BAB II

PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN

2.1 Kegiatan Praktek Kerja Lapangan (PKL)

Kegiatan Praktek Kerja Lapangan (PKL) dilakukan oleh penulis pada Hotel Jayakarta Bandung pada bagian *Sales Marketing*. Dalam melaksanakan kegiatan tersebut harus mempunyai tujuan diantaranya terbagi dua bagian yaitu kegiatan rutin dan kegiatan insidentil.

Kegiatan rutin adalah kegiatan yang sering dilakukan penulis selama Praktek Kerja Lapangan di Golden Flower Hotel Bandung, sedangkan kegiatan insidentil adalah kegiatan kegiatan yang sifatnya kadang-kadang dan sewaktu-waktu yang dilakukan penulis selama Praktek Kerja Lapangan di Golden Flower Hotel Bandung.

Adapun kegiatan-kegiatan yang penulis lakukan sehari-hari sejak tanggal 01 Juli 2013 sampai dengan tanggal 31 Agustus 2013 di Golden Flower Hotel Bandung dapat dijabarkan secara detail dalam tabel berikut :

Tabel 2.1

Kegiatan Praktek Kerja Lapangan

No.	Hari dan Tanggal	Jenis Kegiatan	Sifat Kegiatan	
			Rutin	**Insidental**
1	Senin, 1 Juli 2013	- Showing ke seluruh Fasilitas Hotel (Venue, Kamar, dll)		✓
2	Selasa, 2 Juli 2013	- Diajarkan Membuat *Banquet Event Order* (BEO) dan Memo		✓
3	Rabu, 3 Juli 2013	- Menerima telepon - Membuat BEO Government (Kementrian)	✓ ✓	
4	Jumat, 5 Juli 2013	- Menerima telepon - Memfotocopy BEO, kemudian membagikanya ke 16 divisi	✓ ✓	
5	Kamis, 11 Juli 2013	- Menerima telepon - Membuat *Banquet Event Order* (BEO) dan Memo Goverment	✓ ✓	
6	Senin, 15 Juli 2013	- Menerima telepon - Mencari Perusahaan baru dan mengirim *Offering Letter* (surat penawaran) OL	✓	✓

7	Selasa, 16 Juli 2013	- Menerima telepon - Membuat *Amandment* (surat perubahan) dan membagikannya kepada divisi yang bersangkutan	✓	✓
8	Kamis, 18 Juli 2013	- Menerima telepon - Membuat BEO - Membuat surat pernyataan	✓ ✓	✓
9	Jumat, 19 Juli 2013	- Menerima telepon - Membuat Banquet Event Order (BEO) dan menginput data *Offering Letter*	✓ ✓	
10	Sabtu, 20 Juli 2013	- Menerima telepon - Membuat Banquet Event Order (BEO) dan Membagikanya	✓ ✓	
11	Senin, 22 Juli 2013	- Menerima telepon - Membuat *Inter Office Memo (IOM)* - Mengirim faximile - Membuat *Offering Letter (OL)*	✓ ✓ ✓ ✓	
12	Selasa, 23 Juli 2013	- Menerima telepon - Membuat Banquet Event Order (BEO) - Membuat *Amandment*	✓ ✓	✓
13	Rabu, 24 Juli 2013	- Menerima telepon - Membuat surat *loading decoration* - Mengirim *Confirmation Letter (CL)*	✓ ✓	✓

14	Kamis, 25 Juli 2013	- Menerima telepon - Membuat surat *Technical Meeting Wedding* - Membuat Surat Jalan ke Jakarta untuk *Sales*	✓	✓ ✓
15	Jumat, 26 Juli 2013	- Menerima telepon - Membuat BEO dan membagikannya kepada 16 divisi yang ada di dalam Golden Flower Hotel Bandung	✓ ✓	
16	Sabtu, 27 Juli 2013	- Menerima telepon - Membuat BEO - Membuat IOM	✓ ✓ ✓	
17	Senin, 29 Juli 2013	- Menerima telepon - Membuat kwitansi pembayaran	✓	✓
18	Selasa, 30 Juli 2013	- Menerima telepon - Membuat BEO - Packing hamper (cendera mata idul fitri yang isinya berupa pashmina dan kain sarung)	✓ ✓	✓
19	Rabu, 31 Juli 2013	- Menerima telepon - Membuat BEO - Membuat dan membagikan *amandment*	✓ ✓	✓

20	Kamis, 1 Agustus 2013	- Menerima telepon - Membuat BEO - Membuat dan membagikan *amandment*	✓ ✓	 ✓
21	Jumat, 2 Agustus 2013	- Menerima telepon - Membuat dan membagikan BEO - Membagikan IOM	✓ ✓	 ✓
22	Sabtu, 3 Agustus 2013	- Menerima telepon - Membuat dan membagikan BEO	✓ ✓	
23	Kamis, 15 Agustus 2013	- Menerima telepon - Membuat dan membagikan BEO - Menyiapkan Flyer dan Sales kit	✓ ✓	 ✓
24	Jumat, 16 Agustus 2013	- Menerima telepon - Membuat dan membagikan BEO - Membuat IOM	✓ ✓	 ✓
25	Sabtu, 17 Agustus 2013	- Menerima telepon - Membuat dan membagikan BEO - Mengirim Faximile	✓ ✓ ✓	
26	Senin, 19 Agustus 2013	- Menerima telepon - Membuat dan membagikan BEO - *General Cleaning* (kerja bakti di sekitar Golden Flower Hotel Bandung	✓ ✓	 ✓

27	Selasa, 20 Agustus 2013	- Menerima telepon - Membuat dan membagikan BEO - Membuat dan Membagikan *amandment*	✓ ✓	✓
28	Rabu, 21 Agustus 2013	- Menerima telepon - Membuat BEO - Membagikan IOM / Memo	✓ ✓	✓
29	kamis, 22 Agustus 2013	- Menerima telepon - Membuat dan membagikan BEO - Mengirim *Offering Letter (OL)*	✓ ✓ ✓	
30	Jumat, 23 Agustus 2013	- Menerima telepon - Membuat dan membagikan BEO - Menyiapkan Flyer dan Sales kit	✓ ✓	✓
31	Sabtu, 24 Agustus 2013	- Menerima telepon - Membuat dan membagikan BEO - Mendesign kupon *Breakfast*, *Lunch* dan *Dinner*	✓ ✓	✓
32	Senin, 26 Agustus 2013	- Menerima telepon - Membuat BEO - Menyortir kupon yang telah dibuat sebelumnya	✓ ✓	✓
33	Selasa, 27 Agustus 2013	- Menerima telepon - Membuat dan membagikan BEO	✓ ✓	

