

**LINGKUNGAN KERJA DEPARTEMEN SALES DAN
MARKETING HARRIS HOTEL & CONVENTIONS
FESTIVAL CITYLINK BANDUNG**

PROYEK AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan
Program Diploma IV
Program Studi Administrasi Hotel
Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung



Disusun oleh:

GITA NAOMILIA SIMARMATA

NIM: 201721962

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI HOTEL
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA NHI
BANDUNG
2021**

LEMBAR PENGESAHAN

PROYEK AKHIR

**LINGKUNGAN KERJA DEPARTEMEN SALES DAN MARKETING
HARRIS HOTEL & CONVENTIONS FESTIVAL CITYLINK BANDUNG**

NAMA : GITA NAOMILIA SIMARMATA

NIM : 201721962

PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI

HOTEL JURUSAN : PERHOTELAN

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Edwin Adriansyah, MM. Par.

NIP. 197601092009121002



Drs. Deden Saepudin, M.Pd.

NIP. 196706151996031001

Bandung,

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan,

Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc

NIP. 197105061998031001

PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Gita Naomilia Simarmata
Tempat/Tanggal Lahir : Bandung, 29 Oktober 1998
NIM : 201721962
Program Studi : Administrasi Hotel
Jurusan : Perhotelan

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Proyek Akhir yang berjudul:

"LINGKUNGAN KERJA DEPARTEMEN SALES & MARKETING HARRIS HOTEL & CONVENTIONS FESTIVAL CITYLINK BANDUNG"

ini adalah merupakan hasil karya dan hasil penelitian saya sendiri, bukan merupakan hasil penjiplakan, pengutipan, penyusunan oleh orang atau pihak lain atau cara-cara lain yang tidak sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di STP Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.

2. Dalam Proyek Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang atau pihak lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan sumber, nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Surat Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dalam naskah Proyek Akhir ini ditemukan adanya pelanggaran atas apa yang saya nyatakan di atas, atau pelanggaran atas etika keilmuan, dan/atau ada klaim terhadap keaslian naskah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 21 Juni 2021

Yang membuat pernyataan,



Gita Naomilia Simarmata
201721962

HALAMAN MOTTO

**“Sebab itu janganlah kamu kuatir akan hari besok,
karena hari besok mempunyai kesusahannya sendiri.
Kesusahan sehari cukuplah untuk sehari.”
Matius 6:34**

HALAMAN PERSEMBAHAN

Untuk Tuhan Yesus & Mama tersayang.

ABSTRAK

Tugas akhir ini berjudul “Lingkungan Kerja Department *Sales & Marketing* Harris Hotel & Conventions Festival Citylink Bandung”. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui lingkungan kerja *sales* dan *marketing* di Harris Hotel & Conventions Festival Citylink Bandung. Harris Hotel & Conventions Festival Citylink Bandung. Penelitian menggunakan metode kualitatif, dan juga, menggunakan teknik observasi, wawancara, serta studi dokumentasi. Teori yang mendukung penelitian ini adalah teori lingkungan kerja dari Sedarmayanti (2017), dan teori aspek fisik lingkungan kerja dari Priansa (2019). Simpulan yang diperoleh dari penulisan proyek akhir ini adalah mengetahui lingkungan kerja fisik dan non-fisik departemen *sales* dan *marketing* Harris Hotel & Convention Bandung.

ABSTRACT

This bachelor final project entitled “Working Environment of Sales and Marketing Department at Harris Hotel & Conventions Festival Citylink Bandung”. The purpose of this research is to determine the work environment of the sales and marketing departments of Harris Hotel & Conventions Festival Citylink Bandung. The method used in this research is qualitative method and used observation, interview, and documentation studies techniques. The theories that support this research are the theory of working environment from Sedarmayanti (2017) , and the physical aspect of working environment theory from Priansa (2019). The conclusion derived from this final project is to determine the physical and no-physical working environment of sales and marketing department at Harris Hotel & Conventions Festival Citylink Bandung

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena dengan rahmat dan kasih karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan Proyek Akhir ini dengan tepat waktu yang berjudul,

“ Lingkungan Kerja Departemen *Sales dan Marketing* Harris Hotel & Conventions Festival Citylink Bandung”

Proyek Akhir ini memiliki tujuan sebagai salah satu persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan D-IV Program Studi Administrasi Hotel di Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung. Dalam menyelesaikan penyusunan Proyek Akhir ini tentunya penulis mendapatkan banyak kendala. Namun berkat dukungan dan doa dari orang tua, keluarga, para dosen, dan teman-teman terdekat, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis. Maka itu penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus, atas berkat dan cinta kasih yang memampukan penulis menyelesaikan penyusunan Proyek Akhir dengan tepat waktu.
2. Bapak Faisal, MM Par., CHE selaku ketua STP NHI Bandung.
3. Bapak Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc, selaku Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan STP NHI Bandung.
4. Bapak Edison Sitompul, S.Sos., MM. selaku Ketua Jurusan Hospitality STP NHI Bandung.
5. Bapak Pudin Saepudin, SST.Par., MP.Par., selaku Ketua Program Studi Administrasi Hotel.

