

BAB II

TINJAUAN LOKASI

2.1 Sejarah Hotel

HARRIS-POP! GUBENG Surabaya berada dalam naungan TAUZIA Management Indonesia dan dibawah kepemilikan dari PT. Saudara Sekawan Sejahtera, HARRIS-POP! GUBENG Surabaya menjadi Combo Hotel pertama yang berdiri di wilayah Jawa Timur. Pemilik HARRIS-POP! GUBENG ialah Mr. David bersama dengan Mr. Untung (ayahanda Mr. David) sebagai Komisaris. Sampai pada saat ini HARRIS POP! GUBENG sudah berjalan hampir 3 Tahun. Pada kenyataannya hotel ini memiliki 15 lantai, namun dikarenakan pemilik hotel merupakan keturunan *chinese* sehingga ada beberapa angka yang tidak digunakan dan berhenti diangka 17 untuk lantai tertinggi. HARRIS-POP! GUBENG mengusung konsep “*Simple, Friendly and Unique*”. Motto HARRIS-POP! Gubeng ialah *Personalised service in HARRIS, Excellent Service in POP!*.

TAUZIA Management dibentuk pada bulan Agustus tahun 2001 oleh Mr. Marc Steinmeyer dan Mr. Christophe Glass. Letak kantor pusat TAUZIA berada di Jakarta, lebih tepatnya K-Link Tower ^{25th} Fl.Suite B Jl. Jend. Gatot Subroto Kav.5 9A, Jakarta 12950, Indonesia. Logo TAUZIA Management adalah pohon OAK yang memiliki arti tersendiri yaitu: *Strenght, Longevity (long life), and Fertility (spread with success)*. TAUZIA memiliki visi “*Build a multicultural approach to management, product, service and promote cultural diversity in the hospitality business*”. Serta memiliki beberapa nilai-nilai yang harus diterapkan

oleh setiap Karyawan atau Players (istilah Tauzia), yaitu: a) *Think guest satisfaction first*, b) *Think positive*, c) *Think of others*, d) *Think out of the box*, e) *Act professionally*, f) *Act in finding solution*, g) *Act with transparency & ethics*, h) *Act as a good citizen*.

Hotel ini terletak di Jl. Bangka, 8-18, 60281 Gubeng Surabaya, Jawa Timur.



Gambar 2.1

Denah lokasi HARRIS-POP! GUBENG Surabaya

Sumber : *maps.google.co.id*

2.2 Struktur Organisasi HARRIS-POP! GUBENG Surabaya

Jumlah PLAYERS (istilah Karyawan) yang ada di departemen Front Office dari Hotel HARRIS-POP! GUBENG Surabaya berjumlah 37 orang untuk saat ini. Setiap PLAYERS masuk ke dalam beberapa Divisi masing-masing yang ada di HARRIS-POP! GUBENG Surabaya. Untuk Front Desk HARRIS

GUBENG sendiri memiliki 15 Players didalamnya sudah termasuk manajer, supervisor, staff, operator, daily worker, serta para trainee. Bagian reservasi memiliki 3 Players yang menangani setiap reservasi kamar untuk kedua Hotel. POP! Gubeng memiliki 9 Players termasuk manajer, supervisor, staff, dailyworker. Dan untuk sisa 10 Players yang ada masuk kedalam Divisi Bellboy atau Belldriver termasuk juga Sales Driver. Setiap divisi Front Office Team HARRIS Gubeng Surabaya diharuskan untuk kompak dan menjaga kualitas kinerja. Berikut penulis akan memberikan gambaran tabel untuk struktur organisasi Front Office Team yang ada di HARRIS GUBENG Surabaya.

