BAB I

PENDAHULUAN

UNIT PELAKSANA TEKNIS PERPUSTAKAAN
UNIKOM

1.1 Sejarah Singkat Perusahaan

Hotel Panghegar berdiri sejak tahun 1922 dengan nama "Hotel Van Hengel", milik Ny. Anna Marie Meister, seorang warga Italia. Pada saat itu Hotel ini hanya berkualitas 40 buah kamar, dengan keadaan bangunan yang terpisah-pisah dan lebih merupakan sebuah "Hotel Pension Hengel" yaitu jenis hotel dengan fasilitas tamu tetap dalam jangka waktu panjang atau (long staying guest) yang menyewa kamar secara bulanan dimana sewa kamar disatukan dengan biaya makan dan minum.

Pada tahun 1956, Hotel Van Hengel oleh Ny.A.M.Meister dijadikan sebuah NV (Naamloze VennotSchap) dengan penambahan jumlah kamar menjadi 48 buah.Dibawah pengelolaan Ny.Meister Hotel Van Hengel telah terkenal sebagai hotel yang sangat memuaskan dalam pelayanan,kondisi ruangan serta makanan dan minuman yang memenuhi selera tamu.

Pada akhir tahun 1958, Ny.Meister kembali ke Italia dan 2 tahun kemudian tahun 1960 beliau memberikan kesempatan kepada Bapak Ruhiyat yang sebelumnya adalah salah satu karyawan dari hotel tersebut sejak tahun 1943 untuk menyesuaikan Hotel yang berlokasi di tanah Parahyangan maka Bpk.Ruhiyat mengganti nama Hotelnya menjadi Hotel PANGHEGAR yang berasal dari kata bahasa Sunda yang berarti "Tempat yang Bersih dan Menyenangkan" sejak saat

itu fasilitas Hotel ditingkatkan dengan melengkapi kamar dengan kamar mandi sendiri.

Selanjutnya pada tahun 1962 semua saham Hotel Van Hengel telah dibeli oleh Bapak Ruhiyat yang sekaligus menjadi pemilik perusahaan tersebut hingga sekarang. Pada tahun 1963 Dewan Pariwisata Indonesia menunjuk Hotel Panghegar menjadi Hotel Pariwisata dengan Surat Keputusan No.1324/KT/63.

Pada tahun 1968 berkat usaha yang ulet dan keinginan untuk maju Bpk.Ruhiyat berhasil menambah kamar menjadi 68 buah dan semua fasilitasnya diganti mengarah kepada persyaratan Standar Internasional, seperti air panas, radio, telephone, televisi, Air conditioning, wall to wall, Conference room.Disamping fasilitas kamar yang ditingkatkan sehingga tidak heran pada tahun 1970-an Hotel Panghegar sering menolak tamu karena kekurangan kamar. Pada tahun itu juga Panghegar menjadi perusahaan yang berbentuk Perseoan Terbatas.

Pada akhir tahun 1972 Hotel Panghegar mengajukan Permohonan Kredit investasi kepada Pemerintah (PMDN). Kredit ini berhasil didapat melalui Bank Pembangunan Indonesia (BAPINDO). Dengan menggunakan kredit ini Panghegar membangun lagi kamar-kamar serta menambah fasilitasnya dengan taraf Internasional. Peluasan bangunan dilaksanakan secara bertingkat dan menggunakan dua buah elevator dengan pembangunan ini jumlah kamar Hotel Panghegar menjadi 123 buah kamar.

Pada akhir tahun 1976, bangunan berlantai enam itu dibangun kembali kamar-kamar sehingga berjumlah 125 buah kamar dan dilengkapi dengan Lift.

Pada tahun 1981 Hotel Panghegar mengadakan renovasi lagi dan menambah kamar 79 buah, sehingga jumlah kamar seluruhnya adalah 202 buah kamar. Tahun 1982 kembali diadakan renovasi dengan membongkar 32 buah kamar dan mendirikan bangunan baru dengan 10 lantai, sehingga mencapai jumlah kamar 223 buah kamar. Dengan digunakannya kamar sebagai office maka kamar yang dioperasikan berjumlah 185 buah kamar.

Penambahan kamar ini sangat penting mengingat jumlah tamu semakin meningkat ditambah Bapak Achmad Taher (Menteri PARPOSTEL) menyatakan realisasi Pemerintah REPELITA PERTAMA yang salah satu sasarannya adalah Peningkatan Kepariwisataan.

