

STRATEGI *PUBLIC RELATIONS* DALAM PEMBENTUKAN CITRA SYARIAH

HOTEL GRAND DAFAM ROHAN YOGYAKARTA

SKRIPSI



Oleh:

FIKA NOVITATRI

NIM: 20160710145

PROGRAM STUDI KOMUNIKASI DAN PENYIARAN ISLAM

FAKULTAS AGAMA ISLAM

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2021

**STRATEGI *PUBLIC RELATIONS* DALAM PEMBENTUKAN CITRA SYARIAH
GRAND DAFAM ROHAN YOGYAKARTA**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh gelar
Sarjana Sosial (S.Sos) Strata Satu
pada Prodi Komunikasi Dan Penyiaran Islam
Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Oleh:

Fika Novitatri

NIM: 20160710145

**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI DAN PENYIARAN ISLAM
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2021**

NOTA DINAS

Lamp : 3 eks. Skripsi
Hal : Persetujuan

Yogyakarta, 7 Desember 2020

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah
Yogyakarta

Assalamu'alaikum Warahmatullah Wabaraakatuh.

Setelah menerima dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka saya berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : FIKA NOVITATRI
NIM : 20160710145
Judul : STRATEGI PUBLIC RELATIONS DALAM PEMBENTUKAN CITRA SYARIAH HOTEL GRAND DAFAM ROHAN YOGYAKARTA

Telah memenuhi syarat untuk diajukan pada ujian akhir tingkat sarjana pada Fakultas Agama Islam Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam Konsentrasi Komunikasi dan Konseling Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Bersama ini saya sampaikan naskah skripsi tersebut, dengan harapan dapat diterima dan segera diujikan.

Atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

Wassalammu'alaikum Warahmatullah Wabarakaatuh.

Rembimbing



Rha'dilla Vebrynda, S.I.Kom., M.I.Kom.
NIK. 19920215 201610 113068

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang Bertandatangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Fika Novitatri

NIM : 20160710145

Program Studi : Komunikasi dan Penyiaran Islam

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul **STRATEGI PUBLIC RELATIONS DALAM PEMBENTUKAN CITRA SYARIAH HOTEL GRAND DAFAM ROHAN YOGYAKARTA** benar-benar telah ditulis dan merupakan karya sendiri. Adapun karya ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di suatu perguruan tinggi lain dan dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 7 Desember 2020
Yang membuat pernyataan



FIKA NOVITATRI
20160710145

MOTTO

“MENANGISLAH SEKARANG JANGAN DIMASA DEPAN”

PERSEMBAHAN

Pertama, penulis mengucapkan rasa syukur yang tak terhingga kepada Allah *Subhanahuwata'ala*, yang telah memberi rahmat dan kesehatan serta kemudahan dalam mengerjakan skripsi ini hingga selesai. Doa-doa yang tiada hentinya dipanjatkan untuk kelancaran dalam pengerjaan skripsi ini. Skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Almamater Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam 2016.
2. Kedua orang tua penulis yang senantiasa mendoakan dan memberi dukungan serta memberi kekuatan baik materi maupun tenaga untuk kesuksesan dan kelancaran dalam pengerjaan skripsi penulis.
3. Kepada kakak penulis yang selalu memberikan dukungan, semangat serta motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikannya.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum wr.wb

Puji syukur peneliti panjatkan atas kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Strategi Public Relations Dalam Membentuk Citra Syariah Hotel Grand Dafam Rohan Yogyakarta”, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana sosial (S.Sos) jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam, Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis berharap penelitian ini dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu komunikasi.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa ada bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini peneliti mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu dalam pelaksanaan dan penyusunan skripsi diantaranya:

1. Bapak Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P selaku rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Dr. Akif Khilmiyah, M.Ag. selaku dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
3. Ibu Twediana Budi Hapsari, Ph.D. selaku Kepala Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Ibu Rhafidilla Vebrynda, S.I.Kom., M.I.Kom. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah membimbing peneliti dan memberikan masukan, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.

5. Orang tua peneliti, bapak L.Setiyadi, S.T dan ibu Muji Rahayu yang selalu memberikan dukungan baik moril maupun materiil, selalu memberikan doa dan kasih sayang serta dukungan yang tiada hentinya untuk penulis, agar tidak putus asa dalam mengerjakan skripsi ini.
6. Saudara kandung dan kakak ipar peneliti, Eriawan setiara dan Fadiela Fentalani yang selalu memberikan semangat untuk mengerjakan skripsi.
7. Keluarga besar ibu yang turut mendoakan peneliti.
8. Segenap dosen dan staff Tata Usaha Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang turut membantu dalam urusan akademik peneliti.
9. Zah Galuh Wulandari, yang telah sabar menemani penulis saat melakukan penelitian serta memberikan masukan dan arahan penyusunan skripsi peneliti.
10. Kurnia, Indah, Sutra dan Syifa yang selalu memberikan dukungan dan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
11. Teman-teman KPI 2016 yang telah memberikan banyak inspirasi dan motivasi peneliti selama di bangku perkuliahan.
12. Seluruh pihak Hotel Grand Dafam Rohan Yogyakarta yang telah memberikan waktunya untuk membantu proses penyelesaian skripsi.
13. Bapak Rayhan Janitra selaku *assisten Front Office* Manajer dan Rahmanda Mutia Primardani selaku *public relations* hotel Grand Dafam Rohan Yogyakarta yang telah bersedia memberikan informasi yang saya butuhkan terkait dengan penelitian ini.
14. Seluruh pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu dan telah membantu proses penyusunan skripsi, memberikan dukungan serta do'a kepada peneliti.