		- Membuat dan membagikan *Amandment* - *Back to Back* Ballroom		✓ ✓
34	Rabu, 28 Agustus 2013	- Menerima telepon - Membuat dan membagikan BEO - Menyiapkan Flyer dan Sales kit	✓ ✓	 ✓
35	Kamis, 29 Agustus 2013	- Menerima telepon - Membuat dan membagikan BEO - Melakukan Telemarketing	✓ ✓	 ✓
36	Jumat, 30 Agustus 2013	- Menerima telepon - Membuat dan membagikan BEO - Mengirim Faxmile - Mengirim *Confirmation Letter*	✓ ✓ ✓	 ✓
37	Sabtu, 31 Agustus 2013	- Menerima telepon - Membuat dan membagikan BEO - *Back to Back* Ballroom - Perpisahan dengan seluruh Jajaran Golden Flower Hotel Bandung, mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang sudah membantu dan dokumentasi	✓ ✓	 ✓ ✓

2.2 Deskripsi Dan Contoh Kegiatan Rutin Selama Praktek Kerja Lapangan

2.2.1 Kegiatan Rutin

1. Menerima Telepon

Menerima telepon adalah salah satu kegiatan rutin yang dilakukan oleh *admin sales* termasuk penulis pada bagian *sales marketing.* Karena acara yang diadakan di Golden Flower Hotel Bandung tidak henti-hentinya. Baik itu acara *meeting,* ataupun acara pernikahan dan ulang tahun.

Penulis yang ditempatkan di *back office* otomatis menjadikan penulis harus selalu *stand by* di tempat. Lebih tepatnya dibelakang meja, didepan komputer dan disamping telepon.

Telepon yang masuk ke bagian *sales marketing* sangat beragam. Bisa dari internal maupun eksternal. Dari internal contohnya adalah telepon yang masuk dari divisi atau departemen lain yang ada di Golden Flower Hotel Bandung. Biasanya telepon dari internal isinya adalah pemberitahuan ataupun sesuatu yang belum jelas. Sedangkan telepon dari eksternal sangatlah beragam. Peneleponnya bisa dari instansi pemerintahan, klien, dari EO travel, maupun dari masyarakat biasa yang hanya sekedar menanyakan harga.

Dalam menerima telepon di Golden Flower Hotel Bandung memiliki salam pembuka yang harus dilakukan oleh semua staff yang ada di Golden Flower Hotel Bandung dengan kalimat *"good (morning, afternoon, night) this is (nama penerima telepon) how*

may I assist you?" kemudian menanyakan seperti biasa kembali menggunakan bahasa Indonesia ataupun bahasa Inggris (menyesuaikan).

Dalam menerima telepon juga memiliki tata caranya. Yaitu dengan memegang telepon menggunakan tangan kiri dan tangan kanan memegang bulpoin serta selembar kertas kosong untuk mencatat. Hasil pembicaraan dari telepon tersebut diinformasikan kepada *admin sales* ataupun *sales* (jika berada ditempat) untuk ditindaklanjuti.

Gambar 2.1
Proses Menerima Telepon



Sumber : Arsip Penulis Agustus 2013

2. Membuat dan Membagikan *Banquet Event Order* (BEO)

Banquet Event Order (BEO) adalah lembaran yang berisi tentang informasi menyangkut acara yang akan dilaksanakan dan di gunakan setiap hari sebagai bahan acuan untuk menyiapkan acara

dan didistribusikan pula kepada departemen-departemen yang terkait di dalam BEO tersebut.

BEO dibagikan minimal satu hari sebelum acara tersebut dilaksankan. BEO tidak boleh dibagikan secara dadakan, karena akan menyulitkan staff dari *banque*t dalam menyiapkan semua peralatan yang dibutuhkan dalam acara tersebut. Untuk melihat jadwal acara sebenarnya seluruh divisi dapat melihatnya di komputer mereka masing-masing, caranya dengan membuka *smart admin* Golden Flower Bandung. Walaupun dapat melihat di *smart admin* tetapi BEO sangat perlu dibagikan, karena detail dari acara tersebut, terdapat didalam BEO. Seandainya pun ada perubahan yang mendadak maka akan keluar *amendment* (surat perubahan).

BEO dibuat dan dibagikan oleh *Sales Admin* dari bagian *Sales Marketing*. Pembuatan BEO ini mengacu pada *Confirmation Letter* CL) yang tertera pada *smart admin* ataupun bisa juga mengacu dari *sales* yang memegang acara tersebut. Karena tidak selalu informasi yang berada pada CL sesuai. Biasanya sering terjadi perubahan-perubahan yang hanya diketahui oleh *sales* dan konsumen yang memiliki acara tersebut. Untuk itu terkadang admin harus bertanya langsung kepada *sales* ataupun sebaliknya, *sales* yang memberikan detail dari acara yang akan dilaksanakan.

Setelah BEO selesai dibuat, yang pertama harus dilakukan adalah meminta tanda tangan kepada divisi yang bersangkutan.

Divisi tersebut adalah admin sales yang membuat tentunya, *sales* yang memegang acara tersebut, *Director Of Sales* (DOS), FBM, RDM, *executive House keeping*, dan *executive chef*. Tetapi tidak semua BEO harus ditanda tangani oleh 7 divisi tersebut. Hanya BEO yang terdapat kamar (*room service*) yang artinya konsumen tidak hanya mengadakan acara tetapi juga memesan kamar. Sedangkan untuk BEO yang tidak terdapat kamar hanya dibutuhkan tanda tangan oleh 5 divisi saja. Karena untuk yang tidak terdapat kamar berarti tidak membutuhkan divisi *reservation* dan divisi RDM.

Selanjutnya setelah semua tanda tangan didapat, BEO tersebut di*copy* sesuai kebutuhan, biasanya 15 dan 16 lembar, karena untuk 15 atau 16 divisi yang akan dibagikan. Perbedaan Antara 15 dan 16 divisi adalah bila di BEO tersebut tidak terdapat kamar *(room service)* maka BEO yang dibagikan adalah 15 divisi dan bila didalam BEO tersebut terdapat kamar, maka BEO yang dibagikan 16 divisi dengan penambahan 1 divisi *reservation* (reservasi).

