

BAB III

PENYAJIAN DATA

Penyajian data berikut ini berdasarkan hasil penelitian penulis yang dilaksanakan di Hotel Akasia Pekanbaru yang bertujuan untuk memperoleh data tentang implementasi *public relations* hotel Akasia Pekanbaru dalam membangun citra positif perusahaan. Teknik yang pengumpulan data yang penulis gunakan sama seperti pada bab pendahuluan, yaitu menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi.

Wawancara dilakukan dengan cara berkomunikasi langsung dengan mengajukan beberapa pertanyaan kepada sumber. Wawancara pada penelitian ini dilakukan kepada 1 orang Manager, 1 orang HRD (*Human Resources Development*) dan 1 orang public relations Hotel Akasia Pekanbaru.

Observasi yang penulis lakukan dengan cara mengamati langsung dilokasi penelitian tentang bagaimana implementasi *public relations* dalam membangun citra positif perusahaan.

Sedangkan, dalam dokumentasi yang penulis lakukan adalah mengambil atau mengumpulkan data atau dokumen perusahaan sebagai data pelengkap untuk menambah keakuratan data yang diperoleh dari wawancara dan observasi.

Implementasi *Public Relations* Hotel Akasia Dalam Membangun Citra Positif Perusahaan

Di era globalisasi ini, peran *public relations* sangatlah penting dan menjadi ujung tombak suatu perusahaan terutama dalam menciptakan, membangun serta

memelihara citra positif perusahaan. Semakin besar dan berkembangnya perusahaan maka persaingan akan semakin ketat. Keberhasilan *public relations* tentunya tidak lepas dari peran publik dalam memberikan pendapat mengenai keberhasilan dan kegagalan dalam proses pembentukan maupun pertahanan citra perusahaan.

a. Membangun identitas dan citra perusahaan

Apa yang anda lakukan dan kegiatan apa yang anda lakukan untuk membangun identitas dan citra perusahaan ?

Dari hasil wawancara yang penulis lakukan kepada ibu Desy (20 Maret 2014), beliau *public relations* otel Akasia. Beliau mengatakan :

“Dalam membentuk suatu identitas maupun dalam mengembangkan citra diperusahaan kami, hal yang utama kami lakukan adalah dengan meng*upgrade* fasilitas yang telah tersedia dan menjaganya sebaik mungkin, baik dari kebersihan maupun kerusakan. Kami juga memberikan pelayanan yang ramah dan maksimal kepada setiap pelanggan yang menggunakan jasa kami”

Masih dengan pertanyaan yang sama, hal itu dibenarkan oleh ibu Renny Angga selaku HRD hotel Akasia, dalam wawancara (20 Maret 2014) beliau mengatakan :

“Sudah benar apa yang telah dikatakan ibu Desy, fasilitas dan pelayanan yang kami utamakan dalam membentuk identitas. Untuk memaksimalkan pelayanan terhadap pelanggan, kami selaku HRD telah melakukan seleksi karyawan dan telah menempatkannya sesuai dengan keahlian dibidangnya. Dengan adanya sumber daya manusia yang memiliki keahlian dibidangnya dalam melayani pelanggan, tentunya keprofesionalan kami akan terjalankan dan akan menciptakan suatu citra tersendiri”

Dari hasil pengamatan di lapangan, untuk membentuk citra positif, langkah awal yang dilakukan *public relations* hotel Akasia adalah dengan cara menjaga

kebersihan ruangan dan fasilitas-fasilitas hotel yang diberikan kepada konsumen dan memperbaiki semua fasilitas yang ada, misalnya: Fasilitas-fasilitas yang diberikan kepada konsumen adalah *lobby*, *coffee shop* buka 24 jam, *Room Service* (Pelayanan makan minum diantar ke kamar), *Internet Wireles Facility*, *Taxi Service*, *Drug Store*, *Laundry service*, *LCD TV 21 Inch*, *Meeting Room*, Musholla dan kotak saran. Hotel Akasia juga memberikan dua buah ruang pertemuan yang berkapasitas 200 orang. Dibagian luar, pihak hotel tidak lupa memberikan keamanan diarea parkir yang di jaga ketat oleh *Security*.

