BAB I

Pendahuluan

1.1 Sejarah Perusahaan The Feli Hotel Bandung

The Feli Hotel didirikan pada tanggal 22 September 2007 di Bandung dan memperoleh izin Penanaman Modal Dalam Negeri (PMDN) yang bergerak dalam bidang jasa pengelolaan hotel terpadu lengkap dengan berbagai fasilitasnya.

Luas tanah The Feli Hotel 368 m^2 dengan luas bangunan sekitar 277 m^2 yang berupa bangunan terbanyak 3 (tiga) lantai yang bernuansa minimalis. Dengan lokasi di Jalan Buah Batu No.152 Bandung yang merupakan jalan utama kota Bandung dan tempat berkumpulnya gedung perkantoran, pusat perbelanjaan serta dekat dengan pintu tol, sehingga lokasi yang sangat strategis tersebut membuat The Feli Hotel menjadi hotel yang sangat mendukung dan mewujudkan semua rencana dan aktivitas bisnis maupun kepentingan lain bagi yang menginap di The Feli Hotel.

Adapun nama The Feli Hotel daiambil dari nama pemilik hotel yaitu Ibu Feli yang menyiratkan tentang kesuburan, kesejukan, kenyamanan, tenteram, ramah, damai dan asri serta karyawannya pekerja kertas, ulet, jujur dan suka menolong, sehingga diharapkan dari kata Bentani bermakna: “biarlah semua keluarga besar dan tamu The Feli mendapat kesuburan, kesejukan,

kenyamanan, keramahan, tenteram, damai dan asri jiwanya serta kehidupannya."

Dalam operasioanalnya, The Feli Hotel memilih motto "Karena Anda Layak Mendapatkan yang Terbaik atau "*Because You Deserve The very Best*". Motto ini wajib dipahami dan diterapkan atau berlaku untuk sesama karyawan dalam interaksi kerja (*internal customer*) atau ketika semua karyawan melayani tamu (*eksternal customer*) yang berkunjung ke The Feli Hotel.

1.1.1 Visi Misi dan Misi Perusahaan The Feli Hotel Bandung

Pada saat penulis melakukan praktek kerja lapangan di The Feli Hotel Bandung, manajemen dan seluruh staf hotel akan sepenuhnya berusaha untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan para tamu baik itu dari kalangan usahawan maupun wisatawan secara *continue*. Dengan menganggap tamu adalah raja, memenuhi apa yang diharapkan oleh tamu dengan memberikan pelayanan yang ramah dan efesiensi serta tetap menjaga kebersihan hotel.

Dengan melakukan itu semua, maka tamu akan mendapatkan nilai atas uangnya seperti dirumah sendiri. The Feli Hotel akan berusaha terus menjadi hotel yang terbaik di Bandung dengan slogan karyawan yaitu: "*We Are all Sitting in One Boath*", yang dapat memberikan motivasi bagi karyawan untuk bekerja dalam satu *team* dan bukan perseorangan, juga dapat menghasilkan cara berpikir positif bagi kebaikan hotel dan tamu.

1.1.2 Logo Perusahaan The Feli Hotel Bandung

Gambar 1.1

Logo The Feli Hotel Bandung



Sumber : Arsip The Feli Hotel Bandung, 2012.

The Feli Hotel daiambil dari nama pemilik hotel yaitu Ibu Feli yang menyiratkan tentang kesuburan, kesejukan, kenyamanan, tenteram, ramah, damai dan asri serta karyawannya pekerja kertas, ulet, jujur dan suka menolong, sehingga diharapkan dari kata Bentani bermakna: “biarlah semua keluarga besar dan tamu The Feli mendapat kesuburan, kesejukan, kenyamanan, keramahan, tenteram, damai dan asri jiwanya serta kehidupannya.”

1.2 Sejarah Divisi The Feli Hotel Bandung

Penulis melakukan praktek kerja lapangan di The Feli Hotel Bandung tepatnya di bagian Maintenance Coordinator merupakan bagian dari Humas The Feli Hotel.

