BAB II

PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN

2.1 Penjelasan Aktivitas

Pada saat melaksanakan Praktek Kerja Lapangan di Hotel Sahid Jaya Lippo Cikarang. Penulis di tempatkan di Bagian Marketing Departement, dikarenakan Humas Hotel Sahid Jaya Lippo Cikarang berada di bawah naungan Marketing Departement. Oleh karena itu, penulis mengerjakan 2 (dua) tugas selama melaksanakan Praktek Kerja Lapangan. Selama melakukan Praktek Kerja Lapangan penulis mendapatkan banyak pengalaman dari berbagai aktivitas yang dilaksanakan. Penulis mendapatkan suatu informasi bahwa standarisasi jam kerja dimulai dari jam 08.00-16.00 WIB, tetapi di Hotel Sahid Jaya Lippo Cikarang standarisasi jam kerja tersebut tidak tentu/tidak berpatokan pada jam kerja (bisa datang lebih awal dan pulang lebih lambat/akhir).

Adapun daftar kegiatan yang dilakukan selama melaksanakan Praktek Kerja Lapangan di Hotel Sahid Jaya Lippo Cikarang adalah sebagai berikut:

Tabel 2.1

Aktivitas Kerja

Tanggal 6 Juli s/d 6 Agustus 2010

No	Hari/Tanggal	Aktivitas PKL	Keterangan	
			Rutin	Insidental
1.	Selasa 06 Juli 2010 Jam : 07.45-16.50	a. Perkenalan b. Orientasi hotel c. Pengarahan d. Operator marketing e. Mengantarkan bukti pembayaran ke FO f. Membuat memo	 ✓ ✓	✓ ✓ ✓
2.	Rabu 07 Juli 2010 Jam : 07.38-16.36	a. operator marketing b. menyelipkan brosur c. membuat surat d. email menu e. fax surat	✓ ✓ 	 ✓ ✓
3.	Kamis 08 Juli 2010 Jam : 07.41-16.37	a. menyelipkan brosur b. operator marketing	 ✓	✓
4.	Jumat 09 Juli 2010 Jam : 07.42-16.52	a. rekapitulasi guest list b. konfirmasi ke perusahaan lain c. print surat konfirmasi d. fax+fotocopy	 ✓ ✓	✓ ✓
5.	Sabtu 10 Juli 2010	-	-	-

	(Tanggal Merah)			
6.	Minggu 11 Juli 2010	-	-	-
7.	Senin 12 Juli 2010 Jam : 07.32-17.04	a. membuat surat b. follow-up ke perusahaan c. operator marketing d. print surat, fax, fotocopy	✓ ✓	
8.	Selasa 13 Juli 2010 Jam : 07.42-17.14	a. follow-up ke perusahaan b. fax, print surat, fotocopy c. operator marketing d. membuat list e. membuat release green hotel	✓ ✓	✓
9.	Rabu 14 Juli 2010 Jam : 07.37-16.49	a. operator marketing b. fax, fotocopy c. membuat list evaluasi performa d. follow-up ke perusahaan e. menyelipkan brosur	✓ ✓	✓ ✓
10.	Kamis 15 Juli 2010 Jam : 07.42-18.37	a. fax, fotocopy b. bungkus souvenir event gathering c. follow-up ke perusahaan d. email undangan corporate gathering e. operator marketing	✓	✓
11.	Jumat 16 Juli 2010	a. Fotocopy b. email undangan corporate gathering c. follow-up ke perusahaan	✓	

	Jam : 08.06-17.32	d. bungkus souvenir event gathering		✓ ✓
11.	Sabtu 17 Juli 2010 Jam : 07.41-14.32	a. email undangan corporate gathering b. fotocopy c. bungkus souvenir event gathering	✓	✓ ✓
12.	Minggu 18 Juli 2010	-	-	-
13.	Senin 19 Juli 2010 Jam : 07.57-17.08	a. fotocopy, fax b. membuat label undangan gathering c. email undangan corporate gathering d. follow-up ke perusahaan e. bungkus souvenir event gathering	✓ ✓	✓ ✓
14.	Selasa 20 Juli 2010 Jam : 08.47-17.31	a. fax, fotocopy b. follow-up ke perusahaan c. operator marketing d. email undangan event gathering	✓ ✓	✓
15.	Rabu 21 Juli 2010 Jam : 07.38-17.45	a. membuat memorandum b. konfirmasi ke perusahaan c. operator marketing d. membuat invitation tamu hotel+print e. fax, fotocopy f. bungkus cinderamata g. amplopin invitation	✓ ✓	✓ ✓

