

## **BAB II**

### **PELAKSANAAN PKL**

Kegiatan Praktek Kerja Lapangan (PKL) dilakukan oleh penulis pada Hotel Jayakarta Bandung pada bagian *Public Relations*. Maka hal-hal yang dikerjakan oleh penulis dalam melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) berhubungan dengan kegiatan-kegiatan *Public Relations*.

Dalam usahanya untuk meningkatkan kualitas perusahaan dan menambah serta mempertahankan jumlah konsumen untuk menginap di Hotel tersebut, *Public Relations* membuat suatu strategi komunikasi, Yaitu melalui kegiatan PR "*Kids Activity*". Dan ada pun kegiatan-kegiatan yang dilakukan penulis selama Praktek Kerja Lapangan (PKL) adalah sebagai berikut :

## 2.1 Kegiatan Praktek Kerja Lapangan (PKL)

Tabel 2.1

### Kegiatan Praktek Kerja Lapangan(PKL)

No.	Hari/Tanggal	Aktifitas Kerja	Keterangan	
			Rutin	Insidentil
1.	Senin, 9 Juli 2012	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menyusun <i>sales kit</i></li> <li>• kliping Koran terkait acara dan kegiatan hotel</li> </ul>	√	√
2.	Selasa, 10 Juli 2012	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kliping Koran</li> <li>• Memfiling dokumen PR” <i>Internal Memo</i>”</li> <li>• Memasukkan data Kartu nama tamu dan Klien hotel</li> </ul>	√	√  √

3.	Rabu, 11 Juli 2012	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kliping</li> <li>• Filing</li> <li>• Memasukkan data <i>Guest Comment</i></li> </ul>	√   √	√
4.	Kamis, 12 Juli 2012	• Ijin Pelatihan PKL		√
5.	Jumat, 13 Juli 2012	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kliping</li> <li>• Filing</li> <li>• Memasukkan data kartu nama tamu dan klien hotel</li> </ul>	√  √	√
6.	Sabtu, 14 Juli 2012	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kliping</li> <li>• Filing</li> </ul>	√  √	

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membuat <i>welcome letter</i></li> </ul>		√
7.	Minggu, 15 Juli 2012	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ikut serta dalam kegiatan PR “<i>Kids Activity</i>” bermain dan membagikan hadiah kepada anak-anak tamu</li> <li>• Membuat <i>Welcome Letter</i></li> </ul>		√
8.	Senin, 16 Juli 2012	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Libur</li> </ul>		
9.	Selasa, 17 Juli 2012	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kliping</li> <li>• Filing</li> <li>• Memasukan data kartu nama tamu dan klien hotel</li> </ul>	√  √	√

10.	Rabu , 18 Juli 2012	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kliping koran</li> </ul>	√	
11.	Kamis, 19 Juli 2012	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kliping koran</li> </ul>	√	
12.	Jumat, 20 Juli 2012	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kliping koran</li> </ul>	√	
13.	Sabtu, 21 Juli 2012	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kliping</li> <li>• Filing</li> <li>• Membuat "<i>daily Impression</i>"</li> </ul>	√  √	√
14.	Senin, 23 Juli 2012	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kliping</li> <li>• Memasukan data kartu</li> </ul>	√	

		<p>nama tamu dan klien</p> <p>hotel</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Membuat Surat Perjanjian dengan MQTV</li> </ul>		<p>√</p> <p>√</p>
15.	Selasa , 24 Juli 2012	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Filing</li> <li>• Kliping</li> </ul>	<p>√</p> <p>√</p>	
16.	Rabu , 25 Juli 2012	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Filing</li> <li>• Kliping</li> </ul>	<p>√</p> <p>√</p>	
17.	kamis, 26 Juli 2012	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Filing</li> <li>• Kliping</li> </ul>	<p>√</p> <p>√</p>	

