Peranan Divisi Executive Lounge Bagi Operasional JW Marriott Hotel Surabaya

1st Rio Febrian Kusumo
D3 Perhotelan, Fakultas Ilmu Terapan
Telkom University
Surabaya, Indonesia
riofebriank@student.telkomuniversity.ac.id

2nd Dr. Ersy Ervina.,S.Sos.,MM.Par
D3 Perhotelan, Fakultas Ilmu Terapan
Telkom University
Bandung, Indonesia
ersyervina@telkomuniversity.ac.id

***Abstrak* — Berkembangnya industri pariwisata, khususnya pada hotel bintang lima, menjadi tolak ukur meningkatnya kebutuhan akan pelayanan prima dan eksklusif. Salah satu bentuk layanan tersebut hadir melalui fasilitas Executive Lounge yang terdapat di JW Marriott Hotel Surabaya yang dirancang untuk memberikan pengalaman menginap yang lebih personal bagi tamu-tamu eksklusif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peranan divisi Executive Lounge dalam mendukung operasional hotel, khususnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan tamu. Penelitian ini menunjukkan bahwa Executive Lounge berperan penting sebagai wajah eksklusif hotel yang mampu meningkatkan kualitas pelayanan, namun juga menghadapi tantangan operasional seperti kesenjangan ekspektasi tamu, keterbatasan kapasitas, serta peralihan peran staf. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan strategis bagi pengelolaan layanan eksklusif di industri perhotelan.**

Kata kunci* — *Pelayanan eksklusif, operasional hotel, loyalitas tamu, Executive Lounge

I. PENDAHULUAN

Industri pariwisata merupakan salah satu sektor yang terus mengalami perkembangan signifikan seiring dengan meningkatnya pergerakan masyarakat dan kebutuhan akan pengalaman perjalanan yang nyaman dan berkualitas. Dalam hal ini, industri perhotelan menjadi aspek penting dalam mendukung kegiatan wisata maupun perjalanan bisnis. Tidak hanya sebagai tempat menginap, hotel kini dituntut untuk memberikan layanan yang mampu menciptakan kesan mendalam serta memenuhi ekspektasi pelanggan yang semakin beragam dan kompleks.

Dengan bertambahnya kebutuhan layanan premium, industri perhotelan khususnya hotel bintang lima terus berkembang pesat. Dalam hal ini, kepuasan tamu menjadi faktor utama dalam memberikan pengalaman yang berkesan bagi tamu. Kotler dan Keller dalam Setiawan et al. (2016) mengutarakan bahwa kepuasan muncul setelah membandingkan antara produk yang dipikirkan terhadap hasil yang didapatkan. Dengan demikian, kemampuan para staf hotel dalam memberikan layanan yang ramah, efisien, dan profesional memiliki pengaruh besar dalam industri ini.

JW Marriott merupakan bagian dari waralaba hotel berskala global dari induk perusahaan Marriott International. Menurut Zeithaml dan Bitner (2003), kesesuaian antara ekspektasi dan kualitas layanan yang diterima sangat berpengaruh kepada kepuasan tamu. JW Marriott Hotel Surabaya sebagai bagian dari kategori luxury dalam jaringan Marriott International, memiliki tanggung jawab untuk mempertahankan standar pelayanan yang tinggi dan memberikan pengalaman yang eksklusif bagi tamu.

Departemen Front Office, menurut Bardi (2011) sebagai "pusat saraf hotel" memiliki peran utama dalam keseluruhan operasional hotel yang berhubungan langsung dengan tamu dan memastikan kepuasan mereka. Khususnya divisi Executive Lounge, memiliki peran krusial dalam memberikan layanan premium kepada tamu VIP. Executive Lounge JW Marriott Hotel Surabaya berperan dalam mengelola kebutuhan eksklusif tamu, mulai dari pelayanan hingga fasilitas yang disediakan.

