

POSISI *PUBLIC RELATIONS* DALAM STRUKTUR ORGANISASI HOTEL

(Perbandingan Posisi *Public Relations*
dalam Struktur Organisasi di Hotel Bintang Lima Yogyakarta)



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Sosial (S.Sos)

Oleh

Karina Sita Dewi

05 09 02686 / Kom

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2010

HALAMAN PERSETUJUAN

POSISI *PUBLIC RELATIONS* DALAM STRUKTUR ORGANISASI HOTEL

(Perbandingan Posisi *Public Relations* dalam Struktur Organisasi di Hotel
Bintang Lima Yogyakarta)

SKRIPSI

Disusun Guna Melengkapi Tugas Akhir Untuk Memenuhi Syarat Mencapai Gelar
S.Sos pada Program Studi Ilmu Komunikasi

Disusun oleh :

Nama : Karina Sita Dewi
NIM : 05 09 02686
Prodi : Ilmu Komunikasi
Konsentrasi studi : *Public Relations*

Telah disetujui oleh :



Ike Devi Sulistyaningtyas, S.Sos., M.Si

Dosen pembimbing

HALAMAN PENGESAHAN

Judul skripsi : POSISI *PUBLIC RELATIONS* DALAM STRUKTUR ORGANISASI HOTEL

(Perbandingan Posisi *Public Relations* dalam Struktur Organisasi di Hotel Bintang Lima Yogyakarta)

Penyusun : Karina Sita Dewi

NIM : 05 09 02686

Telah diuji dan dipertahankan pada Sidang Ujian Skripsi yang diselenggarakan pada :

Hari : Selasa

Tanggal : 23 November 2010

Tempat : Ruang Pendadaran Lantai 2 FISIP

Tim penguji

Dr. MC. Ninik Sri Rejeki ,M.Si
Penguji Utama

Ike Devi Sulistyaningtyas, S.Sos., M.Si
Penguji I

Drs. FC. Setio Budi HH., M.Si.
Penguji II



HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Karina Sita Dewi

No. Mhs : 05 09 02686

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : POSISI *PUBLIC RELATIONS* DALAM STRUKTUR ORGANISASI HOTEL.

(Perbandingan Posisi *Public Relations* dalam Struktur Organisasi di Hotel Bintang Lima Yogyakarta)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis tugas akhir ini benar-benar saya kerjakan sendiri. Karya tulis tugas akhir ini bukan merupakan plagiarisme, pencurian hasil karya milik orang lain, hasil kerja orang lain untuk segala kepentingan saya karena hubungan material maupun non-material, ataupun segala kemungkinan lain yang pada hakekatnya bukan merupakan karya tulis tugas akhir saya secara orisinal dan otentik. Bila kemudian hari diduga kuat ada ketidaksesuaian antara fakta dengan pernyataan ini, saya bersedia diproses tim fakultas yang dibentuk untuk melakukan verifikasi dengan sanksi terberat berupa pembatalan kelulusan atau keserjanaan.

Pernyataan ini saya buat dengan kesadaran sendiri dan tidak atau tekanan ataupun paksaan dari pihak manapun demi menegakkan integritas akademik dari institusi ini.

