

**IMPLEMENTASI STRATEGI KOMUNIKASI DALAM  
MENYAMPAIKAN *CORPORATE IDENTITY* KEPADA  
PUBLIK**

(Studi Kasus Tentang Perubahan *Corporate Identity* Hotel Dynasti  
Purwokerto Menjadi Hotel Horison Purwokerto)



**SKRIPSI**

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

Oleh  
**FEBY FELICIA**  
**07 09 03230 / Kom**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA  
2012**

## HALAMAN PERSETUJUAN

**IMPLEMENTASI STRATEGI KOMUNIKASI DALAM  
MENYAMPAIKAN *CORPORATE IDENTITY* KEPADA PUBLIK  
(Studi Kasus Tentang Perubahan *Corporate Identity* Hotel Dynasti  
Purwokerto Menjadi Hotel Horison Purwokerto)**

### SKRIPSI

Disusun Guna Melengkapi Tugas Akhir Untuk Memenuhi Syarat Mencapai Gelar

S.Sos pada Progam Studi Ilmu Komunikasi

Disusun oleh :

**FEBY FELICIA**  
**No.Mhs: 0709.03230/Kom**

Disetujui oleh :

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

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

**2012**

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi: **IMPLEMENTASI STRATEGI KOMUNIKASI DALAM MENYAMPAIKAN *CORPORATE IDENTITY* KEPADA PUBLIK (Studi Kasus Tentang Perubahan *Corporate Identity* Hotel Dynasti Purwokerto Menjadi Hotel Horison Purwokerto)**

Penyusun : **FEBY FELICIA**  
NIM : **0709.03230/Kom**

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

Hari/Tanggal : 11 Oktober 2012  
Pukul : 12.00  
Tempat : Ruang Sidang 1, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta

### TIM PENGUJI

Dr. Phil. Yudi Perbawaningsih, M.Si  
Penguji Utama

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

Dr.MC. Ninik Sri Rejeki, M.S.i  
Penguji II



## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Feby Felicia

Nomor Mahasiswa : 0709.03230

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Karya Tulis : Implementasi Strategi Komunikasi dalam Menyampaikan Corporate Identity kepada Publik (Studi Kasus Tentang Perubahan Corporate Identity Hotel Dynasti Purwokerto Menjadi Hotel Horison Purwokerto)

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

Karya tulis ini bukan merupakan plagiarisme, pencurian hasil karya milik orang lain, hasil kerja orang lain untuk kepentingan saya karena hubungan material dan non material, ataupun segala kemungkinan lain yang pada hakikatnya bukan merupakan karya tulis akhir saya secara orisinil 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 berupa pembatalan kelulusan/kesarjanaan.

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

Yogyakarta, 23 Oktober 2012



**Feby Felicia**

**0709.03203/ Kom**

## HALAMAN PERSEMBAHAN

*Karya Tulis ini Kupersembahkan kepada :*

*Papiku tercinta di surga nun jauh disana, Ho Siu Yen. Mamiku  
terhebat, The Siok Lian, Oochku Ferry Haryanto, Ciciku Fenty Ferary,  
Corry Veronica, dan adikku Caroline Setianty.*

## KATA PENGANTAR

Puji Tuhan akhirnya penelitian skripsi di Hotel Horison Purwokerto ini bisa terselesaikan dengan berbagai hambatan yang berhasil dihadapi oleh penulis berkat tuntunan, bimbingan, bantuan, doa dan restu dari Tuhan Yang Maha Esa, keluarga, sahabat, dan semua orang-orang disekitar penulis, untuk itu penulis sangat bersyukur dan mengucapkan terima kasih.

Untuk tempat pelaksanaan penulis memilih Hotel Horison Purwokerto karena merupakan salah satu hotel terbesar di Purwokerto yang awalnya bernama Hotel Dynasti yang merupakan satu-satunya Hotel berbintang dan sudah merajai dalam bidangnya selama 20 tahun di Purwokerto. Kemudian seiring berjalannya waktu dan perkembangan jaman, Hotel Dynasti melakukan inovasi dan perbaikan management dengan merangkul MGM Hospitality untuk memperbaiki dan memajukan Hotel Dynasti sehingga pada saat ini berganti nama menjadi Hotel Horison Purwokerto.

