BAB II

DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

2.1 Singgasana Hotel Surabaya

Dunia perhotelan saat ini berkembang dengan pesat dan mengalami banyak sekali perkembangan dan kemajuan yang bagus, hal ini juga didukung oleh sarana dan prasana yang terdapat di hotel itu berupa fasilitas-fasilitas yang dimiliki oleh hotel itu sendiri, dan salah satu dari beberapa fasilitas yang dimiliki itu adalah restoran.

Singgasana Hotel Surabaya yang mempunyai lokasi di Jalan Gunungsari Surabaya ini merupakan salah satu hotel bintang empat yang memiliki ciri khas sendiri. Dengan bangunan yang berbentuk *horizontal* (menyebar) dan tidak bertingkat seperti hotel yang berada di surabaya pada saat ini yang cenderung berbentuk *building*. Singgasana Hotel Surabaya merupakan satu-satunya hotel di surabaya yang berbentuk *resort* dan tidak berbentuk *building* seperti hotel yang berada di kota surabaya.

Pada tahun 1992, Singgasana Hotel Surabaya didirikan dan mengalami dua kali *re-banding* (pergantian nama). Pertama kali saat Singgasana Hotel didirikan, hotel ini lebih dikenal dengan nama Hotel Patra Surabaya Hilton *Internasional* dengan kepemilikan PT Patra Jasa yang merupakan salah satu perusahaan milik Pertamina. Pada bulan februari 2002, perusahaan pemegang Jakarta Hilton dan Bali Hilton *Internasional,* yaitu PT Indo Buildco melakikan kerja sama dengan PT Patra Jasa untuk melakukan penggabungan perusahaan dan mengubah nama dari

kedua perusahaan ini menjadi PT Patra Jasa Indonesia. Karena hal tersebut, maka hotel Patra Surabaya Hilton *Internasional* berubah nama menjadi Hotel Surabaya Hilton *Internasional.*

Pada tanggal 19 Juli 2006, Hotel Surabaya Hilton *internasional* melakukan *re-banding* atau perubahan nama seperti yang dikenal sampai saat ini adalah Singgasana Hotel Surabaya. Nama Singgasana berasal dari bahasa Sangsekerta yang memiliki arti tempat duduk raja. Sesuai dengan artinya tersebut maka Singgasana Hotel Surabaya mempunyai keinginan untuk memberikan pelayanan terbaiknya. Hotel Singgasana Surabaya juga memiliki filosofi yaitu *The Trully Indonesian Hospitality Service.* Selain itu, Singgasana Hotel Surabaya memiliki beberapa cabang di bidang perhotelan di beberapa daerah, seperti The Sultan Hotel Jakarta, Ayodya *Resort* Bali, Singgasana Hotel Makassar, *The Residence,* Lombok Golf Kosaido, dan Jakarta *Convention Center.*

2.2 Lokasi Penelitian

Lokasi yang dijadikan tempat penelitian ini adalah Restoran Dharmawangsa Singgasana Hotel Surabaya yang terletak di Jl.Gunungsari Surabaya.

Phone : +62 (31) 5682703

Fax : +62 (31) 5682081

Web : www.surabaya.singgasanahotels.com

Hotel ini terletak sangat strategis karena hotel ini 30 menit dari Bandara Internasional Juanda dan 20 menit dari pusat kota Surabaya, dan bersebelahan dengan Yani *Golf Course* dan 10 menit jadi Kebun Binatang Surabaya.