Yogyakarta,

Saya yang menyatakan,



Karina Sita Dewi

**“ Waktu memang tak terbatas
tapi waktu kita terbatas “**

-someone-

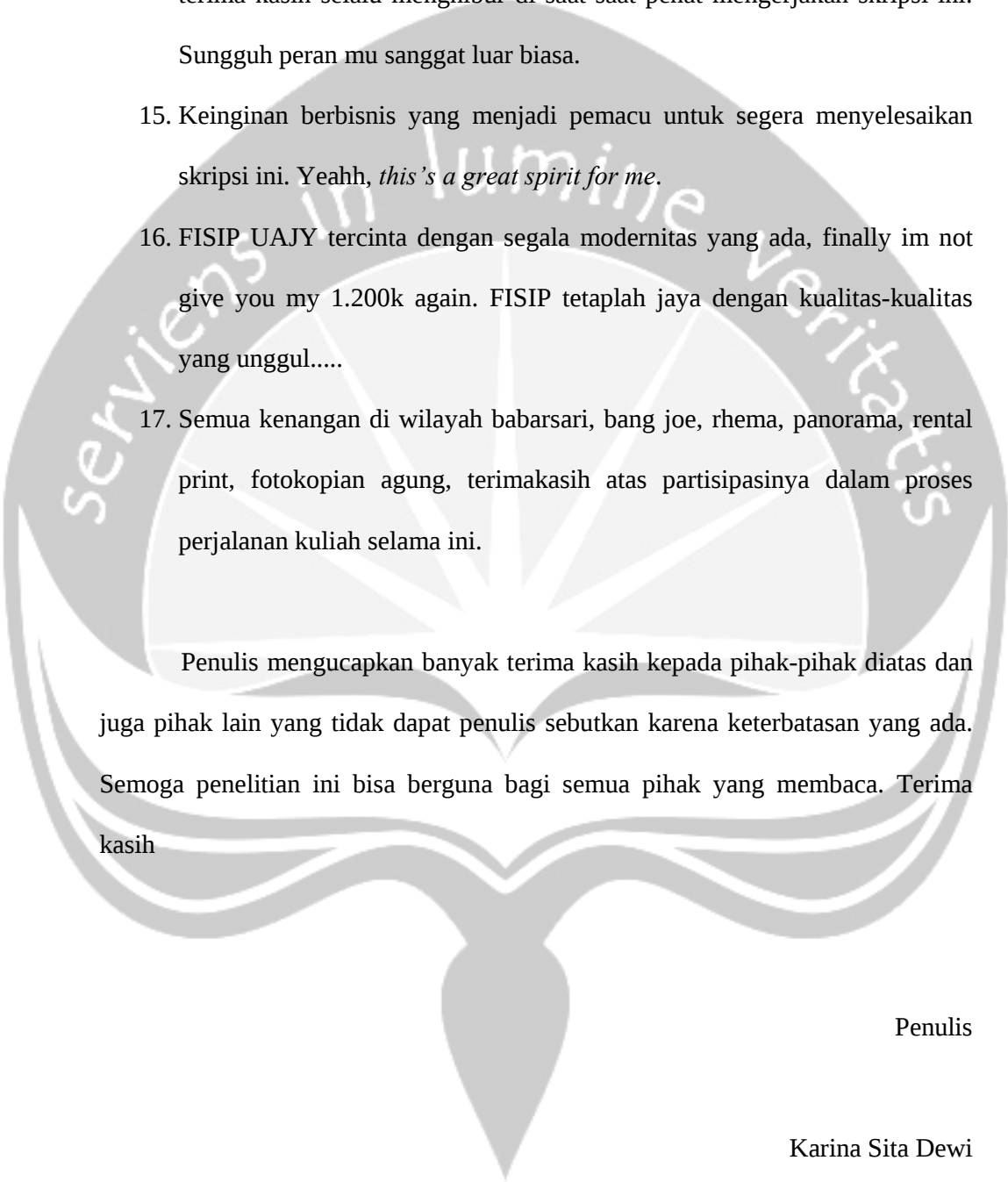
KATA PENGANTAR

Kata pengantar ini menjadi bukti bahwa penulis akhirnya telah berhasil melalui tahap tersulit dalam proses perkuliahan yaitu pembuatan tugas akhir skripsi. Perjuangan yang telah dilalui menghasilkan buku ini dengan berbagai macam perpaduan rasa dan asa yang berakhir dengan sebuah kebahagiaan karena kelulusan dan gelar sudah berada di dalam genggaman. Dalam penyusunan skripsi ini tentunya penulis mendapat bantuan dan dukungan dari banyak pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang berada di bawah ini :

