# BAB II
# PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN

Kegiatan Praktek Kerja Lapangan (PKL) dilakukan oleh penulis di Golden Flower Hotel Bandung pada bagian *Public Relations*. Maka hal-hal yang dikerjakan oleh penulis dalam melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) berhubungan dengan kegiatan-kegiatan *Public Relations.*

Kegiatan yang dilakukan terbagi menjadi 2 bagian yaitu kegiatan rutin dan insidental. Kegiatan rutin adalah kegiatan yang secara kontinyu atau berulang yang dilakukan penulis selama melaksanakan praktek kerja lapangan. Sedangkan kegiatan insidental adalah kegiatan yang sifatnya sementara dan dilakukan sewaktu – waktu yang dilakukan oleh penulis.

Aktivitas praktek kerja lapangan yang dilakukan penulis terhitung sejak tanggal 1 Juli 2013 hingga 31 Agustus 2013 dengan hari kerja senin hingga sabtu dan dengan jam kerja mulai dari jam 09.00 WIB – 17.00 WIB.

Adapun aktivitas yang dilakukan penulis selama melaksanakan praktek kerja lapangan dapat dilihat lebih rinci pada tabel 2.1 berikut ini.

**Tabel 2.1**
**Kegiatan Selama Praktek Kerja Lapangan**

| NO | TANGGAL | AKTIVITAS | KETERANGAN | |
|---|---|---|---|---|
| | | | RUTIN | INSIDENTAL |
| 1. | Senin<br>01/07/2013 | • Perkenalan dengan seluruh karyawan Golden Flower | | √ |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | Hotel Bandung.<br>• *Showing* hotel | | √ |
| 2. | Selasa<br>02/07/2013 | • Membuat *Inter Office Memo*<br>• Membagikan *Banquet event order* | √<br>√ | |
| 3. | Kamis<br>04/07/2013 | • Membuat *Banquet event order* dan membagikannya ke 8 *department* lain | √ | |
| 4. | Jumat<br>15/07/2013 | • *Membuat Banquet event order* dan membagikannya ke 8 *department* lain | √ | |
| 5. | Kamis<br>11/07/2013 | • *Fileing* (menyusun berkas-berkas media internal yang ada) | √ | |
| 6. | Senin<br>15/07/2013 | • Menyusun media eksternal (*factsheet* & brosur) | √ | |
| 7. | Rabu<br>17/07/2013 | • Mengirim proposal penawaran kepada calon pengunjung<br>• Membuat surat konfirmasinya | √<br>√ | |
| 8. | Kamis | • Membagikan *Banquet event Order* (media | √ | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | 18/07/2013 | internal) | | |
| 9. | Jumat<br>19/07/2013 | • Menyusun media eksternal (*factsheet* & brosur) | √ | |
| 10. | Sabtu<br>20/07/2013 | • Membuat & Membagikan *banquet event order* (media internal) | √ | |
| 11. | Senin<br>22/07/2013 | • Membuat dan membagian *Inter Office Memo* | √ | |
| 12. | Selasa<br>23/07/2013 | • Membuat dan mengirimkan proposal penawaran kepada calon pengunjung<br>• Membuat dan membagikan *Inter Office Memo* | √<br>√ | |
| 13. | Rabu<br>24/07/2013 | • Menjadi bagian Dokumentasi dalam acara "Buka Puasa Bersama 1000 anak yatim" | | √ |
| 14. | Kamis<br>25/07/2013 | • Membuat dan mengirimkan proposal penawaran kepada calon pengunjung | √ | |
| 15. | Jumat<br>26/07/2013 | • Membagikan *banquet event order* (media internal) | √ | |
| 16. | Sabtu | • Menyusun media eksternal (*factsheet* & brosur) | √ | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | 27/07/2013 | • Membuat dan membagikan *inter office memo* | √ | |
| 17. | Senin<br>29/07/2013 | • Membuat dan mengirimkan proposal penawaran kepada calon pengunjung<br>• Membuat surat konfirmasinya | √<br>√ | |
| 18. | Selasa<br>30/07/2013 | • Menyusun media eksternal (*factsheet* & brosur) | √ | |
| 19. | Rabu<br>31/08/2013 | • Membuat dan membagikan *Banquet Event Order*<br>• Membagikan *Inter Office Memo* | √<br>√ | |
| 20. | Kamis<br>01/08/2013 | • Membuat dan menyusun *annual report (GM report)*<br>• Membuat dan mengirimkan proposal penawaran kepada calon pengunjung | √ | √ |
| 21. | Jumat<br>02/08/2013 | • Membuat dan menyusun *annual report (GM report)*<br>• *Showing* hotel dengan calon pengunjung | | √<br>√ |
| 22. | Sabtu<br>03/08/2013 | • Membuat dan membagikan media internal *Banquet Event Order* | √ | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 23. | Senin<br>05/08/2013 | • Membuat dan mengirimkan proposal penawaran kepada calon pengunjung | √ | |
| 24. | Selasa<br>06/08/2013 | • Menyusun media eksternal (*factsheet* & brosur) | √ | |
| 25. | Senin<br>12/08/2013 | • Fileing Berkas Bulan Juli<br>• Membagikan media internal *Banquet event order* | √<br>√ | |
| 26. | Selasa<br>13/08/2013 | • Membuat dan mengirimkan proposal penawaran kepada calon pengunjung<br>• Membuat surat konfirmasinya. | √<br>√ | |
| 27. | Rabu<br>14/08/2013 | • Telemarketing ke perusahaan yang pernah mengadakan *event* di hotel.<br>• *Showing* hotel dengan calon pengunjung | √ | √ |
| 28. | Kamis<br>15/08/2013 | • Menyusun media eksternal (*factsheet* & brosur)<br>• Membuat dan membagikan *Banquet Event Order* | √<br>√ | |
| 29. | Jumat | • Menyusun Media eksternal (*Factsheet* & brosur) | √ | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | 16/08/2013 | • Halal bihalal dengan seluruh staff dan karyawan hotel. | | √ |
| 30. | Senin<br>19/08/2013 | • *General Cleaning* (Bakti Sosial)<br>• Membuat dan membagikan *Inter Office Memo*<br>• Membagikan *Amendment* | √ | √<br>√ |
| 31. | Selasa<br>20/08/2013 | • Membuat dan mengirimkan proposal penawaran kepada calon pengunjung<br>• Menyusun media eksternal (*factsheet* & brosur) | √<br>√ | |
| 32. | Rabu<br>21/08/2013 | • Membuat dan mengirimkan proposal penawaran kepada calon pengunjung<br>• Showing hotel dengan calon pengunjung | √ | √ |
| 33. | Kamis<br>22/08/2013 | • Membuat dan membagikan *inter office memo*<br>• Telemarketing ke perusahaan - perusahaan yang pernah mengadakan event di hotel | √ | √ |
| 34. | Jumat<br>23/08/2013 | • Menyusun media eksternal (*factsheet* & brosur)<br>• Membuat dan | √<br>√ | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | mengirimkan proposal penawaran kepada calong pengunjung | | |
| 35. | Sabtu<br>24/08/2013 | • Membuat dan membagikan media internal *amendment* | | √ |
| 36. | Senin<br>26/08/2013 | • Menyusun media eksternal (*factsheet* & brosur)<br>• Membuat dan membagikan *Banquet event order* | √<br>√ | |
| 37. | Selasa<br>27/08/2013 | • Menyusun media eksternal (*factsheet* & brosur)<br>• *Fileing* berkas-berkas kegiatan (event) bulan agustus | √<br>√ | |
| 38. | Rabu<br>28/08/2013 | • Membuat dan mengirimkan proposal penawaran kepada calon pengunjung<br>• *Fileing* berkas-berkas kegiatan (event) bulan agustus | √<br>√ | |
| 39. | Kamis<br>29/08/2013 | • Membuat dan mengirimkan proposal penawaran kepada calon pengunjung<br>• Menyusun media eksternal (*factsheet* & brosur) | √<br>√ | |
| 40. | Jumat | • *Flyering* (turun ke lapangan/jalan raya untuk | | √ |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | 20/08/2013 | mempromosikan hotel) | | |
| 41. | Sabtu<br>31/08/2013 | • Membuat dan mengirimkan proposal penawaran kepada calon pengunjung<br>• Menyusun media eksternal (*factsheet* & brosur)<br>• *Showing* dengan calon pengunjung | √<br>√ | √ |

