

**IDENTIFIKASI KOMUNIKASI PERIKLANAN DALAM MEDIA
DIGITAL DI THE LUXTON HOTEL BANDUNG**

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat

Dalam menempuh Ujian Akhir

Program Diploma III



Oleh:

M. ANDRIANSYAH

Nomor Induk Mahasiswa : 201621381

**PROGRAM STUDI
MANAJEMEN DIVISI KAMAR**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA
BANDUNG**

2020

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI/PROYEK AKHIR/TUGAS AKHIR

**IDENTIFIKASI KOMUNIKASI PERIKLANAN DALAM MEDIA DIGITAL DI
THE LUXTON HOTEL BANDUNG**

NAMA : M. ANDRIANSYAH
NIM : 201621381
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN DIVISI KAMAR
JURUSAN : HOSPITALITI

Bandung,2020

Pembimbing I,



Dr. Haryadi Darmawan, MM
NIP. 19711225.199803.1.001

Bandung,2020

Pembimbing II,



Dr. R. Kuserdyana, M.Pd
NIP. 19640630.198703.1.001

Bandung,2020

Mengetahui,

Kepala Bagian Administrasi Akademik dan
Kemahasiswaan,

Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc
NIP.19710506.199803.1.001

Menyetujui,

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung

Faisal, MM.Par.,CHE
NIP. 19730706.199503.1.001

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal tugas akhir yang berjudul **“IDENTIFIKASI KOMUNIKASI PERIKLANAN DALAM MEDIA DIGITAL DI THE LUXTON HOTEL BANDUNG”** dengan tepat waktu, guna dapat memperoleh gelar Ahli Madya Pariwisata di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.

Dalam hal ini penulis sangat menyadari adanya kerjasama serta bantuan sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan berjalan lancar. Dengan ini perkenankanlah penulis untuk mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT atas iman lahir dan batin, kekuatan kesehatan serta rahmat dan karunianya sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Bapak Faisal, MM. Par., CHE selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
3. Bapak Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc selaku Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
4. Bapak Edison Sitompul, S.Sos., MM. selaku Ketua Jurusan Hospitaliti Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.

5. Bapak Luky Karsuki, BA., MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Divisi Kamar Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
6. Bapak Dr. Haryadi Darmawan, MM selaku Pembimbing I yang selalu meluangkan waktunya, berbagi ilmunya serta mengarahkan peneliti dalam menyusun Tugas Akhir ini.
7. Bapak Dr. R. Kuserdyana, M.Pd selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk selalu membimbing, dan mengarahkan kepada peneliti dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
8. Seluruh Dosen, Instruktur serta Tenaga Kependidikan Program Studi Manajemen Divisi Kamar Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung atas kesediaan waktu untuk memberikan arahan, pengetahuan serta dukungan.
9. Bapak Ismawan Ismunandar selaku *Director of Human Resources* The Luxton Hotel Bandung yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian dalam penyusunan Tugas Akhir.
10. Ibu Nila Puspa Dewi selaku *Assistant Director of Human Resources* The Luton Hotel Bandung yang telah memberikan pengarahan terkait penelitian yang dilakukan oleh peneliti dalam menyusun Tugas Akhir.
11. Ibu Jenila Ikavita selaku *Public Relation & Marketing Communication Manager* The Luxton Hotel Bandung yang telah meluangkan waktunya untuk memeberikan informasi dan mengarahkan peneliti dalam penyusunan Tugas Akhir.

12. Ayah dan Ibu dari peneliti Ir. M. Azwar dan Lita, SE atas doa serta dukungan kepada peneliti baik berupa materil maupun non materil sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
13. Slamet Riyadi, SH selaku paman dari peneliti yang telah membantu untuk membereikan dukungan sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan tepat waktu.
14. Seluruh rekan – rekan Mahasiswa/i Semester 6 Program Studi Manajemen Divisi Kamar Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung atas pemberian motivasi serta selalu mendukung peneliti dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini.

