BAB III

OBJEK PENELITIAN

3.1 Sejarah Hotel Jayakarta Bandung

Bandung dengan udara sejuknya, khususnya di pagi hari dan pada saat menjelang sore hingga malam hari, memberi kesegaran dan perubahan suasana, dengan posisinya yang berada 750 meter di atas permukaan laut. Arsitektur dari gedung – gedungnya yang bergaya *Art deco* mencerminkan impresi masa lalu. Bandung pernah dikenal dengan sebutan *Paris Van Java* karena keindahan alamnya dan Bandung juga memiliki julukan sebagai Kota Kembang. Bandung merupakan Ibu Kota Propinsi Jawa Barat. Bandung merupakan kota seni, budaya dan pendidikan. Bandung dikenal pula sebagai pusat perbelanjaan dan surga makanan dengan banyaknya *clothing* dan *distro* serta *factory outlet*. Maka Bandung merupakan kota tujuan wisata bagi wisatawan mancanegara dan wisatawan domestik.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, Hotel Jayakarta Bandung didirikan untuk menunjang kepariwisataan di Kota Bandung, khususnya dalam penyediaan akomodasi bagi para wisatawan. Hotel Jayakarta Bandung terletak disebelah utara kota Bandung, daerah perbukitan dengan pemandangan gunung dan hamparan kota Bandung, yang berlokasi di Jl.Ir.H. Juanda No. 381 A Dago Bandung 40135, sebagai hotel berbintang 4.

Hotel Jayakarta Bandung dibangun di atas tanah seluas 10.000 m2 dan dibuka pertamakali (*Grand opening*) untuk tamu pada tanggal 10 Maret 1994 dengan nama Jayakarta Suites Hotel.

Pada tahun 1995 Jayakarta Suites Hotel berubah nama menjadi Hotel Jayakarta Bandung, yang diresmikan oleh Bapak Soeharto, Presiden Republik Indonesia pada tanggal 6 Desember 1995.

Dinamakan Jayakarta karena induk hotel pertama (Pusatnya) didirikan di pusat pemerintahan Republik Indonesia yaitu Ibu Kota Jakarta, yang mana asal mula nama Jakarta adalah Jayakarta. Hal ini sebagai tanda penghargaan terhadap pendiri kota Jakarta yaitu Pangeran Jayakarta.

Hotel Jayakarta pada saat dibangun pertama kali di Jakarta, merupakan satu satunya hotel yang bernuansa Indonesia, baik dari segi arsitektur bangunan maupun design interiornya pada saat itu dan pemiliknya adalah orang Indonesia.

Hotel Jayakarta adalah hotel bisnis dan resort, yaitu tempat yang tepat untuk menjalankan kegiatan bisnis dan tempat untuk beristirahat pada akhir pekan bersama keluarga. Hotel Jayakarta juga merupakan tempat yang nyaman untuk menikmati ketenangan di tengah suasana air terjun buatan dengan kekhasannya tersendiri yaitu kolam pasir anak yang pertama terdapat di hotel di Kota Bandung.

Hotel Jayakarta Bandung dapat ditempuh hanya dalam waktu +10 menit dari jalan Tol Pasopati, + 30 menit berkendaraan dari Jalan Merdeka yaitu pusat

perbelanjaan dan pusat bisnis Bandung Indah Plaza, Bandung Electronic Center, Plaza Dago. Bandara Husein Sastranegara +45 menit, Stasiun Kereta Api +35 menit dan +60 menit dari Terminal Bus Leuwi Panjang.

Dari Hotel Jayakarta Bandung, Teater terbuka Dago *Tea House* dapat dicapai dengan berjalan kaki selama +15 menit, Dago Endah *Golf Course* dan Taman Hutan Raya Ir. H. Juanda dapat dicapai dalam waktu +10 menit berkendaraan. Restaurant The Valley, Restaurant The View dan Siera Café dapat dicapai +15 menit berkendaraan. Cihampelas walk +30 menit dan beberapa factory outlet disepanjang Jalan Ir. H. Juanda (Dago) dapat dicapai +10 menit. Restaurant Kampung Daun, Sapu Lidi, The Peak, Rumah Strawbery dan pusat penjualan tanaman hias Cihideung dapat ditempuh selama +1 jam berkendaraan.