Dalam membagikan BEO juga harus disertakan buku. Buku tersebut berisi ke 16 divisi yang kemudian akan ditandatangani oleh penerima BEO dari divisi yang dibagikan, sebagai bukti bahwa BEO tersebut sudah dibagikan dan diterima oleh divisi tersebut.

Membuat dan membagikan BEO adalah hal yang setiap hari tidak terlepas dari penulis dalam melaksanakan praktik kerja lapangan di Golden Flower Hotel Bandung. Dalam 1 hari penulis

bisa mengerjakan lebih dari satu BEO, bahkan jika *event* sedang ramai, penulis dapat mengerjakan sampai 10 (sepuluh) BEO.

Dalam mengerjakan BEO yang ditugaskan oleh *admin sales*, penulis tidak langsung membagikanya, tetapi diperiksa dahulu BEO tersebut oleh admin sales maupun oleh *sales*. Dan jika sudah diperiksa maka BEO tersebut dapat di *print* dan kemudian dibagikan ke departemen atau divisi-divisi yang terkait.

Gambar 2.2
***Banquet Event Order* (BEO)**

BANQUET EVENT ORDER

no. 0025/GF/SM/XI/2013

ISSUED BY	: Sales Marketing Dept	DATE ISSUED	11/20/2013	Dare issued	
COMPANY DETAILS		**SALES PERSON IN CHARGE**			
COMPANY	: PT. Pilar Utama	Tia			
ADDRESS	: Ruko kalimas blok C no. 19 lt 3 Jl. hairil anwar	**PACKAGE**			
PH / FAX	: 02188357720	NON Residential Meeting Package			
CONTACT PERSON	: Mr. Ridwan	FULLDAY MEETING		Rp 200.000,- nett/pax	
HP	: 081386349609	HALFDAY MEETING		Rp 150.000,- nett/pax	
EVENT DETAILS					
EVENT	: Meeting				
DATE	: Mon - Wed, 2 - 4 September 2013				
VENUE	: Heliconia & Lily	Superior Room		Rp 600.000 nett/night	
TIME	: 08.00 am - 17.00 pm on 2-3 Sept 2013				
	: 08.00 am - 14.00 pm on 4 Sept 2013	PAYMENT	*By Invoice*		
NO. OF PERSON	: 12 Pax (Each 6 Pax / room)	**BREAKDOWN / PAX**			
LAYOUT	: U-Shape	Non Residential Meeting Package	Lunch	Dinner	1 x CB / 2 x CB
MEETING RUNDOWN		FULLDAY MEETING	100,000		100,000
2 - 3 September 2013	: CB1, Lunch, CB2	HALFDAY MEETING	100,000		50,000
4-Sep-13	: CB1, Lunch	**FOOD READY**			
NOTICE BOARD DETAILS		Services	2-Sep	3-Sep	4-Sep / Pax / Venue
PT. PILAR UTAMA		Room			
At Heliconia & Lily		Coffee Break 1	09.00 am	09.00 am	09.00 am / 6 Pax / Foyer / Heliconia

Sumber : Arsip Sales Marketing Agustus 2013

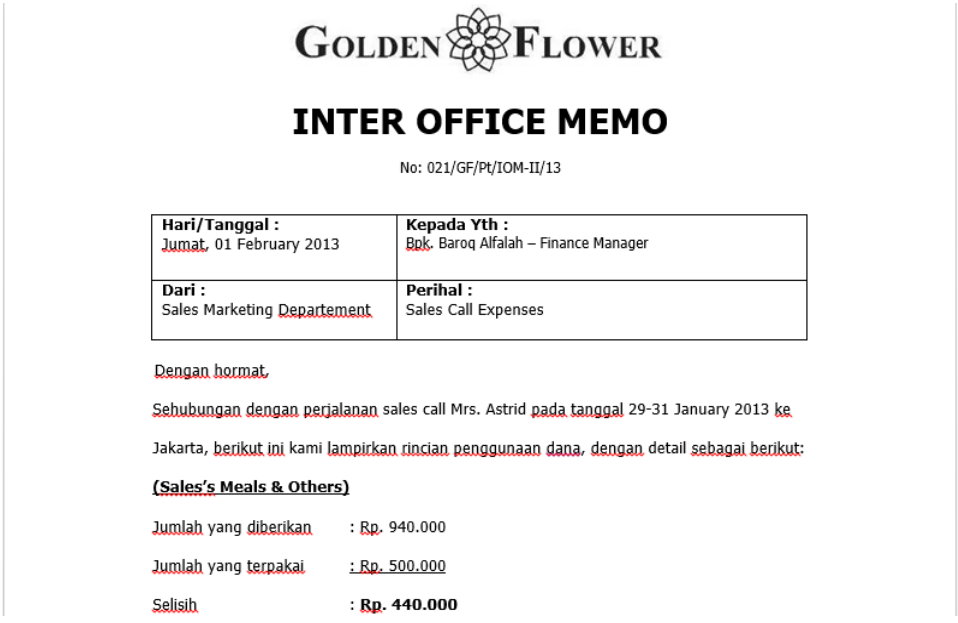
3. *Membuat Inter Office Memo* (IOM)

Pembuatan *memo* dalam bagian *sales marketing* dapat dikatakan sering terjadi. Karena bagian *marketing* merupakan bagian atau departemen yang memiliki kegiatan yang tinggi dalam berhubungan dengan departemen atau divisi lainnya.

Inter Office memo adalah tulisan singkat dan jelas untuk pemberitahuan kepada departemen atau divisi terkait. *Memo* yang sering dibuat di bagian sales marketing biasanya adalah *memo technical meeting*, *test food*, pembuatan *invoice*, pembuatan voucher, pengembalian uang *sales* dan sebagainya.

Dengan adanya memo membuktikan bahwa pesannya benar, dan bukan main-main. Sehingga akan dibuatkan sesuatu yang sudah tertera di *memo* tersebut. *Memo* dibuat oleh *admin sales*, ataupun oleh *sales* nya sendiri.