Dalam pengamatan di lapangan selanjutnya, dalam memaksimalkan pelayanan terhadap pelanggan, HRD telah melakukan seleksi terhadap semua karyawan yang ada di hotel Akasia dan menempatkan sesuai dengan keahlian dibidangnya masing-masing. Dalam proses seleksi, pihak hotel akan melakukan *training* terhadap semua karyawan, baik karyawan lama maupun karyawan baru. Hal itu dilakukan untuk mengetahui keahlian mereka dibidang apa dan untuk meningkatkan keprofesionalan kerja sehingga akan menciptakan SDM yang berkualitas.

1. Mengekspose perusahaan secara pereodik di media massa

Untuk menghasilkan suatu citra dimata publik, tentunya perusahaan harus dikenal oleh publik untuk mendapatkan timbal balik mengenai apa yang telah terjadi ataupun yang telah dilakukan oleh perusahaan.

Bagaimana dan apa kegiatan yang anda dalam mempublikasikan hotel Akasia ke masyarakat ?

Berikut kutipan dari hasil wawancara penulis kepada *Public Relations* Hotel Akasia yaitu Ibu Desy (20 Maret 2014) mengenai bagaimana cara mempublikasikan perusahaan kemasyarakat, beliau menyatakan :

“Adapun kami selaku *Public Relations* dalam upaya menarik minat tamu/konsumen/costumer agar mau menginap di Hotel Akasia yang pertama melalu promosi atau disebut juga dengan *marketing promo*. Kegiatan-kegiatan yang kami jalankan adalah yaitu dengan cara bekerja sama dengan pihak media massa dan pemasangan spanduk didepan hotel”.

Dari pengamatan penulis, tidak hanya *public relations* yang bekerja mempublikasikan hotel Akasi ke masyarakat, sebenarnya semua karyawan juga ikut andil dalam mempublikasikan hotel. Masih dengan pertanyaan yang sama, Bapak Ondi Sukmara dalam wawancara (22 Maret 2014), beliau menyatakan :

“Selain dengan cara *marketing promo* yang dilakukan oleh *public relation*, kami juga menggunakan jasa karyawan dalam mempublikasikan hotel, misalnya mereka menyebarkan/membagi/memberi informasi kepada sanak saudara atau keluarga mereka. Kegiatan demikian secara tidak langsung bisa masuk kategori *marketing promo*, karena dapat menguntungkan perusahaan”

2. Secara periodik melakukan kegiatan interaktif

Kegiatan interaktif apa yang anda lakukan dalam membangun hubungan baik dengan pihak eksternal ?

Dalam wawancara dengan Ibu Desy (20 Maret 2014) tentang kegiatan interaktif yang dilakukan, beliau menyatakan :

”Kami selaku pihak hotel Akasia, secara periodik melakukan kegiatan-kegiatan interaktif yang dilaksanakan di hotel Akasia. Kegiatan yang sering kami lakukan adalah mengadakan seminar tentang perhotelan, seminar ini kami lakukan kira-kira minimal setiap 3 bulan sekali. Kegiatan

ini bertujuan untuk menjalin hubungan dengan hotel lain, khususnya hotel yang berada disekitar hotel Akasia. Kami mengundang karyawan mereka untuk mengikuti acara yang kami adakan”

Menambahkan dari pernyataan diatas, dalam wawancara dengan Ibu Renni (20 Maret 2014) masih dengan pertanyaan yang sama, beliau menyatakan :

“Selain mengadakan seminar per 3 bulan, pihak hotel juga menerima siswa atau mahasiswa magang dari berbagai sekolah kejuruan ataupun sekolah tinggi. Kegiatan ini kami lakukan dengan tujuan bekerjasama dengan pihak luar (sekolah/kampus) dalam meningkatkan sumber daya manusia, dan saling berbagi informasi satu dengan yang lainnya”.

Dari observasi yang penulis lakukan, hotel Akasia telah banyak menerima anak magang dari beberapa sekolah di Pekanbaru, begitu juga yang dari perguruan tinggi, mayoritas anak magang berasal dari Institute Komputer dan Perhotelan Indonesia (IKPI).