Hotel Jayakarta Bandung memilik Lobby yang luas dengan pemandangan ke kota Bandung dan kolam renang. Lobby dapat digunakan untuk berbagai pameran dan juga untuk Restaurant. Di Lobby terdapat *Scenery Bar & Terrace, Lobby Bakery Corner, Reception & Front Office Cashier, Business Centre, Meeting Room* Dago III dan Dago IV, Starindo *Tour & Travel, Drug Store* & Yucca *Beauty* Salon, *Play Station* Corner, *Meeting Room* Dayang Sumbi dan *Meeting Room* Necktie.

Di *Basemant* terdapat *North Dago Café Restaurant* (*indoor dan outdoor*), *Grand Ball Room (Ball Room A, B, C), Meeting Room Dago I dan Dago II, Sangkuriang Room, Lagoon Swimming Pool, Uperdeck, Sandy Children Pool,*

Whirlpool, Play Ground Children, Club Arena (Fitness Centre dan Aroma Therapy).

Fasilitas yang tersedia untuk tamu adalah *Save Deposit Box, Laundry & Dry cleaning, Doctor on call, Car Rental, 24 hours Room Service, Roof Top Tennis Court.*

Ruangan untuk Seminar dan Resepsi Pernikahan, Ulang Tahun dan lain – lain yaitu *Grand Ball Room* mempunyai dinding pemisah yang dapat diatur dengan kapasitas 320 orang *set up Theatre* dan 80 orang *set up U – Shape*. Dayang Sumbi Room dengan kapasitas 200 orang *set up Theatre* dan 70 orang *set up U – Shape. Necktie Room* dengan kapasitas 100 orang *set up Theatre* dan 50 orang *set up U – Shape*. Sangkuriang *Room* dengan kapasitas 50 orang *set up Theatre* dan 30 orang *set up U – Shape*. Dago *Room* I dengan kapasitas 25 orang *set up Theatre* dan 15 orang *set up U – Shape.* Dago *Room* II dengan kapasitas 25 orang *set up Theatre* dan 15 orang *set up U – Shape.* Dago *Room* III dengan kapasitas 40 orang *set up Theatre* dan 25 orang *set up U – Shape*. Dago *Room* IV dengan kapasitas 6 orang *set up U – Shape*. dan Dago *Room* V dengan kapasitas 20 orang *set up Theatre* dan 15 orang *set up U – Shape*.

Fasilitas untuk Seminar dan Resepsi Pernikahan, Ulang Tahun dan lain – lain meliputi panggung, tata suara, tata lampu standar yang dapat diatur sesuai dengan keinginan.

Pada tahun 2004 Hotel Jayakarta Bandung berubah nama menjadi *The Jayakarta Bandung Suite Hotel & Spa.*

Sekitar bulan September 2004, *The Jayakarta Bandung Suite Hotel & Spa* membangun gedung baru terdiri dari 5 lantai dan 1 basemant dengan penambahan *meeting room* sebanyak 7 ruangan, *room* sebanyak 75 kamar dan pemindahan Lapangan Tennis ke Lt. 5. Pembangunan berjalan + 1,5 tahun. dan diberi nama *The Jayakarta Boutique Suite Hotel & Spa*. *Soft opening* pada bulan Desember 2005 dengan dijualnya kamar dan *meeting room* dengan digantinya nama *The Jayakarta Bandung* menjadi *The Jayakarta Bandung Boutique Suite Hotel & Spa.*

Adapun *meeting room* tersebut adalah Srikandi *Room* dengan kapasitas 60 orang *set up Theatre* dan 40 orang *set up U – Shape*. Arjuna *Room* dengan kapasitas 60 orang *set up Theatre* dan 40 orang *set up U – Shape*. Krisna *Room* dengan kapasitas 60 orang *set up Theatre* dan 40 orang *set up U – Shape*. Yudhistira *Room* dengan kapasitas 50 orang *set up Theatre* dan 30 *orang set up U – Shape*. Bima *Room* dengan kapasitas 50 orang *set up Theatre* dan 30 orang *set up U – Shape.* Nakula *Room* dengan kapasitas 30 orang *set up Theatre* dan 25 orang *set up U – Shape* dan Sadewa *Room* dengan kapasitas 30 orang *set up Theatre* dan 20 orang *set up U – Shape*.

