BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Sejarah Perusahaan

1.1.1 Membangun kesuksesan di Indonesia

Cerita mengenai Pertumbuhan Indonesia yang berkembang dengan cepat menjadi perbincangan diseluruh dunia. Dalam seperempat abad, ekonomi kita diperhitungkan menjadi satu dari lima besar di dunia. Dan pada tahun 2025, 700 juta konsumen kelas menengah di asia dan eropa akan memiliki *purchasing power* dalam hal permintaan pilihan akan waktu bersantai. Sahid International Hotel Management & Consultant Corporation (SIHM&C) siap ikut serta menjadi yang terdepat dalam sektor ini, di Indonesia, maupun diluar.

1.1.2 *Solid Foundation, rapid expansion*

Dewasa ini, berbisnis menjadi salah satu pilihan masyarakat Indonesia untuk mencapai tujuan serta keuntungan, termasuk juga pariwisata. Oleh karena itu, Hotel Sahid menyediakan seluruh kesenangan dan kenyamanan dirumah untuk jutaan pendatang di hotel yang berlokasi di pusat utama bisnis dan tempat liburan ternama di berbagai Negara. Dengan adanya pembutian, Sahid group hotel telah berkembang menjadi rentetan hotel national terbesar.

1.1.3 Kuat, seimbang, dan terarah

Setiap direktur Sahid International Hotel Manajemen & Consultan (SIHM&C) merupakan seseorang yang prefesional dan sukses dalam bidang kepariwisataan. Mereka telah berkomitmen untung membangun kekuatan dalam sektor pariwisata nasional, dan pada waktu yang bersamaan mereka memastikan manfaat jangka panjang untuk pendiri dan pengurus yang tergabung dalam SIHM&C.

1.1.4 Visi bercampur dengan tradisi yang kuat

Inti bisnis dari perusahaan Sahid grup adalah hotel. Bisnis ini dibawah pimpinan SIHM&C dan kelompok properti yang beroperasi dibawah naungan hotel Sahid, dengan 17 hotel yang beroperasi dan rencana yang berambisi untuk cepat melakukan expansi di seluruh nusantara Indonesia. Sahid grup merupakan pemain independent yang terdepan di Indonesia di bidang pembangunan dan management hotel.

Beberapa Hotel yang tergabung dalam Sahid Group yaitu :

A. Bintang 5 :

- Hotel Grand Sahid Jaya Jakarta
- Hotel Sahid Jaya Lippo Cikarang
- Hotel Sahid Jaya Makassar
- Hotel Sahid Jaya Solo

- Istana Sahid Apartement Jakarta

B. Bintang 4 :

- Hotel Sahid Raya Yogyakarta
- Hotel Kusuma Sahid Prince Solo

C. Bintang 3 :

- Hotel Sahid Bandar Lampung
- Hotel Sahid Surabaya
- Hotel Sahid Toraja
- Hotel Sahid Manado
- Hotel Sahid Kawanua Manado
- Hotel Sahid Imara Palembang
- Hotel Sahid Montana Malang
- Hotel Senggigi Beach Villas
- Griyadi Blue Pacific Jakarta
- Griyadi Sahid Kusuma Solo
- Griyadi Montana Malang

1.1.5 Memperluas cakupan bisnis

Lokasi Hotel Sahid yang strategis di Indonesia menyediakan fasilitas dan keramahan untuk para tamu. Untuk membangun dan mengatur properti yang dimilikinya, SIHM&C menawarkan keahlian membangun dan mengatur hotel dalam kontak dasar bagi para pemilik saham dan investor hotel, dan dalam jasa properti apartement baik nasional maupun internasional.

1.1.6 Sekilas tentang Hotel Sahid Jaya Lippo Cikarang

Hotel Sahid Jaya Lippo Cikarang awalnya bernama Sahid Lippo Internasional Hotel, berlokasi di jantung kota Lippo Cikarang (dulu Lippo City) dan di tengah-tengah kawasan industri yang berkembang pesat di kabupaten Bekasi, Jawa Barat, yaitu East Jakarta Industrial Park (EJIP), Hyundai, Bekasi International Industrial Estate (BIIE), Bekasi Newton Techno Park, Delta Silicon, Jababeka I dan II.