1. Penciptaku, Allah SWT. Terima kasih kau selalu memberikan mukzizat atas segala doa yang selalu terwujud di saat yang tepat. Semua ini sungguh luar biasa dan membuat senyuman indah di akhir perjuangan.
2. *Grandma, miss you so much and this scholar is dedicated especially for you....♥*
3. *My Beloved Family*, ibu, bpk, om, tante, pakdhe, budhe, kakak dan adik-adik tercinta...terima kasih telah memberikan sarana, prasarana, semangat dan tekanan yang membangkitkan jiwa dan raga. *Love you till the end of the world.*
4. Bu Ike sebagai pembimbing. Terima kasih telah membimbing penulis dengan begitu sabar dan acc ujian pendadaran di waktu yang tepat.
5. Bu Ninik dan Pak Setio selaku penguji pendadaran yang sangat bijaksana dengan tidak adanya acara bantai-membantai. Saran dan kritik yang

diberikan sangat bermanfaat sehingga skripsi ini bisa lebih berkualitas,
terima kasih.

6. Bu Wiwied, Bu Heni, mas Agus dan karyawan The Phoenix hotel Yogyakarta, terima kasih atas *"satu bulan yang indah"* selama magang di hotel ini.
7. Mbak Mirta (*Public Relations Officer* Hyatt Regency Yogyakarta) dan Sekar (*Public Relations Coordinator* Sheraton Mustika Hotel) yang telah memberikan waktu untuk interview dengan sangat memuaskan. *Let's rock PR World girls....*
8. Eduard Hari, *thx for always be there for me and accept me as i am.*
9. Wanita-wanita ku : Iwaq, Gina, Titit. Kapan kita berlipat ganda menjadi 8 kelompok? Ga bosan berempat terus?huahahahaha.....
10. Tim DUJU, Sniper PR Consultant....berkat kemenangan lomba djarum, kebahagiaan ini menjadi berlipat. Mari segera bersenang-senang. Bagaimana kalau kita *"REAL-kan"* Sniper PR consultant? *We are GREAT, right!*
11. Tim PR'05 : Timur, Dita, Tita Ayu, Nina, Nova, Fani, Ninta, Lita, Titanya adi dan sahabat-sahabat yang lain selamat menjadi *PR* yang sesungguhnya..
12. Sahabat 05, Ony, Deponk, Jojo, ayo segera menyusul dan tetap semangat.
13. Pelanggan setia Shitcell, maaf bisnis harus diberhentikan demi terciptanya skripsi ini..hikz....

- 
14. Semua games di henpon saya dan segala jenis jejaring sosial yang ada, terima kasih selalu menghibur di saat-saat penat mengerjakan skripsi ini. Sungguh peran mu sangat luar biasa.
15. Keinginan berbisnis yang menjadi pemacu untuk segera menyelesaikan skripsi ini. Yeahh, *this's a great spirit for me.*
16. FISIP UAJY tercinta dengan segala modernitas yang ada, finally im not give you my 1.200k again. FISIP tetaplah jaya dengan kualitas-kualitas yang unggul.....
17. Semua kenangan di wilayah babarsari, bang joe, rhema, panorama, rental print, fotokopian agung, terimakasih atas partisipasinya dalam proses perjalanan kuliah selama ini.

Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak diatas dan juga pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan karena keterbatasan yang ada. Semoga penelitian ini bisa berguna bagi semua pihak yang membaca. Terima kasih

Penulis

Karina Sita Dewi

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
ABSTRAK.....	xvi
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	9
E. Kerangka Teori.....	10
F. Kerangka Konsep	44
G. Metodologi Penelitian	62
 BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN	
A. Hyatt Regency Yogyakarta.....	67
1. Hyatt Corporations.....	67
2. Hyatt Regency Yogyakarta.....	68