18.	jumat, 27 Juli 2012	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kliping</li> <li>• Filing</li> </ul>	√  √	
19.	Sabtu, 28 Juli 2012	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Libur</li> </ul>		
20.	Senin , 30 Juli 2012	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kliping</li> <li>• Filing</li> <li>• Menelfon semua hotel di bandung untuk mengetahui “<i>ramadhan package</i>” hotel tersebut sebagai referensi harga “<i>ramadhan package</i>” di Hotel Jayakarta Bandung</li> </ul>	√  √	√

21.	Selasa, 31 Juli 2012	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kliping</li> <li>• Filing</li> </ul>	√  √	
22.	Rabu, 01 Agustus 2012	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kliping</li> <li>• Filing</li> </ul>	√  √	
23.	Kamis, 02 Agustus 2012	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kliping</li> <li>• Filing</li> </ul>	√  √	
24.	jumat, 03 agustus 2012	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memasukkan data "guest comment"</li> <li>• Menyusun "Daily Impression"</li> <li>• Kliping</li> </ul>	   √	√  √



25.	Sabtu, 04 Agustus 2012	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kliping</li> <li>• Filing</li> <li>• Membuat dan menyampaikan internal memo kepada seluruh karyawan Hotel</li> </ul>	√  √	√
26.	Senin, 06 Agustus 2012	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kliping</li> <li>• Filing</li> <li>• Menyusun “<i>Daily Impression</i>”</li> </ul>	√  √	√
27.	Selasa, 07 Agustus 2011	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Filing</li> <li>• Kliping</li> <li>• Bikin List penerima Parsel Hotel Jayakarta Bandung <i>Divisi Public relations</i></li> </ul>	√  √	√

28.	Rabu, 08 Agustus 2011	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kliping</li> <li>• Bikin List penerima Parsel Hotel Jayakarta Bandung <i>Divisi Public relations</i></li> </ul>	√	√
29.	Kamis, 09 Agustus 2011	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kliping</li> <li>• Bikin List penerima Parsel Hotel Jayakarta Bandung <i>Divisi Public relations</i></li> <li>• Menyusun dan mem-Bungkus parsel</li> </ul>	√	√  √
30.	jumat, 10 Agustus 2011	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menyusun dan mem-Bungkus parsel</li> </ul>		√

*Sumber: Agenda Penulis, Juli-Agustus, 2012*

## 2.2 Deskripsi Kegiatan Praktek Kerja Lapangan

### 2.2.1 Deskripsi Kegiatan Praktek Kerja Lapangan Rutin

#### 2.2.1.1 Melipat dan menyusun *Flyer* atau Brosur

*Brosur* atau *Flyer* biasa digunakan untuk menginformasikan kegiatan atau promosi yang dilakukan oleh pihak hotel kepada khalayak pengunjung maupun pelanggan. Biasanya brosur atau *flyer* yang baru dicetak belum dilipat dan disusun secara rapih, maka daripada itu, penulis pada waktu senggangnya ditugaskan untuk melipat dan menyusun *brosur* yang akan digunakan untuk acara pameran, kunjungan dinas, maupun acara *wedding* yang bertempat di hotel.

**Gambar 2.1**

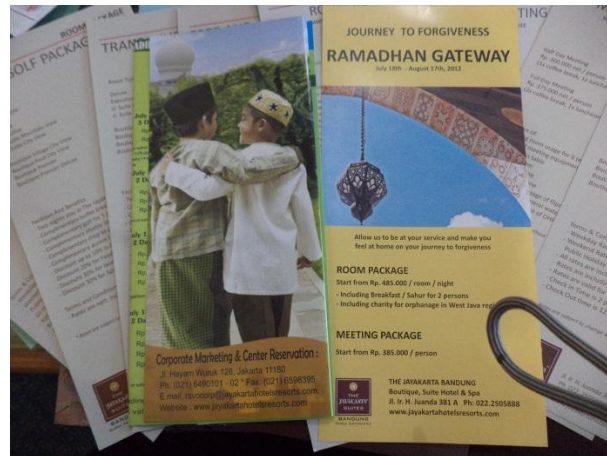
**Melipat dan menyusun *Flyer* atau Brosur**