Gambar 2.3
***Inter Office Memo* (IOM)**



GOLDEN FLOWER

INTER OFFICE MEMO

No: 021/GF/Pt/IOM-II/13

Hari/Tanggal : Jumat, 01 February 2013	**Kepada Yth :** Bpk. Baroq Alfalah – Finance Manager
Dari : Sales Marketing Departement	**Perihal :** Sales Call Expenses

Dengan hormat,

Sehubungan dengan perjalanan sales call Mrs. Astrid pada tanggal 29-31 January 2013 ke Jakarta, berikut ini kami lampirkan rincian penggunaan dana, dengan detail sebagai berikut:

(Sales's Meals & Others)

Jumlah yang diberikan : Rp. 940.000

Jumlah yang terpakai : Rp. 500.000

Selisih : **Rp. 440.000**

Sumber : Arsip Sales Marketing Juli 2013

4. Mengirim *Faximile*

Salah satu hal yang sering dilakukan penulis dalam praktek kerja lapangan di Golden Flower Hotel Bandung adalah mengirim *faximile*. Karena kegiatan mengirim surat ini adalah hal terpenting

dalam kesepakatan bekerja sama. Tidak sedikit persetujuan yang keluar dari kegiatan surat-menyurat ini.

Fax atau yang juga biasa disebut *faximile*, adalah media transmisi yang dapat mengirimkan text maupun gambar. Pengalamatannya menggunakan nomor *telephone* yang disambungkan dengan printer ataupun alat output lainnya. Dengan perkembangan zaman, maka transmisi *faximile* dapat melalui kabel, nirkabel mauun lewat internet.

Dalam dunia perhotelan faks sangatlah penting, karena surat-surat yang berhubungan dengan klien kebanyakan berupa text. Sehingga *faximile* ini sangatlah efektif untuk digunakan. Dengan *faximile* juga akan terlihat jelas detail dari permintaan klien, sehingga tidak ada alasan untuk terjadi kesalahan dalam melaksanakan suatu acara.

Kelebihan lainnya dengan menggunakan *faximile* adalah bila ada surat persetujuan yang membutuhkan tanda tangan, maka pihak hotel tinggal mengirim surat yang sudah disediakan tempat menandatangani, kemudian kirim kepada yang bersangkutan, dan yang bersangkutan mengirim kembali surat tersebut, tentunya yang sudah ditandatangani.

Karena akan menjadi rumit ketika surat yang harus ditandatangani orangnya jauh dan kita harus menghampirinya.

Tetapi dengan adanya *faximile* menjadikan kesepakatan menjadi cepat.

Gambar 2.4
Mesin *Faximile*



Sumber : Dokumen penulis, Agustus 2013

5. Membuat *Offering Letter* (surat penawaran)

Penulis pada awalnya kurang mengerti apa itu *Offering letter*, karena penulis lebih banyak mengerjakan BEO, sehingga ketika diperintahkan oleh *admin sales* untuk membuat OL penulis agak kesulitan. Tetapi dengan seriring waktu penulis dapat memahami dan mengerjakanya.

Offering letter atau OL adalah surat penawaran yang dibuat oleh pihak hotel yang strukturnya sudah tersedia di program komputer yang bernama *smart admin* dan dikirimkan melalui *e-mail* yang ditujukan kepada klien. Walaupun sudah tersedia di *smart admin* tetapi OL juga dapat dikerjakan manual. OL ini belumlah pasti, artinya ketika OL ini dibuat dan dikirimkan belum tentu acaranya fix

untuk dilaksakan. Tetapi jika OL dibuat kemudian klien mengkonfirmasi kepada *sales* dan menyetujuinya maka akan keluar surat yang bernama *Confirmation Letter* (CL). CL juga akan keluar dengan sendirinya ketika di *smart admin* sudah masuk. Dengan begitu *sales admin* hanya tinggal mengeprintnya saja.

Gambar 2.5
Offering/Proposal Letter



KAGUM HOTELS
www.kagum-hotel.com

Proposal Letter

Bandung, 15 August 2013

Mr. Prasetyo Nur Cahyo

BANK MANDIRI SYARIAH PRIORITY
Wisma Mandiri
Jl. MH. Thamrin No. 5
JAKARTA 10340

Phone : 021-2300 506
Fax : 021-3983 2987
Mobile : 0818 0890 1581
Email : pncahyo@bsm.co.id

Dear **Mr. Prasetyo,**

Thank you for choosing **GOLDEN FLOWER Hotel** as the venue of your upcoming event "**Meeting and Accomodation**" on **11 – 14 September 2013.** We are extremely interested in hosting this event and have prepared the proposal for you as follows:

EVENT DATE : **11 – 14 September 2013**

NUMBER OF GUESTS : **200 Persons**

Sumber : Arsip Sales Marketing Juli 2013

CL yang sudah di print kemudian di kirim kepada klien untuk ditandatangani yang dikirim melalui *Faximile*. Pihak hotel dari bagian *sales marketing* hanya tinggal menunggu balasan CL dari klien, tentunya yang sudah ditandatangani.

Ketika sudah keluar CL yang ditandatangani artinya pihak klien sudah menyetujui kesepakatan mulai dari *venue*, harga dan makanan yang akan disajikan. Hal yang kemudian dilakukan *admin sales* juga penulis adalah membuat *Banquet Event Order* (BEO).

Pembuatan BEO ini tentunya mengacu kepada isi CL yang telah disetujui. Mulai dari *venue*, *layout*, harga, dan paket yang sudah disetujui. Tetapi terkadang juga ada penambahan dari klien secara mendadak sehingga tidak dicantumkan pada CL, untuk hal itu *sales* yang bersangkutan atau yang memegang acara lah yang akan memberitahukannya kepada admin *sales* yang membuat BEO.

2.2.2 Kegiatan Insidental

1. *Showing* Hotel

Showing atau kegiatan mengelilingi hotel merupakan hal yang pertama kali dilakukan penulis ketika mulai melakukan praktik kerja lapangan di Golden Flower Hotel Bandung. Kegiatan mengelilingi hotel yang didampingi oleh staff *admin sales* ini bertujuan untuk memperkenalkan kepada kita fasilitas, *venu*e dan tempat-tempat lainnya yang dimiliki hotel. Pengenalan tempat-tempat ini juga bertujuan agar kita menghafal, jadi ketika ada klien yang bertanya tentang fasilitas dan isi hotel kita dapat menjelaskannya secara benar.

Walaupun hanya dilakukan satu kali, tetapi bagi penulis hal ini penting karena dengan *showing* ini setidaknya penulis mengetahui sedikit peta di dalam hotel. Selain itu penulis juga dapat mengetahui letak-letak departemen atau divisi lainnya.

