

**PERAN DAN STRATEGI *PUBLIC RELATIONS*  
DALAM MENINGKATKAN *BRAND IMAGE*  
DI LORIN SOLO HOTEL**



**LAPORAN TUGAS AKHIR**

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar Ahli Madya  
Pada Progam Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata

**Disusun Oleh**

**REBECCA IRINE ANUGERAH BERLIANTI**

C9414045

**FAKULTAS ILMU BUDAYA  
UNIVERSITAS SEBELAS MARET  
SURAKARTA  
2017**

## HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

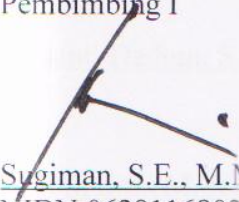
Judul Laporan Tugas Akhir :  
PERAN DAN STRATEGI PUBLIC  
RELATIONS DALAM MENINGKATKAN  
BRAND IMAGEDI LORIN SOLO HOTEL

Nama Mahasiswa : Rebecca Irine Anugerah Berlianti

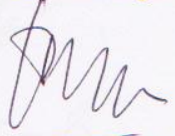
Nim : C 9414045

Telah Disetujui oleh Pembimbing Tugas Akhir pada :  
Juli 2017

Pembimbing I


  
Sugiman, S.E., M.M.  
NIDN.0629116803

Pembimbing II

  
Wahyuningsih, S.E.  
NIDN.0629085801

Mengetahui,

Kepala Program Studi D III Usaha Perjalanan Wisata

  
Umi Yuliati, S.S., M.Hum.  
NIP. 19770716200312202

## LEMBAR PENGESAHAN UJIAN

Judul Laporan Tugas Akhir :  
PERAN DAN STRATEGI PUBLIC  
RELATIONS DALAM MENINGKATKAN  
BRAND IMAGE DI LORIN SOLO HOTEL

Nama Mahasiswa : Rebecca Irine Anugerah Berlianti

NIM : C. 9414045

Tanggal Ujian : 20 Juli 2017

DITERIMA DAN DISETUJUI OLEH PANITIA PENGUJI TUGAS AKHIR DIII  
USAHA PERJALANAN WISATA FAKULTAS ILMU BUDAYA

Yusana Sasanti Dadtun, S.S., M.Hum.  
Ketua

(.....)

Amad Saeroji, S.S., M.Sc.  
Sekretaris


(.....)

Sugiman, S.E., M.M.  
Penguji Utama

(.....)

Wahyuningsih, S.E.  
Penguji Kedua

(.....)

  
Dekan  
Prof. Drs. Rivadi Samosa, M.Ed., Ph.D.  
NIP. 19600328 198601 1 001

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Kupersembahkan Laporan Tugas Akhir ini, teruntuk:

- Tuhan Yesus Kristus dan Roh Kudus, yang sudah memampukan saya dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan lancar.
- Haryono dan Rini Puji Astuti, kedua orangtua saya yang sangat saya kasihi, yang selalu mendoakan serta mendukung saya selama ini.
- Andreas Sandy Kumara & Michael Kurnia Haryo Satriyo, kakak & adik yang sangat saya cintai, *thanks for everything*.
- Keluarga besar DIII Usaha Perjalanan Wisata Angkatan 2014, yang sudah menjadi bagian dari hidup saya. *I'm going to miss you all guys*.

## **MOTTO**

“Sebab itu janganlah kamu kuatir akan hari besok, karena hari besok mempunyai kesusahannya sendiri. Kesusahan sehari cukuplah untuk sehari”

Matius 6:34

“Kita tahu sekarang, bahwa Allah turut bekerja dalam segala sesuatu untuk mendatangkan kebaikan bagi mereka yang mengasihi Dia, yaitu bagi mereka yang terpanggil sesuai dengan rencana Allah”

Roma 8:28

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus, atas berkat dan penyertaan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini. Dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini penulis mengambil judul:

PERAN DAN STRATEGI *PUBLIC RELATIONS* DALAM MENINGKATKAN *BRAND IMAGE* DI LORIN SOLO HOTEL.