Berikut merupakan tugas Maintenance Coordinator The Feli Hotel Bandung:

1. Pemeliharaan stabilitas The Feli Hotel Bandung.
2. Menjaga kepuasan terhadap pelanggan agar terciptanya citra yang baik bagi pihak The Feli Hotel Bandung.
3. Mendorong dan memberikan kontribusi untuk peningkatan hubungan yang baik dengan pelanggan The Feli Hotel Bandung.
4. Mendorong dan membina agar Pers dapat berkembang dan profesional.
5. Meningkatkan publikasi pembangunan dan kepuasan terhadap pelanggan The Feli Hotel Bandung.
6. Meningkatkan kerjasama yang baik dengan mas media baik cetak maupun elektronik guna peningkatan pemberitaan kegiatan yang dilakukan The Feli Hotel Bandung.
7. Mendorong peningkatan sinergi antara partisipasi pelanggan dan program perusahaan dalam pencitraan The Feli Hotel Bandung.
8. Meningkatkan pengetahuan dan keterampilan dibidang kehumasan.

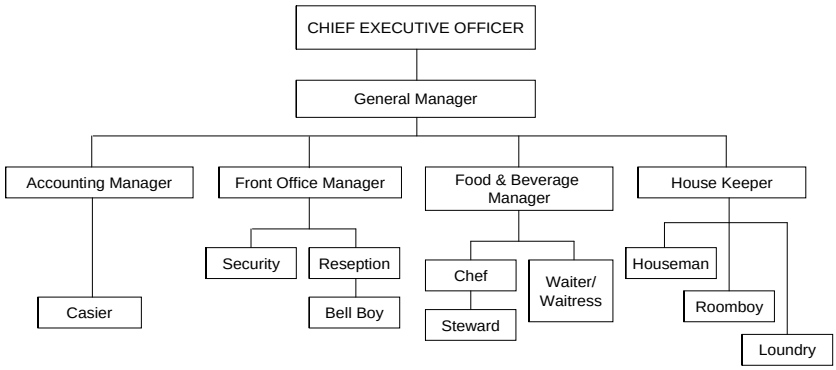
1.3 Struktur Perusahaan The Feli Hotel Bandung

Dalam melakukan aktivitas sehari-hari The Feli Hotel perlu menyusun suatu struktur organisasi. Struktur organisasi dibentuk untuk membantu perusahaan melakukan penetapan pembagian kerja, pendelegasian wewenang, penetapan pegawai pada posisi tertentu, mengarahkan usaha dalam organisasi sedemikian rupa, sehingga usaha tersebut dapat dikoordinasikan dan sejalan dengan tujuan organisasi. Dengan struktur organisasi maka wewenang dan tanggung jawab masing-masing menjadi jelas, sehingga tidak menimbulkan kesimpangsiuran dalam pembagian tugas dan pemberian perintah, selain itu akan mempermudah pimpinan untuk melakukan pengawasan dan pertanggung jawaban atas tugas yang telah dibebankan. Struktur organisasi The Feli Hotel Bandung adalah berbentuk garis, dimana garis kekuasaan yang mengalir secara langsung dari direksi atau pimpinan ke bawahan. Berikut adalah bagan organisasi dari The Feli Hotel Bandung :

BAGAN ORGANISASI THE FELI HOTEL BANDUNG

Gambar 1.2

Gambar Bagan organisasi The Feli Hotel Bandung



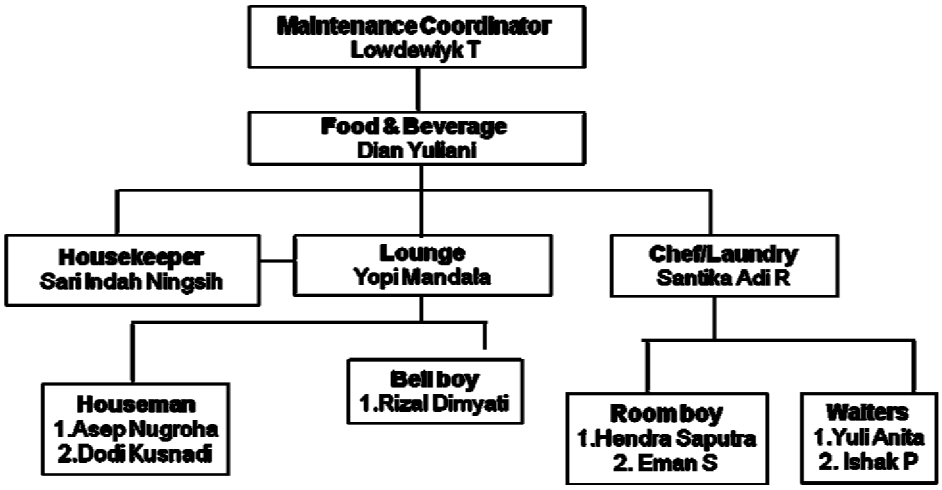
Sumber : Arsip The Feli Hotel Bandung, 2012.

