BAB 1

PENDAHULUAN

PT Pudjiadi Prestige Tbk didirikan pada tahun 1980 dengan proyek perdananya adalah pusat perbelanjaan Plaza Jayakarta dan Apartemen Jayakarta yang pembangunannya dimulai pada tahun 1981. Sejak saat itu Perseroan berkembang menjadi salah satu pemain properti yang disegani.

Seiring dengan berjalannya waktu, saat ini Perseroan sudah lebih dari 25 tahun turut berpartisipasi dalam pembangunan gedung-gedung hunian bertingkat tinggi, dan menjadi pengembang yang terpercaya dalam membangun dan mengelola apartemen dan kondominium di Indonesia. Salah satu karya besarnya yang sukses adalah pembangunan Kondominium Menara Kelapa Gading tahun 1993 dan Sol Elite Marbella Hotel & Resort pada tahun 1994 yang berlokasi di Anyer, propinsi Banten.

Di tahun yang sama, pada tanggal 28 September 1994, Perseroan melaksanakan penawaran umum saham perdana kepada masyarakat. Penjatahan saham dilakukan pada tanggal 7 Nopember 1994, dan tercatat di Bursa Efek Jakarta pada tanggal 18 Nopember 1994.Pada tahun 1997, Perseroan menerbitkan obligasi dengan nama "Obligasi Pudjiadi Prestige I Tahun 1997" Dengan Tingkat Bunga Tetap dan atau Dengan Tingkat Bunga Tetap dan mengambang sebesar Rp. 150 miliar dan telah jatuh tempo pada tanggal 14 Mei 2002.

Beberapa apartemen milik Perseroan yang disewakan adalah Apartemen Senopati, Apartemen Kemang dan Apartemen Prapanca. Sedangkan perumahan yang dibangun Perseroan adalah Perumahan Kota Serang Baru dan Villa Bukit Marbela Anyer.Perseroan melalui anak perusahaan memiliki Hotel Sol Elite Marbella, yang berlokasi di Anyer, Banten yang dikelola oleh manajemen Sol Melia Group, yang berkantor pusat di Palma de Mallorca, Spanyol.

Saat ini Perseroan melalui anak perusahaan sedang melakukan pembangunan Apartemen Marbela Kemang Residence yang berlokasi di Jalan Bangka, Kemang, Jakarta Selatan. Perseroan juga memperluas pengembangan hotel dan apartemen Marbela hingga ke wilayah Dago Pakar, Bandung, yang saat ini sedang dalam tahap pembangunan dan akan menyusul kemudian di lokasi lainnya. Keseluruhan pembangunan proyek-proyek di daerah dijalankan dengan sistem kemitraan bersama dengan pengembang daerah.

Perseroan menyadari bahwa kehidupan sosial di lingkungan sekitar adalah merupakan tanggung jawabnya juga. Hubungan yang terbina baik akan mendatangkan kebaikan kepada kedua belah pihak, khususnya Perseroan sebagai investor yang menanamkan investasinya disuatu daerah akan berharap memperoleh ketenangan usaha dan keuntungan dari investasinya.

Tindakan nyata terlihat dari standar pembangunan milik Perseroan yang bernuansa lingkungan hijau, dan senantiasa memberi perhatian penuh

terhadap kegiatan dan perkembangan sosial baik lokal maupun nasional dengan keterlibatannya dalam mendukung penciptaan lingkungan sosial yang serasi dan seimbang.menurut Drs Jalaludin Rachmat berkesimpulan bahwa :

“Tujuan pokok ilmu adalah memahami gejala-gejala alam,ada berbagai tahapan pemahaman.(kita memahami betul gejala alam,bila kita dapat meramalkan secara cermat apa yang bakal terjadi).”(Rachmad,1984).

Sehubungan dengan usaha Perseroan, perhatian sangat besar juga diberikan kepada penanggulangan masalah limbah rumah tangga, apartemen, hotel dan perkantoran. Diantaranya adalah dengan membangun saluran pembuangan air kotor, penampungan sampah dan dengan penghijauan di lahan proyek yang dimiliki.

Selain itu Perseroan juga memperhatikan aspek penyediaan pasokan air bersih dari PDAM di daerah yang dibangun dengan tujuan mengurangi pemakaian air tanah yang berlebih, yang dapat menyebabkan turunnya permukaan tanah dan merembesnya air laut.

Peseroan juga telah memperoleh penghargaan atas usahanya membangun apartemen dengan nuansa lingkungan yang asri serta penghijauan lingkungan.

Perseroan melalui anak perusahaan PT Hotel Marbela Pengembang Internasional juga memperoleh penghargaan atas 2.021.061 jam kerja karyawan tanpa kecelakaan kerja yang mengakibatkan kehilangan waktu

kerja terhitung sejak tanggal 2 Januari 2002 sampai dengan 17 Desember 2004 dari Departemen Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia.

