BAB III

OBJEK PENELITIAN

3.1 Sejarah Hotel Jayakarta Bandung

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 hiburan di taman bermain anak, khususnya dapat berguna bagi orang tua yang membawa anaknya untuk berlibur sambil bermain.

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.* 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.

- *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 Visi dan Misi Hotel Jayakarta Bandung

3.2.1 Visi Hotel Jayakarta Bandung

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 Hotel Jayakarta Bandung

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

3.1 Logo

Gambar 3.1

Logo Hotel Jayakarta



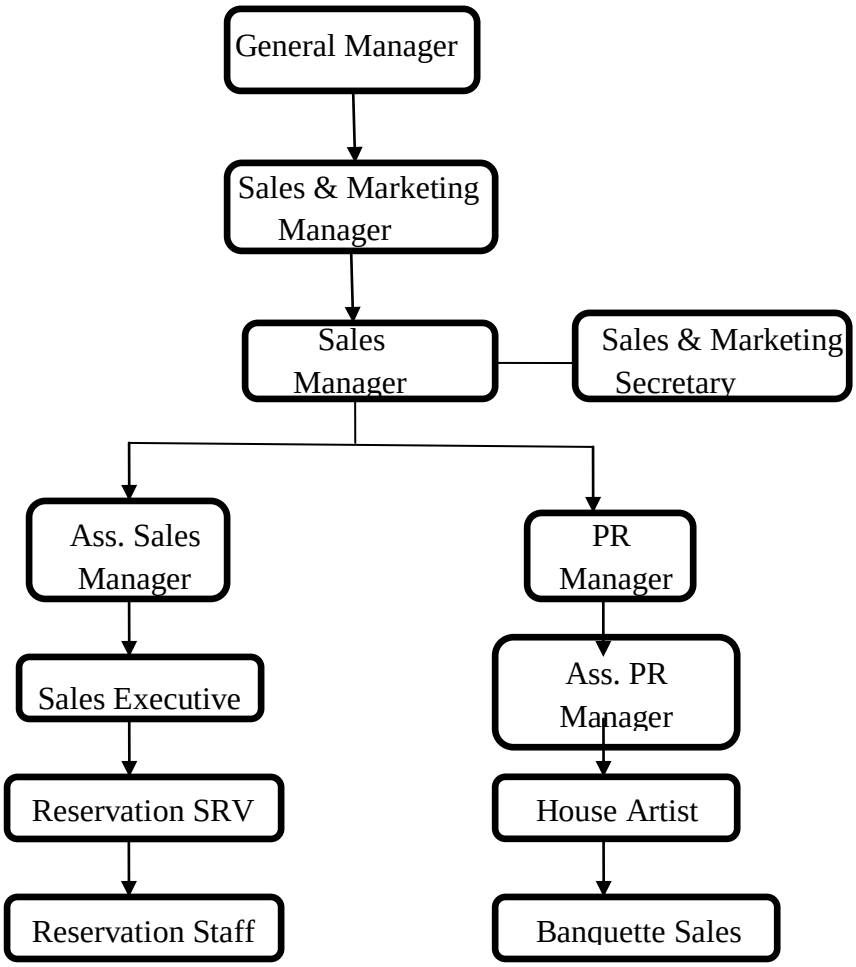
Sumber : Arsip Dokumentasi Hotel Jayakarta Bandung

3.4 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, wewenang, dan tanggung jawabnya masing-masing. Agar lebih jelas, maka penulis melampirkan skema struktur organisasi Hotel Jayakarta Bandung sebagai berikut :

Gambar 3.2

Struktur Organisasi Sales & Marketing Dept



Sumber : Arsip Dokumentasi Hotel Jayakarta Bandung 2012

3. 5 *Job Description*

- ***General Manager***

- 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.
- Member informasi kepada para manager bawahannya mengenai kebijakan-kebijakan perusahaan serta perubahannya.
- Mengawasi dan mengevaluasi aktifitas yang dilaksanakan oleh setiap department dalam perusahaan.
- Bertanggung jawab kepada *Chief Executive Officer*.