*Sumber : Dokumentasi penulis 2012*

Gambar 2.2

Contoh Flyer atau Brosur yang sudah di susun



Sumber : Dokumentasi penulis 2012

### 2.2.1.2 Kliping berita atau artikel terkait kegiatan Hotel mau pun pariwisata

Membaca Koran merupakan kegiatan rutin seorang *Public Relations* hotel dalam memperkaya informasi serta referensi di bidang industri perhotelan mau pun pariwisata dalam rangka meningkatkan citra hotel tersebut. Dan kegiatan kliping merupakan seutau kegiatan yang bertujuan untuk mendata berbagai berita penting yang bisa dijadikan referensi serta sumber informasi bagi *Public Relations* hotel jayakarta bandung. Berita mau pun artikel yang penulis kliping merupakan berita yang berisikan acara yang dilakukan hotel lain mau pun hotel jayakarta, serta berkaitan juga dengan berita-berita pariwisata baik domestik mau pun mancanegara.

**Gambar 2.3**

**Mencari berita / artikel terkait kegiatan hotel maupun pariwisata di media cetak**



*Sumber : Dokumentasi penulis 2012*

**Gambar 2.4**

**Contoh kliping berita**



*Sumber : Dokumentasi penulis 2012*

### **2.2.1.3 Penyusunan *File-file Public Relations***

*Public Relations* merupakan bank informasi yang senantiasa harus menyimpan file-file menyangkut Hotel Jayakarta Bandung. Maka untuk memudahkan *Public Relations* untuk mencari data yang dibutuhkan, penulis ditugaskan untuk menyusun surat-surat ataupun data pada *file-file* yang telah tersedia berdasarkan klasifikasi yang telah tercantum pada map-map tersebut. Jika terdapat waktu renggang, penulis terkadang ditugaskan untuk mengirimkan *fax* dan *foto copy* surat-surat.

## **2.2.2 Deskripsi Kegiatan Insidentil Selama Praktek Kerja Lapangan dan Contoh**

### **2.2.2.1 Membuat *Internal Memo***

Dalam pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan (PKL) secara insidentil penulis diperintahkan untuk membuat pengumuman internal kepada seluruh karyawan perusahaan yang dikirimkan melalui email masing-masing karyawan. Bentuk penulisan pengumuman yang dibuat yakni seperti menulis surat pada umumnya. Pengumuman yang dibuat biasanya berkenaan dengan berita duka cita atau kelahiran dari karyawan maupun keluarga karyawan, agenda kegiatan yang akan dilaksanakan oleh perusahaan maupun Divisi *Public Relations*, dan berita penting lainnya berkenaan dengan hubungan internal perusahaan.

Pengumuman merupakan pesan atau informasi yang disampaikan kepada orang banyak atau khalayak masyarakat. Biasanya, pengumuman hanya menyampaikan pesan atau informasi yang menyangkut khalayak ramai (Pardjimin, 2005:47). Pengumuman yang dibuat oleh Divisi *Public Relations* Hotel Jayakarta Bandung adalah pengumuman internal yang berisikan informasi kepada karyawan perihal internal perusahaan. Divisi *Public Relations* jayakarta Bandung selalu memperhatikan tata cara penulisan yang benar dari perihal pengumuman sampai dengan kejelasan isi pengumuman yang akan dikirimkan.

