

**PERAN HUMAS DALAM MENINGKATKAN  
CITRA POSITIF HOTEL LOCCAL COLLECTION  
LABUAN BAJO**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik  
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1  
Program Studi Ilmu Komunikasi



Oleh :

**KLOTILDA KOSTENSIA FERNI**  
**NPM : 1151900174**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
2023**

**PERAN HUMAS DALAM MENINGKATKAN  
CITRA POSITIF HOTEL LOCCAL COLLECTION  
LABUAN BAJO**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik  
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1  
Program Studi Ilmu Komunikasi



Oleh :

**KLOTILDA KOSTENSIA FERNI**

**NPM : 1151900174**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
2023**

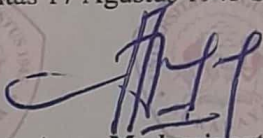
**TANDA TANGAN PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama : Klotiida Kostensia Ferni  
NBI : 1151900174  
Judul : PERAN HUMAS DALAM MENINGKATKAN CITRA  
POSITIF HOTEL LOCAL COLLECTION LABUAN BAJO

Surabaya, 26 Juli 2023

**Mengetahui,**

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

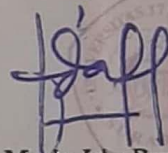


Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P

NPP. 20120870103

**Disetujui oleh,**

Dosen Pembimbing



Dra. Ni Made Ida Pratiwi, M.M

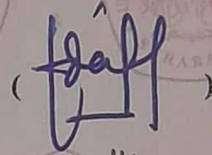
NPP.20120930305

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

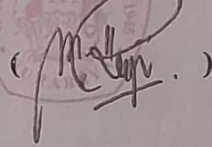
Dipertahankan didepan sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada 26 Juni 2023:

Dewan Penguji:

1. Dra. Ni Made Ida Pratiwi, M.M.  
Ketua
2. Dra. Merry Fridha Tri Palupi, M.Si  
Anggota
3. Muchamad Rizqi, S.I.Kom., M.Med.Kom.  
Anggota

()

()

()

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

  
Dr. Dra Ayun Maduwinarti, M.P

NPP. 20120870103

## Halaman Pernyataan Tidak Melakukan Penjiplakan

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Klotilda Kostensia Ferni

NBI : 1151900174

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul : PERAN HUMAS DALAM MENINGKATKAN CITRA POSITIF  
HOTEL LOCCAL COLLECTION LABUAN BAJO

Menyatakan :

1. Bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri serta atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip, atau menulis sebagian karya ilmiah orang lain tersebut, akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka
3. Apabila di kemudian hari ternyata Skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam Daftar Pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya.

Surabaya, 26 Juni 2023

Yang Membuat Pernyataan



Klotilda Kostensia Ferni



UNIVERSITAS  
17 AGUSTUS 1945  
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN  
Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYA  
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)  
e-mail : perpus@uitag-sby.ac.id

## LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : KLOTILDA KOSTENSIA FERNI  
NBI/ NPM : 1151900174  
Fakultas : ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
Program Studi : ILMU KOMUNIKASI  
Jenis Karya : Skripsi/ Tesis/ Disertasi/ Laporan Penelitian/Praktek\*

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

PERAN HUMAS DALAM MENINGKATKAN  
CITRA POSITIF HOTEL LOCAL COLLECTION  
LABUAN BAJO

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty - Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di : SURABAYA  
Pada tanggal : 3 Juli 2023

Yang Menyatakan,

  
D30FAJX120369246

KLOTILDA KOSTENSIA FERNI

\*Coret yang tidak perlu

## ABSTRACT

Local Collection Labuan Bajo is one of the hotels in Labuan Bajo, West Manggarai. As one of the accommodation services in the tourism area in an effort to attract the attention of visitors, of course there is competition between other accommodation services and one of the things that can be done by an accommodation service is to enhance the positive image of the hotel. Through this research the author wants to know the role of Public Relations of the Labuan Bajo Local Collection Hotel in enhancing its image and also to describe the activities carried out by the Public Relations of the Labuan Bajo Local Collection hotel in carrying out its functions and duties to improve its image. This study uses the theory of the role of public relations by Dozier & Broom using descriptive qualitative methods. Data collection techniques were carried out in the form of literature study, documentation, non-participant observation, and interviews with two informants and found that the Labuan Bajo Local Collection Public Relations practitioner carried out the role of Public Relations in accordance with the four Broom & Dozier concepts, namely as Expert Advisors, public relations practitioners providing advice or solutions to hotel issues, policies, and programs. However, the final decision is still made by the superiors. As a Communication Facilitator, public relations practitioners act as a liaison between the hotel and the community through various activities. This builds mutual trust between the hotel and the public. As a Problem Solving Facilitator, public relations practitioners are involved in providing suggestions or solutions in solving problems, although the main responsibility remains with the relevant department. As a Public Relations Communication Technician, he acts as a Journalist in resident. Meanwhile, the activities carried out by the Public Relations Hotel Local Collection Labuan Bajo are internal activities, external activities and also CSR.

