

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Elshe Pramesti
Nomor Mahasiswa : 20190530058
Konsentrasi : Public Relations
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul “*Marketing Public Relations Serulingmas Zoo Banjarnegara Dalam Meningkatkan Jumlah Pengunjung Pasca Pandemi COVID-19 Ditinjau Dengan Strategi PENCILS Pada September Tahun 2021 Sampai September Tahun 2022*” adalah hasil karya saya sendiri dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah dinyatakan dengan benar. Apabila di kemudian hari skripsi saya ini terbukti merupakan hasil plagiat dari karya skripsi orang lain, maka saya bersedia gelar saya dicabut.

Yogyakarta, 20 Oktober 2023



Elshe Pramesti

HALAMAN PERSEMBAHAN

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Karya skripsi ini bagi saya adalah bentuk hasil dari rasa tanggung jawab saya kepada keluarga dan kepada studi saya dan saya berhasil menyelesaikan skripsi ini.

Alasan yang membuat saya menulis mengenai topik ini adalah sebagai salah satu bentuk dukungan saya kepada Serulingmas Zoo agar tetap beroperasi karena Serulingmas Zoo adalah salah satu tempat wisata yang berisi kenangan saya bersama almarhum ayah saya yang sudah berpulang di tahun 2008. Dengan alasan emosional ini, peneliti ingin meneliti bagaimana strategi dari Serulingmas Zoo yang bisa membuat mereka masih beroperasi bahkan semakin lama fasilitas-fasilitas yang tersedia makin baik.

Peneliti berharap semoga skripsi ini bisa berguna menjadi salah satu pertimbangan untuk Serulingmas Zoo dalam membuat kebijakan atau strategi ke depannya. Dengan demikian, sebagai bentuk terima kasih dan apresiasi saya kepada orang-orang baik yang telah hadir di hidup saya, skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. **ALLAH SWT**, Allhamdulillah segala puji dan kepada-MU hamba bisa menyelesaikan skripsi ini dari awal sampai akhir. Terimakasih Ya Allah untuk segala bentuk kenikmatan dunia sehingga hamba bisa menikmati ini semua. Terimakasih Ya Allah telah menghadirkan doa-doa yang selama ini menjadi obat di waktu hamba sedang berada dalam kesulitan. Sesungguhnya semua ini karena izinmu hamba bisa menyelesaikan skripsi ini.
2. **Almarhum Bapak**, anak bungsumu ini sudah lulus pak. Saya sudah wisuda SD, SMP, SMA, Kuliah tanpa kehadiran bapak. Saya berjanji akan menjadi orang yang sukses

dan tidak akan meninggalkan ibu sendiri. Selalu dan selamanya bapak menjadi orang yang paling saya rindukan dan saya tunggu untuk bertemu di kehidupan selanjutnya.

3. **Ibu**, terima kasih banyak ibu untuk semua dukungan dan doa yang sudah saya dapatkan selama ini. Terus dukung anakmu ini karena sampai kapan pun saya tidak akan bisa merasa cukup atas doa-doamu dan saya tidak akan pernah bisa berdiri sendiri. Terima kasih ibu yang tidak pernah berhenti *support* saya selama proses mengerjakan skripsi, terima kasih ibu yang selalu merawat saya di setiap saya sakit, terima kasih ibu yang selalu mendukung apapun pilihan yang saya pilih. Terima kasih untuk semua cinta, masakan, pembelajaran hidup, dan semua pujian yang selama ini saya jadikan alasan saya bisa menjadi yang seperti sekarang. Aku sayang ibu, tidak pernah berubah dari dulu sampai sekarang.
4. **Ascaryani Ari Wijayanti dan Sheira Damaryanti**, untuk kakak-kakakku yang cantik dan baik hati. Adikmu ini berterima kasih banyak sudah didukung di semua hal. Terus dukung adikmu ini ya agar tetap selamat di kemudian hari. Aku sayang kalian, selalu.
5. **Rendy Firman Maulana**, banyak terima kasih sudah hidup dan sudah hadir. Terima kasih untuk semua penenang-penenang selama ini. Sehat selalu Rendy, masih ada banyak hari yang harus dilalui. Semangat untuk semua hal, ayo kejar skripsi-ku ini.
6. **Pak Lazim**, Terima kasih pak sudah mau memberi doa dan dukungan untuk anak tirimu yang ngeyel ini. Sehat-sehat selalu Pak Lazim.
7. **Ridho, Alip, Olip, Faruq**, Terima kasih atas bantuan-bantuannya selama empat tahun kuliah, terima kasih telah meng-iyakan semua kemauan saya selama kuliah *hahaha*, saya berharap semoga pertemanan kita akan terus berjalan. Aku pamit pulang kampung ya teman-teman.