Struktur organisasi merupakan gambaran mengenai fungsi, jabatan, tugas, wewenang, hubungan kerja dan tanggung jawab serta menggambarkan jalur komunikasi tiap bagian dengan bagian lain. Adapun mengenai tugas, wewenang dan tanggung jawab dari bagian atau fungsi yang ada dalam struktur organisasi tersebut.

1.4 Struktur Divisi The Feli Hotel Bandung

Gambar 1.3

Gambar Struktur Divisi The Feli Hotel Bandung



Sumber : Arsip The Feli Hotel Bandung, 2012.

Struktur divisi merupakan gambaran mengenai fungsi, jabatan, tugas, wewenang, hubungan kerja dan tanggung jawab serta menggambarkan jalur komunikasi tiap bagian dengan bagian lain. Adapun mengenai tugas, wewenang dan tanggung jawab dari bagian atau fungsi yang ada dalam struktur organisasi tersebut.

1.5 Job Description

Jabatan : Accounting & Personnel Manager

Departemen : Accounting Department

Hierarchical Position :

Atasan Langsung : Resident Manager/General Manager

Bawahan Langsung : Seluruh Koordinator Departemen

Tugas-Tugas **:**

A. Harian

- Bertanggung jawab atas kegiatan proses pencatatan, penyusunan laporan keuangan, pengawasan seluruh laporan baik aspek keuangan maupun operasional
- Membukukan semua transaksi pembayaran, maupun penerima Cek/BG ke dalam masing-masing buku bank
- Meneliti seluruh transaksi dari masing-masing departemen (Front Office, Housekeeping, F&B, & Maintenance)
- Meneliti seluruh pengajuan anggaran dari seluruh departemen, dan menandatanginya sebagai rekomendasi kepada Resident Manager/General Manager
- Mencatat, memproses serta posting atas seluruh transaksi dari kegiatan operasional, dan Mengakumulasi data operasi (pandapatan & pengeluaran),
- Melakukan pembayaran seluruh pengeluaran rutin/non rutin dari biaya operasional perusahaan (The Feli Hotel)

- Meneliti dan melakukan tindak lanjut, dan mengoordinir atas penyelesaian out standing balance of accounts received baik guess active (in the house) maupun city ledger.
- Meneliti dan melakukan tindak lanjut, dan mengoordinir atas penyelesaian out standing balance of account payable (hutang rekanan) dan other payable
- Menghitung informasi & menulis daftar gaji karyawan serta bertugas sebagai payroll
- Melaksanakan tugas-tugas clerical (administrasi) bagi kegiatan operasional management (document filling, office inventories, serta tugas-tugas kesekretarisan lainnya)

B Periodik

- Melakukan penyetoran uang perusahaan ke Bank
- Membuat dan menyusun laporan mingguan & triwulan keuangan perusahaan (The Feli Hotel)
- Menyusun anggaran keuangan perusahaan (The Feli Hotel)
- Melakukan Check on the spot, terhadap:
    - In/Out transaksi dari Front Office departemen
    - Stock F&B
    - Stock Housekeeping
    - Fasilitas Kamar

C. Insidentil

- Mendampingi Front Office Departemen dalam kegiatan operasional reservation/Guest Check in/out
- Bertindak sebagai Manager-On-Duty (MOD) jika General Manager dan Resident Manager tidak hadir di hotel

Jabatan : Front Office Coordinator

Departemen : Front Office Department

Hierarchical Position :

Atasan Langsung : Resident Manager/General Manager

Bawahan Langsung : Seluruh Karyawan Front Office Department

Tugas-Tugas **:**

A. Harian

- Bertanggung jawab atas pengawasan operasional, administrasi serta mengkoordinasi bidang kerja seluruh karyawan dalam lingkungan Front Office Department
- Mengusahakan tercapainya occupancy hotel semaksimal mungkin
- Mengkoordinasi, memeriksa/meneliti dan melakukan tindak lanjut terhadap prosedur operasional reservasi tamu baik individu/group
- Memperhatikan dan menjawab surat-surat/permintaan Hotel Rate dari setiap tamu/travel agent/perusahaan yang membutuhkan baik melalui telepon, email atau facsimile.