Peneliti mengucapkan terimakasih kepada seluruh pihak yang terlibat, semoga Allah memberikan balasan terbaik atas waktu, tenaga dan juga materi yang dikeluarkan. penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, oeh karena itu penulis mohon maaf sebesar-besarnya dan peneliti mengharapkan kritik dan saran dari pembaca. semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca.

wassalamu 'alaikum wr.wb.

Yogyakarta, 30 November 2020

Fika Novitatri

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
NOTA DINAS	iii
PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN	v
MOTTO.....	vi
PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK.....	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	16
1.1 Latar Belakang Masalah.....	16
1.2 Rumusan Masalah.....	20
1.3 Tujuan Penelitian	20
1.4 Manfaat Penelitian	20
1.5 Sistematika Penulisan.....	21
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORI	22
2.1 Tinjauan Pustaka.....	22
2.2 Kerangka Teori	30
2.2.1 Strategi.....	30
2.2.2 <i>Public Relations</i>	31
2.2.3 Strategi <i>Public Relations</i>	37
2.2.4 Citra.....	38
2.2.5 Citra Syariah.....	44
2.2.6 Hotel Syariah	49

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	54
3.1 Pendekatan Penelitian	54
3.2 Operasional Konsep	54
3.3 Lokasi Penelitian.....	55
3.4 Subjek dan Objek Penelitian.....	55
3.5 Teknik Pengumpulan Data	55
3.6 Teknik Analisis Data.....	57
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	59
4.1 Profil Hotel Grand Dafam Rohan Yogyakarta	59
4.2 Visi dan Misi Hotel Grand Dafam Rohan Yogyakarta	62
4.3 Lokasi Grand Dafam Rohan Yogyakarta	62
4.4 Fasilitas Hotel Grand Dafam Rohan Yogyakarta	63
4.5 Struktur Organisasi Hotel Grand Dafam Rohan Yogyakarta.....	68
4.6 Hasil dan Pembahasan.....	70
4.6.1 Strategi <i>public relations</i> dalam membentuk citra syariah hotel Grand Dafam Rohan Yogyakarta.....	71
4.6.2 Faktor pendukung dan faktor penghambat strategi <i>public relations</i> hotel Grand Dafam Rohan Yogyakarta dalam membangun citra syariah.	98
BAB V PENUTUP.....	100
5.1 KESIMPULAN.....	100
5.2 SARAN	101
DAFTAR PUSTAKA	102
LAMPIRAN	105

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 proses pembentukan citra	41
Gambar 4.1 logo hotel Grand Dafam Rohan Yogyakarta	59
Gambar 4.2 Deluxe room hotel Grand Dafam Rohan.....	64
Gambar 4.3 Family room hotel Grand Dafam Rohan Yogyakarta	65
Gambar 4.4 Honeymoon room hotel Grand Dafam Rohan Yogyakarta	65
Gambar 4.5 junior Suite room Grand Dafam Rohan Yogyakarta	66
Gambar 4.6 Executive Room hotel Grand Dafam Rohan Yogyakarta	67
Gambar 4.7 Grand Rohan Suite Hotel Grand Dafam Rohan Yogyakarta.....	67
Gambar 4.8 Struktur Organisasi Hotel Grand Dafam Rohan Yogyakarta	69
Gambar 4.9 Program CSR Grand Dafam Rohan Yogyakarta dalam gerakan cinta masjid	79
Gambar 4.10 Program CSR Grand Dafam Rohan Yogyakarta berbagi dengan sesama.	80
Gambar 4.11 Program CSR Grand Dafam Rohan Yogyakarta penggalangan dana dengan ACT untuk uighur	80
Gambar 4.12 Grand Dafam Rohan Yogyakarta melakukan siaran di MQFM dengan membahas promo food & Beverage yang sedang berlangsung	82
Gambar 4.13 Grand Dafam Rohan Yogyakarta melakukan siaran di smartfm tentang hotel syariah	82
Gambar 4.14 Website Dafam Hotel Manajemnt.....	83
Gambar 4.15 Website Grand Dafam	84
Gambar 4.16 Akun Instagram Grand Dafam Rohan Yogyakarta	85
Gambar 4.17 Akun Facebook Grand Dafam Rohan Yogyakarta.....	86
Gambar 4.18 Akun Youtube Grand Dafam Rohan Yogyakarta.....	87
Gambar 4.19 Lobby Grand Dafam Rohan Yogyakarta.....	93
Gambar 4.20 Sertifikat MUI Grand Dafam Rohan Yogyakarta	93
Gambar 4.21 Masjid Al- Mira’j hotel Grand Dafam Rohan Yogyakarta.....	95
Gambar 4.22 Pakaian Karyawan Grand Dafam Rohan Yogyakarta.....	96