Sesuai dengan lokasinya hotel ini berkembang menjadi sebuah hotel business dan resort yang sangat peduli terhadap lingkungan hidup dengan menyediakan pengolahan air limbah (STP) sendiri sehingga tidak mencemari lingkungan sekitar.

Hotel Sahid Jaya Lippo Cikarang menerapkan suatu sistem manajemen yaitu Sistem Manajemen Mutu (*Quality Management System*) yang berstandarisasi pada ISO 9001:2000.

Produk utama dari Hotel ini bervariasi mulai dari Penjualan Kamar, Food & Beverage, penyewaan ruangan, Tennis Court, dan Kolam Renang serta fasilitas – fasilitas penunjang lainnya.

Hotel Sahid Jaya Lippo Cikarang dibangun mulai tanggal 1 September 1993, dan peletakan batu pertama oleh pemilik hotel yaitu Bpk. Sukamdani S. Gitosardjono & James Riady.

Gambar 1.1

Bpk. Sukamdani S. Gitosadjono



Sumber : internet searching (www.sejarahsahid.com)

Hotel ini berada di bawah pimpinan PT. Lippo Cikarang & PT. Sahid Empu. Luas tanah hotel 2,4 HA dan Luas bangunan hotel itu sendiri 1,6 HA dengan arsitektur bangunan yang memadu-padankan arsitek modern dan jawa. Biaya pembangunan mencapai -/+ 20 milliar, memiliki 112 kamar bertingkat 6 dengan dua sisi pemandangan yang indah yaitu : menghadap ke jalan Raya dan menghadap ke Kolam Renang. Pada tanggal 6 Oktober 1994 diadakan Peresmian Percobaan Operasi Hotel oleh Dirjen Pariwisata dengan Bintang 4. Hotel Sahid Jaya Lippo Cikarang memiliki 112 kamar yang terdiri dari :

1. Prince/Princess Suite Room : 2 kamar
2. Suite Room : 5 kamar
3. Deluxe : 105 kamar

Fasilitas yang dapat digunakan didalam kamar adalah:

a. InHouse movie
b. TV Cable System
c. Internet
d. IDD
e. Mini Bar
f. Private safe deposit box
g. Hair Dryer
h. Electric Jug

Fasilitas Food & Beverage

a. Sekar kedaton Café (24 Hours)
b. Korean Restaurant (Lunch & Dinner)
c. Bar & Music Room (Located on the second floor)
d. Lobby Lounge (Happy Hours 16.00 – 20.00)
e. Room Service (24 hours)
f. Executive Lounge (Located on the sixth floor)

Fasilitas Ruang Rapat dan Seminar

a. Sukamdani – Riady Ballroom, kapasitas : 500 orang untuk theatre
b. Sahid – Lippo Board Room, kapasitas : 80 orang
c. Music Room : 20 orang
d. Secretariat Room : 20 orang

Fasilitas Pelayanan lainnya :

a. Kolam renang
b. Lapangan Tennis
c. Fitnes
d. Bilyard
e. Kantor Biro Perjalanan
f. Salon
g. Drug Store
h. Bisnis Center
i. Travel Agent
j. Bank
k. Music Room /karaoke
l. Mushola
m. Koperasi

Aktifitas – aktifitas di Sekar kedaton Café sebagai berikut :

1. Setiap Senin – Jum'at : Executive Lunch Buffet, dengan menu Internasional yang bervariasi
2. Untuk setiap hari rabu malam diadakan Italian Pasta Night, dimana menu khas Itali, diiringi live music yang sangat digemari tamu dan para penghuni sekitarnya.
3. Setiap Jum'at malam : Barbeque Night diiringi hiburan musik di teras kolam renang.

Pada tanggal 5 Maret 1997 yang lalu Hotel Sahid Jaya Lippo Cikarang pernah berencana untuk penambahan kamar dan perluasan Ballroom, dikarenakan hotel ini secara konsisten menunjukan tingkat hunian yang tinggi lebih dari 90%, rencananya akan ditambah sebanyak 168 kamar sehingga keseluruhan nantinya akan menjadi 280 kamar sehubungan dengan situasi politik dan ekonomi Indonesia pada tahun 1998 kurs dollar menguat sampai dengan 15.000, akhirnya expansi hotel ditunda.