Gambar 2.1

Lokasi Singgasana Hotel Surabaya

Sumber : www.Google.co.id

2.2.1 Dharmawangsa Restaurant

Gambar 2.2

Dharmawangsa Restaurant

Sumber : Data Interent Food And Beverage Service Department

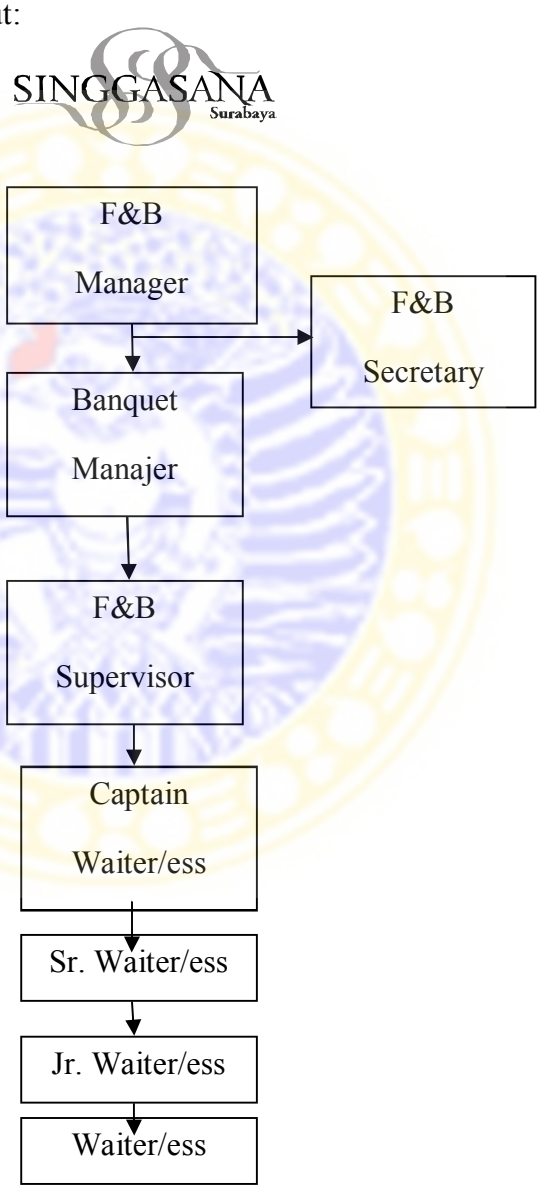
Restauran Dharmawangsa berasal dari Raja terkenal yaitu Dharmawangsa yang memiliki kekuasaan tertinggi dalam pemerintahan Kerajaan Medang di tahun 990 -1106. Dia melindungi penerjemah teks Mahabharata Hanacaraka tua. Ukiran rumit yang tinggi di langit-langit memancarkan kemegahan kerajaan Dharmawangsa. Jendela-jendela besar yang megah serta tiang besar menawarkan

suasana kerajaan yang membuat Anda merasakan kemegahan sambil menikmati hidangan mewah atau teh sore. Ini adalah tempat untuk bersantap sepanjang hari dan menyajikan makanan a la carte dan sarapan prasmanan. Tempat serbaguna ini sangat cocok untuk acara meeting dan pernikahan. Kapasitas tempat duduk: 100 orang.

2.2.2 Struktur Organisasi *Food and Beverage Service* Singgasana Hotel Surabaya

Bagan 1.1 Struktur Organisasi *Food and Beverage Service*

Struktur organisasi di *food and beverage service* dapat diambil kerangka pemikiran sebagai berikut:



Sumber Data : ***Food and Beverage Service Department***

Food & Beverage Department

Departemen yang merupakan sarana pelengkap utama ini bertanggung jawab penuh atas pembuatan, penyajian baik makanan maupun minuman di Singgasana Hotel Surabaya. *Food & Beverage* dibagi menjadi dua bagian yaitu *Food & Beverage Produk* dan *Food & Beverage Service*. *Food & Beverage Produk* bertanggung jawab atas pembuatan makanan di Singgasana Hotel Surabaya. Sedangkan *Food & Beverage Service* bertanggung jawab atas penjualan dan penyajian baik makanan maupun minuman kepada tamu. Berikut merupakan tugas dan tanggung jawabnya:

- Bertanggung jawab atas pencapaian target penjualan dari bagian *Food & Beverage*.
- Membuat promo untuk meningkatkan pemasukan hotel.
- Menetapkan menu, sistem penyajian, strategi penjualan, mengarahkan penjualan dan pelaksanaannya serta kebersihannya.

Food and Beverage Manajer

1. Bertanggung jawab operasional yang ada di Hotel
2. Bertanggung jawab atas segala hal yang terjadi pada *Food & Beverage Departement* yang ada di Hotel.
3. Bersama *Executive Chef* melakukan pengadaan kebutuhan bahan makanan secara pasti sesuai dengan menu yang sedang berlaku.

Food & Beverage Secretary

Menangani dengan sopan semua telepon yang masuk dan melayani dengan baik. Menangani semua kertas kerja atau administrasi dalam F & B Departement, seperti *Requesition General Supplies, Requesition For Repair & Maintainance, Purchasing Requisition Food, Art Work Order, Work Order, dan Purchase Request Non F & B Item.*

Banquet Manajer

Menangani bagian banquet event yang berada di singgasana hotel Surabaya , seperti acara *meeting , wedding ,* dll

F&B Supervisor

Bertanggung jawab mengawasi kinerja para *waiter* yang berada dalam restoran utama maupun *waiter* yang berada di dalam bar . Dan memastikan semua berjalan dengan lancar dan melakukan pengecekan. Dan juga membuat jadwal masuk untuk para *waiter / waiterss* yang berada di dalam restoran maupun bar.