2. Mencari Perusahaan Baru di Media Cetak

Kegiatan mencari perusahaan baru termasuk kedalam kegiatan marketing dalam menarik klien. Kegiatan ini dilakukan dengan mencari perusahaan baru yang belum pernah bekerja sama dengan Golden Flower Hotel Bandung. Caranya adalah dengan mengamati media cetak kemudian mencari perusahaan-perusahaan yang beriklan. Jika sudah menemukan perusahaan baru, kemudian yang kita lakukan adalah mengontak mereka dan menawarkan paket istimewa yang ada di Golden Flower Hotel Bandung atau dengan cara apapun agar perushaan baru tersebut tertarik untuk menjalin kerja sama.

Kegiatan mencari perusahaan baru ini biasanya adalah 1 (satu) bulan sekali, atau atas perintah dari *Director Of Sales* (DOS) bagian *sales marketing*. Kegiatan ini sangat berguna bagi Hotel, karena dengan menemukan perusahaan baru maka akan menambah banyak klien.

Penulis diperintahkan langsung oleh DOS untuk mencari perusahaan baru dikoran ketika penulis kebetulan memang tidak ada pekerjaan yang sedang dikerjakan. Ketika itu penulis mendapatkan satu perusahaan baru yang selanjutnya ditindak lanjuti oleh *admin sales*.

3. Membuat *Amandment*

Amandment atau surat perubahan adalah surat yang dikeluarkan oleh bagian *sales marketing* kepada divisi atau department terkait yang berisi perubahan. Sifat dari surat ini adalah insidental atau dadakan. Karena keluarnya *amandment* ini berdasarkan adanya suatu permintaan diluar kesepakatan sebelumnya dari klien.

Gambar 2.6
Amandment



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

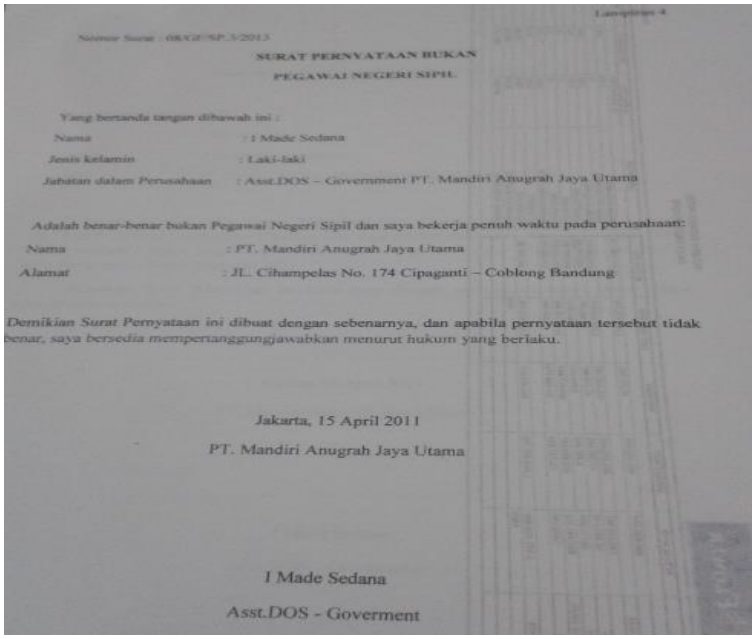
Amandment ini biasanya dibuat oleh *admin sales* ataupun *sales* nya langsung. Dan bila sudah selesai dibuat harus segera diinformasikan atau dibagikan ke departemen-departemen terkait agar bisa langsung disiapkan. Yang paling mengetahui isi detail dari *amandment* tentulah *sales* yang memegang acara tersebut. Karena *sales* yang yang berkomunikasi langsung oleh klien. Apapun yang dibutuhkan oleh klien, tentunya mereka pertama kali akan

memberitahukannya kepada *sales*, dan kemudian *sales* menyambungkannya kembali kepada pihak yang terkait.

4. Membuat Surat Pernyataan

Surat pernyataan adalah surat yang berisi mengenai pernyataan yang dikeluarkan oleh seseorang atau lembaga. Dalam dunia perhotelan surat pernyataan juga digunakan. Kebetulan pada hari itu saya ditugaskan untuk membuat surat pernyataan oleh *admin sales* senior.

Gambar 2.7
Surat Pernyataan



SURAT PERNYATAAN BUKAN
PEGAWAI NEGERI SIPIL

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : I Made Sedana
Jenis kelamin : Laki-laki
Jabatan dalam Perusahaan : Asst.DOS – Government PT. Mandiri Anugrah Jaya Utama

Adalah benar-benar bukan Pegawai Negeri Sipil dan saya bekerja penuh waktu pada perusahaan:

Nama : PT. Mandiri Anugrah Jaya Utama
Alamat : JL. Cihampelas No. 174 Cipaganti – Coblong Bandung

Demikian Surat Pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya, dan apabila pernyataan tersebut tidak benar, saya bersedia mempertanggungjawabkan menurut hukum yang berlaku.

Jakarta, 15 April 2011
PT. Mandiri Anugrah Jaya Utama

I Made Sedana
Asst.DOS - Goverment

Sumber : Dokumen penulis, Agustus 2013

Maka dengan senang hati penulis mengerjakannya. Pada saat itu penulis mengerjakan tiga surat pernyataan yang berbeda, yaitu surat pernyataan bukan Pegawai Negeri Sipil (PNS), surat pernyataan tunduk kepada PEPRES nomor 54 tahun 2010, dan surat

pernyataan kebenaran dokumen, tunduk kepada ketentuan penunjukan langsung kesanggupan menyelesaikan pekerjaan tidak dipindahtangankan atau disubkontrakkan tidak akan menuntut.

5. Membuat Surat *Loading Decoration*

Penulis awalnya tidak mengerti apa yang dimaksud dengan surat *loading decoration*. Tetapi setelah mendapat penjelasan dan memahaminya penulis mengerti dan tidak kesulitan dalam mengerjakannya. Pada saat itu penulis membuat surat *loading decoration* untuk acara pernikahan.

Gambar 2.8
Surat *Loading Decoration*



GOLDEN FLOWER

Bandung, 07 December 2009

Kepada Yth.