8. **Hamidah Fitri dan Adhila Anggraeni**, teman TK-SD-SMP-SMA-Kuliah yang tidak pernah beda sekolah. Terimakasih kawan sudah mau direpotkan selama ini dan janjiku adalah aku tidak akan berubah, akan selalu bertumbuh menjadi Elshe yang lebih baik lagi. *Love y'all.*
9. **Almarhum Pak Untung**, Terima kasih atas semua yang sudah diajarkan selama ini. Saya minta maaf kalau selama Pak Untung masih di dunia ini saya belum bisa menjadi orang yang bisa membantu Pak Untung. Selamanya tidak akan pernah lupa kalau Elshe sayang Pak Untung. *You're also part of my life.*
10. **Ibu Dr. Tri Hastuti Nur Rochimah., S.Sos., M.Si**, Terima kasih banyak Ibu Tri atas bimbingannya selama ini. Terima kasih atas semua kesabaran-kesabarannya dalam membimbing saya dan teman-teman. Bahagia selalu Ibu Tri.
11. **Frizki Yulianti Nurnisya, S.IP., M.Si, Ph.D** dan **Dr. Adhianty Nurjanah, S.Sos., M.Si.**, Terima kasih atas semua masukan-masukannya dan bimbingannya yang telah membuat skripsi saya berkembang menjadi lebih baik. Semoga Ibu Frizki dan Ibu Adhianty selalu diberi kemudahan dalam segala urusan. Amin.
12. **Teman-teman Ilmu Komunikasi 2019**, Terima kasih atas semua pertemanan dan bantuannya selama kuliah empat tahun. Tidak pernah terbesit penyesalan menjadi salah satu dari angkatan ini. Sukses selalu teman-teman semua.
13. **Dosen-dosen Ilmu Komunikasi**, Terima kasih bapak dan ibu semua atas bimbingannya dan ilmunya selama ini. Selalu saya ingat atas semua pembelajaranpembelajaran yang mengasyikan ini. Semoga bapak dan ibu semua diberi kelancaran atas segala ursannya. Amiin.

14. **Staf Serulingmas Zoo Ibu Khumaida, Ibu Nur, Bapak Novrizal, narasumber Hamidah, Lulus, dan Puji,** Terima kasih telah turut membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga waktu-waktu yang telah dikeluarkan untuk membantu saya segera dibalas oleh Allah SWT dengan bentuk rejeki yang melimpah. Amiin.
15. **Akbar Rizka dan Silvia Aisyah Ansori,** Tidak butuh banyak kata untuk mengatakan kalau aku bahagia berteman dengan kalian.
16. **Elshe Pramesti,** Terima kasih sudah kuat dengan diri sendiri. Sekarang adalah akhir dan permulaan dunia baru. Selamat dan semangat berjuang untuk hari-hari esok.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kenikmatan, sehingga peneliti bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul “*Marketing Public Relations Serulingmas Zoo Banjarnegara Dalam Meningkatkan Jumlah Pengunjung Pasca Pandemi COVID-19 Ditinjau Dengan Strategi PENCILS Pada September Tahun 2021 Sampai September Tahun 2022*”. Skripsi ini disusun tidak hanya untuk memenuhi persyaratan dalam meraih gelar Sarjana, melainkan sebagai pedoman dalam menerapkan rasa tanggung jawab untuk peneliti sendiri serta sebagai dukungan sebagai salah satu dari masyarakat Banjarnegara yang ingin mempromosikan Kebun Binatang Serulingmas Zoo.

Penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Fajar Junaedi, S.Sos, M.si selaku Ketua Prodi Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Erwan Sudiwijaya, S.Sos, MBA, M.A selaku Sekretaris Prodi Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Dr. Tri Hastuti Nur Rochimah, M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi
4. Frizki Yulianti Nurisya, S.IP., M.Si., Ph.D selaku Dosen Penguji Skripsi 1
5. Dr. Adhianty Nurjanah, S.Sos, M.Si selaku Dosen Penguji Skripsi 2

Yogyakarta, 20 Oktober 2023


Elshe Pramesti

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
ABSTRAK	1
<i>ABSTRACT</i>	2
BAB I	3
PENDAHULUAN	3
A. Latar Belakang Masalah	3
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian	11
D. Manfaat Penelitian	11
1. Manfaat Teoritis	11
2. Manfaat Praktis	12
E. Kerangka Teori	12
1. <i>Marketing Public Relations</i> dalam <i>Public Relations</i>	12
2. Strategi <i>PENCILS</i> dalam <i>Marketing Public Relations</i>	18
F. Metode Penelitian	21
1. Jenis dan Metode Penelitian	21
2. Objek Penelitian	22
3. Lokasi Penelitian	22
4. Teknik Pengumpulan Data	22
5. Teknik Analisis Data	25
6. Uji Validitas Data	26
BAB II	27
DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN	27
Profil Serulingmas Zoo	27
1. Sejarah Serulingmas Zoo	27
2. Visi dan Misi Serulingmas Zoo	28
3. Tujuan Strategi <i>Marketing Public Relations</i> Serulingmas	

Zoo.....	29
4. Bentuk Kegiatan Strategi <i>Marketing Public Relations</i> Serulingmas Zoo.....	30
5. Struktur Organisasi Serulingmas Zoo	31
6. Tim Pelaksana Kegiatan Strategi <i>Marketing Public Relations</i> Serulingmas Zoo	31
BAB III	33
PENYAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN	33
A. Pengantar	33
B. Implementasi Strategi PENCILS dan Analisis	33
1. <i>Publication</i>	35
2. <i>Event</i>	41
3. <i>News</i>	51
4. <i>Community Involvement</i>	59
7. <i>Inform or Image</i>	63
8. <i>Lobbying and Negotiation</i>	68
7. <i>Social Responsibility</i>	74
BAB IV	78
PENUTUP	78
A. Kesimpulan	78
B. Saran	81
C. Daftar Pustaka	82
LAMPIRAN	90
A. <i>Interview Guide</i> Staf Serulingmas Zoo	90
B. <i>Interview Guide</i> Pengunjung Serulingmas Zoo	92

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Salah Satu Kegiatan MPR Aspek <i>Event</i>	8
Gambar 1. 2 Salah Satu Kegiatan Aspek <i>Publication</i>	9
Gambar 1. 3 Data Kunjungan Tahun 2018-2022	10
Gambar 2. 1 Struktur Organisasi Serulingmas Zoo	33
Gambar 3. 1 Salah Satu Publikasi Serulingmas Pada Tanggal 9 September202.....	44
Gambar 3. 2 Publikasi Serulingmas Mengenai Promo HTM	45
Gambar 3. 3 Kegiatan <i>Pet Fashion Show</i>	48
Gambar 3. 4 Kegiatan <i>Gathering</i> Komunitas	48
Gambar 3. 5 Lomba Kicau Burung	49
Gambar 3. 6 Kegiatan Gebyar Serulingmas Zoo	50
Gambar 3. 7 Kegiatan Syukuran HUT Serulingmas Zoo	50
Gambar 3. 8 Kegiatan Konser Musik.....	53
Gambar 3. 9 Data Kunjungan Tahun 2018-2022	64
Gambar 3. 10 Bentuk Kerja Sama Dengan Komunitas Pecinta Hewan Banjarnegara	64
Gambar 3. 11 <i>Instagram</i> Milik Serulingmas Zoo	73
Gambar 3. 12 Kegiatan Bersama Bank Jateng	74
Gambar 3. 13 Kegiatan Bersama RSUD Banjarnegara	74
Gambar 3. 14 Salah Satu Bentuk Sponsorship yang Diberikan.....	78

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Publikasi Serulingmas Zoo	35
Tabel 3. 2 Publikasi di Website oleh Serulingmas Zoo	38
Tabel 3. 3 Acara yang Dibuat oleh Serulingmas Zoo	42
Tabel 3. 4 Jenis Acara dan Target Keberhasilan oleh Serulingmas Zoo	47
Tabel 3. 5 Perilisan Berita oleh Serulingmas Zoo	52
Tabel 3. 6 Keterlibatan Komunitas dengan Serulingmas Zoo	60
Tabel 3. 7 Cara yang Dilakukan oleh Serulingmas Zoo Untuk Membuat Citra ...	63
Tabel 3. 8 Kegiatan Lobi dan Negosiasi Serulingmas dengan Pihak Eksternal ...	69
Tabel 3. 9 Bentuk Tanggung Jawab Sosial Serulingmas kepada Masyarakat	75