Captain Waiter

Membantu kinerja dari *F&B Supervisor* di dalam restoran maupun di bar dan juga memberikan arahan kepada anak-anak *trainee* agar anak-anak *trainee* tidak merasa canggung dengan yang mereka kerjakan dan mengerti tugas seorang *waiter.*

Sr.Waiter/ss

Bertanggung jawab pada waktu pelaksanaan operasional restoran berjalan dan menjadi panutan terhadap *waiter/ss* lainnya yang berada di restoran pada waktu itu juga.

Jr.Waiter/ss

Membantu kinerja dari seorang *Sr.Waiter/ss* dalam pelaksanaa operasional restoran yang sedang berjalan.

Waiter/ss

Menjalankan operasional restoran yang berjalan setiap hari.

Jumlah Staff *Food and Beverage Service* di Restoran Dharmawangsa Singgasana Hotel Surabaya adalah :

Tabel 2.1

NO.	Nama Staff	Jabatan	Jenis Kelamin
1	Bpk Sujadi	Manajer *F&B Service*	Laki-Laki
2	Ibu Yuli Restu	Bar & Restoran Koordinator	Perempuan
3	Ibu Nita	*F&B Secretary & Banquet Coordinator*	Perempuan
4	Bpk Sudarmawan	*Captain Waiter*	Laki-Laki
5	Mas Seger	*F&B Skill Trainers & Waiter*	Laki-Laki
6	Mas Andi	*Waiter*	Laki-Laki
7	Mas Aan	*Waiter*	Laki-Laki
8	Mas Deri Hamsyah	*Waiter*	Laki-Laki

9	Mas Tri Sasongko	*Waiter*	Laki-Laki
10	Mas Ilyas	*Waiter*	Laki-Laki
11	Mas Handy	*Waiter*	Laki-Laki

2.3 Visi dan Misi Singgasana Hotel Surabaya

2.3.1 Visi Singgasana Hotel Surabaya

Memberikan pelayanan *The Trully Indonesian Hospitality* dengan semboyan Singgasana Hotel Surabaya *It's Always Good to Come Home.*

2.3.2 Misi Singgasana Hotel Surabaya

Menjadi hotel resort di tengah kota yang terbesar, terbaik & ternyaman. *As Good As Home*

2.4 Struktur Organisasi Hotel Singgasana Surabaya

Singgasana Hotel Surabaya mempunyai struktur organisasi yang seluruh departemen terdapat *Department Heads*, *The Executive*, dan *Skill Trainers*. Berikut penjabaran secara tertulis struktur organisasi di Singgasana Hotel Surabaya.

Department Heads:

Tabel 2.2

NO	Nama Lengkap	Jabatan	Jenis Kelamin
1	Budhy Guntur Iriansah	*General Manager*	Laki-Laki
2	Susilo	*Engineering Manager*	Laki-Laki
3	Herny Suryaningrum	*Accounting Manager*	Laki-Laki
4	Sujadi	*Food & Beverage Manager*	Laki-Laki

5	Hasan Sulaiman	*Executive Chef*	Laki-Laki
6	Iwan Dwi Cahyono	*Front Office Manager*	Laki-Laki
7	Asti Fitria Damayanti	*Personnel Manager*	Perempuan
8	Widyaningtyas Virtaloka	*Public Relation Manager i/c GA Secretary*	Perempuan

Sumber: *General Information Book* Singgasana Hotel Surabaya

The Executives:

Tabel 2.3

NO	Nama Lengkap	Jabatan	Jenis Kelamin
1	Ratna Damayanti	*Sr Front Office Manager*	Perempuan
2	Heru Sumarsono	*Asst. Training Manager i/c Security*	Laki-Laki
3	Syanifar Pambudi	*Asst. Sales Manager*	Laki-Laki
4	Mega Puspita	*Sales Excecutives*	
5	Antonius Catur Hermawanto	*Banquet & Catering Manager*	Laki-Laki
6	Stephani Firmawan	*Banquet Sales Executives*	Perempuan
7	Nita Chriswahjuni	*Banquet Coordinator*	Perempuan
8	Agus Sasmitono	*IT & Design Grafis Coordinator*	Laki-Laki
9	Putut Agung Setyawan	*Housekeeping Coordinator*	Laki-Laki
10	Martinus Hastanto	*Night Duty Manager*	Laki-Laki
11	Kasiadi	*Night Duty Manager*	Laki-Laki
12	Nawastuti Handayani	*Bookeper i/c Accountant*	Perempuan
13	Yuli Restu Nugraheni	*Bar & Restaurant*	Perempuan

		Coordinator	

Sumber: *General Information Book* Singgasana Hotel Surabaya

The Skills Trainers:

Tabel 2.4

NO	Nama Lengkap	Jabatan	Jenis Kelamin
1	Syanifar Pambudi	*Sales & Marketing*	Laki-Laki
2	Wulan Desugiastuti	*Front Office*	Perempuan
3	Yusri M. Nur	*Front Office*	Laki-Laki
4	Seger	*Food & Beverage*	Laki-Laki
5	Soekamto	*Kitchen*	Laki-Laki
6	Puguh Nurtjahyo	*Housekeeping*	Laki-Laki
7	Soleh Kurniawan	*Security*	Laki-Laki
8	Eko Tri Sasongko	*Accounting*	Laki-Laki
9	Arief Ariawan	*Accounting*	Laki-Laki
10	Suparlan	*Steward*	Laki-Laki

Sumber: *General Information Book* Singgasana Hotel Surabaya

2.5 Product yang disediakan oleh Hotel Singgasana Surabaya

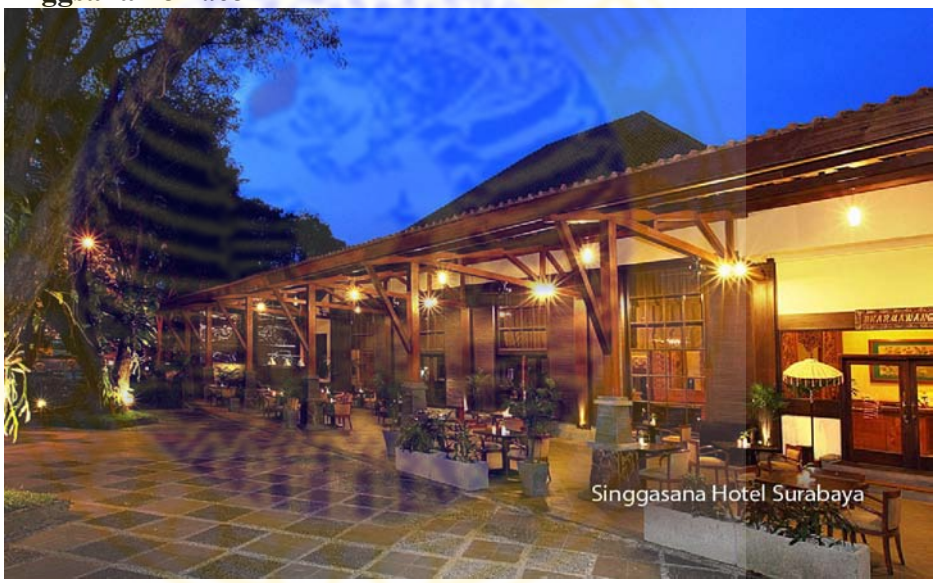
2.5.1 Restaurant dan Bar

a. Dharmawangsa Restaurant

Restauran Dharmawangsa berasal dari Raja terkenal yaitu Dharmawangsa yang memiliki kekuasaan tertinggi dalam pemerintahan Kerajaan Medang di tahun 990 -1106. Dia melindungi penerjemah teks Mahabharata Hanacaraka tua. Ukiran rumit yang tinggi di langit-langit memancarkan kemegahan

kerajaan Dharmawangsa. Jendela-jendela besar yang megah serta tiang besar menawarkan suasana kerajaan yang membuat Anda merasakan kemegahan sambil menikmati hidangan mewah atau teh sore. Ini adalah tempat untuk bersantap sepanjang hari dan menyajikan makanan a la carte dan sarapan prasmanan. Tempat serbaguna ini sangat cocok untuk acara meeting dan pernikahan. Kapasitas tempat duduk: 100 orang.

b. **Anggsana *Terrace***



Gambar 2.3
Angsana Terrace Restaurant
Sumber : Data Interent Food And Beverage Service Department

Restoran ini adalah Restoran yang berada di depan dari Dharmawangsa Restoran dan juga Restoran ini menjadi pendukung dari Restoran Dharmawangsa bilang Restoran Dharmawangsa sedang penuh maka tamu akan di alihkan ke Restoran Anggsana *Terrace* dan Jam buka Restoran ini Mengikuti Restoran Dharmawangsa dari pukul

06:00 WIB sampai 22:00 WIB. Dan bedanya Restoran ini memiliki meja *Bilyard* dan memiliki konsep *Outdoor*.

