



**PERAN *PUBLIC RELATIONS* DALAM MEMBANGUN CITRA  
PADA HOTEL BINTANG MULIA JEMBER**

***THE ROLE OF PUBLIC RELATIONS IN BUILDING IMAGE ON  
BINTANG MULIA HOTEL  
JEMBER***

**SKRIPSI**

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat  
untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Administrasi Niaga (S1)  
dan mencapai gelar Sarjana Sosial

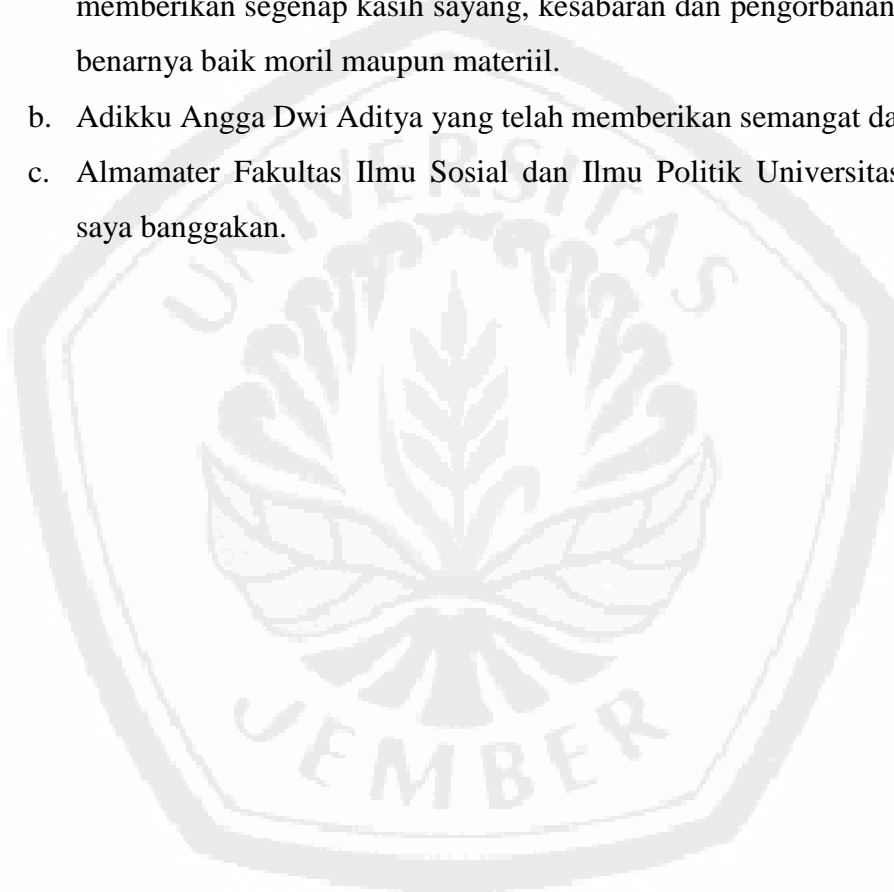
Oleh  
**Herlina Ika Ratna Dewi**  
**NIM 050910292035**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NIAGA  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER  
2011**

## PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

- a. Kedua orang tua tercinta Bapak Gimun dan ibu Mudawaroh yang telah tulus memberikan segenap kasih sayang, kesabaran dan pengorbanan yang sebenarnya baik moril maupun materiil.
- b. Adikku Angga Dwi Aditya yang telah memberikan semangat dan do`a.
- c. Almamater Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember yang saya banggakan.



## MOTTO

”Sinari kehidupan dengan lentera ilmu, karena ialah salah satu sarana kebahagiaan dan jenjang meraih puncak kesuksesan”.

