PERAN "GUEST COMMENT"

DI SAVOY HOMANN BIDAKARA HOTEL

Suatu Studi Deskriptif mengenai Peran "Guest Comment" sebagai Salah Satu Sumber Informasi dalam Meningkatkan Kualitas Jasa Pelayanan di Savoy Homann Bidakara Hotel, Bandung

S K R I P S I

Diajukan untuk Menempuh Ujian Sarjana pada Program Studi Ilmu Komunikasi Spesialisasi Humas

Disusun Oleh :

Meita Melianty
41802016

UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
B A N D U N G
2 0 0 6

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Peran "Guest Comment" Di Savoy Homann Bidakara Hotel

Suatu Studi Deskriptif mengenai Peran "Guest Comment" sebagai Salah Satu Sumber Informasi dalam Meningkatkan Kualitas Jasa Pelayanan di Savoy Homann Bidakara Hotel, Bandung

Penyusun : MEITA MELIANTY
NIM : 41802016
Program Studi : Ilmu Komunikasi Spesialisasi Humas
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Disahkan,

Bandung, Agustus 2006

Menyetujui,

Pembimbing I	Pembimbing II
Drs. Alex Sobur, M.Si	**Gumgum Gumilar, S.Sos**
NIP. D.89.0.101	**NIP. 4127 35 30 001**

Mengetahui,

Dekan Fisip Unikom	Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi
Prof. Dr. JM. Papasi	**Rismawaty, S. Sos, M.Si**
NIP.4127.70.00.011	**NIP.4127.35.30.002**

ABSTRAK

Peran “Guest Comment” Di Savoy Homann Bidakara Hotel

Suatu Studi Deskriptif mengenai Peran “Guest Comment” sebagai Salah Satu Sumber Informasi dalam Meningkatkan Kualitas Jasa Pelayanan di Savoy Homann Bidakara Hotel, Bandung

Oleh,
Meita Melianty
41802016

Skripsi ini dibawah bimbingan,
Drs. Alex Sobur, M.Si (Pembimbing Utama)
Gumgum Gumilar, S.Sos (Pembimbing Pendamping)

Penulis melakukan penelitian di Savoy Homann Bidakara Hotel, Bandung, yang merupakan salah satu hotel berbintang 4 yang ada di kota Bandung. Skripsi ini berusaha menjawab pokok permasalahan : Bagaimana peran “Guest Comment” sebagai Salah Satu Sumber Informasi dalam Meningkatkan Kualitas Jasa Pelayanan. Hal yang ingin diungkap adalah bagaimana isi pesan yang terdapat dalam “Guest Comment”, bagaimana relevansi atau kesesuaian “Guest Comment” yang dibuat untuk para tamu dengan fasilitas pelayanan dan produk yang diberikan pihak hotel serta yang terakhir bagaimana manfaat “Guest Comment” itu, khususnya untuk perusahaan.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif, sedangkan yang menjadi populasi atau narasumber adalah Manajer Hotel Savoy Homann, karena manajer disini sebagai perencana kegiatan yang merancang, mengembangkan, memutuskan, menginstruksikan dan sebagai pelaksana kegiatan manajemen Hotel Savoy Homann, yang mempunyai wewenang dan kekuatan dalam perencanaan pelaksanaan serta mengevaluasi pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa Hotel Savoy Homann.

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwasanya isi pesan yang terdapat dalam “Guest Comment” yang telah terkumpul memiliki daya tarik, kejelasan yang cukup, sehingga mudah di mengerti oleh narasumber. Selain itu “Guest Comment” juga telah dapat memenuhi kebutuhan informasi yang relevan dengan yang dibutuhkan. Disamping itu relevansi atau kesesuaian harus ada dalam setiap pembuatan “Guest Comment”, yaitu kesesuaian antara fasilitas yang disediakan dan pelayanan yang diberikan. Sehingga apa yang ditanyakan pada “Guest Comment” sesuai dengan aktualisasinya. Dan yang terakhir manfaat “Guest Comment” yaitu : memungkinkan pihak manajemen untuk memasukkan suara pelanggan dalam pengambilan keputusan, dapat mengetahui prioritas penyempurnaan jasa pelanggan, memungkinkan dipantaunya kinerja jasa perusahaan, memberikan *performance-based* data untuk keperluan penilaian, yaitu memberikan imbalan kepada jasa yang unggul dan melakukan koreksi atas jasa yang buruk.