Suksesnya proses penelitian Skripsi dan penulisan laporan Skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dorongan dari semua pihak. Tidak ada yang dapat penulis berikan selain ucapan terima kasih yang tulus kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus, untuk semua berkat, bimbingan, rejeki, inspirasi, kesabaran yang selalu Engkau berikan setiap hari kepadaku sehingga aku tetap semangat dan tidak putus asa dalam menjalani hidupku dan meraih gelar S1-ku ini.
2. Papi Ho Siu Yen yang paling aku sayang dan aku cintai. Walau sekarang Engkau tidak bersamaku, tapi aku yakin Engkau melihatku dari surga. Terima kasih telah memberikanku kesempatan untuk menjadi anakmu, walau hanya 2 tahun kebersamaan kita, tapi aku senang dan bangga memiliki Papi sepertimu. Sedikit kenangan yang tidak akan aku lupakan selamanya. Feby sayang banget sama Papi..
3. Mami The Siok Lian, koki yang handal dan Super Mom yang paling hebat sedunia. Tanpa Mami aku tidak akan bisa sampai seperti sekarang, tumbuh

menjadi anak yang kuat dan mengerti arti hidup. Betapa keras usahamu selama ini, dari Papi meninggalkanmu sampai saat ini sudah banyak sekali yang Engkau korbankan demi anak-anakmu dan tentunya demi pendidikanku. Terima kasih banyak Mam.. aku merasa sangat beruntung memiliki Orang tua seperti Mami.. I LOVE YOU SO MUCH MOM..

4. Untuk kedua cici-ku , Fera dan Corry yang selalu menasehati aku dengan tulus selama aku berkuliah, yang sudah mau membantu untuk biaya kuliahku selama ini, aku sayang kalian. Untuk Oohku sayang beserta istri dan anaknya, terima kasih atas semua yang sudah diberikan baik itu pelajaran dan kasih sayang. Untuk adikku yang super duper ababil, lebay, alay, terima kasih sudah selalu menemani cibi saat cibi butuh temen curhat dan juga saat-saat pembuatan skripsi di rumah. Walau mengganggu, tapi itu kenangan konyol yang ngga akan cibi lupain.
5. Untuk seluruh keluarga besar dari Papi dan Mami, Ngkong dan Mak ,(alm.) Mpek Lip Djiong, Wak Lip Djiong, Ci Fanny, Oh Wawan, Ko Yudhi, Nso Meme, Ie Tien, Ntio Yoseph, dan seluruh keluarga besar yang membantu dalam doa, materi dan juga support yang selalu diberikan, banyak terima kasih Feby ucapkan. Betapa besar kasih sayang yang kalian berikan selama ini, sehingga Feby masih dengan semangat menatap masa depan.
6. Untuk Dosen pembimbingku tersayang Bu Ike yang tidak ada bosennya bertemu dan merevisi Skripsi-ku yang sering kali banyak salah dan menyebalkan karena sering pula aku susah diberi tahu dan ngotot dengan hasil yang saya dapatkan di lapangan, terim kasih banyak telah membantu aku dalam menyempurnakan skripsi aku. Terima kasih atas saran dan kritik yang selalu Ibu beri untuk aku mulai dari KKL sampai Skripsi ini selesai. Terima kasih banyak Bu Ike...
7. Special for my HERO, Lee Zo Da.. makasih buat waktu yang selalu kamu luangkan untukku. Kenangan yang kamu berikan, baik sedih ataupun senang. Semangat yang selalu kamu perlihatkan, omelan yang selalu keluar dari mulutmu, kasih sayang yang kamu berikan, perhatian yang selalu kamu curahkan, sharing yang kita lakukan membantuku menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih sayang.. terima kasih cinta.. *“I love you more than I did before”*

8. Untuk anak-anak kost Tambak Bayan : Stefani Raharjo (Pundi), Mery Meilita (Mey), Febriyanti Lesmana (Bry), Benekdikta Thia (Thia), Mitha Riana (mundo) terima kasih atas semangat dan kenangan yang kalian berikan kepadaku. Ayo susul Pundi.. SEMANGAATTTTT..!!
9. Untuk sahabat-sahabatku : Mimi, Putri, Janu, Sunu, Daniel, MasPik, Ellen Zola terima kasih atas persahabatan kita semua ini. Tidak hanya senang-senang yang kalian berikan tetapi juga pelajaran hidup menuju kedewasaan.
10. Untuk bandku tercinta, White List senang sekali bisa bergabung dengan kalian dalam 2 tahun terakhir ini. Terima kasih atas persahabatan dan pembagian pengetahuan tentang music dan juga semangat yang selalu kalian alirkan untukku seperti halnya beat dalam music, kalian memberikan beat dalam hidupku.. aku sayang kalian semua..
11. Semua pihak yang membantu penulis, baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terima kasih untuk semuanya

Penulis sangat berterimakasih kepada pihak-pihak diatas dan pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan karena keterbatasannya. Menyelesaikan tugas akhir ini mungkin masih menyisakan kekurangan dalam berbagai aspek. Oleh karena itu, penulis akan sangat terbuka dalam segala hal, baik itu masukan dan kritikan yang membangun tugas akhir ini. Harapan terakhir dari penulis, sekiranya skripsi ini dapat bermanfaat dan menjadi berkat bagi mereka yang membacanya, semoga penelitian ini dapat berguna bagi banyak pihak. Terima kasih.