- Membantu menyampaikan program promo hotel kepada para regular guest serta membina hubungan yang baik dengan para tamu
- Melakukan pengecekan secara teratur terhadap competitor rate dan room occupancy hotel lain yang sejenis dan memberikan rekomendasi penyesuaian tarif kamar kepada management
- Menangani pemberian prosedur discount special rate (travel agent rate, corporate rate, dan discount rate lainnya)
- Mengarahkan, mengawasi, dan mengevaluasi pelayanan Front Office Department secara menyeluruh.
- Membantu kelancaran operasional dari berbagai kegiatan yang terkait dengan Front Office Department
    - Mengecek tamu-tamu dalam daftar “EAL” (Expected Arrival List) = khususnya tamu-tamu VIP
    - Menyambut dan mengantar tamu VIP ke kamarnya dan siap memberikan pelayanan yang baik selama tinggal di hotel
    - Sebagai Koordinator antar lini dalam ruang lingkup Front Office (Kebersihan Area Lobby, Koordinasi dengan Security, Housekeeping/Bellboy di Area Lobby)
    - Menindaklanjuti keluhan tamu, baik yang disampaikan langsung maupun melalui *Complain Letter*
- Memonitor ketepatan pelayanan Check in dan Check out
- Mengadakan inspeksi ruang secara teratur dengan Coordinator Housekeeping & Maintenance

- Membuat pengajuan jadwal pergantian waktu kerja (shift) karyawan di departemennya
- Melakukan penilaian dan membuat laporan kinerja, produktivitas kerja dan penampilan bawahannya
- Menciptakan dan membina budaya kerja, kekompakan, kerjasama serta suasana kerja yang kondusif

B Periodik

- Menyelenggarakan Briefing & Meeting
- Membuat dan menyusun laporan bulanan dari keseluruhan pekerjaan di lingkungan Front Office Depertment
- Menyusun anggaran Front Office Department
- Melakukan Check on the spot, terhadap:
    - In/Out transaksi dari Front Office departemen
    - Kelayakan Fasilitas Kamar

C. Insidentil

- Bertindak sebagai Manager-On-Duty (MOD) jika General Manager dan Resident Manager tidak hadir di hotel
- Melakukan pendampingan/training terhadap personel Front Office yang masih berstatus probation (pegawai baru) maupun terhadap peserta Magang

Jabatan : Housekeeper/Room Attendant

Departemen : Housekeeping Department

Hierarchical Position :

Atasan Langsung : Housekeeping Coordinator

Bawahan Langsung :

Tugas-Tugas **:**

A. Harian

- Mempersiapkan towel, cleaning supplies, guest supplies, & equipments untuk dipersiapkan sebelum melakukan Clean-up Room / Make-up Room, maupun membersihkan area public, kantor, lobi, toilet, dll.
- Memeriksa kondisi kamar dan mengisi Room Boy Sheet/Report sesuai dengan kode yang telah ditentukan serta meembuat laporan mengenai pekerjaan yang dilakukan hari itu dan menuliskannya di Log book
- Mengontrol inventaris dan kondisi kamar-kamar di lantai masing-masing
- Membersihkan kamar mandi, perabotan, dan perlengkapan lainnya, merapikan tempat tidur, mengganti linen/towel yang kotor di setiap kamar, membersihkan ruangan di setiap lantai masing-masing
- Merawat taman, membuang sampah pada tempatnya, serta menjaga kebersihan di area Lobby, termasuk kebersihan meja tamu
- Membantu Petugas Laundry untuk mengumpulkan/mengambil, dan menanyakan kepada tamu apakah ada permintaan perlakuan khusus terhadap cucian yang akan dicucikannya, serta mengantarkan kembali cucian ke kamar tamu-tamu tersebut.