3. Fasilitas Hyatt Regency Yogyakarta.....	68
4. Logo Hyatt Regency Yogyakarta.....	71
5. Alamat Hyatt Regency Yogyakarta.....	71
B. Sheraton Mustika Yogyakarta Resort and Spa.....	72
1. Tentang Starwood Hotel and Resort Worldwide.....	72
2. Tentang Sheraton Mustika Yogyakarta Resort and Spa.....	73
3. Fasilitas Sheraton Mustika Yogyakarta Resort and Spa.....	76
4. Logo Sheraton Mustika Yogyakarta Resort and Spa.....	80
5. Alamat Sheraton Mustika Yogyakarta Resort and Spa.....	80
C. The Phoenix Hotel Yogyakarta.....	81
1. Tentang Accor Group.....	81
2. Profil The Phoenix Hotel Yogyakarta.....	81
3. Fasilitas The Phoenix Hotel Yogyakarta.....	83
4. Logo The Phoenix Hotel Yogyakarta.....	87
5. Alamat The Phoenix Hotel Yogyakarta.....	87

BAB III HASIL DAN ANALISIS

A. Hasil Penemuan Penelitian.....	88
1. Hyatt Regency Yogyakarta.....	88
a. Konsep <i>Public Relations</i>	88
b. <i>Job Description Public Relations</i>	90
c. Posisi <i>Public Relations</i> Di Dalam Struktur Organisasi.....	94
d. Implikasi Posisi <i>Public Relations</i> Di dalam Struktur Organisasi.....	97
e. Program <i>Public Relations</i>	100

2. Sheraton Mustika Yogyakarta Resort and Spa.....	103
a. Konsep <i>Public Relations</i>	103
b. <i>Job Description Public Relations</i>	105
c. Posisi <i>Public Relations</i> Di Dalam Struktur Organisasi.....	109
d. Implikasi Posisi <i>Public Relations</i> Di dalam Struktur Organisasi	112
e. Program <i>Public Relations</i>	116
3. The Phoenix Hotel Yogyakarta.....	120
a. Konsep <i>Public Relations</i>	120
b. <i>Job Description Public Relations</i>	122
c. Posisi <i>Public Relations</i> Di Dalam Struktur Organisasi.....	127
d. Implikasi Posisi <i>Public Relations</i> Di dalam Struktur Organisasi	130
e. Program <i>Public Relations</i>	133
B. ANALISIS.....	137
1. Konsep <i>Public Relations</i> Hotel Bintang Lima.....	137
2. Jenis Struktur Organisasi di Hotel Bintang Lima Yogyakarta.....	141
3. Posisi <i>Public Relations</i> Di Dalam Struktur Organisasi Hotel Bintang Lima.....	143
4. Program <i>Public Relations</i> Hotel Bintang Lima.....	148
5. Peran <i>Public Relations</i> Hotel Bintang Lima.....	150
6. Fungsi <i>Public Relations</i> Hotel Bintang Lima.....	155
7. Tugas <i>Public Relations</i> Hotel Bintang Lima.....	161

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....167

B. Saran.....169

DAFTAR PUSTAKA.....170



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Tipe Kamar di Hyatt Regency Yogyakarta.....	69
Tabel 2.2	Tipe Kamar di Sheraton Mustika Yogyakarta Resort and Spa.....	76
Tabel 2.3	Kapasitas&luas Mataram Ballroom & Meeting Room.....	79
Tabel 2.4	Sejarah The Phoenix Hotel Yogyakarta.....	86
Tabel 3.1	Konsep <i>Public Relations</i> Hotel Bintang Lima.....	137
Table 3.2	Jenis Struktur Organisasi.....	141
Tabel 3.3	Posisi <i>Public Relations</i> di Dalam Struktur Organisasi.....	143
Tabel 3.4	Program <i>Public Relation</i> Hotel Bintang Lima.....	148
Tabel 3.5	Peran <i>Public Relations</i> di Hotel Bintang Lima.....	151
Tabel 3.6	Fungsi <i>Public Relation</i> di Hotel Bintang Lima.....	155
Tabel 3.7	Fungsi <i>Public Relations</i> Berdasarkan Garis Struktural.....	158
Tabel 3.8	Tugas <i>Public Relation</i> Hotel Bintang Lima.....	162