(HR. Bukhari Muslim)



## PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Herlina Ika Ratna Dewi

NIM : 050910292035

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul **"Peran *Public Relations* Dalam Membangun Citra Pada Hotel Bintang Mulia Jember"** adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 24 Januari 2012

Yang menyatakan,

**Herlina Ika Ratna Dewi**  
**NIM 050910292035**

**SKRIPSI**

**PERAN *PUBLIC RELATIONS* DALAM MEMBANGUN CITRA  
PADA HOTEL BINTANG MULIA JEMBER**

***THE ROLE OF PUBLIC RELATIONS IN BUILDING IMAGE ON  
HOTEL BINTANG MULIA  
JEMBER***

Oleh

Herlina Ika Ratna Dewi  
NIM 050910292035

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : **Dra. Sri Wahyuni, M.Si**

Dosen Pembimbing Anggota : **Drs. I Ketut Mastika, M.M**

## PENGESAHAN

Skripsi berjudul ”*Peran Public Relations Dalam Membangun Citra Pada Hotel Bintang Mulia Jember*”, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember pada:

Hari : Selasa  
Tanggal : 31 Januari 2012  
Pukul : 10.00  
Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Tim Penguji

Ketua,

Sekretaris,

Drs. Totok Supriyanto, M.Si  
NIP 19501004 197702 1 001

Dra. Sri Wahyuni, M. Si  
NIP 19560409 198702 2 001

Anggota I : Drs. I Ketut Mastika, MM : (.....)  
NIP. 19590507 198903 1 002

Anggota II: Yuslinda Dwi Handini, S. Sos., M.AB : (.....)  
NIP. 19790919 200812 2 001

Anggota III: Ika Sisbintari, S. Sos., M.AB : (.....)  
NIP. 19640814 198902 2 003

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Jember

Prof. Dr. Hari Yuswadi, MA  
NIP 19520727 198103 1 003

## RINGKASAN

**Peran *Public Relations* Dalam Membangun Citra Pada Hotel Bintang Mulia Jember;** Herlina Ika Ratna Dewi, 050910202035; 2012; 79 Halaman; Program Studi Ilmu Administrasi Niaga; Jurusan Ilmu Administrasi (Non Reguler); Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik; Universitas Jember..

Hotel Bintang Mulia merupakan salah satu hotel kelas bintang tiga yang ada di kabupaten Jember. Dalam setiap kegiatan operasionalnya, Hotel Bintang Mulia memiliki manajemen yang baik dengan mengutamakan pelayanan kepada setiap tamu hotel yang berkunjung. Hotel Bintang Mulia selalu aktif dalam menjalin komunikasi dengan khalayak sasaran agar mempunyai citra positif dimata khalayaknya.

Hotel Bintang Mulia dalam berkomunikasi dengan khalayaknya, dimana struktur organisasinya dibawah *General Manager*. Tugas dari *Public Relations* adalah *Building Corporate Identity* dan *Facing Crisis*. Peran *Public Relation* dalam *Building Corporate Identity* adalah berkomunikasi dengan publik internal dan publik eksternal hotel. Peran *public Relations* Hotel Bintang Mulia dengan publik internal adalah menjalin komunikasi yang baik dengan seluruh komponen organisasi hotel seperti misal antara karyawan dengan manajer hotel; karyawan dengan pemilik hotel; dan krayawan dengan karyawan yang lain. Peran *Public Relations* Hotel Bintang Mulia berkomunikasi dengan publik eksternal adalah agar *Public Relations* dapat memperkenalkan dan mempublikasikan tempat dan produk dari Hotel Bintang Mulia kepada masyarakat yang berada di luar organisasi hotel, seperti menjalin hubungan baik dengan tamu hotel; menjalin hubungan baik dengan instansi pemerintah; menjalin hubungan baik dengan lembaga pendidikan; dan lain sebagainya. Peran *Public Relations* Hotel Bintang Mulia adalah agar Hotel Bintang Mulia dapat membangun citra perusahaan demi menjaga kelangsungan hidup organisasi perusahaan.

(Dilaksanakan sesuai surat ijin penelitian dari Lembaga Penelitian Universitas Jember No. 1037/H25.3.1/PL.5/2010)

## PRAKATA

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “*Peran Public Relations Dalam Membangun Citra Pada Hotel Bintang Mulia Jember*”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Niaga Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

- 1) Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik;
- 2) Dr. Sasongko, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik;
- 3) Drs. Poerwanto, MA selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Niaga Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik;
- 4) Dra. Sri Wahyuni, M.Si selaku Dosen Pembimbing I, dan Drs. I Ketut Mastika, M.M selaku Dosen Pembimbing II yang dengan penuh kesabaran dan perhatiannya meluangkan waktu, tenaga, pikiran dan perhatian dalam memberikan bimbingan dan pengarahan demi terselesaikannya skripsi ini;
- 5) Drs. Fadholi Sa'id, SU selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing dan mengarahkan selama menjadi mahasiswa;
- 6) Bapak dan ibu Dosen, staf dan karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
- 7) Drs. Sugeng Purnomo selaku *General Manager* beserta Seluruh staf dan karyawan Hotel Bintang Mulia Jember yang telah memberikan bantuan dalam melengkapi data skripsi ini;
- 8) Sdr. Fanny Trilaksono Putra yang telah mendukung dan memberi motivasi dalam penyusunan skripsi ini.