ABSTRACT

Role "Guest Comment" at Savoy Homann Bidakara Hotel

Descriptive Study regarding Role "Guest Comment" as One Of The Source of Information In Improving the Quality of Service at Savoy Homann Bidakara Hotel Bandung

By,
Meita Melianty
41802016

This Skripsi below Counsellor :
As Counsellor I Alex Sobur, Drs. M.Si
As Counsellor II Gumgum Gumilar, S.Sos

Writer do research at Savoy Homann Bidakara Hotel Bandung, representing one of the hotel four star exist in town of Bandung. This skripsi try to answer fundamental problems : How role "Guest Comment" as One Of The Source of Information In Improving the Quality of Service. Matter which wish to be expressed is how message content which implied in "Guest Comment", how relevancy or according to "Guest Comment" giving to all guest with service facility and given product by hotel and last how benefit "Guest Comment", specially to company.

The research method which used in this research is descriptive method, whereas which become guest speaker or population is manager of Savoy Homann Hotel, because manager here as planner of activity which design, developing, deciding, instruction and as executor of activity of management of Savoy Homann Hotel having strenght and authority in the plan execution and also evaluate passed to service user Savoy Homann Bidakara Hotel Bandung

From result of research can know that message content existing in "Guest Comment" that already collect have sex appeal, to enough explain, so that easy to understand by guest speaker. And than "Guest Comment" get to fill needed information that relevancy with that required. Beside that relevancy or according between prepared facility and given service. So what the questioner at "Guest Comment" in accordance with actualization. And last benefit "Guest Comment", it is to enable management said for imported customer voice in taking decision, can know perfection priority customer service, to anable an visible working service company, given performance-based data for requirement evaluation, it is given reward to excellent service and does correction on bad service.

KATA PENGANTAR

Alhamdullilah penulis mengucapkan puji dan syukur ke Hadirat Allah SWT, yang telah memberikan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul "**Peran 'Guest Comment' Di Savoy Homann Bidakara Hotel" (Suatu Studi Deskriptif mengenai Peran "Guest Comment" sebagai Salah Satu Sumber Informasi dalam Meningkatkan Kualitas Jasa Pelayanan di Savoy Homann Bidakara Hotel, Bandung)**

Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Pendidikan Sarjana Program Studi Ilmu Komunikasi Spesialisasi Ilmu Humas di Universitas Komputer Indonesia Bandung. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada :

1. Yang Terhormat Rektor Unikom Bapak Ir. Eddy Suryanto Soegoto, M.Sc, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan studi di Unikom, Bandung.
2. Yang Terhormat Dekan Fisip Unikom Bapak. Prof. Dr. J .M. Papasi, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan studi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Ilmu Komunikasi.
3. Yang Terhormat Ibu Rismawaty, S.Sos, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi, terima kasih atas kesediaan dan waktu yang telah diberikan untuk kelancaran perkuliahan ini sehingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan perkuliahan ini tepat pada waktunya.

4. Yang Terhormat Ibu Melly Maulin, S.Sos selaku Dosen Wali penulis, terima kasih telah mendampingi penulis selama ini, atas dorongan moril dari awal perkuliahan sampai akhir perkuliahan ini.
5. Yang Terhormat Bapak Drs. Alex Sobur, M.Si selaku Dosen Pembimbing Utama, terima kasih telah meluangkan waktunya dalam membimbing serta memberikan pengarahan kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.
6. Yang Terhormat Bapak Gumgum Gumilar, S.Sos selaku Dosen Pembimbing Pendamping, terima kasih atas masukan, bimbingan, serta motivasinya, sehingga skripsi ini dapat selesai tepat pada waktunya.
7. Yang Terhormat Bapak Drs. Pandu Edhi Kuncoro, M.Si selaku Dosen Penguji sidang, terima kasih atas semua masukan, saran serta pengetahuannya sehingga penulis dapat memperbaiki kekurangan yang ada dalam skripsi ini.
8. Yang Terhormat Ibu Desayu Eka Surya, S.Sos, M.Si selaku Dosen Penguji sidang, terima kasih atas pengarahan dan petunjuk yang telah diberikan dalam tujuan untuk kesempurnaan skripsi ini.
9. Yang Terhormat Dosen - dosen tetap di Unikom serta Dosen Luar, terima kasih telah memberikan banyak ilmu dan pengetahuan untuk penulis.
10. Yang Terhormat Bapak Budi Sasongko selaku General Manager Savoy Homann Bidakara Hotel Bandung, terima kasih atas kesempatan yang telah diberikan, sehingga penulis dapat belajar untuk menjadi seorang pekerja profesional yang handal.
11. Yang Terhormat Bapak Arief Gumelar selaku *Training Manager Human Resources Departemen* (HRD), yang telah berkenan mengizinkan penulis

