

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kota Surabaya yang memiliki hari jadi pada tanggal 31 Mei ini terkenal dengan sebutan sebagai Kota Pahlawan. Kota yang menyimpan banyak cerita perjuangan para pemuda untuk memperjuangkan kemerdekaan Indonesia. Seperti yang terjadi pada pertempuran 10 November 1945, yang menjadi puncak pertempuran saat sekelompok orang Belanda di bawah pimpinan W.V.Ch. Ploegman mengibarkan bendera Belanda di sebelah utara Hotel Yamato tanpa persetujuan Pemerintah RI Daerah Surabaya. 10 November dikenal sebagai Pertempuran Surabaya dan tercatat sebagai salah satu peristiwa penting dalam sejarah Indonesia. Selain itu, 10 November juga diperingati sebagai Hari Pahlawan yang diperingati setiap tahunnya.

Selain terkenal dengan sebutan sebagai Kota Pahlawan, Surabaya juga memiliki ikon khas yaitu patung Suro dan Boyo. Suro adalah ikan hiu, sedangkan Boyo adalah buaya. Sejarah patung ini menjadi cerita rakyat Kota Surabaya, di mana ikan hiu dan buaya sering berkelahi sampai akhirnya sepakat untuk berdamai. Namun, ikan hiu ingkar janji sehingga membuat buaya marah. Suro dan Boyo kembali berkelahi saling menggigit ekor, akhirnya buaya berhasil mempertahankan kekuasaannya sehingga membuat ikan hiu harus kembali ke laut.

Kota metropolitan terbesar di provinsi Jawa Timur dan merupakan ibu kota dari Provinsi Jawa Timur merupakan kota Surabaya. Selain itu, Surabaya merupakan kota terbesar kedua di Indonesia setelah Jakarta. Disebut sebagai kota metropolitan tentu saja membuat Surabaya menjadi fokus perekonomian untuk daerah Jawa Timur dan sekitarnya. Surabaya terbagi menjadi lima wilayah

yaitu Surabaya Pusat, Surabaya Timur, Surabaya Barat, Surabaya Utara, dan Surabaya Selatan. Kota yang memiliki slogan "*Jer Basuki Mawa Bea*" yang memiliki arti untuk mencapai suatu kebahagiaan diperlukan pengorbanan. Surabaya juga memiliki slogan "*SURABAYA LIGHT OF JAVA (liveable, investable, green, humble, and trustworthy)*".

Surabaya menjadi bagian dari salah satu *business city* di Indonesia. Memiliki lokasi strategis di pantai utara Pulau Jawa bagian timur dan berhadapan dengan Selat Madura serta Laut Jawa. Letak ini menjadikan Surabaya sebagai kota yang komersial untuk melakukan bisnis ekspor dan impor. Surabaya memiliki pertumbuhan ekonomi yang kuat. Oleh karenanya, dapat dibayangkan Surabaya menjadi salah satu motor penggerak ekonomi Indonesia. Selain dalam bisnis Surabaya juga memiliki tujuan wisata, seperti Kebun Binatang Wonokromo, Pantai Kenjeran, gedung tua peninggalan zaman Belanda dan Jepang (Hotel Oranje atau Yamato, kini berganti nama menjadi Hotel Majapahit, bangunan kuno di Jalan Veteran atau Jalan Pemuda), Tugu Pahlawan yang dibangun untuk mengenang peristiwa pertempuran 10 November 1945. Di samping objek wisata, Surabaya memiliki belasan pusat perbelanjaan dan mal.

Banyak orang dari berbagai daerah dan berbagai negara berkunjung ke Kota Surabaya. Hal ini membuat sektor akomodasi seperti fasilitas penginapan seperti hotel dibutuhkan. Selain untuk menginap, hotel juga digunakan tempat oleh para pebisnis untuk menjamu rekan kerja, seminar dan rapat. Banyak hotel di Surabaya dengan fasilitas yang lengkap dan mewah, serta pelayanan yang memuaskan. Menurut data BPS Kota Surabaya, jumlah hotel di Surabaya pada tahun 2019 sebanyak 276 hotel dan 103 di antaranya hotel berbintang satu hingga bintang lima. Hotel berfungsi sebagai sarana akomodasi yang menyediakan fasilitas dan pelayanan kepada para tamu atau pengunjung hotel dengan fasilitas yang memadai dan pelayanan yang baik. Dengan adanya hotel,

kegiatan bisnis dan pariwisata dapat berjalan dengan maksimal karena hotel menjadi faktor pendukung dalam kegiatan wisata.