Perseroan memahami benar bahwa penerapan standar tata kelola perusahaan yang baik merupakan persyaratan utama untuk menumbuhkan kerpercayaan stakeholder khususnya pemegang saham yang menjadi pendorong bagi pertumbuhan Perseroan yang berkelanjutan. Untuk itu, Perseroan akan terus berupaya untuk menerapkan prinsip-prinsip tata kelola perusahaan yang baik sebagai agenda penting.

Sebagai perseroan terbatas terbuka, Perseroan tunduk pada Undang-Undang No. 1 Tahun 1995 tentang Perseroan Terbatas, Peraturan Bursa Efek Jakarta (BEJ) dan Peraturan Badan Pengawas Pasar Modal dan Lembaga Keuangan (BAPEPAM LK). Berdasarkan Undang- Undang tersebut dan Anggaran Dasar Perseroan, struktur tata kelola Perseroan terdiri atas Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS); Dewan Komisaris, sebagai pengawas Direksi; dan Direksi yang bertanggung jawab atas pengelolaan Perseroan. Secara bersama-sama, bertanggung jawab atas penerapan tata kelola perusahaan di Perseroan.

RUPS Tahunan (RUPST) maupun RUPS Luar Biasa (RUPSLB) memiliki kekuatan hukum untuk mengangkat dan memberhentikan anggota Dewan Komisaris dan Direksi. RUPST ataupun RUPSLB merupakan badan yang memiliki kewenangan tertinggi dimana keputusan - keputusan penting

dibuat menjadi kebijakan untuk kemudian diterapkan. RUPST dilaksanakan sekali dalam setahun dan RUPSLB dapat dilaksanakan sewaktu-waktu bilamana diperlukan.

Anggota Dewan Komisaris Perseroan ditunjuk oleh Pemegang Saham melalui Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS). Dewan Komisaris Perseroan berjumlah tiga orang, satu diantaranya adalah Komisaris Independen (Soekardjo Hardjosoewiryo,SH) sesuai dengan Peraturan BEI No.1-A tentang Pencatatan Efek dan ketentuan Bapepam No. SE-03/PM/2000 yang mengharuskan emiten untuk memiliki sekurang-kurangnya sepertiga dari jumlah Komisaris yang memiliki kemandirian dan pemegang saham mayoritas pengendali.

1.1 Sejarah Perusahaan

Perusahaan melihat suatu kesempatan di mana Bandung adalah sebuat tempat yang sangat baik di dalam mengembangkan sebuah usaha,menikmati suasana sejuk di salah satu sisi Kota Bandung, menikmati pemandangan dari ketinggian di tempat terbuka, sambil menikmati hidangan di atas meja. Bila Anda

berminat, Marbella Dago Pakar Hotel and Apartment Resorts menyajikan kenyamanan semacam itu untuk para penghuninya.

Setelah namanya sukses di kawasan Anyer Banten, sebagai pengembang besar, Marbella Group juga memanfaatkan suasana sejuk di kawasan Dago, Bandung, Jawa Barat. Hunian eksklusif dengan konsep minimalis dan modern ini dibangun di kawasan pegunungan Bandung Utara.

Kawasan Dago memang telah dikenal dengan tempat yang asri karena keindahan alamnya dengan nuansa hijau. Suasana yang sejuk dan udara segar menambah nilai plus yang dicari para pelancong yang rindu pada kesegaran angin yang bersih. Dan, jangan lewatkan suasana kabut nan sejuk di pagi hari dengan cahaya matahari yang perlahan-lahan memenuhi halaman hotel.

Lokasi Marbella Dago Pakar Hotel and Apartment Resorts dibangun di Dago Pakar ini juga memang dikhususkan untuk mereka yang ingin jauh dari kesibukan dan keramaian, dan tepat sebagai area privasi dan untuk kebersamaan dengan keluarga. Oleh karenanya, jangan heran jika lokasinya cukup jauh dari pusat Kota Bandung, sekitar 7 km.

Namun, semua itu terobati dengan pemandangan yang luas menghampar bila penghuni hotel duduk di balkon belakang kamar maupun seusai menikmati

santapan pagi ataupun siang. Malam hari, lampu Kota Bandung bak kunang-kunang ketika penghuni menikmatinya dari Marbella Dago Pakar.

Marbella Dago Pakar dibangun di atas lahan seluas 14 hektare (ha) dileng-kapi fasilitas untuk kenyamanan para penghuninya. Beberapa sarana yang telah tersedia di hotel yang baru dibuka tepat tanggal 9 September 2009 ini, antara lain club house, bar & restaurant, restaurant, residential area, dan hotel, yang dileng-kapi dengan pusat.