The Jayakarta Bandung Boutique Suite Hotel & Spa merupakan Hotel *chain* Nasional dan merupakan salah satu unit dari *The Jayakarta Hotels & Resorts,* yang dimiliki oleh PT. Pudjiadi & Sons Tbk yaitu sebuah perusahaan swasta

Nasional yang bergerak di bidang Management Hotel yang bernama PT. Jayakarta *Hotels & Resorts* (Jayakarta Inti *Management Corporation*) yang beralamat di Jalan Hayam Wuruk No. 126 Jakarta 11180.

PT. Pudjiadi & Sons Tbk membawahi The Jayakarta Jakarta, The Jayakarta Anyer, The Jayakarta Cisarua dan The Jayakarta Bandung Boutique Suite Hotel & Spa. Sedangkan The Jayakarta Yogyakarta, The Jayakarta Bali dan The Jayakarta Lombok berada di bawah naungan PT. Juwara Warga Hotel yang berpusat di Bali dan juga anak perusahaan dari PT. Pudjiadi & Sons Tbk.

Selain Hotel, PT. Pudjiadi & Sons Tbk mempunyai beberapa anak perusahaan yang membawahi Apartemen dan Condominium yang tersebar di beberapa kota besar di Indonesia. Salah satunya adalah Apartemen dan Hotel Sol Elite Marbella di Anyer Banten.

3.2 Visi dan Misi

3.2.1 Visi

VISI The Jayakarta Bandung *Boutique Suite Hotel & Spa*

- *The Jayakarta Boutique Suite Hotel & Spa* sebagai Hotel yang mempunyai standar pelayanan internasional yang dapat memberikan pelayanan kepada seluruh tamu Hotel, sehingga dapat menciptakan keamanan dan kenyamanan bersama.

- *The Jayakarta Bandung Boutique Suite Hotel & Spa* dapat memberikan kesejahteraan bagi semuanya, baik pemilik maupun para karyawan dan memberikan aspek yang positip bagi lingkungan disekitarnya.
- *The Jayakarta Bandung Boutique Suite Hotel & Spa* menciptakan insan insan pariwisata yang handal dan professional untuk menuju era globalisasi.

3.2.2 Misi

MISI *The Jayakarta Bandung Boutique Suite Hotel & Spa*

- Manajemen dan semua karyawan *The Jayakarta Bandung Boutique Suite Hotel & Spa* akan sepenuhnya berusaha untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan para tamu baik dari kalangan usahawan maupun wisatawan secara kontinyu.
- Dengan menganggap tamu adalah Raja, memenuhi apa yang diharapkan oleh tamu, memberikan pelayanan yang ramah dan efisien serta tetap menjaga kebersihan hotel. Dengan melakukan itu, maka tamu akan mendapat nilai atas uangnya dan tamu merasa seperti di rumah sendiri.
- *The Jayakarta Bandung Boutique Suite Hotel & Spa* akan terus berusaha untuk menjadi hotel yang terbaik di Bandung, dengan slogan karyawan yaitu :

WE ARE ALL SITTING IN ONE BOAT

Yang dapat memberikan motivasi bagi karyawan untuk bekerja dalam satu team dan bukan perorangan, juga dapat menghasilkan cara berpikir positif bagi kebaikan hotel dan tamu.

3.3 Profil Hotel Jayakarta Bandung

Hotel Jayakarta Bandung memiliki 138 kamar, tetapi hanya 136 kamar yang dijual terdiri dari :

- **SUPERIOR = 3 kamar**

  Berada di lantai 2, 3 dan 4

  Menghadap ke Parkir Timur/Jalan Raya Ir. H. Juanda (Dago)

  Tanpa Balcony

  Semua kamar Twin Bed

- **DELUXE = 38 kamar**

  Berada di lantai 2, 3 dan 4

  Beberapa kamar mempunyai pemandangan yang berbeda yaitu Mountain View dan Residence View.

  Tanpa Balcony

  Beberapa kamar Twin Bed dan sebagian King Size Bed

  Mempunyai connecting room dengan Junior Suite Mountain View

- **EXECUTIVE = 39 kamar**

  Berada di lantai 2, 3 dan 4

  Beberapa kamar mempunyai pemandangan yang berbeda yaitu City View, Pool View dan Residence View.

  Terdapat Balcony

  Beberapa kamar Twin Bed dan sebagian King Size Bed

Mempunyai beberapa connecting room dengan Deluxe Room dan Executive Room

- **JUNIOR SUITE (MOUNTAIN VIEW) = 24 kamar**

  Berada di lantai 2, 3 dan 4

  Seluruh kamar mempunyai pemandangan Mountain View.

