BAB I

PENDAHULUAN

UNIT PELAKSANA TEKNIS PERPUSTAKAAN UNIKOM

1.1 Sejarah Perusahaan

Hotel Grand Aquila Bandung merupakan *hotel chain* yang tergabung dalam *kelompok Aquila Hotel and Resort*. Nama Hotel Grand Aquila Bandung berasal dari kata *"Aquila"* yang diambil pertama kali dari bahasa latin yang berarti *Burung Elang*. Hotel ini diresmikan pertama kali pada tanggal 1 Januari 1996 dan dibawah naungan PT. Elang *Realty Group*, sedangkan sahamnya dimiliki sepenuhnya oleh Hotel Grand Aquila Bandung and *Resort* dan PT. Griya Permata Lestari Jakarta.

Hotel Grand Aquila Bandung yang resmi beroperasi pada tanggal 8 Februari 1997, berdiri diatas tanah seluas 10.220 Meter persegi. Hotel ini beralamatkan dijalan Dr. Djunjunan No.116 Bandung. Letak hotel ini juga dekat dengan jalan tol Pasteur yang merupakan salah satu pintu gerbang masuk ke kota Bandung dari berbagai daerah lainnya, serta hanya beberapa menit dari *Airport* atau lapangan terbang Husein Sastra Negara.

Pada bulan Juli 1996 Hotel Grand Aquila Bandung memulai aktivitasnya dan melaksanakan *Pre Opening* pada bulan September 1996 yang bertempat di Bandung. *Pre Opening Office* yang beralamat di Jalan Geger Kalong dan kemudian beroperasi dengan jadwal pembukuan masing – masing *Outlet* sebagai berikut :

a. Angklung *Lounge* dan *Café Pasteur*, *Soft Opening* dimana dibuka bangunan pertama berbentuk sayap di lantai 2,3 dan 4. Dioperasikan pada bulan Februari 1997.

b. *Business Center*, *Swimming Pool* dan *Jacuzzi* dioperasikan pada bulan Maret 1997.

c. *Laundry* dan *Valet Service* dioperasikan pada bulan April 1997.

d. Nusantara *Ballroom* dioperasikan pada bulan Juni 1997.

e. *Paparazzi Club* dan Maluku *Room* dioperasikan pada bulan Juli 1997.

f. *Dragon Palace Chinese Restaurant* dioperasikan pada bulan Agustus 1997.

g. *Drug Store* dioperasikan pada bulan September 1997.

h. *Papanada Kareoke* dioperasikan pada bulan November 1997.

Sedangkan berdirinya Hotel Grand Aquila Bandung berdasarkan pada :

1. Surat Keputusan Menteri Pariwisata No. Kep III/MPSB/VII/1994.
2. Surat Keputusan Menteri Pariwisata Seni dan Budaya No. KM 94/HK-103/MPPT-1997.
3. Surat Keputusan Direktorat Jenderal Pariwisata No. 14/U/II/1/1998.

1.2 Klasifikasi Hotel Grand Aquila Bandung

Yang menyatakan bahwa Hotel Grand Aquila Bandung merupakan Hotel Berbintang Lima dengan berdasarkan pada klasifikasi hotel serta fasilitas yang dimiliki. Adapun klasifikasi yang membuat Hotel Grand Aquila Bandung menjadi Hotel Berbintang Lima adalah sebagai berikut :

1. **Berdasarkan Lokasinya**

   Hotel Grand Aquila Bandung terletak dipusat kota Bandung sebagai Ibu Kota Propinsi, dimana terdapat banyak orang yang melakukan aktivitas sehingga hotel tersebut termasuk kedalam kategori *Business Hotel.*

2. **Berdasarkan Bintang**

   Seperti yang telah diterangkan pada uraian sebelumnya mengenai sejarah singkat dan melihat fasilitas yang dimiliki serta jumlah kamar yang ada, Hotel Grand Aquila Bandung dikategorikan Hotel Berbintang Lima.

3. **Berdasarkan jenis tamu yang menginap**

   Hotel Grand Aquila Bandung memiliki 237 kamar, sehingga dikategorikan kedalam *Above Average Hotel.*

4. **Berdasarkan *Plan System***

   Hotel Grand Aquila Bandung dikategorikan kedalam *Continental Plan* yaitu harga kamar termasuk masuk makan pagi.

1.3 Logo Perusahaan

GRAND AQUILA

Arti dari lambang Burung Elang ini adalah Simbol Kemegahan dan Keanggunan yang dimiliki oleh Hotel Grand Aquila Bandung. Dan gambar Segitiga berarti memberikan Kenyamanan dan Perlindungan melalui jasa Perhotelan.