Laporan Tugas Akhir ini disusun untuk persyaratan meraih gelar Ahli Madya Pada Program Studi DIII Usaha Perjalanan Wisata Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas bimbingan maupun bantuannya kepada yang terhormat:

1. Prof. Drs. Riyadi Santosa, M. Ed., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sebelas Maret Surakarta.
2. Umi Yuliati, S.S., M.Hum., selaku Ketua Program Studi DIII Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sebelas Maret Surakarta.
3. Deria Adi Wijaya, S.ST., M.Sc., selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan petunjuk dan saran-saran serta pengarahan dalam menyusun Laporan Tugas Akhir ini.
4. Sugiman, S.E., M.M., selaku Pembimbing Utama, yang telah meluangkan waktu dan pikiran serta memberikan koreksi dan masukan yang sangat

berharga bagi penulis, sehingga dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.

5. Wahyuningsih, S.E., selaku PembimbingKedua, yang telah tulus ikhlas meluangkan waktu dan pikiran untuk membimbing dan memberikan saran kepada penulis hingga terwujudnya Laporan Tugas Akhir ini.
6. Sendi Tamtomo, S.H., selaku Training Officer Lorin Solo Hotel yang telah memberikan ijin untuk melaksanakan kegiatan magang.
7. Semua pihak yang telah berjasa baik moril maupun materiil dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Meskipun penulis telah semaksimal mungkin dalam mencurahkan tenaga waktu maupun pikiran dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini, namun penulis sadari bahwa Laporan Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis harapkan kritik dan saran membangun dari pembaca.

Besarnya harapan penulis semoga penulisan Laporan Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang memerlukan.

Surakarta, 16Juni 2017

Penulis

## **SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Rebecca Irine Anugerah Berlianti

NIM : C9414045

Program Studi : DIII Usaha Perjalanan Wisata

Fakultas : Ilmu Budaya Universitas Sebelas Maret

Dengan ini menyatakan bahwa Laporan Tugas Akhir berjudul:

**“PERAN DAN STRATEGI *PUBLIC RELATIONS* DALAM MENINGKATKAN *BRAND IMAGE* DI LORIN SOLO HOTEL”**

Merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat Laporan Tugas Akhir orang lain. Bila ada kemudian hari Laporan Tugas Akhir saya dengan judul diatas terbukti merupakan hasil plagiat maka Rektor Universitas Sebelas Maret berhak membatalkan Gelar Ahli Madya yang telah saya terima.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa tekanan dari pihak manapun.

Surakarta, 11 Juli 2017

Yang Membuat Pernyataan

Rebecca Irine AB



## ABSTRAK

**Rebecca Irine Anugerah Berlianti, C9414045. 2017. “PERAN DAN STRATEGI PUBLIC RELATIONS DALAM MENINGKATKAN BRAND IMAGE DI LORIN SOLO HOTEL”. Program Studi DIII Usaha Perjalanan Wisata. Fakultas Ilmu Budaya. Universitas Sebelas Maret Surakarta.**

Tujuan penulisan Laporan Tugas Akhir ini adalah untuk mengetahui peran dan strategi *public relations* dalam meningkatkan *brand image* di Lorin Solo Hotel.

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif-kualitatif, yaitu mengambil satu obyek tertentu untuk dianalisa secara mendalam dengan memfokuskan pada beberapa masalah. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer dikumpulkan melalui wawancara observasi secara langsung di Lorin Solo Hotel, sedangkan data sekunder diperoleh dari buku maupun sumber lainnya.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa peran dan strategi yang dilakukan oleh seorang *Public Relations Manager* di Lorin Solo Hotel dalam kategori baik. Hal ini tampak dari beberapa kegiatan *public relations* Lorin Solo Hotel dalam meningkatkan *brand image* khususnya meningkatkan *brand image* serta pendapatan hotel yaitu melakukan publisitas serta membantu *Sales and Marketing Department* dalam melakukan promosi, baik di dalam maupun di luar hotel.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah Manajemen Lorin Solo Hotel menyadari pentingnya peranan *public relations* dalam membangun citra hotel dan mempromosikan hotel sebagai *The Resort Hotel*. Hal ini bisa dilihat dari *Action Plan* yang telah disusun oleh staf *Public Relations*. Dalam *Action Plan* tersebut, banyak unsur dari kegiatan *public relations* telah dikerjakan termasuk di dalamnya publisitas, promosi melalui *special events* dan jalinan relasi yang baik dengan tamu hotel menggunakan alat-alat *public relations*. Tetapi, strategi komunikasi yang diterapkan tidak memiliki evaluasi yang kuat yang menyeluruh. Evaluasinya hanya dilakukan pada saat rapat mingguan *Sales and Marketing Department*, mengukur tingkat kunjungan pada *special events* dan kliping publisitas dari media massa. Lorin Solo Hotel akan memiliki strategi komunikasi yang lebih efektif bila ada evaluasi yang kuat dan menyeluruh terhadap setiap programnya.

