

**PERANAN HOTEL BINTANG EMPAT DI
SURAKARTA DALAM MEMBENTUK *POSITIONING*
KOTA SURAKARTA MELALUI *CITY BRANDING*
*SOLO THE SPIRIT OF JAVA***

**(Studi Kasus tentang Peranan The Sunan Hotel Solo sebagai
Stakeholder Pemerintah Kota Surakarta dalam Membentuk
Positioning Kota Surakarta sebagai Kota Budaya Melalui *City*
Branding Solo The Spirit of Java)**



**FEBRONIA MEDA SULISTYANINGTYAS
06 09 03042 / Kom**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
2014**

**PERANAN HOTEL BINTANG EMPAT DI
SURAKARTA DALAM MEMBENTUK *POSITIONING*
KOTA SURAKARTA MELALUI *CITY BRANDING*
*SOLO THE SPIRIT OF JAVA***

**(Studi Kasus tentang Peranan The Sunan Hotel Solo sebagai
Stakeholder Pemerintah Kota Surakarta dalam Membentuk
Positioning Kota Surakarta sebagai Kota Budaya Melalui *City*
Branding Solo The Spirit of Java)**



SKRIPSI

**Diajukan sebagai Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S. I. Kom)**

Oleh

**FEBRONIA MEDA SULISTYANINGTYAS
06 09 03042 / Kom**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
2014**

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini.

Nama : Febronia Meda Sulistyaningtyas

Nomer Mahasiswa : 06 09 03042

Progam Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Karya Tulis : Peranan Hoel Bintang Empat di Surakarta dalam Membentuk *Positioning* Kota Surakarta Melalui *City Branding Solo The Spirit Of Java*

(Studi Kasus tentang Peranan The Sunan Hotel Solo sebagai *stakeholder* Pemerintah Kota Surakarta dalam Membentuk *Positioning* Kota Surakarta sebagai Kota Budaya Melalui *City Branding Solo The Spirit of Java*)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis tugas akhir ini benar-benar saya kerjakan sendiri.

Karya tugas akhir ini bukan merupakan plagiatisme, pencurian hasil karya milik orang lain, hasil kerja orang lain untuk kepentingan saya karena hubungan material maupun non-material, ataupun segala kemungkinan lain yang pada hakikatnya bukan merupakan karya tulis tugas akhir saya secara orisinal dan otentik.

Bila dikemudian hari diduga kuat ada ketidaksesuaian antara fakta dengan pernyataan ini, saya bersedia diproses oleh tim Fakultas yang dibentuk untuk melakukan verifikasi dengan sanksi terberat berupa pembatalan kelulusan/kesarjanaan.

Pernyataan ini saya buat dengan kesadaran sendiri dan tidak atas tekanan apapun paksaan dari pihak maupun demi menegakkan integritas akademik di institusi ini.

Yogyakarta, 20 Februari 2014

Saya yang menyatakan,



(Febronia Meda Sulistyaningtyas)

HALAMAN PERSETUJUAN

Peranan Hoel Bintang Empat di Surakarta dalam Membentuk *Positioning* Kota Surakarta Melalui *City Branding Solo The Spirit Of Java*

(Studi Kasus tentang Peranan The Sunan Hotel Solo sebagai *stakeholder* Pemerintah Kota Surakarta dalam Membentuk *Positioning* Kota Surakarta sebagai Kota Budaya Melalui *City Branding Solo The Spirit of Java*)

SKRIPSI

Disusun Guna Melengkapi Tugas Akhir untuk Memenuhi Syarat Mencapai Gelar

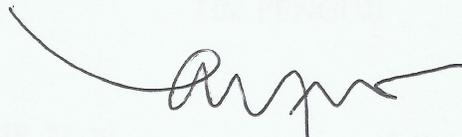
S. I. Kom pada Program Studi Ilmu Komunikasi

Disusun oleh:

Febronia Meda Sulistyaningtyas

No. Mhs: 060903042/KOM

Disetujui oleh:



Drs. Ign. Agus Putranto, M. Si.
Dosen Pembimbing

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

2014

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : **Peranan Hoel Bintang Empat di Surakarta dalam Membentuk *Positioning* Kota Surakarta Melalui *City Branding Solo The Spirit Of Java***

(Studi Kasus tentang Peranan The Sunan Hotel Solo sebagai *stakeholder* Pemerintah Kota Surakarta dalam Membentuk *Positioning* Kota Surakarta sebagai Kota Budaya Melalui *City Branding Solo The Spirit of Java*)