melaksanakan penelitian di Savoy Homann Bidakara Hotel Bandung dan telah bersedia menjadi narasumber dalam wawancara yang penulis lakukan untuk kelengkapan skripsi ini.

12. Yang Terhormat Bapak Harman, selaku *Front Office Manager* yang telah bersedia menjadi narasumber dalam wawancara yang penulis lakukan untuk kelengkapan skripsi ini.
13. Yang Terhormat Bapak Irfan Mulyawan, selaku *Food & Beverage Manager,* yang telah bersedia menjadi narasumber dalam wawancara yang penulis lakukan untuk kelengkapan skripsi ini.
14. Skripsi ini penulis persembahkan untuk Drs. Tito Garnita, atas cinta dan kasih sayangnya yang tak terhingga.
15. Teruntuk yang di surga (alm.mamah), teteh, mamih, keluarga dirumah, dan juga untuk keluarga di Cimahi.
16. Ruby Risar, “My Soulmate” *u’re is my viance and my preseance*…..
17. Aneu, teruskan mencari soulmatenya, Reio si seksi keep contact ya, Ceu2 marince selamat menempuh hidup baru doain biar cepet nyusul, ndaru si gila makan dan Souzy where r u ?
18. Buat temen-temen IK - Humas 02 dan yang masih setia di Unikom, Roy, Wisnu, Roby dll, juga buat Luky ‘99’ yang udah ngenalin ruby.
19. Abang BM, Babeh segitiga, Babeh nenek sama Madam X, yang pernah jadi saksi berbagai cerita.
20. Buat siapa aja yang pernah bilang mita orang yang angkuh, judes, jutek, sebenernya ngak ko, ta kenal maka ta sayang..

Akhirul Kalam dengan kerendahan hati dan keterbatasan yang ada dalam penyusunan skripsi ini, tidak lupa penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca pada umumnya dan untuk kesempurnaannya kritik dan saran penulis harapkan.

