



**PERAN *PUBLIC RELATIONS* DALAM MENINGKATKAN
CITRA POSITIF HOTEL SWARNA DWIPA PALEMBANG**

SKRIPSI

SYAKARA HADA

22126017P

PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN

FAKULTAS VOKASI

UNIVERSITAS BINA DARMA

PALEMBANG

2024

**PERAN *PUBLIC RELATIONS* DALAM MENINGKATKAN
CITRA POSITIF HOTEL SWARNA DWIPA PALEMBANG**



SKRIPSI

Disusun Oleh:

SYAKARA HADA

22126017P

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Meraih Gelar D4
Pada Program Studi Pengelolaan Perhotelan**

PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN

FAKULTAS VOKASI

UNIVERSITAS BINA DARMA

PALEMBANG

2024

HALAMAN PENGESAHAN

**PERAN *PUBLIC RELATIONS* DALAM MENINGKATKAN
CITRA POSITIF HOTEL SWARNA DWIPA PALEMBANG**

SYAKARA HADA

22126017P

SKRIPSI

Telah Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Terapan
Pariwisata Pada Program Studi Pengelolaan Perhotelan

Menyetujui,

Palembang, 02 September 2024
Program Studi Pengelolaan Perhotelan
Fakultas Vokasi
Universitas Bina Darma

Dekan,

Pembimbing,



Akhmad Khudri, M.Kom



Prof. Dr. Edi Surya Negara, M.Kom

HALAMAN PERSETUJUAN KOMISI PENGUJI

Skripsi berjudul “*PERAN PUBLIC RELATIONS DALAM MENINGKATKAN CITRA POSITIF HOTEL SWARNA DWIPA PALEMBANG*”

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 22 Agustus 2024 dan dinyatakan sudah memenuhi syarat untuk diterima:

KOMISI PENGUJI

- | | | |
|---------------------------------|-------------------|---|
| 1. Akhmad Khudri, M.Kom | Ketua Penguji | () |
| 2. Lili Anggraini, S.Pd., M.Par | Anggota Penguji 1 | () |
| 3. Wendy Liana, S.T., M.Si | Anggota Penguji 2 | () |

Palembang, 22 Agustus 2024

Program Studi Pengelolaan Perhotelan

Fakultas Vokasi

Universitas Bina Darma

Ketua Program Studi,

()
Universitas Bina Darma
Fakultas Vokasi

Lili Anggraini, S.Pd., M.Par

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Syakara Hada

NIM : 22126017P

Dengan ini menyatakan :

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana di Universitas Bina Darma atau di perguruan tinggi lainnya;
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri dengan arahan tim pembimbing;
3. Di dalam skripsi ini tidak terdapat karya dan pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan ke dalam daftar rujukan;
4. Saya bersedia skripsi yang saya hasilkan ini dicek keasliannya menggunakan *plagiarism checker* serta diunggah ke internet sehingga dapat diakses publik secara daring;
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh–sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan dan perundang–undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 09 Agustus 2024

Yang membuat pernyataan,



Syakara Hada

22126017P

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran *public relations* dalam meningkatkan citra positif Hotel Swarna Dwipa Palembang. Jenis penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Narasumber penelitian yakni *General Affair Corporate, Marketing Manager, Front Office Manager*, dan 7 (tujuh) Tamu Hotel Swarna Dwipa. Teknik keabsahan data yang digunakan adalah teknik triangulasi sumber data, dengan teknik analisis data berupa pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan/verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran *public relations* Hotel Swarna Dwipa meliputi: 1) *Communicator* untuk publik eksternal yaitu menyampaikan informasi melalui media *online* dan *offline*. Sedangkan untuk publik internal yaitu melakukan rapat koordinasi dan evaluasi kinerja staf, serta *briefing* hotel. 2) *Relationship* untuk publik eksternal yaitu menjalin hubungan dan kerjasama yang baik dengan pihak luar seperti kepolisian dan instansi-instansi lain, serta menjaga dan memelihara hubungan baik dengan *customer*. Sedangkan untuk publik internal yaitu mengadakan pelatihan, menjalin hubungan dan kerjasama yang baik dengan semua departemen, dan mengadakan kegiatan untuk mempererat hubungan antar pegawai. 3) *Back Up Management* dilakukan dengan cara melakukan promosi dan pengelolaan acara. Aktivitas ini diawali dengan menganalisis keinginan dan kebutuhan publik, merencanakan kegiatan, mengkomunikasikan rencana melalui rapat koordinasi, dan melakukan evaluasi. 4) *Good Image Maker* diwujudkan dengan melakukan berbagai kegiatan sosial seperti berbagi makanan untuk fakir setiap hari Jumat, memberi bantuan bagi yang mengalami musibah, bekerjasama dengan komunitas tertentu mengadakan peduli asap, dan melakukan bersih-bersih di lingkungan sekitar luar Hotel Swarna Dwipa.

Kata Kunci: Peran *Public Relations*, Citra, Hotel Swarna Dwipa Palembang.