Peneliti sangat menyadari bahwa dalam proses penelitian dan penulisan tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu penulis mengucapkan mohon maaf yang sebesar besarnya kepada pihak yang terkait dalam mendukung penelitian serta pembaca yang telah meluangkan waktunya untuk membaca tugas akhir ini. Semoga penelitian ini dapat membawa manfaat bagi peneliti maupun para pembaca.

Bandung, Januari 2020

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	9
C. Tujuan Penulisan	9
D. Metode Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data.....	10
E. Lokasi dan Waktu Penelitian	14
 BAB II TINJAUAN UMUM	
A. Gambaran The Luxton Hotel Bandung	15
B. Tinjauan Mengenai Media Digital Yang Digunakan	26
C. Cara Yang Dilakukan Oleh Pihak The Luxton Hotel Bandung Dalam Menginformasikan Produknya	30
D. Cara Yang Dilakukan Oleh Pihak The Luxton Hotel Bandung Dalam Mempengaruhi Serta Membujuk Konsumen.....	35
E. Cara Yang Dilakukan Oleh Pihak The Luxton Hotel Bandung	

Dalam Mengingatn Produk Kepada Para Konsumen	39
--	----

BAB III ANALISIS PERMASALAHAN

A. Analisis Mengenai Bagaimana Cara Yang Dilakukan Oleh Pihak The Luxton Hotel Bandung Dalam Menginformasikan Produknya	42
B. Analisis Mengenai Bagaimana Cara Yang Dilakukan Oleh Pihak The Luxton Hotel Bandung Dalam Mempengaruhi Serta Membujuk Konsumen	48
C. Analisis Mengenai Bagaimana Cara Yang Dilakukan Oleh Pihak The Luxton Hotel Bandung Dalam Mengingatn Produk Kepada Para Konsumen	53

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	58
B. Saran	59

DAFTAR PUSTAKA	66
-----------------------------	----

LAMPIRAN	68
-----------------------	----

SURAT KETERANGAN	75
-------------------------------	----

BIODATA	76
----------------------	----

DAFTAR TABEL

Halaman

1.1 Matriks Operasional Variabel Identifikasi Komunikasi Periklaana	
Dalam Media Digital Di The Luxton Hotel Bandung.....	14
2.1 Tipe Kamar Yang Ada Di The Luxton Hotel Bandung	20
2.2 Sarana Makanan dan Minuman Di The Luxton Hotel Bandung.....	20
2.3 Sarana Rekreasi dan Hiburan Di The Luxton Hotel Bandung	21
2.4 Fasilitas Pendukung Di The Luxton Hotel Bandung	21
2.5 Personalia Staff Karyawan <i>Sales & Marketing Department</i> The Luxton	
Hotel Bandung	25
2.6 Staff Educational Background <i>Sales & Marketing Department</i> The Luxton	
Hotel Bandung	26
2.7 Jumlah Pengguna <i>E-Mail</i> Yang Digunakan Oleh Pelanggan Sebagai Media	
Komunikasi Interpersonal Di Masing - Masing Hotel.....	27
2.8 Jumlah Pengguna <i>Online Travel Agent</i> Yang Digunakan Pelanggan	
Terkait Pemesanan Di Masing – Masing Hotel	28
2.9 Jumlah Pengguna Media Sosial yang digunakan oleh pelanggan	
Sebagai Media Partisipatoris Di Masing – Masing Hotel	29

2.10 Tanggapan Dari Responden Terkait Dengan Cara Yang Dilakukan Oleh Pihak The Luxton Hotel Bandung Dalam Menginformasikan Produknya	34
2.11 Tanggapan Dari Responden Terkait Dengan Cara Yang Dilakukan Oleh Pihak The Luxton Hotel Bandung Dalam Mempengaruhi Serta Membujuk Konsumen.....	37
2.12 Tanggapan Dari Responden Terkait Dengan Cara Yang Dilakukan Oleh Pihak The Luxton Hotel Bandung Dalam Mengingatkan Produk Kepada Para Konsumen	41
3.1 Rekapitulasi Presentase Penilaian Atas Hasil Yang Diperoleh Dari Para Responden.....	58

