Aktivitas pada Grand Surabaya Hotel dalam Menjalin Hubungan Baik dengan Pelanggan (Studi Kasus Hotel Grand Surabaya)

Rizka Maulidia Arinanda[1*], Amin Sadiqin[2]
[1,2]STIE Mahardhika Surabaya
email: [1)] rizkaarina98@gmail.com, [2)] aminsadiqin@stiemahardhika.ac.id

Article Info

Article history:

Received : 28 - 04, 2023
Revised : 07 - 05, 2023
Accepted : 27 - 05, 2023

Keywords:

Professional Ethics; Hospitality Department; Quality of Employee Performance.

ABSTRACT

This study aims to determine the relationship between Grand Surabaya Hotel and its customers. The research focuses on the marketing department of Grand Surabaya Hotel. The objective is to evaluate the hotel's efforts in establishing good relations with its customers and the impact of employees' adherence to ethical standards on service quality. The research methodology employed qualitative methods, involving gathering information related to the research problem and conducting descriptive analysis to present a clear understanding of the relevant topics. Data was obtained through observation. The findings emphasize the importance of fostering good relationships across all departments to maintain service quality and ensure smooth operations. Future research directions could explore professional ethics in the hotel industry.

This is an open access article under the CC BY license.

Corresponding Author:

Rizka Maulidia Arinanda
STIE Mahardhika Surabaya
Email: rizkaarina98@gmail.com

1. PENDAHULUAN

Perguruan tinggi merupakan wadah untuk menimba ilmu bagi para mahasiswa dalam bentuk ilmu teori dan juga keterampilan dalam bentuk praktik. Praktik kerja merupakan sarana bagi mahasiswa untuk mengaplikasikan ilmu dan teori yang diperoleh di bangku kuliah pada dunia kerja nyata yang sesungguhnya, dengan tujuan untuk mengembangkan keterampilan dan etika dalam bekerja. Selain itu praktik kerja juga bermanfaat untuk melatih *softskill* dan interaksi mahasiswa dalam dunia kerja (Aviatri & Nilasari, 2021).

Pemberian keterampilan ini juga bertujuan untuk menghasilkan sumber daya manusia yang unggul dan mampu bersaing, baik kemampuan intelektual maupun keterampilan kerja serta mampu untuk memahami dan menguasai ilmunya yang akan diaplikasikan dalam dunia kerja yang nyata (Diana, & Ramadhan, 2022). Kegiatan praktis dan peningkatan keterampilan merupakan hal yang menonjol pada sistem pendidikan, sehingga mahasiswa lulusan S1 yang telah melaksanakan praktik kerja diharapkan akan mendapat pengalaman dan wawasan kerja yang dapat menambah kesiapan dalam menghadapi dunia kerja yang sesungguhnya. Pelaksanaan praktik kerja ini menuntut mahasiswa untuk mengikuti dan memahami setiap proses yang ada dalam dunia kerja (Martadi, & Suranta, 2006).

Dalam melaksanakan praktik kerja, penulis memilih Hotel Grand Surabaya sebagai tempat praktik kerja. Grand Surabaya Hotel merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa pelayanan. Pada kesempatan kali ini penulis ingin mengetahui bagaimana aktivitas marketing Grand Surabaya Hotel dalam menjalin hubungan baik dengan pelanggan karena departement marketing memiliki peran yang sangat penting dalam sebuah perusahaan maupun perhotelan. Departement *marketing* merupakan departement yang

bertanggung jawab atas penjualan dan pemasaran seluruh produk hotel termasuk penyumbang *occupancy* terbesar (Sihotang, 2019).

2. METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini, metode yang digunakan adalah metode kualitatif yang melibatkan pengumpulan informasi terkait permasalahan yang sedang diteliti. Selain itu, penelitian ini juga menggunakan metode studi literatur atau referensi, di mana struktur penelitian sama dengan penelitian sebelumnya, tetapi sumber informasi dikumpulkan dari perpustakaan, dicatat, dan dianalisis (Hasoloa, 2018). Studi menulis merupakan kemajuan yang signifikan, di mana setelah seorang ahli memilih tema eksplorasi, langkah selanjutnya adalah melakukan tinjauan pustaka yang terkait dengan hipotesis dan tujuan penelitian. Dalam mencari hipotesis, peneliti akan mengumpulkan data sebanyak mungkin dari tulisan-tulisan penting. Sumber perpustakaan yang dapat digunakan termasuk buku, catatan harian, majalah, hasil penelitian (postulasi dan makalah), dan sumber lainnya seperti situs web, makalah, dan sebagainya. Upaya ini perlu dilakukan dengan cermat. Untuk memberikan pelayanan yang baik, diperlukan kerja tim yang solid dan sesuai dengan Standar Operasional atau SOP yang telah ditetapkan. Kode etik merupakan salah satu komponen dalam SOP, terutama dalam hubungan dengan konsumen, agar konsumen merasa puas dan berpotensi kembali menggunakan layanan pada kesempatan lain.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Gambaran Umum Usaha

Grand Surabaya Hotel merupakan salah satu hotel dengan fasilitas dan pelayanan standar bintang 3 (tiga) yang terletak di jalan Pemuda No. 19-21, Surabaya. Hotel ini menawarkan berbagai fasilitas dan layanan yang berkualitas demi kepuasan dan kenyamanan para tamu yang menginap. Dengan visi menjadi pilihan pertama bagi tamu, karyawan, dan mitra kerja dalam jangka panjang, serta misi untuk memperbaharui pengalaman tamu dengan penuh keseruan dan ketulusan dari hati.

1) Kamar

Grand Surabaya Hotel menawarkan berbagai jenis kamar yang sesuai dengan kebutuhan tamu, antara lain:

1. Deluxe Room: Terdapat 44 kamar Deluxe dengan desain semi klasik minimalis. Setiap kamar dilengkapi dengan tempat tidur, TV LED, bak mandi, penanak kopi & teh, pengering rambut, dan fasilitas lainnya. Tersedia dalam pilihan tipe King Size maupun Twin Share.
2. Executive Deluxe Room: Terdapat 44 kamar Executive Deluxe dengan desain minimalis modern dan berbagai fasilitas baru. Tersedia dalam pilihan tipe King Size maupun Twin Share.
3. Grand Suite: Terdapat 9 kamar Grand Suite yang luas dengan kelengkapan fasilitas terbaik dari Grand Surabaya Hotel. Tersedia hanya dalam tipe King Size.
4. Japanese Style Room: Terdapat 2 kamar dengan konsep nuansa Jepang yang eksklusif dan luas.

2) Restoran

Grand Surabaya Hotel memiliki restoran bernama Jade Dynasty Restaurant, yang menawarkan berbagai hidangan lezat dengan pilihan menu yang beragam.

3) Ruangan Pertemuan (*Meeting Room*)

Hotel ini juga menyediakan ruangan pertemuan dengan berbagai ukuran dan konfigurasi, antara lain:

1. Diamond Room: Ruangan serbaguna dengan ukuran 6 m x 16 m, dapat digunakan untuk pertemuan dengan konsep kelas untuk 80 orang, teater untuk 100 orang, atau u-shape untuk 40 orang.
2. Emerald Room: Ruangan serbaguna dengan ukuran 5 m x 15 m, cocok untuk pertemuan dengan konsep kelas dengan kapasitas 40 orang, teater 80 orang, atau u-shape 20 orang.
3. Ametys Room: Ruangan serbaguna dengan ukuran 6 m x 8 m, ideal untuk pertemuan kelas dengan kapasitas 30 orang.

4) Choffee Shop

Grand Surabaya Hotel memiliki Ruby Choffee Shop yang buka 24 jam, menyajikan berbagai menu makanan dan minuman khas dari hotel ini.