16.	Kamis 22 Juli 2010 Jam : 07.54-17.14	a. Fotocopy b. list konfirmasi undangan c. bungkus cinderamata d. operator marketing e. potong/rapihin brosur	✓ ✓	 ✓ ✓
17.	Jumat 23 Juli 2010 Jam : 07.56-17.32	a. membuat list sponsor gathering b. potong/rapihin brosur c. bungkus doorprize d. fotocopy, fax e. mengikuti event corporate gathering	 ✓	✓ ✓ ✓
18.	Sabtu 24 Juli 2010 (Ijin)	-	-	-
19.	Minggu 25 Juli 2010	-	-	-
20.	Senin 26 Juli 2010 Jam : 07.48-18.10	a. ikutserta kerja luar kantor bersama humas		✓
21.	Selasa 27 Juli 2010 Jam : 07.58-17.26	a. fotocopy, fax b. bungkus doorprize event ”gebyar merah putih” c. operator marketing d. konfirmasi ke perusahaan	✓ ✓	 ✓
22.	Rabu 28 Juli 2010	a. Fotocopy b. file dokumen-dokumen c. membuat menu	✓	

	Jam : 08.32-18.30	d. operator marketing e. belajar membuat quotation letter f. bungkus doorprize event “gebyar merah putih”		✓ ✓
23.	Kamis 29 Juli 2010 Jam : 07.57-18.04	a. fotocopy, fax b. konfirmasi ke perusahaan c. membuat media release d. rekapitulasi “first semester review & forecast 2010”	✓ ✓	 ✓
24.	Jumat 30 Juli 2010 Jam : 07.49-17.11	a. fotocopy, fax b. konfirmasi ke ajudan Bupati c. operator marketing	✓ ✓	 ✓
25.	Sabtu 31 Juli 2010 (Ijin)	-	-	-
26.	Senin 02 Agustus 2010 (Ijin)	-	-	-
27.	Selasa 03 Agustus 2010 Jam : 07.41-17.32	a. Fotocopy b. email media release paket ramadhan ke media c. operator marketing d. membuat kliping	✓ ✓	 ✓
28.	Rabu 04 Agustus 2010	a. edit media release b. email media release c. edit data base media d. fax		✓

	Jam : 08.00-17.42	e. operator marketing f. membuat surat (membuat surat no.rek. hotel) g. membuat thank you letter “gebyar merah putih”	 ✓	✓ ✓ ✓
29.	Kamis 05 Agustus 2010 Jam : 07.53-17.22	a. cek berkas b. fotocopy c. operator marketing d. memilah-milah brosur e. menyusun/membuat ”laporan kepuasan pelanggan” (dari file humas)	 ✓	✓ ✓ ✓
30.	Jumat 06 Agustus 2010 Jam : 07.56-17.24	a. fotocopy, fax b. rekapitulasi ”Daily Report Room Sales” c. operator marketing d. email media release e. print nilai Uji Kompetensi f. konfirmasi ke Bisnis Indonesia g. edit+print sertifikat Kompetensi h. cap surat tugas	✓ ✓	 ✓ ✓ ✓ ✓

Sumber : Catatan Penulis 2010

2.2 Analisa Aktivitas Praktek Kerja Lapangan (PKL)

Selama pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan penulis pada kesempatan tersebut, melakukan berbagai kegiatan yang dibagi menjadi kegiatan rutin dan insidental, diantaranya :

1.2.1 Aktivitas Rutin

1.2.1.1 Operator Marketing / Menerima Telepon

Selama penulis melakukan Praktek Kerja Lapangan di Hotel Sahid Jaya Lippo Cikarang, penulis ditempatkan di bagian humas yang melingkup bagian marketing. Sebagai tempat pariwisata di bidang perhotelan, memungkinkan pengunjung lokal maupun mancanegara akan mencari tempat peristirahatan di Hotel ini. Penulis sebagai mahasiswa magang harus mampu melayani penelepon yang akan mencari informasi mengenai kamar maupun informasi lainnya yang bersangkutan dengan informasi hotel.

