BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Sejarah dan Perkembangan Sari Ater *Hotel & Resort*.

1.1.1 Asal Mula Desa Ciater (Legenda Rakyat)

Desa Ciater yang terletak di selatan Ibu Kota Kabupaten Subang pada mulanya adalah sebuah hutan belantara yang sangat subur, karenanya sangat memungkinkan sekali untuk dijadikan daerah perkebunan. Melihat kondisi demikian maka Belanda merencanakan membuat perkebunan karet dan teh. Untuk membuka hutan belantara merupakan persoalan yang tidak mudah pada saat itu, disebabkan mitos masyarakat terhadap kekuatan siluman yang dapat mengganggu manusia, tetapi tanpa diduga ada seorang yang bersedia membuka daerah hutan itu, dia adalah Embah Ebos (sekarang dikenal dengan sebuatan Eyang Ebos) untuk keterangan ini dianggap bahwa Eyang Ebos benar yang membuka hutan untuk perkebunan dan Desa Ciater sekarang, sebab tidak mungkin ada perkebunan kalau belum ada penghuninya.

Setelah hutan belantara berubah menjadi sebuah perkampungan yang sekarang dikatakan Ciater, terjadilah musim kemarau yang mengerikan selama berbulan-bulan, konon ada yang mengatakan hujan tidak turun selama delapan bulan. Embah Ebos dan masyarakat berdoa kepada Allah SWT agar dikaruniai air, doa tersebut

dikabulkan sehingga memancarlah air dari sebuah pohon bamboo yang dinamakan Pohon Ater, ada sumber yang mengatakan bahwa seorang yang bernama Embah Tajimalela memotong pohon ater, maka keluar air dari bawah pohon tersebut. Dari cerita itu orang mengatakan daerah yang dibuka Embah Ebos disebut Ciater, artinya air yang memancar dari bawah pohon ater, sampai sekarang air dari bawah pohon ater tersebut tidak pernah mengalami kekeringan meskipun dimusim kemarau yang panjang.

1.1.2 Sejarah Singkat Objek Wisata

Pada awalnya tempat wisata air panas alam Ciater yang sekarang lebih dikenal dengan sebutan Sari Ater *Hot Spring Resort Hotel* dan Rekreasi adalah tempat pemandian yang biasa dipergunakan oleh masyarakat sekitar Desa Ciater, Palasari dan Nagrak. Namun setelah seorang ahli berkebangsaan Belanda menemukan khasiat yang terdapat dalam air panas alam tersebut untuk menyembuhkan berbagai macam penyakit khususnya penyakit kulit, maka mulailah berdatangan orang dari berbagai daerah untuk datang mandi sambil berobat ke Ciater.

Mr. Hack Bessel atau Tuan Bessel dalam mengembangkan penelitiannya (begitulah panggilan akrab masyarakat kepada ahli Belanda itu) membangun rumah tinggal didekat sumber air panas alam Ciater, lokasinya kira-kira disekitar kantor Koperasi Karyawan PT. Sari Ater. Sejak tersiar berita tentang khasiat air panas alam Ciater

berdatangan masyarakat lain dari luar daerah Ciater untuk mandi dan berobat. Hanya sayang karena suasana pada waktu itu tidak menentu, sering terjadi kekacauan dan perang maka lambat laun orang melupakan potensi sumber daya alam Jawa Barat yang sangat besar itu.

Barulah pada tahun 1968 Pemerintah Daerah Kabupaten Subang melalui Pekerjaan Umum Kabupaten bekerjasama dengan Dinas Pendapatan Daerah perlahan-lahan mulai menggarap sumber air panas alam Ciater sebagai objek wisata. Pada saat itu baru dibangun satu buah kolam renang (sekarang dikenal dengan nama kolam renang Mayangsari I atau kolam renang atas dan sebuah kolam kecil yang sekarang bernama kolam Imas serta beberapa buah kamar mandi terbuka. Sebagai Manager pertama ditetapkan Bapak Sahro dari Pekerjaan Umum Kabupaten, sedangkan jumlah karyawan lebih kurang sebelas orang. Pada tahun 1972 PPN DWIKORA IV (sekarang PTP XIII Ciater) membuat satu buah bangunan untuk kamar mandi dan pintu gerbang berbentuk joglo yang lengkap dengan kamar dan loket penjualan tiket.

