



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**IMPLEMENTASI FUNGSI PUBLIC RELATIONS DALAM
MEMPERTAHAKAN REPUTASI MAXONEHOTELS.COM @
PEMUDA JAKARTA-TIMUR SEBAGAI HOTEL KELUARGA DIMASA
PSBB TRANSISI PANDEMI COVID-19**

*(Studi Kasus, di MaxOneHotels.com @ Pemuda di masa PSBB Transisi pandemi
Covid-19 di bulan Mei-Juni 2020)*

SKRIPSI PENELITIAN

Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh Gelar Sarjana 1 (S-1)

Komunikasi Bidang Studi Public Relations

Disusun oleh:

Sari Dwi Jayanti

44216120048

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2021

Lembar Persetujuan Tugas Akhir



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Nama : Sari Dwi Jayanti
NIM : 44216120048
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations
Judul : **Implementasi Fungsi Public Relations Dalam Mempertahankan Reputasi MaxOneHotels.com @ Pemuda Jakarta-Timur Sebagai Hotel keluarga Dimasa PSBB Transisi Covid-19**

Jakarta, 1 Juli 2021
Mengetahui,
Pembimbing

(Drs. Gufroni Sakaril, M.M)

Lembar Lulus Sidang Skripsi



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TUGAS AKHIR

Nama : Sari Dwi Jayanti
NIM : 44216120048
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations
Judul : **Implementasi Fungsi Public Relations Dalam Mempertahankan Reputasi MaxOneHotels.com @ Pemuda Jakarta-Timur Sebagai Hotel keluarga Dimasa PSBB Transisi Covid-19**

Jakarta, 1 Juli 2021

Ketua Sidang : 
(Dr. Elly Yulawati, M.Si)

Penguji Ahli : 
(.....Yulawati, M.Ikom.....)

Pembimbing : 
(Gufroni Sakaril, Drs, MM...)

Lembar Pengesahan Perbaikan Skripsi



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TUGAS AKHIR

Judul : **Implementasi Fungsi Public Relations Dalam Mempertahankan Reputasi MaxOneHotels.com @ Pemuda Jakarta-Timur Sebagai Hotel keluarga Dimasa PSBB Transisi Covid-19**

Nama : Sari Dwi Jayanti
NIM : 44216120048
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 1 Juli 2021

Disetujui dan diterima oleh,

Ketua Bidang Studi Public Relations

(Suryaning Hayati, SE, MM, M.Ikom)

Pembimbing

(Drs. Gufroni Sakaril, M.M)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

(Dr. Elly Yuliawati, M.Si)

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

(Dr. Farid Hamid, M.Si)

Surat Pernyataan Mahasiswa



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Sari Dwi Jayanti
NIM : 44216120048
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir dengan judul : **Implementasi Fungsi Public Relations Dalam Mempertahankan Reputasi MaxOneHotels.com @ Pemuda Jakarta-Timur Sebagai Hotel keluarga Dimasa PSBB Transisi Covid-19** adalah murni hasil karya yang telah saya buat untuk melengkapi salah satu persyaratan menjadi Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana. Skripsi tersebut bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi atau penelitian yang sudah ada, baik yang dipublikasikan maupun tidak, kecuali ada beberapa bagian kutipan yang sumber informasinya telah saya cantumkan sebagaimana mestinya. Bila terbukti saya melakukan tindakan plagiarisme, maka saya bersedia menerima sanksi yaitu pembatalan kelulusan saya sebagai sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana dan melakukan kembali semua proses penyusunan skripsi dari awal.

Jakarta, 1 Juli 2021
Yang membuat pernyataan,


(N: 5561FAJX323532729 1n)
Sari Dwi Jayanti

Mengetahui,

Pembimbing

(Drs. Gufroni Sakaril, M.M)

Ketua Bidang Studi

(Suryaning Hayati, SE, MM, M.Ikom)

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR.....	v
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Fokus Penelitian	14
1.3 Tujuan penelitian	14
1.4 Manfaat Penelitian	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	16
2.1. Penelitian Terdahulu	16
2.2. Kajian Teoritis	24
2.2.1. Pengertian Komunikasi	24
2.2.2. Komunikasi Organisasi	25
2.2.3. Proses Komunikasi.....	27
2.3. Definisi Public Relations.....	29
2.3.1. Peran dan Fungsi Public Relations.....	31
2.3.2. Implementasi Public Relations	37
2.3.3. Public Relations Sebagai Profesi	39
2.3.4. Manajemen dan Fungsi Manajemen Public Relations	40
2.4. Reputasi Perusahaan	43
2.4.1. Proses Pembentukan Reputasi	46
2.4.2. Kaitan Public Relations dengan Reputasi.....	48
2.4.3. Faktor- faktor Pembangun Reputasi.....	49
2.4.4. Public Relations Dalam Mempertahankan Reputasi Perusahaan.....	51
2.5. Pengertian Hotel	52
2.5.1. Klasifikasi dan jenis Hotel.....	53
2.5.2. Peran Penting Media Dalam Proses Mempertahankan Reputasi	55
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	60

