

**PERAN *PUBLIC RELATIONS* DALAM MENINGKATKAN  
IMAGE POSITIF INTRO LOUNGE & RESTO**



**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Untuk Mencapai  
Gelar Sarjana Ilmu Sosial dan Politik  
Jurusan Ilmu Komunikasi**

**Disusun Oleh :**

**Febe Kristiani Dwi Setiawati**  
2003071017

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS SAHID SURAKARTA**

**2007**

## HALAMAN PERSETUJUAN

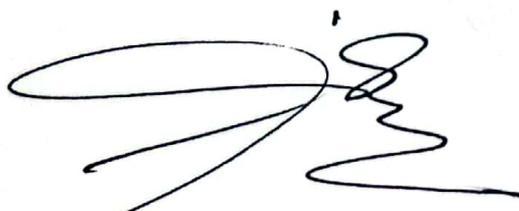
Disetujui Untuk Dipertahankan Dihadapan Panitia Ujian Skripsi

Jurusan Ilmu Komunikasi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik  
Universitas Sahid Surakarta

Surakarta,

2007

**Pembimbing I**



( Drs. Budi Riyanto, M Si )

**Pembimbing II**



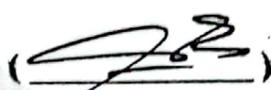
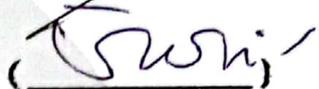
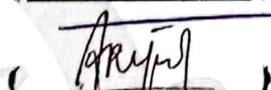
( Dra. W Chumaeson, M Si )

## HALAMAN PENGESAHAN

Telah diuji dan disahkan oleh panitia Penguji Skripsi Jurusan Ilmu Komunikasi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sahid Surakarta

Pada Hari : Selasa  
Tanggal : 05 Juni 2007

### Panitia Ujian Skripsi

1. Ketua : Drs. Budi Riyandono, MSi 
2. Wakil : Dra. Wahyuning Chumaeson, MSi 
3. Anggota : Firdastin RY. S.Sos 

Fakultas Ilmu Sosial dan Politik  
Universitas Sahid Surakarta



Ka. Prodi Ilmu Komunikasi

SETYASHIH HARINI SIP, MSi

# MOTTO

*"Sebab rancangan - Ku bukanlah rancanganmu dan jalanmu bukanlah jalan - Ku, demikianlah firman TUHAN.*

*Seperti tingginya langit dari bumi demikianlah tingginya jalan - Ku dari jalanmu dan rancangan - Ku dari rancanganmu "*

*Yesaya 55: 8-9*

*"Tidak ada apapun yang berharga yang pernah dicapai tanpa kemauan untuk memulai, semangat untuk meneruskan dan kegigihan untuk menyelesaikan "*

*Waite Philips*

# Persembahkan

*Jesus Christ , sandaran hidup dan panutan langkahku yang selalu menyegarkan jiwaaku....*

*Papa dan Mama tempatku bersandar juga berkeluh ketika gelombang hidup datang, yang selalu mendukungku dengan doa...*

*Cik dhe ( noniek ) dan Hendra yang selalu mendukung semua yang aku lakukan...*

*I \_ one “ sosok teman “ yang selalu dengan setia menemaniku dan tanpa lelah mendengar semua keluh kesahku selalu memberiku semangat dan cinta ...*

*Keluarga besarku yang tidak pernah putus menyemangatkaniku...*

*Teman – temanku yang berbagi dan bertukar pikiran juga informasi...*

## KATA PENGANTAR

Penulis panjatkan puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena telah melimpahkan rahmat dan karunia – Nya pada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan ini tanpa halangan apapun.

Laporan ini penulis susun sebagai persyaratan untuk menempuh ujian dan sebagai syarat pengajuan judul skripsi pada sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Sahid Surakarta.

