BAB II

PEMBAHASAN

2.1.Profil Perusahaan

Hotel Jayakarta Bandung dibandung diatas tanah seluas 10.000 m² dan dibuka pertama kali *(soft opening)* untuk tamu pada tanggal 10 Maret 1994 dengan nama *Jayakarta Suite Hotel*.

Pada 1995 *Jayakarta Suite Hotel* berubah nama menjadi *Hotel Jayakarta Bandung* dan diresmikan pada 6 Desember 1995 oleh Presiden Soeharto. Kemudian pada akhirnya tahun 2005 *Hotel Jayakarta Bandung* berubah nama kembali menjadi *The Jayakarta Boutique, Suite Hotel & Spa* yang soft openingnya dilaksanakan pada bulan Desember 2005.

The Jayakarta Bandung Boutique, Suite & Spa memiliki 211 kamar dimana 75 kamar dengan nama *The Boutique Rooms*, Dinamakan *The Boutique Rooms* karena setiap lantai memiliki model yang berbeda-beda, yaitu :

- Lantai Ground : model kamar minimalis
- Lantai 1 : model kamar minimalis
- Lantai 2 : model kamar ethnic
- Lantai 3 : model kamar mediterania
- Lantai 4 : model kamar classic

The Jayakarta Bandung Boutique Suite Hotel & Spa adalah satu-satunya hotel bintang empat dengan pemandangan terbaik di utara kota Bandung di jalan

Ir. H Juanda No.381 A. Lokasi ini sangat menunjang karena nama dago adalah area yang sangat dikenal sebagai daerah tujuan wisata yang merupakan icon favorit terutama kalangan pengunjung domestik. Selain pemandangan yang indah, *The Jayakarta Bandung* juga menjadi pilihan favorit bagi para tamu bisnis, ini disebabkan karena *Jayakarta* memiliki fasilitas penunjang kegiatan MICE yang cukup baik dan juga banyaknya ruang meeting yang tersedia sehingga dapat menampung beberapa peserta meeting yang berbeda di waktu yang bersamaan.

2.1.1. Visi dan Misi The Jayakarta Hotel Bandung Boutique Suite Hotel & Spa

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.

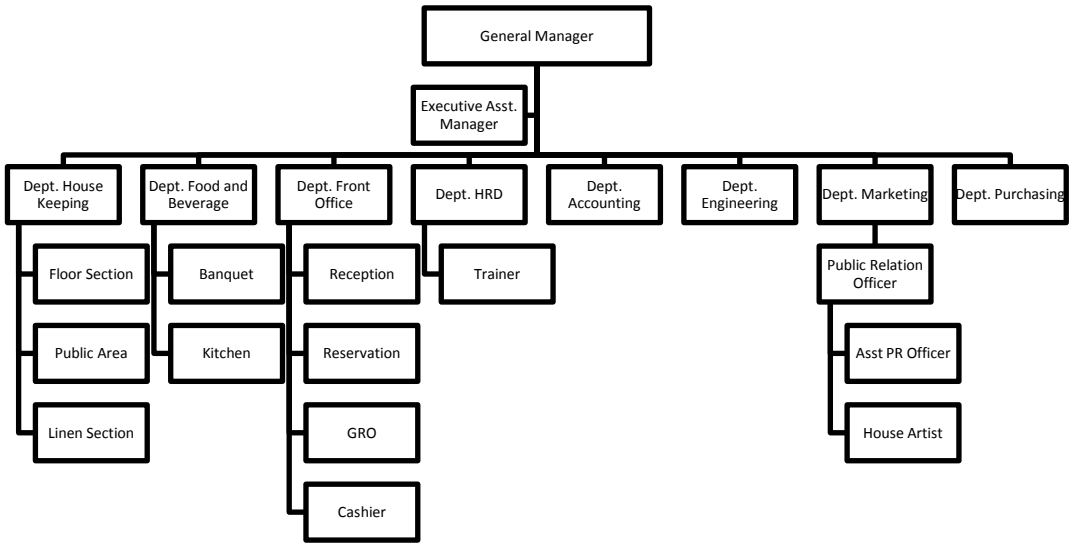
Dengan menganggap tamu adalah Raja, memenuhi apa yang diharapkan oleh tamu, memberikan pelayanan yang ramah dan efisien serta tetap menjaga kebersihan hotel. Dengan melakukan itu, maka tamu akan mendapat nilai atas uangnya dan tamu merasa seperti di rumah sendiri.

