BAB III

OBJEK PENELITIAN

1.1 Sejarah Singkat Hotel Puri Khatulistiwa Jatinangor

Hotel Puri Khatulistiwa adalah salah satu hotel yang ada di kota Bandung yang kini menjadi hotel bagi kalangan bisnis dan wisatawan. Hotel Puri Khatulistiwa terletak di jalan Raya Jatinangor pada KM 20, dengan luas tanah ±9800 m² yang mempunyai 4 lantai dengan jumlah kamar 67 dilengkapi dengan sarana karaoke, kolam renang, café Restaurant, Fitness Center, dan ruang meeting dengan kapasitas sekitar 400 orang. Hotel Puri Khatulistiwa memiliki arsitektur yang modern dan semi klasik yang didirikan pada tahun 1999 dan di buka pada tahun 2000 oleh bapak Suyitno, beliau adalah seorang pengusaha yang memiliki Visi mengenai pengembangan sebuah perusahaan perhotelan yang mendedikasikan diri pada pelayanan dan perhatian yang besar akan kepuasan pelanggan.

Hal ini Visi dan Idealisme tersebut menjadi kenyataan didirikannya Hotel Puri Khatulistiwa sebagai hotel berbintang ***(3).

3.2 Visi Hotel Puri Khatulistiwa

“ Pengembangan sebuah perusahaan perhotelan yang mendedikasikan diri pada pelayanan dan perhatian yang besar akan **kepuasan pelanggan**.

3.3 Misi Hotel Puri Khatulistiwa

“ Turut serta menunjang program Pemerintah dalam menggalakkan sector pariwisata khususnya bidang jasa perhotelan”.

3.4 Fasilitas Hotel Puri Khatulistiwa

Hotel Puri Khatulistiwa memiliki kamar sebanyak 67 kamar yang terdiri dari :

- 2 kamar Suite Room
- 20 kamar Deluxe Room
- 30 kamar Superior Room
- 15 kamar Standard Room

Dimana masing-masing kamar dilengkapi dengan fasilitas :

- Televisi berwarna
- Radio dan Music
- Air Conditioner (AC)
- Private bathroom
- Shower
- Telephone
- Minibar
- dan lain-lain

Fasilitas penunjang yang dimiliki diantaranya :

- Swimming Pool
- Fitness center

- Restaurant 24 jam
- Karaoke
- Parking area
- Mushola

Selain itu Hotel Puri Khatulistiwa memiliki Function Room atau Ruang Meeting, antara lain :

- Khatulistiwa Convention Hall dengan kapasitas 1000 orang dan memiliki luas sebesar 336 m²
- Nusantara Room dengan kapasitas 70 orang dan luas sebesar 90 m²
- Java Room dengan kapasitas 50 orang dan luas tanah sebesar 65 m², dan yang terakhir
- Tropical dengan kapasitas 20 orang dan luas ruangan sebesar 20 m²

3.5 *Job Description*

3.5.1 Deskripsi Jabatan *Public Relations*

Departemen : Marketing & *Public Relations*

3.5.1.1 Ruang Lingkup :

1. Menjaga dan meningkatkan citra baik Hotel di lingkungan masyarakat dan pelanggan.

2. Mengoptimalisasikan setiap kesempatan usaha dalam rangka menjaga dan meningkatkan tingkat usaha Hotel sesuai dengan target yang ditetapkan
3. Mengkoordinasikan seluruh bagian di Hotel yang ada kaitannya dengan pemasaran produk dan jasa Hotel

3.5.1.2 Uraian Tugas

1. Membina kerjasama dengan seluruh *Department Head* khususnya *Room Division Manager* dan *F & B Manager* untuk memastikan bahwa para tamu Hotel ditangani dengan cara yang terbaik
2. Melakukan analisis pasar, produk dan pesaing dalam rangka penyusunan strategi dan taktik pemasaran
3. Melaksanakan kegiatan-kegiatan pemasaran dalam rangka meningkatkan dan menjaga tingkat usaha yang menguntungkan.
4. Melakukan konsultasi dengan PHRI, Diparda, perusahaan-perusahaan penerbangan, *Travel Agent*/ *Tour Operator* untuk memperoleh masukan mengenai perkembangan pasar dan kesempatan usaha.
5. Menyusun anggaran pemasaran
6. Membuat '*sales forecasting*'
7. Menyusun program dan strategi promosi '*group business'* : *Convention, banquet, tour group, sales meeting*, dll.
8. Memberikan rekomendasi kepada *general manager* untuk kegiatan-kegiatan promosi yang perlu dilakukan: iklan, *sales promotion*, *personal*

selling, publicity, community relations, special sales projects, guest relations dan employee trainings