LAMPIRAN

A. Interview Guide Staf Serulingmas Zoo

Nama Informan :

Jabatan :

Tanggal Wawancara :

Alamat :

1. Latar Belakang dan Tujuan

- a) Apa yang mendasari adanya strategi pemasaran humas yang dilakukan oleh Serulingmas Zoo?
- b) Bagaimana proses *research* yang dilakukan oleh pihak Serulingmas Zoo sebelum menetapkan strategi pemasaran humas?
- b) Apa yang menjadi tujuan dari diadakannya penyusunan strategi pemasaran humas tersebut?

1. *Publication*

- a) Jenis publikasi apa yang dilakukan oleh perusahaan Serulingmas Zoo?
- b) Media atau alat apa yang digunakan untuk mempublikasi informasi mengenai Serulingmas Zoo?
- c) Apakah tujuan dari publikasi yang dilakukan sudah tercapai?

2. *Event*

- a) Acara apa saja yang sudah dilakukan oleh Serulingmas Zoo?
- b) Berapa jumlah special event yang dilakukan oleh Serulingmas dalam satu tahun?
- c) Apakah tujuan dari dilakukannya special event tersebut sudah tercapai?

3. *News*

- a) Apa saja jenis berita yang diterbitkan oleh Serulingmas Zoo?
- b) Media apa saja yang digunakan untuk mempublikasikan berita mengenai Serulingmas Zoo?
- c) Apakah tujuan dari dilakukannya perilisian berita sudah tercapai?

4. *Community Involvement*

- a) Dengan komunitas mana saja Serulingmas Zoo menjalin kerja sama?
- b) Apa saja bentuk dari kerjasama antara Serulingmas Zoo dengan komunitas?
- c) Apakah tujuan dari dilakukannya berkerja sama dengan komunitas sudah tercapai?

5. *Inform or Image*

- a) Apa bentuk strategi yang dilakukan oleh Serulingmas Zoo untuk menarik perhatian masyarakat?
- b) Apakah tujuan dari dilakukannya strategi tersebut sudah tercapai?

6. *Lobbying and Negotiation*

- a) Dengan pihak mana saja negosiasi yang dilakukan oleh Serulingmas Zoo?
- b) Apakah tujuan dari dilakukannya negosiasi tersebut sudah tercapai?

7. *Social Responsibility*

- a) Apa saja bentuk tanggung jawab perusahaan Serulingmas Zoo kepada masyarakat sekitar?
- b) Berapa kali dilaksanakannya kegiatan tersebut dalam kurun waktu satu tahun?
- c) Apakah tujuan dari dilakukannya kegiatan tersebut sudah tercapai?

B. Interview Guide Pengunjung Serulingmas Zoo

Nama Informan :

Tanggal Wawancara:

Alamat :

1. Apa yang anda ketahui tentang publikasi yang dilakukan oleh Serulingmas Zoo?
Apa bentuk publikasi yang sering dilihat?
2. Setelah anda berpartisipasi di acara yang dilaksanakan oleh Serulingmas Zoo, apa pendapat anda tentang Serulingmas Zoo?
3. Apakah anda pernah membaca berita tentang Serulingmas Zoo? Jika pernah dimana anda membacanya dan tentang apa beritanya?
4. Apakah anda mengetahui bahwa Serulingmas Zoo memiliki kerjasama dengan komunitas pecinta hewan Banjarnegara? Jika mengetahui, apa yang anda ketahui mengenai hal itu?
5. Bagaimana citra Serulingmas Zoo di mata anda?
6. Apakah anda pernah berpartisipasi dalam melakukan negosiasi dengan Serulingmas? Jika iya, mengenai apa? Jika tidak, apa yang anda ketahui mengenai hal tersebut?
7. Apakah anda pernah mengikuti kegiatan CSR yang dilakukan oleh Serulingmas?
Apa yang anda ketahui mengenai hal tersebut?