Bandung, Juli 2006

Penulis

DAFTAR ISI

Hal

LEMBAR PENGESAHAN ……..... i

ABSTRAK ……. ii

ABSTRACT …… iii

KATA PENGANTAR …..……..... iv

DAFTAR ISI .....……..... viii

DAFTAR TABEL …….... xii

DAFTAR GAMBAR …….... xiii

DAFTAR LAMPIRAN xiv

BAB I PENDAHULUAN …… 1

1.1 Latar Belakang Masalah …… 1

1.2 Pertanyaan Penelitian …… 7

1.3 Maksud dan Tujuan …… 8

1.3.1 Maksud Penelitian ……. 8

1.3.2 Tujuan Penelitian …… 8

1.4 Kegunaan Penelitian ……. 9

1.4.1 Kegunaan Teoretis ……. 9

1.4.2 Kegunaan Praktis …….. 9

1.5 Kerangka Pemikiran …….. 10

1.6 Metode Penelitian ……. 14

1.7 Teknik Pengumpulan Data …… 14

1.8 Populasi dan Sampel ……. 15

1.8.1 Populasi …… 15

1.8.2 Sampel …… 15

1.9 Lokasi dan Waktu …….. 16

1.9.1 Lokasi Penelitian ……. 16

1.9.2 Waktu Penelitian …….. 16

1.10 Sistematika Penulisan ……. 18

BAB II TINJAUAN PUSTAKA …….. 19

2.1 Pengertian Ilmu Komunikasi …….. 19

2.2 Pengertian Public Relations …… 20

2.3 Fungsi Public Relations …… 23

2.4 Humas sebagai Alat Manajemen ……. 24

2.5 Program Kerja dan Aktivitas Humas ……. 26

2.6 Opini Publik ……. 27

2.6.1 Pengertian Opini Publik …… 27

2.6.2 Syarat Opini Publik …… 28

2.6.3 Peran Opini dalam Kegiatan Public Relations ……. 29

2.7 Pengertian Kualitas ……. 31

2.8 Pengertian Jasa …… 31

2.9 Definisi Kualitas Jasa ……. 32

2.10 Pengukuran Kualitas Jasa …….. 33

2.11 Kualitas Pelayanan dan Harapan-harapan Tamu …….. 34

2.12 Kesenjangan dalam Kualitas Pelayanan ……... 37

2.13 Tinjauan Umum tentang Hotel ……. 39

2.13.1 Pengertian Hotel ……. 39

2.13.2 Karakteristik Usaha Hotel …… 41

BAB III OBJEK PENELITIAN ……... 42

3.1 Sejarah Savoy Homann Bidakara Hotel Bandung 43

3.2 Visi dan Misi ……..... 48

3.2.1 Visi Perusahaan …… 48

3.2.2 Misi Perusahaan ……... 48

3.3 Motto Perusahaan ……..... 48

3.4 Logo Perusahaan ……..... 49

3.5 Struktur Humas ……..... 49

3.6 Job Deskription Humas ...……..... 52

3.7 Sarana dan Prasarana ……..... 61

3.7.1 Fasilitas Penunjang …….. 61

3.7.2 Fasilitas Kamar …… 63

3.7.3 Fasilitas Hotel ……. 64

3.8 Tinjauan tentang Guest Comment di Savoy Homann …. 64

BAB IV HASIL PENELITIAN dan PEMBAHASAN …… 68

4.1 Deskripsi Data Narasumber …….. 69

4.2 Deskripsi Data Penelitian ……. 71

4.2.1 Isi Pesan Guest Comment ……. 72

4.2.2 Relevansi Guest Comment …… 78

4.2.3 Manfaat Guest Comment ……. 85

4.2.4 Peran Guest Comment …… 95

4.3 Pembahasan ……. 96

BAB V PENUTUP …… 101

5.1 KESIMPULAN 101

5.2 SARAN 102

DAFTAR PUSTAKA 104

LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

DAFTAR GAMBAR

hal

Gambar 1.1 Logo Savoy Homann Bidakara Hotel Bandung .. 7

Gambar 1.2 Struktur Perusahaan Savoy Homann Bidakara Hotel Bandung 8

Gambar 1.3 Struktur Humas Savoy Homann Bidakara Hotel Bandung 11

DAFTAR TABEL

hal

Tabel 1.1 Waktu Penelitian 17

DAFTAR LAMPIRAN

		hal
Lampiran 1	Berita Acara Bimbingan Skripsi dengan Pembimbing I	102
Lampiran 2	Berita Acara Bimbingan Skripsi dengan Pembimbing II	103
Lampiran 3	Surat Persetujuan menjadi Pembimbing I	104
Lampiran 4	Surat Persetujuan menjadi Pembimbing II	105
Lampiran 5	Surat Permohonan Penelitian Skripsi dari Unikom	106
Lampiran 6	Bentuk Bangunan Savoy Homann Bidakara Hotel Bandung Abad 19	107
Lampiran 7	Bentuk Bangunan Savoy Homann Bidakara Hotel Bandung Tahun 1939	108
Lampiran 8	Naskah Wawancara	109
Lampiran 9	Naskah Wawancara Narasumber 1	111
Lampiran 10	Naskah Wawancara Narasumber 2	113
Lampiran 11	Naskah Wawancara Narasumber 3	115
Lampiran 12	Contoh Guest Comment Savoy Homann Bidakara Hotel Bandung	117
Lampiran 13	Leaflat Savoy Homann Bidakara Hotel Bandung	118
Lampiran 14	Peta Lokasi Savoy Homann Bidakara Hotel Bandung	120