



BAB I

Pendahuluan

1.1 Sejarah Perusahaan.

Sol Elite Marbella merupakan hotel berbintang lima yang dibangun pada bulan September 1994 sampai dengan September 1996. Dibangun diatas tanah seluas 8 ha dengan luas bangunan 60.000 meter persegi dan menghabiskan biaya untuk bangunan sebesar Rp 100 Milyar, sarana dan prasarana Rp 12 Milyar, sesuai dengan peraturan daerah tahun 1996 maka jarak pantai ke bangunan (Sol Elite Marbella) adalah 100 meter, dengan menggunakan jasa arsitek dari Amerika bekerja sama dengan konsultan lokal hotel ini dibangun dengan rancangan bergaya Spanyol dan Mediterania. Pembangunan tahap pertama dengan jumlah kamar 210 dan kondominium dengan 134 kamar, jumlah pembangunan tahap pertama adalah 344 kamar, lalu pada tahap kedua menambah 100 kamar dan 135 kondominium jumlah kamar dan kondominium pada tahap kedua adalah 235. Kini jumlah kamar menjadi 310 kamar dan kondominium 269 kamar, maka total keseluruhan adalah 579 kamar. Hotel ini mulai dioperasikan pada tanggal 15 Maret 1997.

Antusias, ramah, inisiatif, peduli, dekat pada tamu, dan membuat tamu senang adalah ciri dari Sol Elite Marbella, selain itu jujur, berorientasi ke masa depan, professional, belajar dari pengalaman, efisien, fleksibel dan jangan pernah mengatakan “SAYA TIDAK TAHU” merupakan budaya dari Sol Elite Marbella.

Hotel ini termasuk kedalam Sol Melia Group yang berpusat di Spanyol dan mengoperasikan lebih dari 350 hotel di 30 negara. Di Indonesia Sol Melia memiliki beberapa hotel seperti Gran Melia berada di Jakarta, Sol Elite Marbella di Anyer, Melia Purosani di Jogjakarta, Melia Bali dan Melia Benoa berada di Bali.

Sol Elite Marbella terletak dipesisir pantai Anyer di sebelah barat Pulau Jawa, menghadap selat Sunda. Hotel ini dapat ditempuh dalam waktu 90 menit dari Jakarta lewat jalur jalan Tol Jakarta – Merak dan letaknya tidak jauh dari sejumlah objek wisata. Hotel ini merupakan satu-satunya hotel berbintang lima yang berada dikawasan wisata Anyer.

1.2 Struktur Perusahaan

Sol Elite Marbella memiliki struktur organisasi yang didalamnya diisi oleh orang-orang yang ahli pada bidangnya, berikut ini beberapa nama beserta jabatannya :

General Manager	: Bernhard Kammerlohr.
Executive Secretary	: Rita Trisnawati
Director of Sales & Marketing	: A. Ferdy
Director of Sales	: Grace Claudia Pieters
Asst. Dir. Of Sales – ASO	: Dyah Asri Saraswati
Public Relation Officers	: Susanty Widyaningsih
Room Division Manager	: Beriaman Purba
Asst. Front Office Manager	: Win Azhari

Executive Housekeeper	: Dodi Lukman
Food & Beverage / Ent.Mgr	: Imam Nugroho
Executive Chef	: Agus Hikmawan
Asset Controller	: Wahyu Hartanto
Chief Engineer	: Cahyo Agung Nugroho
Financial Controller / EDP	: Jeffri Anwar
EDP Manager	: Dadan Dahroni
Director of HR / Training	: Sudarsono
Asst. Dir of HR / Training	: Tonni Bosman
Chief Security	: Burhanudin

1.3 Job Description bagian Public Relation

Hubungan Kerja :

1. Melaporkan pekerjaan langsung kepada Public Relation Manager / Dir. Of Sales Marketing / General Manager.
2. Memberikan bantuan kepada seluruh departemen seperti yang diperlukan.
3. Bekerja sama dan berkomunikasi dengan kepala departemen beserta stafnya, tamu hotel sebagai publik intern.

Tugas dan Tanggung Jawab :

1. Melakukan kegiatan promosi dengan bekerja sama dengan departemen yang bersangkutan.
2. Memberi informasi kepada departemen lain tentang aktifitas didalam maupun diluar hotel yang akan berguna disaat berhubungan dengan tamu.

3. Menerima komplain dari pelanggan dan public kemudian menyerahkan penanganannya pada departemen yang bersangkutan.
4. Mengkoordinasi pengambilan foto pada tamu VIP, show atau event penting didalam maupun diluar hotel.
5. Memelihara hubungan yang baik dengan memberikan pelayanan kepada tamu khususnya tamu VIP.
6. Menyimpan file klipng yang memuat tentang hotel yang dikutip dari surat kabar harian dan memberikannya kepada General Manager atau departemen lain.
7. Menyimpan daftar alamat atau file foto.
8. Menangani kebutuhan kantor dan peralatan yang dibutuhkan manajemen.
9. Menyiapkan surat, memo yang disetujui oleh General Manager.
10. Menyiapkan dan mengontrol jadwal perjanjian dari General Manager.
11. Menangani keluar masuknya pesan, surat, e-mail, fax, dan dokumen lainnya.
12. Mengikuti morning briefing, rapat komite eksekutif, atau rapat kepala departemen yang dipimpin langsung oleh General Manager.
13. Meng- up grade informasi hotel baik berupa gambar / foto di papan informasi Public Relation.
14. Membantu mengatur izin syuting film / sinetron dihotel mengenai jam dan lokasi syuting.
15. Mamastikan tamu VIP menerima pelayanan yang baik.
16. Membantu mempromosikan sales hotel dan fasilitas didalam hotel.
17. Memiliki reaksi terhadap situasi darurat dan mengerti prosedur darurat hotel.

