

## **SKRIPSI**

# **STRATEGI *PUBLIC RELATION* KUSUMA SAHID PRINCE HOTEL SOLO DALAM MEMBENTUK CITRA DITENGAH PANDEMI COVID 19**

Diajukan Untuk Menyusun Skripsi  
Dalam Program Studi Ilmu Komunikasi  
Universitas Sahid Surakarta



Disusun Oleh:

**AZALIA AGNES WULANDARI  
NIM. 2017071004**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS SOSIAL, HUMANIORA DAN SENI  
UNIVERSITAS SAHID SURAKARTA  
2021**

## LEMBAR PERSETUJUAN

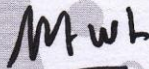
### STRATEGI *PUBLIC RELATION* KUSUMA SAHID PRINCE HOTEL SOLO DALAM MEMBENTUK CITRA DITENGAH PANDEMI COVID 19

Disusun Oleh :

**AZALIA AGNES WULANDARI**  
**NIM. 2017071004**

Skripsi ini telah disetujui dan ditindak lanjuti  
Pada tanggal : 26 Agustus 2021

**Pembimbing I**



Rahmat Wisudawanto, SS., M.Hum  
NIDN. 0628108301

**Pembimbing II**



Dr. Musta'an, M. Ag  
NIDN. 0627016601

Mengetahui,

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



Sofia Ningsih Rahayu Putri, S.IP., M.I.Kom  
NIDN. 0628108001

## LEMBAR PENGESAHAN

### STRATEGI *PUBLIC RELATION* KUSUMA SAHID PRINCE HOTEL SOLO DALAM MEMBENTUK CITRA DITENGAH PANDEMI COVID 19

Disusun Oleh:

**AZALIA AGNES WULANDARI**  
NIM. 2017071004

Skripsi ini telah diterima dan disahkan oleh Dewan Penguji Skripsi  
Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Sosial, Humaniora dan Seni  
Universitas Sahid Surakarta

Pada hari Kamis, 26 Agustus 2021

Dewan Penguji:

1. Penguji 1 : Rahmat Wisudawanto, S.S, M.Hum
2. Penguji 2 : Dr. Musta'an, M. Ag
3. Penguji 3 : Sofia Ningsih Rahayu P, S.IP., M.I.Kom

Mengetahui,

**Dekan**  
Fakultas Sosial, Humaniora dan Seni

  
Destina Paningrum, SE, MM  
NIDN. 0628077901

**FAKULTAS**  
**SOSIAL, HUMANIORA**  
**DAN SENI**

**Ketua**  
Program Studi Ilmu Komunikasi

  
Sofia Ningsih Rahayu P, S.IP., M.I.Kom  
NIDN. 0628108001

**SURAT PERNYATAAN**  
**ORISINILITAS KARYA ILMIAH**

---

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Azalia Agnes Wulandari  
NIM : 2017071004  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Fakultas : Sosial, Humaniora dan Seni Universitas Sahid Surakarta

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah murni merupakan gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari Dosen Pembimbing.
2. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapat gelar sarjana, baik di Universitas Sahid Surakarta maupun di perguruan tinggi lain.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan mencantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka. Kutipan pendapat dan tulisan lain ditunjuk sesuai dengan cara-cara penulisan karya ilmiah yang berlaku.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa dalam skripsi ini terkandung ciri-ciri *plagiat* dan bentuk-bentuk peniruan yang lain yang dianggap melanggar peraturan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Surakarta, 26 Agustus 2021



**Azalia Agnes Wulandari**  
NIM. 2017071004

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI**  
**KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai Civitas Akademik Universitas Sahid Surakarta , saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Azalia Agnes Wulandari  
NIM : 2017071004  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Fakultas : Sosial, Humaniora dan Seni  
Jenis Karya : Skripsi/Laporan Penelitian\*

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Sahid Surakarta Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi/Laporan Penelitian\* saya yang berjudul **STRATEGI PUBLIC RELATION KUSUMA SAHID PRINCE HOTEL SOLO DALAM MEMBENTUK CITRA DITENGAH PANDEMI COVID 19** instrumen/desain/perangkat (jika ada). Berhak menyimpan, mengalihkan bentuk, mengalihkan mediakan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat serta mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis (*author*) dan pembimbing sebagai *co-author* atau pencipta dan juga sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya secara sadar dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