ABSTRACT

This research aims to determine the role of public relations in improving the positive image of Hotel Swarna Dwipa Palembang. The type of research is qualitative descriptive. Data collection techniques include observation, interviews, and documentation. The research sources are General Affair Corporate, Marketing Manager, Front Office Manager, and 7 (seven) Guests of Hotel Swarna Dwipa. The data validity technique used is triangulation, with data analysis techniques in the form of data collection, data reduction, data presentation, drawing conclusions/verification. The results of the research show that the role of public relations of Hotel Swarna Dwipa are: 1) Communicator for external public are conveying information through online and offline media. For internal public are conducting coordination meetings and evaluating staff performance, as well as hotel briefings. 2) Relationship for external public are establishing good relations and cooperation with external parties such as the police and other agencies, as well as maintaining and nurturing good relations with customers. For internal public are doing training, establishing good relations and cooperation with all departments, and holding activities to strengthen relations between employees. 3) Back Up Management is done by promoting and managing events. This activity begins with analyzing the desires and needs of the community, planning activities, communicating plans through coordination meetings, and conducting evaluations. 4) Good Image Maker is realized by carrying out various social activities such as sharing foods for the underprivileged every Friday, providing assistance for those who experience disasters, working together with certain communities to enviromental care, cleaning the area around the outside of Hotel Swarna Dwipa.

Keywords: *Role of Public Relations, Image, Hotel Swarna Dwipa Palembang.*

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“When life gives you lemons, make lemonade.”

-Elbert Hubbard

“Terkadang, dua langkah kecil lebih baik daripada satu langkah besar.”

-Fortress of Meropide

“I am who i am and i have the need to be.”

-Le Petit Prince

PERSEMBAHAN

Untuk diriku sendiri, terima kasih telah berjuang sampai di titik ini.

Untuk Papa dan Mama, yang senantiasa memberikan kasih sayang, bantuan moril maupun material, serta doa tiada hentinya.

Untuk kakak-kakak dan teman-teman yang telah memberikan semangat dan dukungan kepada diri ini.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

CURICULUM VITAE

SYAKARA HADA, S.Tr.Par

Fresh Graduate, Hotel Management of Bina Darma University

PALEMBANG, SOUTH SUMATERA • 0812-5977-3735 • kara.hada@gmail.com

PERSONAL INFORMATION

Date of Birth : January 25th 1998
Adress : Palembang, Sumatera Selatan
Nationality : Indonesia
Material Status : Single



EDUCATIONAL BACKGROUND

2024 : Bina Darma University
Faculty of Vokasi
Hotel Management
Bachelor Of Tourism

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**PERAN PUBLIC RELATIONS DALAM MENINGKATKAN CITRA POSITIF HOTEL SWARNA DWIPA PALEMBANG**” dengan baik dan lancar. Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Sarjana Terapan Pariwisata (S.Tr.Par) pada program studi Pengelolaan Perhotelan.

Penulis menyadari bahwa terselesaikannya skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan dukungan dari banyak pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M. selaku Rektor Universitas Bina Darma.
2. Dr. Edi Surya Negara, M.Kom. selaku Dekan Fakultas Vokasi.
3. Ibu Lili Anggraini, S.Pd., M.Par. selaku Ketua Program Studi Pengelolaan Perhotelan.
4. Bapak Akhmad Khudri, M.Kom. selaku Dosen Pembimbing yang telah membantu membimbing skripsi ini.
5. Ibu Lili Anggraini, S.Pd., M.Par dan Wendy Liana, S.T., M.Si selaku Dosen Penguji yang telah memberi masukan dan saran yang membangun untuk penulis.
6. Manajemen Hotel Swarna Dwipa Palembang yang telah memberikan izin dan bersedia menjadi lokasi penelitian skripsi ini.

7. Kepada Bu Yusmama, Bu Lina, Pak Reza, Pak Adi, dan seluruh bagian Hotel Swarna Dwipa yang telah memberikan banyak bantuan kepada penulis selama pengerjaan skripsi ini.
8. Kepada kedua Orang Tua penulis yaitu Bapak Syaiful Bahri dan Ibu Bety Haryati yang selalu memberikan kasih sayang serta bantuan dan dukungan, baik secara moril maupun materil kepada penulis selama ini.
9. Kepada Kak Hayu, Kak Ada, dan Kak Pajan selaku kakak kandung penulis yang telah memberikan dukungan kepada penulis.
10. Kepada teman-teman Jogja, teman-teman Twitter, teman-teman seperjuangan di Bina Darma, dan semua teman-teman penulis lainnya yang kerap menemani dan memberikan *support* kepada penulis dalam menghadapi hari-hari di kala mendung maupun cerah.