- Mengantarkan pesanan Menu Breakfast kepada setiap tamu, serta mengeluarkan/membersihkan alat-alat makan yang kotor
- Menjaga seluruh investasi/inventory hotel yang berada di bawah pengawasan Housekeeping department serta melakukan kontrol dalam segi penghematan tanpa mengurangi standar pelayanan hotel
- Melakukan koordinasi dengan Bagian Maintenance (Repairman) tentang kerusakan/perbaikan fasilitas/infrastruktur hotel, kemudian memeriksa & meneliti hasil perbaikan tersebut
- Menampung dan menelaah seluruh keluhan dari tamu, kemudian disampaikan kepada Housekeeping Coordinator
- Memberikan perhatian khusus untuk kamar-kamar VIP dan complimentary untuk tamu-tamu tersebut
- Menjaga kebersihan dan kerapihan di area kerja, menjalin & membina hubungan yang baik dengan tamu, sesama karyawan, dan atasan (Ramah, Sopan Santun, hormat)

B Periodik

- Menghadiri Briefing & Meeting yang diadakan Housekeeping Coordinator/Resident Manager/General Manager
- Melakukan Check on the spot di lingkungan hotel

C. Insidentil

- Melakukan pendampingan/training terhadap personel Housekeeping yang masih berstatus probation (pegawai baru) maupun terhadap peserta Magang

Jabatan : Housekeeping Coordinator

Departemen : Housekeeping Department

Hierarchical Position :

Atasan Langsung : Resident Manager/General Manager

Bawahan Langsung : Seluruh Karyawan Housekeeping Department

Tugas-Tugas **:**

A. Harian

- Bertanggung jawab atas pengawasan operasional, administrasi serta mengkoordinasi, memeriksa, dan meneliti bidang kerja mauapun hasil kerja seluruh karyawan dalam lingkungan Housekeeping Department (termasuk Laundry & Maintenance)
- Mengadakan evaluasi hasil kerja, mencari metode-metode baru sistem kerja ataupun alat-alat yang lebih efisien untuk mendapatkan hasil kerja yang lebih baik
- Bertanggung jawab atas persediaan Cleaning supplies, Guest supplies, maupun semua storage

- Menjaga seluruh investasi yang berada di bawah pengawasan Housekeeping department serta melakukan kontrol dalam segi penghematan tanpa mengurangi standar pelayanan hotel
- Mengadakan inspeksi menyeluruh di lingkungan hotel, dan memeriksa serta meneliti hasil kerja akhir dari Room-boy/Room-maid
- Melakukan koordinasi dengan Bagian Maintenance (Repairman) tentang kerusakan/perbaikan fasilitas/infrastruktur hotel, kemudian memeriksa & meneliti hasil perbaikan tersebut
- Menampung, menelaah, dan menindaklanjuti seluruh keluhan dari tamu, termasuk menangani masalah lost & found
- Memberikan perhatian khusus untuk kamar-kamar VIP dan complimentary untuk tamu-tamu tersebut
- Memeriksa laporan cek list dan log book dari masing-masing shift karyawan di Housekeeping Department
- Membuat pengajuan jadwal pergantian waktu kerja (shift) karyawan di departemennya
- Mengatur pengajuan cuti dan izin karyawan Housekeeping Department
- Melakukan penilaian dan membuat laporan kinerja, produktivitas kerja dan penampilan bawahannya
- Menciptakan dan membina budaya kerja, kekompakan, kerjasama serta suasana kerja yang kondusif

B Periodik

- Menyelenggarakan Briefing & Meeting

- Mengadakan analisis dan evaluasi ketersediaan stock/inventory tentang pemakaian barang-barang kebutuhan di Departemennya
- Membuat laporan bulanan tentang keseluruhan pekerjaan di lingkungan Housekeeping Department termasuk diantaranya:
    - Laporan kehilangan, laporan kerusakan, dan ketersediaan barang-barang kebutuhan Housekeeping, serta penyusunan anggaran di departemennya
- Melakukan Check on the spot di lingkungan hotel

C. Insidentil

- Melakukan pendampingan/training terhadap personel Housekeeping yang masih berstatus probation (pegawai baru) maupun terhadap peserta Magang

Jabatan : Reception/Information Clerk

Departemen : Front Office Department

Hierarchical Position :

Atasan Langsung : Front Office Coordinator / Head Reception

Bawahan Langsung :