Hotel Sahid Lippo Internasional mulai dibangun pada tanggal 1 Agustus 1993. Untuk Operasi percobaan dimulai pada tanggal 2 Juli 1994. Operasi komersil pada tanggal 6 Oktober 1994, dan untuk penyelesaian proyek pada tanggal 30 November 1994.

Pada tahun 1995, Hotel Sahid Lippo International menjual kamar dengan harga:

a. Standard Superior US$ 80++
b. Deluxe Room US$ 90++
c. Suite Room US$ 150++
d. Prince Suite Room US$ 250++

Pada tanggal 6 Desember 1995, secara simbolis Hotel Sahid Lippo Internasional diresmikan oleh Presiden Soeharto dengan status bintang tiga. Pada tanggal 27 Februari 1997, Hotel Sahid Lippo Cikarang menjadi bintang empat dengan nama Hotel Sahid Raya Lippo Cikarang.

Pada tanggal 31 Mei 2000, Hotel Sahid Lippo Cikarang menjadi bintang lima, dengan nama Hotel Sahid Jaya Lippo Cikarang. Pada tanggal 18

Agustus 2000, Hotel Sahid Jaya Lippo mendapatkan Laik Sehat Hotel dari Pemda Bekasi Dinas Kesehatan.

Pada tanggal 30 Agustus 2001, Hotel Sahid Jaya Lippo telah mendapatkan Sistem Mutu yang memenuhi persyaratan QMS ISO 9001 : 2000, untuk ruang lingkup F & B Deparment Product & Service. Pada tanggal 2 Nopember 2002 Hotel Sahid Jaya Lippo Cikarang mendapatkan penghargaan Adhikarya Pariwisata – Jawa Barat 2002 dari MPI.

Pada tanggal 2 Desember 2002 Hotel Sahid Jaya Lippo Cikarang mendapatkan:

a) Penilaian terbaik I dari management Audit & Financial Audit 2001/2002
b) General Manager Sahid Hotels terbaik III.
c) Performance terbaik III untuk Standar Industry 2001.

1.1.7 Visi dan Misi Hotel Sahid Jaya Lippo Cikarang

1.1.7.1 Visi

Hotel Sahid Jaya Lippo Cikarang mempunyai Visi adalah untuk menyediakan produk dan pelayanan hotel sebaik mungkin kepada pelanggan sesuai dengan kebutuhan, keinginan dan kepuasan mereka melalui pengembangan sumber-sumber daya yang berkesinambungan, dan sesuai peraturan perundangan yang berlaku.

1.1.7.2 Misi

Misi hotel ini adalah untuk menjadi hotel bintang lima yang diakui secara internasional.

1.1.8 Maksud dan Tujuan

1. Membangun kesuksesan di Indonesia
2. Membangun Solid Foundation, rapid expansion
3. Menjadikan visi bercampur dengan tradisi yang kuat
4. Memperluas cakupan bisnis

1.1.8.1 Tujuan perusahaan didefinisikan berdasarkan internal dan eksternal :

A. Tujuan internal:

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) 2009.

B. Tujuan eksternal:

1. Mendorong pembangunan keintiman antara Hotel Sahid Jaya Lippo Cikarang 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, HSJLC pada 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

1.1.9 Sifat dan Sasaran

1.1.9.1 Sifat

Dengan menerapkan suatu sistem manajemen yaitu Sistem Manajemen Mutu (*Quality Management System*) yang berstandarisasi pada ISO 9001 : 2000, serta dinobatkannya sebagai **Best Indonesia Green Hotel Awards 2010** , Hotel Sahid Jaya Lippo Cikarang memiliki ciri khas, yakni hotel yang berupaya menunjukkan kepedulian dan tanggungjawabnya sebagai hotel yang ramah lingkungan untuk keberlanjutan manusia dan alam.

1.1.9.2 Sasaran

Sasaran yang ingin dicapai oleh Hotel Sahid Jaya Lippo Cikarang adalah memberikan pengertian kepada masyarakat Indonesia khususnya dan kepada bangsa-bangsa lain umumnya bahwa Indonesia memiliki kecintaan terhadap lingkungan bangsa sendiri. Oleh karena itu, sasaran pembangunan HSJLC tidaklah semata-mata melaksanakan usaha di bidang jasa atau pelayanan. Tetapi juga lebih pada sasaran yang seimbang guna mencapai maksud dan tujuan diatas. Dikarenakan hotel kami peduli terhadap ramah lingkungan.