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.

2.1.2. Struktur Organisasi



Gambar.1
Struktur Organisasi The Jayakarta Bandung Boutiqe Suite Hotel and Spa

2.1.3. Fasilitas

The Jayakarta Bandung merupakan hotel bintang empat dengan pelayanan *boutique* dan fasilitas spa. Dengan total kamar sebanyak 211 yang terdiri dari 136 *suite hotel* dan 75 *boutique room*. Semua kamar dilengkapi dengan sambungan telepon SLI, system kunci elektronik, pengatur suhu, radio, *mini bar*, TV kabel dilengkapi *remote control* dengan saluran satelit multilingual, tegangan listrik 220

volt, *wardrobe, luggage rack, TV & refrigerator, writing table, writing chair, round table, chair, head board, bed, nakast* dan *art work.*

Room Type	Number	Size (m^2)
Penthouse	1 (3 bed room)	160
Presidenttial Suite	1 (2 bed room)	71
Junior Suites	54	44
Executive	39	44
Deluxe	39	26
Boutique Premire Deluxe	4	45,25
Boutique Premire	11	33,32
Boutique Pool City View	30	30,72
Boutique Village City View	30	30,72

Tabel. 1

Tipe Kamar The Jayakarta Bandung Boutique, Suite Hotel & Spa



Penthouse Room



President Suite



Executive



Botique Premire Deluxe



Boutique Premire



Boutique Pool City View

Gambar 2

Tipe Kamar The Jayakarta Bandung Boutique, Suite Hotel & Spa

2.1.4. Fasilitas Meeting

Hotel ini memiliki jumlah ruangan meeting yang cukup banyak, sejumlah 20 ruangan. Dengan kapasitas daya tamping skala kecil hingga besar. Dengan keuntungan-keuntungan tersebut telah membuat The Jayakarta Bandung menjadi pilihan bagi para pembisnis yang akan melaksanakan kegiatan di luar kantor. Ruang meeting yang menghadap langsung ke area kolam renang selalu member suasana yang nyaman sehingga tidak sedikit juga para tamu nya yang tengah mengadakan rapat selalu diakhiri dengan *gathering* di *pool area.*

NO	RUANG	UKURAN (m)	KAPASITAS MAKSIMUM (Orang)			
			Theater	Round Table	Class Room	U Shape
1	Grand Ballroom (with partition A/B/C)	24 x 13,5	300	180	160	80
2	Ballroom A	8 x 13,5	10021	40	60	40
3	Ballroom B	8 x 13,5	100	40	60	40
4	Ballroom C	8 x 13,5	100	40	60	40
5	Dayang Sumbi Room	15,4 x 24	200	160	140	80
6	Sangkuriang Room	9 x 24	50	100	30	30
7	Dago Room I	6,65 x 4	20	12	12	10

8	Dago Room II	6,65 x4,5	20	12	12	10
9	Dago Room III	9,8 x 5,8	20	12	12	10
10	Necktie Room	7 x 12	120	60	50	50
11	Puri Yudistira	12 x 5	60	20	30	25
12	Puri Bima	12 x 5	60	20	30	25
13	Puri Nakula	14 x 5	60	20	30	30
14	Puri Sadewa	10 x 5	40	15	15	20
15	Puri Arjuna	8 x 5,5	40	15	15	15
16	Puri Srikandi	8 x 5	40	15	15	15
17	Puri Krisna	Bentuk L	30	20	20	20
18	Puri Jayakarta	16 x 6,2	80	50	40	50
19	Puri Jayakarta 1	7,2 x 4,4	30	20	18	40
20	Puri Jayakarta 2	4, 4	20	12	12	15

Tabel 2

Fasilitas Meeting Room The Jayakarta Bandung Boutique Suite Hotel & Spa



Gambar 3

Ballroom (kiri), Dayang Sumbi Room (kanan)

Meeting Room The Jayakarta Bandung Boutique Suite Hotel & Spa.