Opini yang berkembang membuat managemen pusat meyakini bahwa daerah dago resort adalah sebuah daerah yang sangat strategis untuk melakukan kegiatan sebuah usaha di bidang perhotelan,menurut Djoenaesih S.Sounarjo opini adalah :

“opini atau pendapat merupakan jawaban terbuka (overt)terhadap suatu persoalan atau issue ataupun jawaban yang dinyatakan berdasarkan kata-kata yang diajukan secara tertulis ataupun lisan.”(Sounarjo,1984:85)

Marbella Dago Pakar sangat memperhatikan opini dari masyarakat demi tercipta nya sebuah hubungan yang baik antar pihak hotel dengan masyarakat.Marbella Suite Bandung juga menyediakan fasilitas lainnya yang masih akan terus dibenahi, antara lain adalah pusat bisnis yang menyediakan layanan internet, spa dan massage, serta laundry & dry cleaning. Dan, yang

Teristimewa di tempat sejuk ini, Marbella Dago Pakar juga menyediakan lagoon style sand swimming pools with massage & jacuzzi, tempat anak-anak berimajinasi membangun pikiran mereka di atas media pasir. Ada juga sarana olahraga aerobik untuk layanan kesegaran jasmani para tamu hotel.Kendati masih terbilang baru, fasilitas kamar yang tersedia pun lengkap dengan kenyamanan yang tidak kalah dibandingkan hotel ternama lainnya. Kamar Eksekutif pun tidak kalah lengkap dengan fasilitas dua kamar tidur yang terdiri satu kamar tidur utama dan satu kamar tidur anak-anak dengan fasilitas dua tempat tidur. Tersedia juga dapur, dua kamar mandi lengkap dengan peralatan mandi, ruang tamu, dan fasilitas mewah yang sangat bernuansa kekeluargaan.

Hotel ini memang cocok untuk beristirahat baik untuk pasangan ataupun keluarga. Tidak hanya berbentuk hunian hotel, Marbella Group rupanya juga menyiapkan apartemen di kawasan ini. Apartemen yang dibangun sebanyak dua menara ini terdiri dari 500 unit. Pengunjung tinggal memilih sekaligus menikmati fasilitas yang ada selain juga merasakan kenyamanan alami yang tersedia.

1.2 Visi dan Misi Hotel Marbella Suite Bandung

Adapun visi dan misi Hotel Marbella suite Bandung sebagai berikut :

1.2.1 Visi

Marbella Suite Bandung menjadi kelompok usaha Indonesia dengan skala global, yang tumbuh secara berkesinambungan untuk memberi manfaat bagi stakeholder dengan pilar utama di sektor Properti, Pelayanan dan jasa.

1.2.2 Misi

a. Mengutamakan sikap positif dan kinerja dan berorientasi pada penciptaan keuntungan
b. Menjadi yang terbaik pada bidang usaha perusahaan
c. Tumbuh dengan melakukan inovasi terhadap pasar
d. Menjunjung tinggi dan melaksanakan "Core Value" (nilai falsafah) perusahaan
e. Bertanggung jawab sosial kepada masyarakat.

Dengan visi dan misi tersebut diharapkan Hotel kami dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

1.2.3 Maksud dan Tujuan Marbella Suite Bandung

a. Membangun kesuksesan di Indonesia
b. Membangun Solid Foundation, rapid expansion

c. Menjadikan visi bercampur dengan tradisi yang kuat

d. Memperluas cakupan bisnis

1.2.4 Tujuan perusahaan didefinisikan berdasarkan internal dan eksternal :

A. Tujuan internal Marbella Suite Bandung :

1. Untuk menjalankan bisnis kami dengan lebih professional dan efisien
2. Untuk mendorong dan memberdayakan karyawan kami
3. Meningkatkan kinerja kami Sistem Manajemen Mutu (*Quality Management System*) yang berstandarisasi pada ISO 9001:2000.
4. Untuk mencapai target penjualan (income) 2010 > dari target penjualan (income) 2010.

B. Tujuan eksternal Marbella Suite Bandung :

1. Mendorong pembangunan keintiman antara Hotel Marbella Suite Bandung dengan kliennya.
2. Memanfaatkan dukungan yang diberikan oleh para pemangku kepentingan kami, yang merupakan pemasok kami, klien dan pemerintah *instution*s, untuk dapat memberikan kontribusi kembali ke masyarakat.
3. Bertanggung jawab melaksanakan program tanggung jawab sosial perusahaan.

Dalam merealisasikan tujuan, Marbella Suite Bandungpada peningkatan keunggulan kompetitif kami, yaitu :

1. Kualitas pelayanan hotel
2. Kualitas pelayanan sales call/penjualan
3. Kualitas & komunikasi intensif oleh *account executive* kami untuk klien kami untuk membangun kepercayaan pelanggan maupun klien kami.
4. Kualitas sarana dan prasarana hotel
5. Kualitas human relations

1.2.5 Pengenmbangan SDM

Marbella Suite Bandung menyakini bahwa SDM yang berkualitas merupakan kunci sukses usaha Perseroan. Oleh karena itu Perseroan selalu memberikan perhatian khusus terhadap pengelolaan SDM sebagai bagian yang terintergrasi dalam strategi usaha.

Strategi pengelolaan SDM dibuat Perseroan secara berkesinambungan, sistematis dan fokus pada tujuan yang menghasilkan SDM yang professional dan berintegritas sesuai Visi dan Misi pengembangnya, serta menjunjung etika usaha dan menerapkan prinsip-prinsip Tata Kelola Perusahaan yang baik.

