



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**STRATEGI PUBLIC RELATIONS DALAM
MEMPERTAHANKAN CITRA DI HOTEL GRAND HYATT
JAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu (S1)
fakultas Program Studi Ilmu Komunikasi

Disusun oleh :

Annisa Nurbani Muharam

44217110079

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2021



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Nama : Annisa Nurbani Muharam
NIM : 44217110079
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations
Judul : Strategi Public Relations dalam mempertahankan citra di Hotel
Grand Hyatt Jakarta

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 18 Agustus 2021

Mengetahui,
Pembimbing

(Dr. Farid Hamid, M.Si)

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TUGAS AKHIR

Nama : Annisa Nurbani Muharam
NIM : 44217110079
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations
Judul : Strategi Public Relations dalam Mempertahankan Citra Di hotel
Grand Hyat Jakarta

Jakarta, 18 Agustus 2021

Ketua Sidang :


(Anindita S.Pd, M.IKom)

Penguji Ahli :


(Riki Arswendi, S.Sos, M.Ikom)

Pembimbing :


(Dr. Farid Hamid, M.Si)

LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Annisa Nurbani Muharam
NIM : 44217110079
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir dengan judul : Strategi Public Relations dalam mempertahankan citra di Hotel Grand Hyatt Jakarta adalah murni hasil karya yang telah saya buat untuk melengkapi salah satu persyaratan menjadi Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana. Skripsi tersebut bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi atau penelitian yang sudah ada, baik yang dipublikasikan maupun tidak, kecuali ada beberapa bagian kutipan yang sumber informasinya telah saya cantumkan sebagaimana mestinya. Bila terbukti saya melakukan tindakan plagiarism, maka saya bersedia menerima sanksi yaitu pembatalan kelulusan saya sebagai sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana dan melakukan kembali semua proses penyusunan skripsi dari awal.

Jakarta, 18 Agustus 2021
Yang membuat pernyataan,



(Annisa Nurbani Muharam)

Mengetahui,

Pembimbing



(Dr. Farid Hamid, M.Si)

Ketua Bidang Studi



(Suryaning Hayati SE, MM, M.Ikom)

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TUGAS AKHIR

Judul : Strategi Public Relations dalam Mempertahankan Citra Di hotel Grand Hyatt
Jakarta

Nama : Annisa Nurbani Muharam
NIM : 44217110079
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations

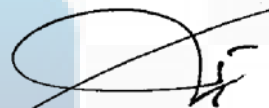
Jakarta,
Disetujui dan diterima oleh,

Ketua Bidang Studi Public Relations



(Suryaning Hayati SE, MM, M.Ikom)

Pembimbing

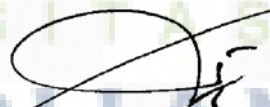


(Dr. Farid Hamid, M.Si)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



(Dr. Elly Yuliawati, M.Si)



(Dr. Farid Hamid, M.Si)



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Studi Public Relations
Annisa Nurbani Muharam
44217110079

Strategi Public Relations Dalam Mempertahankan Citra Di Hotel Grand Hyatt Jakarta
Jumlah Halaman **145**

Bibliografi : 21 Referensi, Tahun 1996-2020

ABSTRAK

Di era globalisasi ini, persaingan di dunia perhotelan semakin ketat. Ketatnya persaingan hotel membuat *customer* semakin berharga, untuk itu pentingnya mempertahankan citra sebagai hotel yang menyediakan tempat dan layanan yang baik. Dibutuhkan strategi yang harus dilakukan oleh perusahaan agar dapat terus mempertahankan citra nya dan disinilah pentingnya peranan *Public Relations* dalam menjalin hubungan antara perusahaan dan publiknya.

Teori yang digunakan yaitu teori Scott M. Cultip proses perencanaan strategis *Public Relations*. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui strategi dan hambatan *Public Relations* dalam mempertahankan citra Hotel Grand Hyatt Jakarta.

Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme dengan pendekatan kualitatif. Peneliti ini menggunakan jenis metode wawancara mendalam karena merupakan suatu strategi analisis mendalam dengan pokok masalah apa atau apakah, bagaimana atau mengapa. Subyek yang menjadi sumber informasi adalah pihak internal dan eksternal perusahaan Hotel Grand Hyatt Teknik pengumpulan data adalah melalui data primer dan data. Teknik pemeriksaan keabsahan data menggunakan triangulasi sumber yaitu dengan membandingkan data hasil wawancara dengan observasi.

Hasil penelitian ini membahas tentang tahapan strategi yaitu perumusan strategi. Dengan demikian, peneliti mampu memperoleh gambaran mengenai strategi *Public Relations* Hotel Grand Hyatt Jakarta dalam mempertahankan citra perusahaan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa strategi *Public Relations* Hotel Grand Hyatt Jakarta dapat diimplementasikan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari beberapa penghargaan yang berhasil didapatkan secara terus menerus.

