**LEMBAR PERSETUJUAN**

**KEGIATAN KERJA PRAKTEK**

**DI DIVISI HUMAS HOTEL SAVOY HOMANN BIDAKARA BANDUNG**

Kegiatan *Customer Relations* di Bagian Humas
Hotel Grand Bidakara Savoy Homann Bandung

LAPORAN

 KULIAH KERJA PRAKTEK TERPADU (KKPT)

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Kelulusan Mata Kuliah

Seminar dan Aplikasi Humas Program Studi Ilmu Komunikasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Politik

Universitas Pasundan Bandung

Disusun Oleh:

ALMYRA RESYA

NPM. 142050454

Bandung, November 2017

Menyetujui.

Pembimbing I Pembimbing II

**Yanti Susila T,S.Ag., M.Si. Tati Sumarna**

**ABSTRAK**

Hotel Grand Bidakara Savoy Homann Bandung adalah salah satu Hotel terbaik di Kota Bandung, dengan seluruh sejarah yang dialaminya. Tetapi, hal itu tidak menjadikan Hotel Savoy Homann menjadi bebas persaingan. Salah satu upaya untuk tetap berjaya di bisnisnya, Savoy Homann menggunakan *Service Relations* kepada para tamunya untuk digunakan. Seluruh kegiatannya bertujuan untuk mengelola hubungan baik antara pihak Hotel dengan tamunya.

Tujuan penulis menuliskan Laporan ini adalah untuk memenuhi syarat kelulusan Mata Kuliah Seminar dan Aplikasi Kehumasan Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Pasundan, serta untuk mempraktekan teori komunikasi yang telah penulis dapatkan sebelumnya ke dunia kerja di bagian *Public Relations* yang juga mengerjakan *jobdesc* untuk mengelola *Customer Relations* di Hotel Grand Bidakara Savoy Homann Bandung.

Kegiatan yang dilakukan Penulis hampir meliputi seluruh kegiatan yang dilakukan oleh *Public Relations Officer* di Hotel Grand Bidakara Savoy Homann Bandung. Hal tersebut diantaranya: Penulisan *Aplogize Letter, Social Media Administration,* Membuat *Press Release,* dan lain sebagainya.

Penulis menjelaskan tugas fungsi *Public Relations* di Hotel Bidakara Savoy Homann yang dilakukan selama kurang lebih sebulan. Dalam menjalankan tugas, Penulis mengamati segala sudut kegiatan komunikasi yang dilakukan di Hotel Savoy Homann, dan mengamatinya dengan analisa SWOT yang bertujuan untuk merencanakan strategi yang harus dilakukan dalam menghadapi kondisinya.

Di dalam Laporan ini, Penulis menemukan adanya kekuatan dan kelemahan dari kegiatan yang dilakukan *Public Relations* serta mengungkapkan beberapa usulan peningkatan pelayanan dari hasil analisa yang Penulis lakukan berdasarkan dari Kegiatan KKPT ini.

**KATA PENGANTAR**

Assalamualaikum Wr. Wb.

Puji dan syukur saya panjatkan ke Khadirat Allah SWT. Karena atas berkah dan rahmat-Nya lah, saya dapat menyelesaikan Laporan Kuliah Kerja Praktek Terpadu (KKPT) ini. Shalawat dan Salam juga tak lupa saya tujukan kepada Nabi besar junjungan kita, Nabi Muhammad SAW.

Laporan KKPT ini berjudul: “KEGIATAN KULIAH KERJA PRAKTEK TERPADU DI BAGIAN HUMAS HOTEL GRAND BIDAKARA SAVOY HOMANN BANDUNG Kegiatan *Customer Realtions* di Bagian Humas Hotel Grand Bidakara Savoy Homann Bandung”.

Laporan ini disusun untuk memenuhi persyaratan kurikulum yang terdapat pada Jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pasundan Bandung. Penyusunan laporan ini berdasarkan hasil penelitian dan pengamatan yang dilakukan di Hotel Grand Bidakara Savoy Homann Bandung. Dalam penyusunan laporan ini, saya banyak sekali mendapat bantuan baik berupa bimbingan, saran, kritikan, dorongan moril maupun materil dari berbagai pihak. Oleh karena itu, izinkanlah saya untuk mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya atas bantuan dan dorangannya kepada Yanti Susila T,S.Ag., M.Si.sebagai Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan kepada Praktikan dalam penyusunan Laporan KKPT ini.