Suatu penantian panjang dalam babak studi penulis lewati yang tentunya tidak lepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak. Penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan laporan ini penulis masih banyak kekurangan. Pada kesempatan ini pula penulis tidak lupa mengucapkan banyak terima kasih kepada beberapa pihak yang telah mendukung terselesainya laporan ini kepada :

1. Bp. Dr. H. Sujoko, MA, selaku rektor Universitas Sahid Surakarta.
2. Bp. H. Hartanto, SH MHum, selaku sekretaris Universitas Sahid Surakarta.
3. Ibu. Setyasih Harini, SIP MSi, selaku kepala program studi komunikasi. Terima kasih atas saran dan masukannya.
4. Bp. Budi Riyandono M Si , sebagai pembimbing I, terimakasih atas bimbingan dan kesabaran yang diberikan juga revisi - revisinya.
5. Ibu Dra. Wahyuning Chumaeson M Si , selaku pembimbing II, terima kasih atas masukan dan bantuannya.

6. Pimpinan Intro Lounge & Resto yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk dapat menjalani Kerja Lapangan di Intro Lounge & Resto.
7. Manager Accounting , Inneke Yoice E , yang telah membantu penulis dalam memberikan data yang akurat yang juga digunakan untuk menunjang terselesainya laporan ini.
8. Manager Public Relations & Marketing , Wening Damayanti , yang telah membimbing penulis selama menjalani kerja lapangan juga membantu dan memberikan pengarahan kepada penulis.
9. Bapak Ming, selaku Asisten Pimpinan, yang selalu memberikan pengarahan kepada penulis.
10. Seluruh staff dan karyawan Intro Lounge & Resto Solo Grand Mall yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu , penulis ucapkan banyak terima kasih atas bantuan dan sambutan yang hangat.
11. Papa, Mama, Cik Dhe, Hendra yang telah mendukung dan membantu secara spiritual maupun material kepada penulis dalam menyelesaikan laporan ini thanks 4 everything.
12. Orang tersayang “ I \_ one “ yang sampai saat ini dekat dengan penulis, terima kasih atas bantuan, spirit dan kasih sayang yang telah diberikan pada penulis.
13. Sahabat terbaikku , Mami Richa ma Maz Avik, yang selalu dengan setia membantu penulis dalam hal apapun.

14. Teman – teman terbaikku ‘Njoelzz, Reka ( t@NyA ), Cemen thanks be 4 bgt ya..... Uda temeni bolak – balik. Tank ju yeee.....
15. Teman – teman mantan. Ursulin, Trilmbil, Menthis, Criwil yang uda bantuin cari bahan, ma’ acih ya.....
16. Ma’ cih juga buat Mba Lia ma Maz Andri yang uda banyak kasi masukan kalo skripsi ga susah. Thank’s buat spiritnya.
17. Teman – teman ku di fakultas Ilmu Komunikasi , terima kasih atas semua bantuan dan masukannya dalam bentuk apapun.
18. Buat maz – maz staff BAU ma BAAK makasi yam as dan mau repot - repot bantu nyariin semua kebutuhanku.

Dan penulis juga menyadari bahwa dalam penyelesaian laporan ini penulis masih banyak kekurangan , maka dari itu penulis harapkan kritik, saran juga masukan yang dapat penulis gunakan untuk kemajuan penulis sendiri demi kesempurnaan laporan ini.

Surakarta,

2007

Penulis

## ABSTRAKSI

### PERAN PUBLIC RELATIONS DALAM MENINGKATKAN IMAGE POSITIF INTRO LOUNGE & RESTO.

Lingkungan bisnis yang berubah begitu cepat seiring dengan perkembangan teknologi informasi memungkinkan kita dalam berorganisasi yang cenderung berbeda dari masa lampau. Adanya arus globalisasi yang mengharuskan kita untuk mengubah bentuk organisasi menjadi fleksibel dan tanggap terhadap lingkungan. Perusahaan adalah salah satu kemajuan industri di negara berkembang. Intro Lounge & Resto sebagai perusahaan yang bergerak dibidang Lounge & Resto haus mampu mempertahankan *image* ( citra ) terhadap isu – isu yang berkembang dan melanda perusahaan dengan upaya membangun relasi yang baik dengan public. Disinilah peran *Public Relations* sebagai jembatan atau penghubung aspirasi dan masukan dari masyarakat, maka hendaknya *Public Relations* lebih memfokuskan perhatian lingkungan perusahaan dan sekitarnya.