1.4 Fasilitas Hotel Grand Aquila Bandung

1.4.1 Jenis – jenis Kamar Hotel Grand Aquila Bandung

- *Super Deluxe room* 127 rooms
- *Executive room* 32 rooms
- *Family room* 21 rooms
- *Junior Suites room* 24 rooms
- *Executive Suites room* 4 rooms
- *Aquila Golden Suites room* 1 room
- *Aquila Diamond Suites / President Suites room* 1 room

Total Rooms 210 rooms

1.4.2 *Banquet and Convention Capacities*

Tabel 1.1

VENUE	*SQUARE*	*CLASS ROOM*	*THEATRE*	*U-SHAPED*	*ROUND TABLE*	*STANDING*
Nusantara Ballroom	1102	400	900	300	500	1500
Nusantara I	462	250	450	250	200	560
Nusantara II	418	150	300	200	230	300

Jawa & Sumatera	154	75	160	50	60	180
Sulawesi & Kalimantan	154	75	160	50	60	180
Jawa Room	77	35	80	25	30	90
Sumatera Room	77	35	80	25	30	90
Sulawesi Room	77	35	80	25	30	90
Kalimantan Room	77	35	80	25	30	90
Maluku Room	224	100	200	60	80	210
Maluku I Room	96	50	100	30	40	110
Ternate Room	128	50	100	30	40	110
Malino Room	192	75	90	50	70	100
Malino I Room	96	35	45	25	35	60
Halmahera Room	96	35	45	25	35	60

Bandung View Room	188	70	100	35	80	110
Executive Room		15	25	15	90	35

1.4.3*Food & Beverage Outlet*

Tabel 1.2

No.	Outlet	Lokasi	Jam Buka	Menu	Kapasitas
1.	*Café Pasteur*	*Lobby Level*	24 jam	*Indonesian Food & Western*	*100 Seating*
2.	*Dragon Palace Seafood Rest & Function Room*	*Lobby Level*	10:00-14:00 18:00-22:00	*Special Chinese Food & Dimsum*	*Hall A = 50* *Hall B = 100 Seating*
3.	*Lobby Lounge*	*Lobby Level*	10:00-23:00	Minuman beralkohol dan non alkohol	*20 Seating*
4.	*Paparazzi*	*Lobby Level*	*18:00-22:00 For Fun Dining* *23:00-01:00 Live Music Entertainment*	Minuman beralkohol dan non alcohol + *Italian Cuisine*	*120 Seating* *250 Standing Party* *170 Semi Party*
5.	*Papanada Karaoke*	*8th Floor*	*14:00-02:00*	*Light Meal*, Minuman beralkohol dan non alkohol	*12 Rooms*

6.	*Room Service*	*Lobby Level*	*24 jam*	*Asian Cuisine & Western*	

1.4.5 Fasilitas Pendukung Lainnya

- *Swimming Pool*
- *Massage & Spa*
- *Business Center*
- *Telephone*
- *Laundry & Dry Cleaning*
- *Drug Store*