Pengembangan SDM dilakukan dengan memberikan pelatihan - pelatihan seperti pemahaman konsep Costumer Service of Excellence, peningkatan kemampuan teknik pemasaran yang efektif, serta melatih kepekaan atas tuntutan dan keinginan pasar atau pelanggan. Selain itu juga dilakukan studi banding

dengan perusahaan sejenis untuk mengevaluasi pencapaian kinerja SDM Peseroan dalam rangka untuk menetapkan program pengembangan SDM berikutnya.

Sebagai bagian dari komitmen jangka panjang, Perseroan juga berupaya untuk meningkatkan kesejahteraan karyawan dengan membentuk koperasi karyawan yang berusaha dibidang simpan pinjam dan pejualan alat tulis kantor. Melalui koperasi karyawan tersebut, Perseroan memberikan pembinaan untuk mengembangkan usaha koperasi karyawan agar kinerjanya optimal sehingga mampu membantu meningkatkan kesejahteraan karyawan.

1.2.6 Strategi Pengembangan SDM

a. Membuat suasana kerja yang nyaman, aman, dan sehat untuk memotivasi karyawan serta membangun rasa kepemilikan perusahaan.
b. Membangun komunikasi yang efektif di dalam organisasi perusahaan agar terciptanya kesamaan tujuan.
c. Seleksi penerimaan karyawan baru dilakukan dengan objektif, merit dan sesuai kebutuhan dengan tidak memandang jenis kelamin, usia, suku, agama dan kepercayaan.
d. Memberikan pendidikan dan pelatihan untuk mengembangkan sikap dan perilaku wawasan dan keterampilan karyawan sesuai dengan kebutuhan dan potensi pengembangan karirnya di masa depan.

e. Melakukan pemetaan kemampuan karyawan secara berkala untuk menentukan kebutuhan pengembangannya agar sesuai dengan minat, potensi, jenis pekerjaan dan masa depannya.

f. Evaluasi dan penilaian prestasi kerja dilakukan secara objektif, konsisten, dan tepat waktu untuk meningkatkan motivasi dan produktivitas, serta untuk menyelaraskan antara harapan dengan prestasi kerja yang dicapai.

g. Memberikan penghargaan dan tindakan pendisiplinan yang sesuai dan proporsional sehingga tercipta keadilan, yang dapat membangun rasa tanggung jawab akan tugas dan pekerjaannya

1.3 Struktur Perusahaan

Struktur Perusahaan Pudjiadi Prestige memiliki struktur yang terdiri dari beberapa bagian anak perusahaan yang secara khusus tersusun berdasarkan ketentuan perusahaan yang di mana di dalam nya terdapat hotel Marbella Suite Bandung. Adapun struktur perusahaan pada PT Pudjiadi dapat dilihat pada gambar 1.1 sebagai berikut :

Gambar 1.1

Struktur Perusahaan PT Pudjiadi Prestige

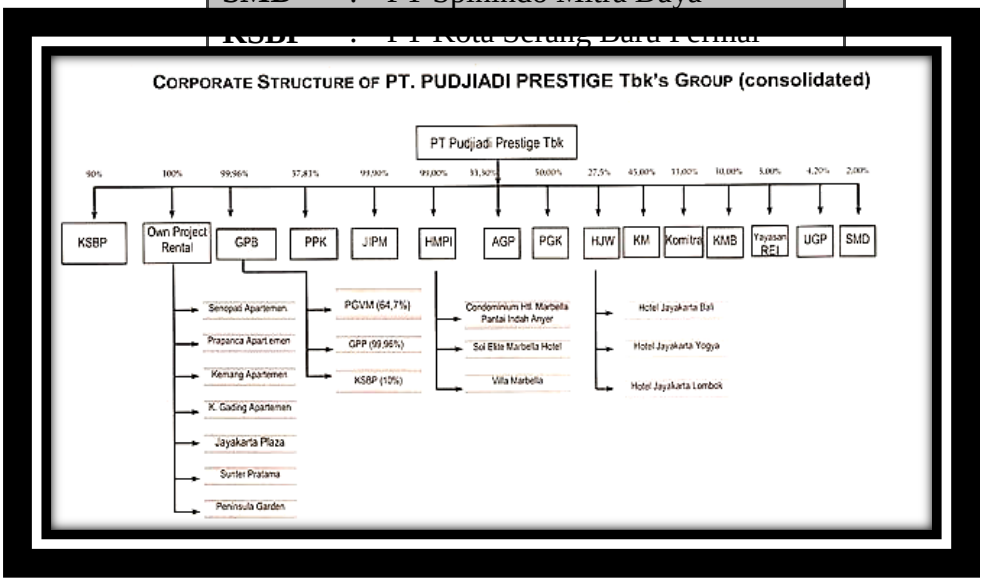
Sumber : Arsip PT Pudjiadi Prestige

Pada gambar di atas adalah struktus PT Pudjiadi Prestige secara keseluruhan.Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada table 1.1 sebagai berikut :