3.1 Paradigma Penelitian	60
3.2 Metode Penelitian	62
3.3 Subjek Penelitian	63
3.4 Teknik Pengumpulan Data	65
3.5. Teknik Analisa Data	66
3.6. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	67
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	71
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	71
4.1.1. Sejarah singkat MaxOneHotels	71
4.1.2. Visi dan Misi MaxOneHotels	73
4.1.3. Logo Perusahaan	74
4.1.4. Struktur Organisasi MaxOneHotels.com @ Pemuda	75
4.2. Hasil Penelitian	75
4.2.1. Implementasi Fungsi Public Relation dengan Public Eksternal	76
4.3. PEMBAHASAN	93
BAB V SIMPULAN & SARAN	101
5.1. SIMPULAN	101
5.2 SARAN	104
5.2.1 Saran Akademik	104
5.2.2 Saran- Saran Praktik	105
DAFTAR PUSTAKA	106
LAMPIRAN	110

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Studi *Public Relations*
Sari Dwi Jayanti
44216120048

Implementasi Fungsi Public Relations Dalam Mempertahankan Reputasi MaxOneHotels.com @ Pemuda Jakarta-Timur Sebagai Hotel Keluarga Di Masa PSBB Transisi Pandemi Covid-19 (Studi Kasus, di MaxOneHotels.com @ Pemuda di masa PSBB Transisi pandemi Covid-19 di bulan Mei-Juni 2020)

ABSTRAK

Penelitian bertujuan untuk mengetahui bagaimana Implementasi Fungsi *Public Relations* Dalam Mempertahankan Reputasi MaxOneHotels.com @ Pemuda Jakarta – Timur Sebagai Hotel Keluarga di Masa PSBB Transisi Pandemi Covid-19 setelah menjadi Mitra Pemerintah dengan menyediakan tempat tinggal sementara bagi para tenaga kesehatan.

Konsep teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori dari Cutlip, Center dan Groom, Implementasi pada *Public Relations* terfokus pada mengkomunikasikan dan pelaksanaannya.

Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme untuk memahami dan menginterpretasikan suatu fenomena sosial yang terjadi di masyarakat dan pendekatan kualitatif deskriptif dan metode studi kasus milik Robert K Yin serta pembentukan reputasi menurut Paul A. Argenti dikutip oleh Prayudi, (2008:7). Subjek penelitian dalam penelitian ini adalah *Marketing Communication Manager Corporate Milestone Pacific Hotel Group (MPHG)* sebagai *key Informan*, General Manager, Staff MaxOneHotels.com @ Pemuda Jakarta-Timur dan 3 orang tamu hotel sebagai *Informan*. Teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi dan studi pustaka.

Hasil yang diperoleh penelitian mengenai Implementasi fungsi dari *Public Relations* yang ada di MaxOneHotels.com @ Pemuda tetap dapat berjalan dengan baik meskipun keberadaan *Public Relations* belum memiliki tempat tersendiri pada struktur organisasi dan yang menjalankannya adalah *Sales & Marketing* serta *General Manager (GM)* MaxOneHotels.com @ Pemuda. Upaya dalam mempertahankan reputasi baiknya, MaxOneHotels.com @ Pemuda juga terus menjaga hubungan baiknya dengan pihak internal dan eksternal, seperti memaksimalkan dalam penggunaan media mainstream, menciptakan komunikasi yang baik dan interaktif antara MaxOneHotels.com @ Pemuda dengan publiknya, membentuk citra positif dengan memberikan klarifikasi dan informasi terbaru terkait keputusan yang MaxOneHotels.com @ Pemuda menjadi bagian dari mitra pemerintah yang kedepannya akan memberikan pengaruh besar terhadap reputasi baik yang sudah dibuat oleh MaxOneHotels.com @ Pemuda.

Kata Kunci: Public Relations, Fungsi Public Relations, Konstruktivisme, Reputasi



Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Studi *Public Relations*
Sari Dwi Jayanti
44216120048

Implementasi Fungsi Public Relations Dalam Mempertahankan Reputasi MaxOneHotels.com @ Pemuda Jakarta-Timur Sebagai Hotel Keluarga Di Masa PSBB Transisi Pandemi Covid-19 (Studi Kasus, di MaxOneHotels.com @ Pemuda di masa PSBB Transisi pandemi Covid-19 di bulan Mei-Juni 2020)

ABSTRACT

This study aims to find out how the Implementation of the Public Relations Function in Maintaining the Reputation of MaxOneHotels.com @ Pemuda Jakarta –Timur as a Family Hotel during the PSBB Period of the Covid-19 Pandemic Transition after becoming a Government Partner by providing temporary housing for health workers.