Melaksanakan magang di JW Marriott Hotel Surabaya memberikan penulis peluang untuk mengembangkan keterampilan operasional dan pemahaman terhadap standar layanan internasional. Pengalaman ini membantu mengasah komunikasi, manajemen operasional, dan menciptakan pengalaman tamu yang tidak terlupakan. Penulis juga belajar memahami kebutuhan tamu secara lebih mendalam, sehingga dapat memberikan layanan yang tidak hanya profesional, tetapi juga hangat dan berkesan.

A. RUMUSAN MASALAH

a) Bagaiamana Standard Operating Procedure (SOP) yang diterapkan pada divisi Executive Lounge JW Marriott Hotel Surabaya?
b) Bagaimana peran divisi Executive Lounge pada operasional JW Marriott Hotel Surabaya?
c) Apa saja tantangan yang dihadapi dalam operasional divisi Executive Lounge JW Marriott Hotel Surabaya beserta solusinya menurut kajian teori?

B. TUJUAN

a) Mengetahui Standard Operating Procedure (SOP) yang diterapkan pada divisi Executive Lounge JW Marriott Hotel Surabya.
b) Menjelaskan peran divisi Executive Lounge pada operasional JW Marriott Hotel Surabaya.
c) Menjelaskan tantangan yang dihadapi dalam operasional divisi Executive Lounge JW Marriott Hotel Surabaya beserta solusinya menurut kajian teori.

II. KAJIAN TEORI

A. Grand Teori: Kualitas Pelayanan Modern

Penelitian ini didasari oleh grand teori kualitas pelayanan modern yang dikembangkan oleh Grönroos (2015) dalam bukunya yang berjudul *Sevice Management and Marketing*. Grönroos menyatakan bahwa acuan baik atau buruknya suatu layanan tidak sekadar diukur dari faktor teknis seperti kecepatan layanan, kebersihan, atau ketepatan penyajian. Melainkan, juga diukur dari pengalaman emosional yang diterima para pelanggan.

B. Middle Teori: Keterlibatan Konsumen

Middle teori yang mendukung penelitian ini adalah keterlibatan konsumen yang dikemukakan oleh Brodie et al. (2016). Teori ini menjelaskan bahwa interaksi serta keterlibatan emosional dengan pelanggan merupakan kunci untuk terciptanya kepercayaan terhadap brand tersebut sehingga timbul loyalitas yang berkelanjutan. Pelayanan yang memuaskan namun hanya diberikan secara fungsional tidak cukup, *brand* juga harus membuat pelanggan merasa terhubung secara personal.

C. Applied Teori: On-the-job Training

Teori yang terimplementasi dalam penelitian ini adalah *On-the-job Training* yang dinyatakan oleh Ahadi dan Jacobs (2017). Mereka menjelaskan bahwa *on-the-job training* yang merupakan metode pembelajaran dimana para pelajar dilatih oleh karyawan berpengalaman, terlibat langsung dalam operasional kerja nyata, alih-alih mempelajarinya di ruang kelas. Metode ini efektif untuk mengembangkan keterampilan dan meningkatkan motivasi untuk mempelajari pekerjaan dan tugas, serta meningkatkan efektivitas secara keseluruhan di tempat kerja.

III. METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode magang (*on-the-job training*), yaitu dengan melakukan kegiatan kerja secara langsung di JW Marriott Hotel Surabaya selama enam bulan, terhitung sejak 20 Januari hingga 19 Juli 2025. Selama periode tersebut, penulis menjalani observasi partisipatif terhadap operasional harian pada divisi Executive Lounge. Pengumpulan data dilakukan melalui pengalaman kerja langsung, pengamatan aktivitas operasional, serta diskusi informal dengan staf hotel sebagai sumber data primer.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Standard Operating Procedure yang diterapkan di Executive Lounge JW Marriott Hotel Surabaya