  Beberapa kamar Twin Bed dan sebagian King Size Bed

  Mempunyai connecting room dengan Deluxe Room

  Tanpa Balcony

  Terdapat Living Room

- **JUNIOR SUITE (MOUNTAIN VIEW) = 24 kamar**

  Berada di lantai 2, 3 dan 4

  Seluruh kamar mempunyai pemandangan Mountain View.

  Beberapa kamar Twin Bed dan sebagian King Size Bed

  Mempunyai connecting room dengan Deluxe Room

  Tanpa Balcony

  Terdapat Living Room

- **JUNIOR SUITE (CITY VIEW) = 30 kamar**

  Berada di lantai 2, 3 dan 4

  Seluruh kamar mempunyai pemandangan City View dan Pool View.

  Beberapa kamar Twin Bed dan sebagian King Size Bed

  Mempunyai connecting room dengan Executive Room

Terdapat Balcony

Terdapat Living room

- **PENTHOUSE = hanya 1 unit terdiri dari 3 kamar**

  Terdapat di Lantai 4 saja

  Terdiri dari dua lantai

  Terdapat Living room, Dining room dan Pantry (Mini Kitchen)

  Pemandangan kamar ke Mountain View

  Terdapat Balcony

- **PRESIDENTIAL SUITE = hanya 1 unit terdiri dari 2 kamar (1 Deluxe Room dan 1 Executive Room)**

  Terdapat di Lantai 4 saja

  Terdapat Living Room, Dining Room dan Pantry (Mini Kitchen)

  Pemandangan kamar ke Street View dan City View

  Terdapat Balcony

- **GM APARTEMENT = terdiri dari 2 kamar (1 Deluxe Room dan 1 Executive Room)**

  Terdapat di Lantai 2 saja

  Terdapat Living Room, Dining Room dan Pantry (Mini Kitchen)

  Pemandangan kamar ke Village View

  Terdapat Balcony

The Jayakarta Bandung Boutique Suite Hotel & Spa juga memiliki 75 kamar dengan nama The Boutique Rooms. Dinamakan The Boutique Rooms karena setiap lantai memiliki model yang berbeda – beda yaitu :

1. Lantai Ground modelnya Minimalis
2. Lantai 1 modelnya Minimalis
3. Lantai 2 modelnya Ethnic
4. Lantai 3 modelnya Mediteranian
5. Lantai 4 modelnya Classic

The Boutique Rooms terdiri dari :

- **BOUTIQUE VILLAGE CITY VIEW = 30 kamar**

  Berada di Lantai Ground, 1, 2, 3 dan 4

  Pemandangan menghadap ke Village View

  Terdapat Balcony

  Beberapa kamar Twin Bed dan Double Bed

- **BOUTIQUE POOL CITY VIEW = 30 kamar**

  Berada di Lantai Ground, 1, 2, 3 dan 4

  Pemandangan menghadap ke Pool View

  Terdapat Balcony

  Beberapa kamar Twin Bed dan Double Bed

- **BOUTIQUE PREMIER = 11 kamar**

  Berada di Lantai Ground, 1, 2, 3 dan 4

  Pemandangan menghadap ke City View

  Terdapat Balcony

  Semua kamar King Size Bed

- **BOUTIQUE PREMIER DELUXE = 4 kamar**

  Berada di Lantai 1, 2, 3 dan 4

  Pemandangan menghadap ke City View dan Pool View

  Terdapat Balcony

  Semua kamar King Size Bed

  Terdapat Living Room, Dining Room dan Pantry

Semua kamar dilengkapi dengan sambungan telepon SLI, system pengaman kunci elektronik, pengatur suhu, radio, mini bar, kamar mandi, TV Cable dilengkapi remote control dengan saluran satelit multilingual, tegangan listrik 220 volt, wardrobe, luggage rack, TV & Refrigerator rack, Mini Bar, writing table, writing chair, round table, chair, head board, bed, nakast, art work.