Oleh karena itu, penulis memberikan informasi yang ditanyakan oleh penelepon. Cara penulis dalam menerima telepon di Hotel Sahid Jaya Lippo Cikarang :

1. Mengangkat gagang telepon dengan tangan kanan
2. Telepon dijawab secara jelas dan sopan.

a. Ucapkan salam begitu Anda mengangkat telepon. Cara yang tepat untuk menjawab telepon adalah dengan berkata "halo.“

b. Hindari respon yang tidak pantas.

c. Jangan terlalu cepat menjawab, karena akan menimbulkan kesan kita dingin dalam menerima telepone dan tidak tertarik untuk melayani telepone.

3. Tanyakan tujuan si penelepon dan tawarkan bantuan yang bersahabat

    a. Tanyakan dengan sopan apa keperluannya atau dengan siapa akan bicara.

    b. Bila orang yang dituju tidak ada di tempat, beritahukan dengan sopan dan tawarkan padanya untuk meninggalkan pesan. "Maaf Pak Rudi sedang tidak ada di tempat. Anda mau meninggalkan pesan..?"

4. Keterangan rinci diulang pada penelepon untuk konfirmasi

    a. Jika ia meninggalkan pesan, catat isi pesannya dengan jelas. Jangan pernah lupa mencatat nama dan nomor telepon si penelepon.

b. Bacakan ulang pesan yang anda tulis untuk memastikan pesan yang anda catat sudah benar

2. Pertanyaan penelepon dijawab atau ditransfer pada lokasi / orang yang tepat.
    a. Bila kita tidak dapat menjawab apa yang diinginkan penelopon, transfer pertanyaan tersebut ke orang yang tepat, jangan membuat penelepon merasa di "ping-pong" dengan memintanya menunggu kita untuk mencari orang lain lagi yang kita rasa dapat membantu.
3. Bila perlu, ambil kesempatan untuk mempromosikan produk dan layanan perusahaan.
4. Pastikan si penelepon percaya bahwa Anda akan menyampaikan pesannya dengan baik.
    a. "Saya akan segera sampaikan pesan Anda.." Kemudian ucapkan salam ketika mengakhiri pembicaraan.

Tata cara menerima telepon di atas penulis dapatkan dari *Arsip Personnel Departement 2010*. Dimana penulis diberikan pengarahan terlebih dahulu untuk mengetahui bagaimana tata cara menerima telepon yang baik. Hal tersebut bertujuan untuk menjadikan seluruh karyawan Hotel Sahid Jaya Lippo Cikarang

dapat berkomunikasi secara efektif dengan bahasa serta tata cara yang digunakan.

1.2.1.2 Membuat Memo

Memorandum adalah bentuk surat yang ditulis dalam bisnis. Memorandum adalah surat internal. Email mengambil alih fungsi memo. Memo yang dibuat oleh penulis yaitu ditujukan untuk departemen lain yang berada di hotel. Memo tersebut mengenai informasi yang harus diketahui masing-masing departemen baik mengenai pertemuan maupun acara.

1.2.1.3 Membuat Surat / *Announcement Letter*

Announcement letter (surat pengumuman) adalah surat yang bertuliskan mengenai pengumuman yang akan disampaikan oleh pihak management hotel, dimana penulis membuat surat pengumuman pada saat “Penutupan Sementara Fitness Center” dan pengumuman lainnya ditujukan kepada para tamu hotel. Surat pengumuman disampaikan ke setiap kamar hotel melalui *house keeping*.

Penulis menemukan hambatan pada saat membuat *Announcement Letter*, setelah surat sudah selesai dibuat penulis diharuskan menemui beberapa *Departement Head* untuk dimintai tanda tangan persetujuan bahwa pengumuman ini sudah bias digunakan. Tapi dalam proses meminta tanda tangan Dept Head tersebut, selalu ada perbaikan dalam hal penulisan kata

yang tepat. *Announcement Letter* ini ditulis dalam bahasa inggris, dikarenakan yang menjadi tamu Hotel Sahid Jaya Lippo Cikarang mayoritas orang berkebangsaan asing. Selain itu dikarenakan hotel ini sudah menjadi hotel Internasional.