Disaat itu pula pembangunan *reservoir* air dingin yang berlokasi di area parkir atas sekarang, satu buah *café* di depan kolam, kamar mandi ditambah empat unit lagi sedang wisma wisata juga dibangun sebanyak dua unit lagi dengan tipe ekonomi. Sementara wisma tersebut sekarang dipakai kantor *engineering* dan *storage*, karyawan yang bertugas saat itu berjumlah lebih kurang dua puluh satu

orang. Pada tanggal 20 Maret 1974, Pemerintah Daerah Tingkat II Kabupaten Subang menyerahkan pengelolaan Objek Wisata Air Panas Ciater kepada PT. Sari Ater yang dipimpin oleh Bapak H. A. Soewarma. Pada masa Bupati Kepala Daerah Tingkat II Kabupaten Subang dijabat oleh Bapak Letkol Atju Syamsuddin. Manager pertama yang dipercayakan oleh PT. Sari Ater untuk memimpin pengelolaan objek Wisata Air Panas Ciater adalah Bapak Gautama, Alm (tahun 1974 sampai dengan 1975). Jumlah karyawan yang ada pada saat itu lebih kurang 16 orang. Seluruh area wisata seluas 7.335 Ha yang dikelola, dibenahi, dan dibuatkan pagar pembatas dari kawat berduri.

Untuk menunjang pengembangan dan usaha promosi PT. Sari Ater membangun armada bus dengan salah satu trayek Bandung-Subang melalui Ciater sebanyak 16 armada bus yang bernama Sari Express. Tahun 1975 Bungalow *type Standard* mulai dibangun, sedangkan manager kedua saat itu adalah Bapak Tirto Sentono, Alm (tahun 1975 sampai dengan 1976) dan jumlah karyawan telah mencapai 60 orang.

Pada tahun 1976 dimulai pembangunan *Restaurant* Dayang Sumbi, Bungalow Kabayan, sarana parkir dan rekreasi kolam perahu. Pimpinan pada saat itu dipercayakan kepada Manager ketiga yaitu Bapak J.R. Iskandar, Alm (tahun 1976 sampai dengan 1977). Pada tahun 1977 pimpinan usaha dipercayakan kepada Mr. Evandra alias Bapak Muhammad Effendi seorang ahli berkebangsaan Itali (tahun

1977 sampai dengan 1979) jumlah karyawan telah meningkat menjadi lebih kurang 70 orang.

Pada tahun 1980 mulai pembenahan dan pengembangan sarana dan prasarana secara besar-besaran, pada saat itu dibangun:

a) Kolam Renang Bawah atau Mayangsari II
b) Bungalow Jambu
c) Area rekreasi sampai ke Curug Jodo, dengan sumber dana dari BAPINDO. Manager ke IV yang memimpin usaha saat itu adalah Bapak Anton Tirto (tahun 1979 sampai dengan 1985) sedangkan karyawan berjumlah lebih kurang 100 orang.

Pada tahun 1986 Manager ke V adalah Bapak H. Suhendar dan kantor pusat manajemen dipindahkan dari Jalan Juanda 28 ke Jalan Braga 99 Bandung. Dimasa ini mulai pembangunan Bungalow Nangka lama sedangkan karyawan telah mencapai lebih kurang 200 orang. Manager ke VI dijabat oleh Bapak Ruby. Pada tahun 1987 pimpinan diserahkan kepada Bapak Herrie Hermanni dengan jabatan sebagai *Operational Manager*. Dimasa itu diteruskan lagi pengembangan baik secara fisik dan manajemen secara menyeluruh diantaranya penambahan Bungalow Nangka Baru dan sarana rekreasi serta Cafetaria lainnya.

Pada tahun 1989 PT. Sari Ater melakukan kerjasama manajemen dengan Griya Wisata yang pimpinannya pada saat itu adalah Bapak James, Alm. Hal ini berlangsung lebih kurang sekitar

sembilan bulan. Pada bulan Januari 1990, Operasional diserahkan kembali ke PT. Sari Ater dengan *Operational Manager* Bapak Herrie Hermanni. Pada tanggal 24 Oktober 1994 dilakukan restrukturisasi organisasi dan ditetapkan seorang *General Manager* untuk memimpin hotel dan objek wisata Sari Ater dengan nama Sari Ater *Hot Spring Resort*. Sebagai *General Manager* yang pertama ditetapkan Bapak Herrie Hermanni jemlah karyawan pada saat itu 333 orang, sedangkan luas kawasan hotel dan objek wisata telah menjadi 32 Ha.