1.1.10 Filosofi Logo HSJLC

a. **Lingkaran Gold atau Emas,** Lingkaran Emas yang melingkari huruf “S” menunjukkan bahwa Hotel Sahid tergabung dalam Sahid Group, memiliki 17 hotel yang beroperasi dan rencana yang

berambisi untuk cepat melakukan expansi di seluruh nusantara Indonesia

b. **Huruf "S",** huruf S melambangkan Hotel Sahid itu sendiri. Dengan adanya huruf "S" tersebut, bertujuan agar mudah diingat.

Gambar 1.2

Logo Hotel Sahid Jaya Lippo Cikarang



Sumber : internet searching (www.sahidlippo.com)

Logo menggunakan dua warna dasar , yaitu merah dan orange

c. **Merah,** melambangkan semangat.

- Memberikan warna nuansa dinamis, aktif, agresif untuk mengadakan perubahan positif dan jeli melihat peluang.
- Merupakan warna yang dapat memperkaya warna emas.

d. **Gold/Emas,** melambangkan kemegahan pada sesuatu atau sesuatu itu memiliki nilai tinggi. Terlihat pada kemegahan arsitektur modern dipadupadankan dengan jawa, baik arsitektur HSJLC maupun Hotel Sahid lainnya.

1.1.11 Sarana dan Prasarana

Hotel Sahid Jaya Lippo Cikarang sudah menjadi hotel bintang lima, dimana sarana dan prasarana pun sangat diperhatikan bagi kepuasan pelanggan dengan memberikan kenyamanan pada setiap fasilitas yang ada di hotel ini.

Hotel Sahid Jaya Lippo Cikarang memiliki 112 kamar yang terdiri dari:

a. Prince/Princess Suite Room : 2 kamar



Sumber : Arsip Senior Art 2010

b. Suite Room : 5 kamar



Sumber : Arsip Senior Art 2010

c. Deluxe Room



Sumber : Arsip Senior Art 2010

A. Fasilitas yang dapat digunakan didalam kamar adalah:
   a. InHouse movie
   b. TV Cable System
   c. Internet
   d. IDD
   e. Mini Bar
   f. Private safe deposit box
   g. Hair Dryer
   h. Electric Jug

B. Fasilitas Food & Beverage
   a. Sekar kedaton Café (24 Hours)



Sumber : Arsip Senior Art 2010

b. Korean Restaurant (Lunch & Dinner)
c. Bar & Music Room (Located on the second floor)
d. Lobby Lounge (Happy Hours 16.00 – 20.00)



Sumber : Arsip Senior Art 2010

e. Room Service (24 hours)
f. Executive Lounge (Located on the sixth floor)

C. Fasilitas Ruang Rapat dan Seminar
   a. Sukamdani – Riady Ballroom, kapasitas : 500 orang untuk theatre



Sumber : Arsip Senior Art 2010

b. Sahid – Lippo Board Room, kapasitas : 80 orang
c. Music Room : 20 orang
d. Secretariat Room : 20 orang