DAFTAR BAGAN DAN GAMBAR

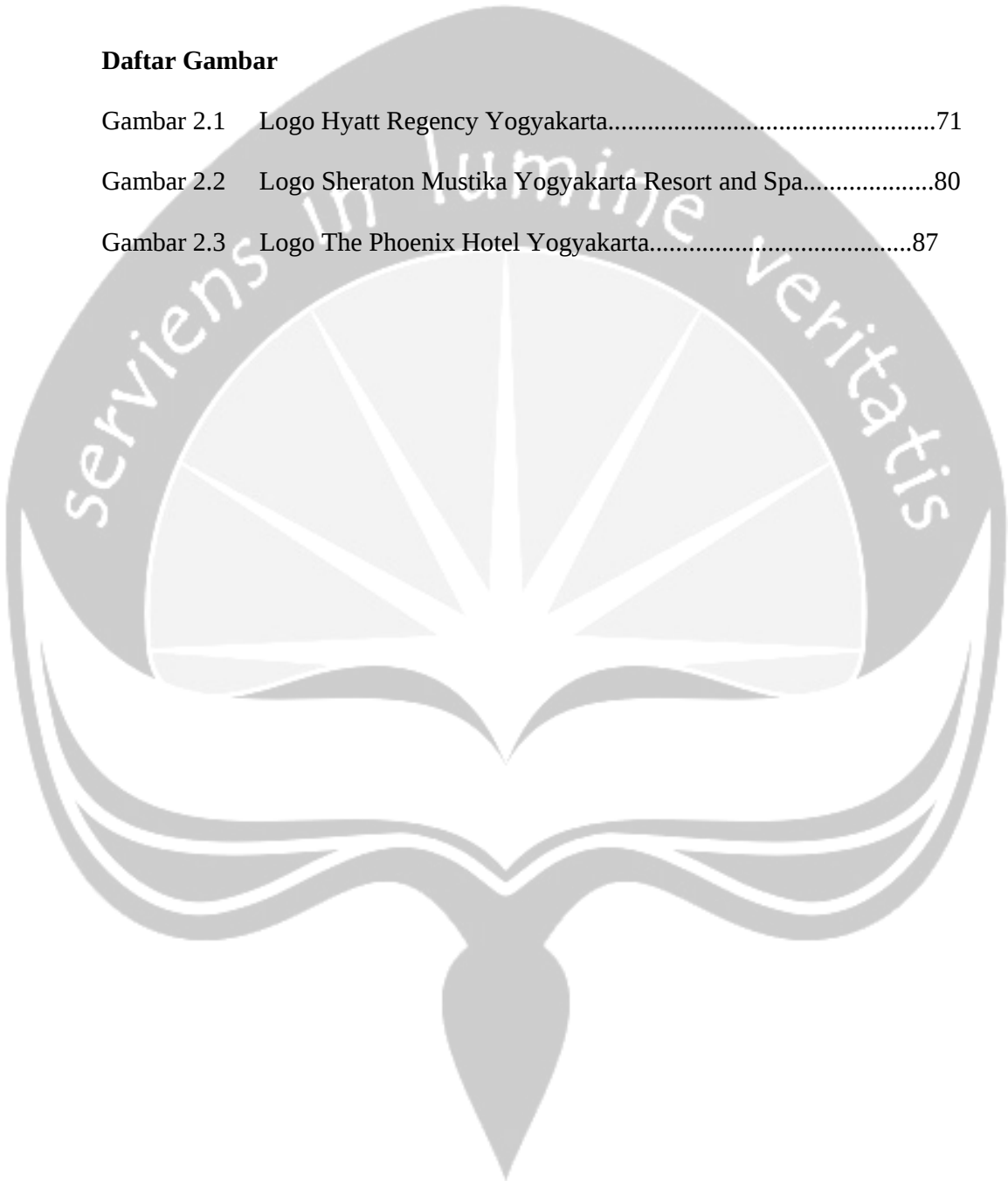
Daftar Bagan

Bagan 1.1	Struktur Organisasi Fungsional.....	31
Bagan 1.2	Struktur Organisasi Produk.....	32
Bagan 1.3	Struktur Organisasi Matrik.....	34
Bagan 1.4	Posisi <i>Public Relations</i> di dalam Struktur Organisasi (Seajar dengan CEO).....	37
Bagan 1.5	Posisi <i>Public Relations</i> di dalam Struktur Organisasi (Seajar dengan Top Manajemen).....	37
Bagan 1.6	Posisi <i>Public Relations</i> di dalam Struktur Organisasi (di bawah Vice President dan Seajar dengan Top Manajemen).....	38
Bagan 1.7	Kerangka Pemikiran Penelitian.....	44
Bagan 3.1	Struktur Organisasi Hyatt Regency Yogyakarta.....	94
Bagan 3.2	Kedudukan <i>Public Relations</i> Hyatt Regency Yogyakarta.....	95
Bagan 3.3	Alur pertanggungjawaban <i>Public Relations</i> Hyatt Regency.....	97
Bagan 3.4	Struktur Organisasi Sheraton.....	109
Bagan 3.5	Posisi <i>Public Relations</i> Sheraton.....	110
Bagan 3.6	Arus Pelaporan Pertanggungjawaban <i>Public Relations Coordinator</i> Sheraton Mustika Resort and Spa Yogyakarta.....	112
Bagan 3.7	Struktur Organisasi The Phoenix Hotel Yogyakarta.....	127
Bagan 3.8	Kedudukan <i>Public Relations Manager</i> The Phoenix Hotel.....	128
Bagan 3.9	Arus Laporan Pertanggungjawaban <i>Public Relations</i>	

The Phoenix Hotel.....	130
------------------------	-----

Daftar Gambar

Gambar 2.1	Logo Hyatt Regency Yogyakarta.....	71
Gambar 2.2	Logo Sheraton Mustika Yogyakarta Resort and Spa.....	80
Gambar 2.3	Logo The Phoenix Hotel Yogyakarta.....	87