Pada tahun 1998 dibangun kembali satu fasilitas kolam rendam air panas alam di area rekreasi dengan nama Pulosari, daya tampung untuk 500 orang dan diresmikan oleh Bupati Tingkat II Subang Bapak Drs. H. Abdul Wahyan tepatnya pada tanggal 25 Juli 1998. Pada tahun 2000 diabad millennium sesuai dengan tuntutan zaman, Sari Ater membangun kembali *Multi Function Room* Dayang Sumbi dengan fasilitas ruangan *meeting* dengan kapasitas 750 orang sampai 1000. Adapun ruangan tersebut bisa dipakai untuk pernikahan, ulang tahun, seminar, konferensi dengan beberapa bentuk *meeting*. Pada tahun 2008 dibangun kembali hotel *standard room* sebanyak 80 kamar, yang diperuntukkan lebih khusus untuk tamu *meeting.* Tahun 2009 Sari Ater *Hot Spring Resort* kembali berganti nama menjadi Sari Ater *Resort*. Sampai sekarang hotel dan objek wisata air panas alam Sari Ater lebih dikenal dengan sebutan Sari Ater *Resort Hotel and Recreation.*

1.1.3 Sarana Hotel dan Potensi Objek Wisata yang dimiliki Sari Ater saat ini.

Sesuai perkembangan, maka sarana dan prasarana serta paket wisata yang ada di Sari Ater *Hot Spring Resort Hotel and Recreation* juga berkembang sesuai dengan kebutuhan yang akan datang. Saat ini perusahaan terus berupaya menyajikan segala kemudahan dan fasilitas bagi pengunjung baik wisatawan nusantara maupun wisatawan manca Negara. Fasilitas dan kemudahan tersebut yang tersedia saat ini antara lain adalah:

a. Kemudahan transportasi, dari pusat kota Bandung sebagai gerbang Jawa Barat hanya memerlukan waktu 30 menit dengan kendaraan melalui jalan darat ke Ciater dengan jarak 32 KM, arah Subang, sedangkan dari Jakarta hanya memerlukan waktu 2,5 jam jalan darat.

b. Suasana alam pegunungan yang asri dengan kebun teh yang menghampar hijau sepanjang jalan menuju lokasi.

c. Udara pegunungan yang segar dan bebas polusi, hingga cocok untuk menghilangkan kejenuhan dan stress akibat tekanan pekerjaan dan kesibukan kota besar.

d. Sarana akomodasi berupa Bungalow berbagai macam tipe:

   1. *Sunan Suite Type* untuk 6 orang
   2. *Family Suite Type* untuk 4 orang
   3. *Junior Suite Type* untuk 4 orang

4. *Standard Family Type* untuk 4 orang
5. *Adat House A Type* untuk 2 orang
6. *Adat House B Type* untuk 4 orang
7. *Adat House C Type* untuk 6 orang
8. *Adat House D Type* untuk 8 orang
9. *Deluxe Suite Type* untuk 2 orang
10. *Standard Rooms Type* untuk 2 orang
11. *Standard Deluxe Type* untuk 2 orang

e. Sarana akomodasi berupa *Building Hotel* berbagai macam tipe:

1. *Standard Rooms Type* untuk 2 orang
2. *Deluxe Type* untuk 2 orang
3. *Deluxe Balcony Type* untuk 2 orang

f. Sarana makan dan minum:

1. Dayang Sumbi *Restaurant*

2. Kimanis *Family Restaurant*

3. Cafetaria Jambu
4. Cafetaria Sunan Ambu
5. Cafetaria Wangsadipa
6. Cafetaria Leuwisari

Dengan aneka menu mulai dari menu tradisional sampai dengan menu Eropa.

7. Aneka warung jajanan tradisional dan jajanan modern.

g. Sarana Pendukung Hotel:

1. *Meeting Rooms*
2. Ruang Mini *Movie* dan Karaoke
3. *Souvenir Shop*

h. Sarana Rekreasi dan Hiburan:

1. Kolam Renang Air Panas:
   - Kolam Rendam Mayangsari
   - Kolam Rendam Wangsadipa
   - Kolam Rendam Nangka
   - Kolam Rendam Jambu
   - Kolam Rendam Pulosari
   - Kolam Rendam Leuwisari
   - Kolam Rendam tempat anak bermain
   - Kolam Imas (untuk merendam kaki)
2. Area Bermain Anak, Remaja dan Keluarga:
   - Air Terjun buatan Curug Jodo
   - Wahana bermain elektronik anak balita
   - Kolam bermain perahu
   - Kolam bermain sepeda air
   - Danau atau Situ buatan
   - *Flying Fox*
   - *Wall Climbing*

- Area Perkemahan remaja
- Lokasi bermain
- Permainan anak berupa sepeda santai dan area piknik
- Kincir dan kereta listrik

i. Fasilitas umum lainnya:

Pusat Rehabilitasi Medis dan Spa, tempat pengobata Fisioterapy dengan kelengkapan:

1. Dokter ahli dari Eropa
2. Dokter dan Perawat yang sangat berpengalaman dibidangnya
3. Alat kedokteran modern dengan sistem pengobatan yang memadukan unsur potensi air panas alam dengan sistem teknologi modern.

j. Berbagai paket acara olahraga dan rekreasi wisata lainnya:

1. Kelompok wisata lintas alam
2. Kuda tunggang
3. Acara hiburan musik dipanggung terbuka
4. Api unggun diarea terbuka
5. Olahraga Tennis, *Volley Ball*, *Basket Ball*, *Golf Driving Range* dan olahraga hiburan lainnya
6. Hiburan kesenian tradisional (Gotong Sisingaan, Adu Domba, Jaipongan, dan lain-lain)

k. Paket pelayanan dan kemudahan kunjungan lainnya berupa: *Discount* dan keringanan pembayaran lainnya yang relatif terjangkau oleh semua lapisan wisatawan.

