

BAB IV

ANALISIS HASIL PENELITIAN

A. Tugas Dan Tanggung Jawab Marketing Departement Di Hotel Talagasari Bandung

- a. Executive Marketing bertanggung jawab kepada *General Manager* dan mempunyai tugas sebagai berikut :
 1. Melakukan analisis pasar, produk, dan pesaing dalam rangka penyusunan strategi dan taktik pemasaran.
 2. Melaksanakan kegiatan-kegiatan pemasaran dalam rangka meningkatkan dan menjaga tingkat usaha yang menguntungkan.
 3. Membina kerjasama dengan seluruh pimpinan departemen (*departement heads*) khususnya dengan *Room Divisions Manager* dan *Food and Beverage Manager* untuk memastikan bahwa para tamu hotel dilayani dengan cara terbaik.
 4. Menyusun anggaran pemasaran.
 5. Membuat *Sales forecast*.
 6. Mengadakan pertemuan berkala bersama pimpinan departemen untuk melaksanakan perhitungan serta menentukan *Budget Plan*.
 7. Menyusun program dan promosi grup bisnis : *Conventions, banquet, tour groups*, dan *Sales Meeting*.
 8. Memberikan rekomendasi kepada *General Manager* mengenai kegiatan-kegiatan promosi yang perlu dilakukan.

9. Menyusun rencana kegiatan perencanaan pemasaran (*Marketing Blue Print*) untuk didiskusikan dalam rapat dan memperoleh persetujuan dari *General Manager*.
 10. Melakukan penelitian pasar secara berkesinambungan untuk memperoleh data mengenai tamu-tamu hotel dan pasar secara keseluruhan.
 11. Membina hubungan baik dengan para pelanggan dan calon pelanggan.
 12. Menghadiri rapat-rapat pimpinan departemen secara reguler.
 13. Memberikan *Event Order* kepada departemen-departemen yang ada di lingkungan hotel apabila ada kegiatan (acara).
 14. Mempunyai kewenangan untuk memberikan potongan harga ataupun *Complimentary Room* sebagai tujuan promosi.
 15. Mempunyai kewenangan untuk menentukan harga jual.
- b. Assistant Executive Marketing bertanggungjawab kepada Executive Marketing dan mempunyai tugas sebagai berikut :
- Pembagian Kerja
1. Assistant Executive Marketing berkewajiban untuk bekerjasama dengan Executive Marketing menyelesaikan tugas dan tanggungjawab yang diemban oleh Executive Marketing.
 2. Executive Marketing berkewajiban untuk bekerja sesuai dengan wewenang, tugas serta tanggungjawabnya dengan dibantu serta bertanggung jawab dengan dibantu serta bekerja sama dengan

Asistent Executive Marketing untuk menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang diemban oleh *Executive Marketing*.

– Pelimpahan Wewenang

Executive Marketing bila berhalangan dapat melimpahkan wewenang, tugas dan tanggung jawab kepada *assistant executive Marketing*. *Assistant Executive Marketing* harus segera mengkonfirmasi serta mengkoordinasikan wewenang, tugas serta tanggung jawab tersebut kepada *Front Office Manager* atau *Front Office Supervisor*, demikian pula apabila baik *Executive Marketing* maupun *Assistant Executive Marketing* berhalangan atau tidak ditempat maka *Front Office Manager* atau *Front Office Supervisor* secara otomatis menerima pelimpahan wewenang, tugas serta tanggung jawab *Executive Marketing* dan *Assistant Executive Marketing*.

– Hubungan Kerja

▪ Antar jabatan

Executive Marketing mempunyai hubungan garis komando vertikal dari *General Manager* serta hubungan komando vertikal kebawah kepada *Assistant Executive Marketing*.

Executive Marketing mempunyai hubungan koordinasi secara horizontal kepada *Front Office Manager*, *House Keeping Manager*, serta *Food and Beverage Manager*.

Assistant Executive Marketing mempunyai garis komando dan garis koordinasi kepada *Front Office Supervisor*, *House Keeping Supervisor* dan *Food and Beverage Supervisor*.

▪ Antar Departemen.

Executive Marketing mempunyai hubungan garis komando kebawah kepada *Front Office Departement*, *House Keeping Departement*, serta *Food and Beverage Departement*.

Serta garis koordinasi horizontal dengan *Front Office Manager*, *House Keeping Manager*, serta *Food and Beverage Manager*.

Assistant Executive Marketing mempunyai garis komando dan garis koordinasi kepada *Front Office Supervisor*, *House Keeping Supervisor* dan *Food and Beverage Supervisor*.

Garis komando dan garis koordinasi tersebut hanya berlaku pada saat *Marketing Departement* menerima serta memberikan *event order*, serta kepentingan hotel secara umum.

B. Analisis Tugas dan Tanggungjawab Receptionist dan Operator

Selama penulis melaksanakan Praktek Kerja Lapangan di Hotel Talagasari Bandung, penulis ditempatkan di bagian *Receptionist* dan *Operator*. *Receptionist* merupakan bagian dari *Front Office (FO)*, seperti kita tahu tugas seorang *Receptionist* adalah menerima tamu dan melayani kedatangan tamu dengan baik, misalnya memcatat nama tamu yang akan menginap di hotel tersebut.

Sebelum *Receptionist* melakukan suatu pekerjaan, *Receptionist* melakukan *Briefing* dengan *Supervisor*, membaca *logbook*, mengecek kunci-kunci yang ada di *Key Rack*, mempersiapkan form-form yang dibutuhkan, melihat data-data tamu yang *Check In* dan yang *Check Out* pada hari itu. Sedangkan *operator* mempunyai tugas adalah sebagai penerima telephone serta menyambungkannya ke dalam atau keluar atas permintaan tamu atau untuk kepentingan lainnya, memberikan pelayanan *Wake Up Call Service* kepada tamu-tamu yang menginginkannya, membuat laporan dan *bill* tamu yang memakai fasilitas telephone di hotel.

Peranan seorang *Receptionist* di Hotel Talagasari Bandung sangat penting bagi operasional hotel sehari-hari. Dalam melaksanakan tugasnya, *Receptionist* selalu berhubungan dan berhadapan langsung dengan tamu, oleh karena itu seorang *Receptionist* harus berhati-hati dalam berperilaku, berpenampilan, cara bertutur kata dan cara berpakaian.