

**PERAN *PUBLIC RELATIONS* DALAM MENJAGA  
EKSISTENSI MELALUI *STAKEHOLDER MANAGEMENT*  
(STUDI DESKRPTIF KUALITATIF PADA HOTEL VUE PALACE  
BANDUNG, JAWA BARAT)**

**SKRIPSI**

**Oleh :  
Dewi Fortuna  
201710415225**



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA  
2023**

**PERAN *PUBLIC RELATIONS* DALAM MENJAGA  
EKSISTENSI MELALUI *STAKEHOLDER MANAGEMENT*  
(STUDI DESKRIPTIF KUALITATIF PADA HOTEL VUE  
PALACE BANDUNG, JAWA BARAT)**

**SKRIPSI**

**Oleh :  
Dewi Fortuna  
201710415225**



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA  
2023**

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Peran *Public Relations* Dalam Menjaga Eksistensi Melalui *Stakeholder Management* (Studi Dekriptif Kualitatif Pada Hotel Vue Palace Jawa Barat)

Nama Mahasiswa : Dewi Fortuna

Nomor Pokok Mahasiswa : 201710415225

Program Studi / Fakultas : Ilmu Komunikasi / Ilmu Komunikasi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 02 Februari 2023

Jakarta, 09 Februari 2023

MENYETUJUI,  
Pembimbing I



Hani Astuti, S.Sos., M.I.Kom

NIDN 0319048601



## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Peran *Public Relations* Dalam Menjaga Eksistensi Melalui *Stakeholder Management* (Studi Dekriptif Kualitatif Pada Hotel Vue Palace Jawa Barat)

Nama Mahasiswa : Dewi Fortuna

Nomor Pokok Mahasiswa : 201710415225

Program Studi / Fakultas : Ilmu Komunikasi / Ilmu Komunikasi

Tanggal Lulus Skripsi : 02 Februari 2023

Jakarta, 09 Februari 2023

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Rina Sovianti, S.I.P, M.I.Kom.  
NIDN 0301047107


Penguji : Hani Astuti, S.Sos, M.I.Kom  
NIDN 0319048601

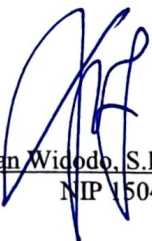
Sekretaris Penguji : Dr. Ciwuk Musiana Yudhawasthi, M.Hum.  
NIDN0323057006

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi  
Ilmu Komunikasi

Dekan  
Fakultas Ilmu Komunikasi

  
Moh. Rifaldi Akbar, S.Sos., M.Si  
NIP2109527

  
Dr. Aan Widodo, S.I.Kom, M.I.Kom  
NIP 1504222

## LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi saya yang berjudul **Peran *Public Relations* Dalam Menjaga Eksistensi Melalui *Stakeholder Management* (Studi Deskriptif Kualitatif Pada Hotel Vue Palace Bandung, Jawa Barat)**

Ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 09 Februari 2023

Yang membuat pernyataan



Dewi Fortuna

201710415225

## ABSTRAK

Dewi Fortuna. 201710415225. Peran *Public Relations* Dalam Menjaga Eksistensi Melalui *Stakeholder Management* (Studi Deskriptif Kualitatif Pada Hotel Vue Palace Bandung, Jawa Barat).

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui peran *Public Relations* dalam menjaga eksistensi melalui *stakeholder management* pada Hotel Vue Palace, Bandung. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Untuk mengecek keabsahan data, peneliti menggunakan triangulasi sumber.

Hasil dari penelitian ini adalah peran *Public Relations* dan juga *stakeholder* menjadi elemen penting dalam mempertahankan eksistensi hotel. Kerjasama yang terjalin antar pihak dapat menjadi power untuk mempertahankan eksistensi hotel, hubungan baik yang terjalin dapat membuat lingkungan kerja yang nyaman sehingga membuat kinerja para karyawan maksimal. Strategi serta media yang tepat dapat memudahkan tercapainya tujuan untuk mempertahankan eksistensi Hotel Vue Palace. Peran *Public Relations* dan para *Stakeholder* dalam menjaga eksistensi Hotel Vue Palace dengan cara mengatasi masalah dengan tanggapan meningkatkan kenyamanan untuk pelanggan, serta menjaga kualitas produk dan memperhatikan kualitas service pelayanan untuk pelanggan yang menginap di Hotel Vue Palace.

Kata Kunci : Komunikasi, *Public Relations*, Eksistensi, Hotel, Pandemi

## ABSTRACT

**Dewi Fortuna. 201710415225.** *The Role of Public Relations in Maintaining Existence Through Stakeholder Management (Qualitative Descriptive Study at Hotel Vue Palace Bandung, West Java).*

*The purpose of this study was to determine the role of Public Relations in maintaining existence through stakeholder management at the Vue Palace Hotel, Bandung. This study uses a qualitative approach with a descriptive method. Data collection techniques were carried out by observation, interviews and documentation. To check the validity of the data, the researcher used source triangulation.*

*The results of this study are the role of Public Relations and stakeholders as an important element in maintaining the existence of the hotel. Cooperation that exists between parties can be a power to maintain the existence of the hotel, good relations that exist can create a comfortable work environment so as to make the performance of employees maximal. The right strategy and media can facilitate the achievement of the goal of maintaining the existence of Hotel Vue Palace. The role of Public Relations and stakeholders in maintaining the existence of the Vue Palace Hotel by increasing comfort for customers, as well as maintaining product quality and paying attention to the quality of service for customers who stay at the Vue Palace Hotel.*

*Keywords: Communication, Public Relations, Existence, Hotel, Pandemic*

## KATA PENGANTAR

Segala puji atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat-Nya sehingga Skripsi ini dapat selesai sesuai dengan yang diharapkan. Serta berkat doa dan dukungan dari Ibu dan Kaka tercinta (Ibu Sadiyah) dan Kaka tercinta (Nita Aryanti ) juga anggota keluarga yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis secara moril maupun materil sehingga skripsi ini dapat selesai. Pada kesempatan ini, penulis menghaturkan terima kasih dan penghargaan pada :

1. Bapak Irjen Pol (purn). Dr. Drs. H. Bambang Karsono, S.H., M.M, selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Bapak Dr. Aan Widodo, S.I.Kom, M.I.Kom, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Bapak Moh. Rifaldi Akbar, S.Sos, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Ibu Hani Astuti, S.Sos, M.I.Kom selaku dosen Pembimbing I, yang telah banyak memberikan bimbingan, saran, serta dukungannya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Ibu Rina Sovianti, S.I.P, M.I.Kom selaku Ketua Penguji, yang telah banyak memberikan masukan dan saran kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
6. Ibu Dr. Ciwuk Musiana Yudhawasthi, M.Hum selaku Sekertaris Penguji, yang telah banyak memberikan masukan dan saran kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
7. Bapak Jerry Eggeten dan Bapak Arrie Rachmat serta Ibu Sadiyah yang telah memberikan banyak waktu untuk diwawancarai sehingga skripsi ni dapat berjalan dengan baik.
8. Junengsih, Nazla Kairunnisa, Anggun Puspitasari, Aliya Rahmah, Nerrisa Arviana, Risti Amalia, Fajar Hidayat, yang telah memberikan banyak semangat, motivasi dan dukungan dalam proses perjalanan masa perkuliahan maupun diluar kampus.
9. Pihak Hotel Vue Palace yang telah membantu dan memberi izin kepada penulis sehingga skripsi ini dapat selesai.



10. Keluarga besar UKM Kapal Baja yang telah menjadi penyemangat penulis dalam penyusunan skripsi ini.
11. Sahabat dan semua pihak yang telah banyak membantu dalam penyusunan proposal skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan semuanya.

Dengan harapan semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda atas semua bantuan dan doanya. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan. Dengan demikian, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun, sehingga penelitian ini nantinya dapat menjadi lebih baik.

Jakarta, 09 Februari 2023



Dewi Fortuna

# DAFTAR ISI

Halaman

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR BAGAN.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Fokus Penelitian.....	10
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	10
1.4 Tujuan Penelitian .....	10
1.5 Kegunaan Penelitian Praktis dan Teoritis.....	10
1.5.1 Manfaat Praktis .....	11
1.5.2 Manfaat Teoritis .....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>12</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	12
2.2 Kerangka Konsep.....	14

2.2.1	Public Relations .....	14
2.2.2	Peran Public Relations .....	15
2.2.3	Faktor Pendukung dan Penghambat Peran Public relations.....	17
2.2.4	Eksistensi .....	18
2.2.5	Stakeholder Management (Pemangku Kepentingan) .....	19
2.3	Kerangka Pemikiran .....	19
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>		<b>21</b>
3.1	Jenis Penelitian .....	21
3.2	Metode Penelitian .....	22
3.3	Informan Penelitian.....	23
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	24
3.5	Tenik Analisis Data.....	25
3.5	Teknik Keabsahan Data.....	26
3.6	Lokasi dan Tempat Penelitian.....	27
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>28</b>
4. 1	Hasil Penelitian .....	28
4.1.1	Gambaran Umum.....	28
4.1.2	Struktur Organisasi .....	30
4.1.3	Informan Penelitian.....	31
4. 2	Pembahasan .....	35
<b>BAB V PENUTUP.....</b>		<b>55</b>
5. 1	Kesimpulan .....	55
5. 2	Saran .....	56

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Data Pengunjung Hotel Vue Palace.....	5
Gambar 1.2 Review Pengunjung Hotel Vue Palace.....	6
Gambar 1.3 Review Pengunjung Hotel Vue Palace .....	7
Gambar 1.4 Review Rating Pengunjung Hotel Vue Palace.....	8
Gambar 1.5 Review Rating Pengunjung Hotel Vue Palace.....	8
Gambar 1.6 Review Rating Pengunjung Hotel Vue Palace.....	9
Gambar 4.1 Logo Hotel Vue Palace.....	29
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Hotel Vue Palace.....	30



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Matriks Penelitian Terdahulu .....	12
Tabel 4.1 Informan Penelitian .....	31
Tabel 4.2 Data Komplain Hotel Vue Palace .....	38



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Biodata Mahasiswa
- Lampiran 2 : Pedoman Pengumpulan Data
- Lampiran 3 : Kondensasi Data
- Lampiran 4 : Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 5 : Kartu Bimbingan Skripsi
- Lampiran 6 : Form Perbaikan



## DAFTAR BAGAN

Halaman

Bagan 2.1 Kerangka Pemikiran.....	20
-----------------------------------	----