Sumber : Data Penulis, Juli – Agustus 2013

## 2.1 Deskripsi Kegiatan Praktek Kerja Lapangan

Selama pelaksanaan praktek kerja lapangan, pada kesempatan tersebut penulis melakukan berbagai kegiatan yang dibagi menjadi kegiatan rutin dan insidental antara lain :

### 2.1.1 Kegiatan Rutin

- **Membuat dan Membagikan *Banquet Event Order* (BEO)**

  *Banquet Event Order* adalah media internal yang mana di setiap hotel pasti menggunakan media ini untuk menyampaikan informasi kepada seluruh departemen, karena dalam isinya *Banquet Event Order* adalah rincian dari *event* atau kegiatan yang akan berlangsung di hotel agar semua departemen mengetahui ada *event* apa saja yang akan diselenggarakan oleh hotel, sehingga semua departemen terkait bisa melakukan persiapan untuk

kegiatan tersebut dari mulai yang terkecil hingga yang terbesar tujuannya tidak lain tidak bukan untuk kelancaran *event* yang akan berlangsung bisa berjalan dengan baik.

**Gambar 2.1**
**Contoh Gambar *Banquet Event Order***

**BANQUET EVENT ORDER**

No. 00091/GF/SM/VIII/2013

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| ISSUED BY | : Sales Marketing Dept | DATE ISSUED | 11/23/2013 | Dare issued |

| COMPANY DETAILS | | SALES PERSON IN CHARGE |
|---|---|---|
| COMPANY | : Pusaka Training | Renny |
| ADDRESS | : Jl. Cikini Raya No.60 Jakarta | **PACKAGE** |
| PHONE | : -- | Non Residential Meeting Package |
| EMAIL | : - | |
| CONTACT PERSON | : Mr. Gunawan | Fullboard |
| MOBILE | : 082111113554 | |

| EVENT DETAILS | | | |
|---|---|---|---|
| EVENT | : Meeting | PAYMENT | *By Cash after event* |
| DAY, DATE | : Wed, 21 Agustus 2013 | | |
| FUNCTION ROOM | : Protea | | |
| TIME | : 08.00 am - 20.00 pm | | |
| NO.OF PERSON | : 5 Pax | | |
| LAYOUT | : U-Shape | | |

| BREAKDOWN / PAX | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Package | | | | |
| Non Resident Meeting Package | Room | Lunch | 2 x CB | Dinner |
| Fullboard | | | | |

| MEETING RUNDOWN | FOOD READY | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 21-Aug-13 : CB1, Lunch, CB2, Dinner | Services | 21-Aug | | Pax | Venue |
| **NOTICE BOARD DETAILS** | Room | | | | |
| Pusaka Training | Coffee Break 1 | 09.00 am | | 5 Pax | Foyer |
| At Protea | Lunch | 12.00 pm | | 5 Pax | Lotus |
| **KITCHEN / PASTRY** | Coffee Break 2 | 15.00 pm | | 5 Pax | Foyer |
| * Menu arranged by chef. | Dinner | 18.00 pm | | 5 pax | Lotus |
| * Check & Re-check Quality,Estimation,Sanitation & Hygiene | **FRONT OFFICE** | | | | |