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 Function Rooms Configuration Di The Luxton Hotel Bandung.....	22
2.2 Struktur Organisasi <i>Sales & Marketing Department</i> Di The Luxton Hotel Bandung	24
2.3 Contoh Informasi Iklan Pada <i>Instagram</i> Di The Luxton Hotel Bandung.....	31
2.4 Contoh <i>Website</i> Di The Luxton Hotel Bandung	32
2.5 Contoh Informasi Iklan Pada <i>Twitter</i> Di The Luxton Hotel Bandung.....	33
2.6 Contoh Iklan Tujuan <i>Persuading</i> Pada <i>Instagram</i> Di The Luxton Hotel Bandung	36
2.7 Contoh Iklan Tujuan <i>Reminding</i> Pada <i>Instagram</i> Di The Luxton Hotel Bandung	40
4.1 Contoh Iklan Menginformasikan Detail Produk	61
4.2 Contoh Iklan Menginformasikan Kegunaan dan Manfaatnya	62
4.3 Contoh Iklan Mempengaruhi dan Membujuk Konsumen.....	63

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
LAMPIRAN 1 Personalia Didalam Organisasi Di The Luxton Hotel Bandung ...	69
LAMPIRAN 2 Pedoman Wawancara	70
LAMPIRAN 3 Kuisisioner Untuk Tamu Di The Luxton Hotel Bandung.....	72
LAMPIRAN 4 Contoh Iklan Pada Media Sosial	75

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Rohi. 2015. *Web Programing is Easy*. Jakarta: Elek Media Komputindo.
- Alex Nitisemito. 1996. *Manajemen Personalia (Manajemen Sumber Daya Manusia)*. Kudus: Ghalia Indonesia
- B Gordon, Davis .1991. *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: PT Pustaka Binaman Pressindo.
- Cooper, Chris and Fletcher John. 1993. *Tourism Principles and Practice*. London: Pitman Publishing.
- Djaslim, Saladin. 2003. *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Pelaksanaan dan Pengendalian*. Bandung: Linda Karya.
- Gamal, Suwanto. 1997. *Dasar-Dasar Pariwisata*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Gulo. 2010. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Grasindo.
- Ibrahim, Idi Subandy dan Akhmad, Bachruddin Ali. 2014. *Komunikasi dan Komodifikasi, Mengkaji Media dan Budaya dalam Dinamika Globalisasi*. Jakarta: Yayasan.
- Junaedi, Fajar. (2013). *Komunikasi Massa Pengantar Teoritis*. Yogyakarta: Santusta.
- Komalasari, Kokom. 2011. *Pembelajaran Kontekstual Konsep dan Aplikasi*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Lawson, Fred. 1976. *Hotels, Motels & Condominiums (Design Planning and Maintenance)*. London: The Architectural Press LTD.
- Mulyana, Deddy. 2007. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Reksohadipordjo, S dan Hani T, Handoko. (1992). *Organisasi Perusahaan: Teori, Struktur dan Perilaku*. Yogyakarta: BPFE Riduwan.
- Santosa, Sigit. 2009. *Creative Advertising*. Jakarta: Elex Media Komputindo.

- Shimp, Terence A. 2003. *Periklanan Promosi Aspek Tambahan Komunikasi Pemasaran Terpadu*. Jakarta: Erlangga.
- Jonathan, Sarwono. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsaputra, Uhar. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sulastiyono, Agus. 2011. *Manajemen Penyelenggara Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- World Tourism Organization (WTO). 1999. *International Tourism A Global Perspective*. Madrid, Spain.
- Wright Peter Wright, Mark J. Kroll & John Parnell. 1996. *Strategic Management: Concept and Cases*. United States: McGraw-Hill.