutuhan.

1. Pada saat tamu memasuki *restaurant*, tamu disambut dengan ramah oleh penerima tamu (*greeter*) atau *restaurant receptionist*
2. tamu diantar ke meja yang sudah dipesan (*reserved*) atau meja yang ia sukai apabila tamu belum memesan tempat. Bantu tamu menarik kursi ketika ia akan duduk. Dahulukan wanita terlebih dahulu
3. *Waiter/ss* menuangkan air es ke dalam *glass water goblet* dari sebelah kanan tamu sementara *waiter/ss* yang lainnya membuka dan meletakkan *guest* napkin di pangkuan tamu serta menyajikan *bread and butter* sebagai makanan pendamping
4. *Captain* datang untuk menawarkan minuman jenis *before meal drink* (minuman sebelum makan yang di catat di *captain order book* untuk kemudian diserahkan kepada *waiter/ss*)

5. *Captain / waiter* datang dan memberikan menu dari sisi kiri tamu dalam keadaan terbuka. Tunggu beberapa menit untuk dibaca agar tamu dapat melakukan *take order* (mencatat pesanan).
6. Setelah mencatat pesanan ulangi kembali pesanan tamu supaya tidak terjadi kesalahpahaman.
7. Sementara pesanan makanan diproses di *kitchen*, *sommelier* datang menawarkan minuman pengiring makan (*wine*) kepada tamu dengan menyodorkan *wine list* untuk dipilih, lalu menanyakan kapan *wine* boleh dibuka.
8. *Waiter/ss* menyajikan makanan dan melakukan *clear up* sesuai dengan tahapan makan dan minum. *Sommelier* menyajikan *wine* dengan menunjukkan botol *wine* kepada tamu terlebih dahulu untuk disetujui, lalu dibuka didepan tamu dan dicicipi oleh tamu sebelum *wine* di tuang.
9. Setelah tamu selesai menyantap *dessert*, *captain waiter* menawarkan teh atau kopi, dan *sommelier* menawarkan *after meal drink*(minuman sesudah makan) sementara *waiter/ss* mengganti *ashtry* agar selalu dalam keadaan bersih.
10. Setelah tamu selesai minum teh/ kopi dan *drink after meal*, kapten menanyakan komentar mengenai rasa makanan dan minuman serta pelayanan atau *service*, hal tsb dilakukan sebagai pengembangan dan perbaikan dimasa yang akan datang.
11. Memberikan *bill* kepada tamu dengan menggunakan *check tay* jika tamu tersebut meminta.

12. Captain siap membantu menarik kursi ke belakang sewaktu tamu berdiri untuk meninggalkan tempat, sambil mengucapkan terima kasih kepada tamu.
13. *Waiter/ss* melakukan *clear up* dan segera melakukan *table setting* di kembalikan seperti semula.

4.2.7 Lay Out



KETERANGAN :

A = Panggung Entertaint

B = Meja

C = Kursi

D = Meja Buffet

E = Papan Nama

F = Counter F & B Service

G = Counter Cashier

H = Almari untuk minuman

I = Kitchen

4.2.8 Standart Kompetensi yang harus dimiliki seorang *waiter/ss* Café

Umbulan Weta International Hotel

Dalam segi pelayanan maupun operasional kerja, café Umbulan memiliki standart kompetensi yang harus dimiliki oleh *waiter/ss* agar dapat melayani tamu secara profesional. Standart kompetensi tersebut antara lain:

1. Seorang *waiter/ss* harus mempunyai rasa kejujuran dalam melayani tamu.
2. Seorang *waiter/ss* harus mampu menunjukkan rasa sopan santu yang tinggi dalam melayani tamu.
3. Ramah kepada semua tamu yang datang di restoran tanpa membeda-bedakan tamu yang satu dengan yang lain.
4. Bersedia untuk bekerja sama secara baik dengan teman kerja dalam menyelesaikan pekerjaan.
5. Seorang *waiter/ss* harus mempunyai *knowledge* agar dapat memberikan pelayanan yang memuaskan.
6. *Friendly* terhadap semua tamu yang datang.