2.1.5. Restoran dan Bar

The Jayakarta Bandung memiliki *North Dago Café Restoran* dengan pilihan makanan baik lokal, *Chinese, Western, Sea Food* ataupun yang lainnya dengan *Scenery Bar* dan *Lounge* dengan pilihan minuman dan tempat yang sangat nyaman bagi para tamu..



Gambar 4
North Dago Café

2.1.6. Pelayanan dan Fasilitas Lainnya

Pelayanan dan fasilitas lainnya yang terdapat di The Jayakarta bandung yaitu : *Bussines Center with board room, Lagoon Swimming Pool, Whirlpool, Sundeck, Sandy Children Pool, Tenis Court dan Multifunction Room, Fitnes Center and Spa, Laundry and Dry Cleaning, Drugstore, Beauty salon, Tours & Travels Agent, Save Deposit Box, Doctor on Call, Car rental* dan *Hot Spot Area.*



Gambar 5

Swimming Pool & Whirlpool

2.2. Public Relations

Pada kegitan Kuliah Kerja Lapangan (KKL) yang dilaksanakan di *The Jayakarta Bandung Boutiqe Suite Hotel & Spa*, penulis diberikan kepercayaan sebagai *Asisten Public Relations*. Bertugas menjalin hubungan yang baik antar internal organisasi maupun eksternal organisasi.

Public relations officer ini berada dibawah *Department Sales & Marketing*, dipimpin oleh seorang *manager public relation.*

2.3. Jadwal Kegiatan

Kegitan Kuliah Kerja Lapangan (KKL) ini berlangsung selama tiga bulan, dimulai pada tanggal 6 Juli 2011 hingga 6 Oktober 2011. Dengan waktu kerja 8 jam sehari. Kegitan yang sudah dilakukan selama tiga bulan adalah sebagai berikut :

NO	Jenis Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1	Media Monitoring	Daily
2	Correspondence	Temporary
3	Sunday Kids Activity	Weekly
4	Public Relations Administrasion	Daily
5	Jayakarta Member “Benefit Card”	Mountly
6	Promotion at www.disdus.com	Temporary
7	Hotel Flayer Distribution	Mountly
8	Ramadhan CSR	Temporary
9	Blood Donation CSR	Temporary
10	Ramadhan Hampers Distibutor	Temporary
11	Himpunan Humas Hotel Bandung Correspondence	Temporary
12	Hotel Marketing Kit	Weekly
13	Photo Taking Hotel	Temporary
14	Guest Comment Card	Weekly

Tabel 3

Jadwal Kegiatan Kuliah Kerja Lapangan

2.3.1. Deskripsi Pekerjaan

Berikut adalah deskripsi kegiatan yang dilakukan penulis dalam melaksanakan tugas kuliah kerja lapangan di *The Jayakarta Bandung Boutique, Suite Hotel and Spa.*

A. Media Monitoring

Memonitor berita yang tengah di pubilkasikan lewat media surat kabar lokal maupun nasional, untuk dikumpulkan menjadi keliping. Kegiatan ini bertujuan untuk mengetahui informasi terbaru dan menjadi tolak ukur dalam melakukan promosi hotel selanjutnya. Berita yang di pilih terdiri dari dua jenis *pertama,* berita khusus mengenai hotel yang berupa artikel dan disply iklan hotel. *Kedua*, berita umum mengenai politik, kebudayaan dan pariwisata yang sekiranya mempengaruhi okupansi hotel.