5) Kolam Renang

Tersedia kolam renang bernama Safir Pool yang khusus untuk tamu yang menginap di Grand Surabaya Hotel. Kolam renang ini dapat digunakan mulai dari pukul 09.00 hingga 18.00.

6) Wi-Fi

Seluruh area hotel, termasuk dalam kamar, dilengkapi dengan layanan Wi-Fi gratis bagi tamu yang menginap.

7) Laundry

Grand Surabaya Hotel menyediakan layanan jasa laundry bagi para tamu yang menginap, sehingga tamu dapat merasa nyaman dan terawat selama menginap di hotel ini.

Tabel 1. Hasil Penilaian Hubungan Baik Pelanggan dengan Hotel Grand Surabaya

HASIL	Tahun 2023
Sangat Baik	(35%)
Baik	(55, %)
Cukup	(10%)
Buruk	0
Total	**(100%)**

Pemberian *reward* sangat berarti bagi semua departement yang berada dalam perusahaan itu . karyawan akan merasa bahwa hasil pekerjaannya dihargai sepenuhnya oleh para pimpinan perusahaan. Etika profesi memiliki ikatan yang saling mendukung oleh setiap profesi demi berjalannya operasional dengan baik dalam sebuha organiasasi, jika seorang karyawan memegang teguh etika profesi maka seseorang itu akan bekerja dengan sepenuh hati dan memberikan hasil yang maksimal.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil yang diperoleh selama kegiatan magang kerja di Hotel Grand Surabaya, penulis telah mencapai tujuan yang telah dirumuskan yaitu penulis melakukan berbagai kegiatan yang diinstruksikan oleh pembimbing magangdan dapat menyelesaikannya dengan baik. Selain itu, penulis juga mempelajari cara berkomunikasi dengan baik secara langsung terhadap pelanggan/tamu Grand Surabaya Hotel. Selain itu, penulis mendapatkan pengalaman bagaimana suasana dalam dunia kerja sesungguhnya, wawasan dan keterampilan baru yang belum didapatkan di bangku perkuliahan. Sehingga dapat penulis simpulkan dalam menghadapi dunia kerja di masa depan dibutuhkannya softskill dan hardskill. Softskill dibutuhkan untuk menjadi sumber daya yang kompeten nantinya adalah kepemimpinan, kerja sama tim, kemampuan analisa dan percaya diri. Sedangkan untuk hardskill yang perlu dimiliki adalah mampu dalam melakukan pekerjaan sesuai dengan bidang keilmuannya.

Berdasarkan pembahasan yang dilakukan oleh peneliti, peneliti memberikan saran kepada marketing Hotel Grand Surabaya menjadi lebih berinovasi dan kreatif dalam perencanaan dan pembuatan special event dan kegiatan lainnya, lebih meningkatkan kualitas pelayanan demi mencapai kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

Hasoloa, A. (2018). Peranan Etika Bisnis Dalam Perusahaan Bisnis. Jurnal Warta Edisi : 57,1-12.

Diana, W., & Ramadhan, Y. (2022). Etika profesi dalam perusahaan jasa sub sektor hotel. Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan, 4(Spesial Issue 6), 2111-2116.

Aviatri, P., & Nilasari, A. P. (2021). Analisis Penerapan Etika Bisnis terhadap Kelangsungan Usaha Perusahaan Dagang. *ACCOUNTHINK: Journal of Accounting and Finance*, *6*(02).

Kurniasih, F. D. (2005). Persepsi Akuntan Publik, Akuntan Pendidik, Dan Mahasiswa Akuntansi Terhadap Etika Bisnis Dan Etika Profesi Akuntan (Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unika Soegijapranata).

Martadi, I. F., & Suranta, S. (2006). Persepsi akuntan, mahasiswa akutansi, dan karyawan bagian akutansi dipandang dari segi gender terhadap etika bisnis dan etika profesi (studi di wilayah Surakarta). Simposium Nasional Akuntansi, 9, 1-25.

Sihotang, K. (2019). Etika Profesi Akuntansi: Teori dan Kasus. PT Kanis