**Gambar 2.5**

### **Contoh *Internal Memo* Hotel Jayakarta Bandung**



**INTERNAL MEMO**

No Ref : 039/PRM-TJHB/AP/II/2012  
 To : SMRA, GM  
 Cc : Rsvn, FC  
 From : PRM  
 Subject : Room Barter with Koran Seputar Indonesia  
 Date : 24 February 2012

---

I would like to propose a room barter with Koran Seputar Indonesia, a reputable national newspaper. The detail of the program is as follows:

Company : Koran Seputar Indonesia  
 Type :  
 - Display Advertisement 3cm x 100 mmcl (1 time)  
 - Bisnis Event Segment 2clm x 200 mmcl (1 time)  
 - Talk Show Kilas Sindo at IMTV (1 time)  
 Payment : full barter  
 3 complimentary stay in Deluxe Room  
 Value Rp. 1.500.000 / voucher

For your information, the voucher will be used on:  
 Stay period : check in 25 February 2012 // check out 26 February 2012  
 Room : 3 deluxe room (inclusive breakfast)

Despite on the good relationship that we have and good benefits that we will get, I do suggest taking this chance as a good thing to promote our hotel through the media. I thank you in advance for your attention to this proposal and I am waiting for your approval.

Thank you in advance for your kind attention.

Prepared by:



Adventa Pramushanti  
PR Manager

Approved by,



Rika Subekti  
S&M Manager

Approved by,



Aman Kusdiarnan  
General Manager

---


The Jayakarta Bandung, Boutique, Suite Hotel & Spa.  
 Jl. Ir.H.Djuanda No.381A Bandung Tlp: +62.22.2505888, Fax: +62.22.2505388  
<http://www.jayakartahotelsresorts.com>

### 2.2.2.2 Membuat Welcome Letter

*Welcome letter* merupakan surat ucapan selamat datang di Hotel Jayakarta Bandung yang di tujukan kepada tamu VIP dan orang-orang yang memiliki jabatan serta di kenal oleh publik. Seperti kalangan, pengusaha, pejabat pemerintah, akademisi maupun selebriti. Setelah *welcome letter* di buat dan dimasukkan kedalam amplop khusus yang bertuliskan Jayakarta Hotel Bandung. Penulis mengantarkannya kepada Front Office Kemudian memberikannya kepada tamu tersebut.

**Gambar 2.6**

### Contoh Welcome Letter Hotel Jayakarta Bandung



**THE JAYAKARTA BANDUNG**  
Suite Hotel & Spa

Jl. Ir. H. Juanda 381 A (Dago) Bandung 40135 - Indonesia \* Phone : (022) 2505888 - Fax : (022) 2505388  
www.jayakartahotelsresorts.com \* E - mail : rsvo\_bdg@jayakartahotelsresorts.com

Bandung, Februari 29<sup>th</sup>, 2012

**Dear,**  
**Mr. PM Susbandono**

**Welcome to The Jayakarta Bandung, Boutique, Suite Hotel & Spa.**


Thank you for choosing Jayakarta Bandung, Boutique, Suite Hotel & Spa for your stay. The entire staff and management welcome you to our Hotel and wish you a pleasurable and memorable holiday with us.

Should you require any assistance during your stay, please do not hesitate to contact our Guest Service Agent or our Executive on Duty who is at your service 24 hours a day (Ext. 8123).


Wishing you a pleasant stay.

Sincerely yours,


**Aman Kusdianan**  
General Manager




**JAKARTA**  
Hotel & Spa  
Jl. Hayam Wuruk 125 Jakarta 11180  
Phone : (021) 6294408 \* Fax : (021) 6295090




**BANDUNG**  
Hotel & Spa  
Jl. Ir. H. Juanda (Dago) 381 A Bandung  
Phone : (022) 2505888 \* Fax : (022) 2505388




**YOGYAKARTA**  
Hotel & Spa  
Jl. Landa Adventure (S. 500) Km 8, Yogyakarta  
Phone : (0274) 484151 \* Fax : (0274) 484151