Tabel 2.1 Daftar Sumber Daya Manusia *Front Office* HARRIS GUBENG Surabaya

Mr Chandra P	Assistant Front Office Manager	Bekerja sejak Pre-Opening
Mr Cogito D	Fans Relation Manager (GRM)	Bekerja sejak Pre-Opening
Mrs Eva T	Front Desk Supervisor	Bekerja sejak Pre-Opening
Mrs Cindy S	Front Desk Supervisor	Bekerja sejak Pre-Opening
Mr Edo G	Front Desk Agent (Staff)	Bekerja sejak Pre-Opening
Mr Yusad	Front Desk Agent (Staff)	Bekerja sejak Pre-Opening
Ms Della	Front Desk Agent (Staff)	Bekerja selama 2 tahun
Ms Nita	Front Desk Agent (Staff)	Bekerja selama 2 tahun
Mr Fendi	Front Desk Agent (Daily Worker)	Bekerja selama 2 tahun
Ms Galuh	Front Desk Agent / Operator (Daily Worker)	Bekerja selama 1 tahun
Mr Avit	Operator / FRO (Trainee)	Bekerja selama 4 Bulan
Ms Amel	Operator / FRO (Trainee)	Bekerja selama 4 Bulan
Ms Inggit	Operator / FRO (Trainee)	Bekerja selama 4 Bulan
Ms Nata	Operator / FRO (Trainee)	Bekerja selama 1 bulan
Ms Melly	Operator / FRO (Trainee)	Bekerja selama 1 bulan

2.3 Job Deskripsi Tiap-Tiap Departemen di HARRIS POP GUBENG Surabaya

1. Front Office Department

Front Office adalah departemen yang tugasnya berhubungan langsung dengan tamu, menerima pemesanan kamar tamu, menerima pendaftaran tamu, maupun memberikan informasi yang diinginkan tamu. Departemen ini merupakan kesan pertama dan terakhir bagi tamu ketika tamu hendak check in dan check out.

2. Food and Beverage Department

Food and Beverage adalah departemen yang menangani hal-hal yang berkaitan dengan mengolah, menyediakan, menyajikan makanan dan minuman serta bertugas memberikan pelayanan kepada tamu pada saat makan di restaurant. *Food & Beverage Department* dibagi beberapa bagian diantara lain :

a. Food & Beverage Production

Food & Beverage Production adalah suatu bagian yang bertugas mengolah bahan makanan menjadi bahan matang untuk disediakan kepada para tamunya.

b. Food & Beverage Service

Food & Beverage Service adalah suatu bagian yang bertugas menyajikan makanan minuman dan memberikan pelayanan pada saat tamu makan/minum di restoran/bar serta bentuk pelayanan lainnya berupa pengantaran order tamu (*Room Service*). *Food & Beverage Service* dibagi menjadi dua bagian lagi yaitu

1) Food Service

2) Beverage Service

3. Housekeeping Department

Housekeeping adalah departemen yang bertanggung jawab atas seluruh kebersihan hotel baik dalam ruangan maupun public area serta membersihkan berbagai fasilitas hotel.

4. Accounting department

Accounting adalah suatu departemen yang bertanggung jawab atas masalah administrasi hotel baik pengeluaran maupun pendapatan keuangan di hotel, menjaga stabilitas kas keuangan serta menyediakan pengadaan barang-barang kebutuhan departemen lainnya agar operasional hotel tetap berjalan lancar.

5. Personalia/HRD Department

Personalia Departemen adalah suatu departemen hotel yang bertugas melakukan seleksi, penerimaan dan menempatkan karyawan/trainee sesuai keahliannya, serta menangani masalah yang dihadapi karyawan. Selain itu Personalia juga bertugas melakukan pelatihan (*Training*) untuk membangun potensi karyawan.

6. Engineering Department

Engineering adalah suatu departemen yang bertanggung jawab untuk menangani perawatan maupun perbaikan atas semua alat-alat serta mesin yang ada di hotel apabila mengalami kerusakan.

7. Marketing Department

Marketing adalah suatu bagian yang bertugas memasarkan hotel kepada masyarakat maupun pelanggan agar setiap tahunnya mengalami peningkatan atas tamu-tamu yang menginap dan menggunakan fasilitas-fasilitas hotel.

8. Purchasing Department

Purchasing adalah suatu bagian yang bertanggung jawab atas keseluruhan pembelian pengadaan serta semua kebutuhan hotel.

9. Security Department

Security adalah suatu bagian yang bertugas menjaga keamanan hotel maupun tamu selama menginap (24 jam).