1.1.1 VISI dan MISI Hotel Panghegar Bandung

VISI Hotel Panghegar Bandung

Menjadi perusahaan nasional,terkemuka disektor pariwisata dan perdagangan yang memilki kompetesi kuat untuk beroperasi dalam pasar global, dengan tidak menyimpang dari norma-norma ke-Islaman.

MISI Hotel Panghegar Bandung

Memberikan pelayanan prima bagi tamu yang melakukan perjalanan usaha, liburan, dan konferensi dikelas menengah dalam suasana serasa dirumah sendiri dengan keramah tamahan sunda yang profesional, berdasarkan manager system dengan tujuan mendapatkan keuntungan yang kompetitif sehingga memberikan benefit finansial dan non finansial bagi stake holder.

1.1.2 LOGO Hotel Panghegar Bandung

Gambar 1.1
Logo Hotel Panghegar Bandung



Makna Logo

Bentuk dasar logo adalah Lingkaran (bulat) yang melambangkan bola dunia, bentuk ini merupakan cerminan usaha dalam bidang pariwisata. Bentuk lingkaran dikelilingi dengan bentuk segi empat yang merupakan sarana kokoh dari usaha pariwisata dan lahir dari keluarga besar Bapak H.E.K Ruhiyat, gambaran keluarga ini dilukiskan dengan delapan garis yang membagi bidang segi empat dan lingkaran menjadi sembilan bagian, makna dari elemen gambar ini adalah dua bagian besar atas dan bawah adalah adalah Bapak dan Ibu Ruhiyat dan tujuh bagian dalam melambangkan ketujuh putra-putri kelurga Bapak Ruhiyat.Warna biru seperti warna biru langit Jawa Barat yang cerah melambangkan pelayanan yang penuh kekeluargaan.

1.2 Sejarah Divisi Public Relations

PR Hotel Panghegar sendiri telah terbentuk sekitar tahun 1980-an. Peranan PR Hotel Panghegar sangat dirasakan dalam pembentukan citra perusahaan (*Good Will*) dan sebagai jembatan komunikasi antara pihak internal maupun pihak

eksternal , dalam sejarah perkembangannya PR berhubungan erat dengan kemajuan masyarakat.

PR Hotel Panghegar memiliki peranan yang sangat besar dalam menangani masalah-masalah antara Hotel Panghegar dengan konsumen dalam menyampaikan saran-saran kepada pimpinan, menciptakan harmonisasi antara publik internal maupun publik ekternal, serta menjaga kepercayaan masyarakat luas agar tetap memilki pandangan yang positif terhadap Hotel Panghegar . Hal ini dapat dicapai dengan adanya partisipasi serta dukungan masyarakat dalam setiap usaha dan kegiatan Hotel Panghegar dalam melakukan kegiatan sosial yang secara langsung berinteraksi dengan masyarakat.

PR Hotel Panghegar harus mampu menjadi media yang baik dalam melakukan komunikasi antara kedua belah pihak agar dapat berjalan dengan lancar.

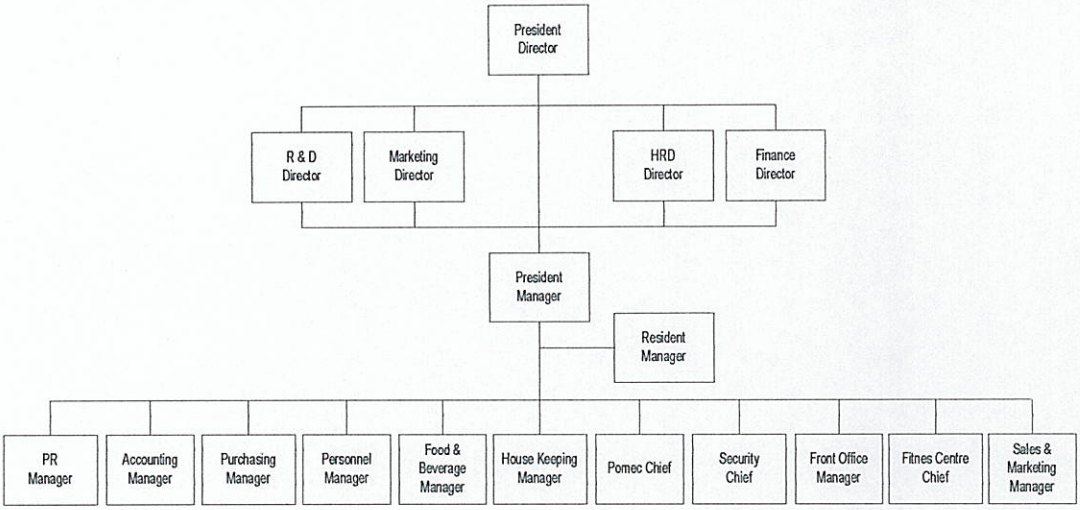
Pada saat penulis melakukan PKL di Hotel Panghegar , divisi PR terdiri dari :