**BALI** (Hotel)  
Beach Resort & Spa  
Jl. Widyadana, Legian Kuta - Bad  
Phone : (0361) 751433 \* Fax : (0361) 752074







**BALI** (Residence)  
Residence & Spa  
Jl. Widyadana, Legian Kuta - Bad  
Phone : (0361) 751433 \* Fax : (0361) 752074



**LOMBOK**  
Beach Resort & Spa  
Jl. Raya Bengel, Km 4, Lombok Barat  
Phone : (0370) 663445 \* Fax : (0370) 663445

" Well Located And Friendly Hotels "

Sumber: Arsip Dokumen Public Relations Hotel Jayakarta Bandung, 2012



### 2.2.2.3 Memasukkan data “Guest Comment”

Setiap tamu yang datang dan menginap di Hotel Jayakarta Bandung tentu memiliki kesan dan pesan tersendiri terkait fasilitas dan pelayanan yang di sediakan oleh pihak Hotel. Maka dari itu untuk memudahkan PR dalam memenuhi dan meningkatkan Kualitas hotel diadakan pemantauan terkait dengan perasaan kesan dan pesan para tamu.

**Gambar 2.7**

#### Contoh “Guest Comment” Hotel Jayakarta Bandung

**THE JAYAKARTA HOTELS & RESORTS**  
"Well Located and Friendly Hotels"

Name of Hotel: The Jayakarta Bandung      Date check in: 05/07/2012  
TO: Raf Santia/Guest Manager  
Guest Name: VSC/...      Room No: 463

**GUEST QUESTIONNAIRE : ATTITUDE ASSESSMENT**  
Please tell us whether you agree, disagree, have no comment at all.  
Mohon disampaikan kepada kami apakah anda setuju, tidak setuju, tidak ada opini.

No.	Statement Pernyataan	Agree Setuju	Disagree Tidak Setuju	No Comment Tidak ada opini
1	The receptionist who registered me was friendly and professional. Petugas resepsionis yang mendaftarkan saya ramah dan profesional.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	The room assigned to me was correct according to my request. Kamar yang diberikan saya sesuai dengan permintaan saya.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	The staff person informed me of hotel services on the way to my room. Petugas staff memberitahu pelayanan hotel pada saat membawa saya menuju kamar.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	My room was clean and completely furnished with towel, soap, etc. Kamar saya bersih dengan perlengkapan standar yang lengkap.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	The hotel telephone operator was courteous in handling my wake up call. Petugas operator telepon menerima panggilan bangun tidur dengan baik.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	The housekeeping staff cleaned and supplied my room without disturbing me. Petugas kamar membersihkan dan melengkapi kebutuhan kamar dengan tidak mengganggu saya.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Room service was courteous and my order was satisfied promptly. Petugas Room service sopan dan pesanan saya terima dengan cepat.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	The front desk staff was pleasant and efficient when I checked out. Petugas Front Desk menyuguhkan dan melayani saya saat check out.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	The hotel staff thanked me for my stay and invited me to return. Petugas hotel mengucapkan terima kasih dan mengundang saya untuk menginap kembali.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	I had a very satisfactory stay in the hotel and will return again. Saya merasa puas menginap di The Jayakarta Hotel & Spa dan berniat untuk menginap kembali.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	Hotel staff call me by name. Petugas staff memanggil saya dengan nama.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Comments on needed improvements:  
Komentar untuk peningkatan pelayanan kami: ingin kamar Pingsize bed dipisah basin bed.