Protea

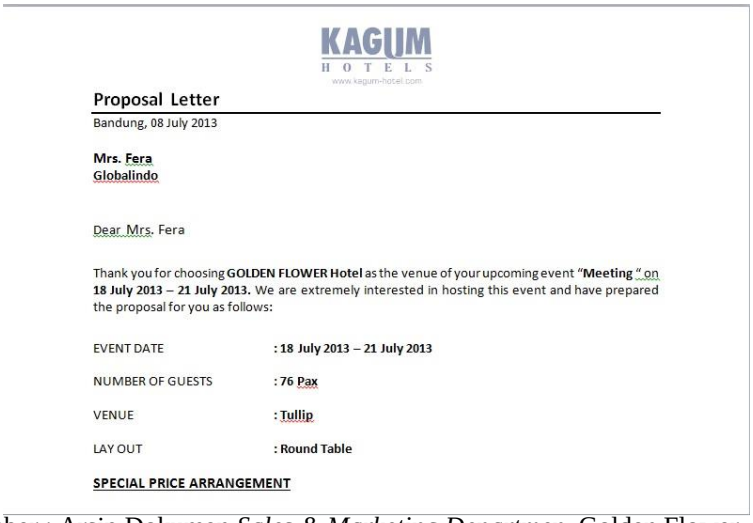
Sumber: Arsip Dokumen *Sales & Marketing Department* Golden Flower, Juli 2013

- **Membuat Proposal Penawaran**

  Proposal penawaran atau *offering letter* adalah salah satu media eksternal yang digunakan jika calon pengunjung ingin mengetahui harga sebelum melakukan kegiatan di hotel, dalam proposal penawaran tersebut biasanya terdapat rincian harga seperti harga kamar semua tipe dengan *additional service* dan juga pengunjung bisa mengetahui harga meeting di hotel yang

didalamnya sudah termasuk *coffee break*, makan siang, serta makan malam.

**Gambar 2.2**
**Contoh Gambar Proposal Penawaran**



KAGUM HOTELS
www.kagum-hotel.com

**Proposal Letter**

Bandung, 08 July 2013

**Mrs. Fera**
**Globalindo**

Dear Mrs. Fera

Thank you for choosing **GOLDEN FLOWER Hotel** as the venue of your upcoming event "**Meeting** " on **18 July 2013 – 21 July 2013.** We are extremely interested in hosting this event and have prepared the proposal for you as follows:

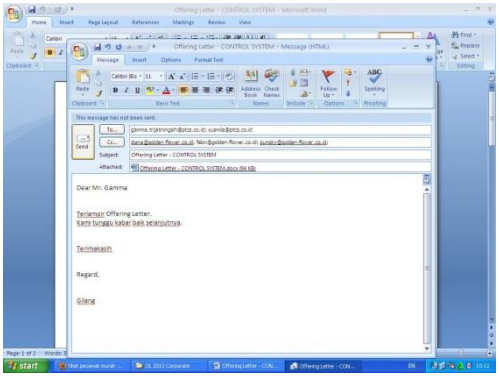
| | |
|---|---|
| EVENT DATE | **: 18 July 2013 – 21 July 2013** |
| NUMBER OF GUESTS | **: 76 Pax** |
| VENUE | **: Tullip** |
| LAY OUT | **: Round Table** |

**SPECIAL PRICE ARRANGEMENT**

Sumber : Arsip Dokumen *Sales & Marketing Departmen* Golden Flower, Juli 2013

Sementara itu pengunjung bisa memilih cara pengiriman proposal penawaran tersebut yang dapat dikirimkan melalui email atau melalui fax dimana nantinya pengunjung akan memberikan persetujuan terhadap harga yang telah ditawarkan sehingga akan langsung dibuatkan surat konfirmasinya (*confirmation letter*).

**Gambar 2.3**
**Contoh Gambar Pengiriman Proposal Penawaran Kepada Calon Pengunjung melalui *email***



Sumber : Arsip Dokumen *Sales & Marketing Department* Golden Flower, Juli 2013

- **Membuat Surat Konfirmasi Penawaran**

  Surat Konfirmasi atau *confirmation letter* adalah surat persetujuan dari pengunjung bahwa pengunjung telah menyetujui harg ayang ditawarkan hotel mengenai event yang akan dilaksanakan, sehingga pihak *Marketing* langsung bisa memproses menyediakan apa saja kebutuhan yang diinginkan pengunjung saat *event* berlangsung.

**Gambar 2.4**
**Contoh Gambar *Confirmation Letter***



GOLDEN FLOWER

Confirmation Letter

Bandung, 15 August 2013

Mr. Heru

Bank Syariah Mandiri Kanwil III
Wisma Graha Mandiri Lt. 22 Jl. Imam Bonjol No. 6
JAKARTA PUSAT

Phone : 0213903969
Fax : 0213904492

Dear Mr. Heri Purnomo,

Thank you for choosing **Golden Flower Hotel** as the venue of your upcoming event **Meeting** on **19 August 2013 – 21 August 2013.**
Here is the agreement letter for your perusal. Should you find the content meets your requirements, please sign or have it signed by an empowered person and return to us by facsimile to or email to **tia@golden-flower.co.id** in the next working days ( **17 August 2013**).

We reserve the right to postponed all arrangement / release the space for another event, should we do not receive your confirmation in time.

**THE ARRANGEMENTS (Guaranteed)**
ARRIVAL - DEPARTURE DATE : **19 August 2013 – 21 August 2013**
NUMBER OF GUEST : 140 persons
VENUE : Ballroom
SET UP : Classroom

**THE ARRANGEMENTS**

| Packages | TTL | Checkin-Checkout | Price |
|---|---|---|---|

Sumber : Arsip Dokumen *Sales&Marketing Department* Golden Flower ,Juli 2013

- **Menyusun Media Eksternal *Sales Kit***

  *Sales Kit* adalah media eksternal yang bertujuan untuk mempromosikan hotel beserta fasilitas-fasilitas, promo, kemudahan akses, kenyamanan hotel dan lain sebagainya. *Sales Kit* sendiri terdiri dari *factsheet* dan brosur yang didalamnya terdapat rincian mengenai paket *meeting*, harga kamar, paket pernikanan, *table manner*, ulang tahun dan lain sebagainya.

  Kegiatan ini hampir sering dilakukan karena Tim dari *Marketing* selalu membutuhkan *Sales Kit* ini untuk melakukan pertemuan dengan calon pengunjung setiap harinya.