2.4 Fasilitas HARRIS GUBENG Surabaya

Hotel ini memiliki 152 kamar dengan 5 tipe kamar yang berbeda. Berikut jumlah kamar dan tipe-tipe kamar yang ada di HARRIS GUBENG yang menggunakan nama: HARRIS Standard Room 93 room, HARRIS Unique Room 27 room, Comfort Room 26 room, Blissfull Suite Room 4 room dan Amazing Suite Room 2 room. Untuk HARRIS Unique dan Comfort Room ukuran kamarnya sama dengan HARRIS Standard yaitu 26 m² yang membedakan HARRIS Unique ialah pool view sedangkan Comfort Room benefit yang di dapatkan lebih banyak. Berikut benefit yang bisa didapatkan tamu Comfort Room atau Comfort Zone :



- Complimentary Minibar
- 15% Disc. for F&B except Alcoholic Item & Mini Bar
- 15% Disc. for Spa & Massage
- Free Laundry or Pressing for 2 pieces / pax / day
- Free access to the Seventeen Executive Lounge
- Free High Tea from 16.30 – 19.00 hours
- Daily weather card

- Welcome fruits inside the room and fresh juice upon arrival
- Free shuttle to the shopping malls and train station based on schedule

Tabel 2.2 Detail Tipe Kamar HARRIS GUBENG Surabaya

Tipe Kamar	Ukuran dan Fasilitas Kamar	Contoh Gambar
<p>HARRIS Standard Room</p>	<p>Luas: 26 m² Bed: Double Bed 200x180 Twin Bed 200x90/bed Air Conditioner, Standing Shower, Eco Toilet, Hairdryer, Amenities Mineral Water, Slippers, Sofa Bed, Coffee or Tea Maker, Deposit Box, Laundry LCD TV 42", Cable TV Chanel, Free Wifi Access, IDD</p>	 <p>Gambar 2.2 Kamar Hotel</p>
<p>HARRIS Unique Room</p>	<p>City View Luas: 26 m² Bed: Double Bed 200x180 Twin Bed 200x90/bed Air Conditioner, Standing Shower, Eco Toilet, Hairdryer,</p>	 <p>Gambar 2.3 Kamar Hotel</p>

	<p>Amenities Mineral Water, Slippers, Sofa Bed, Coffee or Tea Maker, Deposit Box, Laundry, LCD TV 42", Cable TV Chanel, Free Wifi Access, IDD Telephone, Refrigerator, Pool View</p>	
Comfort Room	<p>Luas: 26 m² Bed: Double Bed 200x180 Twin Bed 200x90/bed Air Conditioner, Standing Shower, Eco Toilet, Hairdryer, Amenities Mineral Water, Slippers, Sofa Bed, Coffee or Tea Maker, Deposit Box, Laundry, LCD TV 42", Cable TV Chanel, Free Wifi Access, IDD Telephone, Refrigerator, Pool View or City View</p>	 <p>Gambar 2.4 Kamar Hotel</p>
Blissfull Suite Room	<p>Luas: 52 m² Bed: Double Bed 200x180 Air Conditioner, Bathtub and Rainforest Shower,</p>	

	<p>Eco Toilet, Hairdryer, Amenities Mineral Water, Slippers, Coffee or Tea Maker, Deposit Box, Laundry, LCD TV 47", Cable TV Chanel, Free Wifi Access, IDD Telephone, Refrigerator, Mini Bar Set, Mini Family Room with LCD TV 47", Pool View or City View</p>	 <p>Gambar 2.5 Kamar Hotel</p>
<p>Amazing Suite Room</p>	<p>Luas: 72 m² Bed: Double Bed 200x180 Air Conditioner, Bathtub and Rainforest Shower, Eco Toilet, Hairdryer, Amenities Mineral Water, Slippers, Sofa Bed, Coffee or Tea Maker, Deposit Box, Laundry LCD TV 42", Cable TV Chanel, Free Wifi Access, IDD Telephone, Refrigerator, Kitchen Set, Dining Room, Family Room with LCD TV 47" Pool View or City View</p>	  <p>Gambar 2.6 Kamar Hotel</p>

HARRIS-POP! Gubeng Surabaya memiliki area Lobby yang luas, banyak spot yang dapat digunakan untuk berfoto. Berikut gambarnya:



Gambar 2.2 Lobby Hotel

HARRIS CAFÉ & SEVENTEEN SKYVIEW EXECUTIVE LOUNGE

HARRIS-POP! GUBENG Surabaya juga terkenal memiliki restaurant serta skylounge yang *cozy*. Sebutan untuk restaurant dan skylounge yaitu HARRIS Café dan Seventeen Lounge, kedua tempat tersebut memiliki konsep yang berbeda serta letaknya juga berbeda lantai. Seventeen Lounge sendiri memiliki konsep “*classic but classy*” dan berada di lantai 17, merupakan lantai paling tinggi atau biasa orang menyebutkan “rooftop”. Sedangkan HARRIS Café memiliki konsep “*minimalis, unique and cozy*”. Berada di lantai 5 yang

merupakan lantai dimana hampir seluruh fasilitas rekreasi HARRIS-POP! Gubeng Surabaya berada antara lain Kolam Renang, Dino Kids Club, HARRIS Spa & Massage, Fitness Center. Untuk kapasitas kedua tempat tersebut juga berbeda, HARRIS Café mampu menampung 200-250 person dan Seventeen Lounge mampu menampung maksimal 150 person