3.4 Logo

Gambar 3.1

Logo Hotel Jayakarta

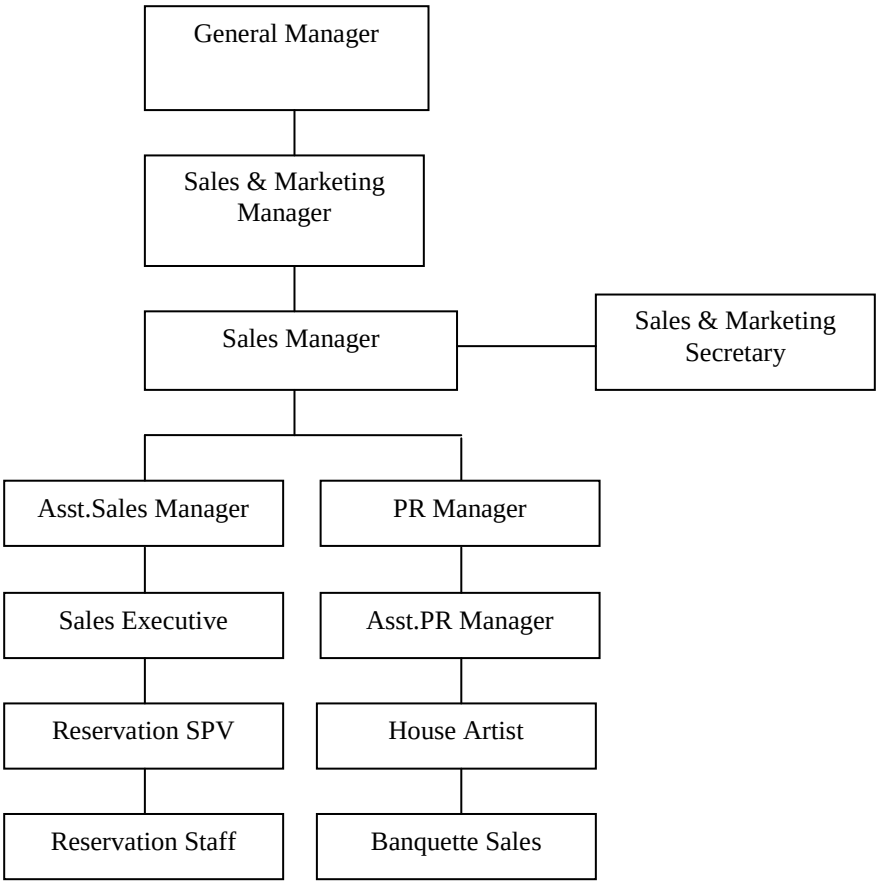


3.5 Struktur Organisasi Hotel Jayakarta Bandung

Struktur organisasi menunjukkan suatu tingkatan hirarki, dimana dalam struktur organisasi dapat diketahui hubungan antara bagian yang satu dengan yang lainnya, hubungan atasan dengan bawahan. Dengan memperlihatkan struktur organisasi, maka setiap orang dapat mengetahui tugas, wewnang, dan tanggungjawabnya masing-masing. Selain itu juga akan mempermudah pimpinan untuk melakukan pengawasan dan pertanggungjawaban atas tugas yang telah dibebankan. Struktur organisasi dirancang sesuai dengan kebutuhan hotel, makin besar dan lengkap fasilitasnya, maka struktur organisasinya juga semakin komplek. Agar lebih jelas, maka penulis melampirkan skema struktur organisasi Hotel Jayakarta Bandung sebagai berikut :

Gambar 3.2

Struktur Organisasi Sales & Marketing Dept



Sumber : Arsip Hotel Jayakarta Bandung, 2010

3.6 Job Description

3.6.1 General Manager

1. Memimpin mengolah dan mengendalikan semua aktivitas perusahaan agar dapat dicapai standar pelayanan yang telah ditetapkan dan dapat mencapai target pendapatan dan pengeluaran biaya sesuai dengan budget operasi.
2. Member informasi kepada para manager bawahannya mengenai kebijakan-kebijakan perusahaan serta perubahannya.
3. Mengawasi dan mengevaluasi aktifitas yang dilaksanakan oleh setiap department dalam perusahaan.
4. Bertanggung jawab kepada Chief Executive Officer.

3.6.2 Sales and Marketing Manager

1. Bertanggung jawab atas tercapainya sasaran atau target penjualan hotel dan instansi lain yang berkepentingan.
2. Membantu pimpinan dalam menetapkan sasaran operasi dan penyusunan rencana pemasaran (marketing plan).
3. Mengusulkan anggaran pemasaran dan promosi.
4. Menyusun program promosi dan penjualan hotel, melakukan kontak dan negosiasi dengan pihak biro perjalanan dan pimpinan roombongan.
5. Memelihara hubungan baik dengan para pelanggan hotel dan instansi lain yang berkepentingan.