1.1.4 Tentang Perusahaan

PT. Sari Ater sebagai Badan Usaha Milik Swasta yang dipercayai mengelola objek wisata Ciater oleh Pemerintah Daerah Tingkat II Kabupaten Subang saat ini memiliki struktur sebagai berikut:

a. Susunan Dewan Komisaris:
   1. Presiden Komisaris : Ibu. Hj. Nanay Jubaedah
   2. Komisaris : Bapak. H. Hendar Soehendar
   3. Komisaris : Ibu. Hj. Erwina Soewarma
   4. Komisaris : Bapak Drs. H. Edi Setiadi

b. Susunan Dewan Direksi:
   1. Direktur Utama : H. A. Soewarma
   2. Direktur : Ibu. Dra. Hj. Metty Soehendar, Ak.

c. *Executive* Operasional:
   1. Direktur Operasional : Bapak. H. Herrie Hermanni

Jumlah karyawan 470 orang, 80 % karyawan berasal dari daerah sekitar objek wisata.

1.1.5 Arti Kehadiran Objek Wisata bagi Masyarakat dan Lingkungan.

Dalam pengembangan usaha objek wisata Ciater, PT. Sari Ater telah banyak memberikan kontribusi yang positif terhadap

pengembangan ekonomi dan social masyarakat sekitarnya. Dalam hal itu akan terus dilakukan sesuai dengan perkembangan dan kebutuhan lingkungan sekitar perusahaan. Perusahaan sangat menyadari sekali keterkaitan antara perusahaan dengan lingkungan dimana perusahaan berada, baik itu secara social kemasyarakatan maupun alam sekitarnya sebagai penyangga kelestarian lingkungan. Kontribusi tersebut antara lain adalah:

1. Dari Segi Ekonomi:
    a. Penyediaan lapangan kerja bagi warga sekitar perusahaan
    b. Kerjasama aktif dalam pemenuhan berbagai kebutuhan operasional perusahaan
    c. Bantuan langsung terhadap beberapa usaha kecil dalam bentuk kerjasama
2. Dari Segi Sosial, Keagamaan dan Kebudayaan:
    a. Sumbangan sosial melalui dinas dan instansi terkait
    b. Khitanan masal, pengobatan gratis dan donor darah setiap tahun
    c. Sumbangan terhadap panti asuhan dan panti jompo
    d. Sumbangan sarana ibadah atau perbaikan masjid
    e. Majlis bimbingan iman dan takwa (MABIT)
    f. Sumbangan kegiatan acara keagamaan
    g. Pembagian sembako

h. Ikut aktif mengembangkan kebudayaan tradisional melalui pemberian kesempatan pagelaran kesenian rakyat di lokasi objek wisata.

3. Dari Segi Kelestarian Lingkungan

a. Selalu menjaga kebersihan dan kerapihan lokasi objek wisata dan daerah sekitarnya.

b. Memelihara potensi sumber daya alam dan lingkungannya agar tetap lestari sekaligus menarik untuk dikunjungi wisatawan.

1.1.6 Tentang Divisi *Public Relations* PT. Sari Ater

Divisi *Public Relations* PT. Sari Ater, Subang berada dibawah *Sales and Marketing Department.* Perusahaan ini memiliki *Public Relations* yang belum melembaga. *Public Relations* masih dianggap sebagai salah satu bagian dari pemasaran. Divisi *Public Relations* PT. Sari Ater memiliki kepala bagian yang disebut sebagai *Public Relations Manager* yang dibantu oleh *GR Coord (Guest Relations Coordinator)* dan beberapa staf yang disebut sebagai *GRO (Guest Relations Officer).*

1.2 Visi dan Misi

1.2.1 Visi

Sari Ater *Hotel & Resort* merupakan tempat favorit dan pilihan utama bagi seluruh lapisan masyarakat nasional dan internasional untuk bisnis dan rekreasi.

1.2.2 Misi

1. Memberikan layanan yang terbaik bagi *stakeholder,*
2. Mengikat para pelanggan agar menjadi pelanggan yang loyal,
3. Setiap orang yang terkait dalam perusahaan ini dituntut untuk "memikirkan pelanggan",
4. Menciptakan dan memberikan nilai serta kepuasan pelanggan yang optimum,
5. Selalu mengembangkan dan menciptakan paket-paket yang inovatif,
6. Aktif dalam kegiatan promosi di dalam dan luar negeri,
7. Menjadi penjual *professional* yang berkompetensi.