Standard Operating Procedure (SOP) merupakan pedoman kerja baku yang digunakan untuk memastikan seluruh proses pelayanan di Executive Lounge berjalan secara konsisten, efisien, dan sesuai standar brand Marriott International. SOP ini menjadi acuan bagi seluruh staf Front Office yang bertugas di Executive Lounge dalam memberikan pelayanan kepada tamu, mulai dari proses check-in hingga check-out, serta saat melayani tamu selama berada di area lounge.

a) Menerapkan seluruh peraturan yang berlaku.
   a. Peraturan bagi para tamu:
      i. Tamu diimbau untuk menerapkan dresscode Formal atau Smart Casual, yaitu dengan mengenakan pakaian yang sopan, tidak terlalu terbuka, tidak mengenakan jubah mandi (bathrobe), tidak mengenakan pakaian renang, dan tidak mengenakan sandal kamar.
      ii. Anak berumur kurang dari tujuh tahun tidak diperkenankan untuk memasuki Executive Lounge. Anak yang diperbolehkan memasuki Executive Lounge ialah mereka yang berumur 7 s.d. 12 tahun.
      iii. Tamu dipersilakan membawa makanan dan minuman dari luar hotel, dengan menandatangani *food waiver*, yaitu formulir yang menyatakan bahwa penyakit yang ditimbulkan dari konsumsi makanan dan minuman yang tidak berasal dari dalam hotel merupakan tanggung jawab masing masing tamu.
      iv. Tamu dipersilakan untuk merokok dan menggunakan rokok elektrik di ruangan khusus *(smoking room)* yang tersedia di Executive Lounge.
      v. Tamu yang menggunakan fasilitas Executive Lounge

haruslah tamu yang sedang menginap di JW Marriott Hotel Surabaya.

vi. Tamu yang memesan kamar Executive atau Suite berhak mendapatkan akses ke Executive Lounge sebanyak dua orang.

vii. Tamu yang merupakan anggota Marriott Bonvoy dengan tingkat Platinum, Titanium, atau Ambassador berhak untuk mengajak satu orang untuk mendapat akses ke Executive Lounge. Dengan demikian, keuntungan untuk mendapatkan akses ke Executive Lounge dalam hal ini, tidak dapat ditransfer atau dipindahkan kepada pihak lain.

viii. Tamu yang tidak menginap di kamar Executive atau Suite, atau bukan merupakan anggota Marriott Bonvoy dengan tingkat Platinum, Titanium, atau Ambassador dapat memperoleh akses ke Executive Lounge dengan membayar Rp 605.000 nett hingga Rp 847.000 nett.

b. Peraturan bagi para staf:

i. Menerapkan seluruh kode etik Marriott International dan JW Marriott yang berlaku selama menjalankan operasional di Executive Lounge.

ii. Berpenampilan rapi, elegan, menjaga tutur kata, dan menjaga gaya tubuh sebagaimana tertera dalam kode etik JW Marriott.

iii. Melayani seluruh tamu dengan penuh ketulusan dan penuh keramah-tamahan.

iv. Memenuhi kebutuhan setiap tamu dengan maksimal.

v. Selalu menggunakan nama tamu bila berinteraksi dengan tamu tersebut.

vi. Bekerja sama dengan baik dengan sesama rekan kerja.

vii. Bekerja dengan aman dan penuh kehati-hatian, melindungi privasi dan keamanan para tamu, perusahaan, dan para rekan kerja.

viii. Mewujudkan relasi dengan para tamu agar mengetahui kebutuhan dan ketertarikan mereka.

ix. Menciptakan pengalaman menginap yang berkesan bagi seluruh tamu yang mengunjungi Executive Lounge.

b) Penyambutan tamu

Setiap tamu yang datang mengunjungi Executive Lounge wajib disambut dengan penuh kehangatan dan keramah-tamahan. Guna memastikan dijalankannya tahap ini, salah satu staf wajib untuk berjaga di area dekat pintu masuk Executive Lounge. Staf yang hendak melaksanakan pekerjaan pada komputer dapat berjaga pada meja reception di Executive Lounge, maupun berdiri di depan pintu masuk Executive Lounge, sambil memperhatikan situasi dan kondisi yang berjalan di Executive Lounge.