Berikut tampilan HARRIS CAFÉ dan SEVENTEEN LOUNGE :

1. HARRIS CAFÉ at 5th FLOOR



2. SEVENTEEN LOUNGE at 17th FLOOR



Gambar 2.3 HARRIS CAFÉ dan SEVENTEEN LOUNGE

Selanjutnya, penulis akan menyebutkan beberapa fasilitas umum yang dapat digunakan setiap tamu menginap atau pengunjung. Berikut beberapa fasilitas yang ada:

- Free Wi-fi disetiap area HARRIS-POP! Gubeng Surabaya
- *Receptionist* 24 jam
- *Restaurant or Room Service* 24 jam at 5th Floor
- *Seventeen Skyview Executive Loung* at 17th Floor
- *Ballroom dan meeting room*
- HARRIS Boutique at Ground Floor
- *St. James Pastry and Bakery* at Ground Floor
- Pelayanan *Laundry* 24 jam
- Pelayanan keamanan 24 jam
- Bussiness Center
- Layanan Taxi Blue Bird 24 jam
- Pelayanan persewaan mobil pribadi yang disediakan oleh Golden Bird
- Tersedia mesin ATM Mandiri, ATM BNI & ATM Link
- Alfamart 24 jam Ground Floor POP! Hotel Gubeng
- Free Indoor Parking
- Vallet Service 25.000
- Kapasitas parkir kendaraan yang memadai,1 lantai untuk R2 (Basement) dan 4 lantai untuk R4 (G, M, P1, P2)

2.5 Prosedur Pelaksanaan Kerja

Setiap departemen memiliki jadwal jam kerja dan kebijakan yang berbeda-beda, dalam department *Front Office* terdapat 3 jam kerja yang sama pada setiap divisi di departemen ini, berikut ketentuan yang digunakan di *Front Office* :

- Jam Kerja : 07.00 – 16.00, 14.00 – 23.00, 23.00 – 07.00
- Hari Kerja : Setiap hari.
- Job Deskripsi *Front Office*

- *Front Desk Supervisor*

Memberikan layanan penerimaan dan keberangkatan tamu di hotel dengan memberikan petunjuk kepada staff front desk serta mengontrol kode akses komputer di front desk

Tugas dan Tanggung Jawab :

1. Membuat daftar kerja para *reception* berdasarkan shift
2. Mengontrol jumlah *reception* agar selalu seimbang dalam setiap shift
3. Memeriksa kehadiran para *reception*
4. Memeriksa pemblokiran kamar untuk tamu rombongan
5. Menghitung *house bank* disetiap pergantian kerja shift
6. Membuat dan memeriksa *room discrepancy* (perbedaan status antara *Housekeeping* dan *Front Office*)
7. Memeriksa semua peralatan di *reception* agar selalu dalam kondisi baik dan memeriksa form – form agar tidak ada yang kurang
8. Membuat *room sales recapitulation*
9. Memeriksa kunci – kunci dan memeriksa persediaan *duplicate key*
10. Membantu tamu untuk membukakan kamar yang *double locked*
11. Bekerja sama dengan bagian lain, khususnya yang menyangkut penerimaan tamu rombongan

- *Fans Relation Officer (Guest Relation Officer)*

Mengantarkan tamu dan memberikan layanan informasi dan bantuan keperluan tamu selama menginap di hotel, serta berkomunikasi secara aktif terhadap setiap tamu hotel agar dapat mengetahui kekurangan hotel.