Media yang di pilih untuk dijadikan sumber informasi adalah koran harian Pikiran Rakyat, Tribun Jabar, Media Indonesia, Koran Tempo, Bisnis Indonesia, Seputar Indonesia, dan Kompas.

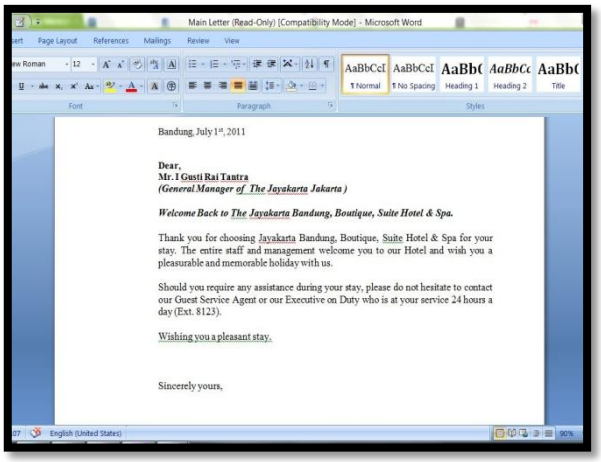
B. Correspondence

Membuat surat khusus bagi para tamu VIP, hal ini bertujuan untuk menciptakan hubungan yang baik dengan para tamu VIP. Surat ini ditulis dalam bahasa inggris dan ditanda tangani langsung oleh general manager The Jayakarta Bandung Boutique, Suite Hotel and Spa. Surat ini terdiri dari dua jenis yaitu :

- *Welcome Letter*, adalah surat yang berisikan ucapan selamat datang dan terimakasih kepada tamu VIP yang telah memilih

The Jayakarta Bandung Boutique, Suite Hotel and Spa sebagai tempat untuk menginap.

- *Welcome Back Letter,* adalah surat yang berisikan ucapan selamata datang kembali dan terimakasih kepada tamu VIP yang telah memilih *The Jayakarta Bandung Boutique Suite Hotel and Spa* sebagai tempat untuk menginap.



Gambar 6
Welcome back VIP Letter

C. Sunday Kids Activity

Sunday Kids Activity adalah kegitaan anak-anak setiap minggu. Kegiatan ini berlangsung antara pukul 8.30 wib – 11.00 wib , bertempat di area kolam renang *(swimming pool) The Jayakarta Hotel Bandung*. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan loyalitas kepada tamu dengan menyelenggarakan kegiatan bermain dan belajar bersama bagi para putra-putri mereka. Kegitan yang dilakukan sangat beraneka ragam seperti melukis, mewarnai, berorigami, dan memasak.

Beriku gambar kegiatan *Kids Activity* yang diadalah setiap hari minggu :



Gambar 7
Sunday Kids Actifity

D. Public Relation Administrasion

Melakukan pendistribusian informasi antar departemen didalam hotel maupun luar departemen hotel. Informasi yang dibuat berupa memo, undangan, ataupun proposal kegiatan.

Selain pendistribusian informasi, dalam tugas *public relation administrasion* seorang PR juga harus melakukan pengarsipan data-data informasi yang telah di sebarkan. Pengarsipan ini dilakukan setiap hari. Data-data yang di simpan berupa *hard copy* dan *soft copy.*

E. Jayakarta Member "Benefit Card"

Sebagai usaha untuk mempererat hubungan dengan para tamu, *The Jayakarta Bandung Boutique, Suite Hotel and Spa* menawarkan sebuah *Benefit Card* dimana tamu dapat mendaftarkan diri menjadi anggota Jayakarta Member.