1.5 Sejarah Divisi *Public Relations Office*

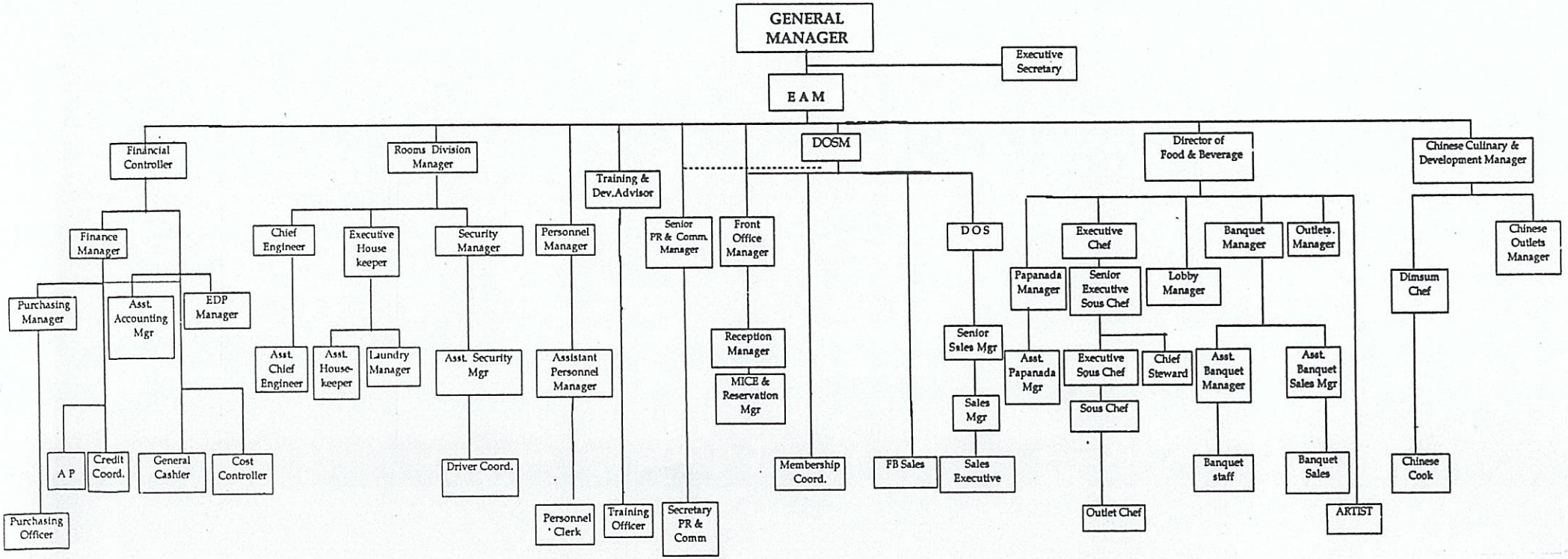
Pada awal berdirinya Hotel Grand Aquila Bandung tepatnya tanggal 1 Januari 1996, *outlet – outlet* yang berada di Hotel Grand Aquila Bandung beroperasi sedikit demi sedikit. Sedangkan pada bagian *back office* beroperasi di *basement* Hotel yang jumlah *office*nya lumayan banyak. Pada waktu itu divisi (bagian) *Public Relations* beroperasi bersamaan dengan berdirinya Hotel Grand Aquila yaitu tanggal 1 Januari 1996 dan masih berada di *basement* bergabung dengan *office* lain.

Tetapi setelah berjalan kurang lebih satu tahun, divisi (bagian) *Public Relations* pindah ke lantai 2, dimana kamar Hotel dijadikan *office*. Pada lantai 2 terdapat 5 *office* yaitu *Public Relations, Training & Development, F&B, Banquet* dan *Business Center. Office* bagian *Public Relations* tepatnya berada

di ruang No. 214. Dan di tempat itulah berjalannya kegiatan *Public Relations*, dimana di dalam *office* terdiri dari tiga orang yaitu *Senior PR & Comm. Manager*, *Secretary PR* dan mahasiswa yang *training* atau PKL.

1.6 Struktur Perusahaan / Instansi

HOTEL GRAND AQUILA BANDUNG
ORGANIZATION CHART 2004



Sumber : Data *Office Public Relations*, Oktober 2004

Keterangan :

General Manager sebagai pengelola Hotel Grand Aquila Bandung membawahi seluruh Department. Yang pertama ***General Manager*** membawahi ***EAM*** dan EAM pun membawahi masing – masing ***Division Manager*** dari masing – masing Department, yaitu Financial Controller, Room Division Manager, DOSM dan Director of Food and Beverage. Dan masing – masing Division Manager pun membawahi Dept. Head, yaitu ***Dept. Head (A)*** : Finance Manager, Personnel Manager, Senior PR & Comm Mgr, Director of Sales, Chief Engineer, Beverage Manager, Banquet Manager, Senior Sales Manager, Housekeeper, Senior Exc Sous Chef, Chinese Chef, Security Manager, Outlets Manager. Dan ***Dept. Head (B)*** : EDP Manager, Purchasing Manager, Laundry Manager, Sales Manager, Exc Sous Chef, Credit Manager dan Pub Manager.

Dan masing – masing Dept. Head membawahi Asst Dept. Head, yaitu : Asst. Security Mgr, Sous Chef, Chief Stewart, Reservation Manager, Asst. Chief Engineering, Asst. Sales Manager, Asst. Night Manager, Asst. FB Sales Mgr, asst. Front Office Mgr, Asst. Banquet Mgr, Asst. Housekeeper, Membership Coordinator dan Asst Banquet Sales Manager.

1.7 Job Description dari Masing – masing Department

1.7.1 Personnel Department

Merekrut karyawan baru, karena Hotel Grand Aquila Bandung selalu memprioritaskan mantan Trainee yang pernah melakukan *On The Job Training*, maka Personnel Manager selalu meminta rekomendasi melalui Training & Development Department.