Tugas dan Tanggung Jawab :

1. Memberikan salam dan menyapa setiap tamu yang dijumpai dan memeriksa setiap harinya apakah ada tamu VIP atau Repeater (tamu yang sering menginap).
2. Mengenal persis semua jenis kamar yang ada di hotel, harga kamar yang *publish rate* ataupun yang khusus.
3. Untuk setiap morning shift Players diharuskan untuk menyebarkan Form HARRIS QUALITY Survey kepada setiap tamu di waktu breakfast yaitu pukul 07.00 – 10.00 WIB.
4. Untuk setiap morning shift Players juga memberikan form serta untuk Welcome Drink kepada Juice Bar Players yang bertugas di HARRIS CAFÉ, lalu menyiapkan Welcome Drink untuk setiap tamu yang akan datang.
5. Melihat pada sistem dan mendata setiap tamu VIP atau Repeater yang akan datang pada hari itu, lalu memasukkan Welcome Letter, Daily Weather, serta Fruits sesuai dengan data tamu VIP atau Repeater.
6. Memberikan Celebrate untuk setiap tamu yang berulang tahun bertepatan dengan hari menginap di HARRIS GUBENG Surabaya.

7. Mendata kembali setiap tamu VIP atau Repeater yang datang ataupun yang sudah menginap, serta mendata seluruh alamat email para tamu yang sudah didapatkan agar pihak HARRIS GUBENG Surabaya dapat memberikan informasi-informasi mengenai promosi-promosi hotel supaya para tamu tersebut kembali datang.

- *Front Desk Agent*

Menangani registrasi tamu, memberikan pelayanan sebelum tamu menginap serta menangani check-out tamu beserta pembayarannya

Tugas dan Tanggung Jawab :

1. Menyambut, memberi salam dan melayani tamu yang akan *check in*
2. Memeriksa reservasi tamu apakah sesuai dengan nama yang ada pada sistem serta meminta kartu identitas (KTP, SIM, PASPOR, dan lain-lain) untuk di copy
3. Menjelaskan kepada tamu mengenai reservasi kamar sesuai dengan pesanan. Berusaha memberikan kamar sesuai pesanan, dan memberikan penjelasan apabila kamar yang tersedia tidak sesuai pesanan. Karena untuk setiap reservasi kamar berdasarkan ketersediaan kamar yang ada.
4. Membantu tamu mengisi formulir registrasi, nomor ponsel yang bisa dihubungi, alamat email, serta meminta tanda tangan tamu.
5. Menanyakan sistem pembayaran tamu pada saat *check in* dan memprosesnya serta meminta pembayaran kamar untuk setiap tamu yang belum ada pembayaran untuk kamarnya. Dan juga meminta deposit

sebesar 300.000 sebagai jaminan apabila tamu ingin membeli produk F&B ataupun Laundry selama menginap di hotel.

6. Memberikan *welcome drink*, dan kunci kamar kepada tamu pada saat *check in*
7. Menjaga kebersihan *counter Front Office* dan memeriksa semua kelengkapan peralatan dan formulir-formulirnya
8. Memberikan kunci cadangan bagi tamu yang kuncinya tertinggal atau hilang
9. Menyelesaikan masalah perpindahan kamar
10. Membuat pesan-pesan dalam *log book* bila waktu kerja telah habis sementara ada permasalahan dengan tamu atau hal-hal lain yang belum terselesaikan.
11. Memberitahukan kepada *Housekeeping* Departemen, tentang kamar-kamar yang sudah *check out*, yang baru saja *check in* atau pindah kamar
12. Memeriksa reservasi, baik yang VIP maupun tamu rombongan.
13. Memeriksa jumlah *card holder*, *room key* dan menghitung *house bank* setiap awal shift agar tidak terjadi kesalahpahaman.
14. Mempersiapkan kamar, baik untuk VIP, grup maupun perorangan setelah kamarnya diblokir oleh supervisor.
15. Memasukkan data registrasi ke dalam komputer, agar semua bagian dapat memanfaatkannya untuk transaksi bill.

- *Bell Driver atau Bell Boy*

- 1) Morning Shift menyiapkan data-data para Belldriver yang akan menjemput atau mengantar setiap *airlines crew* ke Bandara Juanda ataupun rute lain sesuai dengan jadwal.
- 2) Bagi setiap Bellboy yang bertugas diharuskan untuk selalu standby sebagai Doorman dan membantu mengambil atau membawakan setiap barang tamu yang tiba atau yang akan pergi.
- 3) Memberikan Welcome Drink kepada setiap tamu yang sedang melakukan proses check-in
- 4) Membantu setiap barang tamu yang dititipkan kedalam Luggage Store serta memberikan Luggage Tag kepada tamu
- 5) Memarkirkan setiap kendaraan tamu yang menggunakan jasa Vallet Service serta memberikan Vallet Tag kepada tamu yang menitipkan kendaraan.