D. Fasilitas Pelayanan lainnya :
   a. Kolam renang



Sumber : Arsip Senior Art 2010

   b. Lapangan Tennis



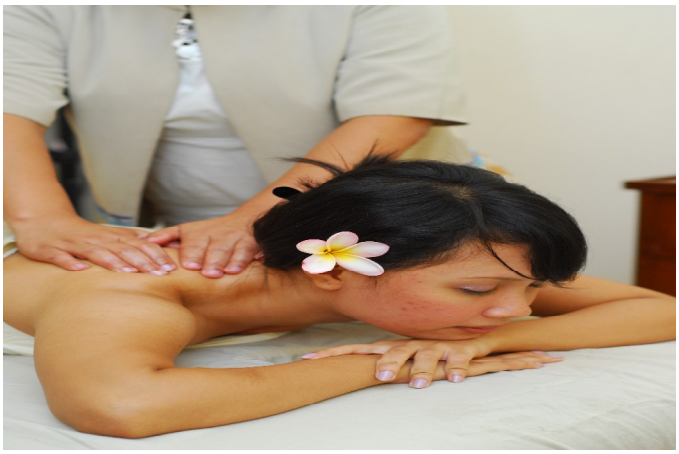
Sumber : Arsip Senior Art 2010

c. Fitnes



Sumber : Arsip Senior Art 2010

d. Bilyard
e. Kantor Biro Perjalanan
f. Salon



Sumber : Arsip Senior Art 2010

g. Drug Store
h. Bisnis Center
i. Travel Agent
j. Bank
k. Music Room /karaoke

1.1.12 Acara

Hotel Sahid Jaya Lippo Cikarang sebagai tempat persinggahan/peristirahatan maupun sebagai tempat yang tidak terlepas dari pembuatan acara-acara. Terdapat beberapa golongan acara dalam pelaksanaannya :

1.1.12.1 Acara Tahunan

Program kegiatan yang diadakan dalam jangka 1 (satu) tahun. Yang termasuk dalam golongan ini adalah :

A. *Corporate Gathering*

Suatu acara yang diselenggarakan oleh Humas hotel, dimana Humas mengundang seluruh klien dari perusahaan/instansi/personal untuk berkumpul atau disebut juga sebagai acara reuni klien-klien hotel.

B. Gebyar Merah Putih

Suatu acara pada tanggal 17 Agustus yang bertujuan untuk merayakan serta menunjukkan kecintaan terhadap kemerdekaan Indonesia.

C. Buka Puasa Bersama Anak Yatim & Dhuafa

Suatu acara yang sangat menjunjung tinggi kesolidaritasan, kecintaan terhadap anak yatim, dimana acara ini diselenggarakan setiap bulan ramadhan.

1.1.12.2 Paket Acara Khusus

Beberapa paket yang ditawarkan oleh hotel ini kepada klien/pelanggannya. Yaitu :

A. New Year's Room Packages

Yaitu paket yang ditawarkan untuk acara tahun baru.

Enjoy our New Year's room packages :

1. Rp. 800.000,-++

   Inclusive :

   - Accomodation at Deluxe Room for 1 (one) night
   - Buffet breakfast for 2 (two) persons
   - 50% discount from buffet breakfast prince is applicable for children under 10 years
   - Complimentary usage of Fitness Centre

2. Rp. 1.700.000,-++

   Inclusive :

   - Accomodation at Deluxe Room for 2 (two) nights
   - Buffet breakfast for 2 (two) persons
   - New Year's Eve dinner on December 31st, 2008 for 2 (two) persons at Sukoharjo Restaurant
   - Complimentary usage of Fitness Centre
   - Complimentary usage of Swimming Pool

- 50% discount from buffet breakfast price is applicable for children under 10 years

Be the lucky winner :

1 (one) return ticket from Jakarta – Bangkok – Jakarta

Inclusive of 2 (two) nights stay 3-4 *** Hotel in Bangkok

3. Rp. 1.200.000,-++

   Inclusive :

   - Accomodation at Deluxe Room for 2 (two) nights
   - Buffet breakfast for 2 (two) persons
   - 50% discount from buffet breakfast price is applicable for children under 10 years
   - Complimentary usage of Swimming Pool

B. Paket Special Ramadhan

- ***Paket Half Day I***

Rp. 165.000++/pax (*buka puasa + ta'jil + 1x rehat kopi)*

- ***Paket Half Day II***

Rp. 185.000++/pax (*buka puasa + ta'jil + 2x rehat kopi*)

- ***Paket Meeting Fullboard***

Single Occupancy*

Rp. 650.000,-net/kamar

**Double Occupancy*

Rp. 450.000,-net/orang/kamar

Termasuk :

Akomodasi 1 malam

Buka puasa + ta'jil

Rehat kopi

Sarapan pagi sahur

- ***Paket Ta'jil***

Rp. 35.000++/orang

- ***Buffet Buka Puasa***

Rp. 125.000++/orang

- ***Paket Halal Bihalal***

Rp. 125.000++/orang

C. Paket Mudik Lebaran

Rp. 750.000,-/nett/kamar

Termasuk :

Meninap 1 malam di kamar deluxe, makan pagi untuk 2 orang, makan siang untuk 2 orang (lebaran buffet), free Wi Fi di Lobby Lounge, free Lebaran cake, waktu check out sampai jam 14.00 WIB.

