

**METODE APLIKASI *PUBLIC RELATION* PADA *FRONT OFFICE*  
*DEPARTMENT* DI ART DECO HOTEL BANDUNG**

**PROPOSAL TUGAS AKHIR**

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat**

**Dalam menempuh Ujian Akhir**

**Program Diploma III**



**RADI RIFKI FAUJI**

**Nomor Induk Mahasiswa: 201722022**

**PROGRAM STUDI**

**MANAJEMEN DIVISI KAMAR**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA**

**BANDUNG**

**2020**

# LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI/PROYEK AKHIR/TUGAS AKHIR

**DESKRIPTIF METODE APLIKASI *PUBLIC RELATION* PADA *FRONT OFFICE*  
*DEPARTMENT***

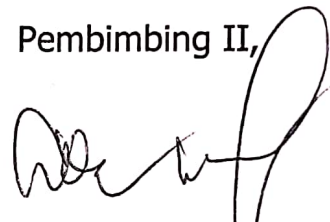
NAMA : Radi Rifki Fauji  
NIM : 2017220022  
PROGRAM STUDI : Manajemen Divisi Kamar  
JURUSAN : Perhotelan

Pembimbing I,



ER. Ummi Kalsum, Dr., MM.Par.CHM  
NIP. 19730723 199503 2 001

Pembimbing II,



Lucky Karsuki, BA.,MM.  
NIP. 19610129 199303 1 001

Bandung, .....

Mengetahui,

Kepala Bagian Administrasi Akademik dan  
Kemahasiswaan,

Menyetujui,

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung



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

NIP.19710506 199803 1 001

Faisal, MM.Par.,CHE

NIP. 19730706 199503 1 001

## HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Radi Rifki Fauji  
Tempat/Tanggal Lahir : Bandung, 10 September 1998  
NIM : 201722022  
Program Studi : Manajemen Divisi Kamar

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Tugas akhir yang berjudul: "**METODE APLIKASI PUBLIC RELATION PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT DI ARTDECO HOTEL 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 kecuali arahan dari tim pembimbing.
2. Dalam tugas akhir proyek akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan oleh 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 di/proyek akhir/skripsi ini ditemukan adanya pelanggaran atas apa yang saya nyatakan diatas 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 sesuai dengan norma yang berlaku di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung beserta peraturan peraturan terkait lainnya
4. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

Bandung....2020

Yang membuat pernyataan,



**RADI RIFKI FAUJI**

**NIM : 201722022**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang selalu melimpahkan rahmat dan karunia-Nya atas berkat dan izin-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas akhir ini sesuai dengan harapan dan tepat pada waktunya dengan judul **“METODE APLIKASI *PUBLIC RELATION* PADA *FRONT OFFICE DEPARTMENT* DI HOTEL ART DECO CIUMBULEUIT BANDUNG”** penulisan tugas akhir ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan untuk menempuh program Studi Diploma III Manajemen Divisi Kamar di Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.

Dalam penyelesaian Tugas akhir ini penulis mendapatkan banyak bimbingan, bantuan, dukungan dan pengarahan dari berbagai pihak guna menghadapi beberapa hambatan dan kesulitan, oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Faisal, MM.Par., CHE selaku Plt. Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.
2. Bapak Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc selaku Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
3. Bapak Lucky Karsuki, BA.,MM selaku Ketua program Studi Manajemen Divisi Kamar dan selaku pembimbing II Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.
4. Ibu Dr. ER. Ummi Kalsum., MM.Par.CHM Sebagai Dosen Pembimbing I untuk waktu, perhatian dan sarannya dalam membimbing penulis.

5. Kedua Orang Tua tercinta Heri Juhaeri., SE & Ida widaningsih.SE dan seluruh keluarga besar yang telah memberikan dukungan baik secara materil maupun non materil kepada penulis untuk menyelesaikan Tugas akhir ini.
6. Seluruh Dosen, Instruktur dan Tenaga Kependidikan program Studi Manajemen Divisi Kamar di Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung yang telah memberikan waktu dan dukungan kepada penulis dalam penyelesaian Tugas akhir ini.
7. Kepada *human resources* hotel art deco yang sudah mengizinkan penulis dalam pengambilan data dan penelitian lapangan guna melancarkan penyusunan Tugas akhir ini.
8. Ibu Reynilda selaku *director of sales* di hotel artdeco Ciumbuleuit yang sudah memberikan waktunya juga mengizinkan saya untuk melakukan analisa data dan kegiatan di *Department sales and marketing*
9. Seluruh Karyawan *public relatiom* dan *Human Resources Department* yang telah membantu pada saat penulis melakukan observasi guna pengumpulan data dalam proses menyelesaikan Tugas akhir ini.
10. Seluruh Mahasiswa/i Semester 6 Manajemen Divisi Kamar Angkatan 2017, yang telah memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis dalam penyusunan Tugas akhir ini.
11. Caesar kevin rotty yang sudah memberikan sarana teknologi pada penyusunan tugas akhir ini.
12. Maharani Devi Adzhani yang telah memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis dalam penyusunan tugas akhir.

Dalam penulisan ini Penulis menyadari bahwa Tugas akhir ini masih jauh dari kesempurnaan yang disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan, pengalaman dan kemampuan penulis, karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak yang berkepentingan guna penyempurnaan isi dari Tugas akhir ini.

Akhir kata Penulis berharap semoga Tugas akhir ini bermanfaat khususnya bagi penulis dan umumnya bagi pembaca.

Bandung, ..... 2020

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN.....</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi masalah.....	11
C. Tujuan penelitian.....	12
D. Metode penelitian dan teknik pengumpulan data.....	13
E. Lokasi dan waktu penelitian.....	15
<b>BAB 2 TINJAUAN UMUM ART DECO HOTEL</b>	
A. Sejarah singkat Galeri Ciumbuleuit hotel & apartemen.....	16
B. Lokasi hotel Art Deco Bandung.....	17
C. Fasilitas di hotel Art Deco Bandung.....	18
D. Klasifikasi Hotel Art Deco Bandung.....	24
E. Struktur Organisasi Hotel Art Deco Bandung.....	25
F. Tinjauan Umum mengenai pengetahuan umum sikap dan perilaku yang terkait dengan tindakan kebijakan perusahaan.....	29
G. Tinjauan umum mengenai membuat perencanaan dan program kerja.....	39
H. Tinjauan umum mengenai aksi perencanaan.....	49
I. Tinjauan umum mengenai evaluasi kerja.....	59

### **BAB 3 ANALISIS PERMASALAHAN**

A. Analisis Mengenai Pengetahuan Sikap Dan Perilaku Yang Terkait Dengan Tindakan Kebijakan Perusahaan.....	67
B. Analisis mengenai perencanaan dan program kerja.....	72
C. Analisis mengenai aksi perencanaan.....	76
D. Analisis mengenai evaluasi kerja .....	79

### **BAB 4 KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan .....	84
B. Saran .....	87



## DAFTAR TABEL

Table 1.1 Permasalahan Guest Relation di Front Office Department.....	7
Table 1.2 Data Occupancy Art Deco Hotel Ciumbuluit.....	8
Table 2.1 Jenis Kamar Art Deco Bandung.....	19
Table 2.2 Kapasitas Ruang Meeting Dan Layout Art Deco Hotel.....	22
Table 2.3 Jumlah Karyawan Sales & Marketing.....	28
Table 2.4 Hasil Wawancara Mengenai Sikap & Perilaku.....	33
Table 2.5 Hasil Kuesioner Tamu Hotel Art Deco.....	38
Table 2.6 Hasil Pedoman Wawancara.....	43
Table 2.7 Hasil Kuesioner Tamu Mengenai Perencanaan & Program Kerja.....	48
Table 2.8 Hasil Wawancara Public Relation Manager Mengenai Aksi Perencanaan di Art Deco Bandung.....	52
Table 2.9 Hasil Kuesioner Kepada Tamu Hotel Art Deco Ciumbuleuit Bandung Mengenai Aksi Perencanaan.....	57
Tabel 2.10 Hasil Wawancara Mengenai Evaluasi Kerja Public Relation Terhadap Karyawan Public Relation di Hotel Art Deco Ciumbuleuit Bandung.....	62
Tabel 2.11 Hasil Kuesioner Tamu Hotel art Deco Mengenai Evaluasi Kerja.....	65
Tabel 3.1 Perhitungan Skala Sikap Perilaku dan Tindakan.....	67
Tabel 3.2 hasil analisis kuesioner .....	70
Tabel 3.3 Perhitungan Skala Perencanaan dan Program Kerja.....	72
Tabel 3.4 Hasil Analisis Kuesioner Perencanaan & Program Kerja.....	74
Tabel 3.5 Perhitungan Skala Aksi Perencanaan.....	77
Table 3.6 Hasil Ananlisis Kuesioner Aksi Perencanaan.....	79
Tabel 3.7 Perhitungan Skala Evaluasi Kerja.....	80
Table 3.8 Hasil Analisis Kuesionet evaluasi Kerja.....	82

## DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 2.1	Struktur organisasi <i>front Office Department Di Hotel Art deco</i> Bandung.....	27
------------	--	----

## DAFTAR PUSTAKA

- Darmadi, Hamid. 2013. Metode Penelitian Pendidikan dan Sosial. Bandung : Alfabeta
- Echols, John M. and Hassan Shadily. 2000. Kamus Inggris-Indonesia. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Hasibuan, S.P. Malayu, 2004. Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta
- Hasibuan, Malayu S.P. 2005. Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Revisi. Bumi Aksara: Jakarta
- Hasibuan, Malayu S.P, 2011. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT Bumi Askara.
- Hikmat, Harry. 2004. Strategi Pemberdayaan Masyarakat ( edisi revisi ), Bandung: Humaniora utama press.
- Philip Kotler, Bowen & James Makens. 2003. Pemasaran Perhotelan dan Kepariwisataaan, Edisi Kedua. PT. enhallindo. Jakarta.
- Robbins, Stephen P. 1994. Teori Organisasi : Konsep, Struktur, Proses. Jakarta : Penerbit Arcan
- Rumanti, Maria Assumpta. 2005. Dasar – dasar *Public Relations* Teori dan praktik, Jakarta: PT Grassindo.

Ruslan, Rosady. 2001. Manajemen Humas & Manajemen Komunikasi : Konsep dan Aplikasi. Jakarta : Rajawali Pers.

Ruslan, Rosady. (2010). Manajemen *Public Relations* dan Media Komunikasi. Jakarta :Rajawali Pers

Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta

Supriyati. 2011. Metodologi Penelitian. Bandung: Labkat *Public Relationess*.

Wibowo. 2011. Manajemen Kinerja. Jakarta: Raja Grafindo Persada.