



**STRATEGI PUBLIC RELATIONS HOTEL ASTON PRIORITY
SIMATUPANG DALAM UPAYA MEMPERTAHANKAN
CITRA DI MASA PANDEMI COVID-19**

**TUGAS AKHIR
SKRIPSI**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar
Sarjana Strata (S-1) Komunikasi Bidang Studi Public Relations**

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

**Sarah Muhtar
(44219110131)**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2023**

HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sarah Muhtar
NIM : 44219110131
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Strategi Public Relations Hotel Aston Priority
Simatupang Dalam Upaya Mempertahankan Citra
Di Masa Pandemi Covid-19

Menyatakan bahwa Laporan Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat, serta semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata ditemukan di dalam Laporan Skripsi saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Jakarta, 21 Agustus 2023

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Sarah Muhtar

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Sarah Muhtar
NIM : 44219110131
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Strategi Public Relation Hotel Aston Priority Simatupang Dalam Upaya Mempertahankan Citra Dimasa Pandemi Covid-19.

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:

Pembimbing 1 : Riki Arswendi, M.Ikom ()
NIDN : 0316088503
Ketua Penguji : Dr. Farid Hamid, M.Si ()
NIDN : 0301117301
Penguji Ahli : Andi Pajolloi Bate, M.Ikom ()
NIDN : 0303069401

MERCU BUANA

Jakarta, 14 Agustus 2023

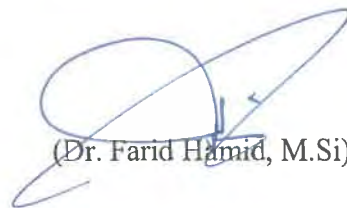
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



(Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si)



(Dr. Farid Hamid, M.Si)

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sarah Muhtar
NIM : 44219110131
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Strategi Public Relations Hotel Astor Priority
Simatupang Dalam Upaya Mempertahankan Citra Di
Masa Pandemi Covid-19

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Laporan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 21 Agustus 2023
Yang menyatakan,



(Sarah Muhtar.)

ABSTRAK

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sarah Muhtar
NIM : 44219110131
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Strategi Public Relations Hotel Aston Priority Simatupang Dalam Upaya Mempertahankan Citra Di Masa Pandemi Covid-19
Pembimbing : Riki Arswendi, M.Ikom

Perubahan yang sedang terjadi di dunia akibat munculnya Virus Corona membuat banyak perusahaan mengalami penurunan dalam bisnisnya, industri pariwisata salah satunya perhotelan merupakan industri yang paling depan terkena dampak ini.

Dibutuhkan Strategi Public Relations yang tepat dalam dunia perhotelan untuk meningkatkan kepercayaan tamu agar tetap merasa aman dan nyaman saat berkunjung dimasa Pandemi Covid-19. Penelitian ini berusaha untuk mencari tau strategi apa yang dilakukan Public Relations Hotel Aston Priority Simatupang Dalam Upaya Mempertahankan Citra Di Masa Pandemi Covid-19.

Paradigma penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah post positivisme yang menggunakan metode penelitian dengan pendekatan kualitatif. Subjek penelitian dilakukan kepada 3 informan internal dari Hotel Aston Priority Simatupang yaitu Bapak Edo Damara (Director of Sales & Marketing), Ibu Riana Megawati (Public Relations & Marketing Communication Manager) dan Bapak Sumardi (F&B Manager) serta 3 informan eksternal hotel yang pernah menginap di Hotel yaitu Ibu Iis Solihat, Bapak Arif dan Ibu Liana dengan melakukan wawancara dan observasi untuk mendapatkan data.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Strategi Public Relations yang dilakukan manajemen hotel adalah dengan pemanfaatan media digital, Sosial media instagram menjadi pilihan manajemen hotel untuk mempromosikan hotel serta menginformasikan langkah apa yang telah dilakukan Hotel Aston demi menjaga Citra hotel yang sudah didapat yang mendapatkan penghargaan Traveler's Choice 2021 di TripAdvisor sebagai rekomendasi hotel pilihan di Indonesia serta hotel yang dikenal sebagai MICE (Meeting, Incentive, Conference, and Exhibition), Hotel Aston Priority Simatupang juga mendapatkan penghargaan lainnya yaitu Travel & Hospitality Awards 2021 sebagai salah satu hotel bisnis terbaik di Indonesia yang dengan cepat menyesuaikan pada perubahan pola hidup masyarakat yang terjadi pada masa pandemic Covid 19 ini dan melakukan *digital storytelling* supaya dapat menjangkau masyarakat luas, khususnya yang menjadi sasaran yaitu pelanggan setia hotel. Hasil akhir dari penelitian ini diharapkan mampu menjadi suatu bahan evaluasi bagi Hotel Aston Priority Simatupang dan juga referensi bagi perusahaan lainnya.