Tabel 1.1

Anak Perusahaan PT Pudjiadi Prestige

Keterangan:		
GPB	:	PT Graha Pudji Bahana
PPK	:	PT Pudjipapan Kreasindo
JIPM	:	PT Jakarta Internasional Property Management
HMPI	:	PT Hotel Marbella Pengembang Internasional
AGP	:	PT Adigraha Pratamamegah
KM	:	PT Konrat Marbella
KMB	:	PT Konrat Marbella Balikpapan
PGK	:	PT Pasar Gambir Kemayoran
HJW	:	PT Hotel Juwara Warga
UGP	:	PT Unggul Graha Persada
SMD	:	PT Spinindo Mitra Daya
KSBP	:	PT Kota Serang Baru Permai



Sumber : Arsip PT Pudjiadi Prestige

PT Pudjiadi memiliki berbagai anak perusahaan yang semua nya dikelola oleh komisaris utama yang dimana di dalam setiap anak perusahaan di antaranya hotel Marbella di percayakan oleh seorang Executive Assistant Manager yang bertugas memimpin serta melaporkan hasil perkembangan hotel kepada pihak komisaris utama.

Setiap perusahaan yang dibangun memiliki lokasi yang sangat baik hal ini memudahkan konsumen untuk dapat berkunjung,menurut Christian F.Guswai lokasi adalah :

"lokasi yang baik adalah lokasi yang dilintasi banyak orang yang berjalan kaki mauoun kendaraan yang lewat.Banyaknya orang yang lewat memastikan bahwa ada banyak orang yang tahu tentang keberadaan bisnis kita di lokasi tersebut."(Guswai,2009:51)

Anggota Dewan Komisaris Perseroan ditunjuk oleh Pemegang Saham melalui Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS). Dewan Komisaris Perseroan berjumlah tiga orang, satu diantaranya adalah Komisaris Independen (Soekardjo Hardjosoewiryo,SH) sesuai dengan Peraturan BEI No.1-A tentang Pencatatan Efek dan ketentuan Bapepam No. SE-03/PM/2000 yang mengharuskan emiten

untuk memiliki sekurang-kurangnya sepertiga dari jumlah Komisaris yang memiliki kemandirian dan pemegang saham mayoritas pengendali.Adapun struktur Dewan Komisaris PT Pudjiadi dapat dilihat pada tabel 1.2 sebagai berikut :

Tabel 1.2

Struktur Dewan Komisaris PT Pudjiadi Prestige

Name	Jabatan
Kosmian Pudjiadi	Komisaris Utama
Soekardjo Hardjosoewirjo, SH	Wakil Komisaris Utama, Komisaris Independen
Daryanto Mangunpratolo Yosodiningrat	Komisaris

Sumber : Arsip PT Pudjiadi Prestige

Dewan Komisaris memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

a. Melakukan pengawasan dan pengarahan Direksi dalam mengelola perusahaan.

b. Melakukan tugas, wewenang dan tanggung jawab sesuai dengan ketentuan dalam Anggaran Dasar Perseroan, keputusan RUPS dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Selain itu komisaris utama memiliki anggota Direksi Anggota Direksi Perseroan ditunjuk oleh Pemegang Saham melalui Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS). Saat ini Direksi Perseroan berjumlah empat orang. Direksi bertanggung jawab atas pengelolaan perusahaan sesuai dengan visi dan misi yang telah digariskan dengan tujuan mencapai hasil usaha yang telah ditetapkan.

Adapun struktur Dewan Direksi PT Pudjiadi Prestige dapat dilihat pada tabel 1.3 sebagai berikut :

Tabel 1.3

Direksi PT Pudjiadi Prestige

Nama	Jabatan
Damian Pudjiadi	Direktur Utama
Toto Sasetyo Dwi Budi Listyanto	Direktur

Sumber : Arsip PT Pudjiadi Prestige

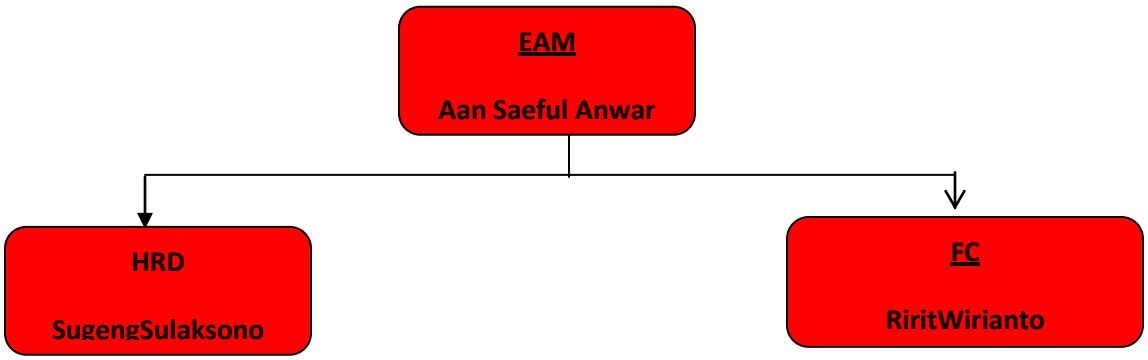
Dewan direksi juga bertugas membantu Dewan Komisari untuk mengontrol setiap anak perusahaan yang ditangani oleh Executive Assistant Manager pada setip anak perusahaan.