Penyusun : Febronia Meda Sulistyaningtyas

NIM : 06 09 03042

Telah diuji dan dipertahankan pada sidang ujian skripsi yang diselenggarakan pada

Hari / Tanggal : Kamis, 14 Maret 2014

Pukul : 10.20 WIB

Tempat : Ruang Ujian 2 FISIP UAJY

TIM PENGUJI

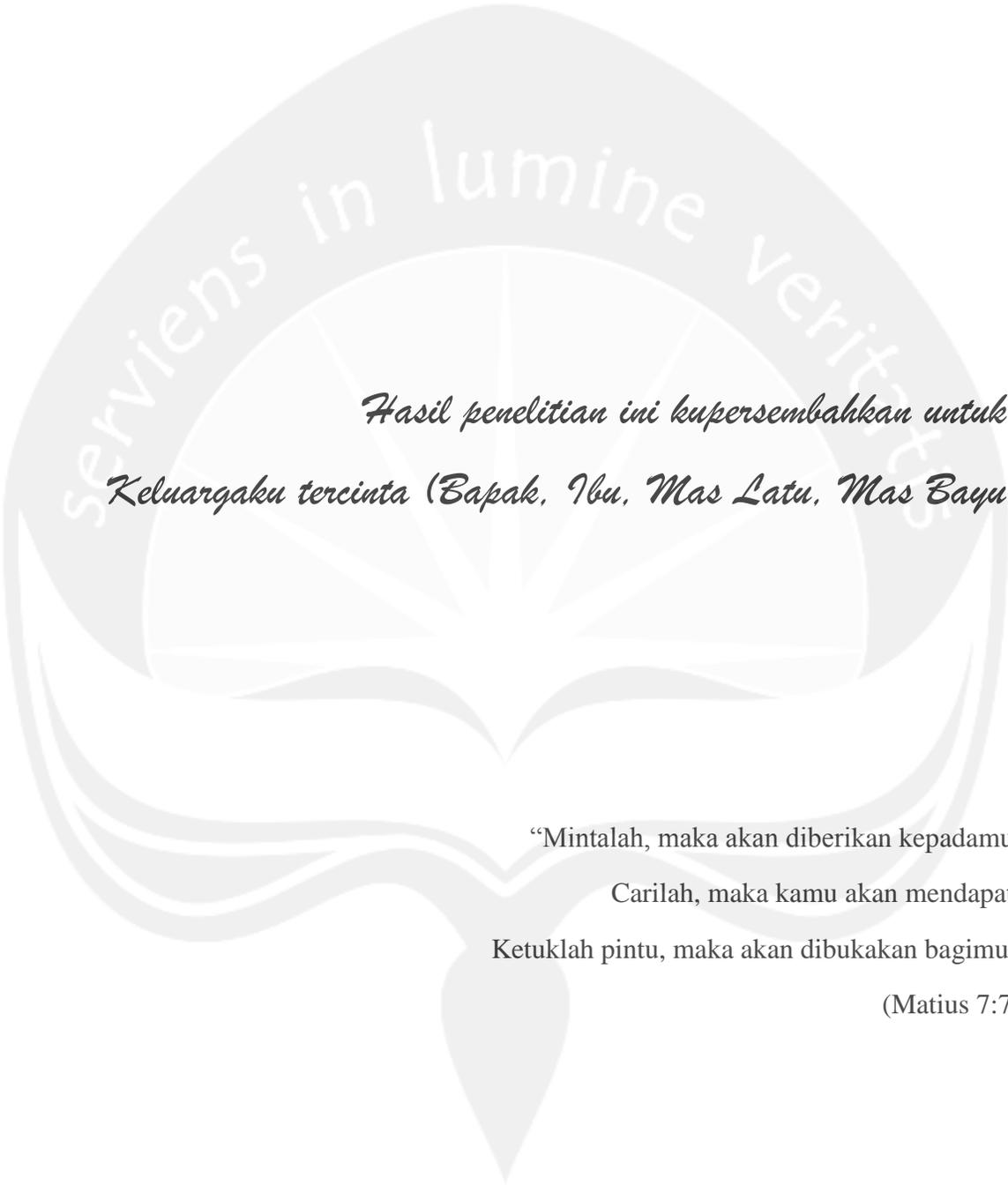
F. Anita Herawati, SIP, M. Si.
Penguji Utama

Drs. Ign. Agus Putranto, M. Si
Penguji I

Dhyah Ayu Retno Widyastuti, S. Sos, M. Si
Penguji II



Handwritten signatures of the examiners, including a large signature at the top and two smaller ones below, each with a dotted line underneath.