Lebaran Buffet

Rp. 75.000++/orang

D. Paket Christmas

Hotel Sahid Jaya Lippo Cikarang tidak hanya menawarkan serta mempromosikan paket-paket khusus, tetapi juga dalam setiap perayaan hari-hari besar seperti hari Kartini dan Cap Goh Meh. Karyawan beserta staf menggunakan pakaian yang sesuai hari besar tersebut.

1.1.13 Jam Kerja

Untuk menunjukkan sistem kerja yang profesional, seluruh karyawan beserta staf yang masuk shif pagi. Masuk sesuai jam kerja pada pukul **08.00 – 16.00 WIB**.

1.2 Struktur Perusahaan

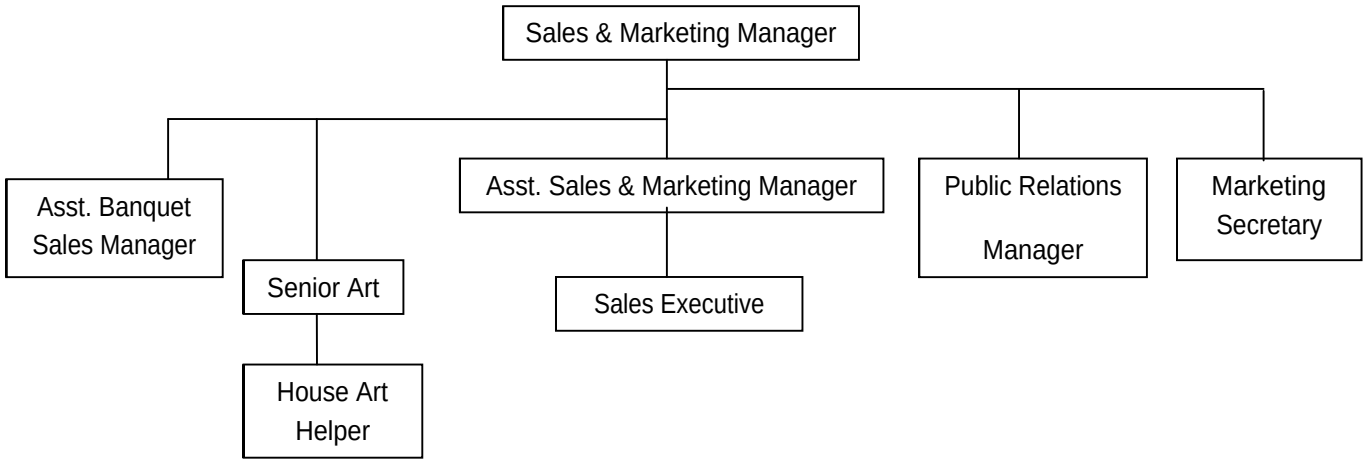
Adapun struktur perusahaan Hotel Sahid Jaya Lippo Cikarang dapat dilihat pada gambar 1.3 sebagai berikut :

1.3 Struktur Humas

Humas di Hotel Sahid Jaya Lippo Cikarang tidak memiliki Departement yang terpisah berdiri sendiri, tetapi merupakan bagian dari Marketing Departement.

Gambar 1.4

Marketing Struktur Organization



Sumber : Arsip Marketing Departement 2010

1.4 Job Descriptions

A. *Food & Beverage :*

A.1 *MAIN DUTIES & RESPONSIBILITY*

1. *Ensuring food & beverage effort is focus on customer satisfication*
2. *Ensuring food & beverage business plan is materialized accordingly and timely.*

3. *Managing food & Beverage resource effectively, including but not limited to F&B Profit & Lost.*
4. *Ensuring all food & beverage reffrence procedure is implemented accordingly.*
5. *Ensuring all food & beverage staff to accomplish their competency*
6. *Ensuring implementation of quality management system in F&B department, including but not limited to reporting quality objective to Management Representative.*

A.2 *COMMUNICATION*

1. *Direct report to Executive Assistant Manager in charge*
2. *Effective and efficient communication with other departments head*
3. *Reporting to Management Representative related to the implementation of quality management system.*