Keuntungan yang diperoleh dari Benefit card ini adalah sebagai berikut :

- *Return airport transfer from Husein Sastranegara by stating the flight details or Train Station.*
- *Complimentary entrance to fitness center.*
- *Free up graded room based on availability.*
- *15% discount beverage at Scenery Bar & Lounge (except alcoholic drinks).*
- *15% discount on business center.*
- *15% discount on SLJJ from 18:00 to 06:00.*
- *20% discount for meals at North Dago Café.*
- *30% discount for Hotel Spa treatment.*

- *30% discount for JAYAKARTA Salon.*
- *50% discount for Laundry (except dry cleaning).*
- *Voucher High Tea/ Afternoon Tea for 2 (two) persons per room per night.*

F. Promo Media (www.disdus.com)

Membuat konsep promosi yang menarik untuk paket-paket menginap di *The Jayakarta Bandung Boutique Hotel and Spa*. Media promosi yang di pilih adalah internet. Bekerja sama dengan jasa pelayanan penjualan voucher online (www.disdus.com). Promo ini berlangsung mulai tanggal 16 September 2011 hingga 26 September 2011.



Gambar 8

Promo Room Package di www.disdus.com

G. Hotel Flayer Distributor

Berkerja sama dengan distributor koran untuk menyebarkan flayer keseluruh wilayah Bandung. Penyebaran flayer ini dilakukan sebulan sekali. Flayer yang disebarkan berupa promosi paket menginap terbaru.



Gambar 9

Flayer Room Package Desember Festive

H. Ramadhan CSR

Dalam rangka bulan suci Ramadhan The Jayakarta Bandung Boutiqe Suite Hotel and Spa menyelanggarakan buka bersama dengan sejumlah anak yatim piatu. Acara ini di laksanakan pada 26 Agustus 2011 bertempat di Dayang Sumbi Room, The Jayakarta Bandung Boutiqe Suite Hotel and Spa.

I. Blood Donation CSR

The Jayakarta Bandung Boutiqe Siute Hotel & Spa mengadakan kegiatan sosial dan kemanusiaan berupa donor darah gratis untuk para staf karyawan. Acara ini terselenggara atas kerja sama yang baik antara *Publik Relations The Jayakarta Hotel Bandung* dengan Palang Merah Indonesia (PMI) Bandung. Kegiatan ini berlangsung pada 27 Juli 2011 dan bertempat di Puri Jayakarta III.



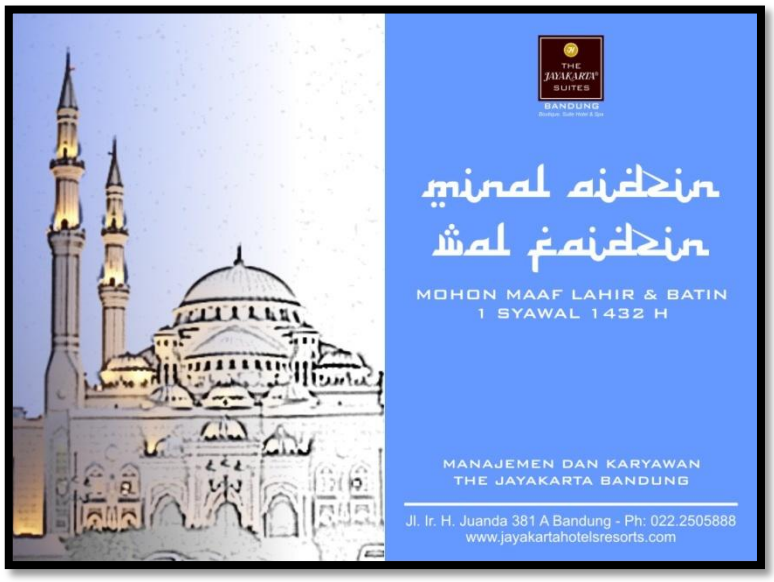


Gambar 10

Kegiatan sosial donor darah The Jayakarta Bandung Boutique Suite Hotel & Spa

J. Ramadhan Hampers Distibutor

Menyampaikan ucapan selamat Idul Fitri kepada seluruh relasi dan coustumer The Jayakarta Bandung Boutiqe Suite Hotel and Spa melalui media kartu ucapan, parcel, e-mail blass, dan sms blass.