Kata kunci : *strategi public relations, perhotelan, era normal baru, citra*

ABSTRACT

Name : Sarah Muhtar
NIM : 44219110131
Study Program : Ilmu Komunikasi
Title Internship Report : Strategi Public Relations Hotel Aston Priority Simatupang Dalam Upaya Mempertahankan Citra Di Masa Pandemi Covid-19
Counsellor : Riki Arswendi, M.Ikom

The changes that are happening in the world due to the emergence of the Corona Virus have made many companies experience a decline in their business, the tourism industry, one of which is the hospitality industry, is the industry that is most affected by this.

The right Public Relations Strategy is needed in the hospitality world to increase guest confidence so that they feel safe and comfortable when visiting during the Covid-19 Pandemic. This research seeks to find out what strategies were used by the Public Relations of the Aston Priority Simatupang Hotel in an effort to maintain its image during the Covid-19 pandemic.

The research paradigm used in this study is post positivism using research methods with a qualitative approach. The research subjects were conducted with 3 internal informants from the Aston Priority Simatupang Hotel, namely Mr. Edo Damara (Director of Sales & Marketing), Mrs. Riana Megawati (Public Relations & Marketing Communication Manager) and Mr. Sumardi (F&B Manager) and 3 hotel external informants who had stayed at the hotel, namely Mrs. Iis Solihat, Mr. Arif and Mrs. Liana by conducting interviews and observations to obtain data.

The results of this study indicate that the Public Relations Strategy carried out by hotel management is by utilizing digital media, social media Instagram is the hotel management's choice for promoting the hotel and informing what steps have been taken by the Aston Hotel to maintain the hotel's image which has been awarded the Traveler's Choice 2021 award on TripAdvisor as a recommendation for selected hotels in Indonesia as well as hotels known as MICE (Meeting, Incentive, Conference and Exhibition), the Aston Priority Simatupang Hotel also received another award, the Travel & Hospitality Awards 2021 as one of the best business hotels in Indonesia which quickly adjusting to the changes in people's lifestyles that occurred during the Covid 19 pandemic and conducting digital storytelling so that they can reach the wider community, especially those who are targeted, namely loyal hotel customers. The final results of this research are expected to be an evaluation material for the Aston Priority Simatupang Hotel and also a reference for other companies.

Keywords : *strategic public relations, hospitality, new normal, Image*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur senantiasa penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis bisa membuat laporan tugas akhir dengan judul Strategi Public Relations Hotel Aston Priority Simatupang Dalam Upaya Mempertahankan Citra Di Masa Pandemi Covid-19 dengan baik tanpa mengalami halangan yang berarti. Laporan tugas akhir skripsi yang telah penulis susun ini dibuat dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan program studi (S1) di Universitas Mercu Buana Fakultas Ilmu Komunikasi Bidang Studi Public Relations.

Dalam penulisan dan penyusunan laporan tugas akhir skripsi ini, penulis menyadari bahwa penulis tidak terlepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis dengan senang hati menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Riki Arswendi, M.Ikom selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir.
2. Bapak Ahmad Mulyana, Dr, M. Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Dr. Irmulansati, M. Si selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Dr. Farid Hamid, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana dan selaku Ketua Sidang Tugas Akhir.

