

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Hotel Vue Palace merupakan hotel bintang 4 terbaik di Bandung. Hotel Vue Palace adalah hotel bernuansa modern yang menyediakan fasilitas mumpuni dan mempunyai pelayanan bertaraf internasional. Bertaraf internasional berarti setiap hotel memiliki standar operasional berdasarkan standar baku yang biasa digunakan oleh hotel-hotel besar di dunia, misalkan di Indonesia hotel bertaraf internasional ialah hotel yang mempunyai bintang 3, 4 dan 5. Lokasi Hotel Vue Palace sangat strategis, berada di tengah Kota Bandung menjadikan setiap pengunjung ingin menginap di hotel ini karena suasananya yang nyaman dan pemandangan yang tidak perlu diragukan lagi.

Setiap hotel akan memberikan nilai tambah yang berbeda atas pelayanan yang akan diberikan oleh pengunjung. Begitu pula Hotel Vue Palace, pelayanan yang didapatkan ketika menginap di Hotel Vue Palace pengunjung akan mendapatkan fasilitas yang sesuai dengan harapan bagaikan dirumah sendiri, seperti halnya hotel tersebut menyediakan wifi gratis disetiap sudut kamar, hotel tersebut menyediakan tempat parkir yang luas dengan keamanan ketat serta hotel tersebut juga menyediakan restoran dengan pelayanan fasilitas dan pelayanan terbaik. Selain itu, Hotel Vue Palace juga selalu memberikan promo-promo pada akhir pekan untuk menarik perhatian calon pengunjung.

Nilai tambah tersebut dapat menunjukkan perbedaaan dengan hotel lainnya, sehingga pada akhirnya pengunjung akan dapat memilih hotel yang sesuai dengan kebutuhannya. Dengan adanya pilihan antara hotel satu dengan yang lainnya, dapat menimbulkan adanya persaingan dalam bisnis berbasis perhotelan. Oleh karena itu, tidak semua hotel dapat berhasil dalam bersaing dan menguasai pasar sesuai dengan target yang telah di tentukan, apalagi dalam kondisi perekonomian saat ini yang sulit karena Covid-19. Untuk itu, saat ini dibutuhkan hubungan baik antara

perusahaan dengan *stakeholder* agar dapat mempertahankan serta menjaga eksistensi Hotel Vue Palace.

Peran *Public Relations* merupakan segala bentuk suatu yang dapat menumbuhkan atau mengembangkan hubungan yang baik antara perusahaan dengan publiknya. *Public Relations* harus memberikan arahan kepada masyarakat karena *Public Relations* disangka sebagai orang yang mempunyai antusias tinggi untuk memecahkan masalah terhadap perusahaan maupun menumbuhkan pengertian kepada publik.

Public Relations dalam Hotel Vue Palace mempunyai peran penting dalam mencapai tujuan perusahaan yang telah ditentukan oleh para *stakeholdernya*. Salah satu dari tujuan perusahaan tersebut adalah eksistensi perusahaan yang dapat dipertahankan dalam waktu yang lama. Keberadaan dalam eksistensi perusahaan yang dimaksud adalah dimana perusahaan dapat menjalankan usahanya dalam kondisi apapun, yang dapat meningkatkan manajemen perusahaan serta mampu bertanggung jawab dan menjalankan kewajibannya.

Salah satu bentuk menjaga serta mempertahankan eksistensi juga dilakukan oleh *Public Relations*. Menurut (Cutlip, Center dan Broom dalam Suhandang (2012:45) menjelaskan bahwa, pengertian dari *Public Relations* adalah suatu kegiatan komunikasi dan penafsiran, serta komunikasi-komunikasi dan gagasan dari suatu lembaga kepada publiknya, pengkomunikasian informasi, gagasan-gagasan, serta pendapat dari publiknya kepada lembaga tadi dalam usaha yang jujur untuk menumbuhkan kepentingan bersama sehingga dapat tercipta suatu penyesuaian yang harmonis dari lembaga itu sendiri.

Dengan kata lain, *Public Relations* merupakan fungsi manajemen yang dapat mengukur perilaku publik, menandai keunggulan dari tata cara seseorang atau organisasi untuk kepentingan publik, dan juga dapat menyusun serta melancarkan suatu kegiatan demi mencapai dukungan dan kepentingan publik. *Public Relations* pada Hotel Vue Palace juga merupakan peran penting didalam perusahaan guna untuk menjaga eksistensi agar tetap normal.