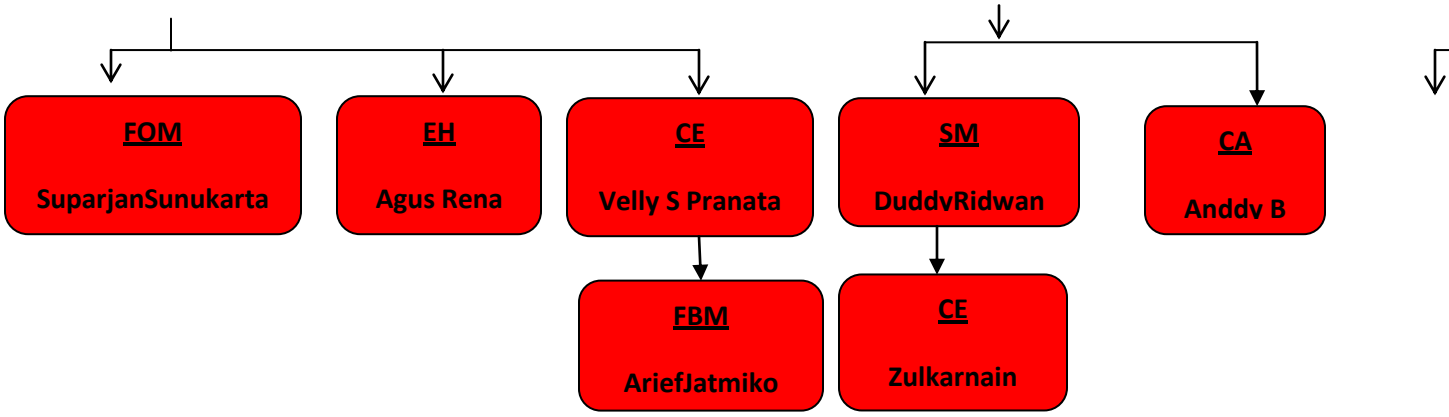
1.3.1 Struktur Hotel Marbella Suite Bandung

Hotel Marbella Suite Bandung adalah salah satu anak perusahaan dari PT Pudjiadi Prestige yang dimana hotel Marbella Suite Bandung di pimpin oleh seorang *Executive Assistant Manager* yang bertugas memimpin serta membawahi berbagai macam divisi di dalam hotel Marbella Suite Bandung.Adapun struktur dari hotel Marbella Suite Bandung dapat dilihat pada gambar 1.2 sebagai berikut :

Gambar 1.2

Struktur Perusahaan Marbella Suite Bandung





Sumber : Arsip Marbella Suite Bandung,2010

Pada gambar 1.4 adalah gambar struktur organisasi hotel Marbella Suite Bandung yang dipimpin oleh EAM (*Executive Assistant Manager*),untuk lebih jelas nya dapat di lihat pada table 1.4 sebagai berikut :

Tabel 1.4

Keterangan Organisasi Marbella Suite Bandung

EAM	**Executive Assistant Manager**
HRD	Human Resouces Manage

FC	Financial Controller
FOM	Front Office Manage
EH	Executive Housekeeper
CE	Chief Engineering
FB	Food Beverage
SM	Sales Marketing
EC	Executive Chef
CA	Chief Accountant
PM	Purchashing Manager

Sumber : Arsip Marbella Suite Bandung,2010

EAM (Executive Assistant Manager)bertugas sebagai pemimpin serta membawahi sepuluh divisi,EAM (*Executive Assistant Manager*)dibantu oleh HRD (*Human Resouces Manage*) untuk menjalankan tugas nya sebagai seorang pemimpin dengan mengontrol setiap divisi yang ada,seperti yang kita lihat pada struktur di atas FC (*Financial Controller)* membawahi divisi SM (Sales Marketing) dan CA (*Chief Accountant*).

1.3.2 Struktur Sales Marketing Hotel Marbella Suite Bandung

Sales hotel Marbella Suite Bandung memiliki peranan penting di dalam perkembangan hotel,menurut Christian F Guswai sales adalah :

“sales atau penjualan adalah tujuan utama ari keberadaan bisnis ritel,bahkan hampir di semua bisnis sales adalah tujuan utama dan terutama.”(Guswai,2009 : 116)

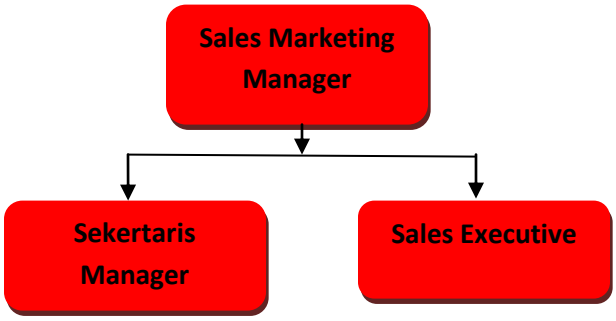
Human relations antar sales marketing manager dengan para staf berjalan dengan sangat baik,hal tersebut memacu para staf untuk memberikan hasil terbaik untuk kemajuan hotel Marbella Suite Bandung.menurut Rosady Ruslan human relations adalah :