1.7.2 Training Department

Bertanggung jawab atas *skill* dan keterampilan setiap karyawan baik itu dalam bidang pekerjaan ataupun secara umum. Dan juga menjalin kerjasama dengan Institusi Perhotelan maupun Institusi non Perhotelan.

1.7.3 Banquet Department

Bertanggung jawab atas segala persiapan dan pelaksanaan acara yang diadakan di Hotel Grand Aquila Bandung, baik itu acara eksternal maupun internal Hotel..

1.7.4 Food & Beverage Department

F&B Service bertanggung jawab untuk melayani segala kebutuhan tamu, baik itu makan ataupun minum.

F&B Product bertangung jawab atas segala pembuatan makanan dan minuman, baik itu untuk para tamu ataupun para pegawai Hotel.

1.7.5 Sales & Marketing Department

Bertanggung jawab untuk memasarkan produk Hotel. *Banquet Sales* adalah salah satu bagian dari *Sales & Marketing* yang bertanggung jawab atas penempatan ruangan acara.

1.7.6 Housekeeping Department

Bertanggung jawab untuk menjaga dan memelihara kebersihan, kerapihan dan kelengkapan seluruh area Hotel.

1.7.7 Front Office Department

Bertanggung jawab untuk mengelola pesanan kamar, menerima pembayaran dan memberikan informasi mengenai tamu kesetiap Department.

1.7.8 Accounting Department

Bertanggung jawab untuk mengelola keuangan baik penerimaan maupun pengeluaran uang Hotel yang dibutuhkan oleh setiap Department.

1.7.9 Purchasing Department

Betanggung jawab untuk melaksanakan pembelian serta penerimaan barang – barang untuk kebutuhan Hotel.

1.7.10 Engineering Department

Bertanggung jawab atas segala urusan mesin – mesin dan peralatan elektronik seluruh Hotel.

1.7.11 Security Department

Bertanggung jawab atas semua keamanan lingkungan Hotel.

1.8 *Job Description Public Relations*

SCOPE :

1. Responsible untuk mengembangkan dan penambahan gambaran karakter dan perusahaan (menyangkut) hotel dalam pandangan karyawan hotel, pemilik, tekanan dan publik secara umum.
2. Ketika total usaha pemasaran untuk mengembangkan, mempromosikan dan pengamanan jumlah maksimum tentang bisnis menguntungkan untuk hotel.
3. Bersama-Sama dengan FB operasi yang menetapkan penanggalan aktivitas promosi reguler untuk tamu hotel.

RESPONSIBILITY :

Tekanlah Hubungan

1. Pemeliharaan gambaran dan hubungan kebaikan yang eksternal.
2. Penanganan mengenai seluruh tentang Hotel
3. Bertindak dengan informasi tanggal atas, material dan artikel.
4. Membuat suatu guntingan berita.

Promosi

1. Menciptakanlah suatu kesadaran Hotel Grand Aquila Bandung yang lebih besar.
2. Mengevaluasi FB Material promosi.

Hubungan dengan Tamu

1. Promosi semua FB promosi / peristiwa khusus via GRO (Pegawai Hubungan Tamu).

2. Menyiapkan *draft* menyambut surat untuk VIP-GROUP kedatangan dengan *Room Manajer Divisi.*

Iklan

1. Perencanaan dan monitoring dari semua iklan jadwal.
2. Pemeliharaan dengan semua penyiaran seperti Radio, TV dll.

Fotografi

1. Membuat suatu arsip fotografi.
2. Membuat suatu dokumentasi tentang peristiwa khusus untuk tokoh - tokoh penting

Lain - Lain

1. Penulisan pengumuman dan pidato/suara.
2. Membantu manajemen puncak- mendukung di dalam aktivitas masyarakat.
3. Temuan sponsor untuk peristiwa khusus dan di dalam TV rumah menggali promosi.

STANDARD :

- Menjaga dan memelihara hubungan dengan pihak external khususnya **media/press.**
- Melakukan *up date info* untuk kepentingan hotel secara keseluruhan.

PROCEDURE :

- Menjaga hubungan baik dengan semua kalangan pers baik media elektronik maupun cetak.
- Memaksimalkan promosi hotel dari segala aspek.

- Setiap saat menjadi juru bicara / pemberi informasi yang baik dan positif terhadap media / external.
- Melakukan dan menyelenggarakan kegiatan promosi dengan pihak media / press setiap saat sesuai dengan kebutuhan.
- Membuat klipping secara keseluruhan tentang promosi dan keperluan data hotel.

Promotions

STANDARD :

- Membuat dan membangun *image* yang baik terhadap Hotel Grand Aquila Bandung dalam segala kegiatan promosi.

