

**STRATEGI *PUBLIC RELATION* DALAM UPAYA
MENJAGA CITRA DESTINASI WISATA DI
MUSEUM NASIONAL INDONESIA**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Pariwisata Program Studi Industri Pariwisata



Oleh:

**NADYA CANTIKA DEWI
NIM : 2009768**

**PROGRAM STUDI INDUSTRI PARIWISATA
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
KAMPUS DAERAH SUMEDANG
2024**

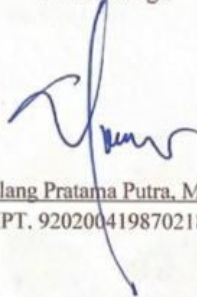
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NADYA CANTIKA DEWI

**STRATEGI *PUBLIC RELATION* DALAM UPAYA
MENJAGA CITRA DESTINASI WISATA DI
MUSEUM NASIONAL INDONESIA**

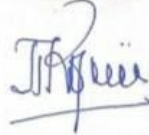
Skripsi ini disetujui dan disahkan oleh pembimbing :

Pembimbing I



Gilang Pratama Putra, M.Pd.
NIPT. 920200419870218101

Pembimbing II



Dra. Neni Rohaeni, M.Pd
NIP. 196101151986032002

Mengetahui,
Plt. Ketua Program Studi Industri Pariwisata



Prof. Dr. Yudha M Saputra, M.Ed.
NIP 196303121989011002

LEMBAR HAK CIPTA

**STRATEGI *PUBLIC RELATION* DALAM UPAYA
MENJAGA CITRA DESTINASI WISATA DI
MUSEUM NASIONAL INDONESIA**

Oleh

Nadya Cantika Dewi

Skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Pariwisata di Program Studi Industri Pariwisata

© Nadya Cantika Dewi

Universitas Pendidikan Indonesia

2024

Hak Cipta dilindungi Undang – Undang

Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian, dengan dicetak ulang, difotokopi, dan cara lainnya tanpa izin penulis

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “STRATEGI *PUBLIC RELATION* DALAM UPAYA MENJAGA CITRA DESTINASI WISATA DI MUSEUM NASIONAL INDONESIA” ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko / sanksi apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Sumedang, 22 Agustus

Pembuat Pernyataan



Nadya Cantika Dewi

NIM 2009768

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum wr, wb

Alhamdulillah, Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Allah Subhanahu Wata'ala. Atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul Strategi *Public Relation* Dalam Upaya Menjaga Citra Destinasi di Museum Nasional Indonesia. Skripsi ini disusun sebagai salah satu bagian dari tugas akhir dalam memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Industri Pariwisata. Pada penulisan skripsi ini penulis membahas tentang strategi pada bidang *public relation* yang dimiliki oleh destinasi wisata Museum Nasional sebagai upaya menjaga citra destinasi wisata.

Penulis mengucapkan terimakasih kepada seluruh pihak yang terlibat dalam penulisan skripsi dan penulis menyadari terdapat kesalahan ataupun kekurangan dalam penulisan skripsi ini, maka penulis sangat terbuka dalam menerima saran ataupun kritik yang bersifat membangun agar selanjutnya penulis bisa lebih baik lagi. Semoga skripsi ini bisa menjadi salah satu referensi dalam penelitian lainnya dan dapat dimanfaatkan bagi para pembaca sebagaimana mestinya.

Sumedang, 22 Agustus 2024

Penulis

UCAPAN TERIMAKASIH

Alhamdulillah, puji syukur kepada Allah SWT karena berkat rahmat, ridha, dan karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “Strategi *Public Relation* Dalam Upaya Menjaga Citra Destinasi Wisata di Museum Nasional Indonesia” dengan sebaik baiknya. Skripsi ini merupakan bagian dari persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana pariwisata pada program studi Industri Pariwisata. Peneliti mendapatkan banyak arahan, bimbingan, dukungan, serta doa dari berbagai pihak selama penulisan skripsi ini berlangsung. Pada kesempatan ini peneliti mengucapkan rasa terimakasih banyak kepada :