Tahap penyambutan tamu merupakan mulainya operasional pelayanan tamu. Setelah menyambut tamu yang masuk sesuai dengan ucapan yang berlaku seperti “Selamat pagi!” atau “Good morning!”, staf wajib menanyakan nomor kamar tamu tersebut agar dapat dilakukan pendataan akses tamu. Nomor kamar tamu yang masuk tidak perlu ditanyakan apabila staf telah mengetahui nama tamu tersebut, melainkan hanya perlu menyebutkan namanya selagi menyambut tamu tersebut, seperti “Selamat malam, Ibu Maria!” atau *“Good evening, Mr. David!”*

c) Menjalankan operasional jamuan makan harian.

Salah satu tugas utama pada divisi Executive Lounge ialah menjalankan operasional jamuan Breakfast, Afternoon Tea, Evening Cocktail, dan Cordial. Setiap jamuan memerlukan persiapan meja makan, persiapan area buffet, koordinasi menu dengan Executive Lounge Kitchen dan divisi Pastry, dan melakukan pelayanan terhadap setiap tamu yang datang.

Adapun pembagian waktu jamuan makan di Executive Lounge sebagai berikut:

i. Breakfast: 06:00 s.d. 10:30
ii. Afternoon Tea: 14:30 s.d. 16:30
iii. Evening Cocktail: 17:30 s.d. 19:30
iv. Cordial: 19:30 s.d. 21:30
v. Pelayanan minuman dan makanan ringan: 06:00 s.d. 23:30

Seluruh jamuan tersebut menerapkan sistem buffet, dimana tamu dapat mengambil makanan yang telah disediakan di meja tengah atau buffet table sesuai dengan keinginan mereka

d) Menjalankan proses *check-in* dan *check-out* tamu.

Sebagai bagian dari departemen Front Office, prosedur check-in dan check-out tamu sama dengan yang dijalankan pada divisi Front Desk, namun pada Executive Lounge, proses ini berkesan lebih privat dengan sentuhan personalisasi. Ketika tamu meminta untuk melakukan proses check-in atau check-out, salah satu staf akan menggunakan komputer untuk mengoperasikan Opera PMS pada meja reception dan mempersilakan kepada tamu untuk duduk di depan meja tersebut selagi proses tersebut berlangsung.

Proses *check-in*, *check-out*, dan kegiatan lainnya yang melibatkan cashiering pada sistem Opera PMS hanya dapat dilakukanpara staf JW Marriott Hotel Surabaya. Dengan kata lain, para daily worker dan intern (peserta magang) belum diperkenankan untuk menjalankan proses tersebut.

e) Memberikan pelayanan premium bagi para tamu.

Pelayanan premium diberikan dengan pendekatan personal dan disesuaikan dengan preferensi masing-masing tamu, termasuk makanan, minuman, dan kebutuhan khusus seperti alergi. Para staf bertugas untuk secara aktif mencatat dan mengingat detail-detail tersebut guna memberikan pengalaman yang nyaman dan personal.

Para staf bertanggung jawab untuk selalu menyalurkan pengalaman dengan penuh keramah-tamahan dalam setiap interaksi kepada tamu. Sikap ramah, sopan, dan penuh kepercayaan diri merupakan standar dalam memberikan layanan, baik saat menyapa kedatangan tamu, membantu permintaan tamu, hingga bercengkrama langsung kepada tamu. Hal ini sangat penting dalam menjaga citra premium bagi Executive Lounge maupun JW Marriott Hotel Surabaya secara keseluruan.