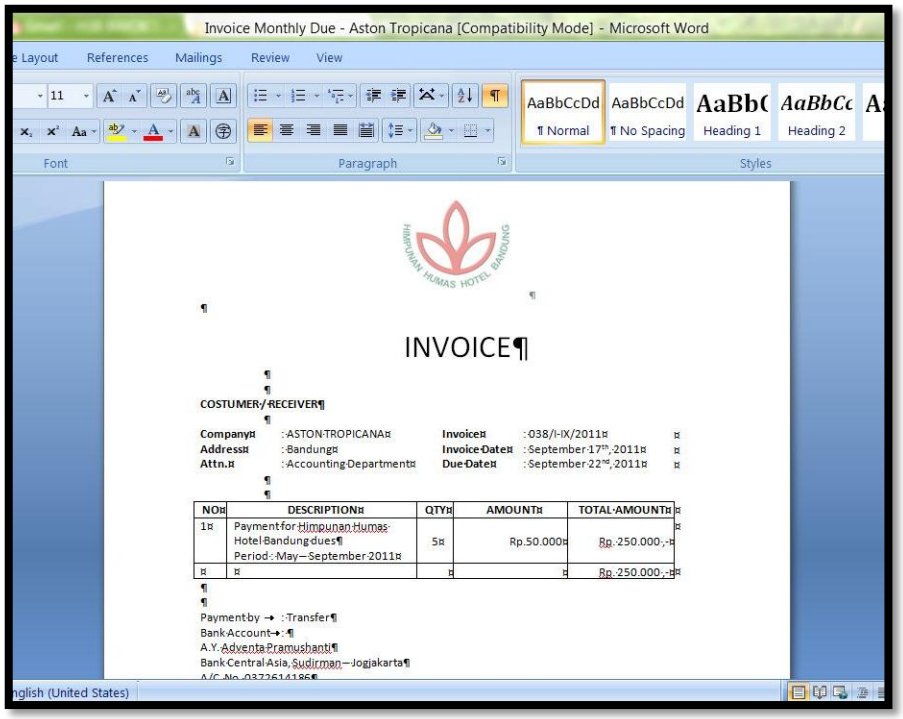
Gambar 11

Kartu Lebaran The Jayakarta Bandung Boutique Suite Hotel and Spa

H. Himpunan Humas Hotel Bandung (H3B) Correspondence

Himpunan Humas Hotel Bandung (H3B) merupakan organisai yang dibentuk sebagai wadah komunikasi atara humas hotel se-Bandung.

Public Relations The Jayakarta berperan sebagai bendahara dalam organiasi ini. Sehingga bertugas membuat invoice setiap bulannya kepada para anggota. Invoice yang dibuat berbentuk *soft file* untuk kemudian dikirim melalui *e-mail* atau pun surat.



Gambar 12

Invoice Monthly Due H3B

I. Hotel Marketing Kit

Menyiapkan marketing kit untuk kebutuhan promosi hotel. Persiapan ini meliputi desain flayer promo package, produksi flayer promo package, dan pendistribusian player promo package oleh sales & marketing.

J. Photo Taking Hotel

Memperbaharui dokumentasi interior dan eksterior hotel dengan melakukan photo taking hotel. Foto terbaik akan akan dipilih untuk

kebutuhan pemasaran. Agenda photo taking ini berlangsung mulai tanggal 1 – 6 Oktober 2011.