**THANK YOU FOR STAYING WITH US**  
TERIMA KASIH UNTUK TINGGAL DI HOTEL KAMI

Date/Tanggal: \_\_\_\_\_  
Guest's Signature/ Tanda Tangan Tamu: \_\_\_\_\_

Sumber: Arsip Dokumen Public Relations Hotel Jayakarta Bandung, 2012

#### 2.2.2.4 Membungkus Parsel

Kegiatan Praktek Kerja Lapangan (PKL) yang dilakukan penulis bertepatan dengan persiapan Hari Raya idul Fitri Hotel Jayakarta Bandung, maka penulis ditugaskan untuk membantu persiapan-persiapan yang dilakukan oleh *divisi Public Relations (PR)* dalam bentuk membungkus parsel yang berisikan kue-kue kering yang ditujukan kepada Tamu Hotel yang telah secara rutin berkunjung dan menginap di Hotel jayakarta Bandung. Pada pelaksanaannya, penulis ditugaskan untuk membuat list Penerima parsel, dan menyusun ucapan Selamat idul Fitri di setiap Parsel tersebut.

#### 2.2.2.5 Membantu *Pulic Relations* dalam kegiatan “*Kids Activity*”

Untuk menciptakan rasa loyal pengunjung terhadap Hotel Jayakarta Bandung, maka *Public Relations* Hotel Jayakarta Bandung melakukan kegiatan rutin yang dilakukan pada hari minggu, dimana pengunjung biasa memanfaatkan hari libur untuk membawa keluarganya berlibur. *Public relations* mengambil strategi untuk mengadakan “*Kids Activity*” yaitu memfasilitasi anak-anak pengunjung hotel bermain *games* atau pun menggambar di media yang sudah di sediakan dan memberikan *reward* dalam bentuk hadiah yang diberikan kepada anak pengunjung yang ikut

berpartisipasi. Maka penulis ditugaskan untuk membantu pelaksanaan kegiatan tersebut, berupa menuntun anak pengunjung untuk bermain ataupun menggambar di media yang sudah disediakan oleh *Public Relations*, serta memberikan hadiah kepada anak pengunjung.

### **2.3 Analisis Praktek Kerja Lapangan**

Hotel Jayakarta Bandung adalah salah satu hotel berbintang empat yang memiliki nama yang cukup dikenal di masyarakat luas hingga mancanegara. Di Kota Bandung sendiri, Hotel Jayakarta memiliki pesaing seperti Hotel Papandayan, Hotel Horizon, Hotel Banana Inn, Hotel Savoy Homan, Hotel Holiday Inn, Hotel Grand Setiabudi, Hotel Aston Tropikana, Hotel Gallery Ciumbuleuit, Garden Permata Hotel, dll. Adapun persaingan tersebut dapat dinilai dari banyaknya pelanggan. Ditinjau dari hal tersebut, Hotel Jayakarta Bandung selalu berusaha melakukan hal yang terbaik dan melakukan perkembangan-perkembangan yang mendukung ke arah perbaikan hotel, dengan cara memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin kepada seluruh tamu dan pelanggan. Dari visi dan misi tersebut maka dapat disimpulkan bahwa Hotel Jayakarta Bandung dalam setiap kegiatannya ingin menciptakan suatu loyalitas pelanggannya, yang dalam hal ini loyalitas tersebut akan tercipta apabila pelanggannya merasa puas atau terbentuknya suatu tingkat kepuasan.

Terbentuknya tingkat kepuasan dari tamu hotel tidak dengan mudah di dapatkan, hal tersebut membutuhkan adanya suatu perencanaan yang nyata yang di bentuk dalam suatu program kerja. Dengan adanya program kerja, setiap kegiatan yang dilakukan akan lebih teratur dan membentuk suatu proses yang dinamis. Proses kegiatan pada bisnis perhotelan yang berhubungan dengan para tamunya di butuhkan suatu fungsi manajemen pada perusahaan yang lebih menitikberatkan pada kegiatan komunikasi, suatu fungsi manajemen itu adalah *Public Relations* atau disingkat menjadi PR.