B. Peran divisi Executive Lounge pada operasional JW Marriott Hotel Surabaya.

Divisi Executive Lounge berperan penting dalam mengoptimalkan kegiatan operasional hotel, khususnya dalam memberikan pelayanan yang premium kepada tamu eksklusif. Berdasarkan hasil pengamatan dan pengalaman penulis selama menjalani magang, berikut adalah bentuk peran nyata Executive Lounge dalam operasional hotel:

a) Mewujudkan pelayanan personal: Executive Lounge tidak sebatas fasilitas tambahan, melainkan bentuk dari pelayanan personal yang menjadi salah satu daya tarik utama bagi para tamu untuk menginap di JW Marriott Hotel Surabaya yang membutuhkan adanya pelayanan yang lebih di personalisasi. Mulai dari pelayan check-in dan check-out dengan nuansa yang lebih privat dan personal, penyediaan transportasi, hingga penyediaan makanan bagi tamu dengan kebutuhan tertentu.

b) Menunjang kenyamanan tamu: Executive Lounge merupakan sarana dalam menciptakan pengalaman menginap yang mengesankan. Executive Lounge melayani tamu eksklusif sejak mereka check-in hingga check-out, menawarkan berbagai layanan premium seperti jamuan makan Breakfast, Afternoon tea, dan Evening Cocktail, serta bantuan personal dari para staf yang bertugas.

c) Pusat koordinasi layanan tamu eksklusif: Executive Lounge juga menjadi pusat koordinasi layanan tamu eksklusif, yang mengharuskan staf lounge untuk bekerja antar departemen secara aktif, mulai dari Housekeeping, Food & Beverage, Engineering, atau sesama divisi pada Front Office seperti

Front Desk, Concierge, dan Guest Relations. Peran ini mencerminkan pentingnya kemampuan komunikasi dan ketelitian para staf Executive Lounge dalam berinteraksi dengan sesama staf hotel.

d) Menjaga reputasi hotel dan membangun loyalitas tamu: Kesan pertama dan terakhir seorang tamu terhadap hotel sering kali terbentuk di Executive Lounge, menjadikan Executive Lounge bagian yang sangat strategis dalam membangun loyalitas dan kepuasan tamu terutama bagi mereka yang memiliki ekspektasi tinggi. Berdasarkan pengalaman penulis melalui pengamatan dan berbincang langsung bersama para tamu, mayoritas tamu-tamu yang menggunakan fasilitas Executive Lounge ialah mereka yang kembali menginap di JW Marriott Hotel Surabaya dan secara khusus tertarik dengan adanya fasilitas Executive Lounge. Kualitas layanan di lounge sangat memengaruhi keputusan tamu untuk kembali, menjadikannya salah satu faktor kunci dalam membangun citra JW Marriott Hotel Surabaya.

C. Tantangan operasional divisi Executive Lounge JW Marriott Hotel Surabaya.

a) Kesenjangan antara Ekspektasi Pelayanan dari Para Tamu dengan Kemampuan Para Staff

Salah satu tantangan yang cukup signifikan dalam operasional Executive Lounge adalah adanya kesenjangan antara ekspektasi tamu dengan kemampuan aktual yang dimiliki oleh staf, termasuk peserta magang. Sebagai fasilitas eksklusif di hotel bintang lima, Executive Lounge melayani tamu-tamu dengan ekspektasi tinggi terhadap personalisasi, ketepatan layanan, serta keramahan dalam setiap interaksi. Tidak jarang tamu mengharapkan pelayanan yang cepat tanggap, tanpa perlu diminta secara khusus.