serviens in lumine veritatis

*Hasil penelitian ini kupersembahkan untuk:
Keluargaku tercinta (Bapak, Ibu, Mas Latu, Mas Bayu)*

“Mintalah, maka akan diberikan kepadamu,
Carilah, maka kamu akan mendapat,
Ketuklah pintu, maka akan dibukakan bagimu”
(Matius 7:7)

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan yang Maha Esa yang selalu menyertai Penulis selama proses akademik mulai tahun 2006 sampai pelaksanaan tugas akhir/skripsi dengan judul **Peranan Hoel Bintang Empat di Surakarta dalam Membentuk Positioning Kota Surakarta Melalui City Branding Solo The Spirit Of Java (Studi Kasus tentang Peranan The Sunan Hotel Solo sebagai stakeholder Pemerintah Kota Surakarta dalam Membentuk Positioning Kota Surakarta sebagai Kota Budaya Melalui City Branding Solo The Spirit of Java)** dan akhirnya penulisan laporannya dapat diselesaikan dengan baik.

Pembuatan skripsi ini memberikan pengalaman yang sangat berarti bagi Penulis baik dalam bidang akademis maupun didalam pengaplikasiannya di suatu daerah. Banyak kendala yang Penulis alami selama proses ini, baik kendala yang muncul dalam diri sendiri sampai kendala saat menjalani proses penelitian di lapangan.

Penulis juga sangat menyadari bahwa karya tulis ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu, penulis memohon maaf apabila dalam karya tulis ini belum mencakup penjelasan mengenai keseluruhan peran *stakeholder* bagi suatu daerah. Namun, penulis berharap semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi pembaca dalam memberikan penjelasan mengenai peran dari *stakeholder* disuatu daerah dalam membentuk *positioning* daerah tersebut melalui semangat *city branding* yang telah dibentuk.

Proses yang telah dijalani penulis ini tidak lepas dari peran banyak pihak dalam membantu penulis selama proses penyelesaian tugas akhir. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada setiap pihak yang telah membantu, yaitu:

1. Tuhan Yang Maha Esa dan Bunda Maria.
2. Bapak Drs. Ign. Agus Putranto, M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah dengan baik membimbing penulis mulai dari tahap pengajuan proposal hingga penyelesaian karya tulis tugas akhir ini. Terima kasih banyak untuk semua saran dan koreksi yang telah diberikan.
3. Ibu F. Anita Herawati, SIP, M selaku penguji utama dan Ibu Dhyah Ayu Retno Widyastuti, S. Sos, M. Si selaku penguji II. Terima kasih atas *sharing* dan masukannya sehingga laporan ini menjadi lebih sempurna.
4. Seluruh Dosen dan staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UAJY Program Studi Ilmu Komunikasi yang telah membantu.
5. Pemerintah Kota Surakarta (BKAD Subosukawonosraten, Dinas Kominfo, Dinas Pariwisata dan Kebudayaan)
6. Seluruh staf The Sunan Hotel Solo (Bapak Arie – HRD dan Bapak Indra – marketing Dept).
7. Bapak Irfan Sutkno selaku Pimpinan Freshblood Advertising.
8. Keluarga Penulis, Bapak, Ibu, Mas Latu, dan Mas Bayu yang terus mensupport Penulis agar menyelesaikan tugas akhir ini. Terima kasih atas doa yang tulus dan nasihatnya.
9. Franico Surya Darma Surbakti atas support, dan selalu ada disetiap langkah Penulis menyelesaikan tugas akhir ini. Terima kasih untuk masakan, cemilan, bantuan ketikan, dan cintanya.
10. Fransiscus-Anchor Ketua Palawa UAJY 2013/2014 yang sudah menemani Penulis saat mengurus izin penelitian.
11. Teman-teman Latsar 23 PALAWA UAJY (Oncet, Lokute, Lancar, Colombo, Harnet, Doer, Crot, Ngapak, Klupa) atas kebersamaan dan petualangannya.
12. Teman-teman seperjuangan menyelesaikan tugas akhir (Mbak Aga-Tomat, Mbak Tiwi-Pitik, Florencia Margaretha) atas dukungan dan semangatnya.

13. Teman-teman di Taman Pintar khususnya FHC (Mbak Menik, Mas Yosi, Mas Olil, Mas Beta, Mas Ferdi, Om Git) dan Bakul Ember (Mas Anton, Mas Adi, Ria, Yake, Dina, Mbak Endah) atas semangat, sharing, dan masukannya.
14. Teman-teman kontrakan (Senter, Mutan, Mas Adhi, Lintas, Emel, Belum) dan Teman kos, Audy
15. Alm. Thomas, anjing Penulis yang selalu riang dan bersemangat sekalipun sedang kesakitan.