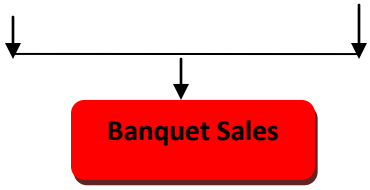
“Human Relation dalam arti luas,ialah interaksi antar seseorang dengan orang atau kelompok lain,yang menyangkut hubungan manusiawi,etika/moral,aktivitas sehari-hari pada umumnya bertujuan untuk memperoleh kepuasan bagi kedua bela pihak.”(Ruslan,1998:86)

Hubungan yang baik serta motivasi yang maksimal dapat mebuat seseorang menjadi pribadi yang bersemangat Adapun Sturuktur Sales Marketing Hotel Marbella Bandung dapat dilihat pada gambar 1.3 sebagai berikut :

Gambar 1.3

Struktur Sales Marketing Hotel Marbella Suite Bandung





Sumber : Arsip Sales Marketing Marbella Suite Bandung

Keterangan : Sales Marketing Manager Marbella Suite Bandung bertugas mengontrol dan mengawasi kegiatan di dalam divisi sales marketing,Sales Marketing Manager membawahi Sekertaris Manager serta Sales *Executive* sementara Sementara Sekertaris Manager bertugas untuk memberikan data-data terbaru kepada Sales Marketing Manager yang nanti nya data tersebut akan di berikan kepada FC (*Financial Controller*)

1.4 Logo

Logo merupakan hal terpenting dalam suatu instansi atau perusahaan. Karena logo sebagai identitas instansi atau perusahaan agar masyarakat mengetahui keberadaan instansi atau perusahaan tersebut. Sama halnya dengan Marbella Suite Bandung yang memiliki logo sebagai identitas kelembagaan.Adapun logo dari Hotel Marbella Suite Bandung dapat dilihat pada gambar 1.4 sebagai berikut:

Gambar 1.4

Logo Hotel Marbella Suite Bandung



Sumber : Arsip HRD (Human Resouces Manage) Marbella Suite Bandung

1.4.1 Filosofi Logo

Filosofi Logo : melambangakan bahwa Hotel kami akan selalu bersinar di dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat layaknya seperti matahari yang selalu terbit di pagi hari.

1.4.2Filosofi Warna

a. Warna Merah pada tulisan "Marbella Suites Bandung-Dago Pakar" dan gambar "Matahari " melambangkan : Merah adalah warna yang menstimulasi suasana dominant. Warna merah akan memberi kesan memperbesar tampilan suatu object
b. Warna Hitam pada tulisan "By Konrat Pudjiadi" melambangakan : Hitam adalah warna yang independent,memiliki kekuatan menarik
c. Warna Putih pada tulisan "Marbella" melambangkan : Putih menyimbolkan permulaan baru, innosens dan kemurnian.
d. Warna Orange pada background tulisan "Marbella" melambangkan : Oranye adalah warna kegemberiaan, dan kuat dalam mendorong komunikasi.
e. Warna Biru pada gelombang laut melambangkan : Biru dikaitkan dengan spiritualitas, kedamaian, misteri, kesabaran dan kontemplasi.

1.5 *JOB DESCRIPTION*

Job Deskription merupakan penggambaran pembagian tugas pokok secara jelas sesuai dengan fungsi dari bagian-bagian tersebut. Untuk *job*

desk Bagian Adapun job description dari sales and marketing hotel Marbella Suite Bandung sebagai berikut :

SALES CALLS

a. Melakukan kunjungan ke perusahaan dari hari Senin sampai Jumat
b. Memberikan laporan kepada Sales Marketing Manager sesuadah
c. Sebelum melakukan *sales call* diharapkan kepada setiap sales marketing Marbella Suite Bandung membawa sales kit (brosur Hotel Marbella Suite Bandung)
d. Mencatat setiap keperluan klien serta meminta kartu nama klien
e. Memasukan data ke dalam data base marketing Marbella Suite Bandung.

SALES LEADS

a. Memberikan data-data pemesanan kamar klien kepada Sales Marketing Manager
b. Selalu memberikan informasi-informasi terbaru kepada klien
c. Mengkoordinasikan grup prusahaan yang sudah bekerjasama dengan Marbella Suite Bandung

DAILY BRIEFINGS

a. Ikut serta di dalam Briefings yang dipimpin oleh EAM
b. Memberikan laporan kepada pusat.

SALES TRIPS (when required)

a. Melihat jadwal kunjungan sesuai tugas yang di berikan FC (Financial Controller)
b. Menyiapkan sales kit

Find Data For Competitor Hotels (*DIRECT & INDIRECT*)

a. Menyiapkan MTD Market Data (Occupancy, ADR, Room Revenue, RevPar, etc) setiap bulan.
b. Membuat SWOT Analysis.