9. Menyusun draft kegiatan perencanaan pemasaran
(*marketing blue print*) untuk didiskusikan dalam rapat "*marketing committee*" dan untuk memperoleh persetujuan dari *general manager*
10. Melakukan penelitian pasar secara berkesinambungan untuk memperoleh data mengenai tamu-tamu hotel dan pasar secara keseluruhan.
11. Meningkatkan pendapatan dari "*Minor Operating Departments*" *swimming pool, laundry, store rentals,* dll.
12. Meneliti kembali alat-alat promosi secara regular untuk memastikan bahwa Hotel *Signs, posters, ten cards*, dll dalam keadaan baik.
13. Memastikan bahwa hubungan dengan masyarakatterbina dengan baik dan kegiatan-kegiatan di Hotel yang positif dapat selalu dimuat dalam pemberitaan baik di Koran-koran maupun di televisi
14. Membina hubungan baik dengan pelanggan dan calon pelanggan.
15. Menyusun *schedule* rapat pimpinan di bagian marketing dan rapat *meeting committee* (atas persetujuan General Manager)
16. Menghadiri rapat-rapat Departement Heads secara regular.
17. Menyusun program pengembangan pimpinan dan pegawai di bagian marketing
18. Mengkoordinasikan, mengevaluasi kegiatan-kegiatan *public relations*, sales, *promotion* dan *marketing analyst* secara regular.

19. Melaksanakan tugas-tugas pemasaran lainnya sesuai dengan penugasan dari General Manager.

3.5.1.3 Tugas Tambahan

1. Turut serta dalam *Duty Manager*
2. Membimbing dan mengarahkan bawahannya ke arah hal-hal yang positif

Tanggung Jawab :

- Produk

  Memasarkan seluruh produk dan outlet yang dimiliki hotel

- Peralatan

  Peralatan kerja dan format-format Marketing Department

- Operasional

  Menjamin bahwa seluruh kegiatan pemasaran berjalan sesuai dengan keinginan perusahaa

3.5.2 Deskripsi Jabatan Sales & Marketing Manager

Departemen : Sales & Marketing

3.5.2.1 Ruang Lingkup :

Bertanggung jawab dalam melaksanakan kegiatan *Sales Call* dan misi penjualan tertentu, misalnya mengunjungi calon pelanggan (*Target Account*) dengan tujuan untuk mengenalkan produk hotel.

3.5.2.2 Uraian Tugas :

1. Melaksanakan kegiatan *sales call* terhadap target accounts (perusahaan-perusahaan, perdagangan dan industri, kantor-kantor pemerintah asosiasi perkumpulan keagamaan dan olah raga sosial, konsulat, travel agents dan air lines) secara sistematik, serta melengkapi laporan kegiatan untuk setiap hubungan yang dilakukan. Kegiatan harus diarahkan kepada penjualan akomodasi untuk grup, ruang perkantoran dan pelayanan hotel lainnya, misalnya *laundry, swimming pool, drugstore.*
2. Memelihara semua *account form, analysis'* setiap hubungan yang dilakukan, perjanjian yang telah dibuat, usaha yang telah diperoleh.
3. Melaksanakan kerja sama dengan *Convention/banquet reprensetative*. Memberikan peluang usaha, melakukan penjualan bersama, mendiskusikan strategi, dsb.
4. Melakukan tindak lanjut pelayanan pada saat *tour group* berada di hotel, untuk memberikan kepuasan kepada mereka.
5. Melakukan tindak lanjut setiap kegiatan yang dilakukan untuk memperoleh business pada saat mendatang.
6. Menghubungi Public Relation setiap saat dan memberikan bantuan apabila diperlukan, misalnya dalam memberikan hadiah-hadiah promosi kepada pelanggan.

7. Membantu penerimaan kegiatan grup di hotel misalnya pada saat adanya *tour grup*, penyelenggaraan pesta-pesta khususnya kegiatan-kegiatan F&B.
8. Melaksanakan kegiatan pemasaran lainnya sesuai dengan tugas yang diberikan oleh Sales Manager.
9. Ikut menyambut VIP guest.

3.5.2.3 Tugas tambahan :

1. Membantu dalam kelancaran administrasi di Sales & Marketing Department
2. Membantu menyusun dan membuat data pemasaran untuk diolah
3. Menghadiri *Briefing* Marketing Department

Tanggung Jawab :

- Produk

  Laporan penjualan

- Peralatan

  Sales kit, Form, Slides, dll

- Operasional

  Kelancaran pelaksanaan *sales call*

3.5.3 Deskripsi Jabatan Human Resources Departement

Departemen : Human Resources Departement

3.5.3.1 Ruang Lingkup :

Menangani masalah atau hal-hal dengan kepegawaian, antara lain :

- Masalah training
- Masalah lembur
- Masalah penilaian
- Dan pemberian penghargaan kepada karyawan terbaik.

