



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
كلية الدعوة و علم الاتصال
FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

J. H.R. Soebrantas No.155 KM.18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO.Box. 1004 Telp. 0761-562223
Fax: 0761-562052 Web: www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul **Implementasi Public Relations Hotel Akasia Pekanbaru**

Dalam Membangun Citra Positif Perusahaan yang ditulis oleh :

Nama : Muchtafi Ardi Syadi
NIM : 10743000188
Jurusan : Komunikasi

Telah dimunaqasahkan dalam sidang panitia ujian sarjana Strata Satu (S1) Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada :

Hari : Selasa
Tanggal : 15 Juli 2014

Dapat diterima dan disahkan oleh Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau untuk memperoleh gelar sarjana S.Ikom

Pekanbaru, Juli 2014
Dekan Fakultas Dakwah dan
Komunikasi

Dr. Yasril Yazid, MIS
NIP : 19720429 200501 1 004

Panitia Ujian Munaqasah

Ketua

Dr. Yasril Yazid, MIS
NIP : 19720429 200501 1 004

Sekretaris

Firdaus El Hadi, S.Sos, M.Soc, SC
NIP : 1976212 200312 1 004

Penguji I

Dr. Masrun, MA
NIP : 19770311 201101 1 002

Penguji II

Intan Kemala, M.Si
NIP : 19810612 200801 2 017

ABSTRAKSI

Implementasi Public Relations Hotel Akasia Pekanbaru Dalam Membangun Citra Positif Perusahaan

Untuk membangun citra sebuah perusahaan, peran seorang *public relations* sangatlah penting guna menunjang keberhasilan dari kebijakan-kebijakan yang telah ditetapkan, dalam menjalankan kebijakan tersebut *public relations* harus kerja keras dan kerjasama disemua pihak internal. Penurunan citra pada hotel akan berdampak pada menurunnya jumlah pelanggan dan kepercayaan masyarakat. Hotel Akasia dalam membangun citra perusahaan tidak lepas dari kerja keras seorang *public relations*. Dalam hal ini akan sangat dibutuhkan peran *publik relations* yang handal, karena keberhasilan sebuah perusahaan dalam membangun citra sangat ditentukan oleh kinerja dan sumberdaya manusia yang ada. Untuk itu, dalam penelitian ini penulis mengangkat judul diatas guna mengetahui secara jelas tentang “Bagaimana Implementasi *public relations* Hotel Akasia Dalam Membangun Citra Perusahaan”.

Permasalahan dalam penelitian ini yang akan dibahas adalah bagaimanakah implementasi *public relations* hotel Akasia Pekanbaru dalam membangun citra positif perusahaan. Sedangkan tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui implemetasi *public relations* hotel Akasia Pekanbaru dalam membangun citra positif perusahaan.

Metode penelitian yang penulis menggunakan metode deskriptif kualitatif, dimana data yang terkumpul akan di gambarkan dalam bentuk kalimat sesuai dengan kategori untuk memperoleh kesimpulan namun tidak merubah fakta sebagaimana mestinya. Populasi dalam penelitian ini pimpinan dan seluruh karyawan hotel Akasia yaitu 25 orang dan yang menjadi sampelnya adalah 8 orang dari hotel dan 5 orang pelanggan. Teknik pengumpulan data yang penulis gunakan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi.

Untuk membangun citra, *public relations* harus meningkatkan kinerja dalam hal pelayanan terhadap calon pelanggan maupun pelanggan. Sedangkan untuk fasilitas kamar, *public relations* memberikan kenyamanan lebih, dengan memperbaiki dan menyusun inventaris dan menjaga kebersihan pada semua inventaris yang ada serta menciptakan sumberdaya manusia yang berkualitas. Peran *public relations* hotel Akasia pekanbaru dalam membangun citra perusahaan sudah baik, hal ini terbukti dari kebijakan-kebijakan yang dibuat dan menjalankannya dengan kinerja yang maksimal disetiap bidangnya sehingga secara realisasi menghasilkan keuntungan yang lebih.

KATA PENGANTAR

Bismillah Hirrahman Nirrahim

Alhamdulillah puji dan syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Shalawat dan salam buat junjungan alam yakni nabi besar Muhammad SAW, yang telah memberikan penerangan dan membawa umat islam ke alam yang berilmu pengetahuan, sehingga kita bisa menikmatinya saat ini.

Penulis menyadari bahwa selama penulisan, dari awal hingga selesai banyak terdapat hambatan dan rintangan yang dihadapi. Tetapi alhamdulillah dapat penulis lalui berkat bantuan dan bimbingan orang-orang yang berarti buat penulis. Karenanya penulis menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada semua pihak atas segala bantuan, dorongan, dan semangat yang diberikan sehingga skripsi ini selesai, terutama kepada:

1. Orang tua penulis, Bapak Jamiat dan Ibu Ruswati yang telah memberikan dorongan, motivasi dan doa-doanya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Bapak Prof. Dr. H. Munjir Hitami, MA. Sebagai Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Dr. Yasril Yazid, MIS Sebagai Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Unuversitas Islam Negeri Suska Riau.

4. Bapak Darusman, M.Ag. dan Bapak Yantos, M.Si selaku pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikirannya untuk memberikan petunjuk dan arahan dalam menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan waktu yang diharapkan penulis.
5. Bapak Firdaus El Hadi, S.Sos, M.Soc, SC sebagai Ketua Jurusan Komunikasi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Suska Riau.
6. Seluruh dosen jurusan Komunikasi dan staf Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Suska Riau.
7. Kepada rekan-rekan seperjuangan mahasiswa Komunikasi Universitas Islam Negeri Suska Riau khususnya angkatan 2007, semoga kelak menjadi alumni yang sukses.
8. Yang terhormat Bapak Ondi Sukmara selaku pimpinan Hotel Akasia, dan Ibu Desy Mairita selaku *public relations* hotel Akasia, dan seluruh staff serta karyawan yang turut membantu dalam menyelesaikan penelitian ini.
9. Dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu selama ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik itu dari segi penulisan maupun penyajian. Kritik dan sarannya penulis terima dengan lapang dada demi kesempurnaan skripsi ini.

Pekanbaru, Juli 2014
Penulis

Muchtafi Ardi Syadi

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL.....	iii
DAFTAR GAMBAR	iv
ABSTRAKSI	v
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Alasan Memilih Judul.....	5
C. Penegasan Istilah	6
D. Permasalahan	7
E. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian.....	8
F. Kerangka Teoritis	8
G. Konsep Operasional.....	21
H. Metode Penelitian.....	22
I. Teknik Analisa Data	25
J. Sistematika Penulisan.....	25
BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	27
A. Sejarah Berdirinya Hotel Akasia Pekanbaru	27
B. Visi dan Misi Hotel Akasia Pekanbaru	28
C. Layanan Dan Fasilitas Hotel Akasia Pekanbaru	39
D. Struktur Organisasi.....	31

BAB III	PENYAJIAN DATA	36
	Implementasi <i>Public Relations</i> Hotel Akasia Dalam Membangun Citra Positif Perusahaan	36
BAB IV	ANALISA DATA.....	50
	Implementasi <i>Public Relations</i> Hotel Akasia Dalam Membangun Citra Positif Perusahaan	50
BAB V	PENUTUP.....	67
	A. Kesimpulan	67
	B. Saran-Saran	67
	Daftar Pustaka	
	Daftar Wawancara.....	
	Lampiran-lampiran.....	