Penelitian ini dilakukan di Intro Lounge & Resto dan pelanggan adalah untuk mengetahui pelaksanaan fungsi *Public Relations* Intro Lounge & Resto dalam meningkatkan *image* positif Intro Lounge & Resto.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode deskriptif kualitatif. Sumber data dari penelitian ini diperoleh melalui informan dan kegiatan. Informan dalam penelitian ini adalah para karyawan yang terlibat langsung dalam penciptaan dan peningkatan *image*.

Adapun hasil dari penelitian ini adalah dalam upaya peningkatan *image* perusahaan di mata customer dan masyarakat, *Public Relations* Intro Lounge & Resto membuat berbagai macam program kerja untuk mendekatkan diri dengan para tamu/customer.

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAKSI	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	<b>5</b>
A. Landasan Teori	5
1.1 Pengertian Public Relations	6
1.2 Syarat - syarat, Tugas, Kegiatan Public Relations	7
1.3 Karakteristik Public Relations	10
1.4 Image/Citra	11
1.5 Proses Pembentukan Citra	12

<b>B. Kerangka Dasar Pemikiran</b>	<b>16</b>
<b>C. Definisi Konsep</b>	<b>19</b>
<b>1. Public Relations</b>	<b>19</b>
<b>2. Citra/Image</b>	<b>19</b>
<b>3. Promosi</b>	<b>19</b>
<b>D. Definisi Operasional</b>	<b>20</b>
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	<b>21</b>
<b>A. Jenis Penelitian</b>	<b>21</b>
<b>B. Lokasi Penelitian</b>	<b>21</b>
<b>C. Sumber Data</b>	<b>21</b>
<b>1. Informan Penelitian</b>	<b>21</b>
<b>2. Dokumentasi</b>	<b>23</b>
<b>3. Kegiatan</b>	<b>23</b>
<b>4. Tempat</b>	<b>23</b>
<b>D. Tehnik Pengumpulan Data</b>	<b>24</b>
<b>1. Metode Wawancara</b>	<b>24</b>
<b>2. Metode Observasi</b>	<b>24</b>
<b>E. Validitas Data</b>	<b>24</b>
<b>F. Tehnik Analisa Data</b>	<b>25</b>
<b>a. Reduksi Data</b>	<b>25</b>
<b>b. Penyajian Data</b>	<b>25</b>
<b>c. Penarikan Kesimpulan</b>	<b>25</b>

<b>BAB IV HASIL PENELITIAN</b>	<b>27</b>
<b>A. Deskripsi Lokasi Penelitian</b>	<b>27</b>
1. Sejarah Singkat Intro Lounge & Resto	27
2. Filosofi	28
3. Sarana, Fasilitas dan Pelayanan Perusahaan	28
4. Motto Perusahaan	33
5. Logo Perusahaan	33
6. Struktur Organisasi	34
7. Karyawan Intro Lounge & Resto	37
8. Kedudukan Public Relations Dalam Struktur Organisasi	38
9. Job Description Public Relations	38
10. Hubungan Eksternal Intro Lounge & Resto	40
<b>B. Deskripsi Hasil Penelitian</b>	<b>41</b>
1. Upaya Public Relations Intro Untuk Menarik Minat Public	41
2. Peran Public Relations Untuk Meningkatkan Citra	45
3. Pembentukan Citra Perusahaan	47
a. Memberikan Informasi yang Jelas dan Actual	47
b. Meningkatkan Komitmen dengan Memberikan Pelayanan yang Terbaik	48
c. Tersedianya fasilitas yang Memadai	48
4. Citra Positif yang Terbentuk	55

<b>BAB V PENUTUP</b>	<b>56</b>
<b>A. Kesimpulan</b>	<b>56</b>
<b>B. Saran</b>	<b>57</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN – LAMPIRAN</b>	



## DAFTAR GAMBAR

<b>GAMBAR</b>	<b>Halaman</b>
<b>1. Model Pembentukan Citra Pengalaman</b>	
<b>Mengenai Stimulus</b>	<b>13</b>
<b>2. Kerangka Dasar Pemikiran Pembentukan</b>	
<b>Citra oleh Humas</b>	<b>17</b>
<b>3. Model Analisis Interaktif</b>	<b>26</b>
<b>4. Logo Perusahaan</b>	<b>33</b>