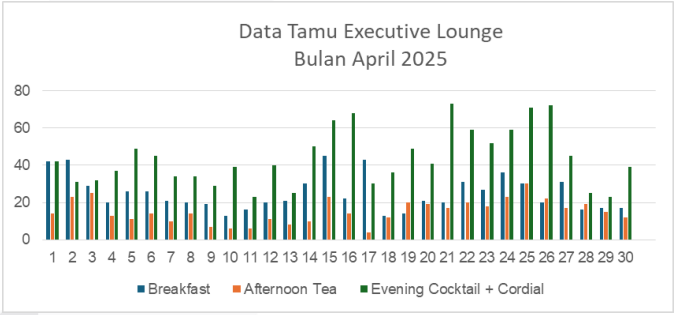
Namun pada kenyataannya, terlepas profesionalisme yang harus diterapkan, para staf, sebagai manusia, sejatinya tetap memiliki batasan, baik dari segi tenaga, fokus, maupun keadaan mental. Dalam kondisi sibuk di Executive Lounge, misalnya saat seluruh meja terisi penuh dan banyak permintaan tamu yang datang secara bersamaan, ketidaksempurnaan pelayanan sering kali terjadi. Bahkan dalam keadaan sepi, tamu bisa saja mengajukan permintaan yang cukup menantang dan memerlukan tenaga lebih untuk menyelesaikannya.

b) Ketimpangan antara jumlah tamu dengan kapasitas Executive Lounge

Salah satu hambatan nyata yang dihadapi dalam operasional Executive Lounge hingga saat ini adalah tingginya minat tamu untuk menikmati dan memanfaatkan fasilitas Executive Lounge. Hal ini tidak selalu sebanding dengan kapasitas duduk Executive Lounge, yaitu hanya sebanyak 61 kursi, dan jumlah staf yang bekerja.

Executive Lounge merupakan area khusus bagi para tamu Marriott Bonvoy dan kamar Executive untuk bersantai dan mendapatkan pelayanan yang eksklusif. Namun pada saat okupansi tinggi, atau saat akhir pekan, tamu yang memasuki Executive Lounge dapat melebihi jumlah ideal.

Diagram berikut menunjukkan data jumlah tamu Executive Lounge dalam bulan April tahun 2025. Pada bulan tersebut, JW Marriott Hotel Surabaya memberlakukan pengurangan tenaga kerja pada seluruh operasional departemen dengan pemberhentian pekerjaan para daily worker dan perilisan cuti bagi para karyawan tetap.



Berdasarkan data operasional Executive Lounge pada bulan April 2025, tercatat bahwa hampir seluruh hari dalam sebulan mengalami kelebihan jumlah kunjungan dibanding kapasitas tempat duduk yang tersedia, yaitu 61 kursi. Jumlah total kunjungan tamu tertinggi terjadi pada:

a. Tanggal 15: 132 tamu
b. Tanggal 16: 104 tamu
c. Tanggal 21: 110 tamu
d. Tanggal 23: 118 tamu
e. Tanggal 24: 134 tamu
f. Tanggal 25: 114 tamu

Kondisi ini menimbulkan berbagai konsekuensi, mulai dari terbatasnya tempat duduk, waktu tunggu pesanan tamu yang lebih lama, hingga yang paling fatal, ialah menurunnya kualitas interaksi personal yang menjadi ciri khas pelayanan dari Executive Lounge. Sementara itu, jumlah staf yang

terbatas juga menjadi faktor kurang optimalnya pelayanan yang diberikan. Terutama dalam hal pelayanan minuman, pelayanan permintaan khusus, dan penjagaan agar suasana Executive Lounge tetap kondusif.

c) Peralihan Peran bagi Para Staf dan Peserta Magang di Executive Lounge.

Peralihan peran yang dimaksud dalam hal ini bukanlah perubahan shift kerja atau rotasi staf antar departemen, melainkan pergantian kompetensi atau keahlian dari staf maupun peserta magang yang sebelumnya memiliki latar belakang Front Office, namun harus menjalankan tugas operasional yang justru lebih mendalam pada aspek Food and Beverage Service. Berada dibawah naungan departemen Front Office, Executive Lounge memiliki karakteristik kerja yang sangat berbeda dengan divisi Front Office lainnya. Salah satu tantangan yang dihadapi oleh staf baru maupun peserta magang adalah peralihan peran yang menuntut penguasaan terhadap keterampilan operasional Food & Beverage Service (F&B). Hal ini terjadi karena Executive Lounge secara praktis menyediakan jamuan makan, yaitu Breakfast, Afternoon Tea, Evening Cocktail, dan Cordial.