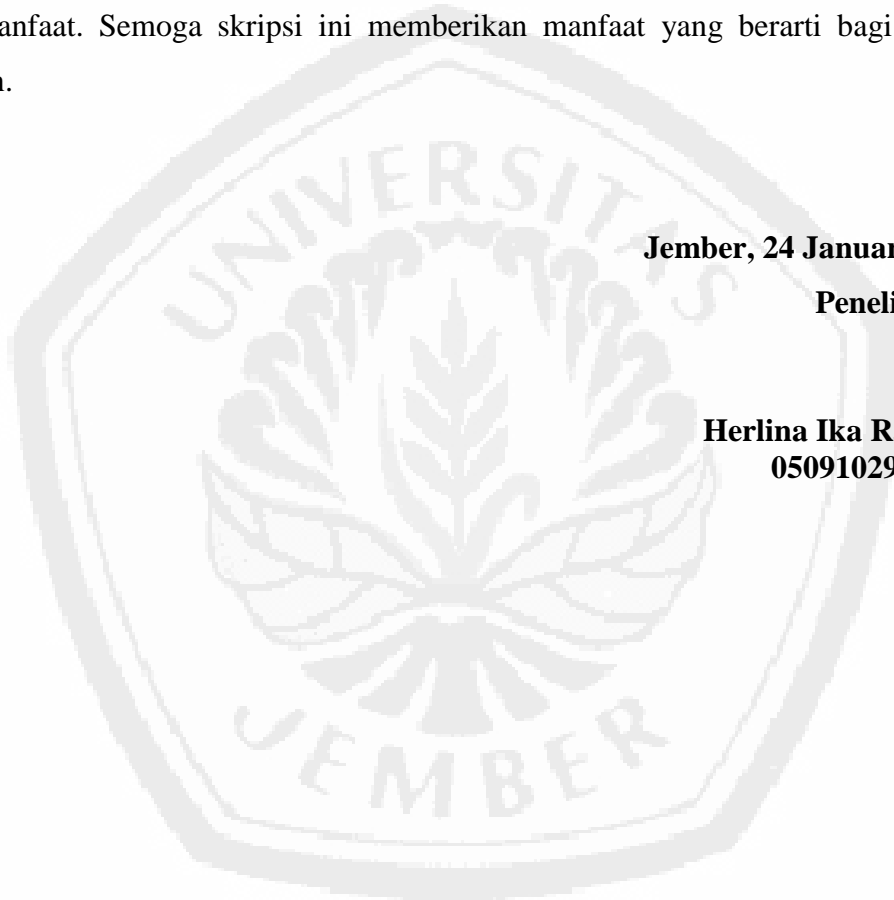
9) Teman-seangkatan dan seperjuangan ” ADNI 2005” untuk kebersamaan yang kita lalui dengan keceriaan dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu, baik secara langsung maupun tidak langsung telah memberikan input berharga dalam penyusunan skripsi ini.

Peneliti juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Selain itu, peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat. Semoga skripsi ini memberikan manfaat yang berarti bagi semua pihak. Amin.

**Jember, 24 Januari 2012**

**Peneliti**

**Herlina Ika Ratna Dewi  
050910292035**



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PEMBIMBINGAN.....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>RINGKASAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>PRAKATA.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB 1. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang.....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah .....</b>	<b>7</b>
<b>1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....</b>	<b>8</b>
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	8
1.3.2 Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>
<b>2.1 Landasan Teori .....</b>	<b>9</b>
2.1.1 <i>Public Relations</i> .....	9
2.1.2 Hotel.....	18
<b>2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>24</b>
<b>BAB 3. METODE PENELITIAN.....</b>	<b>25</b>
<b>3.1 Tipe Penelitian .....</b>	<b>25</b>