1.2.1.4 Konfirmasi ke perusahaan lain

Penulis mengkonfirmasikan ke perusahaan lain untuk kepastiannya melalui telepon mengenai undangan, promo paket yang disediakan hotel maupun sponsorship yang diadakan Hotel Sahid Jaya Lippo Cikarang.

Dalam melakukan konfirmasi ke perusahaan, penulis harus berusaha untuk melakukan konfirmasi ulang ke masing-masing perusahaan. Dikarenakan banyak hambatan yang membuat konfirmasi dari pihak hotel harus mengkonfirmasi ulang, hambatan tersebut diantaranya pihak yang dituju sedang tidak ada di tempat, pihak yang dituju sedang ada pertemuan, pihak yang dituju sedang online via telepon, dan lain sebagainya.

Tetapi penulis menjadikan hal tersebut sebagai tantangan yang memang harus dijalankan serta pengalaman baru pada saat pertama kali mengucapkan salam, pihak yang di telepon terdengar tidak menghargai pihak yang menelepon salah satunya dalam hal tata cara menerima telepon.

1.2.1.5 Membuat Kliping

a. Setiap hari penulis juga mengumpulkan berita mengenai Hotel Sahid Jaya Lippo Cikarang dari surat kabar, berita-berita yang dikumpulkan dibuat dalam bentuk kliping.
b. Kliping merupakan kegiatan pengguntingan atau pemotongan bagian-bagian tertentu dari surat kabar, majalah atau sumber yang lain kemudian disusun dalam sistem tertentu dalam suatu bidang. Kliping sebagai salah satu sumber informasi dan pengetahuan.
c. Sumber kliping bisa didapat dari terbitan berkala seperti : jurnal, tabloid, koran, majalah. Terbitan berkala mempunyai kelebihan yaitu: media pengembangan ilmu pengetahuan yang lebih luas dibanding buku, dapat menyampaikan informasi lebih cepat, dapat terjadi komunikasi dua arah (misalnya melalui surat pembaca), berisikan pikiran-pikiran terbaru yang belum tentu terdokumentasi dalam bentuk buku.
d. Fungsi kliping adalah mengemas ulang bacaan, yang dikliping dapat berupa artikel, berita atau foto. Agar terkliping dengan baik maka sumber harus jelas (nama koran, majalah atau yang lain, tanggal terbit, halaman), tenaga yang telaten, teliti dan kreatif, profesional (dapat

memilih tema yang akan dikliping misalnya sesuai pengguna atau misi lembaga).

e. Teknis membuat kliping terbagi dua yaitu sistem *ordnere* (satu bundel berisi satu tema tanpa memperhatikan judul surat kabar maupun urutan waktu, misal tentang adat istiadat daerah tertentu, olah raga). Kedua sistem *evixe* (menitikberatkan pada satu surat kabar atau majalah yang terbit dalam jangka waktu tertentu secara kronologis, misal mengkliping koran dengan batasan waktu satu atau dua bulan).

f. Kliping sebaiknya diberi indeks (dapat berupa indeks judul, nama penulis atau topik tulisan), direproduksi (misalnya dalam bentuk fotokopi, *micro film*, *cd*), dan dipromosikan (terutama pada para intelektual: guru, peneliti, ulama dan lain-lain).

g. Kliping dapat dibedakan menjadi dua, yaitu, pertama untuk kepentingan pribadi (hal ini tergantung pada keperluan, minat dan gaya seseorang). Kedua, kliping yang dikerjakan dengan fokus tema tertentu dan ada kejelasan kalangan mana yang memerlukan.

h. Dalam pembuatan kliping yang harus diperhatikan adalah apa tujuan pembuatan kliping, fokus yang akan

dikliping dan sasaran pengguna. Kliping sebagai sumber informasi bisa dijadikan alternatif “pengganti” buku.

Penulis membuat kliping setiap harinya dari berbagai macam surat kabar, yang harus dicari dalam surat kabar tersebut yaitu mengenai hotel-hotel lain baik hotel bintang 4 maupun bintang 5. Selain itu penulis mencari press release yang sudah dimuat dalam surat kabar dari beberapa hari yang lalu kemudian di kliping di lembar kertas khusus untuk kliping mengenai informasi Hotel Sahid Jaya Lippo Cikarang.

