

**TANGGUNG JAWAB DAN PERAN
MARKETING COMMUNICATION
HOTEL BEST WESTERN PREMIER SOLO BARU**



LAPORAN TUGAS AKHIR

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar
Ahli Madya pada Program Pendidikan Diploma III Usaha Perjalanan Wisata

**VERA MARISCA ADRIANA
C9413059**

**FAKULTAS ILMU BUDAYA
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA
2016**

commit to user

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING


Judul Laporan Tugas Akhir : TANGGUNG JAWAB DAN PERAN *MARKETING COMMUNICATION* HOTEL BEST WESTERN PREMIER SOLO BARU

Nama Mahasiswa : Vera Marisca Adriana

NIM : C9413059

Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal. 22 Juni - 2016

Pembimbing I



Sugiman, S.E., M.M

Pembimbing II



Yusana Sasanti Dadun, S.S., M.Hum

NIP. 197509272008122002

Mengetahui

Kepala Program DIII UPW



Umi Yuliati, S.S., M.Hum

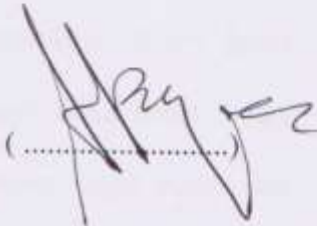



NIP. 1977007162003122002

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN

Judul Laporan Tugas Akhir : TANGGUNG JAWAB DAN PERAN *MARKETING COMMUNICATION* HOTEL BEST WESTERN PREMIER SOLO BARU

Nama Mahasiswa : Vera Marisca Adriana
NIM : C9413059
Tanggal Ujian : 20 Juli 2016

TELAH DISETUJUI OLEH TIM PENGUJI TUGAS AKHIR
D III USAHA PERJALANAN WISATA FAKULTAS ILMU BUDAYA
UNIVERSITAS SEBELAS MARET

Jabatan	Nama	TandaTangan
Ketua	<u>Drs. Suharyana, M.Pd.</u> NIP. 195801131986031002	()
Sekretaris	<u>Amad Saeroji, S.S., M.Sc.</u>	()
Penguji 1	<u>Sugiman, S.E., M.M.</u>	()
Penguji 2	<u>Yusana Sasanti Dadtun, S.S., M.Hum.</u> NIP. 197509272008122002	()

DEKAN
FAKULTAS ILMU BUDAYA
UNIVERSITAS SEBELAS MARET



Prof. Drs. Riyadi Santosa, M.Ed., Ph.D.
NIP. 196006281986011001

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Vera Marisca Adriana

NIM : C9413059

Program/Jurusan : Diploma III Usaha Perjalanan Wisata

Fakultas : Ilmu Budaya

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir berjudul **“Tanggung Jawab dan Peran *Marketing Communication* Hotel Best Western Premier Solo Baru”** adalah benar-benar karya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya dalam Tugas Akhir tersebut diberi tanda citasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan Tugas Akhir dan gelar yang saya peroleh dari Tugas Akhir tersebut.

Surakarta, Juni 2016

Yang membuat pernyataan

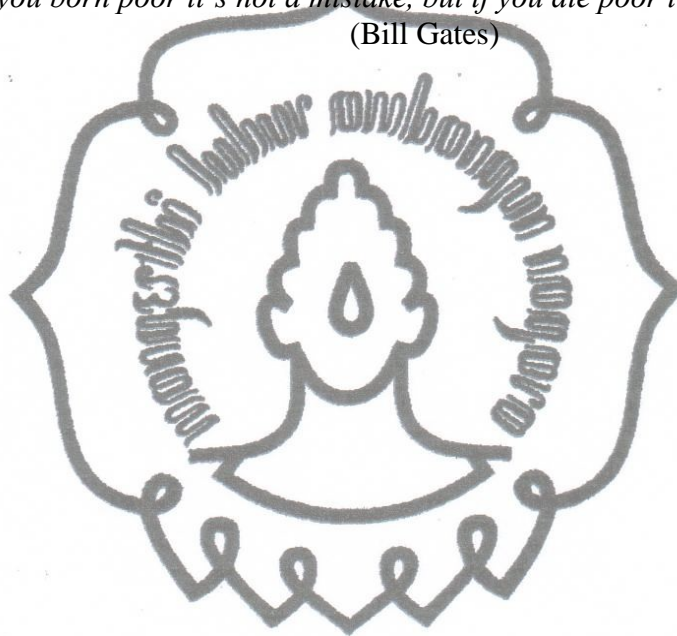
Vera Marisca Adriana

MOTTO

Life is like riding a bicycle to keep your balance you must keep moving
(Albert Einstein)