6. Membimbing dan mengawasi kegiatan sales executive.
7. Meningkatkan hubungan yang baik dengan pelanggan dan pihak lainnya.
8. Melakukan kegiatan sales call.
9. Merencanakan dan mengawasi pemasangan poster-poster, desain atau iklan lainnya.
10. Mengusulkan dan menghadiri function-function yang dapat meningkatkan penjualan hotel.
11. Memantau dan mengevaluasi kegiatan dan hasil-hasil penjualan dan meningkatkan citra hotel.
12. Mengundang dan menjamu para relasi untuk mendorong penjualan dan meningkatkan citra hotel.
13. Menyusun calendar of event, menyiapkan laporan tentang aktivitas bagian penjualan, membimbing dan mengevaluasi penampilan bawahan.

3.6.3 Sales Manager & Asst.Sales Manager

1. Melaksanakan kegiatan penjualan hotel, baik di dalam maupun diluar hotel sesuai dengan program kerja yang telah ditetapkan.
2. Menyiapkan bahan promosi yang diperlukan.
3. Mengirim bahan-bahan promosi kepada pelanggan, biro perjalanan dan sasaran pasar lainnya.

4. Mengantarkan, menjelaskan dan memperkenalkan fasilitas yang dimiliki hotel kepada pembeli.
5. Melakukan kegiatan promosi dan penjualan yang dicapai, membantu mengumpulkan bahan dan informasi untuk menyusun calendar of event.
6. Mengadakan kontak dengan pelanggan dan pimpinan rombongan untuk menjadi fasilitas hotel.

3.6.4 Public Relations Manager & Asst. Public Relations

1. Secara tetap meneliti dan melaksanakan Standar Pekerjaan dan meyakinkan bahwa prosedur telah dilaksanakan dengan baik dan benar.
2. Mencatat, membuat dan menyiapkan laporan atas pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya sehingga dapat meningkatkan efektivitas.
3. Membantu, menjaga, membina dan bekerja sama dengan rekan sekerja agar senantiasa patuh pada peraturan-peraturan yang ada ataupun yang akan dikeluarkan sehingga tercipta situasi kerja yang harmonis tanpa mengurangi produktivitas.
4. Bekerjasama dengan atasan dalam mempertahankan dan meningkatkan pengawasan dibagiannya sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan.
5. Menjaga dan memelihara peralatan atau perlengkapan kerja, kebersihan, lingkungan kerja,keselamatan dan kesehatan kerja dan bekerjasama dengan departemen terkait.

6. Melaksanakan tugas lainnya yang ada kaitannya dengan tugas pokok sesuai dengan perintah dan pengarahan atasan.
7. Merancang dan mengatur kebijaksanaan secara umum agar citra Hotel tetap terpelihara dikalangan relasi Hotel khususnya serta masyarakat pada umumnya di dalam maupun di luar negeri.
8. Merancang dan mempersiapkan terselenggaranya kontak-kontak antara General Manager atau Hotel Executive lainnya dengan para relasi VIP, Peajabat Pemerintah,dan masyarakat lainnya.
9. Bertindak mewakili Hotel dalam setiap kesempatan yang berhubungan dengan pubic.
10. Mengkoordinir dan mengontrol persiapan intern yang menyangkut fasilitas dan pelayanan setiap penyambutan VIP, Pejabat Pemerintah, Pimpinan Perwakilan Negara Asing dan tamu Negara untuk menjamin kepuasan mereka.
11. Secara periodic menyiapkan berita-berita / photo-photo / tulisan publisitas dan mengirimkannya ke media pilihan mengenai kejadia-kejadian penting di dalam maupun di luar Hotel agar dapat dimanfaatkan untuk usaha Sales Promotion dan meningkatkan citra Hotel.
12. Merencanakan dan menyelenggarakan jumpa pers (harian,majalah,TV atau Radio), dan secara teratur mengadakan kontak dengan mereka untuk menjaga hubungan baik.