***Keywords:*** *Public Relations Role, Hotel, Image*

## ABSTRAK

Loccal Collection Labuan Bajo merupakan salah satu hotel yang ada di Labuan Bajo, Manggarai Barat. Sebagai salah satu jasa akomodasi di daerah pariwisata dalam usaha menarik perhatian pengunjung tentu saja adanya persaingan antar jasa akomodasi lain dan salah satu hal yang dapat dilakukan sebuah jasa akomodasi adalah dengan meningkatkan citra positif hotelnya. Melalui penelitian ini penulis ingin mengetahui peran Humas Hotel Loccal Collection Labuan Bajo dalam meningkatkan citra dan juga untuk menguraikan aktivitas-aktivitas yang dijalankan Humas hotel Loccal Collection Labuan Bajo dalam menjalankan fungsi dan tugasnya untuk meningkatkan citra. Penelitian ini menggunakan teori peranan Humas oleh Dozier & Broom dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif. Teknik pengambilan data yang dilakukan berupa studi pustaka, dokumentasi, observasi nonpartisipan, dan wawancara bersama dua informan dan menemukan bahwa praktisi Humas Loccal Collection Labuan Bajo menjalankan peran Humas sesuai dengan empat konsep Broom & Dozier yaitu sebagai Penasehat Ahli, praktisi humas memberikan nasihat atau solusi terhadap masalah, kebijakan, dan program hotel. Namun, keputusan terakhir tetap ditentukan oleh atasan. Sebagai Fasilitator Komunikasi, praktisi humas menjadi penghubung antara hotel dan masyarakat melalui berbagai kegiatan. Hal ini membangun rasa saling percaya antara hotel dan publik. Sebagai Fasilitator Pemecah Masalah, praktisi humas terlibat dalam memberikan saran atau solusi dalam memecahkan masalah, meskipun tanggung jawab utama tetap pada departemen terkait. Sebagai Teknisi Komunikasi humas berperan sebagai *Journalist in resident* Sedangkan aktivitas-aktivitas yang dilakukan oleh Humas Hotel Loccal collection Labuan Bajo adalah aktivitas internal, aktivitas eksternal dan juga CSR.

**Kata kunci :** *Public Relations*, Hotel, Citra



## KATA PENGANTAR

Selama proses penyusunan skripsi ini, Penulis menerima begitu banyak bantuan, bimbingan serta kasih sayang dari banyak pihak. Baik bantuan secara langsung, maupun tidak langsung, untuk itu semua penulis ingin menyampaikan ucapan limpah terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang sudah membantu, khususnya:

1. Allah Bapa Yang Maha Kuasa, atas Rakhmat dan cinta-Nya, berkat serta bimbingan Roh Khudus-Nya
2. Ibu Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang terhormat
3. Bapak Mohammad Insan Romadhan, S.I.Kom.,Med.Kom selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang terhormat
4. Bapak Drs. Widyatmo Ekoputro, M.A selaku dosen wali penulis
5. Ibu Dra. Ni Made Ida Pratiwi, M.M. selaku dosen pembimbing satu dan Bapak Dra.Dr. Teguh Priyo Sadono, M.Si selaku dosen pembimbing dua yang sudah begitu besar jasanya untuk membantu dan membimbing dalam setiap proses penyusunan dan penulisan skripsi ini, terima kasih banyak atas bimbingannya
6. Yang tercinta bapa Fransiskus Bin dan mama Maria Rini yang dengan penuh cinta selalu mendukung dan mendoakan dalam setiap proses yang dilalui penulis dan juga kedua kakak saya Navi dan Darma yang selalu memberikan dukungan penuh cinta kepada penulis
7. Pihak yang sudah membantu dalam proses penelitian Hotel Loccal Collection Labuan Bajo khususnya Bapak Syaifudin selaku General Manager dan Ibu Via selaku HRD yang bersedia meluangkan waktunya untuk menjadi narasumber dalam penelitian ini
8. Untuk semua sahabat dan teman seperjuangan penulis Kure, Yusi, Mito, Dinsi, Ipit, Rina, Angel, Erin, Rilin yang selalu membantu, menemani, dan mendengarkan keluh kesah penulis setiap harinya
9. Untuk Jefrohoho yang selalu setia mendengarkan keluh kesah penulis dan yang selalu memebrikan semangat dan dukungan

