



**STRATEGI PUBLIC RELATIONS DALAM MENINGKATKAN CITRA HOTEL  
SANTIKA GARUT DI MASA PANDEMI COVID 19**

**TUGAS AKHIR  
SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S-1) Komunikasi

Bidang Studi *Public Relations*

**MERCU BUANA**

**Fiolina Teja Yanti**

**44218120123**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2022**

### LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Fiolina Teja Yanti  
NIM : 44218120123  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi : Public Relations

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir dengan judul : **STRATEGI PUBLIC RELATIONS DALAM MENINGKATKAN CITRA HOTEL SANTIKA GARUT DI MASA PANDEMI COVID 19** 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, 30 November 2022  
Yang membuat pernyataan,



(Fiolina Teja Yanti)

Mengetahui,

Pembimbing

( Dr. Farid Hamid, M.Si )

Ketua Bidang Studi

( Suryaning, S.E., MM. )



Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Mercu Buana

## **LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR**

Nama : Fiolina Teja Yanti  
NIM : 44218120123  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi : Public Relations  
Judul : STRATEGI PUBLIC RELATIONS DALAM MENINGKATKAN  
CITRA HOTEL SANTIKA GARUT DI MASA PANDEMI COVID-  
19

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**  
Jakarta, 30 September 2022

Mengetahui,  
Pembimbing

( Dr. Farid Hamid M.Si)



Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Mercu Buana

### **LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

### **LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TUGAS AKHIR**

Nama : Fiolina Teja Yanti  
NIM : 44218120123  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi : Public Relations  
Judul : STRATEGI PUBLIC RELATIONS DALAM MENINGKATKAN  
CITRA HOTEL SANTIKA GARUT DI MASA PANDEMI COVID  
19

Jakarta, 30 September 2022

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

Ketua Sidang : Novi Erlita S.Sos, MA ( ..... )

Penguji Ahli : Siti Muslihatul Machmudah M.Ikom  
Pembimbing : Dr. Farid Hamid M.Si

( ..... )  
( ..... )



Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Mercu Buana

### **LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TUGAS AKHIR**

Judul : STRATEGI PUBLIC RELATIONS DALAM MENINGKATKAN  
CITRA HOTEL SANTIKA GARUT DI MASA PANDEMI COVID  
19

Nama : Fiolina Teja Yanti

NIM : 44218120123

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 30 September 2022

Disetujui dan diterima oleh,

Ketua Bidang Studi  
Public Relations

( Suryaning Hayati S.E, MM )

Pembimbing

**MERCU BUANA**

( Dr. Farid Hamid, M.Si )

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

( Dr. Elly Yuliawati, M.Si )

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

( Dr. Farid Hamid, M.Si )

## **KATA PENGANTAR**

Assalamualaikum Wr.Wb

Alhamdullilah puji dan syukur saya panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-nya, hingga akhirnya peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul “Strategi Public Realtions Dalam Meningkatkan Citra Hotel Santika Garut Di masa Pandemic Covid 19”.

Dalam penyusunan tugas akhir ini, banyak pihak yang telah membantu saya, baik dalam bentuk material maupun spiritual; berupa bimbingan, saran, nasihat, dukungan semangat dan doa. Teriring ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Farid Hamid, M.Si., selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir, Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr. Elly M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Mercu Buana.
3. Dr. Juwono Tri Atmodjo, M.Si., selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Suryaning Hayati, S.E, MM., selaku Ketua Bidang Studi Public Relations, Universitas Mercu Buana.
5. Orang tua tercinta, Ibu Iis Hayati dan Bapak Maryanto yang selalu memberikan dukungan serta doa kepada anaknya untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.

6. Orang tua tercinta, Ibu Tiambun Linceria Simanjuntak yang selalu memberikan dukungan serta doa kepada anaknya untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.
7. Kakak saya, Mega Inggrid P yang selalu memberikan dukungan serta doa kepada saya untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.
8. Kepada sahabat saya Satria, Althea, Ripky, Mijmar, Acit, Yullena, Devira yang telah memberikan support, saran, serta bantuannya dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
9. Kepada Hanifan Nugroho selaku teman terdekat, yang telah memberikan support, saran, serta bantuannya dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan-kekurangan karena terbatasnya kemampuan dan pengalaman peneliti. Penulisan ini tidak dapat terwujud tanpa bantuan, bimbingan serta dorongan dari banyak pihak, hingga semua itu dapat terselesaikan. Karena itu peneliti mengaharapkan kritik dan saran, guna penyempurnaan skripsi ini, semoga skripsi dapat bermanfaat bagi semua yang membacanya. Wassalamualikum Wr. Wb

Jakarta, 25 July 2022

Peneliti

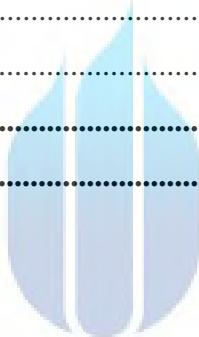
## DAFTAR ISI

### **LEMBAR JUDUL SKRIPSI**

<b>LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA .....</b>	i
<b>LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR .....</b>	ii
<b>LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TUGAS AKHIR .....</b>	iii
<b>LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR .....</b>	iv
<b>ABSTRAK .....</b>	v
<b>ABSTRACT .....</b>	vi
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	vii
<b>DAFTAR ISI .....</b>	ix
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	xii
<b>DAFTAR BAGAN .....</b>	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	xiv
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	1
1.1 Latar belakang .....	1
1.2 Fokus Penelitian .....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Manfaat Penelitian .....	9
1.4.1 Manfaat Akademis .....	9
1.4.2 Manfaat Praktis .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	10
2.1 Penelitian Terdahulu .....	10
2.2 Komunikasi .....	16
2.2.1 Pengertian Komunikasi .....	16
2.2.2 Proses Komunikasi .....	17
2.2.1 Fungsi Komunikasi .....	19
2.2.1 Tujuan Komunikasi .....	19
2.3 Komunikasi Organisasi .....	21
2.3.1 Pengertian Komunikasi Organisasi .....	21
2.3.2 Tujuan Komunikasi Organisasi .....	24

2.3.3 Fungsi Komunikasi Organisasi .....	25
2.3.4 Hambatan Komunikasi Organisasi.....	27
2.4 Public Relations .....	31
2.4.1 Pengertian Public Relations .....	31
2.4.2 Public Relations Sebagai Profesi .....	32
2.4.3 Fungsi dan Tugas Public Relations .....	34
2.4.4 Management Public Relations.....	35
2.4.5 Strategi Public Relations .....	36
2.4.5.1 Hambatan dalam Strategi Public Relations.....	41
2.4.6 Langkah-langkah Strategi Public Relations .....	44
2.4.7 Peran Public Relations .....	46
2.5 Citra .....	49
2.5.1 Pengertian Citra .....	49
2.5.2 Jenis Citra .....	51
2.5.3 Citra Perusahaan.....	53
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>55</b>
3.1 Paradigma Penelitian .....	55
3.2 Metode penelitian .....	57
3.3 Subjek penelitian .....	57
3.3.1 Key Informan .....	59
3.3.2 Informan .....	59
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	61
3.4.1 Data Primer .....	61
3.4.2 Data Sekunder .....	63
3.5 Teknik Analisi Data .....	64
3.3 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data .....	65
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>68</b>
4.1 Sejarah Singkat Perusahaan .....	68
4.1.1 Visi dan Misi Perusahaan .....	70
4.1.2 Struktur Organisasi.....	70
4.1.2.1 Struktur Organisasi Hotel Santika Garut .....	70

4.1.2.2 Struktur Organisasu Sales dan Marketing Departement .....	72
4.2 Hasil Penelitian .....	75
4.2.1 Strategi Public Relations Hotel Santika Garut Dalam Meningkatkan Citra Di Masa Pandemic Covid-19 .....	76
4.3 Pembahasan .....	105
4.3.1 Flowcart Strategi Public Relations Hotel Santika Garut Dalam Meningkatkan Citra Di Masa Pandemic Covid-19 .....	117
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>121</b>
5.1 Kesimpulan .....	121
5.2 Saran .....	121
5.2.1 Saran Akademis .....	123
5.2.2 Saran Praktis .....	124
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>126</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>129</b>



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

## **DAFTAR TABEL**

<b>Table 2.1</b> Penelitian terdahulu .....	12
<b>Table 4.1</b> Flowchart Strategi Public Relations Hotel Santika Garut .....	97



## **DAFTAR BAGAN**

**Bagan 4.1** Bagan Struktur Sales dan Marketing Department Hotel Santika Garut 57



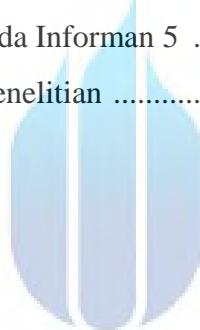
## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1.1</b> Data konfirmasi Covid-19 di Indonesia.....	2
<b>Gambar 1.2</b> Data konfirmasi Covid-19 di Jawa Barat.....	3
<b>Gambar 4.1</b> Struktur Organisasi Hotel Santika Garut.....	56
<b>Gambar 4.2</b> Konten Instagram charm of mountain view.....	70
<b>Gambar 4.3</b> Konten Instagram luxurious wedding exhibition .....	74
<b>Gambar 4.4</b> Publikasi CSR pembagian masker dan hand senitizer.....	77
<b>Gambar 4.5</b> Story Highlight Hotel Santika Garut .....	81
<b>Gambar 4.6</b> Form Guest Comment Hotel Santika Garut.....	85
<b>Gambar 4.7</b> Komen Instagram Hotel Santika Garut .....	86

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Surat Penelitian .....	130
Lampiran 2 Surat Keterangan Penelitian .....	131
Lampiran 3 Curiculum Vitae .....	132
Lampiran 4 Hasil Wawancara Informan I .....	133
Lampiran 5 Hasil Wawancara Informan II .....	138
Lampiran 6 Hasil Wawancara Informan III .....	141
Lampiran 7 Transkrip Wawancara .....	144
Lampiran 8 Pertanyaan Kepada Informan 4 .....	147
Lampiran 9 Pertanyaan Kepada Informan 5 .....	149
Lampiran 10 Dokumentasi Penelitian .....	151



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**