Palembang, September 2024

Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| HALAMAN PENGESAHAN..... | ii |
| HALAMAN PERSETUJUAN KOMISI PENGUJI | iii |
| SURAT PERNYATAAN..... | iv |
| ABSTRAK | v |
| <i>ABSTRACT</i> | vi |
| MOTTO DAN PERSEMBAHAN..... | vii |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP..... | viii |
| KATA PENGANTAR | ix |
| DAFTAR ISI..... | xi |
| DAFTAR TABEL..... | xiv |
| DAFTAR GAMBAR | xv |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xvi |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 4 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 4 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 4 |
| 1.5 Ruang Lingkup Penelitian | 5 |

| | | |
|---------------------------------------|-----------------------------------|-----------|
| 1.6 | Sistematika Penulisan | 5 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | | 7 |
| 2.1 | Landasan Teori | 7 |
| 2.1.1 | <i>Public Relations</i> | 7 |
| 2.1.2 | Citra..... | 17 |
| 2.1.3 | Hotel..... | 21 |
| 2.2 | Kerangka Pemikiran | 23 |
| 2.3 | Penelitian Terdahulu..... | 24 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | | 27 |
| 3.1 | Metode dan Desain Penelitian..... | 27 |
| 3.2 | Lokasi dan Waktu Penelitian..... | 27 |
| 3.3 | Teknik Cuplikan | 28 |
| 3.4 | Sumber Data | 29 |
| 3.4.1 | Data Primer | 29 |
| 3.4.2 | Data Sekunder | 30 |
| 3.5 | Teknik Pengumpulan Data | 30 |
| 3.5.1 | Observasi..... | 30 |
| 3.5.2 | Wawancara..... | 31 |
| 3.5.3 | Dokumentasi | 31 |
| 3.5.4 | Studi Kepustakaan..... | 32 |
| 3.6 | Keabsahaan Data | 32 |

| | |
|--|-----------|
| 3.7 Teknik Analisis Data | 32 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 36 |
| 4.1 Hasil Penelitian..... | 36 |
| 4.1.1 Sejarah Hotel Swarna Dwipa | 36 |
| 4.1.2 Visi Dan Misi Hotel Swarna Dwipa..... | 38 |
| 4.1.3 Struktur Organisasi Hotel Swarna Dwipa | 39 |
| 4.1.4 Fasilitas Hotel Swarna Dwipa..... | 40 |
| 4.2 Pembahasan Peran <i>Public Relations</i> Dalam Meningkatkan Citra Positif Hotel Swarna Dwipa..... | 46 |
| 4.2.1 Kedudukan <i>Public Relations</i> Hotel Swarna Dwipa | 46 |
| 4.2.2 Peran <i>Public Relations</i> Hotel Swarna Dwipa | 49 |
| 4.2.3 Langkah-langkah Mengoptimalkan Peran <i>Public Relations</i> Dalam Meningkatkan Citra Positif Hotel Swarna Dwipa..... | 60 |
| BAB V PENUTUP..... | 62 |
| 5.1 Kesimpulan | 62 |
| 5.2 Saran | 64 |
| DAFTAR PUSTAKA | 65 |
| LAMPIRAN | 67 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--------------------------------------|----|
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu | 25 |
| Tabel 3.1 Sumber Data Primer | 29 |



DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 2.1 Model Pembentukan Citra..... | 21 |
| Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran | 24 |
| Gambar 3.1 Model Analisis Data | 29 |
| Gambar 4.1 Hotel Swarna Dwipa | 38 |
| Gambar 4.2 Struktur Organisasi Hotel Swarna Dwipa | 39 |
| Gambar 4.3 Fasilitas Kamar Hotel Swarna Dwipa..... | 41 |
| Gambar 4.4 <i>Ballroom</i> Hotel Swarna Dwipa | 42 |
| Gambar 4.5 <i>Meeting Room</i> Hotel Swarna Dwipa | 43 |
| Gambar 4.6 Musholla, <i>Smoking Room</i> Hotel Swarna Dwipa | 43 |
| Gambar 4.7 <i>Lobby</i> Hotel Swarna Dwipa | 44 |
| Gambar 4.8 Kolam Renang Hotel Swarna Dwipa | 45 |
| Gambar 4.9 <i>Cafe Indoor</i> dan <i>Outdoor</i> Hotel Swarna Dwipa | 46 |
| Gambar 4.10 Kumpulan Piagam dan Sertifikat Hotel Swarna Dwipa | 59 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|----|
| Lampiran 1 Dokumentasi Penelitian | 67 |
| Lampiran 2 Wawancara Dengan Pegawai Hotel Swarna Dwipa | 68 |
| Lampiran 3 Wawancara Dengan Tamu Hotel Swarna Dwipa | 75 |
| Lampiran 4 Permohonan Judul | 82 |
| Lampiran 5 Permohonan Surat Pengantar | 83 |
| Lampiran 6 Surat Izin Penelitian | 84 |
| Lampiran 7 Surat Balasan Hotel | 85 |
| Lampiran 8 SK Pembimbing | 86 |
| Lampiran 9 Lembar Konsultasi | 87 |
| Lampiran 10 Halaman Persetujuan | 88 |
| Lampiran 11 Lembar ACC Perbaikan | 89 |
| Lampiran 12 Turnitin | 90 |

Universitas Bina
Dharma