ABSTRAK

Sekarang ini *Public relations* dinilai semakin penting bagi perusahaan karena berperan sebagai jembatan komunikasi antara perusahaan dengan publiknya sehingga bisa menciptakan hubungan yang baik dan citra positif. *Public Relations* disuatu perusahaan memiliki posisi yang berbeda-beda, begitu juga dengan posisi *Public Relations* di hotel. Hal ini sangat menarik untuk diteliti lebih mendalam. Apa sebenarnya yang menyebabkan adanya perbedaan posisi *Public Relations* khususnya di hotel. Apakah perbedaan posisi tersebut memiliki implikasi terhadap peran, fungsi dan tugas yang dijalankan. Penelitian ini dilakukan di tiga hotel bintang lima di Yogyakarta yaitu Hyatt Regency, Sheraton Mustika Yogyakarta Resort and Spa & The Phoenix Hotel Yogyakarta.

Dari penelitian ini diketahui bahwa *Public Relations* di Hyatt & Sheraton posisi berada di dalam *Sales & Marketing Department* dan *Public Relations* The Phoenix Hotel berada langsung dibawah *General Manager*. Nama jabatan juga berbeda yaitu *Public Relations Officer*, *Public Relations Coordinator* dan *Public Relations Manager*. Adanya perbedaan posisi disebabkan oleh faktor-faktor seperti lama masa kerja, kedekatan dengan pimpinan, jenjang pendidikan dan persepsi manajemen mengenai *Public Relations*. Setelah di analisis dapat diketahui bahwa dimanapun posisi yang dimiliki *Public Relations* hotel, peran, fungsi dan tugas yang dijalankan adalah sama.

Kata kunci : Struktur Organisasi, Posisi, *Public Relations*, Peran, Fungsi dan Tugas.