Akhir kata, Penulis sangat berterima kasih atas dukungan dan kerjasama setiap pihak yang telah membantu. Semoga laporan karya tulis ini dapat menjadi referensi tambahan bagi semua pihak.

Semoga Tuhan Memberkati.

Yogyakarta, 14 Februari 2014

Hormat saya,

Penulis

**Peranan Hoel Bintang Empat di Surakarta dalam
Membentuk *Positioning* Kota Surakarta Melalui
City Branding Solo The Spirit Of Java
(Studi Kasus tentang Peranan The Sunan Hotel Solo sebagai
stakeholder Pemerintah Kota Surakarta dalam Membentuk
Positioning Kota Surakarta sebagai Kota Budaya Melalui *City
Branding Solo The Spirit of Java*)**

ABSTRAK

Hotel bintang empat di Kota Surakarta merupakan jenis hotel yang paling banyak menjadi pilihan tempat menginap khususnya untuk wisatawan mancanegara padahal jumlah hotel bintang ini hanya 4% dari total keseluruhan jumlah penginapan yang ada di Kota Surakarta. The Sunan Hotel Solo merupakan salah satu hotel berbintang empat yang saat ini menjadi hotel yang paling banyak dipilih oleh wisatawan untuk menginap. Melihat kondisi seperti ini, maka hotel berbintang empat mempunyai peran yang strategis untuk membantu menguatkan *positioning* Kota Surakarta. Kota Surakarta ingin membentuk *positioning* menjadi Kota Budaya seperti yang tertuang didalam visi dan misi Kota Surakarta dan dijabarkan lebih luas didalam visi dan misi Walikota. Semangat *The Spirit of Java* yang menjadi *branding* Solo Raya dimanfaatkan oleh Pemerintah Kota Surakarta untk menguatkan *image* Kota Budaya yang ingin dibentuk. Mengupayakan agar *city branding* tersebut berhasil dan *positioning* Kota Budaya berhasil di Kota Surakarta maka peran *stakeholder* juga sangat dibutuhkan, dalam penelitian ini *stakeholder* yang dimaksud adalah hotel berbintang empat. Penelitian ini menggunakan teori peran dan gabungan dari beberapa teori mengenai *city branding*.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus (deskriptif). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peranan dari hotel bintang empat di Surakarta yang dalam hal ini diwakilkan oleh The Sunan Hotel solo yang dilakukan sebagai salah satu *stakeholder* Pemerintah Kota Surakarta dalam rangka turut menguatkan *postioning* Kota Surakarta sebagai Kota Budaya melalui semangat *Solo The Spirit of Java* sebagai *branding* dari Solo Raya. Penelitian ini merupakan penelitian lanjutan dari beberapa penelitian yang telah dilakukan tentang proses *city branding Solo The Spirit of Java*.

Hasil penelitian ini menggambarkan bahwa hotel bintang empat di Surakarta, yaitu The Sunan Hotel yang merupakan hotel *independent* tidak menggantungkan hidupnya pada Pemerintah Kota surakarta mempunyai caranya sendiri untuk mendatangkan wisatawan ke Kota Surakarta yang berlawanan dengan keinginan Pemerintah Kota Surakarta.

Melalui penelitian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa hotel bintang empat di Surakarta tidak mengutamakan unsur budaya dalam pengemasan hotelnya karena

image budaya yang ingin dibentuk oleh Pemerintah Kota surakarta dinilai belum mampu mendatangkan wisatawan. Namun demikian hotel di Surakarta tetap menggunakan unsur budaya yang ada di Kota surakarta sebagai pelengkap atau penunjang dalam mengemas kegiatan yang ada di hotelnya.

Kata Kunci: *City Branding, Peran Stakeholder, Positioning, Doktrin brand Strategy*



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAKSI	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah.....	16
C. Tujuan Penelitian.....	16
D. Manfaat Penelitian.....	16
E. Kerangka Teori.....	17
E.1. Definisi Peran.....	17