PROCEDURE :

- Bersama – sama dengan team Dept. Head yang lain membangun image yang baik terhadap Hotal Grand Aquila Bandung dalam setiap kegiatan *function* atau *event – event* promosi yang diselenggarakan perusahaan.
- Melakukan pengecekan dan evaluasi terhadap FB Promotions material seperti : *posters – ten cards, lobby promotions, signing* secara *continue* dan menyeluruh.

Guest Relations

STANDARD :

- Melakukan in house promoting melalui / bersama denga team guest relations.
- Membuat / menyiapkan special correspondence dengan *Room Division Manager* untuk keperluan VIP – Group arrival.

PROCEDURE :

- Mempromosikan setiap ada kegiatan promosi yang diselenggarakan di Hotel Grand Aquila Bandung baik dari Room maupun promosi FB.
- Membuat draft untuk setiap *"Correspondence Letter"* untuk keperluan *welcome letter VIP*, group residential meeting maupun surat kedatangan tamu – tamu penting.
- Menyiapkan setiap materi bagi keperluan *in house advertising.*

Advertising

STANDARD :

- Merencanakan, membuat, mengecek, dan menjaga setiap jadwal iklan sesuai dengan keperluan perusahaan.
- Membina hubungan baik dengan station Radio dan media promosi lainnya.

PROCEDURE :

- Melakukan pengecekan dan monitor untuk setiap jadwal iklan yang keluar baik itu promosi maupun keperluan Hotel lainnya.
- Melakukan suatu hubungan baik dan kerjasama promosi dengan station Radio juga media lainnya bagi keperluan perusahaan dengan *system win win solution.*
- Membuat suatu kerjasama dalam mempromosikan kegiatan acara yang diselenggarakan di Hotel Grand Aquila Bandung.

Photography

STANDARD :

- Membuat dokumentasi photo untuk setiap penyelenggaraan acara.
- Melakukan semua kegiatan dokumentasi sesuai dengan kategori kegiatan acara secara spesifik.

PROCEDURE :

- Melakukan kegiatan dokumentasi hotel secara keseluruhan dengan baik dan hasil yang bagus / representative.
- Memenuhi setiap ada permintaan photo dan mendokumentasikannya secara khusus seperti acara – acara khusus Hotel, VIP, kunjungan maupun setiap kegiatan promosi perusahaan.

Others

STANDARD :

- Melakukan / menyiapkan *draft* setiap ada permintaan surat untuk keperluan hotel.
- Melakukan dan melaksanakan negosiasi sponsorship kerjasama.

PROCEDURE :

- Menyiapkan draft dan membuat surat pidato / pengumuman untuk keperluan hotel dan top management setiap saat diperlukan.
- Selalu siap pada saat – saat diperlukan demi kepentingan perusahaan.
- Mengevaluasi, mendampingi managemant demi mensupport setiap kegiatan.

- ❖ Melakukan dan mencari dana sponsorship untuk promosi Hotel di Channel TV, kegiatan acara maupun kerjasama promosi lainnya dengan seizin Management.
- ❖ Memaksimalkan pengadaan sponsorship dengan menjual potensi promosi yang ada di area hotel bagi kepentingan hotel secara menyeluruh.

1.9 Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana yang dimiliki oleh *Public Relations* Department diantaranya adalah sebagai berikut :

Tabel 1.3

No.	Sarana dan Prasarana	Jumlah
1.	Computer	1 buah
2.	Printer	1 buah
3.	Meja kerja	3 buah
4.	Meja Tamu	1 buah
4.	Kursi	3 buah
5.	Sofa	4 buah
6.	*Filling Cabinet*	2 buah
7.	Lemari	1 buah
8.	Ordner	10 buah
9.	AC	1 buah
10.	Telepon	2 buah

11.	*White board*	1 buah
12.	TV	1 buah
13.	Mesin Fax	1 buah
14.	*Dispenser*	1 buah
15.	*Toilet*	1 buah

Sumber : Data Investasi *Public Relations Office,* Oktober 2004

1.10 Lokasi dan Waktu PKL

1.10.1 Lokasi PKL

Penulis melakukan Praktek Kerja Lapangan di Hotel Grand Aquila Bandung pada bagian *Public Relations* yang beralamatkan di Jalan. Dr. Djunjunan (Terusan Pasteur) No. 116 Bandung.

1.10.2 Waktu PKL

Waktu pelaksanaan PKL berlangsung selama 3 bulan terhitung dari tanggal 3 Agustus – 31 Oktober 2004. Dalam satu hari penulis melaksanakan PKL dari Pukul 08:00 – 17:00 WIB.