Eksistensi juga dapat diartikan hanya dengan satu kata saja yaitu keberadaan. Menurut Dagun (2012: 15) pengertian dari eksistensi dalam kehidupan sosial ialah bentuk dari eksistensi dirinya sendiri atau keadaan dirinya sendiri. Eksistensi juga dapat diartikan sesuatu yang menganggap keberadaan manusia tidaklah statis, artinya manusia senantiasa bergerak dari kemungkinan menjadi kenyataan. Dalam usaha untuk tetap menjaga serta mempertahankan eksistensi Hotel Vue Palace diperlukan hubungan yang saling menguntungkan antara *stakeholder* dengan perusahaan tersebut, sehingga hal itu dapat menimbulkan power agar hotel tersebut dapat diketahui keberadaannya oleh masyarakat.

Selain Hotel Vue Palace, eksistensi pada Hotel Vue Palace termasuk dalam kategori level tinggi karena pengunjung yang datang berasal dari berbagai kota yang ada di Indonesia seperti Jakarta, Bekasi, Garut, Surakarta, Wonogiri dan masih banyak kota lainnya. Selain itu, setiap *stakeholder* atau pengunjung yang telah menginap juga memberikan *review* hotel melalui aplikasi pemesanan hotel seperti Traveloka, Agoda dan lain-lain. Ada juga pengunjung yang memberikan ulasan *review* berbentuk video yang diunggah di Media Sosial seperti Youtube. Karena dengan adanya *review* pengunjung dapat membuktikan bahwa Hotel Vue Palace sudah diketahui keberadaannya oleh masyarakat dari berbagai daerah, oleh karena itu diperlukannya untuk menjaga hubungan yang baik antara perusahaan dengan para *stakeholder* guna untuk menjaga serta mempertahankan eksistensi pada hotel tersebut agar eksistensi yang telah dibangun dengan baik dapat bertahan dalam waktu yang lama.

Dalam usaha untuk menjaga dan mempertahankan eksistensi Hotel Vue Palace, maka diperlukannya *stakeholder management* untuk membantu menjaga eksistensi sehingga dapat menarik perhatian dimata publik. Maksud dari *stakeholder* yaitu semua pihak yang berkepentingan pada perusahaan tersebut, baik internal maupun eksternal, yang dapat mempengaruhi ataupun dipengaruhi secara langsung ataupun tidak langsung oleh perusahaan (Nor Hadi, 2011:93). Bentuk keberhasilan dari menjaga eksistensi suatu perusahaan dapat ditentukan oleh manajemen perusahaan yang berhasil dalam membangun hubungan antara

perusahaan dengan *stakeholder*. Selain itu, *stakeholder* tidak hanya terdiri dari investor saja, tetapi juga pemegang saham, pengunjung, pelanggan, manajer, karyawan, *supplier* dan semua yang termasuk bagian dari suatu perusahaan. Perusahaan perlu memberikan bentuk informasi yang relevan kepada para *stakeholder* terkait upaya, prestasi dan posisi. Karena perusahaan bukanlah objek yang dapat beroperasi demi kepentingannya sendiri melainkan harus memberikan pengaruh baik bagi para *stakeholdernya*. Karena pada dasarnya *stakeholder* dapat mengendalikan dan mempunyai kekuatan atau kemampuan untuk menjaga serta mempertahankan eksistensi perusahaan tersebut.

Menurut Ghazali dan Chariri dalam Purwanto (2011) menjelaskan bahwa *stakeholder management* yaitu perusahaan bukanlah objek yang dapat beroperasi hanya untuk kepentingan pribadi saja, tetapi telah bergeser ke ranah yang lebih luas yaitu perusahaan juga harus bisa memberikan manfaat yang terbaik bagi para *stakeholder*. Selain itu, pengertian dari *stakeholder* adalah pihak yang berkepentingan didalam suatu perusahaan, baik secara langsung ataupun tidak langsung terhadap keberadaan atau aktivitas yang dapat dipengaruhi atau mempengaruhi perusahaan tersebut (Ayudia, 2017). Selain itu, adapun peran *stakeholder* dalam menjaga eksistensi Hotel Vue Palace seperti, pemegang saham dan pemilik yang menjadi pemodal utama dalam perusahaan harus diupayakan untuk menjalin hubungan yang baik dengan bawahannya demi eksistensi perusahaan agar tetap bertahan. Kemudian, pegawai juga menjadi faktor penentu dalam menjaga serta mempertahankan eksistensi hotel ini, karena adanya hubungan yang saling menguntungkan antara atasan dengan bawahan, sehingga hal itu dapat menciptakan kinerja yang baik dan dapat mencapai tujuan tertentu. Hotel Vue Palace dapat menjaga eksistensinya karena adanya pengunjung yang mengetahui keberadannya. Setiap pengunjung yang menginap di hotel tersebut akan mendapatkan fasilitas dengan sebaik mungkin. Hal tersebut dilakukan agar dapat menciptakan hubungan yang baik antara perusahaan dengan pengunjung, oleh karena itu eksistensi akan bertahan dengan waktu yang lebih lama.

