ABSTRAK

PENGELOLAAN KESAN HUMAS HOTEL THE ARDJUNA BANDUNG

(Studi Dramaturgi tentang Pengelolaan Kesan Humas Hotel The Ardjuna Bandung)

Penyusun:

Adi Darmawan

NIM. 41808701

Skripsi ini dibawah bimbingan:

Drs. Manap Solihat, M.Si

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengelolaan kesan di kehidupan panggung depan dan panggung belakang pada kehidupan seorang humas Hotel *The* Ardjuna Bandung.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode dramaturgi. Informan penelitian ini berjumlah 5 (lima) orang. Data sendiri diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, studi literatur, *internet searching*, triangulasi data dan sumber pustaka lainnya. Adapun teknik analisa data yang digunakan adalah reduksi data, pengumpulan data, penyajian data, penarikan kesimpulan, evaluasi.

Hasil penelitian ini menunjukan bahwa pengelolaan kesan pada kehidupan panggung depan seorang humas Hotel *The* Ardjuna Bandung hampir meliputi segala aspek seperti *appearance* (penampilan) dan *manner* (gaya). Sedangkan pada kehidupan *back stage* seorang humas Hotel *The* Ardjuna Bandung, mereka kembali pada jati diri mereka yang sesungguhya. Selain itu, citra diri yang hendak dicapai oleh humas hotel *The* Ardjuna Bandung setelah melakukan pengelolaan kesan adalah citra diri yang positif, guna memudahkan karier mereka .

Kesimpulan dari penelitian ini adalah, pengelolaan kesan yang dilakukan oleh seorag humas Hotel *The* Ardjuna Bandung bertujuan untuk menimbulkan kesan tertentu hingga membentuk kesan yang merepresentasikan citra dari Hotel *The* ArdjunaBandung.

Saran yang dapat peneliti berikan kepada humas Hotel *The* Ardjuna Bandung adalah agar dapat meningkatkan kemampuan berbahasa asing dan faktor-faktor penunjang pengelolaan kesan lainnya yang perlu diperhatikan.