6. Bapak Edwin Adriansyah, MM. Par. sebagai pembimbing I yang telah membantu dan membimbing penulis dalam penyusunan usulan penelitian ini.
7. Bapak Drs. Deden Saepudin, M. Pd. sebagai pembimbing II yang banyak memberikan masukan – masukan kepada penulis dalam menyelesaikan penyusunan usulan penelitian ini.
8. Seluruh dosen STP NHI Bandung yang telah mengajar dan memberikan ilmu kepada penulis, khususnya dosen-dosen jurusan perhotelan, program studi Administrasi Hotel.
9. Ibu Santi Nursanti selaku *Human Resources Manager* & Seluruh Karyawan Departemen *Sales & Marketing* Harris Hotel & Conventions Festival Citylink Bandung yang telah memberikan izin dan membantu penulis mendapatkan data untuk menyelesaikan penelitian ini.
10. Kepada Mama saya, Rumondang Gultom, yang selalu *men-support* penulis baik moril ataupun materiil.
11. Seluruh teman-teman seperjuangan Administrasi Hotel angkatan 2017, khususnya HOABLE.

Proyek akhir ini jauh dari kata sempurna, dan banyak hal yang perlu diperbaiki. Oleh karena itu, penulis sangat menerima bila ada kritik dan saran dari pembaca yang dapat membuat Proyek Akhir ini menjadi lebih baik.

Bandung, Juni 2021

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
MOTTO	iii
PERSEMBAHAN.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Penelitian	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Kajian Teori	9
B. Kerangka Pemikiran.....	17
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	18
A. Rancangan Penelitian	18
B. Partisipan dan Tempat Penelitian.....	20
C. Sumber Data.....	22
D. Analisis Data	25
E. Pengujian Keabsahan Data.....	26
F. Jadwal Penelitian.....	28
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	29
A. Hasil Penelitian	29
B. Pembahasan.....	56
BAB V SIMPULAN & REKOMENDASI	64

A. Simpulan	64
B. Rekomendasi	66
DAFTAR PUSTAKA	67
DAFTAR LAMPIRAN	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
1.	Kerangka Pemikiran	18
2.	Komposisi Analisis Data.....	26
3.	Triangulasi Sumber.....	28

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
1.	Presentase Kamar	2
2.	Tingkat Turnover Karyawan	6
3.	Jadwal Penelitian.....	29
4.	Hasil Wawancara Partispan 1	30
5.	Hasil Wawancara Partispan 2	38
6.	Hasil Wawancara Partispan 3	47
7.	Hasil Reduksi Data.....	57

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku :

- Afandi, Pandi. CONCEPT & INDICATOR: Human Resources Management for Management Research. Ed.1, Cet.1. Yogyakarta: Deepublish, 2016.
- Arikunto, S. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta, 2016.
- Handoko, H. T. Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta, 2014.
- Hariandja. Manajemen Sumber Daya Manusia, Pengadaan, Pengembangan, Pengkompensasian, Peningkatan Produktivitas Pegawai. Jakarta: Grafindo, 2009.
- Hasibuan, Malayu. Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara, 2017.
- <http://www.kememparekraf.go.id>. 11 30 2015.
<[https://www.kememparekraf.go.id/asset_admin/assets/uploads/media/pdf/media_1564022917_RENSTRA_KEMENPAR_2015-2019_V_5\(30_11_2015\).pdf](https://www.kememparekraf.go.id/asset_admin/assets/uploads/media/pdf/media_1564022917_RENSTRA_KEMENPAR_2015-2019_V_5(30_11_2015).pdf)>.
- Ibrahim. Metodologi Penelitian Kualitatif: Panduan Penelitian Beserta Contoh Proposal Kualitatif. Bandung: Alfabeta, 2018.
- Ismayanti. Pengantar Pariwisata. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, 2010.
- Moleong, L. Metodologi Penelitian Kualitatif. Cetakan Ke 36. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2017.
- Mulyadi, Seto. dan Basuki, Heru. dkk. Metode Penelitian Kualitatif dan Mixed Method: Perspektif yang Terbaru untuk Ilmu Sosial Kemanusiaan dan Budaya. Depok: PT. Raja Grafindo Persada, 2019.
- Praswoto, Andi. Metode Penelitian Kualitatif dan Perspektif Rancangan Penelitian. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2011.
- Priansa, Donni. Pengembangan dan Pelatihan SDM Perusahaan. Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2019.

- Sedarmayanti. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: Refika Aditama, 2017.
- . Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja. Bandung: CV Mandar Maju, 2009.
- Sudaryo, Yoyo, dan Ariwibowo, Agus. dkk. Manajemen Sumber Daya Manusia: Kompensasi Tidak Langsung dan Lingkungan Kerja Fisik. Yogyakarta: Penerbit ANDI, 2018.
- Sugiyono. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta, 2017.
- Widanaputra, A.A.G. Akutansi Perhotelan Pendekatan Sistem Informasi. Jakarta: Graha Ilmu, 2009.
- Winarni, Endang. Teori dan Praktik Penelitian Kuantitatif Kualitatif: Penelitian Tindakan Kelas and Development. Jakarta: Bumi Aksara, 2018.

Sumber Online :

<http://www.kemenparekraf.go.id>. 11 30 2015.

<[https://www.kemenparekraf.go.id/asset_admin/assets/uploads/media/pdf/media_1564022917_RENSTRAN_KEMENPAR_2015-2019_V_5\(30_11_2015\).pdf](https://www.kemenparekraf.go.id/asset_admin/assets/uploads/media/pdf/media_1564022917_RENSTRAN_KEMENPAR_2015-2019_V_5(30_11_2015).pdf)>.