1. Bapak Prof Dr. Yudha Munajat S, M.Ed. selaku Direktur UPI Kampus Sumedang dan selaku Ketua Program Studi Industri Pariwisata
2. Bapak Dr. Maulana, M.Pd. selaku Wakil Direktur UPI Kampus Sumedang.
3. Bapak Wildan Nurhidayat, S.Pd., MM.Par. selaku dosen wali dan dosen pembimbing yang selalu mendukung dan mengarahkan penulis selama proses perkuliahan dan juga memberikan arahan dalam penulisan proposal skripsi.
4. Ibu Irena Novarlia, M.Pd. selaku dosen pembimbing pada penulisan proposal skripsi yang selalu mendukung dan memberikan arahan, masukan, serta bimbingan selama proses penulisan proposal skripsi berlangsung.
5. Bapak Gilang Pratama Putra, S.Pd., M.Pd. selaku dosen pembimbing pada penulisan skripsi yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan dukungan, arahan, dan juga bimbingan selama proses penulisan skripsi berlangsung.
6. Ibu Neni Rohaeni, M.Pd. selaku dosen pembimbing pada penulisan skripsi yang telah bersedia meluangkan waktunya selama proses penulisan berlangsung serta memberikan arahan, dukungan, dan juga bimbingan dengan sebaik baiknya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh Dosen Program Studi Industri Pariwisata yang telah memberikan ilmu, serta pengalaman yang tak ternilai harganya selama kegiatan perkuliahan di Fakultas UPI Kampus Daerah Sumedang.
8. Seluruh pihak pengelola di Museum Nasional Indonesia yang telah bersedia dan memberikan izin untuk membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini.

9. Ibu Lenny Rahayu Agustina selaku mendiang Ibu dari penulis yang telah menjadi sumber motivasi dan kekuatan dalam penulisan skripsi. Walaupun tidak lagi bersama kami, kenangan dan kasih sayang serta ajaran semasa hidupnya akan terus menyertai perjalanan akademis penulis.
10. Bapak Harry Purnomo selaku Ayah kandung penulis yang selalu memberikan perhatian, kasih sayang dan dukungan kepada penulis.
11. Andira selaku adik penulis yang selalu mendampingi, mendukung, membantu dan sangat berjasa dalam kehidupan penulis.
12. Alfia, Hilma, Meidy, dan Anisa yang tiada henti mendukung dan memberikan dorongan positif agar saya mampu menyelesaikan penulisan skripsi.
13. Vanessa, Saniah, Anisa, Salma, Dita, dan Carolin yang telah mengajarkan saya apa arti pertemanan pada lingkup perkuliahan yang tidak ternilai kenangannya, dan selalu berusaha untuk membersamai setiap langkah dalam proses belajar serta kegiatan perkuliahan.
14. Ida, Ana, dan Ayu yang selalu memberikan semangat serta bersedia menjawab keresahan dan ketakutan penulis selama proses penulisan skripsi.
15. Seluruh teman-teman seperjuangan angkatan 2020 Program Studi Industri Pariwisata yang bersedia bertahan bersama menjaga nama baik prodi sejak awal menjadi mahasiswa UPI hingga mendapatkan gelar sarjana pariwisata dan seterusnya.
16. Semua pihak yang terlibat dan telah memberikan kontribusi untuk membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini.
17. Terimakasih untuk diri saya sendiri yang telah mampu bertahan dari banyaknya tekanan dan kesulitan serta selalu penuh keyakinan bahwa akan mampu menyelesaikan skripsi ini sesuai pada waktu yang tepat.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan rahmat dan karunia-Nya serta balasan kebaikan kepada seluruh pihak yang telah memberikan kontribusi dan dukungan kepada penulis yang tidak dapat diukur secara materi serta kepada pihak-pihak lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Sumedang, 22 Agustus 2024