Mr. Suratman (LOTUS DESIGN)

Di Tempat

Perihal: Ijin Loading

Dengan Hormat,

Pertama-tama Kami ucapkan terimakasih atas perhatian yang diberikan kepada Golden Flower Hotel untuk event **Wedding Hery dan Fay** tanggal 25 Agustus 2013 di Lotus.
Pada kesempatan ini, Kami yang bertanda tangan di bawah ini, atas nama Manajemen Golden Flower Hotel, bermaksud untuk memberikan ijin kepada;

Nama : LOTUS DESIGN
Perihal : Melakukan ijin loading untuk Dekorasi
Tanggal : 24 Agustus 2013
Waktu : 21.00 WIB

Sumber : Arsip Sales Marketing Agustus 2013

Surat *loading decoration* adalah surat yang berisi pemberian ijin dari pihak Hotel Golden Flower Hotel Bandung kepada pihak dekorasi. Surat ini dikeluarkan oleh *sales* yang memegang acara.

Surat ini dikeluarkan jika ada acara yang memerlukan jasa dekorasi, seperti acara pernikahan, ulang tahun dan pesta lainnya.

6. Membuat Surat *Technical Meeting Wedding*

Surat *technical meeting wedding* adalah surat pemberitahuan kepada seluruh staff yang bersangkutan dalam acara pernikahan yang akan diadakan di Golden Flower Hotel Bandung.

Surat ini dibagikan beberapa hari sebelum acara pernikahan berlangsung. Tujuannya adalah agar persiapan yang dilakukan lebih matang dan tidak ada kesalahan dalam pelaksanaan acara pernikahan nanti.

Gambar 2.9
Surat *Technical Meeting Wedding*

Hari/Tanggal: Selasa, 30 July 2013	**Kepada Yth:** BQT, Kitchen, FOM, Eng, HK, Resto, Pastry, FBM, Chef
Dari: Sales & Marketing Department	**Perihal:** **Teknikal Meeting Wedding Arlin & Ricky on 11 Agustus 2013**

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan confirm booking event **Wedding Arlin & Ricky on 11 Agustus 2013** di Lotus, untuk itu kepada departemen terkait dimohon kehadirannya pada koordinasi technical meeting :

Hari/ Tanggal : Selasa, 30 July 2013

Waktu Technical Meeting : 14.00 WIB

Tempat : Lotus Garden

Sumber : Arsip Sales Marketing Juli 2013

Surat ini yang membuat adalah *admin sales* atas perintah dari *sales* yang memegang acara tentunya. Surat ini dibuat hanya pada

waktu akan ada acara pernikahan saja. Karena dalam acara pernikahan termasuk dalam acara yang besar, dimana membutuhkan persiapan yang matang dan sempurna agar pelaksanaan pernikahan nanti dapat berjalan dengan lancar.

Pembuatan surat *technical meeting wedding* ini dikerjakan oleh penulis atas perintah dari *sales*. Dan penulis tidak menemui kesulitan dalam mengerjakannya karena surat ini sudah ada formatnya di file yang ada dikomputer *admin sales*. Penulis hanya tinggal menyesuaikan isinya saja.

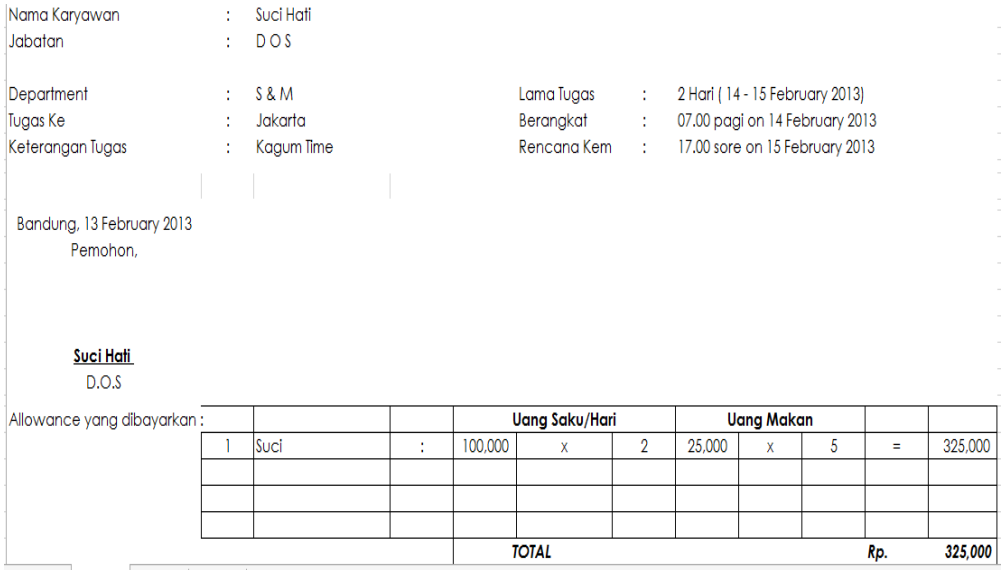
7. Membuat Surat Jalan ke Jakarta Untuk *Sales*

Surat jalan adalah surat yang berisi rincian keperluan *sales* selama bertugas di Jakarta. Dalam setiap minggu ada beberapa *sales* yang sengaja ditugaskan ke Jakarta secara bergantian. Tentunya hal ini juga sudah diatur didalam *action plan*.

Pembuatan surat ini ditujukan untuk departemen *accounting* dari bagian *sales marketing*. Surat ini dibuat untuk memberikan rincian kepada pihak *accounting* keperluan uang jalan *sales* yang akan bertugas di Jakarta. Surat ini dibuat beberapa hari sebelum *sales* berangkat tugas ke Jakarta.

Penulis membuat surat jalan ini atas perintah dari *admin sales*. Setelah dibuat, surat tersebut diperiksa terlebih dahulu oleh *admin sales* senior, kemudian baru surat jaln tersebut diprint dan diserahkan kepada bagian *accounting.*

Gambar 2.10
Surat Jalan ke Jakarta Untuk *Sales*



Nama Karyawan : Suci Hati
Jabatan : D O S

Department : S & M
Tugas Ke : Jakarta
Keterangan Tugas : Kagum Time

Lama Tugas : 2 Hari (14 - 15 February 2013)
Berangkat : 07.00 pagi on 14 February 2013
Rencana Kem : 17.00 sore on 15 February 2013

Bandung, 13 February 2013
Pemohon,

Suci Hati
D.O.S

Allowance yang dibayarkan :

			Uang Saku/Hari			Uang Makan				
1	Suci	:	100,000	x	2	25,000	x	5	=	325,000
			TOTAL						Rp.	325,000

Sumber : Arsip Sales Marketing Juli 2013

8. *Packing* Hamper

Hamper adalah tas khusus dari Golden Flower Hotel Bandung yang berisi kain sarung dan pashmina. Hamper ini dibuat karena akan menjelangnya Idul Fitri, yang nantinya hamper ini akan diberikan kepada klien sebagai bentuk apresiasi karena telah bekerja sama dengan Golden Flower Hotel Bandung.