1.4 Sarana dan Prasarana.

Sarana yang ada di Public Relation Officers yakni :

1. Sebuah ruangan ber – AC.
2. Meja (1 meja kerja, 1 meja komputer dan 1 meja scan)
3. 3 buah lemari file.
4. 1 set komputer
5. 1 buah printer
6. 1 buah scan
7. Telephone

Fasilitas yang dimiliki Sol Elite Marbella :

1. Akomodasi.

Terdiri dari 580 kamar meliputi Studio, Deluxe Suite, Executive Suite, Master Suites, Dan Presidential Suites. Semua kamar dilengkapi dengan :

- 1 Balcony Khusus untuk semua kamar.
- 2 Air Condition dengan remote Control.
- 3 Jalur telepon IDD.
- 4 Listrik 220 V/ 50 Hz.
- 5 Fasilitas pembuat teh dan kopi.
- 6 Kamar-kamar Executive, Master dan Presidential Suites dilengkapi Safe Deposit Box dan Peralatan dapur.
- 7 TV berwarna dengan remote kontrol dan saluran TV satelit.
- 8 Waktu Check Out pukul 12.00 siang.

- 9 Ketentuan untuk anak-anak : Maksimal 2 anak dibawah 10 tahun tidak dikenakan biaya jika mereka tidur dengan orang tua tanpa extra bed.
- 10 Tempat tidur bayi diberikan tanpa dikenakan biaya selama persediaan masih ada.
- 11 Setiap extra bed dikenakan biaya tambahan sebesar Rp. 200.000,-.

2. Restoran dan Bar.

- 1 Castillo del Mar – Menyajikan masakan Indonesia , Asia , dan hidangan Internasional.
- 2 Marbella Seafood Terrace – Restoran di alam terbuka , menawarkan seafood , Fish Specialties , dan Mongolian Barbecues.
- 3 Qingdao – Restoran Cina menawarkan hidangan tradisional Cantonis dan Szechuan.
- 4 Campo del Sol and McBella – Bar yang letaknya di kolam renang, menawarkan berbagai makanan kecil dan minuman.
- 5 Sahara Discotheque – Diskotik dengan hiburan Live Band setiap Jum'at dan Sabtu, dilengkapi 2 ruang karaoke khusus layar lebar.
- 6 Room service selama 24 jam.

3. Fasilitas Banquet dan Konvensi.

Pandeglang Ballroom dengan luas 420 m² , Serang Ballroom dengan luas 420 m², Banten Room dengan luas 256 m², Maulana Room dengan luas 116 m², Merak Room dengan luas 70 m², Cilegon Room dengan luas 64 m², Marbella Boardroom dengan luas 56 m².

4. Fasilitas & pelayanan lain untuk tamu.

- 1 Bisnis Center dilengkapi dengan internet.
- 2 Gerai berbelanja.
- 3 Penukaran mata uang asing.
- 4 Binatu.
- 5 Petugas keamanan 24 jam.
- 6 Sistem pengamanan kebakaran : Smoke Detektor, dan Water Sprinkles disetiap kamar tamu dan tempat-tempat umum.
- 7 Tempat penyimpanan barang.
- 8 Kartu kredit : American Expres, Visa, Master, Diners Club dan JBC.
- 9 Dokter 24 jam di klinik hotel.
- 10 Tempat parkir untuk 750 mobil.

5. Olahraga, Rekreasi dan Hiburan.

- 1 Kolam renang besar berbentuk lagoon yang dilengkapi Jacuzzi.
- 2 Kolam renang bertingkat untuk anak-anak.
- 3 Pelayanan terapi Spa.
- 4 Pelayanan antar jemput di Bandara.
- 5 Tempat bermain anak-anak.
- 6 4 lapangan tenis.
- 7 Lapangan Bulu tangkis, Tenis Meja, Basket, Mini Waterpolo, Billyard, Volley Pantai.
- 8 Olahraga air seperti : Scuba Diving, Snorkelling, Memancing dan Jetski.
- 9 “ Debus “ pertunjukan magis tradisional Banten.
- 10 Hiburan anak-anak : Badut, Sirkus mini, Artis Cilik dan Sulap.

1.5 Lokasi dan Waktu PKL.

Lokasi :

Pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan di Sol Elite Marbella yang beralamat *Jl. Raya Karang Bolong Km. 135, Desa Bandulu – Anyer 42166 Propinsi Banten, Indonesia.*

Waktu :

Praktek Kerja Lapangan dilaksanakan satu bulan penuh mulai tanggal 4 Agustus 2003 sampai dengan 5 September 2003.