1.3 Logo dan Arti Logo PT. Sari Ater

1.3.1 Logo

PT. Sari Ater adalah perusahaan yang memiliki logo yang merupakan lambang sebagai identitas jati diri perusahaannya. Logo PT. Sari Ater merupakan bentuk adaptasi perusahaan terhadap trend bisnis

dibidang perhotelan dan rekreasi. Adapun logo dari PT. Sari Ater adalah sebagai berikut:

Gambar 1.1

Logo Sari Ater *Hotel & Resort*



Sumber : Arsip Dokumen Sari Ater Hotel & Resort, Agustus 2011

1.3.2 Arti Logo

Seperti halnya sebuah nama, logo perusahaan pun memiliki makna dan arti sebagai identitas perusahaan. Adapun arti logo Sari Ater *Hotel & Resort* adalah sebagai berikut:

1. Logo tersebut merupakan bentuk adaptasi dua huruf yang tergabung, "S" yang merupakan singkatan dari Sari dan "A" yang merupakan singkatan dari Ater dan terkurung dalam satu bentuk lingkaran. Hal tersebut merefleksikan bahwa Sari Ater adalah sebuah perusahaan yang merupakan satu kesatuan yang tidak dapat terpisahkan dan memiliki *teamwork* yang bersatu mencapai tujuan bersama.

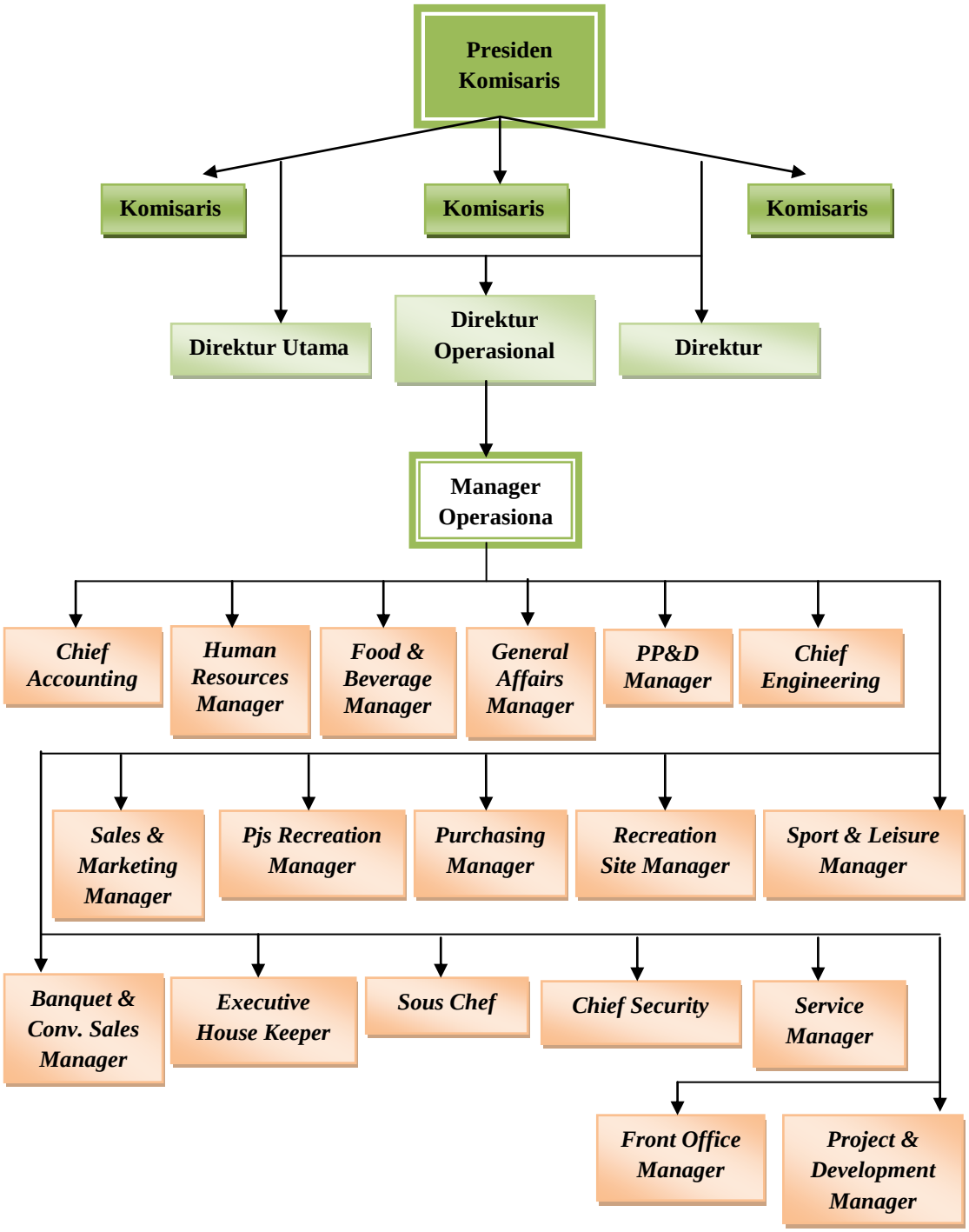
2. Terdiri dari dua kata, Sari dan Ater. Sari adalah inti dan Ater adalah nama salah satu jenis pohon bambu yang terdapat di daerah Ciater, Subang yang dapat mengeluarkan air panas alami. Sari Ater mengambil inti atau air dari bambu Ater yang menjadi Sumber Air Panas.
3. Warna dominan hijau menyiratkan suatu keasrian alam. Sari Ater yang berlokasi di Ciater, Subang masih memiliki area yang sangat asri dan berlokasi di kawasan alam perkebunan teh. Terbentuknya perusahaan pun dari alam, sumber air panas alam yang menjadi cikal bakal terbentuknya perusahaan berasal dari pohon ater.