TRADE FAIRS / *EVENTS* (*when required*)

Semua sales wajib ikut serta mengawasi acara dari klien atau perusahaan.

OTHERS

a. Membuat BEO (Banquet event order)
b. Menemani klien prusahaan/turis

c. Mengawasi penyebaran flyer sesuai dengan tempat yang diinginkan
d. Menginformasikan segala sesuatu tentang hotel melalui Radio Hard Rock FM,baik itu berupa fasilitas,paket dan kemudahan-kemudaha yang bisa di dapatkan di Hotel Marbella Suite Bandung.

1.6 Sarana dan Prasarana Hotel Marbella Suite Bandung

Sarana merupakan tempat sebagai penunjang bagi kegiatan kerja para karyawan dan klien/pengunjung hotel Marbella Suite Bandung.Adapun saranan dan prasarana hotel Marbella suite Bandung dapat dilihat pada tabel 1.5 sebagai berikut:

Tabel 1.5

Saranan Hotel Marbella Suite Bandung

No	URAIAN	JUMLAH UNIT	KETERANGAN
1	**TOWER**	**1**	**120 KAMAR**
2	**RUANG KERJA**	**21**	**21 DEVISI**
3	**LOBI UTAMA**	**1**	
4	**MUSOLAH**	**1**	
5	**EDR**	**2**	**Tempat makan siang untuk karyawan**

6	**Ren De Vu**	**1**	**Restauran ala Spanyol dengan pemandangan Gunung.**
7	**The Difa Lounge**	**1**	**Lobby lounge dengan pemandangan poll site**
8	**Fitness Center**	**1**	**Terdiri dari 10 jenis alat Fitness**
9	**Business center**	**2**	**24 Hour Services**
10	**Room service**	**10**	**24 Hour Services**
11	**Pool site**	**2**	
12	**Spa room**	**20**	**24 Hour Services**
13	**Area Parkir**	**2**	**Kapasitaas 150 kendaraan**

Sumber : Arsip HRD (Human Resouces Manage) Marbella Suite Bandung

Selain sarana, pada hotel Marbella Suite Bandung terdapat pula prasana sebagai penunjang para karyawan dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi dari masing-masing bagian.dengan adanya prasarana seluruh staf dapat bekerja

secara maksimal sehinga dapat memberikan service secara maksimal kepada hotel dan penginjung.menurut Christian F Guswai *Service* adalah :

"*Service* atau pelayanan merupakan factor yang tak kalah penting dalam menghasilkan penjualan.bahkan di berberapa peritel saya mendengar bahwa kunci keberhasilan mereka mempertahankan pelanggan dan otomatis penjualannya adalah karena kemampuan mereka memberikan pelayanan yang baik."(Guswai,2009:119)

Marbella Suite Bandung adalah salah satu hotel yang sangat memperhatikan ppara staf karyawannya,sebagai salah satu hotel berbintang 5 sangat paham betul tentang keinginan setiap staf karyawannya di dalam melakukan tugas nya sehari-hari.Adapun prasana yang tersedia pada Bagian Sales dan Marketing hotel Marbella Suite Bandung dapat dilihat pada tabel 1.6 sebagai berikut :

Tabel 1.6

Prasarana Hotel Marbella Suite Bandung

No	Uraian	Jumlah	Ketarangan
1.	**Meja**	**40**	**Terdapat di setiap divisi**
2.	**Komputer**	**40**	**Terdapat di setiap divisi**

3.	**Kursi**	**40**	**Terdapat di setiap divisi**
4.	**AC**	**25**	
5	**Telephone**	**40**	**Terdapat di setiap divisi**
6	**Tv**	**20**	**LCD Flat terdapat di setiap ruangan**
7	**Jam**	**30**	
8	**Tabung pemadam kebakaran**	**40**	
9	**Kaca**	**20**	
10	**Mesin Fax**	**20**	
11	**Mesin Foto Copy**	**20**	
12	**Dispenser**	**20**	**Terdapat di setiap ruangan**

Sumber : Arsip HRD (Human Resouces Manage) Marbella Suite Bandung

1.7 Lokasi dan Waktu PKL

1.7.1 Lokasi Praktek Kerja Lapangan

Adapun lokasi tempat PKL bertempat di hotel Marbella Suite Bandung.

Alamat : Jl Sentra Dago Pakar Bandung 40198

Telepon : 022-82524333

Faximile : 022-82524343

Website : **www.marbellabandung.com**

1.7.2Waktu Praktek Kerja Lapangan (PKL)

Penulis melaksanakan Praktek Kerja Lapangan dilakukan selama 45 hari kerja, terhitung dari tanggal 05 Juni 2010 s/d 31 Agustus 2010 dengan waktu kerja dari hari Senin s/d hari Sabtu jam 08.00-16.00 WIB. Kecuali hari Sabtu dimulai dari jam 08.00-14.00 WIB