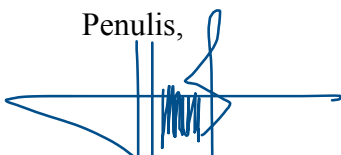
5. Ibu Anindita, S.Pd, M.Ikom selaku Sekprodi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
6. Management Hotel Aston Priority Simatupang yang bersedia membantu baik dari segi waktu dan tenaga untuk penulis bisa mengerjakan laporan tugas akhir skripsi dengan leluasa.
7. Bapak Endang dan Ibu Iis Solihat, kedua orang tua yang selalu mendukung penulis dalam suka maupun duka.
8. Teman-teman semasa perjuangan tugas akhir skripsi, yang dengan sigap memberikan informasi dan saling membantu terkait proses tugas akhir skripsi.
9. Dan semua pihak yang telah ikut serta memberikan bantuan serta dorongan kepada penulis dalam proses penyelesaian laporan tugas akhir skripsi ini yang tidak bisa disampaikan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa laporan tugas akhir skripsi ini jauh dari kata sempurna, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan laporan tugas akhir skripsi ini.

Mohon maaf yang sebesar-besarnya jika dalam penyusunan laporan tugas akhir skripsi ini banyak terdapat kesalahan. Semoga laporan tugas akhir skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis dan pada umumnya bagi para pembaca.

Jakarta, 18 Juli 2023

Penulis,



Sarah Muhtar

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Fokus Penelitian.....	12
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	13
1.4.2 Manfaat Praktis	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Penelitian Terdahulu	14
2.2 Kajian Teoritis.....	23
2.2.1 Komunikasi	23
2.2.2 Pengertian Komunikasi	19
2.2.3 Tujuan Komunikasi.....	25

2.3	Public Relations	26
2.3.1	Pengertian Public Relations	26
2.3.2	Tujuan Public Relations	28
2.3.3	Fungsi Public Relations	29
2.4	Strategi Public Relations	29
2.4.1	Pengertian Strategi	29
2.4.2	Pengertian Strategi Public Relations	31
2.5	Pengertian Citra (Image)	33
2.5.1	Jenis-Jenis Citra (Image)	34
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		36
3.1	Paradigma Penelitian	36
3.2	Metode Penelitian	37
3.4	Teknik Pengumpulan Data	39
3.4.1	Data Primer	39
3.4.2	Data Sekunder	41
3.5	Teknik Analisis Data	41
3.6	Teknik Keabsahan Data	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHSAN		44
4.1	Sejarah Singkat Perusahaan	44
4.1.1	Visi dan Misi Perusahaan	46
4.1.2	Struktur Organisasi	47

4.1.3	Tugas dan Fungsi Masing – Masing Struktur	48
4.2	Hasil Penelitian	50
4.2.1	Strategi yang Digunakan Oleh Hotel Aston Priority Simatupang Dalam Mempertahankan Citra dimasa Pandemi Covid 19.....	51
4.3	Pembahasan.....	78
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		89
5.1	Kesimpulan	89
5.2	Saran.....	90
DAFTAR PUSTAKA		92
LAMPIRAN.....		96
1.	Surat Permohonan Penelitian	96
2.	Surat Keterangan Aston Priority Simatupang.....	97
3.	Transkrip Wawancara	98
4.	Dokumentasi	113
5.	Curicillum Vitae.....	115

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu	12
Tabel 2. Program Public Relations Aston Priority Simatupang.....	59



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Aston Priority Simatupang.....	42
Gambar 4.2 Konten Instagram Room Promotions Family Ten Cations	55
Gambar 4.3 Konten Instagram Meal Bento Box.....	57
Gambar 4.5 Story Highlight dan Feed Aston Priority Simatupang	66
Gambar 4.6 Jumlah Followers Instagram Aston Priority Simatupang	67
Gambar 4.7 Viewers Reels Aston Priority Simatupang....	68
Gambar 4.8 Reels Aston Priority Simatupang.....	70
Gambar 4.9 Komentar Reels Promos Aston Priority Simatupang.....	70