- ***Sales and Marketing Manager***

- Bertanggung jawab atas tercapainya sasaran atau target penjualan hotel dan instansi lain yang berkepentingan.
- Membantu pimpinan dalam menetapkan sasaran operasi dan penyusunan rencana pemasaran (marketing plan).
- Mengusulkan anggaran pemasaran dan promosi.
- Menyusun program promosi dan penjualan hotel, melakukan kontak dan negosiasi dengan pihak biro perjalanan dan pimpinan roombongan.
- Memelihara hubungan baik dengan para pelanggan hotel dan instansi lain yang berkepentingan.
- Membimbing dan mengawasi kegiatan *sales executive*.
- Meningkatkan hubungan yang baik dengan pelanggan dan pihak lainnya.
- Melakukan kegiatan *sales call.*

- Merencanakan dan mengawasi pemasangan poster-poster, desain atau iklan lainnya.
- Mengusulkan dan menghadiri function-function yang dapat meningkatkan penjualan hotel.
- Memantau dan mengevaluasi kegiatan dan hasil-hasil penjualan dan meningkatkan citra hotel.
- Mengundang dan menjamu para relasi untuk mendorong penjualan dan meningkatkan citra hotel.
- Menyusun calendar of event, menyiapkan laporan tentang aktivitas bagian penjualan, membimbing dan mengevaluasi penampilan bawahan.

- ***Sales Manager & Asst.Sales Manager***

- Melaksanakan kegiatan penjualan hotel, baik di dalam maupun diluar hotel sesuai dengan program kerja yang telah ditetapkan.
- Menyiapkan bahan promosi yang diperlukan.
- Mengirim bahan-bahan promosi kepada pelanggan, biro perjalanan dan sasaran pasar lainnya.
- Mengantarkan, menjelaskan dan memperkenalkan fasilitas yang dimiliki hotel kepada pembeli.
- Melakukan kegiatan promosi dan penjualan yang dicapai, membantu mengumpulkan bahan dan informasi untuk menyusun *calendar of event.*
- Mengadakan kontak dengan pelanggan dan pimpinan rombongan untuk menjadi fasilitas Hotel.

- ***Public Relations Manager & Asst. Public Relations***

- Secara tetap meneliti dan melaksanakan standar pekerjaan dan meyakinkan bahwa prosedur telah dilaksanakan dengan baik dan benar.
- Mencatat, membuat dan menyiapkan laporan atas pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya sehingga dapat meningkatkan efektivitas.
- 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.
- Bekerjasama dengan atasan dalam mempertahankan dan meningkatkan pengawasan di bagiannya sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan.
- Menjaga dan memelihara peralatan atau perlengkapan kerja, kebersihan, lingkungan kerja,keselamatan dan kesehatan kerja dan bekerjasama dengan departemen terkait.
- Melaksanakan tugas lainnya yang ada kaitannya dengan tugas pokok sesuai dengan perintah dan pengarahan atasan.
- 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.
- Merancang dan mempersiapkan terselenggaranya kontak-kontak antara *General Manager* atau *Hotel Executive* lainnya dengan para relasi *VIP*, Peajabat Pemerintah,dan masyarakat lainnya.

- Bertindak mewakili Hotel dalam setiap kesempatan yang berhubungan dengan pubic.
- 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.
- 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.
- Merencanakan dan menyelenggarakan jumpa pers (harian, majalah, TV atau Radio), dan secara teratur mengadakan kontak dengan mereka untuk menjaga hubungan baik.

- ***Sales Executive***

- Menjual dan mempromosikan seluruh produk hotel dengan menguasai pengetahuan tentang produk dan pelayanan yang baik.
- Menghadiri meeting atau briefing pada waktu yang telah ditentukan oleh atasan untuk membahas perkembangan hasil usaha, hubungan perusahaan-perusahaan maupun pemecahan masalah yang ada.
- Membuat penawaran harga sesuai dengan permintaan customer serta menindaklanjutinya.
- Menguasai jadwal kegiatan ruang pertemuan.

- 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.

- ***Reservation Supervisor***

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

- ***Reservation Staff***

- Secara tetap meneliti dan melaksanakan Standar Pekerjaan dan meyakinkan bahwa prosedur telah dilaksanakan dengan baik dan benar.
- Mencatat, membuat dan menyiapkan laporan atas pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya sehingga dapat meningkatkan efektivitas.
- 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.

- Bekerjasama dengan atasan dalam mempertahankan dan meningkatkan pengawasan dibagiannya sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan.
- Menjaga dan memelihara peralatan atau perlengkapan kerja, kebersihan, lingkungan kerja,keselamatan dan kesehatan kerja dan bekerjasama dengan departemen terkait.

- ***Banquette Sales***

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

3.5 Sarana dan Prasarana di Hotel Jayakarta Bandung

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.

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*

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*. Pada tahun 2009 ada penambahan jumlah ruang *meeting* sebanyak 3 (tiga) ruangan yaitu Puri Jayakarta,Puri Jayakarta 1 dan Puri Jayakarta 2.Dengan demikian jumlah keseluruhan ruang *meeting* menjadi 19 ruang *meeting* dan 213 *rooms.*

The Jayakarta Bandung *Boutique Suite* Hotel & *Spa* 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.*