The theoretical concept used in this study is the theory of Cutlip, et al. (2009) regarding the PR function which explains parts of the PR function, namely, Internal Relations, publicity, Advertising, Public Relations Agency, Public Affairs, and Lobbying.

This study uses a constructivist paradigm to understand and interpret a social phenomenon that occurs in society and a descriptive qualitative approach and Robert K Yin's case study method as well as reputation building according to Paul A. Argenti quoted by Prayudi, (2008: 7). The research subjects in this study were Marketing Communication Manager Corporate Milestone Pacific Hotel Group (MPHG) as key informants, General Manager, MaxOneHotels.com staff @ Pemuda Jakarta-Timur and 3 hotel guests as informants. Data collection techniques through in-depth interviews, observation and literature study.

The results obtained by research regarding the implementation of the function of Public Relations at MaxOneHotels.com @ Pemuda can still run well even though the existence of Public Relations does not yet have its own place in the organizational structure and those who run it are Sales & Marketing and General Manager (GM) MaxOneHotels.com @ Youth. In an effort to maintain its good reputation, MaxOneHotels.com @ Pemuda also continues to maintain good relations with internal and external parties, such as maximizing the use of mainstream media, creating good and interactive communication between MaxOneHotels.com @ Pemuda and the public, forming a positive image by providing clarification and the latest information regarding the decision that MaxOneHotels.com @ Pemuda became part of the government's partner which in the future will have a major impact on the good reputation that has been made by MaxOneHotels.com @ Pemuda.

Keywords: *Public Relations, Public Relations Function, Constructivism, Reputation.*

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmannirrohim

Alhamdulillah Puji dan Syukur peneliti panjatkan atas kehadiran Allah S.W.T karena atas Rahmat yang luar biasa memberikan kesehatan, kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan skripsi dalam waktu yang ditentukan. Banyak kendala yang peneliti temui dalam pembuatan skripsi ini, tetapi berkat doa, semangat, dan bimbingan yang diberikan oleh beberapa pihak, maka penyusunan skripsi mengenai “Implementasi Fungsi Public Relations dalam mempertahankan reputasi di MaxOneHotels.com @ Pemuda Jakarta – Timur sebagai Hotel Keluarga di masa PSBB Transisi pandemi Covid-19” dapat diselesaikan sebagaimana mestinya.

Peneliti menyadari sepenuhnya terselesaikannya proposal penelitian ini bukan semata-mata hasil kerja peneliti sendiri. Dukungan dari beberapa pihak. Untuk itu peneliti menyampaikan banyak ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Drs. Gufroni Sakaril, M.M selaku dosen pembimbing skripsi selama ini sudah banyak membantu dan membimbing penulis dalam mengerjakan skripsi ini sehingga penyusunan skripsi ini dapat di selesaikan dengan baik dan benar.
2. Suryaning Hayati, SE, MM, M.Ikom selaku Ketua bidang studi Public Relations Universitas Mercu Buana.

3. Dr. Farid Hamid, M.Si selaku Ketua program studi Ilmu Komunikasi Public Relations Universitas Mercu Buana
4. Dr. Elly Yuliawati, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
5. Novi Erlita, S.Sos, MA selaku Dosen pembimbing akademik
6. Anindita, S.Pd, M.Ikom selaku Dosen mata kuliah Tugas Akhir.
7. Bapak/Ibu Dosen dan seluruh karyawan Universitas Mercu Buana.
8. Kedua orang tua peneliti yaitu Bapak Marso dan Ibu Purwanti yang telah memberikan dukungan dan semangat yang bagi peneliti untuk menjalankan penelitian ini.
9. Seluruh staff MPHG dan MaxOneHotels.com @ Pemuda yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai.
10. Said Ikhsan Ridha yang selalu memberikan dukungan, semangat, motivasi, dan selalu ada buat saya sampai akhirnya selesai skripsi ini.
11. Sahabat Pejuang S.I.Kom, Tara Madina, Imaculata A. Visar, Sahnaz Divya, Fajar Nuroctavia, Yeni Pramita, Bida Yunita, Rahmalia, Didi Mulyadi, Fathur Rifqi, Lisna Indah, Tiara Ramadhani, dan Resha Ayunta yang selalu membantu dan memberikan dukungan bagi peneliti untuk menyelesaikan penelitian ini.
12. Para sahabat, Eka Safitri, Anisa D Rahmawati, Rita D Kartini, Putri Wahyuni, Sulik Nurhidayanti, dan Okky Surasmi yang selalu memberikan dukungan dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai.
13. Berbagai pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu, terima kasih atas dukungannya.

Peneliti menyadari bahwa proposal penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan dan tidak lepas dari kekurangan, maka dari itu peneliti sangat mengharapkan saran maupun kritik yang membangun guna tercapainya kesempurnaan proposal penelitian ini. Akhir kata, semoga proposal penelitian ini dapat bermanfaat, khususnya bagi pecinta ilmu komunikasi.



Jakarta, 02 Juli 2021

Sari Dwi jayanti