

**PERAN *PUBLIC RELATIONS* DALAM MEMPERTAHANKAN
CITRA PERUSAHAAN**

(Studi Deskriptif Kualitatif Peran *Public Relations* Hotel Lor In Solo
dalam Mempertahankan Citra Positif Perusahaan)

SKRIPSI

Untuk memenuhi sebagian persyaratan
guna mencapai gelar Sarjana S-1

Program Studi Ilmu Komunikasi



Disusun Oleh :

ASSRUL FATHONI. K

L100090015

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2015**

PERSETUJUAN

**PERAN *PUBLIC RELATIONS* DALAM MEMPERTAHANKAN
CITRA PERUSAHAAN**

(Studi Deskriptif Kualitatif Peran *Public Relations* Hotel Lor In Solo
dalam Mempertahankan Citra Positif Perusahaan)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

ASSRUL FATHONIK

L100090015

Telah disetujui dan dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi
Fakultas Komunikasi dan Informatika
Program Studi Ilmu Komunikasi

Pembimbing I

Pembimbing II



Budi Santosa, M.Si

NIK. 1276



M. Toharuddin, S.Pd, MA

NIK. 848

PENGESAHAN

SKRIPSI

**PERAN *PUBLIC RELATIONS* DALAM MEMPERTAHANKAN
CITRA PERUSAHAAN**

(Studi Deskriptif Kualitatif Peran *Public Relations* Hotel Lor In Solo
dalam Mempertahankan Citra Positif Perusahaan)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

ASSRUL FATHONIK

L100090015

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada tanggal 28 Juli 2015

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat mendapatkan gelar S-1.

Susunan Dewan Penguji

1. Budi Santoso, Msi
2. M. Toharuddin, S.Pd, MA
3. Dian Purworini, MM

()
()
()

Surakarta,
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Fakultas Komunikasi dan Informatika

Dekan,



Husni Thamrin, Ph. D.

NIK. 706



PERNYATAAN

Dengan ini, saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila ternyata kelak di kemudian hari terbukti ada ketidakbenaran dalam pernyataan saya di atas, maka saya bertanggung jawab sepenuhnya dan bersedia menerima sanksi yang diberikan.

Surakarta, 07 April 2015



ASSRUL FATHONI. K

NIM. L100090015

MOTTO

Aku Percaya bahwa apapun yang aku terima saat ini adalah yang terbaik dari Tuhan,
dan aku percaya dia akan selalu memberikan yang terbaik untukku pada waktu yang
telah ia tetapkan

Saat kita berhenti untuk berubah maka saat itulah hidup kita akan berakhir

.(Benjamin Franklin)

PERSEMBAHAN

Karyailmiahinisayapersembahkanuntuk :

1. Allah SWT
2. Kedua Orang TuaTercinta
3. Kakak- kakakTercinta

Seluruhtemansahabatsahabatku FKI

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillah pujisyukurkehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan segala Ridho dan RahmatNya. Serta Nabi besar kita sekaligus Nabi terakhir serta junjungan dan pemimpin muslim sealam semesta Nabi Muhammad SAW. Berkat Rahmat dan HidayahNya, sehingga skripsi dengan judul “Peran *Publik Relation* Hotel Lorin Solo dalam mempertahankan Citra Positif Perusahaan ini dapat terselesaikan. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan mendapatkan gelar kesarjanaan S-1, Prodi Ilmu Komunikasi, Fakultas Komunikasi dan Informatika, Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Peneliti menyadari skripsi ini tidak akan tersusun dengan baik bila tanpa dorongan do'a, semangat yang tinggi, dan motivasi dari berbagai pihak yang selalu memberikan support dan bantuan materi ilmu punmoril. Dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. BapakHusni Thamrin,Ph.D, selaku Dekan Fakultas Komunikasi dan Informatika, Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Ibu Palupi MA, selaku Ketua Jurusan Prodi Ilmu Komunikasi, Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak,Budi Santosa ,M.S, selaku Pembimbing dan Penguji I yang telah membimbing peneliti dari awal hingga akhir.
4. Bapak,M.Toharuddin, S.Pd, MA selaku Pembimbing dan Penguji II yang telah membimbing peneliti dari awal hingga akhir.
5. Ibu Kartika Oktavia Pravitasari S Ikonselaku Manager Publik Relations Hotel Lorin Solo.

6. Bapak Sasongko Guntur Winjoyo S, Kom selaku staff Publik Relations Hotel Lorin Solo
7. Ibu, Bapak dan Kakak-kakak yang senantiasa memberikan doa serta semangat bagi peneliti.
8. Teman-teman, dan mantan kekasih maupun Sahabat sahabatku Ilmu Komunikasi yang selalumemberi motivasi dan semangat selama ini.

