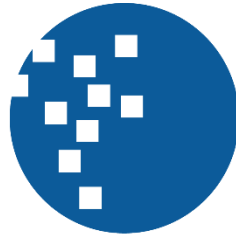


**STRATEGI KOMUNIKASI *PUBLIC RELATIONS* THE
PAPANDAYAN HOTEL DALAM MEMPERTAHANKAN
REPUTASI PERUSAHAAN
(STUDI KASUS XPERIUM REP UP)**



UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

SKRIPSI

RADEN RORO CAROLINE SHAFIRA RAMADHITA

00000015335

PROGRAM STUDI KOMUNIKASI STRATEGIS

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

TANGERANG

2022

**STRATEGI KOMUNIKASI *PUBLIC RELATIONS* THE
PAPANDAYAN HOTEL DALAM MEMPERTAHANKAN
REPUTASI PERUSAHAAN
(STUDI KASUS XPERIUM REP UP)**



SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi

RADEN RORO CAROLINE SHAFIRA RAMADHITA

00000015335

**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI STRATEGIS
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

TANGERANG

2022

i

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Raden Roro Caroline Shafira
Ramadhita

Nomor Induk Mahasiswa : 00000015335

Program studi : Komunikasi Strategis

Skripsi dengan judul:

**Strategi Komunikasi *Public Relations* The Papandayan Hotel
dalam Mempertahankan Reputasi Perusahaan
(Studi Kasus Xperium Rep Up)**

merupakan hasil karya saya sendiri bukan plagiat dari karya ilmiah yang ditulis oleh orang lain, dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar serta dicantumkan di Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/penyimpangan, baik dalam pelaksanaan skripsi maupun dalam penulisan laporan skripsi, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk Tugas Akhir yang telah saya tempuh.

Tangerang, 2 Desember 2022

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA



(Raden Roro Caroline Shafira Ramadhita)

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul

Strategi Komunikasi *Public Relations* The Papandayan Hotel dalam Mempertahankan Reputasi Perusahaan (Studi Kasus Xperium Rep Up)

Oleh

Nama : Raden Roro Caroline Shafira Ramadhita

NIM : 00000015335

Program Studi : Komunikasi Strategis

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Telah diujikan pada hari Senin, 9 Januari 2023

Pukul 08.30 s.d 09.30 dan dinyatakan

LULUS

Dengan susunan penguji sebagai berikut.

Ketua Sidang



Silvanus Alvin, S.I.Kom., M.A
0309109001

Penguji



Riatun, S.Sos., M.I.Kom
0302077803

Pembimbing



Cendera Rizky Anugrah Bangun, M.Si
054738/0304078404

Ketua Komunikasi Strategis



Cendera Rizky Anugrah Bangun, M.Si
054738/0304078404

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul

Strategi Komunikasi *Public Relations* The Papandayan Hotel dalam Mempertahankan Reputasi Perusahaan (Studi Kasus Xperium Rep Up)

Oleh

Nama : Raden Roro Caroline Shafira Ramadhita

NIM : 00000015335

Program Studi : Komunikasi Strategis

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Telah disetujui untuk diajukan pada

Sidang Ujian Skripsi Universitas Multimedia Nusantara

Tangerang, 2 Desember 2022

Pembimbing



Cendera Rizky Anugrah Bangun, M.Si
054738/0304078404

Ketua Program Studi Komunikasi Strategis



Cendera Rizky Anugrah Bangun, M.Si
054738/0304078404

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas academica Universitas Multimedia Nusantara, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Raden Roro Caroline Shafira Ramadhita
NIM : 00000015335
Program Studi : Komunikasi Strategis
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Jenis Karya : *Tesis/~~Skripsi~~/Tugas Akhir (*coret salah satu)

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Multimedia Nusantara Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul.

Strategi Komunikasi *Public Relations* The Papandayan Hotel dalam Mempertahankan Reputasi Perusahaan (Studi Kasus Xperium Rep Up)

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini, Universitas Multimedia Nusantara berhak menyimpan, mengalihmediakan/mengalihformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Tangerang, 2 Desember 2022

Yang menyatakan,



(Raden Roro Caroline Shafira Ramadhita)

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas berkat dan rahmat kepada Tuhan Yang Maha Esa atas selesainya penelitian skripsi ini dengan judul “Strategi Komunikasi *Public Relations* The Papandayan Hotel dalam Mempertahankan Reputasi Perusahaan (Studi Kasus Xperium Rep Up)” dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Jurusan Ilmu Komunikasi Pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Multimedia Nusantara.

