

## Kegiatan humas dalam menunjang fungsi perusahaan hotel (Suatu studi evaluatif terhadap pelaksanaan Program Kerja Humas Hotel Sari Pan Pacific Jakarta)

Matondang, Rosnath, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20284172&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Pada masa sekarang ini bidang pariwisata mendapat perhatian khusus diseluruh dunia : Indonesia juga ikut berpartisipasi menggalakkan pariwisata dengan " Visit Indonesia Year 1991". Semakin meningkatnya usaha memajukan pariwisata, mengakibatkan tuntutan masyarakat terhadap sarana dan fasilitas yang ada menjadi tinggi. Tempat menginap atau hotel adalah salah satunya. Persaingan yang semakin keras dalam dunia perhotelan menyebabkan setiap hotel berlomba-lomba untuk memberikan pelayanan dan produk wisata yang terbaik. Salah satu usaha yang dianggap turut berperan dalam kemajuan dan kelarisan jasa dan produk yang ditawarkan oleh hotel tersebut adalah bidang Hubungan Masyarakat. Meskipun bidang ini masih baru bagi masyarakat Indonesia, namun tidak halnya di negara- negara maju. Hampir di setiap hotel bertaraf internasional, bidang Humas dapat kita temukan. Meskipun pada kenyataannya, belum ada pengertian yang sebenarnya arti dan fungsinya, maka keberadaan Humas dan wewenangnya menjadi berlainan.

Dalam penelitian ini akan disorot berbagai program kerja Humas di Hotel Sari Pan Pacific, Jakarta dalam menunjang fungsi perusahaan hotel. Secara khusus ditinjau dari hubungannya dengan para pelanggan. Untuk itu diadakan suatu penelitian dengan menggunakan kuesioner.

Sampel sengaja (purposive sample) adalah sampel yang digunakan dalam penelitian ini. Sebagai sampelnya adalah mereka yang pernah menggunakan jasa dan produk Hotel Sari Pan Pacific, Jakarta, berkebangsaan Indonesia, ber Kantor di wilayah Jakarta Pusat dan dikirim majalah publikasi hotel "Sari Smile".

Data lain diperoleh dari keustakaan dan wawancara dengan mereka yang jabatan dan pekerjaannya di Hotel Sari Pan Pacific. Jakarta sedikit banyak berhubungan dengan bagian Humasnya yang disebut Promotion and Public Relations Department.

Dari hasil penelitian di lapangan terhadap para pelanggan diperoleh hasil bahwa Humas belum ditempatkan pada posisi yang memadai, yakni sebagai Top Manajemen. Humas Hotel Sari Pan Pacific,

Jakarta hanya merupakan bagian dari Sales Department.

Hal ini dapat mempengaruhi program-program kerja yang dilaksanakan, yang lebih ditujukan secara khusus bagi kepentingan Sales

Department, bukan manajemen keseluruhan. Meskipun tidak menutupi adanya faktor penyebab lain, hasil penelitian ini diharapkan tetap memberikan gambaran dan masukan terhadap fungsi Humas perhotelan.