Life as if you were to die tomorrow, learn as if you were to live forever
(Mahatma Gandhi)

If you born poor it's not a mistake, but if you die poor it's your mistake
(Bill Gates)



commit to user

PERSEMBAHAN



Penulis mempersembahkan Tugas Akhir ini untuk:

Kedua orang tua yang telah memberi semangat dan dukungan doa yang tiada henti. Tiada kata yang bisa terucap selain mengucapkan terimakasih.

commit to user

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat dan anugerah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir dengan judul *“Tanggung Jawab dan Peran Marketing Communication Hotel Best Western Premier Solo Baru”*

Laporan Tugas Akhir ini ditujukan untuk melengkapi salah satu syarat kelulusan dan memperoleh gelar Ahli Madya dalam Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Sebelas Maret, Surakarta. Berkat dorongan dan bantuan dari berbagai pihak, maka hambatan dan kesulitan yang penulis hadapi dapat terselesaikan. Maka penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan berkat dan anugerah-Nya, sehingga penulisan Tugas Akhir ini dapat terselesaikan.
2. Untuk Bapak, Ibu dan Keluarga yang selalu mendukung dalam doa dan memberikan kasih sayang kepada penulis.
3. Bapak Sugiman, S.E., M.M. selaku pembimbing 1(satu) Tugas Akhir yang telah bersedia menyediakan waktu dalam membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyusunan Tugas Akhir.
4. Ibu Yusana Sasanti Datun, S.S., M.Hum. selaku pembimbing 2(dua) Tugas Akhir yang telah bersedia menyediakan waktu dalam membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyusunan Tugas Akhir.
5. Seluruh pengampu dan pengajar Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Sebelas Maret yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis.

6. Manajemen Hotel Best Western Premier Solo Baru yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk bergabung dalam *On The Job Training* di Hotel Best Western Premier Solo Baru, Bapak Mustafa Rahmatono selaku *General Manager*, Bapak Agus Jatnika selaku *Human Resource Manager*.
7. Bapak Denish Ardhaneswara selaku *Assistant Marketing Communication* dan Bapak Adi Mulia selaku *Graphic Designer* serta *Sales and Marketing Staff* yang bersedia meluangkan waktu untuk mengarahkan, mendidik, serta memberikan motivasi kepada penulis selama *On The Job Training* di Hotel Best Western Premier Solo Baru.
8. Teman-teman seangkatan 2013 Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Sebelas Maret.
9. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu, yang turut membantu dalam penyelesaian Laporan Tugas Akhir.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Laporan Tugas Akhir ini masih ada kekurangannya. Oleh karena itu penulis menerima kritik dan saran demi perbaikan pada masa yang akan datang.

Penulis berharap, semoga Laporan Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat kepada penulis sendiri dan pembaca.

Surakarta, Juni 2016

Penulis

**TANGGUNG JAWAB DAN PERAN
MARKETING COMMUNICATION
HOTEL BEST WESTERN PREMIER SOLO BARU**

Vera Marisca Adriana¹
Sugiman, S.E., M.M² Yusana Sasanti Dadtun, S.S.,
M.Hum³

ABSTRAK

2016. Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Marketing Communication merupakan divisi dari *Sales and Marketing Departement*, yang bertugas untuk memasarkan hotel melalui komunikasi. Dalam penelitian ini mengemukakan tentang tanggung jawab dan peran *Marketing Communication*, kendala yang dihadapi serta solusi penanganan kendala yang dihadapi *Marketing Communication* Hotel Best Western Premier Solo Baru. Dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data antara lain observasi partisipasi atau biasa disebut pengamatan dalam mengikuti kegiatan *on the job training* bagian *Marketing Communication* di Hotel Best Western Premier Solo Baru, *interview* atau wawancara, literatur atau studi pustaka, serta kajian dokumen. Setelah mengumpulkan data, selanjutnya menganalisis data dengan metode deskriptif kualitatif yang menggambarkan atau memaparkan suatu kondisi sebuah objek agar dapat mengetahui permasalahan dalam objek tersebut.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa peran *Marketing Communication* sangat berpengaruh dalam tanggung jawabnya mempertahankan citra Hotel Best Western Premier Solo Baru serta dalam pemasaran Hotel Best Western Premier Solo Baru dengan cara bersosialisasi dengan masyarakat yang nantinya akan menjadi