1.4 Struktur Perusahaan

PT. Sari Ater memiliki struktur perusahaan sebagai berikut:

Gambar 1.2

Bagan Struktur Organisasi Sari Ater Hotel & Resort

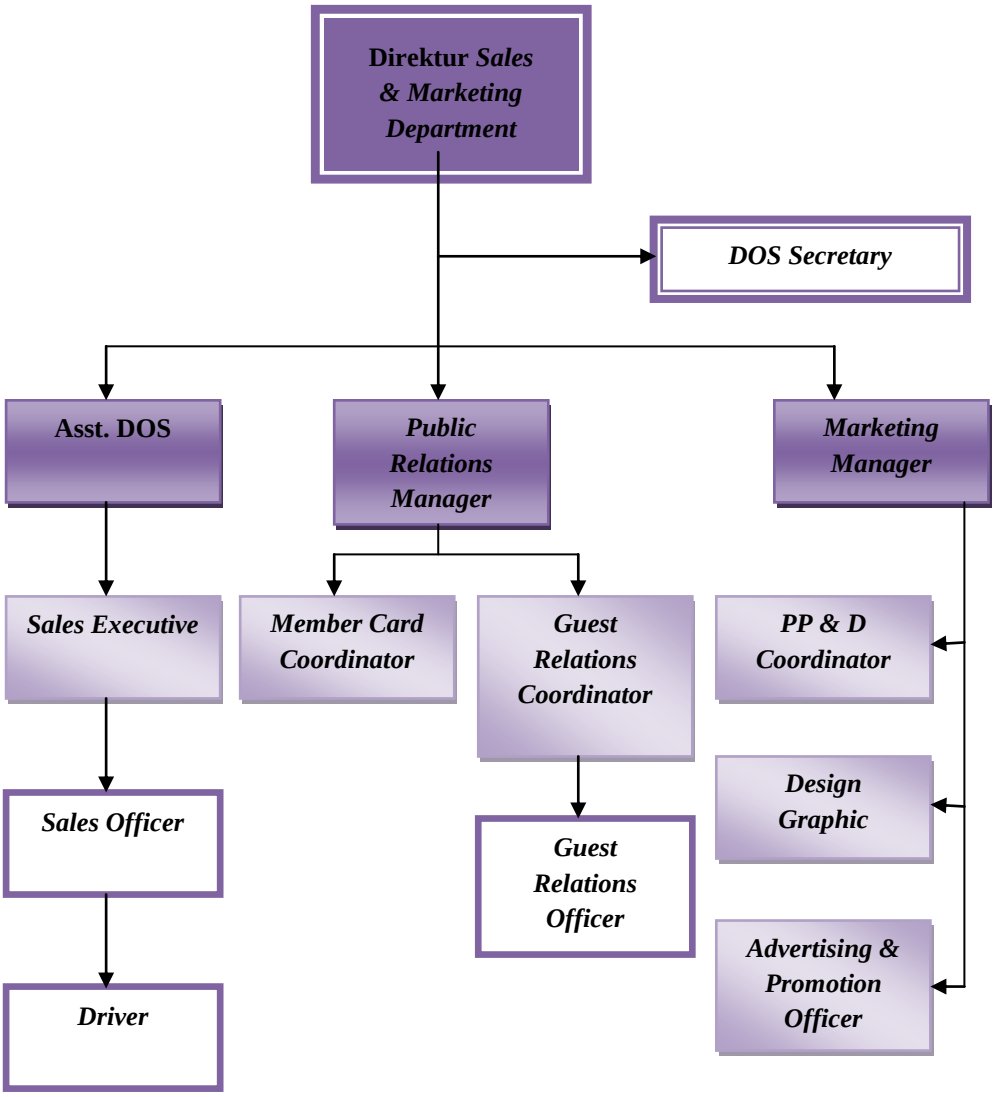


Sumber : Arsip Dokumen Sari Ater Hotel & Resort, Agustus 2011

1.5 Struktur Organisasi *Sales & Marketing Department*

Gambar 1.3

Bagan Struktur *Sales & Marketing Department*



Sumber : Arsip Dokumen PT. Sari Ater Hotel & Resort, Agustus 2011

1.6 *Job Descriptions*

1.6.1 *Public Relations Manager*

- **Tugas Utama:**
    1. Menciptakan dan memelihara suatu citra yang tepat atas perusahaan.
    2. Memantau pendapat umum yang berkaitan dengan citra perusahaan.
    3. Memberi masukan kepada manajemen mengenai masalah komunikasi.
    4. Menjalin hubungan baik dengan pihak eksternal, yaitu masyarakat, pemerintah, tokoh masyarakat dan media.
- **Rincian Tugas:**

Tabel 1.1

Rincian Tugas Utama *Public Relations Manager*

No	Rincian Tugas Utama	Kegiatan
1.	Menciptakan dan memelihara suatu citra yang tepat atas perusahaan.	Merancang strategi pencitraan dengan kegiatan CSR *(Corporate Sosial Responcibility)* kepada masyarakat sekitar.
2.	Memantau pendapat umum yang berkaitan dengan citra perusahaan.	Merancang *Guest Comment* untuk para pengunjung Sari Ater maupun masyarakat sekitar.
3.	Memberi masukan kepada	Mensosialisasikan kepada para staf GRO

	manajemen mengenai masalah komunikasi.	*(Guest Relations Officer)* mengenai evaluasi komunikasi kepada pengunjung hotel dan rekreasi.
4.	Menjalin hubungan baik dengan pihak eksternal, yaitu masyarakat, pemerintah, tokoh masyarakat dan media.	Membuat rancangan untuk memberi *souvenir*, kue, *voucher* kamar, bantuan sosial, potongan harga, kartu ucapan, melayani dengan baik dengan pihak eksternal.

1.6.2 Guest Relations Coordinator