Hotel JW Marriott Surabaya merupakan salah satu hotel dengan bintang lima yang berada di pusat kota Surabaya. JW Marriott adalah perusahaan yang didirikan oleh John Willard Marriott. *Marriott International Inc.* telah membuka tiga hotel di Indonesia, yaitu Jakarta, Surabaya, dan Medan. *Marriott International Inc.* memiliki tiga tingkatan dalam membagi pangsa pasar untuk setiap perusahaan property miliknya. Tingkat pertama adalah *Luxury*, tingkat kedua adalah *Premium*, dan tingkat yang terakhir adalah *Select*. JW Marriott Surabaya merupakan salah satu hotel yang berada pada tingkat tertinggi dalam pembagian lini bisnis yaitu *Luxury*. Hotel JW Marriott Surabaya sebelumnya bernama Westin Hotel Surabaya. Hotel JW Marriott Surabaya dikembangkan oleh PT. Ramasari Surya Persada. Bangunan dirancang oleh Wong & Ouyang Ltd (*Building Service*) dan desain interior diciptakan oleh Bent Severin *and Associates*. Hotel JW Marriott Surabaya berlokasi di Jalan Embong Malang Nomor Nomor 85-89, Kuningdoro, Kecamatan Tegalsari, Kota Surabaya, Jawa Timur. Hotel JW Marriott Surabaya memiliki lokasi strategis yang berdekatan dengan salah satu pusat perbelanjaan terbesar di kota Surabaya dan dekat dengan pusat bisnis.

Hotel JW Marriott Surabaya mempunyai beberapa departemen yaitu *Front Office Department, Food and Beverage Department, Kitchen Department, Security and Safety Department, Housekeeping Department, Laundry Department, dan Sales Department*. Departemen-departemen yang ada di hotel mendukung terwujudnya kinerja operasional hotel yang optimal. Hotel JW Marriott Surabaya memiliki empat restoran yaitu *Pavilion Restaurant, Imari Japanese Restaurant, Uppercut Steakhouse, dan Tang Palace Chinese Restaurant*. Selain restoran, Hotel JW Marriott Surabaya juga dilengkapi dengan berbagai

fasilitas pendukung seperti *fitness center*, *outdoor pool*, *hot tub*, *meeting space*, dan lain sebagainya.



Sumber: www.marriott.com

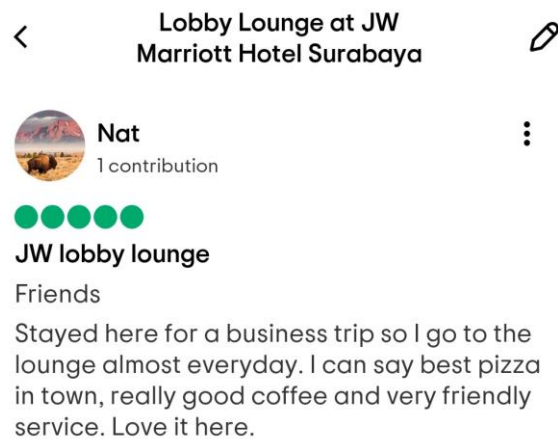
Gambar 1.1 Lobby Hotel JW Marriott Surabaya

Food & Beverage Department adalah bagian yang bertugas dalam memberikan pelayanan perihal makanan dan minuman. Pelayanan ini dapat dilakukan di restoran, bar, kamar tamu, dan di luar hotel (*catering*). *Food & Beverage Service* merupakan bagian dari *Food & Beverage Departement* di suatu hotel yang memiliki peran penting dalam bisnis perhotelan. Tamu yang datang dan menginap di hotel tentu saja memerlukan makanan dan minuman yang akan dilayani oleh bagian *Food & Beverage Service*. Selain restoran yang disebut di atas, Hotel JW Marriott juga memiliki *Lobby Lounge*, *Executive Lounge*, dan SBCO (*Surabaya Baking Company*). *Lobby Lounge* yang dimiliki oleh Hotel JW Marriott menyediakan berbagai jenis minuman seperti kopi, *mocktails*, *cocktails*, dan *wine*. Selain minuman, tamu yang datang ke *Lobby Lounge* juga dapat memesan makanan dari empat restoran yang ada di Hotel JW Marriott Surabaya.