A.3 *DUTIES AND RESPONSIBILITIES*

1. *Ensuring all kind of exceelent food & beverage service as according to the reference procedure.*
2. *Ensuring all kind of exceelent food & beverage product as according to the reference procedure.*
3. *Ensuring other duties such handing customer sight, supporting other departments related to food & beverage product and service, as according to the procedure.*

4. *Managing food & beverage resource effectively, including but not limited to F&B Profit & Lost.*
5. *Ensuring implementation of food & beverage business plan accordingly and timely.*
6. *Ensuring effective & efficient resource management in Food & Beverage Departement is implemented.*
7. *Ensuring all food & beverage staffs to accomplish their competency*
8. *Other duties in scope of food & beverage department as assigned in document process.*
9. *Other duties in scope of food & beverage department as assigned by superior.*
10. *Represent superior to handle the duties, in the absent of Executive Assistant Manager.*

A.4 *REFFERENCE PROCEDURE*

1. *Food & Beverage document process based on QMS 9001 : 2000 Hotel Sahid Jaya Lippo Cikarang.*
2. *SKNI unit Common Core*
3. *SKNI unit THHBFO 01-10 A, THH GGA 05-07 A, THHGLE 01A, 06A, 14A, 17A, 19A, BSZ404A THHADFB02A, 03A, 06/09/10A, 07A.*

B. ***Personnel Manager :***

B.1 ***MAIN DUTIES & RESPONSIBILITY***

1. *Ensuring personnel administration is maintained accordingly*
2. *Ensuring personnel function such as recruitment, induction, placement, maintenance, reward, punishment and termination is executed as according to refference document.*
3. *Ensuring industrial relation is implemented accordingly*
4. *Ensuring general affairs matter such as realtion with third party is executed accordingly.*
5. *Ensuring staffs facilities are maintained accordingly*
6. *Ensuring achievement human resource schedule on Profit & Lost is adhered accordingly.*
7. *Ensuring staff training & development activities are managed according.*

B.2 ***LINE OF SUPERVISION***

1. *Direct report to Executive Asst. Manager and General Manager*
2. *Coordinating with Training Manager related to staff training & development.*

B.3 *DUTIES AND RESPONSIBILITIES*

1. *Ensuring personnel administration is maintained accordingly*
2. *Ensuring personnel function such as recruitment, induction, placement, reward, punishment and termination is executed as according to reference document.*
3. *Ensuring industrial relation is implemented accordingly*
4. *Ensuring general affairs matter such as relation with third party is executed accordingly.*
5. *Ensuring staffs facilities are maintained accordingly*
6. *Ensuring company rules & regulation is comply to the regulatory requirement.*
7. *Ensuring human resource strategy related to personnel function is implemented accordingly.*
8. *Ensuring achievement human resource schedule on Profit & Lost is adhered accordingly.*
9. *Ensuring staffs competency, training & development activities are managed accordingly.*
10. *Other duties in scope of human resource as assigned in document process.*
11. *Other duties in scope of human resource as assigned gy superior*

B.4 *REFFERENCE PROCEDURE*

1. *Human resource document process based on QMS 9001 : 2000 Hotel Sahid Jaya Lippo Cikarang.*
2. *SKNI unit Common Core*
3. *SKNI unit THHGLE 05A, 06A, 07A, 08A, 09A, 10A, 14A, 15A, THHGFA05A.*
4. *SKNI unit BSZ404A, 05A, 06A, 08A, BSZ505A508A*
5. *Company regulation & government regulation*

C. *Sales & Marketing Manager :*

C.1 *JOB SUMMARY*

1. *Planning and executing sales and marketing activities accordingly*
2. *Ensuring customer data base and information are managed accordingly.*
3. *Ensuring promoting product and service to customer, included but not limited to internal promotion, and advertising.*
4. *Developing and executing marketing strategy*
5. *Planning and monitoring budget*
6. *Developing and executing business plan*
7. *Ensuring customer feedback is followed up accordingly*
8. *Building and executing business relation*
9. *Repoting monthly sales report*

C.2 *LINE OF SUPERVISION*

1. *Report to General Manager*
2. *Direct report to Executive Assistant Manager*
3. *Repoting Quality Objectives to Management Representative*
4. *Reporting any preventive and corrective action to Management Representative.*
5. *Supporting other departments related to the product realization*
6. *Reporting to directur of sales PT. SHIMC for Crosseling Program*