***Menurut public relations news***, “PR adalah fungsi manajemen yang mengevaluasi sikap publik, mengidentifikasi kebijaksanaan-kebijaksanaan dan prosedur-prosedur seorang individu atau sebuah organisasi berdasarkan kepentingan publik dan menjalankan suatu program untuk mendapatkan pengertian dan penerimaan publik. (Moore, 2004 :6)

Berdasarkan pengertian diatas, dapat dikatakan *Public Relations* merupakan suatu ujung tombak bagi suatu perusahaan, terutama pada bidang perhotelan untuk berhubungan langsung dengan publik sasaraannya. Maka daripada itu, *Public Relations* perlu untuk merencanakan suatu kegiatan yang dapat menarik minat dan menawarkan kenyamanan pada saat tamu berkunjung ke hotel.

Banyak fasilitas yang ditawarkan oleh Hotel Jayakarta Bandung salah satunya ialah taman bermain anak yang mejadi unggulan dari hotel ini. Taman bermain anak ini meliputi kolam pasir, *flying fox*, *Game corner*, kolam berenang, *kolam bola*, *play stations*, dll. Tujuan fasilitas taman permainan anak ialah untuk memudahkan para tamu hotel yang membawa anak-anaknya jika ingin berlibur

sekaligus menciptakan suasana kekeluargaan. Disamping itu pula, pihak hotel menciptakan suasana dimana tamu hotel dapat betah dan tidak keluar dari Hotel Jayakarta dengan berbagai fasilitas penunjang. Miskinnya waktu untuk dapat berlibur bersama keluarga dikarenakan aktifitas dari para tamu yang berbagai macam, membuat para tamu ingin memanfaatkan waktu liburannya dengan baik. Kebanyakan dari para tamu hotel itu tidak ingin direpotkan oleh anak-anak mereka yang ingin menghabiskan waktunya dengan bermain, karena kebanyakan mereka ingin bersantai di hari libur.

Bertolak dari hal inilah, *Public Relations* Hotel Jayakarta Bandung membuat suatu strategi yang penulis nilai cukup baik dalam rangka menciptakan suasana gembira, namun kaya dengan kreatifitas, yaitu suatu acara bermain anak dalam bentuk pemberian hadiah bagi para anak-anak yang ikut berpartisipasi dalam bermain *games* ataupun menggambar di tempat yang sudah di sediakan, serta menjawab pertanyaan mengenai pengetahuan umum dan berani mengikuti *games* yang diberikan oleh *Public Relations*. Yang menarik dari acara ini ialah adanya interaksi anak dengan orang yang baru dikenalnya dan menciptakan kerjasama yang baik. Selain itu pula, acara yang telah dikemas oleh *Public Relations* dapat menumbuhkan rasa penasaran anak untuk menggali dan mengembangkan kretaitasnya.

Program acara anak (*kids activity*) ini biasa dilakukan pada hari minggu, tanggal-tanggal merah atau hari libur nasional, dimana kebanyakan para tamu menghabiskan liburan dengan keluarganya di kota Bandung. Untuk

mengoptimalkan program ini, maka Hotel Jayakarta Bandung melakukan kegiatan yang menjangkau pasar sasaran agar kepuasan pelanggan dapat terpenuhi.

Semua bisnis yang ada pada saat ini pada dasarnya memiliki strategi tersendiri, namun meskipun strategi-strategi tersebut telah dijalankan, masih dapat dilihat ataupun dirasakan tidak terbentuknya suatu tingkat kepuasan pelanggan, hal ini diakibatkan oleh faktor-faktor yang tidak berjalan sesuai yang diharapkan. Hotel-hotel yang berdiri pada saat ini berusaha untuk terus dapat mempertahankan kreadibilitasnya agar tetap bertahan dalam dunia bisnis. Setiap hotel tentu saja memiliki tujuan, sasaran ataupun visi dan misi yang jelas dalam setiap kegiatannya, yang intinya adalah hotel-hotel tersebut ingin dapat membentuk loyalitas para tamunya dengan memberikan kepuasan pada para pelanggannya.

