

### Abstraksi

Hotel tidak hanya memberikan pelayanan penginapan tetapi juga menyewakan *ballroom, swimming pool, fitness centre, massage, dan Restaurant / Bar*. Selain memberikan pelayanan yang terbaik, hotel juga harus memperhatikan keselamatan tamu di semua area hotel untuk kenyamanan serta keamanan tamu. Tujuan peneliti menulis mengenai upaya keselamatan konsumen Hotel Inna Simpang Surabaya antara lain (1) ingin mengetahui kasus kecelakaan tamu yang terjadi di Simpang Surabaya (2) untuk mendiskripsikan persiapan Inna Simpang Surabaya dalam menjaga keselamatan tamu (3) untuk mengetahui kendala yang dihadapi dalam upaya menjaga keselamatan tamu saat di kamar Inna Simpang Surabaya

Lokasi yang dijadikan tempat penelitian ini adalah Inna Simpang Hotel Surabaya terletak di jalan Gubernur Suryo 1-3, Surabaya, Jawa Timur. Alasan pemilihan di hotel ini karena Inna Simpang Hotel ini merupakan milik Pemerintah yang managemen keuangannya menjadi satu dan memiliki beberapa hotel Inna di beberapa tempat menjadikan penulis memilih hotel Inna Simpang Surabaya.

Metode yang digunakan adalah penelitian deskriptif pendekatan kualitatif yang menjelaskan secara menyeluruh mengenai upaya keselamatan tamu di hotel. Untuk mengumpulkan data peneliti menggunakan 3 metode antara lain observasi, wawancara, dan pengumpulan data serta dokumen. Observasi yang digunakan peneliti adalah observasi terbuka, wawancara menggunakan pedoman wawancara peneliti serta catatan wawancara, dan dokumen seperti foto hasil observasi, hasil wawancara, data – data dari pihak hotel, dan dokumen lainnya.

Hasil akhir dari penelitian, bahwa Hotel Inna Simpang Surabaya belum terjadi kasus - kasus kecelakaan yang mengakibatkan tamu celaka di hotel ini. Upaya persiapan yang dilakukan untuk keselamatan tamu adalah penyediaan fasilitas keamanan antara lain *smoke detector, water springkel, layanan 24 our service, tangga darurat open 24 our, caution, clinic, alat penanggulangan api fire alarm system, fire hydrant, APAR*. Serta memperhatikan penataan ruang, pembersihan berkala, struktur *plafond*, instalasi listrik, pintu kamar dan jendela, *bathroom* (dengan perhatian keselamatannya pada *bath up, kloset, wastafel*) dan pemilihan lantai. Memperhatikan kondisi konstruksi dan memperhatikan standart perabotan. Upaya hotel lainnya membentuk tim *fire drill*, pelatihan/*training* kepada karyawan 1 tahun sekali. Hotel Inna Simpang juga melakukan pemeliharaan arsitektual, struktual, dan mekanikal serta pemantauan *Security* baik dari *cctv*, keliling area hotel, dan pemeriksaan pada kendaraan. Adapun yaitu seperti tamu yang merokok sembarangan, membuka jendela kamar. Kendala dari hotel adalah kurangnya kesadaran SOP, lambatnya renovasi bangunan dan pembaharuan perabotan kamar yang kurang *safety*, memberikan *Notice* secara lisan dilakukan oleh semua pegawai hotel, dan memberikan *reward* kepada karyawan agar lebih termotivasi melakukan SOP yang baik dan benar.

Kata Kunci : pelayanan; keselamatan; kenyamanan; fasilitas; penataan; standar; pemeliharaan; SOP