13. Membuat kliping dan filing setiap artikel/photo-photo, mengenai Hotel atau tulisan dan photo mengenai Hotel saingan.

3.6.5 Sales Executive

1. Menjual dan mempromosikan seluruh produk hotel dengan menguasai pengetahuan tentang produk dan pelayanan yang baik.
2. Menghadiri meeting atau briefing pada waktu yang telah ditentukan oleh atasan untuk membahas perkembangan hasil usaha, hubungan perusahaan-perusahaan maupun pemecahan masalah yang ada.
3. Membuat penawaran harga sesuai dengan permintaan customer serta menindaklanjutinya.
4. Menguasai jadwal kegiatan ruang pertemuan.
5. Menjalin hubungan baik dengan relasi atau tamu-tamu hotel yang luas secara berkelanjutan, termasuk koordinasi yang baik sesuai dengan fungsi dan aktivitas sales executive dengan bagian atau department lainnya di dalam lingkungan manajemen modal.
6. Merencanakan dan melaksanakan mingguan kegiatan sales call atas persetujuan ijin dari atasan dan melaporkan definite atau sesuai dengan fungsi dan aktivitas sales executive dengan bagian atau department lainnya didalam lingkungan manajemen hotel.

7. Manajemen hubungan yang baik terhadap sales executive Hotel Jayakarta lainnya.
8. Menampung, menangani dan mematuhi keluhan maupun kebutuhan atau permintaan tamu hotel serta member pelayanan yang terbaik, selanjutnya melimpahkan atau mendelegasikan kepada bagian atau department lain dengan koordinasi yang baik.
9. Mematuhi jadwal kehadiran yang telah ditentukan atasan langsung dan pada hari tertentu ditunjuk untuk bertugas melakukan fungsi-fungsi guest relation officer.
10. Mematuhi seluruh prosedur dan ketentuan yang telah ditetapkan didalam aktivitas menjual seluruh produk hotel.
11. Wajib menjalankan administrasi, kearsipan dan dokumentasi yang baik berkaitan dengan aktivitas menjual seluruh produk hotel yang dapat dievaluasi dan dipertanggung jawabkan.
12. Melakukan pekerjaan dan tugas-tugas khusus yang berkaitan dengan penjualan sesuai dengan instruksi atasan.
13. Turut serta secara aktif menyusun program penjualan dengan rencana kerja serta menilai pelaksanaannya.
14. Turut serta secara aktif melakukan analisa penjualan seluruh produk hotel maupun produk pesaing.

15. Menangani adanya permintaan atau pemesanan dari tamu terhadap seluruh produk hotel dengan strategi penjualan yang baik.
16. Membuat daily report kegiatan sales call dan kegiatan sehari-hari yang dilaporkan kepada room division dan sales manager.
17. Melakukan promosi penjualan secara aktif baik internal maupun eksternal termasuk melakukan studi perbandingan tentang keberadaan para pesaing.
18. Mengisi cardex secara teratur dan akurat.

3.6.6 Reservation Supervisor

1. Mengawasi sehari-hari bagian pemesanan
2. Membalas permintaan pemesanan melalui faks dan email
3. Memperbarui kontrak penjualan, menjaga sistem pengarsipan yang akurat dan memperbarui lembar menilai dan daftar perusahaan
4. Memastikan bahwa staf reservasi menjaga sopan santun telepon yang tepat setiap waktu
5. Mengawasi staf reservasi untuk benar mengutip tarif dan kebijakan
6. Memantau dan mengontrol pemesanan kamar untuk memaksimalkan pendapatan kamar dan mencapai hasil maksimal
7. Penanganan permintaan khusus

3.6.7 Reservation Staff

1. Secara tetap meneliti dan melaksanakan Standar Pekerjaan dan meyakinkan bahwa prosedur telah dilaksanakan dengan baik dan benar.
2. Mencatat, membuat dan menyiapkan laporan atas pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya sehingga dapat meningkatkan efektivitas.
3. Membantu, menjaga, membina dan bekerja sama dengan rekan sekerja agar senantiasa patuh pada peraturan-peraturan yang ada ataupun yang akan dikeluarkan sehingga tercipta situasi kerja yang harmonis tanpa mengurangi produktivitas.
4. Bekerjasama dengan atasan dalam mempertahankan dan meningkatkan pengawasan dibagiannya sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan.
5. Menjaga dan memelihara peralatan atau perlengkapan kerja, kebersihan, lingkungan kerja,keselamatan dan kesehatan kerja dan bekerjasama dengan departemen terkait.
6. Melaksanakan tugas lainnya yang ada kaitannya dengan tugas pokok sesuai dengan perintah dan pengarahan atasan.
7. Menerima reservation kamar secara baik dan benar.
8. Kelancaran tugas-tugas reservation.
9. Penyediaan data-data secukupnya kepada department lain untuk menunjang kelancaran operation.