Dibuat di Surakarta

Pada Tanggal : 26 Agustus 2021



Azalia Agnes Wulandari

NIM. 2017071004

## **MOTTO**

Percayalah pada dirimu sendiri dan ketahuilah bahwa ada sesuatu di dalam dirimu yang lebih besar daripada rintangan apapun. (Christian D. Larson)

Hiduplah seakan-akan kamu akan mati hari esok dan belajarlah seolah kamu akan hidup selamanya. (Mahatma Gandhi)

Pembelajaran tidak didapatkan hanya karena kebetulan, kamu perlu semangat juang dan ketekunan untuk mencarinya. (Abigail Adams)

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji dan syukur kepada Tuhan atas segala nikmat hidup dan kesempatan dalam menimba ilmu, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **STRATEGI *PUBLIC RELATION* KUSUMA SAHID PRINCE HOTEL SOLO DALAM MEMBENTUK CITRA DITENGAH PANDEMI COVID 19.**

Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi. Dalam penelitian dan penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan banyak bantuan, bimbingan dan dukungan dari beberapa pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

- Kedua orangtua, eyang putri dan adikku yang memberikan doa, kesabaran, kesetiaan, rasa kasih sayang, dan perhatian selama kuliah hingga terselesainya pengerjaan skripsi ini.
- Dosen pembimbing yang telah sabar membimbing dan memberikan ilmu serta semangat.
- Dosen penguji yang telah membimbing dan memberikan ilmunya.
- Almamater tercinta Universitas Sahid Surakarta

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucap rasa syukur kepada Tuhan yang telah memberikan rahmat, hidayah serta nikmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “**STRATEGI *PUBLIC RELATION* KUSUMA SAHID PRINCE HOTEL SOLO DALAM MEMBENTUK CITRA DITENGAH PANDEMI COVID 19**”, meskipun masih jauh dari kata sempurna. Peneliti dapat meraih ketuntasan berkat bantuan, bimbingan, kebaikan dari semua pihak. Sehingga peneliti mengucapkan terima kasih yang disampaikan kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Mohammad Harisudin, M.Si, selaku Rektor Universitas Sahid Surakarta.
2. Ibu Sri Huning Anwariningsih, S.T, M.Kom., selaku Wakil Rektor bidang Sumberdaya, Keuangan, dan Pengembangan Universitas Sahid Surakarta.
3. Bapak Ir. Dahlan Susilo, M.Kom., selaku Wakil Rektor bidang Akademik, Kemahasiswaan, Alumni dan Kerjasama Universitas Sahid Surakarta.
4. Ibu Destina Paningrum, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Sosial, Humaniora dan Seni Universitas Sahid Surakarta.
5. Ibu Sofia Ningsih Rahayu P, S.IP., M.I.Kom., selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Sahid Surakarta.
6. Bapak Rahmat Wisudawanto, S.S, M.Hum., selaku dosen pembimbing pertama yang telah membimbing dengan penuh kesabaran, ketelitian dan



banyak memberikan masukan, nasihat dan membantu dalam mengarahkan penulisan skripsi.

7. Bapak Dr. Musta'an, M. Ag., selaku dosen pembimbing kedua yang telah memberikan ilmu, masukan, dan saran sehingga pengerjaan skripsi ini dapat berjalan dengan lancar dan baik.
8. Ibu Sofia Ningsih Rahayu P, S.IP., M.I.Kom., selaku penguji skripsi yang telah memberikan ilmu, saran dan masukan sehingga skripsi ini dapat selesai dengan lancar dan baik.
9. Bapak dan Ibu dosen Prodi Ilmu Komunikasi Universitas Sahid Surakarta yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan sekaligus bimbingan kepada kami selama mengikuti studi.
10. Ibu Sendang Kusumastuti Selaku General Manager Kusuma Sahid Prince Hotel Solo dan Ibu Tia Kristiyanti selaku *Public Relation* Kusuma Sahid Prince Hotel Solo.
11. Ibu, Bapak, Eyang putri dan Adik, terimakasih untuk doa, kesabaran, kesetiaan, rasa kasih sayang, dan perhatian selama kuliah hingga terselesainya pengerjaan skripsi ini.
12. Sahabatku Auliani, kak Lalita yang selalu menemani dalam proses pengerjaan skripsi, memberikan semangat, dukungan, masukan dalam pengerjaan skripsi.
13. Teman-teman Ilmu Komunikasi angkatan 2017 yang telah memberikan dukungan dan semangat selama pengerjaan skripsi.

14. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam proses penyusunan laporan skripsi.

Semoga segala bantuan dan partisipasi yang diberikan kepada penulis menjadi amal baik dan mendapat balasan dari Tuhan. Penulis berharap semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi para pembaca, khususnya dalam bidang *public relation*. Skripsi ini jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan yang dimiliki peneliti. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bermanfaat.

Surakarta, 26 Agustus 2021

Azalia Agnes Wulandari

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA ILMIAH.....	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
MOTTO.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vii
KATA PENGANTAR .....	x
DAFTAR ISI .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR TABEL .....	xii
ABSTRAK .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	5
1.3. Tujuan.....	5
1.4. Manfaat.....	6
1.4.1. Manfaat Teoritis .....	6
1.4.2. Manfaat Praktis.....	6
BAB II LANDASAN TEORI .....	7
2.1. Penelitian Terdahulu .....	7
2.2. Landasan Teori.....	9
2.2.1. Pengertian Komunikasi.....	10
2.2.2. Proses Komunikasi .....	11
2.2.3. Pengertian <i>Public Relation</i> .....	13
2.2.4. Peran dan Fungsi <i>Public Relation</i> .....	15
2.2.4.1. Peran <i>Public Relation</i> .....	15
2.2.4.2. Fungsi <i>Public Relation</i> .....	16
2.2.5. Strategi <i>Public Relation</i> .....	17
2.2.6. Citra .....	21
2.2.7. Kerangka berpikir .....	23
BAB III METODEODOLOGI PENELITIAN .....	25
3.1. Jenis Penelitian.....	25
3.2. Lokasi Penelitian.....	26
3.3. Data .....	26
3.3.1. Data Primer .....	26
3.3.2. Data Sekunder.....	28
3.4. Teknik Pengambilan Sampel .....	29
3.4.1. <i>Purposive Sampling</i> .....	29
3.5. Validasi Data.....	31

3.6. Teknik Analisis Data.....	33
<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>37</b>
4.1 Deskripsi Lokasi.....	37
4.1.1 Gambaran Umum Kusuma Sahid Prince Hotel.....	37
4.1.2 Visi dan Misi .....	39
4.1.3 Fasilitas, Sarana dan Prasarana.....	41
4.1.4 Struktur Organisasi .....	46
4.1.5 Deskripsi Jabatan.....	46
4.2 Analisis Strategi <i>Public Relation</i> dan Citra .....	49
4.2.1 Strategi <i>Public Relation</i> .....	49
4.2.2 Citra .....	74
4.3 Pembahasan Strategi <i>Public Relation</i> dan Citra .....	86
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>91</b>
5.1. Kesimpulan .....	91
5.2. Saran.....	92
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>94</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>98</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Proses Komunikasi Morissan (2002).

Gambar 2.2. Kerangka Berpikir.

Gambar 3.1. Teknik Analisis Milles dan Huberman (1994).

Gambar 4.1. Struktur Organisasi KSPH.

Gambar 4.2. Unggahan Strategi *public relation* pada tahap Mendefinisikan Masalah.

Gambar 4.3. Unggahan Strategi *public relation* pada tahap Mendefinisian Masalah.

Gambar 4.4. Data Strategi *public relation* pada tahap Perencanaan dan Program.

Gambar 4.5. Unggahan Strategi *public relation* pada tahap Perencanaan dan Program.

Gambar 4.6. Unggahan Strategi *public relation* pada tahap Perencanaan dan Program.

Gambar 4.7. *Screenshot* instagram Kusuma Sahid Prince Hotel.

Gambar 4.8. Unggahan Strategi *public relation* pada tahap Perencanaan dan Program.

Gambar 4.9. Unggahan Strategi *public relation* pada tahap Strategi Aksi.

Gambar 4.10. Unggahan Strategi *public relation* pada tahap Straregi Aksi.

Gambar 4.11. Data Strategi *public relation* pada tahap Komponen Komunikasi.

Gambar 4.12. Data Strategi *public relation* pada tahap Implementasi Strategi *public relation*.

Gambar 4.13. Data Strategi *public relation* pada tahap mengevaluasi program.

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu.

Tabel 4.1. Penataan Ruang Rapat di Kusuma Sahid Prince Hotel Solo.

Tabel 4.2. Hasil Kuesioner Citra.