pelanggan yang menginap, mengadakan *event* di *meeting room* maupun *convention hall* atau menggunakan fasilitas yang ada di Hotel Best Western Premier Solo Baru .

Kesimpulan dari penelitian ini adalah peranan dari *Marketing Communication* sangat berpengaruh dalam mempertahankan citra Hotel Best Western Premier Solo Baru serta dalam pemasaran Hotel Best Western Premier Solo Baru. Dalam tanggung jawab dan peran *Marketing Communication* juga mengalami kendala-kendala, namun dengan adanya solusi, maka hotel akan mendapatkan hasil yang baik.

Kata kunci : Peran, Marketing Communication



¹ Mahasiswa Program Studi D III Usaha Perjalanan Wisata dengan NIM C9413059

² Dosen Pembimbing I

³ Dosen Pembimbing II

ABSTRAK

Vera Marisca Adriana. C9413059. 2016. *Tanggung Jawab dan Peran Marketing Communication Hotel Best Western Premier Solo Baru*. Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Marketing Communication merupakan divisi dari *Sales and Marketing Departement*, yang bertugas untuk memasarkan hotel melalui komunikasi. Dalam penelitian ini mengemukakan tentang tanggung jawab dan peran *Marketing Communication*, kendala yang dihadapi serta solusi penanganan kendala yang dihadapi *Marketing Communication* Hotel Best Western Premier Solo Baru.

Dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data antara lain observasi partisipasi atau biasa disebut pengamatan dalam mengikuti kegiatan *on the job training* bagian *Marketing Communication* di Hotel Best Western Premier Solo Baru, *interview* atau wawancara, literatur atau studi pustaka, serta kajian dokumen. Setelah mengumpulkan data, selanjutnya menganalisis data dengan metode deskriptif kualitatif yang menggambarkan atau memaparkan suatu kondisi sebuah objek agar dapat mengetahui permasalahan dalam objek tersebut.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa peran *Marketing Communication* sangat berpengaruh dalam tanggung jawabnya mempertahankan citra Hotel Best Western Premier Solo Baru serta dalam pemasaran Hotel Best Western Premier Solo Baru dengan cara bersosialisasi dengan masyarakat yang nantinya akan menjadi pelanggan yang menginap, mengadakan *event* di *meeting room* maupun *convention hall* atau menggunakan fasilitas yang ada di Hotel Best Western Premier Solo Baru.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah peranan dari *Marketing Communication* sangat berpengaruh dalam mempertahankan citra Hotel Best Western Premier Solo Baru serta dalam pemasaran Hotel Best Western Premier Solo Baru. Dalam tanggung jawab dan peran *Marketing Communication* juga mengalami kendala-kendala, namun dengan adanya solusi, maka hotel akan mendapatkan hasil yang baik.

Kata kunci : *Peran, Marketing Communication*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	4
E. Kajian Pustaka	4
F. Metode Penelitian	10
G. Sistematika Penulisan	12
BAB II. DESKRIPSI PERUSAHAAN HOTEL BEST WESTERN PREMIER SOLO BARU	13
A. Sejarah, Lokasi dan Deskripsi Hotel Best Western Premier Solo Baru.....	13