C.3 *DUTIES & RESPONSIBILITIES*

1. *Planning and executing sales and marketing activities accordingly*
2. *Ensuring customer data base and information are managed accordingly.*
3. *Ensuring promoting product and service to customer, including but not limited to internal promotion, and advertising.*
4. *Developing and executing marketing strategy*
5. *Planning and monitoring budget*
6. *Developing and executing business plan*
7. *Ensuring customer feedback is followed up accordingly*
8. *Building and executing business relation*
9. *Performing presentation for customers*
10. *Other duties in scope of sales & marketing as assigned in document process.*

11. Other duties in scope of sales & marketing as assigned by superior

C.4 *REFFERENCE PROCEDURE*

1. *Sales & marketing document process based on QMS 9001 : 2000 Hotel Sahid Jaya Lippo Cikarang.*
2. *SKNI unit Common Core*
3. *SKNI unit THHGCS 01A-08A, THHGGA 01A, 02A, 03A, 04A, THHADGEL02A, THHBGEL01A, THHGLE12A, 14A, 19A.*

D. *Public Relations Manager :*

1. Mengadakan Event atau kegiatan
2. Mencari sponsor/bernego untuk mendapatkan sponsor event
3. Membuat invitations atau announcement letter
4. Menawarkan jasa (sales & marketing)
5. Membuat undangan event
6. Membuat release untuk diserahkan ke media
7. Membuat Press Monitor
8. Membuat thank you letter+konfirmasi

E. *Corporate Secretary* :

1. Memberikan pendapat mengenai hukum dan per-Undangan Korporat (*Corporate Law & Business Law)* guna kepentingan Perusahaan.
2. Membuat perencanaan kegiatan Perusahaan dalam bentuk Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan, serta Rencana Jangka Panjang Perusahaan.
3. Merencanakan dan menetapkan Kebijakan, Sistem dan Prosedur dalam bidang Perhotelan.
4. Melakukan komunikasi internal & eksternal untuk kepentingan Perusahaan.
5. Melakukan pembinaan Pekerja yang berada dibawah tanggung jawabnya.

Struktur Humas dan Job Descriptions menggunakan bahasa Internasional dikarenakan Hotel Sahid Jaya Lippo Cikarang berada di bawah naungan Sahid International Hotel Manajemen & Consultan (SIHM&C) dan sudah menjadi hotel bintang lima. Dalam menerima telepon, karyawan Hotel Sahid Jaya Lippo Cikarang menggunakan bahasa Internasional. Sebagai contoh, *"Good Morning, Marketing Department. May I assist You ?"*. Walaupun di lingkup Hotel Sahid Jaya Lippo Cikarang, antarkaryawan tidak menggunakan bahasa Internasional pada saat bertatap muka.

1.5 Sarana dan Prasarana

Tabel 1.1

Sarana Dan Prasarana Marketing Departement

No.	Inventaris	Jumlah
1.	Sound System	2 set
2.	Laptop	1 set
3.	Komputer	3 Set
4.	Printer	3
5.	Air Conditioner (AC)	2 Unit
6.	Kamera Digital	2
7.	Kamera Manual	2
8.	Video PAS	4
9.	Telepon	6
10.	Mesin Fax	1
11.	Mesin Scanner	1
12.	Handy Talkie (HT)	2
13.	Kursi	9
14.	Meja	9
15.	Lemari Display	3
16.	Kursi Tamu	1 set
17.	Dispenser	1

18.	Meja Komputer	3
19.	White Board	1

Sumber : Arsip Marketing Departement 2010

1.6 Lokasi dan Waktu PKL

1.6.1 Lokasi Praktek Kerja Lapangan (PKL)

Praktek Kerja Lapangan dilakukan di Hotel Sahid Jaya Lippo Cikarang, Bekasi.

Alamat : Jl. M.H. Thamrin Kav. 103, Lippo Cikarang Bekasi 17550

Telepon : 021 - 8972352

Faximile : 021 – 8972351

Email : marketing@sahidlippo.com

Website : www.sahidlippo.com

1.6.2 Waktu Praktek Kerja Lapangan (PKL)

Penulis melaksanakan Praktek Kerja Lapangan dilakukan selama 1 bulan, terhitung dari tanggal 06 Juli 2010 s/d 06 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.