10. Penyediaan data-data secukupnya kepada department lain untuk menunjang kelancaran operation.
11. Bertanggung jawab atas kerapihan penyimpanan surat-surat, telex (fax) dan telephone.
12. Membuat reservation slip dari semua booking dan menempatkan slipnya secara chronologis dan alphabets.
13. Merecord semua booking yang confirm dalam room control sheet dengan teliti.
14. Bertanggung jawab atas akurasi filling koresponden dengan contact rate.
15. Mengetahui jelas structure rate hotel dan juga harga-harga khusus yang berlaku dan fasilitas-fasilitas lain yang ada di hotel.

3.6.8 Banquette Sales

1. Menjual fasilitas banquette secara optimal dengan menguasai pengetahuan tentang ruang pertemuan berikut fasilitasnya.
2. Mengetahui harga peket-peket pertemuan yang berlaku.
3. Menghadiri meeting pada waktu yang telah ditentukan oleh atasan untuk membahas operasional kerja seperti perkembangan hasil usaha, hubungan dengan perusahaan-perusahaan beserta pemecahan permasalahannya.
4. Membuat penawaran harga paket meeting / mice kepada para pelanggan.
5. Menguasai jadwal kegiatan ruang pertemuan.

6. Menjalin hubungan baik dengan relasi atau pelanggan secara luas dan berkesinambungan.
7. Merencanakan, menghubungi lagi ke para pelanggan yang akan menggunakan fasilitas hotel Jayakarta sehingga bisnis tersebut menjadi definite.
8. Menampung, menangani dan memahami keluhan, kebutuhan atau permintaan tamu serta memberikan pelayanan terbaik, selanjutnya mendelegasikan kepada bagian atau department lain dengan koordinasi yang baik.
9. Mematuhi seluruh prosedur dan ketentuan yang telah ditetapkan didalam aktivitas menjual fasilitas banquette.
10. Wajib menjalankan administrasi, kearsipan dan dokumentasi yang baik berkaitan dengan aktivitas menjual fasilitas banquette.
11. Melakukan pekerjaan dan tugas-tugas khusus yang berkaitan dengan penjualan sesuai dengan instruksi atasan.
12. Turut serta secara aktif melakukan analisa penjualan banquette dengan rencana kerja serta menilai pelaksanaannya.
13. Menangani adanya permintaan atau pemesanan dari tamu terhadap fasilitas banquette dan kamar dengan strategi penjualan yang baik.
14. Membuat aktivitas terhadap pelanggan yang dihubungi dan dicatat pada log book banquette sales untuk dilaporkan sales dan marketing manager.
15. Mengisi cardex secara teratur dan akurat.

3.7 Sarana dan Prasarana

Fasilitas Hotel Jayakarta Bandung terdiri sebagi berikut

3.7.1 Sarana

Tabel 3.1

Daftar Sarana Di Hotel Jayakarta Bandung

No	Fasilitas Hotel	Kondisi
1.	Air-conditioned	Baik
2.	Mini bar and refrigerator	Baik
3.	Telephone	Baik
4.	Television	Baik
5.	In-house movies	Baik
6.	Hairdryer	Baik
7.	Personal Safe	Baik
8	Tea/coffee facility	Baik
9.	Interconnecting rooms	Baik

3.7.1 Prasarana

Tabel 3.2

Daftar Prasarana Hotel Jayakarta Bandung

No	Fasilitas Gedung	Kondisi
1.	Restaurant	Baik
2.	Bar	Baik
3.	Coffee Shop	Baik
4.	24hr room service	Baik
5.	Live entertainment	Baik
6.	Swimming Pool	Baik
7.	Cots	Baik
8.	Tennis Court	Baik
9.	Squash Court	Baik
10.	Fitness Centre & Spa	Baik
11.	Massage/sauna	Baik
12.	Business Centre with boards rooms	Baik

13.	Laundry & Dry Cleaning	Baik
14.	Drugstore	Baik
15.	Beauty & Salon	Baik
16.	Tours & Travel Agent	Baik
17.	Save Deposit Box	Baik
18.	Doctor on call	Baik
19.	Car Rental	Baik
20.	Children Playground	Baik