Kata Kunci : Peran, Strategi, *Public Relations*, *Brand Image*, Lorin Solo Hotel.

## ABSTRACT

**Rebecca Irine Anugerah Berlianti, C9414045. 2017. “*THE ROLE AND THE STRATEGY OF PUBLIC RELATIONS TO IMPROVE THE BRAND IMAGE IN LORIN SOLO HOTEL.*” Tourism Department Diploma Program, Faculty of Cultural Sciencies, Sebelas Maret University.**

The purpose of this final report is to know the strategy and the role of public relations manager in the way to improve the brand image in Lorin Solo Hotel.

The method that the writer used is descriptive-qualitative which takes a specific object to be analysed in depth by focusing on some issues. The data used are primary data and secondary data. Primary data were collected through observation directly at Lorin Solo Hotel, while secondary data were obtained from books as well as other sources.

Based on the results of research shows that the roles and strategies undertaken by a Public Relations Manager at Lorin Solo Hotel in good category. This is evident from some public relations activities Lorin Solo Hotel in improving brand image in particular to increase the brand image and hotel revenues is to do the publicity and help the Sales and Marketing Department in promoting, both inside and outside the hotel.

The conclusion of this research is the Management of Lorin Solo Hotel realize the importance of the role of public relations in building the image of the hotel and promoting the hotel as The Resort Hotel. This can be seen from the Action Plan that has been prepared by the staff Public Relations. In the Action Plan, many elements of public relations activities have been done including publicity, promotions through special events and good relationships with hotel guests using public relations tools. However, the communication strategy implemented does not have a strong overall evaluation. Evaluations were only made during the weekly Sales and Marketing Department meetings, measuring the level of visits to special events and publicity clippings from the mass media. Lorin Solo Hotel will have a more effective communication strategy if there is a strong and comprehensive evaluation of each program.

Keywords : Role, Strategy, Public Relations, Brand Image, Lorin Solo Hotel.

## DAFTAR ISTILAH

Istilah-istilah :

<i>Tangible Product</i>	: Produk nyata
<i>Intangible Product</i>	: Produk tidak berwujud
<i>Public Relations</i>	: Hubungan masyarakat
<i>Brand Image</i>	: Citra Merek
<i>Minor Operated Department Sales</i>	: Pengoperasian kecil departemen penjualan
<i>Dry cleaning</i>	: Cuci kering
<i>Design</i>	: Desain
<i>Press Briefing</i>	: Bentuk jumpa pers resmi yang diselenggarakan secara periodik tertentu
<i>Job Training</i>	: Pelatihan kerja
<i>Sales and Marketing Department</i>	: Departemen pemasaran penjualan
<i>Job Description</i>	: Uraian tugas
<i>Tagline</i>	: Rangkaian kalimat pendek yang dipakai untuk mengasosiasikan brand (merek) atau perusahaan di benak konsumen

<i>Resort</i>	: Fasilitas akomodasi yang terletak di daerah wisata
<i>Sparkling Lagoons</i>	: Laguna-laguna berkilau
<i>Bungalow</i>	: Sejenis akomodasi yang berbentuk rumah, berlokasi di daerah pegunungan yang disewakan untuk keluarga sebagai tempat peristirahatan pada waktu liburan
<i>Stakeholder</i>	: Pemangku kepentingan
<i>Shareholder</i>	: Pemilik sebagian dari perusahaan
<i>Iklan Sales Kit</i>	: Alat penjualan yang penting untuk tenaga sales dalam melakukan pemasaran
<i>Feedback</i>	: Umpan balik
<i>Personal Selling</i>	: Penjualan pribadi
<i>Direct Selling</i>	: Penjualan langsung
<i>Direct Marketing</i>	: Pemasaran langsung
<i>Sales Promotion</i>	: Promosi penjualan
<i>Contract Rate</i>	: Harga kontrak
<i>Corporate Rate</i>	: Harga perusahaan
<i>Complain</i>	: Keluhan