Penulis tidak menemukan banyak kesulitan dalam hal membuat kliping, tapi dalam membuat kliping khusus mengenai Hotel Sahid Jaya Lippo Cikarang, penulis harus meminta tanda tangan General Manager hotel.

1.2.1.6 Membuat *Media Release*

Selama Praktek Kerja Lapangan, penulis mendapat tugas membuat *press release* acara-acara yang diadakan oleh Hotel Sahid Jaya Lippo Cikarang. Press release tersebut dikirimkan ke media massa, khususnya surat kabar di Jakarta dan di sekitar wilayah Cikarang.

Menurut **Dja’far Assegaf**, *press release* adalah suatu naskah yang berisikan bahan-bahan informasi dari suatu badan resmi atau swasta untuk disiarkan ke media massa.

Sedangkan Menurut **F Rahmadi**, *press release* adalah siaran pers atau keterangan resmi tertulis dari instansi atau perusahaan mengenai suatu kebijakan, kejadian khusus atau langkah-langkah yang harus diambil oleh instansi atau perubahan yang sengaja disiapkan untuk pers.

Persyaratan *press release* atau siaran pers menurut **Onong Uchjana Efendy** adalah:

a. Mengandung nilai berita (*news value*), kisah mengenai hal atau peristiwa yang aneh, luar biasa, untuk pertama kali terjadi atau jarang sekali terjadi.
b. Faktanya termasa (*timely*), press release harus menggambarkan fakta yang aktual, kenyataan-kenyataan yang benar terjadi dan masih hangat, baru saja terjadi.
c. Disusun secara piramida terbalik (*interverted pyramid*), dalam susunan berita, press release itu segi terpenting didahulukan, kemudian diikuti dengan hal-hal lainnya sebagai penjelasaan.
d. Mengandung rumus 5W+1H yaitu, *what, who, where, when, why, how*, jadi *press release* harus mngandung hal-hal yang merupakan jawaban dari pertnyaan apa (yang terjadi)?, siapa (yang terlibat dalam kejadian)?, dimana (terjadi)?, kapan (terjadi) ?, kenapa (terjadi demikian)?, dan bagaimana (terjadinya)?.

e. Disusun dengan kata-kata umum yang biasa dimengerti oleh semua orang dalam sekilas baca.

Contoh *Media Release* yang dibuat oleh penulis :

"APPRECIATION NIGHT FROM 80'S PARTY"

HOTEL SAHID JAYA LIPPO CIKARANG

Sebagai tanda terima kasih terhadap pelanggan di Hotel Sahid Lippo Cikarang, pada Jumat, 23 Juli kemarin. Di Pool Terace, telah mengadakan acara *Corporate Gathering* dengan tema *"From 80'*s". Acara ini merupakan agenda tahunan yang merupakan ajang apresiasi bagi para pelanggan yang setia memberikan dukungan kepada Hotel Sahid Jaya Lippo Cikarang. Tampak General Manager Hotel Sahid Jaya Lippo Cikarang Bapak Rachmad Sugiyanto beserta pemenang *The Best Supporter 2009*.

Dengan adanya media release ini, perusahaan mengharapkan akan pemenuhan berita yang semakin baik terkait perusahaan dan produknya.

Hambatan yang penulis dapatkan pada saat membuat media release ini yaitu pada saat mengirimkan media release via email ke media massa, sering terjadi kesalahan penulisan alamat email. Kesalahan tersebut membuat penulis mengulang pengiriman media release dan jika alamat email sudah tidak digunakan, maka penulis mencari tahu serta menanyakan ke media massa yang dituju alamat email yang digunakan.

1.2.2 Aktivitas Insidental

1.2.2.1 Rekapitulasi *Guest List*

Penulis merekapitulasi daftar nama-nama tamu hotel selama tahun 2010. Kesulitan yang penulis dapatkan saat merekapitulasi *Guest List* yaitu dalam berkas yang disediakan penulis mencari nama perusahaan yang sudah menjadi perusahaan yang mempunyai loyalitas tinggi terhadap Hotel Sahid Jaya Lippo Cikarang. Tidak hanya satu perusahaan yang penulis rekap, tetapi beberapa perusahaan dan penulis memulai rekapitulasi dari awal tahun hingga akhir tahun.