**Gambar 2.5**
**Contoh Gambar *Sales Kit* Golden Flower Hotel Bandung**

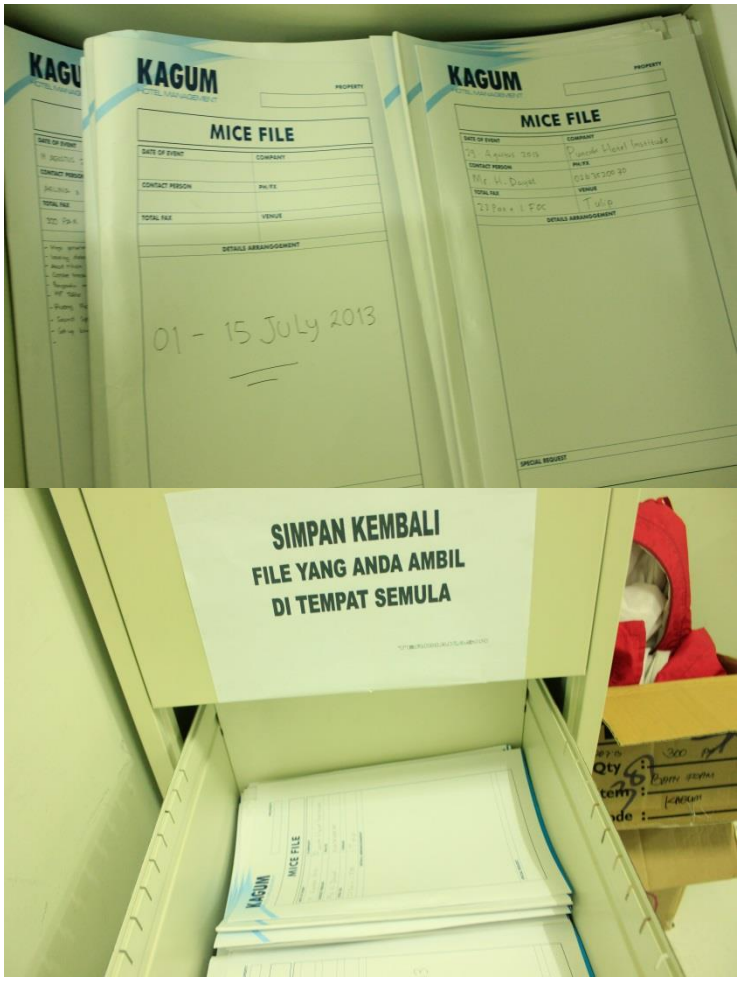



Sumber : Dokumentasi Penulis, Agustus 2013

- ***Fileing***

*Fileing* adalah salah satu kegiatan rutin yang dilakukan setiap bulannya yang mana kegiatannya adalah melakukan penyusunan terhadap *file-file* yang telah dibuat, disusun beradasarkan tanggal di setiap bulannya sehingga berkas tersebut tersimpan dengan rapih dan jika membutuhkan berkas tersebut maka akan mudah untuk mencarinya.

**Gambar 2.6**
**Gambar *File* yang sudah tersusun**

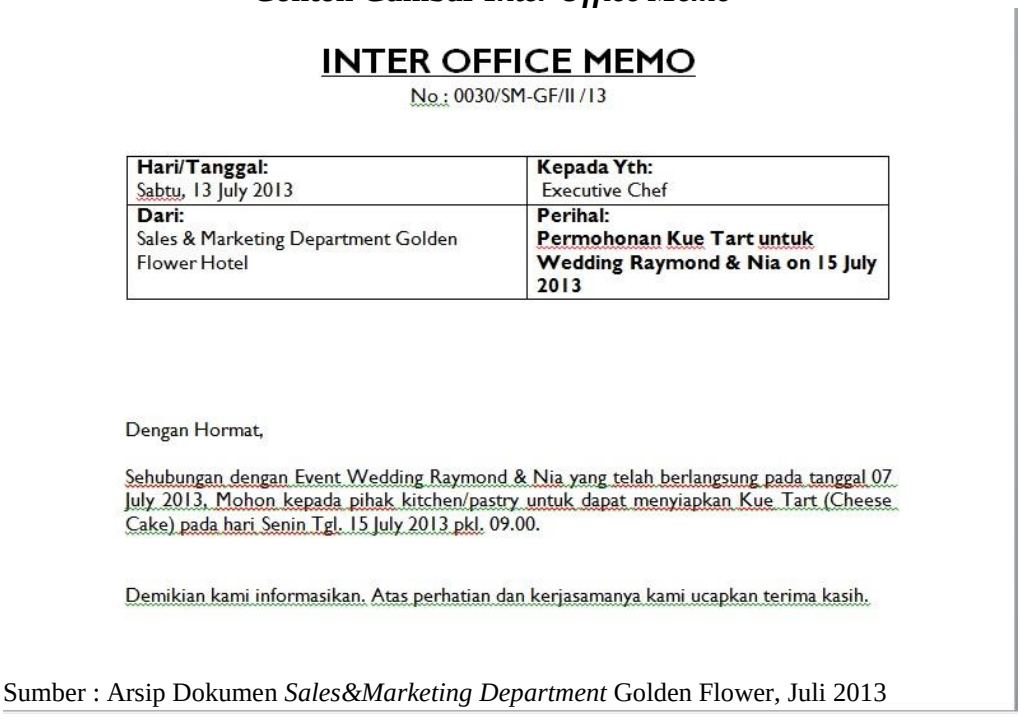



Sumber : Dokumentasi Penulis, Agustus 2013

- **Membuat *Inter Office Memo***

*Inter Office Memo* adalah suatu media internal yang mana dalam isinya ditujukan kepada beberapa *department* lain di Golden Flower Hotel Bandung untuk memberitahukan apa saja yang akan disampaikan oleh divisi *Marketing*, *inter office memo* biasanya digunakan apabila ada keperluan di satu departemen kepada departemen lain, pengumuman dan kepentingan antar tiap departemen.