Tugas-Tugas **:**

A. Harian

- Melakukan proses check-in dan check-out

- Melakukan penataan atas ketepatan ketersediaan Kamar yang layak dijual, mengetahui jumlah kamar yang terjual dan yang segera dapat dijual saat itu juga serta memberikan informasi Room Rate dengan pelayanan yang sebaik mungkin.
- Menangani pemesanan kamar (room reservation), dan menindaklanjutinya sebelum “time limit” reservasi statusnya berakhir
- Mengetahui secara terperinci “lay-out” hotel, khususnya letak kamar dan tiap-tiap jenisnya, serta segera memberikan tindak lanjut terhadap setiap permintaan pemesanan kamar melalui telepon/facsimile/surat-menyurat/email.
- Membantu Tamu dalam melakukan registrasi, meminta dan menyimpan kartu pengenal tamu apabila merasa perlu
- Menawarkan Welcome Drink, dan penitipan kunci kendaraan roda-4 maupun roda-2 guna pengaturan alokasi parkir kendaraan tamu
- Menawarkan Menu Breakfast kepada tamu, mencatatnya dan memberikan kepada F&B Department
- Menyerahkan kunci kamar tamu check in kepada Houskeeping (Bellboy), serta bertanggung jawab terhadap kunci kamar tamu (menerima, menyimpan, & menyerahkan)
- Mencatat/meng-input tamu-tamu yang check in dan check out di dalam Guest database (Arrival & Departure book)
- Membuat *House Count* (Daftar isian ketersediaan kamar) dan mengisi *Room Recapitulation* (Rekapitulasi Pendapatan Kamar) serta melengkapi

Log Book Front Office dan mencatat semua aktivitas pekerjaan di masing-masing waktu shiftnya.

- Menangani dan mengatasi keluhan tamu dan meneruskannya kepada Front Office Coordinator apabila terdapat keluhan yang tidak dapat diatasi
- Membuat catatan-catatan terhadap:
    - VIP notice
    - Check Out Reminder
    - Fruit/Florist requisition
- Memberi catatan kepada Houskeeping mengenai status kamar:
    - Check out
    - Late Check out
    - Early Check in
    - Special Request
- Menangani telepon (keluar/masuk) termasuk permintaan Wake-up Call, beserta pesan-pesannya dengan baik sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP);
    - Incoming Call: Selamat Pagi/Siang/Sore/Malam The Feli Hotel, dengan ……(nama karyawan yang bertugas) ada yang bisa dibantu? (*Good Morning/Afternoon/Night the Feli Hotel Luna speaking, can I help U?*)
    - In house Call: Reception dengan ….. (nama karyawan yang bertugas) ada yang bisa dibantu Bapak/Ibu…..(Nama Tamu) ? (*Reception, Maya speaking, may I assist U Mr. /Mrs……)*

- Connecting Call: ….(sama seperti In House Call, pada saat telepon telah tersambung dengan lawan bicara maka)….Bapak/Ibu….(Nama peminta connecting call) silahkan.

- Memberikan informasi dengan selengkap-lengkapnya, serta menangani pemesanan dan konfirmasi tiket Kereta Api/Pesawat Terbang serta pemesanan Rent Car/Taxi
- Menangani pelayanan pengiriman surat-surat atau paket yang ditujukan kepada tamu, serta pelayanan pengiriman facsimile dari tamu yang menginap
- Menjaga kebersihan dan kerapihan di area kerja, menjalin & membina hubungan yang baik dengan tamu, sesama karyawan, dan atasan (Ramah, Sopan Santun, hormat)

B Periodik

- Menghadiri Briefing & Meeting yang diadakan Front Office Coordinator/Resident Manager/General Manager
- Melakukan Check on the spot, terhadap kelayakan fasilitas Kamar

C. Insidentil

- Bertindak sebagai Manager-On-Duty (MOD) jika General Manager dan Resident Manager tidak hadir di hotel
- Melakukan pendampingan/training terhadap personel Front Office yang masih berstatus probation maupun terhadap peserta Magang

Jabatan : Security Coordinator

Departemen : Front Office/Personnel Department

Hierarchical Position :