E.2. <i>Stakeholder</i>	25
E.3. Identitas Tempat (<i>Place Identity</i>).....	27
E.4. <i>Positioning</i>	30
E.5. <i>Brand</i>	34
E.2. <i>City Branding</i>	36
E.2. <i>Doktrin Brand Strategy</i>	46
F. Kerangka Konsep.....	54
G. Metodologi Penelitian	62
G.1. Metode Penelitian	62
G.2. Subyek Penelitian	65
G.3. Metode Pengumpulan Data.....	66
G.4. Teknik Analisa Data	68
G.5. Lokasi Penelitian	70
BAB II. DESKRIPSI OBYEK DAN WILAYAH PENELITIAN	71
A. The Sunan Hotel Solo	71
A.1. Sejarah The Sunan Hotel Solo.....	71
A.2. Struktur Bangunan The Sunan Hotel Solo.....	73
A.3. Wilayah Usaha.....	75
A.4. Fasilitas The Sunan Hotel.....	76
A.5. Visi, Misi, Falsafah, Motto, dan Logo.....	80

A.6. Struktur Organisasi The Sunan Hotel	81
A.7. <i>Job Description</i> The Sunan Hotel.....	82
B. <i>Branding Solo The Spirit of Java</i>	86
B.1. Sejarah <i>brand Solo The Spirit of Java</i>	86
B.2. Makna Logo <i>Brand Solo The Spirit of Java</i>	89
BAB III. PEMBAHASAN	92
A. Hasil Temuan Penelitian	92
A.1. Suasana Kota Surakarta, Jawa Tengah	92
A.2. Upaya dan Realisasi <i>Branding Solo The Spirit of Java</i> di Kota Surakarta	93
A.3. The Sunan Hotel Solo.....	111
B. Analisa dan Pembahasan	124
B.1. <i>Branding Solo The spirit of Java</i> dan <i>Positioning</i> Kota Surakarta sebagai Kota Budaya pada Benak <i>Stakeholder</i>	124
B.2. Peranan The Sunan Hotel sebagai <i>Stakeholder</i> Pemerintah Kota Surakarta untuk Membentuk <i>Positioning</i> Kota Surakarta sebagai KotaBudaya.....	134
B.3. Faktor-Faktor yang Mendukung maupun Menghambat The Sunan Hotel untuk Mengenalkan Kebudayaan Surakarta Kepada Pengunjung.....	147
BAB IV .PENUTUP	149
A. Kesimpulan\	149

B. Saran 151

DAFTAR PUSTAKA 154

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 1. Obyek Wisata dan Hotel di Surakarta	3
Tabel 2. Banyaknya Pengunjung Obyek Wisata di Surakarta Tahun 2009-2011	3
Tabel 3. Banyaknya Tamu yang Menginap di Hotel di Surakarta Tahun 2009-2011	11
Tabel 4. Banyaknya Hotel dan Jumlah Kamar Menurut Klarifikasi di Hotel di Surakarta Tahun 2009-2011	13
Tabel 5. Kalender Event Tahun 2013.....	100
Tabel 6. Upaya Pembentukan <i>Positioning</i> Kota Budaya yang dilakukan Pemerintah Kota Surakarta dan The Sunan Hotel Solo	144

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Logo The Sunan Hotel Solo.....	81
Gambar 2. Nama Nama Merek Solo.....	89
Gambar 3. Elemen <i>Brand Name Solo The Spirit of Java</i>	90
Gambar 4. Elemen Grafis <i>Brand Solo The Spirit of Java</i>	91
Gambar 5. Papan Nama Taman Balekambang	93
Gambar 6. Rumah Dinas Walikota Surakarta	93
Gambar 7. Bangunan The Sunan Hotel Solo (Tampak Depan)	112
Gambar 8. Ornament The Sunan Hotel Solo	113
Gambar 9. Ornament The Sunan Hotel Solo	113

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A. Struktur Organisasi The Sunan Hotel

Lampiran B. Hasil Wawancara

1. Wawancara dengan Bapak Irfan Soetikno
2. Wawancara dengan Bapak Arie (HRD The Sunan Hotel)
3. Wawancara dengan Bapak Indra (EAM Sales and Marketing The Sunan Hotel)

Lampiran C. Foto-Foto Hasil Penelitian

1. Foto wawancara dengan nara sumber
2. Foto ornamen jawa di The Sunan Hotel
3. Informasi Pariwisata Kota Surakarta

Lampiran D. Sebagian Isi Buku Company Profile The Sunan Hotel

1. Kegiatan *mice* di The Sunan Hotel
2. Tamu The sunan Hotel
3. Portofolio The Sunan Hotel
4. Berita beberapa *event* di Kota Surakarta
5. Transportasi khas Kota Surakarta
6. Tempat Wisata dan Makanan Khas Kota Surakarta

Lampiran E. Latar Belakang *Branding Solo The Spirit of Java* (Sumber: BKAD

Subosukawonosraten)