Kata kunci : *Public Relations*, Strategi *Public Relations*, *Citra*.

KATA PENGANTAR

Puji syukur panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat, nikmat dan karuniaNya terhadap peneliti berupa kesehatan, kesabaran, kegigihan, kekuatan serta pengetahuan sehingga peneliti dapat menyusun dan menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “ Strategi Public Relations Dalam Mempertahankan Citra Di Hotel Grand Hyatt Jakarta”. Harapan tugas akhir ini untuk dapat memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta.

Dengan segala kerendahan hati peneliti menyadari selama pengerjaan tugas akhir banyak pihak yang telah membantu, untuk itu peneliti mengucapkan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah berjasa memberikan motivasi dalam rangka menyelesaikan tugas akhir ini, antara lain peneliti tujuan kepada :

1. Bapak Dr. Farid Hamid Umarela, M.Si selaku program studi ilmu komunikasi dan dosen pembimbing yang telah memberikan pengetahuannya, senantiasa membimbing penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Ibu Dr. Elly Yuliawati, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Suryaning Hayati, SE, MM, M.Ikom selaku ketua bidang studi Public Relations Universitas Mercu Buana
4. Seluruh dosen pengajar dan staf administrasi Universitas Mercu Buana.
5. Kedua orang tua tercinta Bapak Yusbani dan Ibu Nurlela yang telah memberikan semangat dalam penyelesaian skripsi ini. juga tidak lupa saya berikan ucapan terima kasih kepada teman dekat saya Ryan Dwi Putro yang juga selalu memberikan semangat dan motivasi dalam penyelesaian tugas skripsi ini
6. Jajaran Hotel Grand Hyatt Jakarta yang telah mengizinkan peneliti melakukan penelitian terhadap strategi Public Relations dan memberikan sumber informasi baik data maupun jawaban wawancara.
7. Sahabat seperjuangan S.Ikom Universitas Mercubuana Menteng khusus nya Windi Andiyani, Tita Aulia Sari, dan geng “Julid” lain nya atas bantuan, motivasi, semangat dan waktunya selama ini.
8. Kepada semua pihak yang sudah membantu peneliti secara langsung maupun tidak langsung, semoga Allah SWT membalas semua kebaikan kalian amin.

Menyadari bahwa laporan ini jauh dari sempurna, peneliti mengharapkan Kritik dan saran untuk kesempurnaan laporan ini. Akhir kata, peneliti berharap laporan ini bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukannya.

Jakarta, 2 Januari 2021

Annisa Nurbani Muharam



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TUGAS AKHIR.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TUGAS AKHIR.....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Fokus Penelitian.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II.....	10
TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
2.2 Kajian Teoritis.....	27
BAB III.....	55
METODOLOGI PENELITIAN.....	55
3.1 Paradigma Penelitian.....	55
3.2 Metode Penelitian.....	57
3.3 Subjek Penelitian.....	58
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	59
3.5 Teknik Analisis Data.....	61
3.6 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	63
BAB IV.....	65

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	65
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	65
4.1.1 Logo Perusahaan.....	67
4.1.2 Visi dan Misi Grand Hyatt Jakarta	68
4.1.3 Struktur Organisasi Grand Hyatt Jakarta.....	68
4.2 Hasil Penelitian	71
4.3 Pembahasan	102
BAB V.....	116
KESIMPULAN DAN SARAN.....	116
5.1 Kesimpulan.....	116
5.2 Saran	118
DAFTAR PUSTAKA	120
Buku :.....	120
Jurnal :	121
LAMPIRAN.....	123
TRANSKIP WAWANCARA.....	124
DOKUMENTASI WAWANCARA.....	143
CURRICULUM VITAE	144

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Logo Grand Hyatt Jakarta	67
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Hotel Grand Hyatt Jakarta	68
Gambar 4.3 Pemberian achievement untuk best trainer	82
Gambar 4.4 Natal bersama karyawan Hotel Grand Hyatt Jakarta	83
Gambar 4.5 Konsep Memorable Valentine's Day Escape	85
Gambar 4.6 Le Petit at Grand Hyatt Jakarta	90
Gambar 4.7 Website Hotel Grand Hyatt Jakarta	92
Gambar 4.8 Instagram Hotel Grand Hyatt Jakarta	93
Gambar 4.9 Reviews Hotel Grand Hyatt Jakarta	99
Gambar 4.10 Hotel Grand Hyatt Jakarta memenangkan hotel terbaik versi Adikarya Wisata 2019.....	103
Gambar 4.11 Proses Perencanaan Strategi	105

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Pemohonan Pengumpulan Data Riset
2. Transkrip Wawancara
3. Dokumentasi Wawancara
4. Curriculum Vitae