Peneliti menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan laporan magang ini, sangatlah sulit bagi peneliti untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Ninok Leksono, M.A., selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Ir. Andrey Andoko, M.Sc., selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Multimedia Nusantara.
3. Cendera Rizky Anugrah Bangun, M.Si., selaku Ketua Program Studi Komunikasi Strategis Universitas Multimedia Nusantara.
4. Cendera Rizky Anugrah Bangun, M.Si., selaku Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesainya tugas akhir ini.
5. R. Bobby Renaldi, selaku General Manager The Papandayan Hotel
6. Aditya, selaku Hotel Manager The Papandayan Hotel sekaligus Narasumber 1.
7. Tyagita Rakhmawati Hermawan, selaku Marketing Communication Manager The Papadandayan Hotel sekaligus Narasumber 2.
8. Rizka Septiana, S.Sos., M.Si., IAPR., selaku Wakil Kepala Hubungan Media – Departemen Reputasi Perusahaan di London School of Public Relations Jakarta sekaligus Narasumber Ahli bidang Public Relations.
9. Rr. Widyati Juniastuti, Rr. Jessica Shafira A, R. Danis Widhiatmojo, Rr. Sulistiyani Wulandari, Nurlindawati, Satriyo Jatmiko, Stephanus Chris,

Pritta Gracia, Rey, Saeful, Ivan dan Wawan selaku orang tua, keluarga dan teman-teman yang selalu mendukung peneliti.

10. Selain itu, peneliti mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang sudah berpartisipasi tetapi tidak dapat peneliti jabarkan di laporan penelitian ini.

Peneliti menyadari masih banyak kekurangan dalam proses penulisan laporan, peneliti menerima kritik dan saran pembaca terhadap laporan yang telah dibuat dan diharapkan dapat bermanfaat untuk para pembaca di kemudian hari.

Tangerang, 2 Januari 2023



(Raden Roro Caroline Shafira Ramadhita)

UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

STRATEGI KOMUNIKASI *PUBLIC RELATIONS* THE PAPANDAYAN HOTEL DALAM MEMPERTAHANKAN REPUTASI PERUSAHAAN (STUDI KASUS XPERIUM REP UP)

RADEN RORO CAROLINE SHAFIRA RAMADHITA

ABSTRAKSI

Penelitian ini dilatarbelakangi dengan semakin berkembangnya teknologi dari tahun ke tahun, seorang *Public Relations* dituntut untuk beradaptasi dengan lingkungannya. Pandemi Covid-19 membuat aktifitas yang biasa dilakukan secara tatap muka menjadi daring. Sebagai hotel bintang lima di Kota Bandung, The Papandayan Hotel konsisten mempertahankan reputasinya tahun hingga mendapatkan banyak penghargaan, dan mendapatkan penghargaan di situasi Pandemi. Berdasarkan konsep dari Holtzhausen mengenai sektor makro, meso dan mikro. Jika pada salah satu sektor terjadi kendala, maka aspirasi akan disampaikan kepada PHRI (Persatuan Hotel Restaurant Indonesia). Konsep Charlie mengenai menghadapi ancaman reputasi secara *online*, The Papandayan Hotel selalu memantau ulasan dari para tamu dan memberikan respons yang baik berdasarkan *Template* membalas yang sudah dikategorikan jenis ulasan tersebut, dibuktikan melalui tindakan nyata juga. Konsep M. Broom & Sha juga diterapkan melalui Xperium Rep Up dari *inputs* (pengumpulan data dan menyediakan Reviews dan Guest Feedback Feed) hingga *outcomes* (evaluasi dan hasil akhir). Peneliti mendapatkan temuan bahwa dalam mempertahankan reputasi perusahaan, The Papandayan Hotel menggunakan Xperium Rep Up sebagai *Online Reputation Management* melalui ulasan-ulasan yang dikumpulkan dari Online Travel Agent dan Guest Feedback Feed dengan nilai yang berbeda-beda dan dihitung sebagai hasil akhir berupa *Online Reputation Score*. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa, reputasi The Papandayan Hotel mendapat ORM Score 99 per 19 Desember 2022 dari 653 hotel di Bandung dan urutan ke-8 dalam TripAdvisor Rank.

