

KOMUNIKASI INTERNAL BAGIAN *CATERING & EVENT* DI DOUBLETREE BY HILTON JAKARTA

PROYEK AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan

Program Diploma IV

Program Studi Pengelolaan Perhotelan

Politeknik Pariwisata NHI Bandung



Disusun Oleh :

PAMELA EDABELLE

201923357

PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN

POLITEKNIK PARIWISATA NHI BANDUNG

2023

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL TUGAS AKHIR /PROYEK AKHIR

KOMUNIKASI INTERNAL BAGIAN CATERING & EVENT DI DOUBLETREE BY HILTON JAKARTA

NAMA : PAMELA EDABELLE
NIM : 201923357
JURUSAN : HOSPITALITI
PROGRAM STUDI : PENGELOLAAN PERHOTELAN

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,



Edison S. Sos. M.M.
NIP. 19580514 199303 1 002



Nenden Dianawati MM.Par.CHE.
NIP. 19760215 201001 2 005

Bandung, Juni 2023

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerjasama,

Ni Gusti Made Kerti Utami., BA., MM.Par CHE.
NIP. 19710316 199603 2 001

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI/PROYEK AKHIR/TUGAS AKHIR

**KOMUNIKASI INTERNAL BAGIAN CATERING & EVENT DI DOUBLETREE BY
HILTON JAKARTA**

NAMA : **PAMELA EDABELLE**
NIM : **201923357**
JURUSAN : **HOSPITALITI**
PROGRAM STUDI : **PENGELOLAAN PERHOTELAN**

Pembimbing Utama,



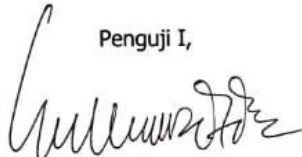
Edison, S.Sos.M.M.
NIP. 19580514 199303 1 002

Pembimbing Pendamping,



Nenden Dianawati, MM.Par.,CHE.
NIP. 19760215 201001 2 005

Penguji I,



Dr. Brantas, M.Pd.
NIP. 19610716 198403 1 001

Penguji II,



Drs. Deden Saepudin, M.Pd.
NIP. 19670615 199603 1 001

Bandung, 8 Agustus 2023

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerja
Sama

Menyetujui,

Direktur Politeknik NHI Bandung

Ni Gusti Made Kerti Utami., BA., MM.Par CHE.
19710316 199603 2 001

Andar Danova L. Goeltom, S.Sos.,M.Sc., CHE
NIP. 19710506 199803 1 001

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Pamela Edabelle
Tempat/Tanggal Lahir : Jakarta, 29 Desember 2001
NIM : 201923357
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Proyek Akhir yang berjudul :
"Komunikasi Internal Bagian Catering & Event di DoubleTree by Hilton Jakarta" 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 Politeknik Pariwisata NHI Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
2. Dalam Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi 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 Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi 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 diperoleh karena karya tulis ini dan saksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 26 Juni 2023

Yang membuat pernyataan


Pamela Edabelle

201923357

MOTTO

“If you can't fly, run...

If you can't run, walk...

Today we will survive

If you can't walk, crawl...

Even if you have to crawl, gear up”

-BTS

HALAMAN PERSEMBAHAN

Untuk Tuhan Yesus Kristus,

Orang Tua Tercinta,

Teman-teman & Pacar Terbaik

Dan Diri Sendiri.

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul Komunikasi Internal Bagian Catering & Event di DoubleTree by Hilton Jakarta. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana efektivitas dari komunikasi yang dilakukan di bagian Catering & Event. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan melakukan observasi yang sudah dilakukan peneliti saat *on the job training*, wawancara dengan dua informan dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa untuk efektivitas komunikasi sudah berjalan lancar, tetapi memang perlu sedikit perbaikan. Terdapat 3 tim utama di bagian Sales & Marketing yaitu tim *ProActive* yang mencari bisnis, tim *ReActive* yang menyaring bisnis dan tim *Event* yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan acara yang berlangsung dan bertanggung jawab dalam pembuatan BEO, *Group Resume* serta dokumen penunjang lain yang diperlukan oleh tamu (dokumen keuangan, SPPD (Surat Perintah Perjalanan Dinas), *Loading Letter*, dan dokumen lain dari tamu).

Kata Kunci: Catering & Event, Komunikasi Internal

ABSTRACT

This research is entitled Internal Communication of the Catering & Event Section at DoubleTree by Hilton Jakarta. This study aims to find out how the effectiveness of communication is carried out in the Catering & Event section. This study uses a qualitative approach by making observations that have been carried out by researchers during on the job training, interviews with two informants and documentation. The results of this study conclude that the effectiveness of communication has been running smoothly, but it does need a little improvement. There are 3 main teams in the Sales & Marketing section, namely the ProActive team who are looking for business, the ReActive team that screens businesses and the Event team who are responsible for carrying out ongoing events and are responsible for making BEOs, Group Resumes and other supporting documents needed by guests (financial documents, SPPD (Service Travel Order), Loading Letter, and other documents from guests).