Atasan Langsung : Resident Manager/General Manager

Bawahan Langsung : Seluruh anggota security

Tugas-Tugas **:**

A. Harian

- Bertanggung jawab dalam merencanakan, melaksanakan, mengawasi, dan bekerja sama dalam kegiatan pengamanan seluruh peralatan perusahaan, para karyawan, dan para tamu
- Melaksanakan dan mengatur seluruh kegiatan di bagian security termasuk petugas keamanan
- Meningkatkan dan memberi saran kepada manajemen mengenai keamanan dan keselamatan yang berkenaan dengan:
    - Para tamu VIP
    - Acara-acara khusus di hotel
    - Peralatan/perlengkapan hotel dan para karyawan
    - Area hotel
- Merencanakan dan membuat jadwal harian/shift di bagian Security
- Bekerjasama dengan aparat terkait (Kepolisian) dalam menyelesaikan dan menangani suatu kasus kejahatan, kecelakaan di hotel maupun masalah-masalah para tamu

- Mengawasi aktivitas anak buahnya secara aktif, membenahi kesalahan, serta membaca log book untuk mengambil tindakan

B. Insidentil

- Melakukan pendampingan/training terhadap personil security yang masih berstatus probation (pegawai baru)
- Bersedia untuk bekerja di luar jam kerja rutin jika diperlukan, serta membantu bagian lain jika diperlukan

Jabatan : Security Personnel

Departemen : Front Office/Personnel Department

Hierarchical Position :

Atasan Langsung : Security Coordinator

Bawahan Langsung :

Tugas-Tugas **:**

A. Harian

- Melaksanakan, mengawasi, dan bekerja sama dalam kegiatan pengamanan seluruh peralatan perusahaan, para karyawan, dan para tamu
- Melaksanakan patroli rutin, pengawasan di seluruh area hotel, dan menjaga ketertiban dalam menegakan tata tertib perusahaan (manajemen) di dalam area hotel, baik kepada para karyawan maupun kepada para tamu

- Bekerjasama dengan aparat terkait (Kepolisian) dalam menyelesaikan dan menangani suatu kasus kejahatan, kecelakaan di hotel maupun masalah-masalah para tamu
- Selalu menunjung sikap ramah, tegas, dan disiplin dalam menjalankan tugas serta tertib administrasi dalam melakukan pengisian log book

B. Insidentil

- Melakukan pendampingan/training terhadap personil security yang masih berstatus probation (pegawai baru)
- Bersedia untuk bekerja di luar jam kerja rutin jika diperlukan, serta membantu bagian lain jika diperlukan

1.6 Sarana Dan Prasarana

The Feli Hotel beroperasi sejak April 2008 yg mengambil berlokasi di Jalan Buahbatu No.152 Bandung. Hotel yg tergolong kelas melati ini cukup menarik minat wisatawan, baik dari luar kota Bandung, maupun dari penduduk kota Bandung sendiri, atau wisatawan asal kota kabupaten/kecamatan sekitar kota Bandung. Adapun berdirinya The Feli Hotel ini bisa dikatakan menjadi salah satu option dalam membantu para wisatawan yang akan berlibur atau karyawan instansi tertentu yang melakukan perjalanan dinas ke kota Bandung, di tengah menjamurnya hotel-hotel sejenis atau hotel berbintang di kota Bandung, bahkan tamu mancanegara yang kebanyakan dari negara Malaysia

Dengan Luas Tanah 368 m2, Luas Bangunan 277 m2 dan Luas Rang Usaha 217 m2, terdiri atas 3 lantai permanen dan 1 lantai atap terbuka di atasnya. Secara rincinya :

- Lantai 1 : Terdapat 5 kamar, hotel lobby, toilet lobby, Mushola, Gudang, Office

  Mangement Room , Taman kecil, dan minibar
- Lantai 2 : Terdapat 8 kamar dan 1 Ruang Perlengkapan
- Lantai 3 : Terdapat 8 kamar, Kitchen Room, dan Balcon
- Lantai 4 : Laundry Room, Jemuran, Torn Air, Sanyo, dan Ruang Penyimpanan Linen

Total kamar yg tersedia adalah 21 kamar yg terdiri atas :

- 5 kamar tipe Standard Room A
- 7 kamar tipe Standard Room B
- 6 kamar tipe Superior Room
- 2 kamar tipe Deluxe Room
- 1 kamar tipe Executive Deluxe Room

Perbedaan antara Standard Room A dan Standard Room B hanya pada di luas kamar, dgn jenis kasur Double Bed. Untuk tipe Superior Room menyediakan Twin Single Bed. Sedangkan tipe DeluxeRoom kamarnya cukup luas dengan Kingsize Bed. Dan untuk tipe Executive Room adalah 1 room yang lumayan luas yg dilengkapi dengan Kingsize Bed, 1 set sofa dan meja di dalamnya.