	Halaman
B. Visi dan Misi Hotel Best Western Premier Solo Baru	17
C. Bagan dan Struktur Organisasi Hotel Best Western Premier Solo Baru.....	18
D. Fasilitas dan Produk Hotel Best Western Premier Solo Baru .	23
E. Produk yang di Pasarkan oleh Hotel Best Western Premier Solo Baru.....	26
BAB III. TANGGUNG JAWAB DAN PERAN SERTA PENANGANAN KENDALA YANG DIHADAPI <i>MARKETING COMMUNICATION</i> DI HOTEL BEST WESTERN PREMIER SOLO BARU	27
A. Struktur Organisasi <i>Sales and Marketing Departement</i>	27
B. Pengertian <i>Marketing Communication</i>	28
C. Tanggung Jawab dan Peran <i>Marketing Communication</i>	33
D. Kendala yang Dihadapi <i>Marketing Communication</i>	44
E. Solusi dalam Menangani Kendala yang di Hadapi Oleh <i>Marketing Communication</i>	45
F. Acara yang Diselenggarakan Oleh <i>Marketing Communication</i> Best Western Premier Solo Baru	47
BAB IV. KESIMPULAN DAN SARAN	49
A. Kesimpulan	49
B. Saran	50
DAFTAR PUSTAKA	51
LAMPIRAN	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 : Gedung / Bangunan Best Western Premier Solo Baru.....	54
Gambar2: Poster BBQ in Awang-Awang dengan Credit Card BCA	55
Gambar 3: CSR Hari Gizi Nasional Oleh <i>Marcomm</i> dan HRD Best Western Premier Solo Baru	55
Gambar 4 :CSR Donor Darah Oleh <i>Marcomm</i> dan HRD Best Western Premier Solo Baru	56
Gambar 5 :Violan Meeting Room dengan lay out U-Shape, Hotel Best Western Premier Solo Baru.....	56
Gambar 6 : CSR Peringatan Hari Kartini dengan Ibu-Ibu Pasukan DKP Sukoharjo oleh <i>Marcomm</i> Best Western Premier Solo Baru...	57
Gambar 7 : Violan Meeting Room dengan lay out Class Room, Hotel Best Western Premier Solo Baru.....	57
Gambar 8 : Violan Meeting Room dengan lay out Round Table Hotel Best Western Premier Solo Baru.....	58
Gambar 9 : Ruby Convention Hall dengan lay out Class Room, Hotel Best Western Premier Solo Baru.....	58
Gambar 10 : <i>Press Release</i> Promo Crack a Crab	59
Gambar 11 : Crystal Sapphire Restaurant, lantai 2 Hotel Best Western Premier Solo Baru	59
Gambar 12 : Crystal Sapphire Bar at Crystal Sapphire Restaurant, Lantai 2 Hotel Best Western Premier Solo Baru.....	60
Gambar 13 : <i>Team Sales and Marketing</i> dalam acara Earth Hour yang diadakan Oleh <i>Marcomm</i> Best Western Premier Solo Baru....	60

Gambar 14 : Kamar Suite Room Hotel Best Western Premier Solo Baru.....	61
Gambar 15 : <i>Talkshow</i> Promo Update di Ria.FM Solo	61
Gambar 16 : Kamar Twin-Bed Super Deluxe Room Hotel Best Western Premier Solo Baru	62
Gambar 17 : Kamar Twin-Bed Deluxe Room Hotel Best Western Premier Solo Baru.....	62
Gambar 18 : Kamar King-Bed Deluxe Room Hotel Best Western Premier Solo Baru.....	63
Gambar 19 : Blue Garnet Pool, Kolam Renang yang terletak di lantai 3 Hotel Best Western Premier Solo Baru.....	63
Gambar 20 : Couple Spa Room, Bhuvana Spa yang terletak di lantai 3 Hotel Best Western Premier Solo Baru	64
Gambar 21 : Centenary Fitness yang terletak di lantai 3 Hotel Best Western Premier Solo Baru	64
Gambar 22 : <i>Team Sales and Marketing</i> dalam acara Corporate Gathering Best Western Premier Solo Baru	65
Gambar 23 : Suasana <i>Press Release</i> dalam peluncuran promo Pigeon.....	65
Gambar 24 : Poster Pigeon Promo	66
Gambar 25 :Poster Beverages Januari-Februari.....	67
Gambar 26 : Promo Seluruh Best Western Indonesia dengan Citilink.....	68

DAFTAR BAGAN

Halaman

Bagan 1 : Bagan Struktur Organisasi Hotel Best Western Premier Solo Baru	20
Bagan 2 : Bagan Struktur Organisasi Sales and Marketing Departement Hotel best Western Premier Solo Baru	35



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran : <i>Press Release</i>	52
Lampiran : <i>Banquet Event Order</i>	69