**Gambar 2.7**
**Contoh Gambar *Inter Office Memo***



INTER OFFICE MEMO

No : 0030/SM-GF/II /13

| | |
|---|---|
| **Hari/Tanggal:** Sabtu, 13 July 2013 | **Kepada Yth:** Executive Chef |
| **Dari:** Sales & Marketing Department Golden Flower Hotel | **Perihal:** **Permohonan Kue Tart untuk Wedding Raymond & Nia on 15 July 2013** |

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan Event Wedding Raymond & Nia yang telah berlangsung pada tanggal 07 July 2013, Mohon kepada pihak kitchen/pastry untuk dapat menyiapkan Kue Tart (Cheese Cake) pada hari Senin Tgl. 15 July 2013 pkl. 09.00.

Demikian kami informasikan. Atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Sumber : Arsip Dokumen *Sales&Marketing Department* Golden Flower, Juli 2013

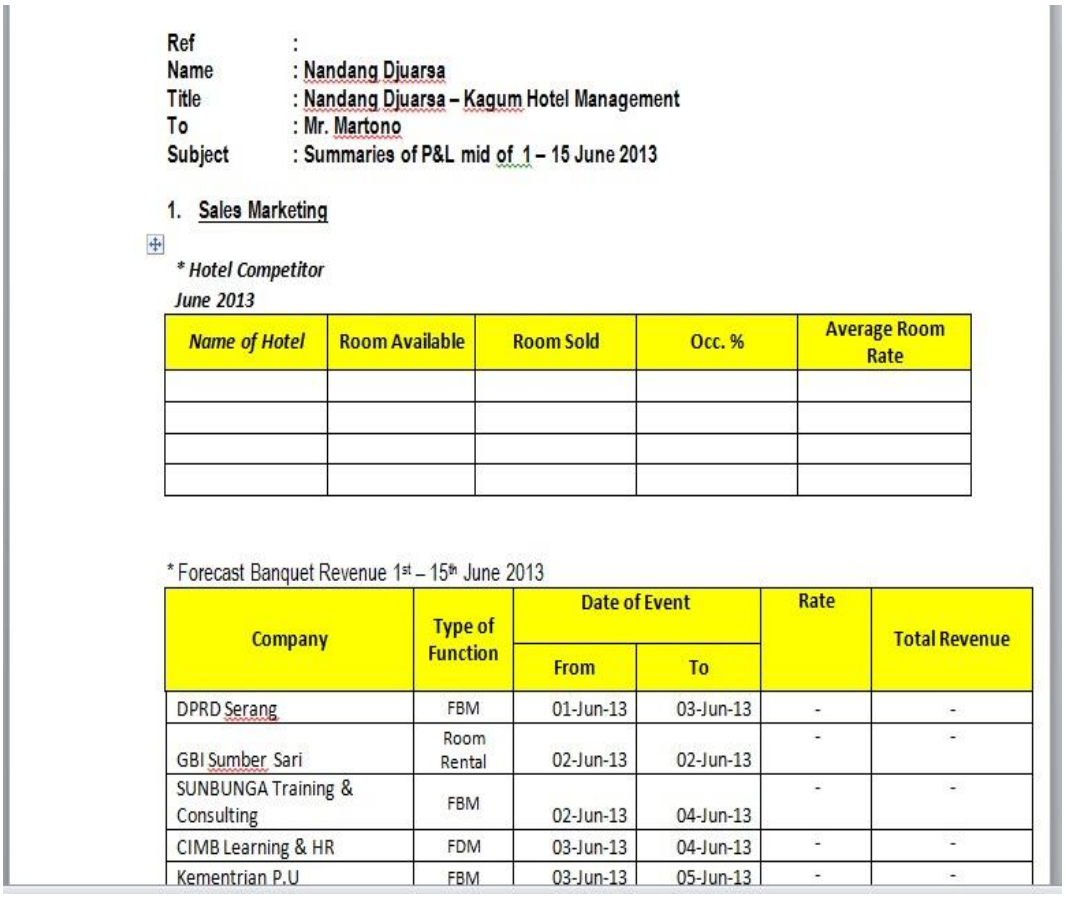
### 2.1.2 Kegiatan Insidental

- ***Annual Report (General Manager Report)***

*Annual report* atau *General Manager Report* adalah kegiatan yang dilakukan setiap satu bulan sekali dimana, tim

marketing harus membuat laporan *event* atau kegiatan apa saja yang ada di hotel dan juga berapa besar keuntungan yang diperoleh selama satu bulan.

**Gambar 2.8**
**Contoh *Annual Report* (*General Manager Report*)**



Ref :
Name : Nandang Djuarsa
Title : Nandang Djuarsa – Kagum Hotel Management
To : Mr. Martono
Subject : Summaries of P&L mid of 1 – 15 June 2013

1. Sales Marketing

** Hotel Competitor*
*June 2013*

| *Name of Hotel* | Room Available | Room Sold | Occ. % | Average Room Rate |
|---|---|---|---|---|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

* Forecast Banquet Revenue 1st – 15th June 2013

| Company | Type of Function | Date of Event | | Rate | Total Revenue |
|---|---|---|---|---|---|
| | | From | To | | |
| DPRD Serang | FBM | 01-Jun-13 | 03-Jun-13 | - | - |
| GBI Sumber Sari | Room Rental | 02-Jun-13 | 02-Jun-13 | - | - |
| SUNBUNGA Training & Consulting | FBM | 02-Jun-13 | 04-Jun-13 | - | - |
| CIMB Learning & HR | FDM | 03-Jun-13 | 04-Jun-13 | - | - |
| Kementrian P.U | FBM | 03-Jun-13 | 05-Jun-13 | - | - |

Sumber : Arsip Dokumen *Sales&Marketing Department* Golden Flower, Juli 2013

- ***General Cleaing***

*General Cleaning* adalah kegiatan bakti sosial yang dilakukan oleh seluruh karyawan - karyawan Golden Flower Hotel Bandung yang biasanya dilakukan 3 bulan sekali, *General Celaning* yang dilakukan adalah membersihkan Sebagian area hotel dan membersihkan jalanan sepanjang Asia – Afrika. Tujuan

dari kegiatan ini tidak lain tidak bukan untuk meningkatkan citra hotel di mata masyarakat sekitar.