Tugas penulis dalam packing hamper ini adalah memasukan kain sarung dan pashmina ke dalam tas Golden Flower Hotel Bandung kemudian dirapihkan.

9. Menyiapkan *Flyer* dan *Sales Kit*

Flyer dan *sales kit* adalah semacam brosur yang berisi semua tentang Golden Flower Hotel Bandung. Sedangkan *sales kit* adalah

semacam brosur yang berisi promosi-promosi yang sedang berlangsung di Golden Flower Hotel.

Gambar 2.11
Flyer* dan *Sales Kit



Sumber : Arsip Penulis Agustus 2013

Flyer dan *sales kit* di satukan untuk kemudian dibagikan kepada klien ataupun calon klien. Disinilah penulis bertugas untuk menyatukan *flyer* dan *sales kit* dan merapihkannya. Sedangkan yang membagikannya adalah *sales marketing*.

Biasanya *flyer* dan *sales kit* dibawa oleh *sales* ketika melakukan *sales call*. Untuk itu, *admin sales* harus selalu menyiapkan *flyer* dan *sales kit* karena dalam sekali jalan *sales* bisa membawa 30 *flyer* dan *sales kit*.

10. *General Cleaning*

General cleaning adalah kegiatan kerja bakti yang dilakukan oleh seluruh anggota organisasi yang berada di Golden Flower Hotel

Bandung, termasuk penulis. Kegiatan yang dilakukan disekitar lingkungan Golden Flower Hotel Bandung ini bertujuan untuk membangun citra positif. Kegiatan ini rutin dilaksankan dalam kurun waktu tiga bulan sekali.

Gambar 2.12
Kegiatan *General Cleaning*



Sumber : Dokumentasi Penulis, Agustus 2013

11. Membuat *Design* Kupon *Breakfast, Lunch* dan *Dinner*

Pada *event* yang tergolong besar saat itu *sales* meminta bantuan penulis untuk membuatkan *design* kupon untuk para tamu. Dibuatkannya kupon ini bertujuan untuk mempermudah orang *resto* dalam menyiapkan makanan para tamu dan juga agar tidak tertukar dengan tamu lainnya.

Kupon yang didesign penulis kemudian diprint dan diperbanyak sesuai kebutuhan. Kemudian penulis menyortirnya dan siap dibagikan untuk para tamu.

Gambar 2.13
Kupon *Breakfast, Lunch* dan *Dinner*



Sumber : Arsip Penulis Agustus 2013

12. *Telemarketing*

Telemarketing berbeda dengan menerima telepon. Jika menerima telepon adalah menerima telepon masuk dari luar, dan *telemarketing* sebaliknya yaitu menghubungi ke luar dengan telepon.

Telemarketing adalah kegiatan menghubungi klien melalui telepon. Kegiatan ini dilakukan untuk menjalin kerjasama kembali dengan klien yang sudah lama tidak mengadakan kerja sama dengan Golden Flower Hotel Bandung.

Disini penulis melakukanya dengan menghubungi beberapa klien yang sudah lama tidak mengadakan kerjasama. Caranya dengan menawarkan paket yang menarik yang ada di Golden Flower Hotel Bandung. Kegiatan ini sifatnya tidak rutin.

Gambar 2.14
Kegiatan *Telemarketing*



Sumber : Arsip Penulis Agustus 2013

2.3 Analisa Kegiatan Praktek Kerja Lapangan

Terbentuknya tingkat kepuasan dari tamu hotel tidak dengan mudah di dapatkan, hal tersebut membutuhkan adanya suatu perencanaan yang nyata yang di bentuk dalam suatu program kerja. Dengan adanya program kerja, setiap kegiatan yang dilakukan akan lebih teratur dan membentuk suatu proses yang dinamis.

Proses kegiatan pada bisnis perhotelan yang berhubungan dangan para tamunya di butuhkan suatu fungsi menajemen pada perusahaan yang lebih menitik beratkan pada kegiatan komunikasi.

Sales sangatlah penting di dalam perkembangan sebuah perusahaan pendapatan *income* sebuah perusahaan menjadi tanggung jawab seorang *sales marketing manager*. Menurut Christian F Guswai *sales* adalah :

"*Sales* atau penjualan adalah tujuan utama dari keberadaan bisnis, bahkan hampir di semua bisnis sales adalah tujuan utama dan terutama.pekerjaan-pekerjaan lain yang mengikuti dan yang sering kita sebutkan sebagai tugas utama."(Guswai, 2006:116)

Selain itu sales juga dapat menjembatani antata klien dengan pihak perusahaan hal ini dapat dilihat dengan banyak nya perusahaan yang bersedia melangsungkan acara nya di Golden Flower Hotel Bandung, hal ini dikarenakan Service yang di berikan sales marketing di Golden Flower Hotel Bandung membuat klien dan pengunjung merasa nyaman.menurut Christian F Guswai Service adalah :

"Service atau Pelayanan merupakan faktor yang tak kalah penting dalam menghasilkan penjualan."(Guswai, 2006:119)

Sales Marketing Golden Flower Hotel Bandung berhasil memberikan *Service* yang baik berkat kinerja para *Sales Marketing* yang baik, sehingga setiap hak dan kewajiban dapat berjalan dengan baik sesuai dengan peraturan perusahaan.

Golden Flower Hotel Bandung merupakan hotel yang bernaung di bawah group Kagum Hotel. Sehingga fungsi humas dari hotel-hotel yang berada di bawah naungan Kagum Hotel dijalankan oleh humas dari Kagum Hotel. Nama nya pun bukan Humas tetapi *Marketing Communication*.