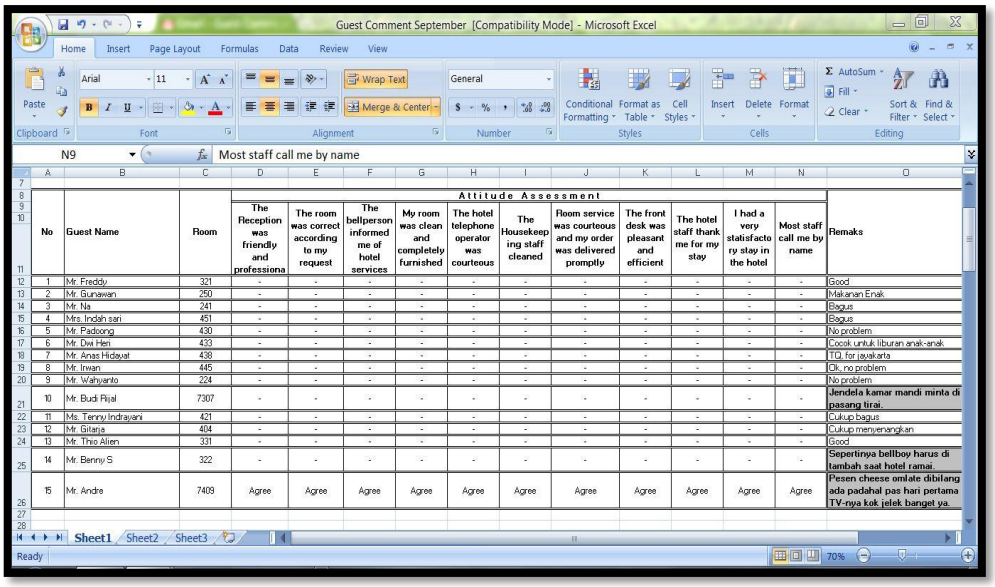
K. Guest Comment Card,

Guest Comment Card adalah angket yang di berikan kepara para tamu *The Jayakarta Bandung Boutiqe Suite Hotel and Spa* untuk memberikan penilaian, keritik juga saran. Guest Comment Card ini di input setiap minggu, untuk selanjutnya dievaluasi dalam Dept Head Meeting setiap bulan. Poin-poin yang dijadian penilaian dalam angket ini adalah sebagai berikut :

No	A t t i t u d e A s s e s s m e n t	Agree	Disagree
1	The Reception was friendly and professional		
2	The room was correct according to my request		
3	The bellperson informed me of hotel services		
4	My room was clean and completely furnished		
5	The hotel telephone operator was courteous		
6	The Housekeeping staff cleaned		
7	The front desk was pleasant and efficient		
8	The hotel staff thank me for my stay		
9	I had a very statisfactory stay in the hotel		
10	Most staff call me by name		
11	**Comment :**		

Tabel 4

Guest Comment Card



Guest Comment September [Compatibility Mode] - Microsoft Excel

N9 | Most staff call me by name

No	Guest Name	Room	Attitude Assessment											Remaks
			The Reception was friendly and professiona	The room was correct according to my request	The bellperson informed me of hotel services	My room was clean and completely furnished	The hotel telephone operator was courteous	The Housekeeping staff cleaned	Room service was courteous and my order was delivered promptly	The front desk was pleasant and efficient	The hotel staff thank me for my stay	I had a very statisfactory stay in the hotel	Most staff call me by name	
1	Mr. Freddy	321	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Good
2	Mr. Gunawan	250	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Makanan Enak
3	Mr. Na	241	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Bagus
4	Mrs. Indah sari	451	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Bagus
5	Mr. Padoong	430	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	No problem
6	Mr. Dwi Heri	433	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Cocok untuk liburan anak-anak
7	Mr. Anas Hidayat	438	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	TQ, for jayakarta
8	Mr. Irwan	445	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Ok, no problem
9	Mr. Wahyanto	224	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	No problem
10	Mr. Budi Rijal	7307	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Jendela kamar mandi minta di pasang tirai.
11	Ms. Tenny Indrayani	421	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Cukup bagus
12	Mr. Gitarja	404	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Cukup menyenangkan
13	Mr. Thio Alien	331	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Good
14	Mr. Benny S	322	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Sepertinya bellboy harus di tambah saat hotel ramai.
15	Mr. Andre	7409	Agree	Agree	Agree	Agree	Agree	Agree	Agree	Agree	Agree	Agree	Agree	Pesen cheese omlate dibilang ada padahal pas hari pertama TV-nya kok jelek banget ya.

Sheet1 Sheet2 Sheet3

Ready

Gambar 13

Rekap Guest Comment Card September