**Gambar 2.9**
**Kegiatan *General Cleaning***



Sumber : Dokumentasi Penulis, Agustus 2013

- **Membuat *Amendment***

  Pada dasarnya *Amendment* adalah suatu perubahan, begitu juga media internal *Amendment* di sebuah hotel, yaitu adalah surat yang diberikan kepada departemen lainnya mengenai adanya perubahan *event* atau kegiatan yang dilaksanakan agar terjadi sinergi antar departemen sehingga kegiatan yang dilaksanakan berjalan dengan baik, departemen yang berkaitan dengan *amendment* biasanya adalah *Front Office*, *Food and Beverage* dan *Chef* atau *Kitchen*, karena biasanya perubahan yang terjadi selalu berkaitan dengan departemen tersebut.

**Gambar 2.10**
**Contoh *Amendment* yang dibuat**

GOLDEN FLOWER

**BANQUET AMENDMENT**

**MMS**

**03 - 05 July 2013**

| FROM | TO |
|---|---|
| * Have Meeting on 3 – 5 July 2013 | * **Cancelled Meeting** on 3 – 5 July 2013 (**Postphone Meetng** on 15 – 17 July 2013) |

Reason: As per guest
Terima kasih atas kerjasamanya.

Bandung, 02 July 2013 ( at 13.45 pm )

Sumber : Arsip Dokumen *Sales & Marketing Department* Golden Flower, Juli 2013

- ***Showing***

  *Showing* dengan calon pengunjung dilakukan jika memang ada pengunjung yang ingin mengetahui *venue* atau tempat - tempat *meeting*, kamar yang ada di Golden Flower Hotel Bandung serta menanyakan harga, fasilitas lain sebagainya. *Showing* sendiri dilakukan dengan cara mengelilingi seluruh bagian hotel saat melakukan *showing* diharuskan untuk bisa mempengaruhi pengunjung dengan berbagai teknik komunikasi yang bertujuan agar pengunjung tidak hanya sekedar mengetahui tetapi lebih tertarik untuk mengadakan kegiatan di Golden Flower Hotel Bandung. Kegiatan ini biasanya tidak sering dikerjakan,

karena pada dasarnya pengunjung di hotel ini sudah mengetahui harga serta fasilitas lainnya melalui *website, sales kit* dan dari informasi lainnya.

- **Buka Bersama "1000 Anak Yatim"**

  Buka Puasa Bersama dengan 1000 anak yatim adalah salah satu kegiatan *Corporate Social Responsibility* (CSR) dari Kagum Hotel *Management* dimana kegiatan ini bertujuan untuk menciptakan citra baik Hotel yang ada di bawah naungan Kagum Hotel *Management* di mata masyarakat terutama Golden Flower Hotel Bandung karena kegiatan tersebut dilakukan di Ballroom Golden Flower Hotel Bandung, acara itu sendiri dihadiri oleh seluruh pejabat Kagum Hotel Management dan anak-anak yatim dari berbagai panti asuhan di Kota Bandung, selain buka puasa bersama, acara ini juga dihadiri oleh bintang tamu yaitu "Mata Band" dan berbagai band lokal yang ada di Kota Bandung.

**Gambar 2.11**
**Kegiatan Buka Puasa Bersama 1000 Anak Yatim**




Sumber : Dokumentasi Penulis, Juli 2013

- ***Telemarketing***

*Telemarketing* dilakukan jika ada waktu luang yang cukup banyak. Kegiatan ini dilakukan oleh tim *marketing* dengan cara menghubungi melalui telepon ke berbagai perusahaan, instansi pemerintahan dan lain sebagainya yang mana perusahaan tersebut pernah melaksanakan kegiatan di hotel serta dalam kurun waktu yang lama tidak melaksanakan kegiatannya lagi di Golden Flower Hotel Bandung, sehingga tim *marketing* mencoba menghubungi untuk sekedar menawarkan dan menanyakan apakah memiliki kegiatan atau acara untuk beberapa bulan kedepan, jika ada maka tim dari *marketing* siap membantu untuk kegiatan tersebut agar berjalan dengan baik tentunya dengan memilih tempat di Golden Flower Hotel Bandung.

**Gambar 2.12**
**Kegiatan *Telemarketing***



Sumber : Dokumentasi Penulis, Agustus 2013

- ***Flyering***

*Flyering* adalah kegiatan dimana tim dari *Sales & Marketing Department* turun ke jalan-jalan di Kota Bandung

untuk membagikan media promosi yang terdiri dari brosur-brosur tentang Golden Flower Hotel Bandung, kegiatan ini dilakukan pada akhir pekan mengingat wisatawan di Kota Bandung meningkat pada waktu tersebut. Adapaun jalan yang kerap dijadikan tempat untuk *flyering* yaitu jalan Dago, Cihampelas, Pasteur dan selain di jalan tersebut kegiatan ini juga dilakukan dengan mendatangi *Factory Outlet* yang ada di jalan Cihampelas, jalan Riau dan Dago untuk sekedar menyimpan atau menitipkan brosur promosi hotel.

## 2.2 Analisa Kegiatan Praktek Kerja Lapangan

Pada dasarnya humas merupakan bidang atau fungsi manajemen yang diperlukan oleh setiap organisasi, baik itu organisasi yang bersifat komersial (perusahaan) maupun organisasi yang nonkomersial. Kebutuhan akan kehadirannya tidak bisa dicegah, terlepas dari kita menyukai atau tidak, karena humas merupakan salah satu organisasi secara positif.

Menurut definisi *Institute of Public Relations* (*IPR*), humas (*Public Relations*) adalah ”keseluruhan upaya yang dilakukan secara terencana dan berkesinambungan dalam rangka menciptakan dan memelihara niat baik (*good will*) dan saling pengertian antara suatu organisasi dengan segenap khalayaknya”. (Jefkins, 2003 : 9)

Ruang lingkup *Public Relations* yang lebih dikenal dengan istilah Humas, menyangkut kepentingan internal dan eksternal. Dalam lingkup internal, seorang PR berupaya untuk mencapai satu kondisi dimana karyawan

bergairah dalam bekerja. Menurut Oemi Abdurahman (2001), yang harus dilakukan seorang praktisi PR dalam mencapai tujuan tersebut adalah bagaimana dia menyelenggarakan komunikasi persuasif dan informatif. Di dalamnya PR melakukan analisa tentang kebijakan kepegawaian, menganalisa gaji dan kesejahteraan lainnya, menganalisa sikap para karyawan, menganalisa kebijakan instansi dan kegiatan-kegiatan lainnya.