10. Serta semua pihak yang telah membantu yang tidak sempat disebutkan namanya satu-persatu terima kasih banyak

## DAFTAR ISI

Lembar Persetujuan Skripsi.....	i
Lembar Pengesahan Skripsi .....	ii
Lembar Pernyataan Originalitas .....	iii
Lembar Pernyataan Publikasi .....	iv
Abstract.....	v
Abstrak .....	vi
Kata Pengantar .....	vii
Daftar Isi .....	ix
Daftar Tabel .....	xi
Daftar Gambar.....	xii
Daftar Lampiran .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Pertanyaan Penelitian .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Landasan Teori.....	10
2.2.1 <i>Public Relations</i> .....	10
2.2.2 Fungsi <i>Public Relations</i> .....	11
2.2.3 Tujuan <i>Public Relations</i> .....	12
2.2.4 Ruang Lingkup <i>Public Relations</i> .....	12
2.2.5 Peran <i>Public Relations</i> .....	13
2.2.6 <i>Public Relations</i> Dalam Perusahaan.....	15
2.3 Landasan Konseptual.....	16
2.3.1 Citra .....	16

2.3.2 Citra Perusahaan .....	19
2.4 Kerangka Dasar Pemikiran .....	20
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Metode Penelitian.....	21
3.2 Jenis Penelitian .....	21
3.3 Subyek dan Obyek Penelitian.....	21
3.3.1 Obyek Penelitian.....	22
3.3.2 Subjek Penelitian .....	22
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	22
3.4.1 Jenis Data .....	22
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data .....	22
3.5 Teknik Analisis Data .....	23
3.5.1 Reduksi data .....	24
3.5.2 Penyajian data .....	24
3.5.3 Penarikan kesimpulan .....	24
3.6 Keabsahan Data .....	24
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN</b>	
4.1 Deskripsi Subjek dan Objek Penelitian.....	27
4.1.1 Sejarah Hotel Loccal Collection Labuan Bajo .....	27
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan .....	37
4.2.1 Aktivitas Humas Hotel Loccal Collection Labuan Bajo dalam meningkatkan citra positif.....	37
4.2.2 Peran Humas Hotel Loccal Collection Labuann Bajo dalam Menjalankan Fungsi atau Tugas dalam Meningkatkan Citra .....	45
<b>BAB V PENUTUP</b>	
5.1 Kesimpulan .....	57
5.2 Rekomendasi .....	58
DAFTAR PUSTAKA.....	59
LAMPIRAN .....	61

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Rekomendasi Hotel Bintang di Labuan Bajo .....	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	7
Tabel 3.1 Informan Penelitian .....	23

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Perkembangan Hotel di Labuan Bajo Tahun 2017-2021.....	1
Gambar 2. 1 Proses pembentukan citra dalam struktur Kognitif.....	18
Gambar 2. 2 Kerangka Dasar Pemikiran .....	20
Gambar 4. 1 Hotel Loccal Collection Labuan Bajo .....	28
Gambar 4. 2 Villa Sano Nggoang .....	29
Gambar 4. 3 Villa Rangko Batu Cermin .....	30
Gambar 4. 4 Villa Cunca.....	30
Gambar 4. 5 Hempa Rae Suite.....	30
Gambar 4. 6 Lentar Suite .....	31
Gambar 4. 7 Wehang Suite.....	31
Gambar 4. 8 Deluxe Room .....	31
Gambar 4. 9 Cave Room .....	32
Gambar 4. 10 Standart Room .....	32
Gambar 4. 11 Staff Hotel Loccal Collection Labuan Bajo Juni 2023.....	32
Gambar 4. 12 Meeting Room .....	33
Gambar 4. 13 Kolam Renang .....	33
Gambar 4. 14 SPA .....	34
Gambar 4. 15 Restoran Sangkar Lobster .....	34
Gambar 4. 16 Teras Langit.....	35
Gambar 4. 17 D`Tour.....	35
Gambar 4. 18 Kegiatan gathering karyawan.....	38
Gambar 4. 19 Kegiatan upacara hari nasional .....	39
Gambar 4. 20 Sosialisasi bersama Poltekpar El Bajo .....	40
Gambar 4. 21 Tari Caci.....	41
Gambar 4. 22 Diskusi Bersama KLC .....	42
Gambar 4. 23 Event Chistmass Dinner .....	42

Gambar 4. 24 Syuting film di hotel Loccal Collection Labuan Bajo.....	43
Gambar 4. 25 Sumbangan ke panti asuhan .....	44
Gambar 4. 26 Apresiasi siswa prestasi .....	45
Gambar 4. 27 kegiatan donor darah .....	45
Gambar 4. 28 Instagram hotel Loccal Collection Labuan Bajo .....	50

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Guide Interview.....	61
Lampiran 2 Transkrip Wawancara.....	62
Lampiran 3 Dokumentasi .....	69
Lampiran 4 Kartu Bimbingan.....	70
Lampiran 5 Lembar Revisi.....	72
Lampiran 6 Hasil Turnitin.....	75