Keywords: Catering & Event, Internal Communication

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur atas kehadiran Tuhan YME, berkat Rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Proyek Akhir ini dengan judul **“KOMUNIKASI INTERNAL BAGIAN *CATERING & EVENT* DI *DOUBLETREE BY HILTON JAKARTA*”**. Penulisan Proyek Akhir ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam menempuh Program Studi Diploma IV Pengelolaan Perhotelan di Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

Penulis mengucapkan banyak syukur serta terima kasih yang tak terhingga atas dukungan dan bantuan dari berbagai pihak sehingga penulisan Proyek Akhir ini dapat diselesaikan sesuai target. Oleh karena itu penulis mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc. selaku Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung,
2. Ibu Ni Gusti Made Kerti Utami B.A.M.M.Par., CHE. selaku Ketua Bagian Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerjasama
3. Bapak Pudin Saepudin, S.ST.Par., MP.Par., CHE selaku Ketua Jurusan Hospitaliti Politeknik Pariwisata NHI Bandung,
4. Ibu Ita Maemunah, S.ST.Par., MM. Par. Selaku Ketua Program Studi Pengelolaan Perhotelan,
5. Bapak Edison, S.Sos., MM, selaku Pembimbing Utama yang telah senantiasa memberikan saran dan membimbing untuk Proyek Akhir ini,
6. Ibu Nenden Dianawati, MM.Par., CHE, selaku Pembimbing Pendamping yang telah senantiasa memberikan saran dan membimbing untuk Proyek akhir ini,

7. Seluruh dosen dan karyawan di Politeknik Pariwisata NHI Bandung, khususnya di Program Studi Pengelolaan Perhotelan yang telah memberikan banyak ilmu yang bermanfaat selama penulis menempuh masa kuliah,
8. Bapak Hedy Gunarso selaku Director of Sales dan Kak Dea Febrianti selaku Event Executive serta seluruh pihak Hotel DoubleTree by Hilton Jakarta yang telah membimbing saya selama masa *internship*, memberikan izin untuk melakukan penelitian dan bersedia menjadi informan dalam penelitian saya,
9. Ibu Souia Muna Kasim selaku mantan Director of Catering & Event DoubleTree by Hilton Jakarta yang sudah memberikan izin untuk melakukan penelitian dan memberikan dukungan kepada saya untuk melakukan penelitian ini,
10. Kedua orang tua (Bapak Huong Kuh Meng dan Ibu Oey Lenny), kedua kakak (Christian dan Prisilia Dea) serta keponakan (Jillian Kimiko Budiman) yang selalu memberikan doa, dukungan, dan semangat dari dahulu hingga sekarang,
11. Yogga Jastiawan yang selalu menemani dan memberikan semangat bagi penulis untuk menyelesaikan Proyek Akhir ini,
12. Angelina Skolastika Rosa Indriani, Agatha Elsa Adristia, Angelica Vania Vinardianti, Livia Erika Novelyana yang selalu memberikan semangat bagi penulis untuk menyelesaikan Proyek Akhir,
13. Seluruh teman-teman Program Studi Pengelolaan Perhotelan Angkatan 2019 serta kakak-kakak RPL Angkatan 2022 atas persahabatan yang telah dijalin

Penulis menyadari bahwa penulisan Proyek Akhir ini masih jauh dari kata sempurna yang disebabkan oleh keterbatasan ilmu dan wawasan penulis, Oleh karena itu penulis meminta kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak untuk membuat penulisan Proyek Akhir ini menjadi lebih baik lagi.

Akhir kata penulis berharap semoga penulisan Proyek Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi banyak pihak, termasuk penulis dan pembaca.