Human Resources Development dikepalai oleh HRD Manager yang di antaranya

mengepalai *Chief Security*.

3.5.4 Deskripsi Jabatan Front Office Departement

Nama Jabatan : Bell Boy

Departement : Front Office

3.5.4.1 Ruang Lingkup :

1. Memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada tamu

2. Memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada tamu pada waktu check-in dan check-out serta tugas lainnya atas permintaan manajemen.

3.5.4.2. Uraian Tugas :

1. Mengantar tamu ke reception dan membawakan barang-barang tamu check-in

2. Menerima kunci kamar dari receptionist kemudian mengantarkan tamu bersama barangnya ke kamar yang telah ditentukan.

3. Membantu membawakan barang-barang tamu yang tinggal di hotel pada saat

check-out.

4. Memberikan keterangan pada tamu tentang fasilitas hotel serta serta peralatan dan perlengkapan kamar.

5. Memeriksa kelengkapan fasilitas kamar pada saat akan mengantar tamu check-out dan meminta kunci kamar tamu serta mengembalikannya kereception.

6. Membawakan barang-barang tamu serta mengantar tamu ke front desk untuk menyelesaikan rekening atau guest billnya.

3.5.5 Deskripsi Jabatan Room Boy

Departemen : House Keeping

3.5.5.1 Ruang Lingkup

1. Melaksanakan kebersihan setiap kamar berikut kelengkapannya.
2. Roomboy station & Roomboy trolley berikut kelengkapannya.
3. Setiap koridor.

3.5.5.2 Uraian Tugas

1. Mengecek semua kamar pada permulaan shiftnya dan membuat roomboy sheet mengenai situasi kamar sesuai dengan kode yang telah di tentukan.
2. Membersihkan, mengganti dan melengkapi sesuai standard\ bed room, bath room, furniture dan kelengkapan kamar lainnya.
3. Making bed.
4. Mengganti linen dan towel yang kotor disetiap kamar.

3.5.6 Deskripsi Jabatan Waiter/Ss

Departemen : Food & Beverage

3.5.6.1 Ruang Lingkup

1. Mengenal secara jelas tentang seluruh menu makanan dan minuman yang disediakan atau dijual di restaurant.

2. Menerangkan kepada tamu tentang menu guna membuka minat tamu untuk order.

3. Mengenal setiap tamu terutama tamu langganan.

4. Menghafal nomor meja serta kapasitasnya yang ada baik di restaurant, pool side dan lounge.

5. Mengenal dengan baik semua jenis peralatan makan dan minum.

3.5.6.2 Uraian Tugas

1. Melayani tamu di area kerjanya.

2. Melaksanakan persiapan-persiapan kerja secara rinci guna menunjang kelancaran kerjanya.

3. Menjaga kebersihan area kerja dan diri pribadi setiap saat.

4. Melaksanakan closing kerja secara tuntas.

3.5.7 Deskripsi Jabatan Receptionist

Departemen : Front Office

3.5.7.1 Ruang Lingkup

Melayani tamu secara efisien, ramah tamah dan professional di

Front Desk, juga selalu meningkatkan dan mempertahankan standard service & keramah tamahan dari waktu ke waktu.

3.5.7.2 Uraian Tugas

1. Menguasai dan memahami check in dan check out prosedur, Product Knowledge, melayani tamu check in dan check out
2. Melakukan penataan atas ketepatan formulir dan informasi.
3. Mencatat data "Forwarding Address" tamu.
4. Membantu tamu dalam pengisian Registration Card, memeriksa kelengkapan dan ketepatan pengisian.
5. Meminta meng-copy kartu pengenal/Passport tamu bila merasa perlu.
6. Memberikan kunci kamar sesuai dengan tipe kamar yang diminta.

3.5.8 Deskripsi Jabatan Accounting Departement

3.5.8.1 Ruang Lingkup :

Bertanggung jawab dalam masalah / hal-hal perhitungan dan pengeluaran hotel. Bagian ini dikepalai oleh seorang Accounting Manager.

3.5.9 Deskripsi Jabatan Engginering Departement

3.5.9.1 Ruang Lingkup :

Bertanggung jawab dalam hal-hal perbaikan peralatan dan perlengkapan yang ada di hotel. Bagian ini dipimpin oleh seorang Enggineering Departement