- **Tugas Utama:**
  1. Memantau GRO (*Guest Relations Officer*) dalam memperhatikan tamu yang *inhouse* terutama tamu VIP atau VVIP
  2. Membantu *Public Relations Manager* atas suksesnya *event group*.
  3. Menerima tamu individual atau *group*, VIP sampai pada saat pulang.
  4. Mengarahkan tamu individual dan memberi petunjuk untuk segala kebutuhan tamu yang akan *long stay.*
  5. Memberikan kartu ucapan selamat ulang tahun dan *souvenir* kepada tamu yang berulang tahun.
  6. Menjalin kerjasama dengan media cetak dan elektronik.

Tabel 1.2

Rincian Tugas Utama *Guest Relations Coordinator*

No	Rincian Tugas Utama	Kegiatan
1.	Memantau *Guest Relations Officer* dalam memperhatikan tamu yang *inhouse* terutama VIP atau VVIP.	Mengecheck list tamu yang diambil dari *Front Office* dan menandai tamu VIP atau VVIP untuk diberi *fruit basket* dan *greating card.*
2.	Membantu *Public Relations Manager* atas suksesnya *event group*.	Mengecheck dan memantau setiap kegiatan *event* dan membantu *client* dalam segala kebutuhan yang diperlukan.
3.	Menerima tamu individual atau *group,* VIP sampai pada saat pulang.	Melakukan *greating* kepada setiap tamu VIP, individual dan tamu *group*. Juga memberi kenang-kenangan berupa *souvenir*.
4.	Mengarahkan tamu individual dan memberi petunjuk untuk segala kebutuhan tamu yang akan *long stay*.	Mengarahkan tamu dengan menunjukkan dan menjelaskan fasilitas kamar dan fasilitas rekreasi hotel.
5.	Memberikan kartu ucapan selamat ulang tahun dan *souvenir* kepada tamu yang berulang tahun.	Memberikan kartu ucapan selamat ulang tahun dan *souvenir* kepada tamu di saat pulang atau *check out.*
6.	Menjalin kerjasama dengan media cetak dan elektronik.	Mengadakan shooting di lokasi Sari Ater untuk kepentingan promosi.