Lobby Lounge merupakan salah satu outlet di Hotel JW Marriott menyediakan berbagai jenis minuman dan memberikan pelayanan makanan. Memiliki lokasi strategis dan dapat dijangkau oleh semua tamu yaitu berada di area *lobby* sebelah kiri setelah pintu masuk hotel, di mana tamu hotel akan langsung melihat *Lobby Lounge*. Tidak hanya tamu hotel, banyak juga tamu yang

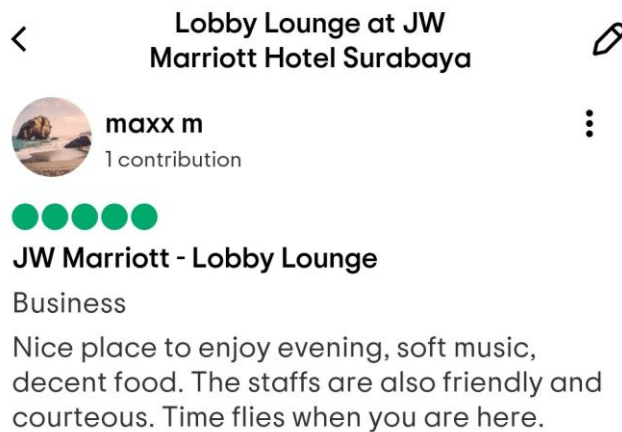
berasal dari luar hotel datang berkunjung untuk hanya sekedar memesan minuman dan mengobrol dengan tamu lain. *Lobby Lounge* dipimpin oleh *Assistant Manager* dan didampingi oleh seorang *Captain*, selain itu *Lobby Lounge* juga memiliki bartender dan server/waitress. Bartender bertugas untuk membuat minuman, baik itu minuman beralkohol atau minuman tidak beralkohol. Sedangkan *server/waitress* bertugas untuk melayani tamu yang datang ke *Lobby Lounge*.

Setiap hotel tentu memiliki *Standard Operating Procedure (SOP)* yang diterapkan dalam pelayanan terhadap tamu, termasuk *Lobby Lounge*. *Standard operating procedure* yang dimiliki menjadi pedoman dalam melakukan pekerjaan dan harus dilakukan oleh setiap *associate*. Penerapan *standard operating procedure* yang ada ini bertujuan untuk meminimalkan kesalahan dalam proses bekerja sehingga tamu akan selalu datang berkunjung. Memiliki tamu yang setia dan memberikan rekomendasi merupakan suatu kebanggaan tersendiri untuk setiap hotel.



Sumber: Tripadvisor, 2021

Gambar 1.2 Ulasan Tamu di Lobby Lounge Hotel JW Marriott Surabaya



Sumber: Tripadvisor, 2021

Gambar 1.3 Ulasan Tamu di Lobby Lounge Hotel JW Marriott Surabaya

Gambar di atas merupakan contoh ulasan positif yang diberikan oleh tamu yang berkunjung ke *Lobby Lounge* Hotel JW Marriott Surabaya. Sejak tahun 2019 hingga 2021 *Lobby Lounge* selalu menerima ulasan positif di Tripadvisor, terakhir kali *Lobby Lounge* menerima ulasan negatif adalah tahun 2018. Berdasarkan ulasan positif yang diberikan oleh tamu dapat dilihat bahwa tamu merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh *associate* selama menikmati makanan dan minuman di *Lobby Lounge*.

Oleh karena itu, penulis tertarik untuk membahas tentang *Standard Operating Procedure* (SOP) yang ada di *Lobby Lounge* Hotel JW Marriott Surabaya, untuk mengetahui alasan di balik banyaknya ulasan positif di *website* Tripadvisor. Standar operasional seperti apa yang diterapkan sehingga mencapai keberhasilan pelayanan dengan membuat tamu merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Maka dari itu, penulis melaksanakan penelitian dengan judul “Penerapan Standar Operasional Prosedur di *Lobby Lounge* Hotel JW Marriott Surabaya”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana standar operasional prosedur di *Lobby Lounge* Hotel JW Marriott Surabaya?
2. Bagaimana penerapan standar operasional prosedur di *Lobby Lounge* Hotel JW Marriott Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Mengetahui standar operasional prosedur di *Lobby Lounge* Hotel JW Marriott Surabaya.
2. Mengidentifikasi penerapan standar operasional prosedur di *Lobby Lounge* Hotel JW Marriott Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Tujuan penelitian ini, jika berhasil didapat memiliki manfaat secara teoritis dan praktis.

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Bagi Program Studi Perhotelan

Penelitian ini bermanfaat bagi mahasiswa/i sebagai wawasan baru yang dapat memberikan ilmu dan informasi dalam bidang *Food and Beverage Service*.

2. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan, wawasan, pemahaman, dan pengalaman penulis mengenai standar operasional prosedur di *Food and Beverage Service*.

3. Bagi Peneliti Lebih Lanjut

Penelitian ini dapat bermanfaat sebagai acuan penelitian mengenai standar operasional prosedur di *Lobby Lounge* Hotel JW Marriott Surabaya.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Penelitian ini sebagai salah satu strategi untuk meningkatkan pelayanan terhadap tamu di *Lobby Lounge* Hotel JW Marriott Surabaya.
2. Mampu mengimplementasikan standar operasional prosedur yang sudah ada dengan benar dan urut untuk menjaga kualitas pelayanan.