Dalam penulisan skripsi ini, peneliti menyadari sepenuhnya bahwa masih banyak terdapat kekurangan baik mengenai penyajian dan hasil skripsi ini. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat peneliti harapkan demi perbaikan skripsi ini. Semoga penulisan skripsi ini dapat berguna bagi peneliti dan pembaca.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Surakarta, Maret 2015

Asrrul Fathoni.K

ABSTRAK

Assrul Fathoni K, L100090015, Peran *Public Relations* Hotel Lorin Solo (Studi Deskriptif Kualitatif Tentang Peran *Public Relations* Hotel Lor In Solo dalam Mempertahankan Citra Positif Perusahaan) Skripsi Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Komunikasi dan Informatika Universitas Muhammadiyah Surakarta 2015

Public Relations berperan penting dalam melaksanakan jalinan komunikasi dengan pihak luar hotel seperti customer, media pers, dan stakeholders. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan bagaimana mengenai peranan *public relation* di Hotel lor in Solo dalam mempertahankan citra positif perusahaannya. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yang mendeskripsikan atau menggambarkan suatu fenomena atau kejadian berdasarkan fakta atau diperoleh dengan data yang nyata. Teknik pengumpulan data menggunakan dengan Wawancara, observasi, dokumentasi. Validitas dalam penelitian ini menggunakan Triangulasi data dan teknik analisis data menggunakan Miles danHunberman.

Hasil Penelitian dapat diketahui bahwa *Public Relations* hotel lor in selalu mempertahankan image dan mempertahankan konsistensi, dengan mengedepankan kegiatan-kegiatan sosial, menjalin hubungan baik dengan media, dan selalu membranding di masyarakat lokal maupun internasional. Aktifitas aktifitas *Public Relations* Lor In Hotel seperti: *media gathering, media visit, press conference, prees release, Gathering Customer* ditata sedemikian rupa oleh *Public Relations* Hotel Lorin, termasuk juga hubungannya dengan khalayak seperti konsumen, masyarakat selalu penuh menjaga hubungan tersebut, aktifitas aktifitas *customer* dan *community relations*, dilaksanakan dengan rutin. Hotel LorIn Solo memiliki citra positif di kalangan masyarakat yang hingga sekarang masih terjaga. Komunikasi yang baikantara internal eksternal akan menjadikan sebuah hubungan yang lebih baik sehingga citra positif perusahaan dapat terbentuk dengan sendirinya.

Kata kunci: public relations, citra perusahaan, Lor In Hotel

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
MOTTO& PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. LatarBelakangMasalah	1
B. RumusanMasalah.....	5
C. TujuanPenelitian	5
D. ManfaatPenelitian	6
E. PenelitianTerdahulu.....	6
F. TinjauanPustaka.....	8
G. KerangkaBerfikir	22
H. MetodePenelitian	24
I. Validitas Data	28
J. TekhnikAnalisis Data	28

BAB II	DISKRIPSI LOKASI	31
	A. Sejarah Hotel LorinBussiness Resort &Spa Solo.....	31
	B. Lokasi Hotel	33
	C. VisiMisi Hotel Lor In Solo danKebijakanMutu	34
	D. Logo Perusahaan.....	35
	E. StrukturOrganisasiLor In Hotel And Resort.....	36
	F. FasilitasLor In Business Resort & Spa Solo.....	37
BAB III	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	43
	A. ProfilInforman	43
	B. Penyajian Data.....	45
	1. Peran Public Relation Hotel Lor In Solo	45
	2. Kinerja Public Relation Lor In Hotel	51
	3. Upaya Public Relations UntukMempertahankan Citra PositifLor In Hotel di Masyarakat&Konsumen.....	53
	4. Media Relations Hotel Lor In dalamMembangunJaringandengan Media Massa.....	57
	5. Kendala-kendala yang di Hadapi Public Relations Lor In Hotel dalamMempertahankan Citra Positif.....	60
	6. Langkah-langkah Public Relations dalamMenanggapiIsu- isu yang dapatMencemarkan Citra Positif Hotel Lor In.....	62
	7. Strategi Public Relations Hotel Lor In dalamMengumpulkanTanggapanPublik.....	64

8. Media yang Digunakan Public Relation Hotel Lor In untuk Membangun Citra Positif	65
9. Citra Hotel Lor In Solo	67
C. Analisis Data	71
1. Peran Publik Relations	71
2. Citra Perusahaan Hotel Lor in	73
BAB IV PENUTUP	76
A. Kesimpulan	76
B. Saran	77

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Model Pembentukancitra.....	21
Gambar 1.2 KerangkaBerpikir	23
Gambar 1.3 Proses analisa.....	30