1.2.2.2 Membuat List Evaluasi Performa

Evaluasi Performa disini adalah bagaimana pihak hotel mengevaluasi daftar perusahaan-perusahaan yang komersil terhadap Hotel Sahid Jaya Lippo Cikarang, hanya 30 perusahaan yang dievaluasi. Penulis mempunyai kesulitan dalam membuat list evaluasi performa ini dikarenakan nominal yang tercantum dalam tabel, penulis berusaha tidak terjadi kesalahan dalam pencantuman nominal yang mana dapat tersusun dengan baik dari perusahaan yang paling komersil terhadap Hotel Sahid Jaya Lippo Cikarang hingga terdapat 30 perusahaan komersil.

1.2.2.3 Membuat Label Undangan Gathering

Penulis membuat label undangan gathering dikarenakan akan diadakannya acara *Corporate Gathering* pada tanggal 23 Juli 2010.

Kesulitan pada pembuatan label yaitu saat label sudah tersusun dan siap dicetak, pada saat pencetakan dilakukan sering terjadi kesalahan dikarenakan tulisan tidak tepat dalam lembaran kertas. Kemudian penulis melakukan cetak ulang.

1.2.2.4 Membuat *List Sponsor Gathering*

Selain membuat label undangan gathering, penulis juga membuat daftar perusahaan-perusahaan yang menjadi sponsor dalam acara *Corporate Gathering*. Dimana yang harus dicantumkan adalah nama perusahaan, *contact person*, sponsor yang diberikan dalam bentuk cash atau produk.

Sebelum penulis membuat list sponsor, penulis menghubungi ke setiap perusahaan untuk menanyakan kepastian keikutsertaan sponsorship atau tidak dan apa yang akan mereka sponsorkan.

1.2.2.5 Ikutserta dalam acara *Corporate Ganthering*

Dalam acara tersebut, penulis diikutsertakan oleh panitia acara. Penulis menghadiri acara sebagai "*Mistery Guest"*, *Corporate Gathering* merupakan acara yang selalu diadakan dalam setiap tahunnya. Dimana apresiasi terhadap klien-klien Hotel Sahid Jaya Lippo Cikarang serta reuni klien-klien hotel.

Keluh kesah yang penulis dapatkan pada saat acara berlangsung, penulis diharuskan duduk sendiri dan berdampingan dengan klien-klien yang tidak penulis kenal. Akan tetapi penulis menjadikan keikutsertaan dalam acara ini sebagai pengalaman baru dimana penulis bertemu dan berkumpul dengan orang-orang yang mungkin mereka mempunyai jabatan tinggi di perusahaannya.

1.2.2.6 Ikutserta ke luar kantor bersama Humas HSJLC

Demi memperluas pengalaman, penulis mengikutsertakan bersama humas dan tim marketing untuk dinas luar. Penulis bertujuan untuk mengetahui apa saja yang dikerjakan humas jika berada di luar kantor. Tidak hanya satu tempat yang dikunjungi oleh humas maupun tim marketing dalam setiap hari. Penulis berkesempatan mengunjungi kantor salah satu surat kabar di Jakarta, kemudian ke beberapa instansi pemerintahan yang ada di Jakarta.

Pengalaman baru ini dapat dikatakan melelahkan dikarenakan harus mendatangi satu per satu perusahaan maupun instansi-instansi yang berada di Jakarta. Di samping itu, penulis menjadikan pengalaman ini sebagai pengalaman menyenangkan dikarenakan perusahaan maupun instansi yang belum pernah penulis kunjungi, dengan adanya keikutsertaan ini penulis menjadi tahu suasana di dalam perusahaan dan instansi tersebut.

1.2.2.7 Membuat *thank you letter* "gebyar merah putih"

Penulis juga membuat surat ucapan terima kasih ke beberapa perusahaan yang telah mensponsori acara 17-an dengan tema "gebyar merah putih". Kemudian penulis meminta tanda tangan General Manager, setelah mendapatkan tanda tangan General Manager penulis mengirimkan *thank you letter* ini ke perusahaan-perusahaan melalui fax serta email.