Sementara itu, dalam lingkup eksternal, seorang praktisi PR dalam rangka mencapai tujuannya yaitu menciptakan hubungan yang harmonis dengan pihak-pihak lain sehingga tercipta kesan yang baik, akan melakukan tugas-tugas diantaranya melakukan *survey* bagaimana sikap atau penilaian masyarakat terhadap citra perusahaan. Seorang praktisi PR dalam kaitannya dengan menciptakan citra yang baik tentang lembaganya, akan senantiasa mengadakan konsultasi dengan pimpinan lembaganya terutama yang berkaitan dengan perbaikan-perbaikan berdasarkan penilaian masyarakat dan konsultasi untuk melakukan kegiatan-kegiatan terutama yang berkaitan dengan pencitraan kelembagaan.

Bagian *Public Relations* atau Humas Golden Flower Hotel Bandung dipimpin oleh Asisten PR Manager. Tetapi Humas atau PR di Golden Flower Hotel Bandung belum dikatakan *state of being* atau melembaga karena Humas di hotel tersebut masih berada dibawah naungan *Sales & Marketing Department* .

Adapun tugas utama bagian *Public Relations* di Golden Flower hotel Bandung yakni menciptakan dan memelihara suatu citra yang tepat atas

perusahaan, memantau pendapat umum mengenai segala sesuatu yang berkaitan dengan citra, kesan, reputasi dan lain-lain, memberi masukan kepada manajemen mengenai masalah-masalah komunikasi, serta menyediakan berbagai informasi kepada publik internal dan eksternal perusahaan.

Selama Penulis melakukan Praktek Kerja Lapangan di Golden Flower Hotel Bandung, pada bagian *Public Relations* telah berjalan dengan baik. Pembagian tugas di bagian internal maupun eksternalnya terkoordinir dengan baik. Sering kali Asisten PR Manager memberikan saran kepada *Director Of Sales* untuk melakukan *meeting* atau rapat dengan seluruh staf *Public Relations* dan Staf *Sales & Marketing* yang bertujuan untuk melakukan analisa dan evaluasi terhadap program atau kegiatan yang telah dilaksanakan maupun yang belum dilaksanakan.

Meskipun Humas dari Golden Flower Hotel Bandung belum melembaga tetapi ada beberapa kegiatan Humas yang dilaksanakan selama praktek kerja lapangan. Beberapa kegiatan yang sesuai tersebut antara lain :

1. **Media Humas**

   Pada *Public Relations* melekat dua aspek yang hakiki yang tidak dapat dipisahkan. Kedua aspek tersebut adalah, sasaran *Public Relations* adalah publik intern (*internal public*) dan publik ekstern (*external public*). Publik intern adalah orang-orang yang berbeda atau tercakup oleh organisasi, seluruh pegawai mulai dari staff sampai karyawan bawahan (dalam perusahaan termasuk

antara lain pemegang saham). Sedangkan publik eksternal adalah orang-orang yang berada di luar organisasi yang ada hubungannya dan yang diharapkan ada hubungannya. Berikut ini adalah media Humas internal dan eksternal yang ada di Golden Flower Hotel Bandung.

- Media Humas Internal

  Media internal pada Humas berfungsi sebagai jurnal internal, merupakan media yang diciptakan oleh suatu organisasi sendiri yang ditujukan khusus untuk para *staff* atau pegawai, dan tidak ditujukan untuk publikasi komersial, publikasi mengenai perusahaan dan lain sebagainya. Bentuk media internal Humas memiliki berbagai bverntuk seperti majalah, koran, *newsletter*, *memo* dan lain sebagainya (Frank Jefkins 2003 : 145).

  Media internal yang ada di Golden flower Hotel Bandung salah satunya yaitu dengan adanya *Inter Office Memo* dimana jika salah satu departemen memerlukan bantuan atau memberitahukan kebijakan dan pengumuman maka bisa melalui *memo* tersebut agar departemen yang berkaitan dapat mengetahui informasi yang disampaikan dari *Sales & Marketing Department*.

  Selain memo terdapat salah satu kegiatan dari divisi Humas pada umumnya di tiap perusahaan, yaitu *Annual Report*

yang biasanya dibuat oleh divisi dari humas di suatu perusahaannya setiap tahun, tetapi *Annual Report* disini adalah *Annual Report* yang harus dilaporkan setiap 1 bulan sekali dimana seorang *General Manager* akan mengetahui keuntungan yang sudah didapatkan bulan ini dan apakah sudah mencapai target dari hotel tersebut.

Selain Inter Office Memo dan *Annual Report* ada juga media internal yang cukup berkaitan dengan tugas dari Divisi Humas diantaranya *Banquet Event Order*, *Amendment dan annual report (General Manager Report).*

- Media Humas Eksternal

Public relations adalah sesuatu kegiatan yang merangkum keseluruhan komunikasi yang terencana, baik itu ke dalam maupun keluar, antara sesuatu organisasi dengan semua khalayaknya dalam rangka mencapai tujuan-tujuan spesifik yang berlandaskan pada saling pengertian. ( Jefkins, 1992:9)

Sehingga untuk menunjang kegiatan keluar organisasi, Golden Flower Hotel Bandung juga memiliki media eksternal yang biasa dipakai oleh Humas pada sebuah perusahaan untuk menjangkau *public* eksternal yaitu pengunjung Golden Flower Hotel Bandung.

Media eksternal yang berkaitan dengan kegiatan Humas yaitu dengan adanya proposal penawaran yang ditawarkan dari pihak hotel kepada calon pengunjung, selain itu media eksternal yang sering dibuat yaitu *Sales Kit* yang terdiri dari beberapa brosur mengani hotel, fasilitas, dan promo yang ada yang dimana tujuan disusunya *sales kit* agar publik mengetahui mengenai keunggulan dan kenyamana jika melakukan kegiatan atau hanya beristirahat di Golden Flower Hotel Bandung.