**Menurut supranto**, pada dasarnya pengertian kepuasan/ketidakpuasan pelanggan merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan. Jadi, pengertian kepuasan pelanggan berarti bahwa kinerja suatu barang atau jasa sekurang-kurangnya sama dengan apa yang diharapkan. (Supranto, 2006:224)

Tujuan dari dibentuknya efektivitas pelayanan oleh *Public Relations* Hotel Jayakarta Bandung adalah agar dapat memuaskan pelanggannya, dan dengan adanya kepuasan maka akan terbentuk loyalitas dari para pelanggannya. Dengan demikian upaya Humas Hotel Jayakarta Bandung dalam upaya meningkatkan kepuasan serta loyalitas pelanggannya dapat terinterpretasikan cukup efektif dalam kegiatan bermain anak atau “*kids activity*” yang diprakarsai dan ditangani langsung oleh *Manager Public Relations* Hotel Jayakarta Bandung.

## 2.4 Analisis Pelayanan Hotel Jayakarta Bandung Kepada Mahasiswa PKL

Pelayanan menurut hartanto (1999:2) adalah upaya memberikan kepuasan kepada pelanggan/pengunjung berupa pemberian kemudahan, kelancaran, kenyamanan serta keamanan kepada pelanggan dari pihak perusahaan.

J.P.G Sianipar menyatakan bahwa pelayanan tidak hanya terbatas pada fasilitas fisik pelayanan akan tetapi meliputi juga dimensi empati yaitu tingkat perhatian dan kepedulian penyedia jasa atas kepentingan, kebutuhan dan keluhan pelanggan (penerima jasa).

Pelayanan yang diberikan Hotel Jayakarta Bandung kepada penulis cukup baik. Selama melaksanakan PKL (Praktek Kerja Lapangan) di Hotel Jayakarta Bandung, penulis merasakan suasana yang cukup menyenangkan juga keramahan para karyawan di dalam *Departement Sales and Marketing* Hotel Jayakarta Bandung. Hal ini terlihat pada saat pertama kali penulis melakukan kegiatan PKL (praktek kerja lapangan), penulis terlebih dahulu diperkenalkan kepada para karyawan di dalam *Departement Sales and marketing* Hotel Jayakarta Bandung dan juga di perkenalkan mengenai lingkungan Hotel Jayakarta Bandung serta bagian-bagian yang ada pada hotel tersebut tersebut. Selain itu penulis juga diberikan arahan dan juga diberi kesempatan untuk mengikuti beberapa kegiatan yang biasanya dilakukan oleh *Manager Public Relations* Hotel Jayakarta Bandung.

Setiap harinya, penulis melakukan beberapa kegiatan *Public Relations* yang telah diarahkan oleh pembimbing dengan sangat jelas sehingga penulis cepat menerima dan mengerjakan tugas yang telah diberikan. Kegiatan-kegiatan yang

dilakukan dimulai dari pukul 08.30-16.00 WIB. Pihak perusahaan memberikan waktu istirahat kepada mahasiswa yang sedang melaksanakan Praktek Kerja Lapangan, disamakan dengan pegawai yang bekerja di sana, yaitu selama satu jam dari pukul 12.00-13.00 WIB.

Banyak sekali yang diberikan pihak perusahaan kepada penulis selama melaksanakan Praktek Kerja Lapangan. Seperti, penulis diberikan jatah makan siang di EDR atau ruang makan karyawan setiap waktu istirahatnya. Penulis sangat dilibatkan dalam segala kegiatan-kegiatan yang diselenggarakan oleh pihak hotel. Hal ini menjadikan penulis menambah wawasan dalam keilmuan konsentrasi humas, khususnya di bidang perhotelan. Hingga pada akhirnya penulis selesai melaksanakan Praktek Kerja Lapangan pun, pihak Hotel Jayakarta Bandung memberikan kenang-kenangan. Hal ini sebagai bentuk pelayanan yang baik dari pihak perusahaan kepada penulis selama melaksanakan Praktek Kerja Lapangan.