Penulis,

Apolonia Feby Felicia

## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Halaman Persetujuan .....	ii
Halaman Pengesahan .....	iii
Halaman Pernyataan .....	iv
Abstraksi .....	v
Halaman Persembahan .....	vi
Kata Pengantar .....	vii
Daftar Isi .....	x
Daftar Gambar .....	xii
Daftar Lampiran.....	xiii
<b>BAB I. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Perumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	7
E. Kerangka Teori .....	8
1. Implementasi Strategi .....	8
2. Strategi Komunikasi.....	12
3. <i>Public Relations</i> .....	31
4. <i>Corporate Identity</i> .....	34
5. Publik .....	39
F. Kerangka Konsep .....	41
G. Metodologi Penelitian .....	50
1. Metode Penelitian .....	50
2. Lokasi Penelitian.....	52
3. Sumber Data.....	52
4. Teknik Pengumpulan Data.....	53
5. Analisis Data.....	54
<b>BAB II. DISKRIPSI OBJEK PENELITIAN.....</b>	<b>56</b>
A. Sejarah Hotel Horison.....	56
B. Fasilitas Hotel Horison .....	56

C. Gambaran Detil Hotel Horison .....	58
D. Susunan Direksi Hotel Horison .....	59
E. Corporate Identity Hotel Horison .....	59
F. Strategi Komunikasi <i>Corporate Identity</i> .....	62
<b>BAB III. TEMUAN DATA DAN ANALISIS HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>69</b>
A. Hasil Penelitian .....	69
1. Mengkomunikasikan <i>Corporate Identity</i> Kepada Publik Internal Hotel.....	70
2. Mengkomunikasikan <i>Corporate Identity</i> Kepada Publik Eksternal Hotel .....	81
B. Analisis Data.....	92
<b>BAB IV. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>96</b>
A. Kesimpulan .....	96
B. Saran .....	97
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>.....</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>.....</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Formula Laswell .....	20
Gambar 2 Interior Kamar Hotel Horison .....	61
Gambar 3 Interior batik ruang pertemuan.....	61
Gambar 4 Keterkaitan antara komunikasi internal dan komunikasi eksternal .....	68



## DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat ijin penelitian
2. Panduan wawancara
3. Transkrip hasil wawancara
4. Foto dokumentasi hotel Horison



**FEBY FELICIA**

**No.Mhs: 0709.03230/Kom**

**IMPLEMENTASI STRATEGI KOMUNIKASI DALAM MENYAMPAIKAN  
CORPORATE IDENTITY KEPADA PUBLIK**

**(Studi Kasus Tentang Perubahan Corporate Identity Hotel Dynasti Purwokerto  
Menjadi Hotel Horison Purwokerto)**

**ABSTRAK**

Komunikasi guna menyampaikan *corporate identity* suatu perusahaan yang berganti identitas sangat penting. Perubahan nama hotel Dynasty menjadi hotel Horison harus ditindaklanjuti dengan upaya mengkomunikasikan perubahan *corporate identity* kepada publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi strategi komunikasi dalam perubahan *corporate identity* kepada publik eksternal (studi kasus tentang perubahan *corporate identity* Hotel Dynasti Purwokerto menjadi hotel Horison Purwokerto).

Metode penelitian yang digunakan adalah studi kasus (*Case Study*). Penelitian dilaksanakan di hotel Horison. Data dikumpulkan melalui wawancara dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan mengatur, mengurutkan, mengelompokkan, memberi kode, dan mengkategorikan kemudian ditarik kesimpulan.

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa: Pertama, implementasi atau pelaksanaan strategi komunikasi diawali dengan komunikasi kepada internal hotel yaitu kepada para pegawai. Dalam hal ini, pihak manajemen memberikan training kepada seluruh pegawai secara bertahap serta memanfaatkan berbagai media guna menguatkan internalisasi *corporate identity* kepada para pegawai. Para pegawai adalah bagian dari organisasi kerja, orang atau sumber daya yang melaksanakan strategi tersebut. Melalui para pegawai hotel dan juga media massa ataupun media promosi, komunikasi guna mengenalkan *corporate identity* kepada publik eksternal dapat dilaksanakan dengan baik. Kedua, implementasi strategi melalui komunikasi kepada publik eksternal yaitu kepada para pengunjung hotel dan masyarakat luas. Komunikasi ini dijalankan dengan memanfaatkan media massa dan kegiatan promosi hotel serta mengadakan kegiatan sosial kemasyarakatan sesuai dengan momentum yang ada di masyarakat seperti HUT Kemerdekaan RI, kegiatan bulan puasa Ramadhan, dan bulan PMI dengan mengadakan donor darah. Implementasi strategi melalui internal dan eksternal berjalan dengan sukses dimana tahapan dalam strategi dapat diimplementasikan.

**Kata kunci:** Implementasi, strategi komunikasi, *corporate identity*