**2. Kegiatan *Corporate Social Responsibility***

*Corporate Social Responsibility* (CSR) secara umum diartikan sebagai kumpulan kebijakan dan praktek yang berhubungan dengan *stakeholder*, nilai-nilai, pemenuhan ketentuan hukum, penghargaan masyarakat dan lingkungan serta komitmen dunia usaha untuk berkontribusi dalam pembangunan secara berkelanjutan untuk masyarakat.

Kegiatan CSR bertujuan untuk meningkatkan citra baik perusahaan atau *good corporate* di *public* eksternal diantaranya media, perusahaan lain atau *competitor* dan yang terpenting adalah masyarakat sekitar serta tentunya pengunjung hotel di Golden Flower Hotel Bandung, karena citra bagi perusahaan sangat penting dimana berperan sebagai identitas, persepsi dan jati diri perusahaan untuk disampaikan baik secara langsung atau tidak langsung

kepada masyarakat tentang perusahaan tersebut. Identitas perusahaan dapat membedakan perusahaan satu dengan perusahaan lain. (Sutojo, 2004 : 13-14).

Berikut ini adalah kegiatan-kegiatan Cosporate Social Resposibility yang dilakukan oleh Golden Flower Hotel Bandung.

- Buka Puasa Bersama 1000 Anak Yatim

  Buka Puasa Bersama dengan 1000 anak yatim adalah salah satu kegiatan CSR dari Kagum Hotel *Management* dimana kegiatan ini bertujuan untuk menciptakan citra baik Hotel yang ada di bawah naungan Kagum Hotel *Management* di mata masyarakat terutama Golden Flower Hotel Bandung karena kegiatan tersebut dilakukan di Ballroom Golden Flower Hotel Bandung. Kegiatan ini bisa menciptakan *good corporate* terhadap Golden Flower Hotel Bandung karena kegiatan ini juga diliput oleh beberapa media dan didukung oleh beberapa sponsor-sponsor ternama sehingga selain untuk menciptakan citra baik pada *public* ekstenal maka dengan adanya kegiatan ini akan menambah relasi untuk kegiatan selanjutnya.

- *General Cleaning*

  Bakti sosial merupakan salah satu kegiatan wujud dari rasa kemanusiaan antara sesama manusia. Bakti Sosial itu sendiri adalah suatu kegiatan dimana dengan adanya kegiatan ini suatu perusahaan dapat merapatkan kekerabatan dengan

lingkungan sekitar. Bakti sosial diadakan dengan tujuan - tujuan untuk menjalin hubungan baik dengan masyarakat di lingkungan sekitar perusahaan serta menjadikan citra Perusahaan lebih baik lagi di mata masyarakat sekitar.

*General Cleaning* merupakan kegiatan bakti sosial yang dilakukan oleh seluruh karyawan karyawan Golden Flower Hotel Bandung yang rutin dilakukan tiga bulan sekali, *General Celaning* yang dilakukan adalah membersihkan Sebagian area hotel dan membersihkan jalanan sepanjang Asia-Afrika.

**2.3 Analisa Pelayanan Perusahaan terhadap Mahasiswa PKL**

Pada saat mengajukan surat Praktek Kerja Lapangan, penulis diterima dengan baik oleh pihak Golden Flower Hotel. Ketika penulis memasuki Golden Flower Hotel Bandung untuk menyerahkan surat Praktek Kerja Lapangan, penulis diterima terlebih dahulu kepada bagian *front office* untuk menyampaikan maksud dan tujuan datang ke Golden Flower Hotel Bandung, setelah itu penulis diterima oleh bagian *Human Resouce Department* untuk dilakukan *interview*. Setelah *interview* dilakukan di bagian *Human Resource Department* penulis kembali di *interview* oleh *Director Of Sales* yaitu pimpinan dari *Sales & Marketing Department* Golden Flower Hotel Bandung. Hal ini berlaku bagi siapa saja yang berniat untuk melakukan kegiatan Praktek Kerja Lapangan di Golden Flower Hotel Bandung.

Hari pertama melaksanakan Praktek Kerja, penulis disambut dengan cukup baik oleh *Staff Sales & Marketing Department*. Dalam melaksanakan kegiatannya, penulis diwajibkan untuk mengenakan pakaian rapi seperti, kemeja berdasi, dan celana dengan bahan kain. Kegiatan - kegiatan yang dilakukan dimulai dari pukul 09.00 – 17.00 WIB. Pihak perusahaan memberikan waktu istirahat kepada mahasiswa yang melaksanakan Praktek Kerja Lapangan, disamakan dengan pegawai yang bekerja di Golden Flower Hotel, yaitu selama satu jam dari pukul 12.00 – 13.00 WIB. Penulis pun diberikan waktu makan siang di EDR (*Employed Dinning Room*) Golden Flower Hotel Bandung setiap waktu istirahat.

Hampir setiap hari, penulis melakukan beberapa kegiatan *Public Relations* yang telah diarahkan oleh pembimbing. Arahan yang disampaikan oleh pembimbing cukup baik sehingga penulis cepat menerima, memahami dan mengerjakan tugas yang diberikan. Sehingga penulis pun banyak diberikan kesempatan untuk mengikuti beberapa acara seperti menjadi bagian dokumentasi Buka Puasa Bersama 1000 Anak Yatim, *General Cleaning*, Halal Bihalal, dan lain sebagainya.

Selain itu juga, selama melaksanakan kegiatan – kegiatan *Public Relations*, penulis diberi kewenangan untuk menggunakan telepon dan komputer untuk menunjang kegiatan yang dilakukan. Penulis sangat dilibatkan dalam segala kegiatan – kegiatan yang diselenggarakan oleh pihak hotel. Hal ini menjadikan penulis menambah wawasan serta pengalaman dalam keilmuan konsentrasi humas dan dapat mempraktekan teori – teori yang

telah penulis dapat selama penulis kuliah. Selain itu juga, penulis banyak mendapatkan pengalaman dengan dilibatkannya penulis pada berbagai kegiatan yang diselenggarakan.