3.1.1 Tahap persiapan .....	25
3.1.2 Tahap pengumpulan data .....	29
3.1.3 Tahap pemeriksaan keabsahan data .....	30
3.1.4 Tehnik analisis data.....	31
3.1.5 Interpretasi .....	33
3.1.6 Tahap penarikan kesimpulan.....	33
<b>BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>34</b>
<b>4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....</b>	<b>34</b>
4.1.1 Sejarah berdirinya perusahaan .....	34
4.1.2 Lokasi Hotel Bintang Mulia.....	35
4.1.3 Arti logo Hotel Bintang Mulia.....	35
4.1.4 Motto Hotel Bintang Mulia.....	36
4.1.5 Visi dan misi .....	36
4.1.6 Prinsip-prinsip dasar Hotel Bintang Mulia .....	37
4.1.7 Struktur Organisasi Hotel Bintang Mulia .....	39
4.1.8 Tugas dan wewenang masing-masing bagian.....	40
4.1.9 Fasilitas-fasilitas Hotel Bintang Mulia .....	43
<b>4.2 Aspek-aspek personalia .....</b>	<b>48</b>
4.2.1 Jumlah tenaga kerja.....	49
4.2.2 Jam kerja karyawan.....	49
4.2.3 Sistem pembagian upah gaji karyawan.....	50
4.2.4 Pembinaan karyawan .....	50
<b>4.3 Proses operasional Hotel Bintang Mulia.....</b>	<b>51</b>
<b>4.4 Tingkat penjualan .....</b>	<b>51</b>
4.4.1 Tingkat penjualan kamar.....	51
4.4.2 Tingkat penjualan food & beverage.....	52
4.4.3 Tingkat penjualan produk lain .....	52
<b>4.5 Deskripsi hasil penelitian .....</b>	<b>54</b>

4.5.1 Alasan dibentuknya <i>Public Relations</i> pada Hotel Bintang Mulia	
Jember .....	54
4.5.2 Tujuan dibentuknya <i>Public Relations</i> pada Hotel Bintang Mulia	
Jember .....	57
4.5.3 Peran <i>Public Relations</i> pada Hotel Bintang Mulia .....	58
4.5.4 Khalayak sasaran <i>Public Relations</i> .....	64
4.5.5 Aktivitas <i>Public Relations</i> .....	67
4.5.6 Progam-progam <i>Public Relations</i> dalam membangun citra pada Hotel Bintang Mulia .....	68
<b>4.6 Interpretasi .....</b>	<b>71</b>
<b>BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>76</b>
<b>5.1 Kesimpulan.....</b>	<b>76</b>
<b>5.2 Saran .....</b>	<b>76</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>77</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
1.1 Jenis dan nama hotel di Jember. ....	2
1.2 Data tingkat penjualan kamar tahun 2008-2010 .....	7
2.3 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	24
3.1 Model Analisis Domain .....	32
3.2 Model Analisis Taksonomi .....	32
4.1 Fasilitas kamar Hotel Bintang Mulia Jember.....	44
4.2 Tarif jasa laundry pria .....	47
4.3 Tarif jasa laundry wanita .....	48
4.4 Jumlah tenaga kerja Hotel Bintang Mulia .....	49
4.5 Data tingkat penjualan kamar. ....	52
4.6 Data tingkat penjualan gedung.....	53
4.7 Matrix analisis peran <i>Public Relations</i> .....	71

## DAFTAR GAMBAR

### Halaman

4.1 Struktur Organisasi Hotel Bintang Mulia Jembe.....	39
--	----



## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1	PEDOMAN WAWANCARA PIHAK PERUSAHAAN
LAMPIRAN 2	PEDOMAN WAWANCARA PIHAK TAMU HOTEL
LAMPIRAN 3	SURAT IJIN DARI LEMBAGA PENELITIAN UNIVERSITAS JEMBER
LAMPIRAN 4	SURAT IJIN DARI PERUSAHAAN
LAMPIRAN 5	<i>GUEST COMMENT</i> HOTEL BINTANG MULIA JEMBER
LAMPIRAN 6	BROSUR HOTEL BINTANG MULIA JEMBER
LAMPIRAN 7	LOGO HOTEL BINTANG MULIA
LAMPIRAN 8	FOTO PENELITI

