



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**AKTIVITAS DIGITAL *PUBLIC RELATIONS* HOTEL
CENTURY PARK JAKARTA MELALUI MEDIA DIGITAL
DALAM MEMPERTAHANKAN REPUTASI**

TUGAS AKHIR

Disusun oleh:

EFAH MARYANI

44216120033

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

PROGRAM STUDI PUBLIC RELATIONS

FAKULTAS KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2021



Fakultas Ilmu Komunikasi

Universitas Mercu Buana

LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Efah Maryani

Nim : 44216120033

Konsentrasi : Public Relations

Dengan ini menyatakan bahwa hasil Tugas Akhir yang telah saya buat dengan judul: **Aktivitas Digital Public Relations Hotel Century Park Jakarta Melalui Media Digital Dalam Mempertahankan Reputasi** merupakan hasil karya sendiri yang benar keasliannya dan merupakan hasil studi pustaka yang didampingi oleh dosen pembimbing yang telah ditetapkan keputusannya oleh pihak Universitas Mercu Buana. Tugas akhir tersebut bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari karya yang sudah ada, baik dipublikasikan maupun tidak, kecuali ada beberapa bagian kutipan yang sumber informasinya telah saya cantumkan sebagaimana mestinya. Demikian pernyataan yang saya buat ini dalam keadaan sadar.

Jakarta, 7 Mei 2021


(Efah Maryani)

Pembimbing I

Ervan Ismail, S.Sos, M.Si

Ketua Bidang Studi

Suryaning Hayati, S.E, M.M, M.Ikom



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Judul : **Aktivitas Digital Public Relations Hotel Century Park Jakarta Melalui Media Digital Dalam Mempertahankan Reputasi**

Nama : Efah Maryani

Nim : 44216120033

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 7 Mei 2021

Disetujui dan diterima oleh,

Dosen Pembimbing

Ketua Bidang Studi

(Ervan Ismail, S.Sos, M.Si)

(Suryaning Hayati, S.E, M.M, M.Ikom)



Fakultas Ilmu Komunikasi

Universitas Mercu Buana

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Judul : **Aktivitas Digital Public Relations Hotel Century Park Jakarta Melalui Media Digital Dalam Mempertahankan Reputasi**

Nama : Efah Maryani

Nim : 44216120033

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 7 Mei 2021

Mengetahui,

Pembimbing I

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Ervan Ismail, S.Sos, M.Si



Fakultas Ilmu Komunikasi

Universitas Mercu Buana

LEMBAR LULUS SIDANG TUGAS AKHIR

Nama : Efah Maryani

Nim : 44216120033

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Judul : **Aktivitas Digital Public Relations Hotel Century Park Jakarta Melalui Media Digital Dalam Mempertahankan Reputasi**

Jakarta, 7 Mei 2021

Ketua Sidang,

Dr. Elly Yuliawati, M.Si

(.....)

Penguji Ahli,

Siti Muslichatul Mahmudah, S.Ikom, M.Ikom

(.....)

Pembimbing,

Ervan Ismail, S.Sos, M.Si

(.....)



Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Studi *Public Relations*
Efah Maryani
44216120033

Aktivitas *Digital Public Relation* Hotel Century Park Jakarta melalui Media Digital dalam Mempertahankan Reputasi
Bibliografi: 3 Bab 57 hal + lampiran + buku + internet

ABSTRAK

Reputasi bagi perusahaan / organisasi adalah merupakan tujuan akhir dari sebuah organisasi termasuk bidang usaha akomodasi perhotelan yang diwujudkan oleh seorang praktisi *Public Relations* dan pihak internal yang selaras serta bekerja keras.

Penelitian yang dilakukan bertujuan untuk mengetahui bagaimana aktivitas *digital public relations* dalam mempertahankan reputasi Hotel Century Park Jakarta dengan menggunakan media digital sebagai sarana penyebaran. Informasi yang disampaikan berdasarkan teori *e-PR* dan konsep *new media* Bob Julius Onggo.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dan menggunakan paradigma konstruktivistik. Metode Penelitian yang digunakan melalui wawancara secara mendalam sebagai data primer dan beberapa dokumen sebagai tambahan. Untuk pemeriksaan keabsahan data menggunakan triangulasi.

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa *Aktivitas Digital Public Relation* Hotel Century Park Jakarta telah mengaplikasikan teori teori fungsi digital *Public Relations* bagi perusahaannya, Dalam situs milik InDIPR dalam upaya mempertahankan reputasi melalui media digital.

Kata Kunci: Aktivitas Digital, Reputasi, Media Digital



Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Studi *Public Relations*
Efah Maryani
44216120033

Digital Public Relations Activities of Century Park Jakarta Hotel through Digital Media in Maintaining Reputation
Bibliography: 3 Chapter 57 things + attachments + books + the internet

ABSTRACT

Reputation for the company / organization is the ultimate goal of an organization including the field of hospitality accommodation business embodied by a practitioner of Public Relations and internal parties who are aligned and work hard.

The research aims to find out how digital public relations activities in maintaining the reputation of Century Park Hotel Jakarta by using digital media as a means of dissemination. The information is based on e-PR theory and new media concept of Bob Julius Onggo.

This research uses qualitative research method and uses constructivistic paradigm. Research methods are used through in-depth interviews as primary data and some documents in addition. For data validity checks using triangulation.

The results of this study concluded that Digital Public Relations Activities Of Century Park Jakarta Hotel has applied the theory of digital function theory of Public Relations for its company, InDIPR's website in an effort to maintain its reputation through media digital.

Keywords: Digital Activity, Reputation, Digital Media

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Puji syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, Sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“AKTIVITAS *DIGITAL PUBLIC RELATIONS* HOTEL CENTURY PARK JAKARTA MELALUI MEDIA DIGITAL DALAM MEMPERTAHANKAN REPUTASI“**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 *Public Relations* Fakultas Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Penyusun skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Ervan Ismail S.Sos, M.Si selaku Pembimbing Materi yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing Penulis dan telah banyak memberikan saran kepada Penulis selama proses penyelesaian Skripsi ini;
2. Dr. Elly Yuliawati, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana;
3. Suryaning Hayati, S.E, M.M, M.Ikom selaku Ketua Bidang Studi *Public Relations* Universitas Mercu Buana;
4. Para dosen FIKOM Universitas Mercu Buana yang dengan dedikasinya dan keahliannya mecurahkan segala ilmu yang dimilikinya untuk diberikan kepada kami. Semoga di hadapan Allah menjadi amal jariyah Bapak/Ibu. Aamiin;

5. Ayahanda tercinta, Muhammad Marsa dan ibunda tercinta Napsiah yang selalu memberikan dukungan, doa dan semangat kepada penulis untuk terus berjuang menyelesaikan Pendidikan S1 ini;
6. Teman seperjuangan dikelas reguler 2 Universitas Mercu Buana Meruya jurusan *Public Relations*: Nadya, Vega, Ina, Adel yang tidak pelit informasi dan selalu menyemangati satu dengan yang lainnya;
7. Terakhir, untuk diri saya sendiri. Terima kasih telah menjadi yang kuat berjuang sejauh ini.

Peneliti menyadari sebagai manusia biasa, bahwa ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan segala bentuk dan saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, 5 Mei 2021

Efah Maryani
NIM : 44216120033

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	iv
LEMBAR LULUS SIDANG TUGAS AKHIR.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
GRAFIK.....	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
Tabel 1. 1.....	5
Tabel Model Westcott Alessandri	5
Gambar 1. 1 <i>Review</i> Hotel Century Park Jakarta di Tripadvisor.....	6
Gambar 1. 2 <i>Review</i> Hotel Century Park Jakarta di Traveloka	6
1.2 Perumusan Masalah.....	8
1.3 Fokus Penelitian	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Manfaat Penelitian.....	9
1.5.1 Manfaat teoritis /akademis:	9
1.5.1 Manfaat Paraktis.....	9
BAB II	10
TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Penelitian Terdahulu (<i>State of The Art</i>)	10
Tabel 2. 1.....	14
Penelitian Terdahulu.....	14
2.2 Kajian Teori	21
2.2.1 Komunikasi	21
2.2.2 Tipe Komunikasi	23

Gambar 2.1 Two Way Communication	24
2.3 <i>Public Relations</i>	25
2.3.1 Definisi <i>Public Relations</i>	25
2.3.2 Fungsi dan Tujuan <i>Public Relations</i>	28
2.3.3 Peranan <i>Public Relations</i>	32
2.4. <i>Digital Public Relations</i>	34
2.4.1. Pengertian <i>Digital Public Relations</i>	35
Tabel 2.2. Perbedaan Antara Era Media Pertama dan Kedua	37
2.4.2. Fungsi <i>Digital Public Relations</i>	40
2.5 <i>Computer Mediated Communication</i>	44
2.5.1 Status dan Sifat dari Interaksi dalam <i>Commuter Mediated Communication</i>	44
2.7 Manajemen Reputasi	48
BAB III	53
METODOLOGI PENELITIAN	53
3.1 Paradigma	53
3.2 Metode (Desain Penelitian)	54
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian	55
3.4 Subjek Penelitian	55
3.5 Teknik Pengumpulan Data	56
3.5.1 Data Primer	56
3.5.2 Data Sekunder	57
3.6 Teknik Analisis Data	57
3.7 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	58
BAB IV	59
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	59
4.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian	59
4.1.1 Sejarah Hotel Atlet Century Park Jakarta	59
4.1.2 Logo Perusahaan	62
Gambar 4.1 Logo Hotel Century Park Jakarta	62
Gambar 4.2 Deluxe Room	63
Gambar 4.3 <i>Executive Room</i>	64
Gambar 4.4 Premium Room	64
Gambar 4.5 Junior Suite	64
Gambar 4.6 Century Suite	65
Gambar 4.7 Presedential Suite	65
Gambar 4.8 Dapour Restaurant	66
Gambar 4.9 100 Eattry & Bar	67

Gambar 4.10 Kedai.....	67
68	
Gambar 4.11 NIZAEMON	68
Gambar 4. 11 Ruang Rapat dan Pernikahan	69
Gambar 4.12 Ruang Rapat dan Pernikahan	69
Gambar 4.13 Kolam Renang	69
Gambar 4.14 Anjaya Premium Lounge	70
4.2 Hasil Penelitian	70
4.1.1.1 Aktivitas <i>Digital Public Relations</i> Hotel Century Park Jakarta melalui Media Digital dalam Mempertahankan Reputasi	71
Gambar 4.15 Website Century Park	73
Gambar 4.16 <i>Release</i> Whats New Media Indonesia	74
Gambar 4.17 <i>Release</i> Media Indonesia	74
Gambar 4.18 Akun Instagram Century Park.....	76
Gambar 4.19 <i>Review</i> Tripadvisor	88
BAB V.....	99
KESIMPULAN DAN SARAN	99
5.1 Kesimpulan	99
5.2 Saran	100
DAFTAR PUSTAKA	102
LAMPIRAN.....	106
CURICULUM VITAE.....	117

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Tabel Model Weatcott Alessandri.....	5
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	14
Tabel 2. 2 Perbedaan Antara Era Media Pertama dan Kedua	37
Tabel 2. 3 Aktivitas Digital PR.....	40
Tabel 4. 1 Ruang Rapat dan Pernikahan	68



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Review Hotel Century Park Jakarta di Tripadvisor	6
Gambar 1. 2 Review Hotel Century Park Jakarta di Traveloka.....	6
Gambar 2. 1 Two Way Communication	24
Gambar 4. 1 Logo Hotel Century Park Jakarta	62
Gambar 4. 2 Deluxe Room.....	63
Gambar 4. 3 Executive Room	64
Gambar 4. 4 Premium Room	64
Gambar 4. 5 Junior Suite.....	64
Gambar 4. 6 Century Suite.....	65
Gambar 4. 7 Presidential Suite	65
Gambar 4. 8 Dapour Restaurant.....	66
Gambar 4. 9 100 Eatry & Bar	67
Gambar 4. 10 Kedai	67
Gambar 4. 11 NIZAEMON.....	68
Gambar 4. 12 Ruang Rapat dan Pernikahan	68
Gambar 4. 13 Kolam Renang.....	69
Gambar 4. 14 Anjaya Premium Lounge	69
Gambar 4. 15 Akun Instagram Century Park Hotel.....	70
Gambar 4. 16 <i>Release Whats</i> New Media Indonesia	74
Gambar 4. 17 <i>Release</i> Media Indonesia.....	74
Gambar 4. 18 Akun Instagram Century Park.....	76

Gambar 4. 19 Review Tripadvisor.....	88
--------------------------------------	----

GRAFIK

Grafik 1. 1 Jumlah Hotel tahun 2018.....	3
Grafik 1. 2 Jumlah Hotel tahun 2019.....	3