Dengan adanya kriteria diatas maka diharapkan sesuai dengan keinginan manajemen yaitu dapat memberikan kepuasan kepada tamu sehingga tamu merasa di hormati dan dihargai. Dengan begitu tamu akan kembali lagi ke restoran dan secara tidak langsung pendapatan hotel akan semakin bertambah.

4.2.9 Permasalahan yang timbul

Kompetensi sebagai wujud dan perilaku pramusaji di dalam menunjang pelayanan yang berkualitas. Dalam hal ini kompetensi merupakan suatu hal pokok

yang harus dimiliki oleh seorang pramusaji agar dapat memberi kepuasan kepada tamu melalui pelayanan yang kita berikan. Pelayanan atau *service* yang kita berikan harus semaksimal mungkin agar tamu tersebut merasa di hormati dan dilayani dengan baik. Dengan begitu tamu tersebut kemungkinan besar akan datang lagi ke restoran kita. Secara tidak langsung hal tersebut akan meningkatkan pendapatan hotel.

Permasalahan yang timbul dalam pelayanan yang ada di Cafe Umbulan adalah menyangkut sikap dan perilaku *waiter/ss* dalam melayani tamu dan kurang perhatian yang penuh untuk tamu.

4.2.10 Upaya yang dilakukan untuk mengatasi permasalahan yang ada di Cafe Umbulan

Para *waiter/ss* diharuskan bisa memberikan kesan baik dan menciptakan suasana yang menyenangkan bagi tamu. Penuh keakraban dan memberikan senyum yang ramah, agar tamu merasa betah dan akan membuat tamu kembali lagi. Selain itu dalam menjalankan tugas sehari-hari *waiter/ss* harus disiplin. Baik dalam hal waktu maupun perbuatan, karena itu sangat penting untuk kelancaran operasional yang ada di restoran.

Waiter/ss harus mempunyai pengetahuan yang luas tentang tugasnya, sebab apabila tidak memiliki pengetahuan maka akan menghambat operasional kerja. Dan juga *waiter/ss* diharuskan memiliki rasa tanggung jawab dalam pekerjaannya karena dalam menjalankan tugasnya *waiter/ss* dituntut untuk

melayani tamu dengan sebaik dan semaksimal mungkin sehingga tamu akan merasa diperhatikan dan di istimewa oleh *waiter/ss*.

Waiter/ss dalam menjalankan operasional kerja harus menjaga penampilan diri dalam melaksanakan tugasnya untuk menjaga nama baik restoran tersebut.

Untuk memperoleh hasil yang memuaskan atau maksimal dalam melayani tamu, maka pihak manajemen memberikan pelatihan-pelatihan sebagai berikut :

1. Pelatihan pada penyambutan tamu (*greeting*).
2. Pelatihan untuk melayani atau *service* kepada tamu sesuai dengan standart hotel.
3. Pelatihan untuk *menghandle komplain* dari tamu.

Hal-hal diatas secara otomatis akan dapat menunjang kelancaran operasional di restoran maupun meningkatkan keefektivitas kerja. Pelatihan-pelatihan tersebut dilakukan oleh HRD beserta kepala bagian yang terkait pada masing-masing departemen yang bersangkutan. Biasanya pelatihan tersebut dilakukan setiap satu bulan sekali.

4.2.11 Presentasi hasil

Dari pengamatan penulis wujud hasil aktivitas kerja secara keseluruhan di cafe Umbulan bahwa kendala dalam melayani tamu dapat diminimalisasi atau di kurangi dengan memberikan pelatihan-pelatihan yang berhubungan dengan standart kompetensi para *waiter/ss*. Dan hasil yang diperoleh betul-betul sesuai dengan harapan dari pihak manajemen yang mana pelayanannya sudah mengarah

pada pelayanan yang profesional. Arti dari pelayanan yang profesional tersebut yaitu meliputi :

1. Pelayanan sesuai dengan SOP (*standart operasional prosedur*).
2. Para *waiter/ss* lebih perhatian kepada tamu yang datang tanpa membedakan.
3. Para *waiter/ss* lebih ramah di dalam menyambut setiap tamu yang datang.