Bagi staf yang kental dengan latar belakang Front Office, serta para peserta magang yang belum memiliki pengalaman pada bidang Food and Beverage dan memiliki ekspektasi tertentu dengan bergabung dalam departemen Front Office, peralihan ini menjadi tantangan tersendiri. Mereka tidak hanya dituntut untuk memahami SOP pelayanan tamu layaknya departemen Front Office, namun juga mampu menangani penyajian makanan, menjaga tampilan buffet, penguasaan terhadap seluruh makanan dan minuman yang disajikan (product knowledge), penguasaan terhadap ilmu wine dan liquer, pembuatan dan peracikan minuman cocktail, serta berkoordinasi dengan Executive Lounge Kitchen.

d) Solusi Berdasarkan Kajian Teori.

Dalam menghadapi tantangan, diperlukan adanya solusi guna menanggulangi tantangan tersebut. Guna menawarkan solusi, diperlukan pendekatan yang berbasis teori agar solusi yang ditawarkan tidak hanya bersifat praktis, tetapi juga relevan secara akademis. Oleh karena itu, solusi yang ditawarkan dalam subbab ini dirumuskan berdasarkan kajian teori yang telah dijelaskan pada Bab II. Adapun solusi-solusi yang dapat ditawarkan sebagai berikut:

a. Solusi atas kesenjangan antara ekspektasi pelayanan bagi para tamu dengan kemampuan para staf dapat didasari pada teori kualitas pelayanan modern oleh Grönroos (2015). Dalam hal ini, kualitas layanan dalam konteks modern tidak hanya mencakup kecepatan dan akurasi, tetapi juga aspek emosional dan hubungan antarpribadi. Sehingga, perlu diterapkan pendekatan pelayanan yang lebih manusiawi dan empatik. Staf tidak hanya perlu dilatih secara teknis, tetapi juga dibekali dengan kemampuan menghadapi tekanan serta cara mengelola emosi. Dengan demikian, staf Executive Lounge dan para peserta magang dapat bekerja dengan tenang dan profesional meski dalam situasi sulit, sambil tetap menjaga kedekatan personal dengan tamu.

b. Ketimpangan antara kapasitas Executive Lounge dengan Jumlah tamu dapat ditangani berdasarkan teori keterlibatan konsumen yang oleh Brodie et al. (2016). Teori ini menekankan bahwa kualitas interaksi dengan pelanggan berperan lebih besar daripada kuantitas interaksi semata. Solusi yang dapat ditawarkan untuk menanggulangi tantangan ini adalah penambahan jumlah tenaga kerja melalui rekrutmen staf baru atau melakukan promosi terhadap tenaga kerja Executive Lounge yang telah ada, baik itu menjadikan daily worker menjadi karyawan tetap, atau mengangkat para mantan peserta magang menjadi daily worker, selain menjalankan penerimaan peserta magang baru di Executive Lounge secara rutin. Dengan penambahan jumlah tenaga kerja di Executive Lounge, yang kemudian dapat dilakukan penambahan manning pada setiap shift, kualitas interaksi terhadap para tamu dapat tetap terjaga meskipun Executive Lounge sedang dalam keadaan ramai sehingga terjaga loyalitas tamu dan pelayanan premium yang diberikan oleh para staf, yang merupakan esensi dari pelayanan Executive Lounge.