3. Memantau tentang iklim perusahaan

Untuk mengetahui bagaimana iklim internal perusahaan (harmonis antar karyawan), langkah atau kegiatan apa yang anda lakukan ?

Wawancara dengan Ibu Desy (20 Maret 2014) tentang iklim perusahaan, beliau menyatakan :

“Untuk menjaga keharmonisan dari pihak internal, kami pihak hotel menerapkan adanya rasa senasib dan sepenanggungan dan menjaga kebersamaan serta bekerjasama dalam memberikan kewajiban kepada perusahaan, dan ketika tiba waktunya pembayaran sesuai dengan Upah Minimal Kota (UMK) akan kami bayarkan sesuai dengan jabatan masing-masing karyawan dan adanya perlakuan adil diantara karyawan. Dan kami juga akan memberikan bonus atau penghargaan kepada karyawan setiap tahunnya”.

Dari observasi yang penulis lakukan, untuk menjaga kebersamaan antar karyawan di hotel Akasia, pihak hotel mengadakan kegiatan senam bersama di hotel Akasia, kegiatan ini dilakukan setiap hari sabtu pagi.

Fasilitas apa saja yang telah anda berikan kepada karyawan hotel Akasia?

Dalam wawancara kepada Bapak Ondi Sukmara (23 Maret 2014) mengenai fasilitas karyawan, beliau menyatakan :

“Saya selaku pimpinan dari hotel Akasia selalu berusaha memberikan yang terbaik untuk karyawan hotel Akasia. Beberapa fasilitas telah diberikan dan disiapkan untuk memberikan kenyamanan dalam bekerja. Beberapa fasilitas tersebut antara lain : baju seragam, ruang santai, kantin, mushola, dan mes untuk karyawan yang rumahnya diluar Pekanbaru”.

b. Membentuk manajemen krisis untuk menghadapi krisis citra

1. Membuat tim khusus

Apa langkah-langkah yang anda tempuh dalam mengatasi krisis yang terjadi pada saat itu ?

Wawancara dengan Bapak Ondi Sukmara (23 Maret 2014) mengenai pembentukan manajemen krisis, beliau menyatakan :

“Dalam menghadapi krisis yang terjadi, saya selaku pimpinan telah membentuk tim khusus dalam menghadapi masalah. Tim ini beranggotakan dari para karyawan hotel Akasia yang telah terpilih, yaitu 5 orang, dan tim ini dipimpin oleh *public relations* hotel Akasia”.

Bagaimana anda selaku pimpinan tim dalam menggerakan tim khusus dalam menghadapi krisis pada saat itu ?

Wawancara dengan Ibu Desy (20 Maret 2014) tentang menggerakkan tim khusus dalam menghadapi krisis, beliau menyatakan :

“Tim yang telah terbentuk akan berusaha memberikan *service* kalau memang ada konsumen yang komplain dengan pelayanan ataupun fasilitas yang ada. Tim akan siap saat dibutuhkan kapan pun dipanggil. Salah satu contoh misalnya kamar yang dipakai oleh tamu Ac-nya kurang dingin, maka pihak hotel berusaha mengatasinya dengan segera.

Disisi lain, tim juga akan meningkatkan pelayanan ramah tamah saat menjamu tamu yang akan menginap. Bentuk awal pelayanan yang diberikan adalah mengucapkan salam kepada tamu, dan kemudian akan menawarkan fasilitas-fasilitas yang tersedia di hotel Akasia”.

2. Mengadakan pelatihan khusus terhadap tim

Dalam meningkatkan kinerja tim dalam menangani masalah, public relations selaku pimpinan tim perlu bekerja keras dalam mendidik atau memberi motivasi melalui kegiatan tertentu.

Dalam memberikan pelatihan khusus, kegiatan apa yang anda lakukan dan berikan kepada karyawan hotel Akasia ?

Wawancara dengan Ibu Desy (20 Maret 2014) tentang hal apa yang dilakukan dalam memberikan pelatihan khusus terhadap tim, beliau menyatakan :

“Saya selaku public relations hotel Akasia sekaligus pemimpin tim khusus akan memberikan pelatihan/training kepada anggota tim. Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan kemampuan anggota tim dalam menangani masalah yang terjadi. Dengan mendatangkan *trainer* yang sudah berpengalaman, maka kinerja anggota akan meningkat.

Dengan adanya pelatihan bagi anggota tim, tentunya motivasi dan keahlian karyawan akan semakin bertambah, sehingga membangkitkan gairah dan semangat kerja yang mengarahkan pada produktivitas kerja anggota. Dengan bekal yang didapat dari pelatihan tersebut, tentunya anggota akan siap untuk menghadapi krisis”.

c. Mempromosikan aspek hotel kemasyarakat

Dalam melakukan berbagai aktivitas promosi dan pemasaran untuk mendapat keuntungan bagi hotel serta untuk menjaga citra positif hotel, hotel Akasia juga melakukan aktivitas komunikasi dalam bentuk publikasi yang bertujuan untuk mempublikasikan pelayanan yang ditawarkan ataupun *event* yang diselenggarakan.

1. Mempromosikan fasilitas hotel ke masyarakat

Bagaimana usaha anda dalam upaya menjelaskan kepada publik mengenai keberhasilan yang dicapai perusahaan ?

Dalam wawancara dengan Bapak Ondi Sukmara (23 Maret 2014) tentang bagai mana usaha mempublikasikan keberhasilan perusahaan, beliau menyatakan:

“Usaha yang kami lakukan dalam mempublikasikan hotel Akasia ke publik dilakukan dengan cara :

1. Pembuatan brosur tentang hotel Akasia Pekanbaru. Brosur ini digunakan oleh *public relations* Hotel Akasia untuk melakukan aktivitas komunikasi pemasaran serta untuk mengkomunikasikan tentang fasilitas-fasilitas yang terdapat di hotel Akasia, menginformasikan tentang apa yang baru serta pelayanan jasa baru yang terdapat di hotel Akasia Pekanbaru.
2. Hotel Akasia membuat media online yaitu www.hotelakasiapekanbaru.com dan bekerjasama dengan www.agoda.com, melalui website ini dapat diakses banyak informasi mengenai hotel Akasia mulai dari harga, fasilitas, keunggulan dan segala hal yang berhubungan dengan hotel Akasia Pekanbaru”.

Dimana dan bagaimana anda melakukan promosi hotel Akasia kepada masyarakat ?

Dalam wawancara kepada Ibu Desy (20 Maret 2014) tentang bagaimana melakukan promosi ke publik, beliau menyatakan :

“Dalam melakukan kegiatan komunikasi pemasaran, kami telah dan terus membagikan brosur-brosur tentang hotel Akasia di berbagai tempat atau *event* olah raga nasional atau provinsi yang diadakan di kota Pekanbaru, kami juga selalu menyiapkan brosur dimeja *receptionist* hotel Akasia. Kami juga membagikan brosur pada *event* tertentu dimana kami turut menjadi salah satu sponsornya. Tidak lupa, depan gedung hotel Akasia, kami juga memasang spanduk yang bertujuan menyampaikan promo yang ada pada minggu atau bulan tertentu”.

2. Mengekspose kegiatan yang menyangkut kepentingan publik

Dalam melakukan promosi yang menyangkut kepentingan publik, kegiatan apa yang anda lakukan ?

Berikut hasil wawancara dengan Ibu Desy (20 Maret 2014), tentang bagaimana melakukan promosi kemasyarakat, beliau menyatakan :

“kegiatan yang kami lakukan dalam mempromosikan hotel Akasia kepublik adalah dengan cara mempublikasikan kegiatan-kegiatan yang telah atau yang akan kami lakukan, kegiatan itu diantaranya adalah :

1. Sebagai sponsor dalam beberapa kegiatan lomba yang berada disekitar hotel Akasia, misalnya lomba dalam acara ulang tahun HUT RI.
2. Pemberian *door prize* pada acara-acara tertentu adalah salah satu cara untuk memberikan citra positif dimata pemerintah dan masyarakat luas pada umumnya. Misalnya memberi *door prize* diacara Riau Expo yang berupa voucher belanja atau diskon menginap.

Bagaimana anda melakukan pendekatan kepada masyarakat, terutama masyarakat sekitar hotel Akasia ?

Berikut hasil wawancara dengan Ibu Desy (20 Maret 2014), tentang bagaimana melakukan pendekatan kemasyarakat, beliau menyatakan

“Sedangkan, dalam melakukan pendekatan kepada masyarakat sekitar, kami melakukan kegiatan sumbangan kepada anak yatim disetiap bulan ramadhan, dan kami juga memberikan sumbangan kepada masjid disekitar hotel Akasia dalam segi pembangunan masjid”.

Dilain waktu, penulis melakukan wawanca terhadap beberapa karyawan, diantaranya:

Wawancara dengan *receptionist* saudari Rina (1 Mei 2014)

Apa kebijakan yang ditetapkan pada bagian receptionist terkait dengan kebijakan membangun citra perusahaan dan bagaimana anda menjalankannya ?

“Terkait dengan kebijakan yang dikeluarkan pihak hotel, saya atau kami siap menjalankan kebijakan tersebut, dimana kebijakan yang telah diberikan kepada kami adalah dengan memberikan pelayanan yang maksimal dalam menyambut kedatangan tamu, begitu juga saat tamu *check out*, kami akan memberikan ucapan terima kasih dan kami akan menawarkan brosur hotel kami kepada tamu saat *check out*”.

Begitu juga halnya pada bagian *house keeper*, beliau mengatakan bahwa kebijakan hotel lebih menekankan pada memaksimalkan kinerja yang pada bagian *house keeper* agar tamu nyaman berada dikamar.

Berikut hasil wawancara dibagian *house keeper*, saudara Aan (1 Mei 2014).

Apa kebijakan yang diberikan pada bagian house keeper dan bagaimana usaha anda dalam menjalankan kebijakan tersebut ?

“Pada dasarnya, kebijakan yang diberikan kepada kami adalah melakukan perawatan kamar. Dalam melakukan perawatan, kami akan menyusun inventaris kamar seperti bantal, handuk, air mineral, dll sedemikian rupa sehingga kamar siap huni, dan kami akan terus melakukan pengawasan terhadap inventaris kamar tersebut dan tidak lupa kami selalu memberikan wangi-wangian didalam kamar agar tamu semakin nyaman”.

Pada bagian *laundry*, kebijakan yang diberikan pada bagian ini cukup berefek kepada kepuasan tamu saat menggunakan kamar, tentunya *laundry* bertanggung jawab terhadap kebersihan sprai, sarung bantal maupun gorden.

Dalam wawancara pada bagian *laundry*, saudara Yanto (1 Mei 2014).

Dalam upaya membangun citra perusahaan, usaha apa yang anda lakukan dalam kaitanya dengan membangun citra di hotel Akasia ini ?

“Dalam upaya membangun citra hotel, kami turut berperan dalam mengoptimalkan kepuasan pelanggan. Kami selalu memberikan yang terbaik dalam kebersihan dan memberikan keharuman pada setiap bahan yang kami cuci, setiap bahan yang kami terima akan kami cuci dengan mesin cuci yang tersedia dan menggunakan pewangi khusus”.

Disisi lain, hidangan menu makanan juga sangat mempengaruhi hotel tersebut, kepuasan pelanggan akan meningkat apabila menu makanan yang tersedia sangat menarik. *Banquet crew* atau juru masak hotel Akasia menyatakan dalam wawancara (1 Mei 2014):

Dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan dibidang makanan, apa yang anda berikan kepada pelanggan ?

“Dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan, kami selalu berusaha menciptakan menu baru yang menarik, kami juga menyediakan makan tradisional seperti soto medan, namun rasa tetap kami berikan yang terbaik. Kami juga memiliki koki khusus untuk memenuhi pesanan makanan luar seperti pizza atau yang lainnya, namun tidak lepas dari kebersihan yang kami utamakan”.

Namun semua hal bisa berjalan kurang baik apabila peran seorang *engineering* terlupakan. Bagian *engineering* merupakan bagian teknisi atau mekanik yang siap memperbaiki, servis atau membuat yang baru, hal ini bisa terjadi pada kelistrikan, telephone, maupun yang lainnya. Salahsatu karyawan *engineering*, saudara Rahmat menyatakan dalam wawancara (1 Mei 2014):

Apa inisiatif anda dalam memberikan kontribusi terhadap hotel Akasia dalam membangun citra perusahaan ?

“Kami pada bagian *engineering* akan selalu siap apabila dibutuhkan kapan saja. Kami akan memperbaiki atau mengservis apa yang sudah menjadi tugas kami secara rutin. Dalam memberikan kontribusi, kami selalu memberikan yang terbaik agar masalah teknis minim terjadi di hotel Akasia ini”.

Untuk mengetahui bagaimana pendapat para pengunjung, penulis melakukan wawancara kepada 5 orang pengunjung hotel Akasia (2 Mei 2014) dengan 1 pertanyaan yaitu :

Bagaimana pendapat anda tentang hotel Akasia dan bagaimana pelayanan serta fasilitas yang ada, dan apakah anda sering menggunakan jasa yang ditawarkan hotel Akasia ?

Pengunjung 1 menyatakan :

“Hotel Akasia lumayan bagus dan nyaman, fasilitas dan pelayanan juga oke dikelasnya, hal itu lah yang membuat saya sering kemari (menginap di hotel Akasia)”.

Pengunjung 2 menyatakan :

“Lumayan bagus, fasilitas dan pelayanan oke untuk standar hotel bintang satu. Saya juga nyaman dengan pelayanan yang diberikan. Lumayan sering saya menginap di hotel ini”.

Pengunjung 3 menyatakan :

“Untuk hotel bintang satu, hotel Akasia cukup bagus dalam pelayanan dan fasilitas yang ada juga sangat terawat, sehingga tamu akan merasa nyaman menginap di hotel ini.

Pengunjung 4 menyatakan :

“Dalam hal menilai saya kurang pandai, tapi saya merasa nyaman saat saya menginap di hotel ini. Pelayanan dan fasilitas kamar cukup memuaskan, sehingga saya sering menginap di hotel ini”.

Pengunjung 5 menyatakan :

“Memuaskan apa yang ada di hotel ini apabila dibandingkan sekelasnya, saya merasa dilayani dan disambut dengan baik di hotel ini. Untuk menginap di hotel ini, lumayan sering, soalnya saya suka dengan pelayanan yang ramah dan sopan”.

Tabel III
Penghasilan Hotel Akasia Tahun 2012 Pasca Masa krisis

Bulan	Target	Realisasi ±
Januari	200.000.000	230.000.000
Februari	200.000.000	220.000.000
Maret	250.000.000	247.000.000
April	300.000.000	300.000.000
Mei	300.000.000	310.000.000
Juni	350.000.000	500.000.000
Juli	450.000.000	521.000.000
Agustus	450.000.000	560.000.000
Sepetember	350.000.000	400.000.000
Oktober	350.000.000	335.000.000
November	350.000.000	365.000.000
Desember	450.000.000	550.000.000
Total	4.000.000.000	4.538.000.000

(Dokumentasi Arsip Hotel Akasia, 2012)

Tabel IV
Penghasilan Hotel Akasia Tahun 2013

Bulan	Target	Realisasi
Januari	300.000.000	330.000.000
Februari	300.000.000	220.000.000
Maret	300.000.000	247.000.000
April	300.000.000	300.000.000
Mei	300.000.000	610.000.000
Juni	500.000.000	573.000.000
Juli	500.000.000	621.000.000
Agustus	500.000.000	560.000.000
September	300.000.000	421.000.000
Oktober	300.000.000	335.000.000
November	300.000.000	465.000.000
Desember	500.000.000	570.000.000
Total	4.300.000.000	5.052.000.000

(Dokumentasi Arsip Hotel Akasia, 2013)