ABSTRAK

STRATEGI *PUBLIC RELATION* DALAM UPAYA MENJAGA CITRA DESTINASI WISATA DI MUSEUM NASIONAL INDONESIA

Oleh
Nadya Cantika Dewi

2009768

Dalam era digitalisasi saat ini, media sosial menjadi *platform digital* yang memiliki peran penting dalam pemasaran. Skripsi ini bertujuan untuk menganalisis strategi yang dimiliki oleh Museum Nasional melalui peran dari *public relation* dalam kegiatan *digital marketing* sebagai upaya menjaga citra destinasi wisata yang sedang dalam proses perbaikan atau revitalisasi. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan memperoleh data dengan teknik observasi serta instrumen wawancara yang dilakukan bersama pihak Museum Nasional Indonesia. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang dirasakan oleh pihak pengelola dari adanya strategi *public relation*, dan mendapatkan *respon* serta pandangan positif dari masyarakat. Melalui penelitian ini, antusiasisme masyarakat terhadap museum dapat dilihat melalui komentar yang diberikan masyarakat pada unggahan gambar atau video secara digital oleh museum pada *platform* digital. Dari penelitian ini diharapkan pandangan positif yang sudah dimiliki oleh masyarakat terhadap museum harus terus dijaga dan ditingkatkan, hal ini juga merupakan bagian dari *digital marketing* sebagai salah satu cara meningkatkan kualitas serta jumlah pengunjung wisatawan.

Kata Kunci : *Public Relation*, Strategi, Citra Destinasi

ABSTRACT

PUBLIC RELATION STRATEGY IN AN EFFORT TO MAINTAIN THE IMAGE OF TOURIST DESTINATIONS IN NATIONAL MUSEUM OF INDONESIA

By

Nadya Cantika Dewi

2009768

In the current era of digitalization, social media is a digital platform that has an important role in marketing. This thesis aims to analyze the strategies owned by the National Museum through the role of public relations in digital marketing activities as an effort to maintain the image of tourist destinations that are in the process of repair or revitalization. This research uses qualitative methods and obtains data with observation techniques and interview instruments conducted with the National Museum of Indonesia. The results obtained show that there is an influence felt by the management of the public relations strategy, and get a positive response and view from the community. Through this research, public enthusiasm for the museum can be seen through comments made by the public on digital uploads of images or videos by the museum on digital platforms. From this research, it is hoped that the positive views that the community already has towards the museum must be maintained and improved, this is also part of digital marketing as a way to improve the quality and number of tourist visitors.

Keywords : *Public Relation, Strategy, Brand Image*

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
LEMBAR HAK CIPTA	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
UCAPAN TERIMAKASIH	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Struktur Organisasi Skripsi.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
A. Citra Destinasi Wisata.....	7
B. <i>Public Relation</i>	9
C. Museum Nasional Indonesia.....	15
D. Penelitian Terdahulu.....	17
E. Kerangka Pemikiran.....	20
BAB III METODE PENELITIAN	21
A. Desain Penelitian.....	21
B. Partisipan.....	23
C. Lokasi Penelitian.....	23
D. Pengumpulan Data.....	24
BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN	27
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	27
B. Temuan Hasil Wawancara.....	30
C. Pembahasan Strategi <i>Public Relation</i> Dalam Menjaga Citra Destinasi.....	37
BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI	50
A. SIMPULAN.....	50
B. IMPLIKASI.....	51
C. REKOMENDASI.....	52

DAFTAR PUSTAKA.....	53
LAMPIRAN.....	55

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 2.2 Partisipan Penelitian.....	23
Tabel 4.1 Identitas Data Partisipan.....	30
Tabel 4.2 Hasil Wawancara Narasumber.....	34
Tabel 4.3 Hasil Wawancara Narasumber.....	35
Tabel 4.4 Matriks Analisis SWOT.....	36

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Data kunjungan Museum Nasional Indonesia.....	16
Gambar 2.2 Struktur organisasi Museum Nasional Indonesia.....	17
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran Penelitian.....	20
Gambar 4.1 Logo Museum Nasional.....	28
Gambar 4.2 Keadaan Museum Nasional.....	32
Gambar 4.3 Tampilan profil akun <i>face book</i> museum nasional.....	33
Gambar 4.4 Tampilan profil akun <i>instagram</i> museum nasional.....	33
Gambar 4.6 Tampilan profil akun <i>tiktok</i> museum nasional.....	33
Gambar 4.7 Postingan Konten Instragram.....	45
Gambar 4.8 Postingan Perayaan Hari Nasional.....	47

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Instrumen Wawancara.....	56
Lampiran 2 Transkrip Wawancara.....	59
Lampiran 3 Dokumentasi Wawancara.....	82
Lampiran 4 Dokumentasi Penelitian.....	83
Lampiran 5 Surat Izin Penelitian.....	84
Lampiran 6 SK Pembimbingan Skripsi.....	85
Lampiran 7 Lembar Monitoring Bimbingan Skripsi.....	88
Lampiran 8 Lembar Monitoring Perbaikan.....	89
Lampiran 9 Biodata Penulis.....	90