c. Peralihan peran oleh para staf dan peserta magang yang bekerja di Executive Lounge merujuk pada perbedaan latar belakang pekerjaan dan keahlian serta ekspektasi mereka dalam bekerja pada departemen Front Office, di mana kegiatannya sangat identik dengan operasional Food and Beverage. Solusi dari tantangan ini dapat langsung dijawab melalui teori on-the-job training oleh Ahadi dan Jacobs (2017). Teori ini menekankan pentingnya pembelajaran langsung di lingkungan kerja. Pelatihan berbasis praktik seperti simulasi layanan waitering dan pengenalan product knowledge makanan dan minuman perlu diberikan sebelum staf atau peserta magang ditempatkan di Executive Lounge. Dengan pelatihan yang tepat, staf dapat beradaptasi lebih cepat, mengurangi tekanan kerja, dan memberikan pelayanan F&B yang sesuai standar tanpa meninggalkan karakter profesional Front Office.

V. KESIMPULAN

Melaksanakan magang di Executive Lounge JW Marriott Hotel Surabaya memberikan penulis pengalaman berharga yang membantu dalam memahami operasional di industri perhotelan secara mendalam. Kontribusi penulis dalam tugas utama seperti menjalankan operasional Breakfast, Afternoon Tea, Evening Cocktail, dan Cordial, serta dalam menjalankan tugas-tugas khusus seperti mengelola kunci kamar, memesan shuttle, room service, dan reservasi restoran, memberikan dampak positif pada kelancaran operasional dan kepuasan tamu.

Berdasarkan paragraf tersebut, dapat disimpulkan beberapa hal yang menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

A. Executive Lounge merupakan fasilitas yang disediakan bagi tamu kamar Eksekutif dan Suite serta tamu keanggotaan Marriott Bonvoy. SOP diciptakan sebagai pedoman atau dasar dari berlangsungnya operasional. Para tamu serta staf diharuskan untuk menaati seluruh peraturan yang ada guna terciptanya keadaan yang kondusif agar operasional berlangsung dengan optimal.

B. Executive Lounge berperan sebagai fasilitas layanan eksklusif yang mendukung operasional hotel dalam memberikan pengalaman berbeda kepada tamu VIP dengan mewujudkan pelayanan yang personal dan eksklusif, menunjang kenyamanan tamu selama menginap, menjadi pusat pelayanan tamu eksklusif, hingga menjaga citra hotel dan membangun loyalitas tamu. Keberadaannya memperkuat citra JW Marriott Hotel Surabaya dalam memberikan pelayanan yang premium terhadap tamu.

C. Tantangan yang dihadapi dalam operasional Executive Lounge meliputi adanya kesenjangan antara ekspektasi tamu dengan kemampuan para staf, ketimpangan antara jumlah tamu yang menggunakan fasilitas Executive Lounge dengan kapasitas yang tersedia, hingga peralihan peran oleh para staf dan peserta magang yang perlu menguasai teknis pada bidang Food and Beverage di Executive Lounge, divisi yang berada dibawah naungan departemen Front Office.

REFERENSI

Electronic References

- Books
- [1] P. Kotler and K. L. Keller, Marketing Management, 15th ed. Pearson Education, 2016.
- [2]J. A. Bardi, Hotel Front Office Management, 5th ed. Hoboken, NJ: Wiley, 2011.
- [3] C. Grönroos, Service Management and Marketing: Managing the Service Profit Logic, 4th ed. Chichester: Wiley, 2015.

- Journal
- [1] V. A. Zeithaml and M. J. Bitner, Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm, 3rd ed. New York: McGraw-Hill, 2003.
- [2] S. Chan and M. Coleman, “Workplace learning in hospitality: Understanding how employees learn in the workplace,” International Journal of Hospitality Management, vol. 80, pp. 1–9, 2019.
- [3]R. J. Brodie, L. D. Hollebeek, B. Juric, and A. Ilic, “Customer engagement: Conceptual domain, fundamental propositions, and implications for research,” Journal of Service Research, vol. 14, no. 3, pp. 252–271, 2016.

- World Wide Web
- [1] Marriott International, Inc., Our Story, 2025. [Online].Available:https://www.marriott.com/about/culture-and-values/history.mi