Tiap room terdapat TV dengan siaran Cable TV, AC, Lemari Pakaian, Lampu tidur, Telpon antar kamar/sambungan ke lobby/kitchen, Bathroom dengan Standing Shower dengan Hot/Cool Water (kecuali 1 room yang Deluxe dan Executive Deluxe memakai Standing Shower & Bathub), juga terdapat Coffe/Tea Maker (khusus Executive Deluxe Room).

The Feli Hotel menyediakan Welcome Drink dan 3 pilihan breakfast : Nasi Goreng, Omelet, dan Roti Bakar, yg di antar ke kamar antara jam 7-10 pagi sesuai permintaan tamu hotel. Tamu hotel juga bisa online dengan leluasa karena terdapatnya Hot Spot Wi-Fi dengan cuma-hanya di lobby area, dan memesan minuman dingin yang tersedia di ColdBox.

Berkisar di harga rendah, rate hotel yang cukup murah dan terjangkau dapat memenuhi omset yang besar juga laba bersih yang cukup lumayan bagi pemilik dan bonus yang memuaskan bagi karyawan yang bekerja pada The Feli Hotel.

Adapun rate hotel yang berlaku untuk saat ini adalah :

Weekday Rate

- Standard Room A : Rp 270.000
- Standard Room B : Rp 295.000
- Superior Room : Rp 325.000
- Deluxe Room : Rp 355.000
- Executive Deluxe Room : Rp 400.000

Weekend Rate

- Standard Room A : Rp 300.000
- Standard Room B : Rp 325.000
- Superior Room : Rp 355.000
- Deluxe Room : Rp 390.000
- Executive Deluxe Room : Rp 435.000

Rate tersebut bisa berubah untuk Holiday Season, Peak Season, Lebaran/Christmas/New Year Eve, yang disesuaikan dengan kondisi pasar pada saat yang bersangkutan.

Untuk pemesanan/booking kamar, bisa dilakukan kapan saja melalui telpon +62227310351 atau fax +62227310751. Pembayaran bisa dilakukan secara Tunai, Debit Mandiri, VISA Credit Card dan atau mentransfer uang muka/pelunasan sewa kamar ke rekening Giro Mandiri atas nama Hotel.

Khusus untuk weekend, The Feli Hotel mewajibkan tamu untuk mimimal membayar uang muka sewa kamar. Bagi yang pembayaran/pelunasan melalui transfer ke rekening giro diharapkan membawa bukti transfer/slip atm bukti pembayarannya pada saat check-in. Waktu Check in setiap hari adalah pukul 13.00 WIB, dan waktu Check out setiap harinya dipukul 12.00 WIB

Lokasi strategis di jalan Buahbatu ini menjadikan The Feli Hotel terletak diantara hampir semua jenis Bank swasta dan BUMN di Indonesia, perusahaan-perusahaan swasta, restoran, fast food, café, factory outlet, apotik, pusat

perbelanjaan, kantor polisi, bengkel, toko oleh-oleh khas Bandung, juga Trans Studio Mall Bandung.

Oleh karena itu banyak pihak perusahaan swasta ataupun travel agen yang terletak di kisaran jalan Buahbatu ini bekerjasama dengan The Feli Hotel. Travel agen selalu mensupply tamu-tamu dari Malaysia, sedangkan perusahaan-perusahaan swasta mendatangkan

karyawan-karyawan dari cabang atau karyawan kantor pusat untuk mengadakan perjalanan dinas dimana pilihan menginapnya adalah di The Feli Hotel.\

1.7 Lokasi Dan Waktu PKL

1.7.1 Lokasi Praktek Kerja Lapangan

Di The Felli Hotel Jln.Buah Batu No.152 Bandung,phone : 022 7310351 fax.022 7310751 .email : the.feli@yahoo.co.id

1.7.2 Waktu Praktek Kerja Lapangan

Waktu pelaksanaan PKL terhitung dari tanggal 1 Agustus 2012 sampai dengan 31 Agustus 2012, waktu masuk kerja praktek telah di tetapkan mulai dari pukul 08.00 sampai dengan pukul 16.00.