Kata kunci: *public relations*, reputasi, *Xperium Rep Up*, *Online Reputation Management*, *Online Reputation Management Score*

**PUBLIC RELATIONS COMMUNICATION STRATEGY OF
THE PAPANDAYAN HOTEL IN MAINTAINING COMPANY
REPUTATION
(CASE STUDY XPERIUM REP UP)**

RADEN RORO CAROLINE SHAFIRA RAMADHITA

ABSTRACT

This research is motivated by the development of technology from year to year, a Public Relations is required to adapt to the environment. The Covid-19 pandemic has made face-to-face activities online. As a five-star hotel in the city of Bandung, The Papandayan Hotel has consistently maintained its reputation over the years, receiving many awards, and receiving awards during the Pandemic. Based on Holtzhausen's concept of macro, meso and micro sectors. If there are problems in one sector, then the aspirations will be conveyed to the PHRI (Association of Indonesian Hotel Restaurants). Charlie's concept of dealing with reputation threats online, The Papandayan Hotel always monitors reviews from guests and gives a good response based on the reply template that has categorized the type of review, proven through concrete actions as well. The concept of M. Broom & Sha is also implemented through Xperium Rep Up from inputs (collecting data and providing Reviews and Guest Feedback Feeds) to outcomes (evaluation and final results). The researcher found that in maintaining the company's reputation, The Papandayan Hotel uses Xperium Rep Up as Online Reputation Management through reviews collected from Online Travel Agents and Guest Feedback Feeds with different values and is calculated as the final result in the form of Online Reputation Score. Therefore it can be concluded that The Papandayan Hotel's reputation received an ORM Score of 99 as of 19 December 2022 out of 653 hotels in Bandung and ranked 8th in the TripAdvisor Rank.

Keywords: *public relations, reputation, Xperium Rep Up, Online Reputation Management, Online Reputation Management Score*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAKSI.....	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Kegunaan Penelitian.....	7
1.5.1 Kegunaan Akademis.....	7
1.5.2 Kegunaan Praktis.....	8
1.5.3 Kegunaan Sosial.....	8
1.5.4 Keterbatasan Penelitian.....	8
BAB II KERANGKA PEMIKIRAN.....	10
2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
2.2 Konsep-konsep yang Digunakan.....	17
2.3 Alur Penelitian.....	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	27
3.1 Paradigma Penelitian.....	27

3.2 Sifat dan Jenis Penelitian	28
3.3 Metode Penelitian	28
3.4 Narasumber/ <i>Key Person</i> / Informant	29
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.6 Teknik Keabsahan Data	30
3.7 Teknik Analisis Data.....	30
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	32
4.1 Subjek Penelitian/Objek Penelitian.....	32
4.2 Hasil Penelitian	35
4.3 Pembahasan.....	50
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	64
5.1 Simpulan	64
5.2 Saran	66
5.2.1 Saran Akademis	66
5.2.2 Saran Praktis	66
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN.....	71
Lampiran A	71
Lampiran B	74
Lampiran C	118

UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Website The Papandayan Hotel	3
Gambar 1.2 The Papandayan Hotel Raih Penghargaan Indonesia Leading Lifestyle Hotel 2021	3
Gambar 2.1 Pyramid of Public Relations.....	21
Gambar 4.1 The Papandayan Hotel	32
Gambar 4.2 Xperium Rep Up	34
Gambar 4.3 Feedback Feed Pada Xperium Rep Up	35
Gambar 4.4 Competitor.....	41
Gambar 4.5 Guest Feedback Feed	42
Gambar 4.6 Reviews Feed	43
Gambar 4.7 Template Replying Reviews	44
Gambar 4.8 Competitor Analysis.....	45
Gambar 4.9 Guest Survey Form	54
Gambar 4.10 Competitive Overview	57
Gambar 4.11 Template Reply 5-Star Review	59
Gambar 4.12 Template Reply Thank You	59
Gambar 4.13 Template Reply Complaint	61

UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	15
---------------------------------------	----



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A	71
Lampiran A.1 Formulir Konsultasi Skripsi/Tugas Akhir	72
Lampiran B	74
Lampiran B.1 Transkrip Wawancara Narasumber 1 dan Dokumentasi	75
Lampiran B.2 Transkrip Wawancara Narasumber 2 dan Dokumentasi	86
Lampiran B.3 Transkrip Wawancara Narasumber Ahli dan Dokumentasi	99
Lampiran C	118
Lampiran A.1 Hasil Turnitin	119

UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA