

BAB II

GAMBARAN UMUM HOTEL BUMI SURABAYA CITY RESORT

2.1 Profil

Hotel Bumi Surabaya merupakan hotel bintang lima pertama di Surabaya. Terletak di tengah kota Surabaya, akses menuju hotel ini sangat mudah. Diresmikan pada tanggal 16 Desember 1979 dengan nama hotel Hyatt Bumi Surabaya. Kemudian pada tahun 1989, hotel ini berganti nama menjadi Hyatt Regency Surabaya dibawah naungan Hyatt Regency Group.

Hotel ini berlokasi di tengah kota Surabaya, tepatnya di jalan Jenderal Basuki Rahmat No. 106-128, Embong Kaliasin, Genteng, Kota Surabaya, Jawa Timur 60721. Sejak 1 November 2008, hotel Hyatt Regency Surabaya berganti nama menjadi Hotel Bumi Surabaya, dengan pergantian nama tersebut, hotel Bumi Surabaya berada di bawah naungan PT. Bumiputera Wisata.

Hotel ini memiliki 242 kamar termasuk apartemen. Selain kamar, Hotel Bumi Surabaya juga memiliki bagian gedung yang disewakan untuk perkantoran yang bernama Graha Bumi Surabaya.

Pada tahun 2013, Hotel Bumi Surabaya kembali mengganti namanya menjadi Bumi Surabaya City Resort. Hotel ini memiliki ciri khas tersendiri yaitu memakai aroma daun serai di setiap ruangnya dan memutar musik tradisional di seluruh area hotel. Untuk menambahkan kesan tradisional, dari segi penampilan, setiap karyawan Hotel Bumi Surabaya City Resort menggunakan batik yang merupakan baju tradisional sehingga menambahkan citra hotel yang melokal.

Hotel Bumi Surabaya memiliki total 242 kamar yang bertemakan budaya Jawa dengan fasilitas lengkap di setiap kamarnya. Terdapat 5 jenis tipe kamar yang ada di hotel Bumi, yaitu *Classic Room*, *Classic Club Room*, *Classic Suite Room*, *Classic Executive Suite Room*, *Classic Penthouse Room*, dan juga terdapat *Single Apartment*. Masing-masing tipe memiliki kelebihan masing-masing, dimana pada setiap kamar mendapatkan kelebihan layanan ekstra.

Untuk *Single Apartment*, ditujukan kepada Ekspatriat yang berencana *long stay* di Surabaya.

Berikut adalah jenis kamar yang ada di hotel Bumi, seperti : *Classic Room* dengan luas kamar 42,5 meter². Tipe kamar ini dirancang dengan dekorasi yang menenangkan dan nuansa netral. Macam *Classic Room* beserta jumlah kamar yang dimiliki, yaitu: *Classic Twin 45 rooms, Classic Corner : 67 rooms, Classic King : 81 rooms*

Classic Club Room, di setiap kamar jenis *club* memiliki *bathtub* dan *shower* yang berdiri terpisah, dilengkapi dengan perangkat kamar mandi eksklusif seperti bak mandi, loofah, serta fasilitas herbal untuk memanjakan waktu mandi para tamu hotel. Macam *Classic Club room* beserta jumlah kamar yang dimiliki: *Classic Club Twin : 7 rooms, Classic Club Corner : 10 rooms, Classic Club King : 8 rooms.*

Classic Suite Room hanya terdapat 8 buah kamar. Dengan ukuran 84 meter², kamar ini memiliki area yang nyaman untuk tidur dan bersantai serta tempat kerja dengan akses internet. Kamar ini terdiri dari ruang tamu dan area kamar tidur yang terpisah oleh sebuah kabinet besar di tengah ruangan. Setiap kamar *suite* memiliki lemari besar, kamar mandi dengan *shower* yang berdiri terpisah dan perangkat kamar mandi eksklusif termasuk semua layanan dan fasilitas *Club*.

Classic Executive Suite Room hanya terdapat 2 buah kamar. Dengan luas yang mencakup 125 meter², terdapat kamar tidur utama, ruang tamu, dan ruang makan dengan pemandangan kota Surabaya. Kamar ini memiliki kamar mandi terpisah dilengkapi dengan perangkat kamar mandi eksklusif, memiliki *shower* kaca terpisah dan lemari *walk in*. Fitur lainnya termasuk semua layanan dan fasilitas *Club*.



Gambar 2.1 Arumanis Restaurant

Classic Penthouse Room hanya terdapat 2 buah kamar. Dengan luas 250 meter², tipe kamar ini tergolong mewah karena terdapat ruang tamu, ruang makan, ruang belajar, dua kamar tidur yang luas, dapur dengan fasilitas lengkap disertai pelayan pribadi. Kamar tidur utama dirancang dengan area ganti tersendiri, kamar mandi dan *spa* dilengkapi dengan meja rias, *shower* terpisah, *jacuzzi*, wastafel ganda, dan ruang terpisah dengan toilet dan bidet. Ruang tamu dengan sofa, kursi santai, stereo TV dan pemutar CD /kaset.

Single Apartment dengan 4 buah kamar dengan luas 65 meter². Apartemen satu tingkat ini memiliki satu kamar tidur, ruang tamu, dapur kecil, dan teras pribadi dengan dua kursi teras yang menghadap ke area taman. Sedangkan *Double Apartment* dengan 8 buah apartemen luas 140 meter². Apartemen bertingkat dua ini memiliki dua kamar tidur, ruang tamu, ruang makan, dapur kecil dan ruang untuk pelayan. Di ruang tamu terdapat sofa dan meja makan untuk empat orang. Fasilitas dapur meliputi *microwave*, peralatan dapur, dan lemari es. Terdapat juga mesin cuci lengkap dengan pengering yang terletak di ruangan terpisah.

Hotel Bumi memiliki empat macam restoran sehingga dapat menyesuaikan dengan selera tamu yang berasal dari berbagai kalangan. Yang pertama ada Arumanis Restaurant. Berlokasi di lantai bawah, restaurant ini melayani berbagai jenis masakan lokal, *Chinese food*, hingga masakan barat dengan berbagai macam pilihan makanan. Mulai dari sup, hidangan pembuka atau *appetizers*, salad, *main course* atau makanan utama hingga *dessert* atau

makanan penutup. Restoran ini melayani *breakfast*, untuk *lunch* biasa disebut Pasar Senggol, untuk *dinner* atau Pasar Malam.

Kemudian terdapat *Kizahashi Japanese Restaurant*, yang menyajikan masakan khas Jepang, seperti sushi, tempura, dan *tepanyaki*. Kizahashi juga menjual menu *a-la carte* yang dapat di order melalui *whatsapp*. Restoran ini terletak di dalam Arumanis.

Yang ketiga ada *Cascades Poolside Restaurant*, merupakan restoran *all you can eat* dengan konsep masakan italia dan *barbeque*. *Cascade* terletak di lantai 3 dan merupakan restoran *outdoor* dengan pemandangan kolam renang. Tidak seperti 2 restoran diatas, *Cascade* hanya buka untuk reservasi pada saat jam makan malam. Untuk menu, restoran ini menyediakan berbagai macam menu salad, *main course* berupa *barberque / grill*, beberapa jenis pasta dan sausnya, pizza, dan juga aneka *dessert / makanan penutup*.

Kemudian ada Siti Inggil yang merupakan bagian dari Arumanis Restaurant. Berlokasi di sebelah taman majapahit, Siti Inggil menyediakan makanan khas Indonesia dengan tema *live cooking*. Pilihannya ada bakso, sate ayam, soto ayam, soto daging, rawon, tahu tek-tek, aneka rebusan dan juga siomay, hingga nasi dan mie goreng khas Jawa.

Dan yang terakhir ada *Lobby Lounge* dan *Delicatessen* yang terletak di lantai dasar *lobby*. Toko ini menjual berbagai jenis roti, kue, es krim, serta serabi yang merupakan makanan penutup khas Hotel Bumi Surabaya.

Untuk kenyamanan tamu, Hotel Bumi menyediakan berbagai pilihan ruang fungsi *Meeting & Events* untuk kenyamanan bisnis dengan berbagai ukuran dan spesifikasi. Berikut spesifikasi ruangan yang disediakan yaitu: Isyana *Ballroom* adalah tempat favorit untuk pernikahan dalam ruangan yang dapat menampung hingga 800 orang di resepsi *stand-up*. Isyana *room* adalah bagian dari *ballroom* yang dirancang untuk 400 orang dengan gaya teater. Rajasa Room, ruangan ini hanya sepertiga dari *Ballroom*, dengan rancangan ini sesuai untuk menampung hingga 200 orang. Kemudian ada Airlangga Room, yang biasanya digunakan sebagai alternatif atau tambahan, dapat menampung

200 orang dengan tempat duduk bergaya bioskop. Gajah Mada Room, ruangan ini secara khusus didesain untuk menampung 100 orang dengan gaya teater. Dan yang terakhir adalah Wijaya Room, ruangan meeting terkecil bergaya teater dapat menampung antara 20 hingga 40 orang.

Sedangkan untuk *outdoor event* hotel Bumi memiliki taman yang disediakan untuk dapat mengadakan acara, yaitu: pertama Majapahit & Tamansari *Gardens*, konsep taman serbaguna pada hotel Bumi dapat mengadakan beragam acara *outdoor* yang diinginkan. seperti *cocktail party*, *holy matrimony* hingga pesta pernikahan. Kedua Tamansari Waterfall, taman ini adalah bagian dari tamansari garden, keindahan area air terjun adalah pilihan yang sempurna untuk mengadakan kapel pernikahan untuk *holy matrimony*.

Fasilitas penunjang lainnya yang terdapat dalam hotel Bumi yaitu, *Business center*, layanan bisnis yang terletak di *lobby* area menyediakan berbagai layanan kesekretariatan dan fasilitas kantor modern, tersedia akses internet dengan kecepatan tinggi. *Sport & Fitness Centre (Club Olympia)* dilengkapi dengan *health & fitness: gym, massage, spa facilities, 2 swimming pools, 2 whirlpools, cold plunge, sauna & steam room, Aerobic studio, yoga class, 2 tennis court, 2 squash courts, 3 ping pong courts., Souvenir & Gift store* di area *lobby, Hotel Shuttle Service, Outdoor & Basement Parking Area*.

2.2 Visi dan Misi

Hotel Bumi memiliki visi “To be recognized as the friendliest hotel in town”, artinya adalah untuk dikenal sebagai hotel yang paling ramah di kota. Sedangkan untuk misi atau strategi yang diterapkan agar mencapai tujuan tersebut adalah, “Hotel Bumi Surabaya will deliver a consistent level of product and service which is excellent, innovative, and customer driven”, yang artinya bahwa Hotel Bumi Surabaya akan secara konsisten memberikan produk dan layanan terbaik, inovatif, dan berdasarkan keinginan pelanggan.

Untuk mencapai kesuksesan yang diinginkan seperti diatas, Hotel Bumi Surabaya memiliki nilai-nilai inti (*Core Values*) sebagai pedoman yang dijunjung tinggi oleh setiap elemen karyawan yang bekerja dalam upaya

mewujudkan visi yang ingin dituju. Berikut adalah *Core Values* Hotel Bumi Surabaya:

1. *Nurture and Develop Our Employees*

Hotel Bumi Surabaya membina seluruh karyawan dengan tujuan untuk membangun dan mengembangkan kemampuan pribadi karyawan dengan cara mengadakan kegiatan-kegiatan yang dapat meningkatkan *skill* mereka.

2. *Empower and Equip Our Employees to Achieve Our Goal*

Hotel Bumi memberdayakan karyawan untuk mencapai tujuan Hotel Bumi itu sendiri.

3. *Reward Outstanding Effort and Initiative*

Hotel Bumi memberi penghargaan bagi karyawan yang memberi usaha dan semangat yang lebih.

4. *Encourage Innovation and An Entrepreneurial Spirit*

Hotel Bumi mendorong karyawan untuk berinovasi dan memiliki semangat atau jiwa berwirausaha.

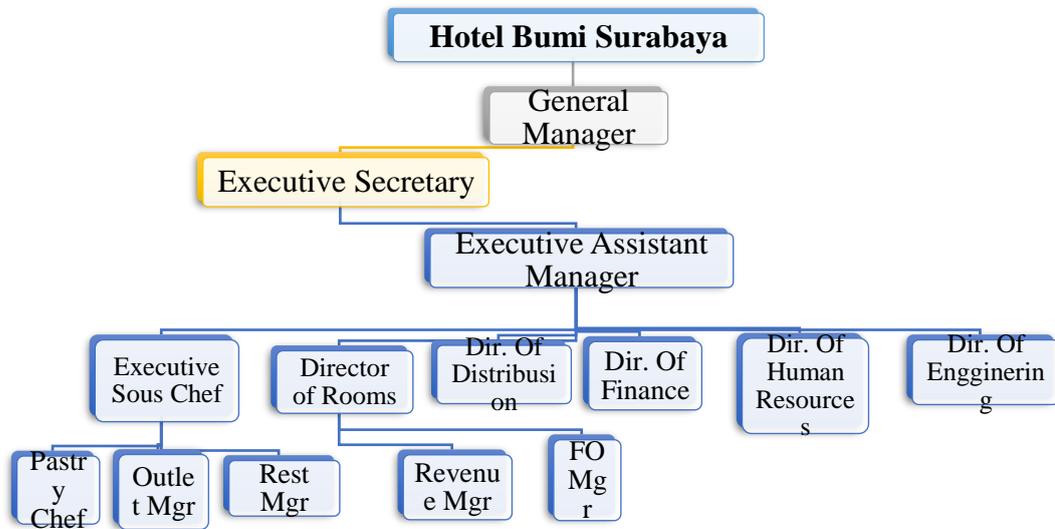
5. *Respect Local Culture*

Hotel Bumi menghargai budaya lokal. Kesopanan dan keramahan masyarakat Jawa Timur diharapkan diterapkan oleh setiap karyawan. Dan setiap yang ada di Hotel Bumi disesuaikan dengan adat / budaya yang ada di Surabaya. Menghargai satu sama lain dalam perbedaan dan menyatukan budaya lokal dengan SOP Hotel Bumi Surabaya.

6. *Manage with Humility*

Hotel Bumi membina karyawan dengan kerendah hatian atau dengan sikap kekeluargaan.

2.3 Struktur Organisasi



Struktur organisasi di hotel Bumi memiliki kesamaan dengan struktur *centralized*, dimana hanya *General Manager* yang dapat membuat keputusan penting dalam organisasi.

2.4 Strategi Bisnis

Banyaknya kegiatan MICE (Meeting, Incentive, Convention, and Exhibition) yang diselenggarakan di kota besar seperti Surabaya, memberikan peluang dalam membantu peningkatan tingkat hunian hotel dan lamanya tamu yang menginap, membuat bisnis perhotelan terlihat menarik. Persaingan yang begitu ketat terjadi di antara hotel-hotel di Surabaya. Ketatnya persaingan membuat perang tarif harga menjadi sesuatu yang harus dilakukan demi mendapatkan tingginya penjualan produk yang ditawarkan, termasuk kamar dan fasilitas penunjang lainnya seperti ruang pertemuan atau *ballroom*.

Strategi bisnis disebut juga strategi bersaing dan biasanya dikembangkan pada divisi yang menekankan persaingan produk barang atau jasa perusahaan dalam industri khusus atau segmen pasar yang dilayani oleh divisi tersebut.

Terdapat 2 strategi bisnis yang dimiliki Hotel Bumi untuk mencapai tujuannya. Yaitu:

Strategi yang berpengalaman dinilai penting dalam pemasaran yang dilakukan di Hotel Bumi karena strategi yang kreatif dan unik menjadi daya tarik tersendiri bagi konsumen. Berikut merupakan strategi yang dilakukan oleh Departemen Sales Marketing Hotel Bumi Surabaya untuk membangun loyalitas konsumen terhadap hotel adalah sebagai berikut:

1. Memaksimalkan penggunaan semua panca indera untuk melampaui harapan ekspektasi pelanggan, melalui tiga langkah sederhana yaitu, puaskan matanya yakni dengan cara menjaga kebersihan dan keindahan hotel, puaskan telinganya yakni seorang *sales* harus memahami kebutuhan konsumen dan dapat menjadi pendengar yang baik, dan puaskan lidahnya yakni dengan cara menjaga cita rasa makanan yang menjadi ciri khas hotel. Strategi ini merupakan strategi dasar yang telah ditetapkan oleh Manajemen Hotel Bumi Surabaya dan dijalankan oleh seluruh karyawan Hotel Bumi Surabaya.
2. Memberikan *brand promise* (janji merek) kepada pelanggan. *Brand promise* adalah *value* atau *experience* yang diharapkan konsumen dari sebuah perusahaan. Dalam hal ini, Hotel Bumi ingin setiap tamu yang menginap mendapatkan pengalaman yang menyenangkan melalui layanan perhotelan yang berkualitas melalui 3 hal. Yaitu, pelayanan, Hotel Bumi selalu memberikan kualitas layanan yang tulus dan menyenangkan, yang kedua, pengalaman, dengan menjunjung budaya lokal yang ramah, Hotel Bumi memastikan semua tamu akan merasakan keramahan sebagai budaya Indonesia yang tak terlupakan. Dan yang terakhir adalah Asli, Hotel Bumi selalu menghadirkan budaya asli Indonesia khususnya budaya Jawa melalui suasana, interior, eskterior, dan makanan hotel.

2.5 Aspek Manajemen

Industri perhotelan yang menjadi ujung tombak dari usaha jasa bidang pariwisata merupakan bisnis yang mengedepankan pelayanan dan keramahtamahan. Dengan berkembangnya teknologi, industri perhotelan harus memanfaatkan teknologi yang ada sebaik mungkin dalam melayani pelanggan.

Perusahaan perhotelan harus menggunakan berbagai platform digital untuk melayani pemesanan dan juga sebagai media untuk berpromosi. Persaingan dunia bisnis dibidang jasa perhotelan, khususnya di Surabaya semakin ketat. Persaingan yang ketat antar hotel tersebut menyebabkan masing-masing hotel berusaha memberikan pelayanan dan fasilitas semaksimal mungkin.

2.5.1 Manajemen Produksi

Hotel merupakan bagian dari industri kepariwisataan sehingga hotel merupakan sarana akomodasi yang lengkap sebagai penunjang kepariwisataan. Dikatakan penyedia akomodasi terlengkap karena hotel memiliki banyak fasilitas penunjang seperti ketersediaan kamar sebagai tempat istirahat, restoran, ruang pertemuan, *business center*, hingga fasilitas hiburan seperti kolam renang, pusat kebugaran, *spa*, dan sebagainya. Adapun fasilitas yang dimiliki hotel biasanya sebagai berikut:

- 1) Jasa penginapan
- 2) Pelayanan makan dan minum
- 3) Jasa laundry
- 4) Jasa penggunaan perabot dan lainnya
- 5) Jasa menyediakan kebutuhan bagi wisatawan yang bermalam di hotel.

Tidak hanya menawarkan kamar (room) saja, terdapat produk lain yang ditawarkan pada hotel meliputi produk barang maupun jasa. Adapun produk-produk yang ditawarkan dalam hotel untuk meningkatkan pemasukan hotel, terdapat yaitu: *Food & Beverage*, *Meeting Package*, Pusat kebugaran, dan paket penunjang lainnya. Seperti misalnya *ballroom* yang luas, sehingga produk yang ditawarkan oleh hotel pun menjadi lebih banyak. Adapun produk-produk yang dimaksud yaitu; paket pernikahan, paket ulang tahun, *anniversary*, dan lain sebagainya. Dalam menarik minat konsumen untuk mengunggulkan produk hotel tersebut, setiap hotel memiliki strategi sendiri dalam memasarkan produknya melalui media promosi.



Gambar 2.2 Suasana Arumanis Restaurant

Pengadaan bahan baku makanan di Bumi Surabaya City Resort sangat dibutuhkan untuk menunjang operasional *kitchen*. Pengadaan bahan baku di hotel Bumi dilakukan atas permintaan bahan baku makanan oleh para *chef*, dalam melakukan pengadaan bahan baku terdapat beberapa tahap dan sangat perlu adanya pengawasan. Pengawasan pengadaan bahan baku makanan di hotel Bumi dilakukan oleh pihak *commissary* di *receiving area* untuk memastikan bahan baku makanan memiliki kualitas yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh para *chef*.

Food and Beverage (F&B) departemen membuat perencanaan dengan menggunakan *marketing* dan *budgeting plan* dengan merencanakan serta membuat menu-menu baru untuk disajikan di hotel dan dipromosikan ke masyarakat. Dalam hal ini F&B *manager* beserta *executive chef* membuat anggaran biaya bahan-bahan yang diperlukan untuk menu-menu baru tersebut. Pengorganisasian di bagian departemen F&B secara keseluruhan berada di bawah pengawasan F&B manajer, namun khusus bagian dapur dikoordinir oleh *executive chef*, sedangkan pengorganisasian dalam setiap pengadaan acara/kegiatan menggunakan sistem saling kerja sama dengan departemen lainnya.

Alur kerja produksi di Arumanis *kitchen* adalah sebagai berikut:

1. Penerimaan Bahan Makanan

Penerimaan bahan makanan yang telah di pesan oleh karyawan kitchen kepada divisi *Purchasing*.

2. Penyimpanan Bahan Makanan

Penyimpanan bahan dilakukan sesuai SOP yang ada. Sayuran dan buah diletakkan di *chiller*. Sedangkan bahan mentah seperti sosis, daging, bakso, dan lain sebagainya diletakkan di *freezer*. Terdapat juga walk-in chiller yang difungsikan sebagai tempat menyimpan bahan-bahan setengah jadi atau matang.

3. Persiapan bahan makanan dan bumbu

Merupakan tugas *trainee* yang dibimbing langsung oleh *Senior Cook* untuk mempersiapkan bahan masakan dan bumbu-bumbu yang akan diolah untuk hari itu.

4. Pemasakan Makanan

Proses ini dilakukan oleh *Senior Cook*. Untuk menu *lunch*, *Arumanis Kitchen* menyajikan kurang lebih 16 menu dalam 1 kali proses masak. Terdapat juga masakan yang dibuat oleh *trainee*, seperti bumbu tahu tek dan rujak cingur, *vegetable salad*, dan kondimen pelengkap lainnya.

5. Pencucian Peralatan

Proses ini dilakukan oleh *steward*. *Staff kitchen* hanya menaruh utensils yang sudah terpakai di rak pencucian. Di Hotel Bumi, untuk rak cuci dibagi menjadi 2 kategori, yaitu bagian *stainless steel* atau aluminium dan kaca. Sehingga dalam proses mencuci, tidak mengakibatkan kontaminasi.

Setelah proses produksi selesai, *set-up buffet* merupakan tugas *trainee*. Walaupun semua proses *set-up* dilakukan *trainee*, senior selalu melakukan *double check* sebelum jam restoran buka. Kemudian setelah proses *set-up buffet* selesai, *staff kitchen* bersama-sama membersihkan dapur. Untuk *staff kitchen*, hanya perlu membersihkan dan mengelap *top table*, mengembalikan bahan-bahan yang sisa, mengembalikan *utensils* yang sudah terpakai. Untuk proses mencuci, menyapu, dan mengepel dilakukan oleh *Steward*.

2.5.2 Manajemen Keuangan

Salah satu departemen yang penting dalam hotel adalah *Finance and Accounting. Departement* keuangan merupakan salah satu bagian dari manajemen hotel yang berfungsi untuk mengatur keuangan hotel, baik itu pemasukan maupun pengeluaran hotel. Setiap perusahaan termasuk hotel memiliki kebijakan yang berbeda-beda dalam hal pengaturan keuangan mereka.

Sumber dana hotel berasal dari pendapatan operasional, seperti penjualan kamar, penjualan makanan, penyewaan ruangan serbaguna, dan lain-lain. Apabila dilihat dari segi keuangannya, keuangan hotel Bumi terbilang baik dilihat dari kemampuan hotel dalam melunasi hutang-hutang jangka pendeknya, sedangkan untuk *cashflow* hotel masih sehat dan lancar karena memiliki pencatatan yang baik mengenai penghasilan dan pengeluarannya. Pengelolaan keuangan perusahaan juga sudah terintegrasi dengan sistem mulai dari *front office* sampai ke *back office*. Sistem hanya merekam/mencatat penjualan, semua keuangan sudah terposting ke sistem tersebut. Jadi bagian *accounting* hanya membukukan serta memvalidasi kebenaran dokumen yang ada di sistem.

Proses manajemen yang berkaitan dengan strategi pengelolaan keuangan dengan pola pertanggungjawaban akuntansi yang berpedoman pada keselarasan dan keseimbangan antara pemasukan dan pengeluaran dapat menciptakan ketahanan dan eksistensi operasional hotel bahkan mampu memberikan dorongan ke arah pencapaian profit. Biaya yang dikeluarkan hotel harus benar-benar biaya yang memberikan nilai tambah bagi hotel sehingga tidak ada pemborosan biaya.

Adapun strategi pengendalian biaya tersebut dilakukan dengan beberapa cara yaitu:

1. Merancang budget menyesuaikan dengan musim (sedang *peak* atau *low season*) dan berdasarkan arahan dari pihak top manajerial.

2. Menjaga hubungan yang baik dengan semua pihak terutama *supplier/vendor* untuk tetap memberikan pelayanan dan kualitas barang yang terbaik.
3. Membuat *Standard Operating Procedure* terkait standar di *Food and Beverage Product* (Kitchen).
4. Penerapan kontrol dan *saving energy cost* yang terprogram dengan baik di semua fasilitas fisik, baik di *public area* maupun kamar.
5. Memaksimalkan peran setiap departemen dalam penggunaan anggaran terhadap biaya operasional agar tidak terjadi *over budgeting* yang terlalu besar.

Adapun manfaat pengendalian biaya jika dapat dilakukan oleh pihak hotel adalah:

1. Dapat mengurangi penggunaan anggaran yang tidak sesuai atau tidak begitu penting dalam operasional.
2. Dapat meningkatkan efisiensi anggaran yang digunakan terhadap biaya operasional sesungguhnya
3. Dapat dijadikan sebagai acuan penganggaran pada periode operasional hotel di tahun selanjutnya.

2.5.3 Pemasaran

Manajemen harus memiliki strategi pemasaran agar hotel tetap dapat menghasilkan pendapatan dengan memanfaatkan potensi yang ada di hotel (Hendriyati, Lutfi;Santoso, 2021). Strategi pemasaran adalah sebuah taktik yang dilakukan perusahaan untuk menawarkan produk atau jasa kepada pelanggan. Setiap perusahaan ingin agar produk atau jasa yang ditawarkannya terjual, maka dari itu perusahaan harus membuat strategi dalam memasarkan produknya agar bisa bersaing dengan perusahaan lain. Dengan menerapkan strategi pemasaran yang efektif melalui pemanfaatan peluang yang ada untuk meningkatkan penjualan diharapkan dapat mempertahankan dan meningkatkan posisi perusahaan di pasar.

Tidak hanya menawarkan kamar (room) saja, terdapat produk lain yang ditawarkan pada hotel meliputi produk barang maupun

jasa. Adapun produk-produk yang ditawarkan dalam hotel untuk meningkatkan pemasukan hotel, terdapat yaitu: *Food & Beverage*, *Meeting Package*, Pusat kebugaran, dan paket penunjang lainnya. Seperti misalnya ballroom yang luas, sehingga produk yang ditawarkan oleh hotel pun menjadi lebih banyak. Adapun produk-produk yang dimaksud yaitu; paket pernikahan, paket meeting, paket reuni, dan lain sebagainya. Dalam menarik minat konsumen untuk mengunggulkan produk hotel tersebut, setiap hotel memiliki strategi sendiri dalam memasarkan produknya melalui media promosi.

Hal ini selaras dengan strategi kebijakan yang telah ditempuh oleh manajemen hotel Bumi yang tetap mampu bertahan di tengah berbagai hotel bintang lima favorit di Surabaya saat ini dengan melalui beberapa strategi yang diterapkan, diantaranya:

- a) Kegiatan *sales focus* pada *loyal customer* dengan memberikan *service* terbaik pada tamu-tamu *loyal customer* supaya tetap datang kembali, contohnya dengan senyum ramah pada setiap setiap tamu hotel.
- b) Kegiatan *sales focus* pada *market family*, fokus perhatian ke anak-anaknya. Karena keputusan anak paling berpengaruh dalam keluarga. Hal ini dilakukan dengan membuat anak-anak bahagia, mulai dari makanan yang cocok dengan anak-anak termasuk selera mereka. Dan kegiatan –kegiatan ini di *publish* ke media baik *online* maupun *offline* agar masyarakat mengetahui apa yang dilakukan selama pandemi dengan protokol kesehatan yang berlaku, sehingga masyarakat tahu dan nyaman untuk datang ke hotel.
- c) Meningkatkan cita rasa makanan guna mempromosikan dan memfungsikan restoran dalam penjualan menu *ala carte* untuk *lunch* dan *dinner*
- d) Membuat menu makanan khas yang berbeda daripada menu-menu makanan yang ada di sosial media atau *go food*.



Gambar 2.3 Menu Ala Carte, Beef Burger

Strategi yang berpengalaman dinilai penting dalam pemasaran yang dilakukan di Hotel Bumi karena strategi yang kreatif dan unik menjadi daya tarik tersendiri bagi konsumen. Berikut merupakan strategi yang dilakukan oleh Departemen *Sales Marketing* Hotel Bumi Surabaya untuk membangun loyalitas konsumen terhadap hotel adalah sebagai berikut:

1. Memaksimalkan penggunaan semua panca indera di setiap langkah untuk melampaui harapan pelanggan, melalui tiga langkah sederhana yaitu, puaskan matanya yakni dengan cara menjaga kebersihan dan keindahan hotel, puaskan telinganya yakni seorang *sales* harus memahami kebutuhan konsumen dan dapat menjadi pendengar yang baik, dan puaskan lidahnya yakni dengan cara menjaga cita rasa makanan yang menjadi ciri khas hotel. Strategi ini merupakan strategi dasar yang telah ditetapkan oleh Manajemen Hotel Bumi Surabaya dan dijalankan oleh seluruh karyawan Hotel Bumi Surabaya.
2. Membuat paket penawaran spesial baik itu penawaran kamar, *function room* ataupun restoran, sesuai dengan tema yang telah ditentukan. Misalnya paket penawaran spesial menginap saat tahun baru dan paket *breakfast* dengan harga khusus.
3. Memperluas segmen pasar dalam meningkatkan tingkat hunian kamar dari tamu individual dan *corporate* dengan memberikan *special rate* tertentu.

4. Menjalin kerja sama dengan berbagai travel agent yang menjual paket wisata *tour* Surabaya untuk menarik minat rombongan turis asing.



Gambar 2.4 Promo NYE (New Year Eve)

Sumber : instagram @bumisurabaya

5. Memberikan potongan harga kepada konsumen regular agar mereka tetap loyal kepada hotel. Contohnya saat meeting di Hotel Bumi Surabaya dengan minimum kuota yang ditentukan mendapatkan harga spesial dari harga publish.
6. Megikuti wedding exhibition yang diselenggarakan oleh pihak luar hotel, untuk mengenalkan kepada masyarakat bahawa *function room* hotel Bumi Surabaya dapat digunakan sebagai acara pernikahan.
7. Selalu rutin melakukan *site inspection* terhadap hotel pesaing agar dapat melihat kekurangan dan kelebihan Hotel Bumi Surabaya.

2.5.4 Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM)

Hotel merupakan usaha bidang jasa yang seluruhnya mengandalkan sumber daya manusia. Pelayanan jasa adalah yang utama dalam perhotelan walaupun mereka juga menjual makanan yang berasal dari dapur hotel. Perencanaan SDM adalah serangkaian kegiatan atau aktivitas yang dilakukan secara sistematis dan strategis berkaitan dengan peramalan kebutuhan tenaga kerja atau pegawai dimasa yang akan datang dalam suatu organisasi (publik,bisnis) dengan menggunakan sumber informasi yang tepat guna penyediaan tenaga kerja dalam jumlah dan kualitas sesuai yang dibutuhkan. Perencanaan SDM yang terdapat di dalam hotel yang dilakukan karena adanya pengembangan hotel,

mempunyai arti yang sangat penting. Hal tersebut dianggap penting karena dalam mengelola usaha hotel didalamnya didukung oleh SDM yang berkualitas yang mampu melayani konsumen dengan sangat baik. Manajemen SDM sangat andil dalam mengelola bisnis hotel. Manajemen SDM mengatur meliputi perencanaan, rekrutmen, pengembangan dan pelatihan, kompensasi, penelitian, serta peningkatan mutu karyawan.

Oleh karena itu, terdapat faktor yang mempengaruhi peningkatan Sumber Daya Manusia terhadap hotel Bumi Surabaya diantaranya adalah:

1. Terdapat mutu pelayanan terhadap konsumen yang baik,
2. Pemilik hotel sudah berpengalaman dalam bidang perhotelan, karena memang sebelumnya hotel Bumi merupakan bagian dari Hyatt hotel walaupun pihak pengelola sudah berbeda namun pemilik sudah memiliki pengalaman sebelumnya dalam hal pengevaluasian,
3. Jam dan hari kerja karyawan yang sudah terlaksana dengan baik,
4. Terdapat training karyawan secara rutin setiap bulannya,
5. Terdapat sumber daya manusia yang berkompeten dan berpengalaman,
6. Terdapat penyedia fasilitas kesejahteraan karyawan untuk memberikan motivasi kerja karyawan.

Selain itu terdapat *company culture* atau budaya perusahaan yang mempengaruhi dalam peningkatan mutu SDM karyawan Hotel Bumi dalam mewujudkan visi dengan membentuk perilaku yang diharapkan oleh organisasi. Sebagai berikut:

1. *We are Innovative*

Hotel pertama yang mengeksekusi sistem kopaskat adalah Hotel Bumi dalam setiap departemen. Kopaskat adalah kombinasi pekerjaan yang membantu menjalin ikatan sosial secara kekeluargaan, dengan mengenal dan membantu dalam pekerjaan departemen masing-masing.

2. *We are Customer-Focused*

Dalam mengutamakan kepuasan pelanggan seluruh aspek dari hotel Bumi, contohnya dengan memberi kejutan kue ulang tahun untuk tamu yang berulang tahun pada hari itu. Dan semua kamar adalah kamar bebas rokok yang didasarkan untuk kesehatan tamu dan kenyamanan tinggal dalam hotel.

3. *We Encourage Personal Growth*

Hotel Bumi mendukung perkembangan pribadi tiap karyawannya, baik secara individu maupun sebagai bagian dari komunitas.

4. *We Work Through Teams*

Hotel Bumi meletakkan tujuan kolektif sebagai prioritas diatas pribadi, dengan bersikap suka membantu kapanpun bila terdapat kesempatan yang memungkinkan.

5. *We Care for Each Other*

Setiap karyawan di hotel Bumi telah dianggap sebagai satu keluarga besar yang bekerja sama untuk mencapai satu tujuan. Bersikap ramah dan rendah diri kepada tamu dan rekan kerja.

6. *We are Multicultural*

Dalam hotel Bumi, semua karyawan berkumpul dan menggabungkan ide, kepercayaan, dan orang-orang dari berbagai negara dan latar belakang budaya sebagai sebuah keluarga. Seperti menghargai satu sama lain dalam perbedaan dan menyatukan budaya lokal dengan SOP Hotel Bumi Surabaya.

Selain pentingnya hal untuk meningkatkan mutu SDM karyawan Hotel Bumi pentingnya momen *open* rekrutmen dalam memilih calon masa depan karyawan hotel Bumi adalah salah satu hal penting untuk memperhatikan langkah dan kualitas yang dibutuhkan dalam memenuhi strategi rekrutmen, strategi rekrutmen yang diterapkan di dalam bisnis hotel berbeda-beda. Rekrutmen karyawan adalah hal yang paling utama dalam mengelola suatu bisnis. Hal tersebut dikarenakan melalui rekrutmen perusahaan dapat memilih karyawannya yang berkualitas untuk menunjang perusahaan mencapai tujuan.

Oleh karena itu, dibutuhkan syarat setiap memenuhi bagian divisi dengan tujuan tersebut yaitu, berikut contoh persyaratan rekrutmen pada bagian divisi *Food and Beverage Product* dan *Service* yang dibutuhkan oleh Hotel Bumi:

A. *FnB Product* (Kitchen):

1. Jenis kelamin (wanita/ pria)
2. Memiliki pengalaman sesuai bidang minimal 1 tahun / berpengalaman magang di *FnB Product*.
3. Usia diatas 17 tahun
4. Memiliki ijazah/sertifikat keterampilan memasak/*bakery*
5. Bersedia bekerja *under pressure*
6. Loyal kepada perusahaan
7. Jujur.

B. *FnB Service*:

1. Jenis kelamin (wanita/pria)
2. Memiliki pengalaman sesuai bidang minimal 1 tahun / berpengalaman magang di *FnB Service*
3. Usia diatas 17 tahun
4. Memiliki ijazah SMK Perhotelan
5. Loyal kepada perusahaan
6. Jujur
7. Bersedia bekerja *under pressure*.

Pengembangan karyawan merupakan proses peningkatan pengetahuan dan keterampilan melalui pendidikan dan pelatihan. Pada kegiatan ini, terdapat dua kegiatan penting sebagai dasar untuk mengembangkan para anggota organisasi, antara lain pendidikan dan pelatihan yang diberikan kepada karyawan. Pengembangan karyawan dapat dilakukan dengan pengembangan karir (*career development*), pengembangan organisasi (*organization development*), dan manajemen penilaian kinerja.

Bidang SDM Hotel Bumi Surabaya atau yang lebih dikenal dengan divisi TOD (Talent and Organizational Development) telah melakukan implementasi dalam rangka mengembangkan karyawan. Yaitu dengan adanya beberapa kegiatan, seperti *English Class* yang diadakan 2 kali seminggu yaitu hari selasa dan kamis, yang diikuti oleh perwakilan tiap divisi yang ada di Hotel Bumi. Kemudian ada sertifikasi profesi tenaga kerja hotel. Sertifikasi ini bertujuan untuk memastikan kompetensi karyawan yang telah didapatkan melalui pembelajaran, pelatihan, maupun pengalaman kerja. Kegiatan ini dinilai penting karena dibutuhkan pengakuan keahlian seseorang sebagai tenaga kerja perhotelan. Terlebih, setelah pandemi, sektor pariwisata harus kembali pulih sehingga SDM yang berkompeten dan berdaya saing sangat dibutuhkan. Yang terakhir ada kegiatan *First Aid Training*. *First Aid Training* atau pelatihan pertolongan pertama pada kecelakaan sangat penting untuk dipahami oleh seorang karyawan yang bekerja di sebuah perusahaan, terutama yang bergerak dibidang jasa, termasuk bidang perhotelan. Kegiatan ini rutin dilakukan dua kali dalam 1 tahun. Kegiatan pelatihan ini bertujuan untuk memberikan pengetahuan dan respon yang kuat tentang *First Aid*. Memberikan pengetahuan dan kemampuan yang benar dalam tindakan pertolongan pertama.

Motivasi utama seseorang bekerja dalam perusahaan adalah untuk mencapai kehidupan yang lebih layak dan lebih memuaskan melalui gaji/upah yang diterima. Gaji/upah terkadang menjadi sebuah gambaran dalam status sosial karyawan dan gaji merupakan bentuk nyata dari kompensasi atau balas jasa berupa uang. Namun, informasi mengenai besar gaji/upah tidak bisa didapatkan penulis karena informasi ini bersifat *private and confidential*. Dimana berarti bahwa gaji merupakan rahasia dimana hanya karyawan itu sendiri yang mengetahui besaran gaji tersebut.

Pensiun adalah usia dimana seseorang mengalami penurunan produktivitas dan sudah tidak dapat melakukan pekerjaannya lagi secara maksimal, baik itu karena faktor usia lanjut maupun dikarenakan faktor

kesehatan. Usia pensiun karyawan Hotel Bumi Surabaya menurut peraturan adalah di umur 55 tahun. Berikut yang akan didapatkan karyawan Hotel Bumi apabila sudah memasuki masa pensiun:

1. Dana pensiun dari BPJS Ketenagakerjaan dan Perusahaan
2. Plakat pensiun
3. Surat Referensi Kerja.