- PR Manager : Ibu Erna S. Djamalun
- PR Officer : Ibu Restina

1.3 Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur Organisasi perusahaan merupakan suatu kerangka organisasi yang menunjukan garis, tugas, wewenang dan tanggung jawab yang harus dilakukan oleh segenap unsur organisasi itu sendiri dalam rangka mencapai tujuan perusahaan. Sebagai mana terlihat pada gambar 1.1 berikut:

Gambar 1.2
Struktur Organisasi Perusahaan

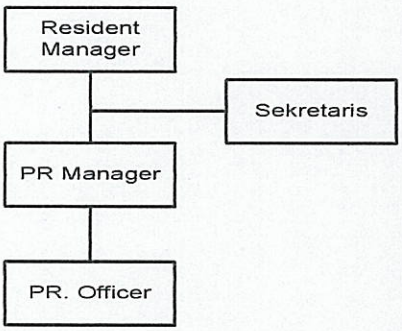


Sumber : Hotel Panghegar

1.4 Struktur Divisi Public Relations

Adapun struktur organisasi Public Relations Hotel Panghegar, dapat dilihat pada gambar 1.2 berikut ini :

Gambar 1.3
Struktur Organisasi PR Hotel Panghegar



Sumber : PR Hotel Panghegar

Bidang Public Relations di Hotel Panghegar Bandung dipimpin oleh Resident Manager yang membawahi PR Manager dan PR manager bertanggung jawab kepada Resident manager sedangkan Sekretaris hanya membantu Resident Manager menyampaikan tugas kepada PR Manager, dan PR Manager membawahi PR Officer dimana PR Officer bertanggung jawab kepada PR Manager. Hal ini dapat dilihat pada gambar 1.2 diatas.

1.5 Job Description

Resident Manager

- Memimpin, membina dan mengkoordinasi seluruh tugas hotel sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku.
- Mengkoordinasi tugas para manager, sehingga tercipta kerjasama yang harmonis antara seluruh staf hotel.
- Melaksanakan fungsi-fungsi manajemen hotel secara terpadu, efesien, efektif dan kreatif.
- Mempertanggungjawabkan seluruh kegiatan hotel kepada Research & Development.

Secretary

- Membuat jadwal pertemuan antara Resident Manager dengan klien maupun pihak internal perusahaan
- Membantu menyelesaikan pekerjaan Resident Manager
- Menerima telepon dari para klien .

- Membuat laporan kegiatan meeting maupun briefing sebagai bahan untuk dianalisis dan dievaluasi oleh Resident Manager.

UNIT PELAKSANA TEKNIS PERPUSTAKAAN UNIKOM

Public Relations Manager

- Membuat konsep dan pelaksanaan untuk menjadi program seorang PR yang merupakan bahan kajian dari program komunikasi harus dapat memberi nilai tambah bagi hotel yaitu Kepribadian dan pelayanannya.
- Membuat program tahunan, promosi, budget dan kegiatan lainnya.
- Menjelaskan pendapat umum didalam membantu suatu manajemen perusahaan.
- Mengetahui informasi terkini yang terjadi di hotel mengenai aktivitas untuk dapat dijadikan bahan evaluasi setiap saat.
- Merupakan pintu gerbang sumber berita yang menyangkut berita intern/ekstern Hotel Panghegar Bandung.
- Menyebarkan informasi pada media dengan membuat press release untuk dipublikasikan dalam penyusunan berita untuk presentasi dan pemunculan di media cetak maupun media elektronik.
- Menciptakan suatu ide dan cerita seperti artikel pada media yang dapat digunakan secara nyata.
- Selalu tanggap pada terhadap aspek bisnis hotel yang mungkin akan diberikan secara umum.
- Memelihara hubungan baik dengan Pers, Klien,Perusahaan perdagangan, Kadin, Birokrasi turis dan pemerintah setempat.

