

## ABSTRAKSI

**Nama : Yessi Tifa Nuraina**

**NIM : D0C007110**

**Judul : Aktivitas Corporate Social Responsibility (CSR) Hotel Novotel Semarang Dalam Mempertahankan Citra Perusahaan**

---

---

Dalam dunia usaha terutama perhotelan, citra atau reputasi tentu hal yang tidak dapat dipisahkan. Citra perusahaan dapat dibentuk salah satunya dengan membangun dan meningkatkan aktivitas komunikasi dimata publik. Berbagai aktivitas komunikasi perlu dijalankan sebagai cara untuk mempertahankan produk yang dihasilkan perusahaan. Untuk itu, Public Relations Officer suatu perusahaan harus berupaya membentuk, meningkatkan dan menjaga citra yang bagus bagi perusahaan yang tentunya dilakukan dengan berbagai program komunikasi. Salah satunya adalah dengan melaksanakan tanggung jawab sosial perusahaan (*Corporate Social Responsibility*). Hal tersebut menjadi alasan penulis untuk melakukan penelitian mengenai aktivitas CSR yang dijalankan Hotel Novotel Semarang sehingga dapat mempertahankan citranya di mata masyarakat.

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif, dengan teknik dan alat pengumpulan data penelitian berupa wawancara mendalam (indept interview) serta narasumber yaitu Public Relations Manager dan masyarakat penerima bantuan program CSR. Adapun analisa dilakukan secara kualitatif. Dalam menganalisa hasil penelitian tentang aktivitas CSR yang dilakukan perusahaan perhotelan yaitu Hotel Novotel Semarang, penulis juga merelevansikan dengan berbagai teori komunikasi yang berkembang saat ini dari para ahli yaitu mengenai tanggung jawab sosial perusahaan (*Corporate Social Responsibility*), aktivitas Public Relations, fungsi komunikasi, citra perusahaan (*corporate image*), dan proses pembentukan citra (*image building*).

Melalui penelitian ini, penulis mendapatkan kesimpulan bahwa Hotel Novotel memiliki pemahaman yang salah akan aktivitas CSR yang selama ini dilakukan karena aktivitas CSR yang dijalankan Hotel Novotel bukan merupakan bentuk aktivitas CSR melainkan hanya berfungsi sebagai aktivitas komunikasi atau aktivitas kemanusiaan. Selain itu, aktivitas CSR yang dijalankan Hotel Novotel Semarang dinilai tidak terlalu berpengaruh terhadap usaha Hotel Novotel dalam mempertahankan citranya di mata masyarakat. Karena sejauh ini, walaupun masyarakat penerima program CSR telah merasakan manfaat dari bantuan yang diberikan serta adanya penilaian dan kesan bagus dari masyarakat penerima bantuan terhadap perusahaan yang bertempat di Jalan Pemuda no. 123 ini, dampak citra yang positif tidak terlalu berpengaruh terhadap stakeholder utama dari Hotel Novotel yaitu para pelanggan.

**Semarang, Agustus 2010**  
**Dosen Pembimbing,**

**M. Yulianto, S.Sos, M.Si**  
NIP. 19700704.199903.1.001