Golden Flower Hotel Bandung tidak memiliki divisi Humas sendiri tetapi fungsi humas itu dijalankan oleh *General Manager* nya langsung. Selama penulis melakukan PKL di Golden Flower Hotel Bandung penulis melihat

bahwa pentingnya Hotel bintang empat ini memiliki Humas. Karena Golden Flower Hotel Bandung termasuk hotel yang memilki kegiatan atau *event* yang cukup ramai. Sehingga semakin dikenal oleh masyarakat dan perlu membangun citra sebagai hotel yang memiliki kualitas pelayanan yang baik.

Walaupun penulis ditempatkan di bagian *Sales Marketing* sebagai *admin sales* tetapi fungsi humas juga ada yang dijalankan. Contohnya adalah berhadapan dengan tamu langsung dan melayani pertanyaan-pertanyaan yang diajukan. Menurut penulis itu bukan lah hal yang mudah berbicara dengan tamu atau konsumen dan menjawabnya dengan jawaban yang memuaskan bagi tamu atau konsumen. Dan itu merupakan pengalaman yang berharga bagi penulis, karena melatih penulis baik secara mental maupun secara teknik dalam berbicara. Contoh lainnya adalah melindungi isu-isu negatif yang berada di dalam agar tidak terdengar keluar dan memberikan citra yang buruk di mata masyarakat.

Penulis juga melihat ada beberapa kasus yang seharusnya ditangani oleh humas tetapi yang menyelesaikan adalah *General Manager* nya. Contoh kasusnya adalah, pada saat tamu yang menginap di Golden Flower Hotel Bandung yang kehilangan kamera digital SLR yang di taruh di dalam mobilnya yang terparkir di *basement* hotel. Dengan kejadian itu seharusnya humas lah yang menjadi negoisator kepada pihak korban. Karena bisa saja korban akan melaporkan kasusnya kepada pihak kepolisian dan mengundang wartawan untuk mengangkat kasus ini. Jika kasus tersebut masuk ke meja kepolisisan dan wartawan tahu dan mengangkat berita tersebut maka yang

akan terjadi adalah jatuhnya citra Golden Flower Hotel Bandung dan akan dicap sebagai hotel yang tidak aman. Tentu ini akan berdampak buruk pada citra hotel di mata tamunya dan akan mempengaruhi profit.

Selama PKL di Golden Flower Hotel Bandung penulis juga melihat staff antar divisi atau departemen yang kurang harmonis dan bersinergi. Itu terlihat dengan adanya pertengkaran-pertengkaran kecil antar staff yang berawal dari perbedaan pendapat. Disinilah humas juga sangat berperan dalam membangun kekompakan antar staff dan para anggota organisasi yang ada di Golden Flower Hotel Bandung. Misalnya dengan mengadakan family gathering.

Dengan adanya contoh-contoh kasus diatas menurut penulis seharusnya Golden Flower Hotel Bandung memiliki divisi humas sendiri. Karena disamping untuk membangun citra, divisi humas juga akan berfungsi sebagai jembatan Antara atasan dan bawahan, Antara Golden Flower Hotel Bandung dengan masyarakat dan masih banyak lagi fungsi lainnya yang sangat bermanfaat bagi kelangsungan kelanjutan Golden Flower Hotel Bandung.

Tetapi kembali pada kebijakan perusahaan, mungkin pada saat ini menurut *management* Kagum hotel, Golden Flower Hotel Bandung belum membutuhkan humas, walaupun peran humas di Golden Flower Hotel Bandung akan membantu mengembangkan Golden Flower Hotel Bandung menjadi hotel yang bagus dan berkualitas di mata masyarakat.

Meskipun Humas dari Golden Flower Hotel Bandung belum melembaga *(state of being)* tetapi ada beberapa kegiatan Humas yang dilaksanakan selama

penulis melakukan praktek kerja lapangan. Beberapa kegiatan tersebut antara lain adalah:

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 bentuk 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 juga media internal lainnya yaitu mading, mading yaitu papan pengumuman yang berisi berita-berita terbaru seputar perusahaan yang ditempatkan di suatu tempat yang dapat dengan mudah dilihat oleh semua staff yang ada di dalam Golden Flower Hotel Bandung.

Media internal lainnya adalah tulisan-tulisan yang berisi motivasi untuk para karyawan, yang diletakan di dinding-dinding hotel dan dapat dilihat oleh seluruh staff Golden Flower Hotel Bandung.

- 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)

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* dan *Fact sheet* 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 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 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.

2.4 Analisa Tentang Pelayanan Golden Flower Hotel Bandung Pada Mahasiswa Praktek Kerja Lapangan (PKL)

Golden Flower Hotel Bandung adalah salah satu hotel yang sangat memperhatikan Human Relationship antara staf yang satu dengan staf yang lainnya, termasuk Mahasiswa yang melakukan PKL. Salah satu nya setiap Mahasiswa yang melakukan PKL di Golden Flower Hotel Bandung akan di beritahukan tentang fasilitas apa saja yang dapat membantu mahasiswa selama melakukan PKL di dalam Golden Flower Hotel Bandung diantara nya adalah :

- Pembimbing

  Setiap mahasiswa yang melakukan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Golden Flower Hotel Bandung didampingin oleh satu *admin sales* yang sudah senior. *Admin sales* inilah yang mengawasi, membantu serta memeriksa setiap pekerjaan yang dilakukan oleh mahasiswa PKL. Dengan didampingi oleh *sales admin* yang senior dan berpengalaman maka akan memudahkan mahasiswa PKL untuk mengerjakan tugasnya.

- *Lunch*

  Setiap Mahasiswa yang melakukan PKL di Golden Flower Hotel Bandung akan mendapatkan *Lunch*, hal tersebut di dapatkan Mahasiswa sebagai bentuk apresiasi managemen terhadap mahasiswa.

  Pelayanan tersebut adalah hak yang akan di dapatkan oleh setiap mahasiswa yang akan melakukan PKL di Golden Flower Hotel Bandung, *management* memahami dengan human *relationship* yang baik antar mahasiswa dengan pihak hotel akan menimbulkan sebuah *service* yang baik untuk kepuasan klien dan pengunjung.

- Komputer

  Setiap mahasiswa yang melakukan PKL di Golden Flower Hotel Bandung diberikan kebebasan dalam menggunakan komputer untuk menunjang pekerjaan yang diberikan. Komputer tersebut memang sudah tersedia satu set dengan meja dan kursi. walaupun komputer tersebut bukan komputer khusus yang diperuntukan bagi mahasiswa PKL.