Serta kepada Ibu Tati Sumarna selaku pembimbing II Hotel Grand Bidakara Savoy Homann Bandung. Selain itu, praktikan ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak M. Budiana S.Ip., M.Si, selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung.
2. Bapak Dr. Heri Erlangga S.Sos., M.Pd, selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung.
3. Bapak Dr. Sutrisno S.Sos., M.Si, selaku Wakil Dekan II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung.
4. Bapak Drs. H. Sumardhani M.Si, selaku Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung.
5. Ibu Dra Hj. Yulia Segarwati M.Si, selaku ketua Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung.
6. Ibu Yanti Susila TS.Ag., M.Si, selaku sekretaris Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung.
7. Segenap Dosen Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung.
8. Seluruh staff Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung.
9. Ibu Tati Sumarna, selaku Pembimbing Perusahaan di Hotel Grand Bidakara Savoy Homann Bandung.
10. Kepada Tim Humas di Hotel Grand Bidakara Savoy Homann yang membantu penulis memahami tugasnya selama KKPT.
11. Kepada Keluarga Penulis yang selalu mendukung segala kegiatan perkuliahan dan mengorbankan waktu dan tenaganya untuk berjuang bersama penulis.
12. Kepada keluarga seperjuangan Ilmu Komunikasi (*Public relations*) angkatan 2014; Terima kasih atas doa, support, canda, tawa, dan semua cerita yang kita lalui bersama dalam KKPT di masing-masing tempat, dan proses penyusunannya.

Akhir kata, saya ucapkan terima kasih dan semoga Laporan KKPT ini bermanfaat khususnya bagi saya sendiri dan Umumnya bagi pihak yang memerlukan kedepannya.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Bandung, November 2017

Penulis

DAFTAR ISI

Lembar Pengesahan ............................................................................................ i

Abstrak............................................................................................................... ii

Kata Pengantar ................................................................................................. iii

Daftar Isi .......................................................................................................... vi

Daftar Tabel ................................................................................................... viii

Daftar Gambar .................................................................................................. ix

Daftar Lampiran ................................................................................................ x

BAB I PENDAHULUAN ................................................................................. 1

* 1. Latar Belakang KKPT .................................................................... 1
	2. Tujuan KKPT ................................................................................ 4
	3. Ruang Lingkup Kegiatan KKPT ................................................... 4
	4. Pendekatan Kegiatan KKPT ......................................................... 6
	5. Lokasi dan Jadwal Kegiatan KKPT .............................................. 7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA ...................................................................... 9

* 1. Pengertian *Public Relations* ........................................................... 9
	2. Fungsi *Public Relations* ................................................................ 11
	3. Tujuan Humas *Public Relations* ................................................... 12
	4. Ruang Lingkup *Public Relations* .................................................. 13
		1. *Internal Public Relations* .................................................... 13
		2. *External Public Relations* ................................................... 14
	5. Pengertian *Customer Relations* ..................................................... 15
	6. Tugas *Customer Relations* ............................................................ 16

BAB III GAMBARAN UMUM TEMPAT KKPT ......................................... 20

* 1. Sejarah Savoy Homann Bidakara Hotel Bandung ........................ 20
	2. Visi dan Misi Homann Bidakara Hotel Bandung ......................... 29
	3. Motto Savoy Homann Bidakara Hotel Bandung........................... 29
	4. Logo Savoy Homann Bidakara Hotel Bandung ............................ 31
	5. Struktur Organisasi Savoy Homann Bidakara Hotel Bandung ..... 32
	6. Struktur Humas Savoy Homann Bidakara Hotel Bandung............ 25
	7. *Job Descriptions.................................*............................................ 34

BAB IV KEGIATAN DAN PEMBAHASAN ................................................ 39

* 1. Kegiatan KKPT .............................................................................. 39
		1. Proses Kerja Praktek ............................................................ 39
		2. Proses Kegiatan Humas ....................................................... 40
		3. Kegiatan Mingguan .............................................................. 42
		4. Catatan Harian ...................................................................... 44
	2. Pembahasan KKPT ......................................................................... 52
		1. Analisis SWOT .................................................................... 52
		2. Hasil Strategi SWOT ........................................................... 56

DAFTAR PUSTAKA ...................................................................................... 58

LAMPIRAN...................................................................................................... 59

DAFTAR TABEL

Nomor 1.1 Tabel Jadwal Kegiatan KKPT ...................................................... 7

Nomor 4.1 Tabel Kegiatan Mingguan KKPT ............................................... 42

Nomor 4.2 Tabel Catatan Kegiatan KKPT ................................................... 44

Nomor 4.3 Tabel Analisis SWOT ................................................................. 53

Nomor 4.4 SWOT Matriks ............................................................................ 56

DAFTAR GAMBAR

Nomor 3.1 Logo Savoy Homann Bidakara Hotel Bandung ................................. 31

Nomor 3.2 Struktur Bagian Humas Hotel Savoy Homann Bandung ................... 33

DAFTAR LAMPIRAN

On The Job Trainng Evaluation Sheet .................................................................. 59

Guest Comment Card ........................................................................................... 60

Apologize Letter ................................................................................................... 61