c. Padi *Terrace*

Restoran yang terletak di belakang restoran Dharmawangsa ini memiliki kapasitas kurang lebih 25 orang saja , karena restoran ini merupakan sub restoran dari Restoran Amandaru. Dan restoran ini setiap pukul 17:00 WIB – 19:00 WIB menjadi tempat *Tea Break* untuk tamu-tamu yang tinggal cukup lama di Singgasana Hotel Surabaya atau yang bisa disebut tamu *Long Stay.*

d. Amandaru Restoran

Gambar 2.4
Amandaru Restaurant
Sumber : Data Interent Food And Beverage Service Department

Restoran Amandaru yang terletak di sebelah Kolam Renang dan dapat Menampung lebih dari 100 orang, dan jam buka restoran ini mulai pukul 07:00 WIB – 22:00 WIB. Setiap Hari Jum'at dan Sabtu Restoran Amandaru mempunyai Event Rutin yaitu : *Mongolian BBQ* dan *Internasional BBQ.*

2.5.2 Rooms

Singgasana Hotel Surabaya memiliki 150 kamar tamu (*guest room*) yang berdiri menyebar horizontal mengelilingi taman tropis seluas 15 hektar. Kamar tamu di Singgasana Hotel Surabaya terdiri enam tipe, yaitu *Deluxe*, *Executive Deluxe*, *Executive Suite* dan *Villas*.

Tabel 2.5

No.	Tipe Kamar	Jumlah Kamar
1.	Deluxe Rooms (Twin Beds)	42 Kamar
2.	Deluxe Rooms (King-Size Beds)	42 Kamar
3.	Executive Deluxe Rooms (Twin Beds)	23 Kamar
4.	Executive Deluxe Rooms (King-Size Beds)	25 Kamar
5.	Executive Suite (All King-Size Beds)	14 Kamar
6.	Villas	4 Villa

Sumber: *General Information Book* Singgasana Hotel Surabaya

2.5.3 Meeting Room & Banquet

Fasilitas berikutnya yang akan dibahas oleh penulis adalah ruang pertemuan (*meeting room*). Ruang pertemuan di Singgasana Hotel Surabaya lokasinya terpisah dari *lobby* utama Singgasana Hotel Surabaya. Ruang pertemuan yang memiliki 4 macam tipe. Berikut akan penulis jelaskan dalam bentuk tabel untuk macam ruang pertemuan dan daya tampungnya.

Tabel 2.6

No	Room	U – Shape	Theatre	Classroom	Banquet	Cocktail
1	Amarta	80 pax	500 pax	250 pax	250 pax	350 pax

2	Kalingga	32 pax	125 pax	60 pax	70 pax	50 pax
3	Kahuripan I	20 pax	50 pax	32 pax	40 pax	40 pax
4	Kahuripan II	20 pax	50 pax	32 pax	40 pax	40 pax
5	Kahuripan III	20 pax	50 pax	32 pax	40 pax	40 pax
6	Kahuripan IV	20 pax	50 pax	32 pax	40 pax	40 pax
7	Kahuripan V	20 pax	50 pax	32 pax	40 pax	40 pax
8	Dharmawangsa I	-	20 pax	10 pax	-	-
9	Dharmawangsa II	-	20 pax	10 pax	-	-

Sumber: *General Information Book* Singgasana Hotel Surabaya.

2.6 Fasilitas yang ada di Singgasana Hotel Surabaya

1. **Room Service**

Terletak di Dharawangsa Restoran yang melayani pemesanan makanan dan minuman dari kamar melalui *telephone* dengan pelayanan 24 jam sehari.

2. ***Business Center***

Business center terletak pada lobby area. *Business center* membantu tamu untuk mempermudah kegiatan *business* yang *urgent* tanpa

meninggalkan atau keluar dari area hotel. *Business center* mulai operasional pada jam 08.00-22.00 dan menyediakan fasilitas pelayanan sebagai berikut :

a. ***Scanning and faxing***

Tamu juga dapat *scanning file* yang dibutuhkan dan tamu dapat menggunakan mesin *fax* untuk mengirim file untuk keperluan bekerja

b. ***Print out file***

Tamu dapat mencetak file yang dibutuhkan untuk pekerjaannya di *business center*

c. ***Photo copy***

Tamu juga dapat memfoto copy file-file yang dibutuhkan.

3. ***Laundry***

Fasilitas ini terletak di belakang hotel dan fasilitas *Laundry* ini menjadi satu dengan departemen *Housekeeping*.

4. ***Cake Corner***

Cake Corner ini terletak di daerah lobby tetapi masuk Dalam area Restoran Dharmawangsa , Fasilitas ini menjual berbagai macam roti dan cake yang di jual oleh oleh *Pastry Kitchen*.

5. ***Fitness Center* dan *Massage room***

Fasilitas yang menyediakan perawatan untuk kebugaran dan kecantikan.