- Selalu membuat perubahan pada Buletin Boards, Reader Boards, kartu lobby, display elevator dan lain-lain untuk mempromosikan kepemilikan fasilitas kepada karyawan,tamu hotel maupun masyarakat umum.
- Mengembangkan dan memelihara hubungan baik dengan tamu hotel dengan cara melakukan surat menyurat, pemberian harga khusus maupun reciprocal voucher, penjemputan dibandara stasiun dan perhatian khusus sebagai salah satu cara pendekatan.
- Mengadakan Event dengan kalender tahunan seperti Press Gathering, Employee Gathering, Acara buka puasa bersama pada bulan ramadhan, Acara yang dilakukan pada setiap akhir tahun (New Year Eve`s), Lomba-lomba, Pameran dll (kegiatan ini dilakukan dengan rutin sesuai dengan program PR yang telah ditentukan).
- Membantu aktivitas atasan secara umum dalam hal melakukan aktivitas komunikasi, rapat karyawan, penyambutan tamu-tamu hotel.
- Membuat analisis kecenderungan perusahaan untuk masa depan dimana dia bekerja.
- Membantu didalam memberikan ide dan pendapat dalam promosi khusus.
- Melakukan riset pendapat sebagai tolok ukur dan bahan evaluasi untuk mengadakan perubahan guna kemajuan perusahaan.

Public Relations Officers

- Menjalankan kegiatan berdasarkan kebijakan PR Manager.
- Membantu pelaksanaan kegiatan-kegiatan internal maupun eksternal yang dilakukan oleh PR Manager.
- Membantu mempersiapkan data kegiatan yang akan diinformasikan baik internal Hotel Panghegar maupun eksternal Hotel Panghegar.
- Mendampingi PR Manager dalam setiap acara yang diadakan di Hotel Panghegar.
- Mendokumentasikan semua kejadian yang ada di Hotel Panghegar.
- Mengabadikan suatu acara, peristiwa yang diselenggarakan baik di lingkungan Hotel Panghegar maupun di luar Hotel Panghegar.
- Mempublikasikan kegiatan, kejadian, berita yang ada di Hotel Panghegar yang sekiranya perlu diketahui oleh masyarakat luas. Hal ini dapat dilakukan dengan mengadakan kerjasama dengan media massa dalam pembuatan release.
- Mengkliping berita mengenai pariwisata, travel khususnya yang berhubungan dengan Hotel Panghegar.
- Menjalin hubungan dan kerjasama dengan pihak- pihak yang terkait di luar Hotel Panghegar.
- Mengontrol pemasangan spanduk–spanduk.
- Membuat report berkala atas program–program yang dijalankan dan melaporkan kepada PR Manager.

1.6 Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Hotel Panghegar, khususnya yang penulis dapatkan dibagian Public Relations Hotel Panghegar Bandung untuk memenuhi tugas penulis dalam kegiatan PKL adalah seperti :

Tabel 1.1
Sarana dan Prasarana

NO	Nama Barang	Jumlah
1.	Computer Intel pentium 4	2 Unit
2.	Printer Epson stylus	1 Unit
3.	Printer Canon BJC 2100 SP	1 Unit
4.	Mesin Photo Copy	1 Unit
5.	Radio Tape	1 Buah
6.	Telephone	2 Buah
7.	Meja kerja	2 Buah
8.	Kamera Digital Canon	1 Buah
9.	Kamera Manual Canon	1 Buah
10.	Handy Camp Sony	1 Buah
11.	Rak untuk Buku PR	1 Buah
12.	Lemari untuk buku	1 Buah
13.	Laci Besi untuk tempat file	2 Buah
14.	Sofa untuk tamu	1 Set
15.	Air Conditioning	1 Buah
16.	Soft Board	1 Buah

17.	White Board	1 Buah
18.	Rak kayu	1 Buah

1.7 Lokasi dan Waktu PKL

Lokasi tempat penulis melakukan kegiatan PKL ialah di Hotel Panghegar di Jl. Merdeka no.2 Bandung dari tanggal 06 september – 18 november 2004, Senin – Jum`at pukul 08.00 WIB – 16.00 WIB, Kecuali Sabtu pukul 08.00 WIB – 14.00 WIB.