Bandung, 8 Agustus 2023

Pamela Edabelle

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Fokus Penelitian.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Kajian Teori.....	8
B. Kerangka Pemikiran.....	23
BAB III METODE PENELITIAN	25
A. Rancangan Penelitian.....	25
B. Partisipan Dan Tempat Penelitian.....	26
C. Pengumpulan Data.....	26
D. Analisis Data.....	27
E. Pengujian Keabsahan Data.....	30
F. Jadwal Penelitian.....	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	32
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	32
B. Hasil Penelitian.....	40
C. Pembahasan.....	51
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	64
A. Kesimpulan.....	64
B. Rekomendasi.....	65
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. CONTOH KOMPLAIN AKIBAT MISKOMUNIKASI.....	4
2. CONTOH KOMPLAIN AKIBAT MISKOMUNIKASI.....	5
3. POLA PEMIKIRAN	24
4. POLA ANALISIS	28
5. DOUBLETREE BY HILTON JAKARTA	32
6. MAKARA BALLROOM.....	37
7. MAKARA SQUARE	38
8. KOLAM RENANG	39
9. STRUKTUR ORGANISASI SALES & MARKETING	52
10. STRUKTUR ORGANISASI BEO	53
11. ALUR PENANGANAN EVENT	54
12. SOP ALUR PENANGANAN BEO OLEH BAGIAN BANQUET	55
13. CONTOH BEO HALAMAN 1	57
14. CONTOH BEO HALAMAN 2.....	58
15. ALUR PENANGANAN GROUP RESUME.....	59
16. GROUP RESUME HALAMAN 1	60
17. GROUP RESUME HALAMAN 2.....	61
18. GROUP RESUME HALAMAN 3.....	62
19. GROUP RESUME HALAMAN 4.....	63
20. CONTOH BEO YANG TELAH DIREVISI HALAMAN 1.....	68
21. CONTOH BEO YANG SUDAH DIREVISI HALAMAN 2	69
22. CONTOH BEO YANG TELAH DIREVISI HALAMAN 3.....	70

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. JADWAL PENELITIAN.....	31
2. BALLROOM & MEETING ROOM	36
3. DATA INFORMAN	41
4. HASIL WAWANCARA	42
5. CONTOH JADWAL TRAINING	65

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul Lampiran
1.	HASIL WAWANCARA
2.	SURAT PERNYATAAN WAWANCARA INFORMAN 1
3.	SURAT PERNYATAAN WAWANCARA INFORMAN 2
4.	SURAT IZIN PENELITIAN
5.	FORMULIR BIMBINGAN
6.	DAFTAR RIWAYAT HIDUP
7.	HASIL TURNITIN

DAFTAR PUSTAKA

- Admojo, S. S. Sukrisno, A. & Susilawati E. (2021). Komunikasi Bisnis. Media Sains Indonesia
- Balakrishnan, C. & Masthan, D. (2013) Impact Of Internal Communication on Employee Engagement- A Study at Delhi International Airport. International Journal of Scientific and Research Publication, Volume 3, Issue 8.
- Dedi, M. (2017) Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Dr. Muhammad, A. (2014). Komunikasi Organisasi. Pustaka Bani Quraisy & Fiskontak
- Dwiantara, L. (2015). Ilmu Komunikasi. Bandung : Rineka Cipta
- Effendy. (2015). Ilmu Komunikasi. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya
- Hardiono, A. (2014). Ilmu Komunikasi, Proses dan Strategi. Tangerang : Indigo Media.
- Hardjana, A. (2016). Komunikasi Organisasi. PT Kompas Media Nusantara
- Hardjana, A. M. (2016). Ilmu Komunikasi. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya
- Hidayah, Nurdin. (2019). Pemasaran Destinasi Pariwisata. Bandung : Penerbit Alfabeta
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing Managemen, Edisi Kelima Belas. Harlow, Essex Pearson Education Limited.
- Lasswell, H. D. (2016). Komunikasi Organisasi. Jakarta : PT. Bumi Aksara
- Littlejohn & Foss. (2017). Teori Komunikasi. Kencana
- Moleong, L. J., & Others. (2014). Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

- Mukhtar. (2013). Metode Praktis Penelitian Deskriptif Kualitatif. Jakarta: Referensi (GP Press Group)
- Mulyana, Deddy. (2015). Komunikasi Bisnis Peran Komunikasi Interpersonal Dalam Aktivitas Bisnis. Yogyakarta : PT. Buku Seru
- Mulyana, dkk. (2018). Komunikasi Kesehatan. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Nazir, M. (2014). Metode Penelitian. Bogor : Ghalia Indonesia
- Parantika, A. & Hurdawaty, R. (2018). Sanitasi, Hygiene dan Keselamatan Kerja Perhotelan. Jakarta : Erlangga
- Prasetyo, B. D. (2018). Komunikasi Pemasaran Terpadu. UB Press
- Prof. Dr. Romli, K. (2014). Komunikasi Organisasi. Grasindo
- Robbins, S. P. & Judge, T. A. (2015). Perilaku Organisasi. Jakarta : Salemba Empat
- Sikula, A. E. (2017). Komunikasi Bisnis. Surakarta : Erlangga
- Situmeang, I. V. O. (2016). Komunikasi Organisasi: Dalam Perspektif Objektif dan Perspektif Subjektif. Yogyakarta : Ekuilibria
- Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung : Alfabeta
- Suharno. (2016). Komunikasi Bisnis Peran Komunikasi Interpersonal Dalam Aktivitas Binsis. Yogyakarta : PT. Buku Seru
- Yin, R. K. (2018). Case Study Research and Applications: Design and Methods (6th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage. Overcoming Small to Medium Business Failure through Leadership Strategies

Yusriani, Hakim, L. & Tahir, N. (2021). Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Peningkatan Standar Pelayanan Minimal Di Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Ptsp Kabupaten Enrekang.