1.6.3 GRO *(Guest Relations Officer)*

- **Tugas-tugas Harian atau *Daily Task***

1. Mengecheck dan mengetahui secara pasti semua tamu yang *"inhouse*" terutama VIP atau VVIP.
2. Membantu dalam pembuatan pengadaa dokumentasi atas aktivitas tamu, baik *group*, individu dan kepentingan promosi lainnya.
3. Evaluasi hasil kerja yang lalu dan merencanakan kegiatan hari ini.
4. Mendistribusi lembaran "*Guest Comment*" pada kotak dan ke *outlet*.
5. Mengumpulkan dan membukukan *Guest Comment* untuk dijadikan pelaporan atas semua *Guest Comment* yang masuk.
6. Mengecheck dan mengisi kelengkapan *flyer* dan *brochure* pada *outlet-outlet* dan *rack brochure* yang telah disediakan.
7. Memastikan pada setiap tamu perorangan atau individu, maupun rombongan atau *group* yang datang untuk segala maksud (rekreasi, tamu hotel, *restaurant, banquet*, dan lain-lain) dapat dilayani sebaik-baiknya, dengan melakukan koordinasi dengan petugas di *outlet* atau *department* terkait.

8. Menyiapkan dan bertanggung jawab untuk membukukan *souvenir* atau *gift* yang digunakan, baik untuk kepentingan tamu maupun kegiatan promosi lainnya.
9. Meng "*update*" materi fitrin.
10. Membuat kliping atas promosi Sari Ater yang dilakukan di media cetak dan aktivitas *competitor* atau informasi lainnya mengenai kegiatan kepariwisataan dan hotel.
11. Menangani keluhan-keluhan tamu dan pelanggan atau *customer* dan *memfollow up* ke department terkait, dan kemudian dibukukan.
12. Menjaga *image* perusahaan setiap waktu.
13. Membantu *Public Relations Manager* dalam membuat *Press Release.*
14. Menjalin hubungan baik dengan wartawan media cetak dan elektronik.
15. Membantu *Public Relations Manager* dalam membuat data-data atau *statistic* yang akurat untuk kepentingan perusahaan, termasuk dari pesaing atau *competitor.*

- **Tugas Insidentil:**
    1. Melaksanakan tugas kedinasan lainnya dari *Sales & Marketing Manager* dan atau Direktur atau *Operational Manager* yang berkaitan dengan tugas kantor.
    2. Hadir dan aktif dalam *meeting* atau *briefing internal department*.

3. Melaksanakan kegiatan yang menyangkut *Brand Image* dan CSR (*Corporate Social Responsibility*).
4. Mengikuti *Training* dan Seminar dalam usaha peningkatan wawasan *Public Relations* khususnya dan *Sales & Marketing* pada umumnya.

1.6.4 Member Card Coordinator

- **Tugas Utama:**
  1. Melayani setiap permintaan *member card* pelanggan.
  2. Menginput setiap pelanggan yang ingin membuat *member card.*
  3. Bertanggung jawab atas segala permasalahan *member card.*
  4. Membuat *member card* secepat mungkin dan menyerahkan kepada pelanggan.

1.7 Sarana dan Prasarana

Demi mendukung dan menunjang pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan, penulis didukung oleh sarana dan prasarana yang dimiliki oleh *Divisi Public Relations.*

Tabel 1.3
Tabel Sarana

No	Inventaris	Jumlah	Keterangan
1.	Gedung Hotel	1	Baik
2.	Ruang Divisi *Public Relations*	1	Baik

Sumber : Arsip Dokumen PT. Sari Ater Hotel & Resort, Juli 2011

Tabel 1.4

Tabel Prasarana

No	Inventaris	Jumlah	Keterangan
1.	Komputer	3	Baik
2.	Meja Kerja	4	Baik
3.	Kursi Kerja	6	Baik
4.	Lemari Besi	1	Baik
5.	Lemari Kayu	2	Baik
6.	*AC*	2	Baik
7.	Dispenser	1	Baik
8.	*Handycam*	1	Baik
9.	Kamera	2	Baik
10.	*Printer*	3	Baik
11.	*White Board*	1	Baik
12.	Telephone	2	Baik
13.	*Excel*	1	Baik
14.	Alat Fax	1	Baik

Sumber : Arsip Dokumen PT. Sari Ater Hotel & Resort, Juli 2011

1.8 Lokasi dan Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan

1.8.1 Lokasi Pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan

Praktek Kerja Lapangan dilaksanakan di Divisi Public Relations Sari Ater Hotel & Resort.

Alamat : Jalan Raya Ciater, Subang 41281, Indonesia

Telephone : 0260-471700

0260-471800

0260-471900

Faximile : 0260-470890

E-mail : marketing@sariater-hotel.com

Website : www.sariater-hotel.com

1.8.2 Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan

Praktek Kerja Lapangan dilaksanakan terhitung dari tanggal 4 Juli 2011 sampai dengan 31 Agustus 2011, dengan waktu kerja sesuai dengan jam kerja perusahaan, yaitu Senin-Kamis, pukul 08.00-17.00 WIB. Jumat, Sabtu dan Minggu, pukul 07.30-16.30 WIB.