<i>New Release</i>	: Berita terbaru
<i>Press Release</i>	: Rilis berita
<i>Media Visit</i>	: Kunjungan media
<i>Hampers</i>	: Menghalangi
<i>Leaflet</i>	: Selebaran
<i>Billboard</i>	: Papan iklan
<i>Maintenance</i>	: Pemeliharaan
<i>Budgeting</i>	: Penganggaran
<i>Direct Mail</i>	: Surat langsung
<i>Mailing List</i>	: Grup diskusi di internet dimana setiap orang bisa berlangganan dan berikutserta di dalamnya
<i>Banner</i>	: Media promosi yang dicetak dengan print digital yang umumnya berbentuk portrait/vertikal
<i>Talkshow</i>	: Suatu jenis acara televisi atau radio yang berupa perbincangan atau diskusi seorang atau sekelompok orang “tamu” tentang suatu topik tertentu dengan dipandu oleh pemandu gelar wicara

<i>Food Promo</i>	: Promosi makanan
<i>Room Package</i>	: Paket kamar
<i>Printed Brochures</i>	: Cetak brosur
<i>Fact Sheets</i>	: Profil sebuah perusahaan secara singkat serta berisi tentang penjelasan service yang diberikan hingga visi, misi perusahaan, di akhir diberikan profil seorang owner / pimpinan tertinggi suatu perusahaan dengan presentasinya
<i>Review Perjanjian</i>	: Tinjauan perjanjian
<i>Special Promotion</i>	: Promosi spesial
<i>Newsletter</i>	: Alat komunikasi yang digunakan seorang humas dalam memberikan informasi mengenai perusahaan, orang yang terlibat, serta informasi lain yang dapat membantu publiknya dalam berhubungan dengan urusan bisnisnya
<i>Advertorial</i>	: Bentuk periklanan yang disajikan dengan gaya bahasa jurnalistik

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	iv
MOTTO .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	viii
ABSTRAK .....	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISTILAH .....	xi
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xviii
BAB I PENDAHULUAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Rumusan Masalah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Tujuan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D. Manfaat Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
E. Kajian Pustaka .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
F. Metode Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

G. Sistematika Penulisan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB II GAMBARAN UMUM LORIN SOLO HOTEL</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Sejarah Singkat Lorin Solo Hotel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Lokasi, Visi dan Misi, <i>Tagline</i> serta Kebijakan Mutu Lorin Solo Hotel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Manajemen Sumber Daya Manusia Lorin Solo Hotel	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D. Fasilitas Lorin Solo Hotel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
E. Produk-Produk Lorin Solo Hotel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB III</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>PERAN DAN STRATEGI <i>PUBLIC RELATIONS</i> DALAM MENINGKATKAN <i>BRAND IMAGE</i> DI LORIN SOLO HOTEL</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Peran dan Strategi <i>Public Relations</i> di Lorin Solo Hotel Dalam Meningkatkan <i>Brand Image</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Kegiatan <i>Public Relations</i> Lorin Solo Hotel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Faktor Pendukung dan Penghambat Dalam Implementasi Program Kerja <i>Public Relations</i> Lorin Solo Hotel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB IV PENUTUP</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Kesimpulan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Saran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>DATA INFORMAN</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>



## DAFTAR GAMBAR

### Halaman

Gambar 1. Lorin Solo Hotel.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 2. Denah Lorin Solo Hotel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 3. Logo Lorin Hotel.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4. <i>Table Manner Package</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 5. <i>Fullboard Meeting Package</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 6. <i>Room Rate Card</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 7. <i>Outbound &amp; Fun Drenaline Package</i> ..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 8. <i>Wedding Package Start From</i> 10 Juta...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 9. <i>Lily Spa Package</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 10. <i>Sasono Kridanggo Health Club Fitnes Membership Rate</i> .....	<b>Error!</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	
Gambar 11. <i>Valentine Romantic Dinner Package</i> ..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 12. <i>Blood Donation</i> Bulan Januari 2017 ..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR LAMPIRAN

### Halaman

Lampiran 1. Kliping <i>Press Release</i> 1.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 2. Kliping <i>Press Release</i> 2.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 3. Kliping Iklan <i>Banner</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 4. <i>Earth Hour</i> 2017.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 5. <i>Launching Wedding Organizer</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 6. Karnaval <i>Solo Great Sales</i> 2017.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