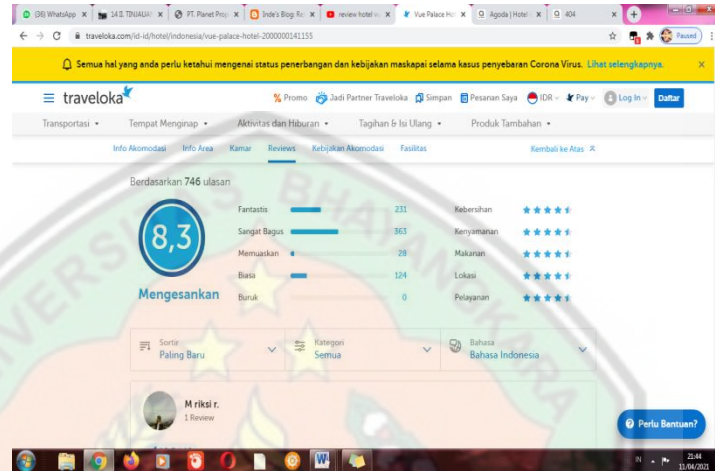
Terciptanya hubungan baik antara perusahaan dengan *stakeholder* dapat memberikan pengaruh yang luar biasa dalam menjaga serta mempertahankan eksistensi, sehingga eksistensi dapat dipertahankan dalam kondisi apapun. Berikut ini adalah data pengunjung Hotel Vue Palace tahun 2021 serta ulasan review dari *stakeholder* atau pengunjung melalui aplikasi pemesanan hotel Traveloka dan You Tube :

Total paid : IDR 5335008			
Payment submitted to the bank on: 2021-04-05			
Payment is sent to your account by Traveloka.			
The funds have been settled to your bank account.			
No.	Booking ID	Name	
1	1049376375	ULFIANTI TUSTIANI	BANDUNG
2	1050191633	PUTRI PUTRI	BANDUNG
3	1050388576	GALUH ALVIANA	GARUT
4	1050719061	SATRIO AJI BANU	BANDUNG
5	1050722559	INDAH LARASATI	BANDUNG
6	1050731385	YUSEP MAHMUD HUSAINI	GARUT
7	1050731838	WINARDI BUDIWINATA	BANJARMASIN
8	1050753585	DARMAWAN BUDIARTO	CIREBON
9	1050754390	RICO ALFRIANDO HUTAGAOL	BANDUNG
10	1050757179	JODY HELDA RENALDY PUTRA	BANDUNG
11	1050784674	SAMAN SAMAN	CIAMIS
12	1050796436	HAYSA EVANA	BEKASI
13	1050810240	LILLA ROSIASIH	WONOGIRI
14	1050824734	FERRY AFAROZI	SURAKARTA
15	1050850886	RAHMA YANTI	JAKARTA PUSAT
16	1050853500	WINDA DWI LESTARI	CIKARANG
17	1050871236	WIDYA CHAIRONI DEWI	BEKASI
18	1050871948	ROSALINA FEBIYANTI	BANDUNG
19	1050990030	ARJUNA FIQRILLAH	BEKASI
20	1050997255	BAMBANG WAHYU	BANDUNG
21	1051023381	DIDIT PENCHIANGGI	BANDUNG
Total paid : IDR 10032420			
Payment submitted to the bank on: 2021-04-05			
Payment is sent to your account by Traveloka.			
The funds have been settled to your bank account.			
No.	Booking ID	Name	
1	1044971006	ALITA EKA PUTRI	BANDUNG
2	1050391590	AFFANDY PRASETYAWAN	BANDUNG
3	1050591496	ENGGO ENGGO	JAKARTA SELATAN
4	1050729341	PRIO SANTOSO	BANDUNG
5	1050731034	BAYU HIDAYATULLAH	BANDUNG
6	1050733430	LANNY OKTAVIANI	BANDUNG
7	1050734660	DERRY JANUARI SYARIF	CIANJUR
8	1050735087	GENA ZHARFA NADHILAH	BANDUNG
9	1050735332	MEGA ZAHARA TANJUNG	BANDUNG
10	1050736245	MEGA ZAHARA TANJUNG	BANDUNG
11	1050752787	ASIFA NURSARI	BANDUNG
12	1050755708	RICO ALFRIANDO HUTAGAOL	BANDUNG
13	1050781616	NADYA NADYA	JAKARTA PUSAT
14	1050800142	DIMAS ADIPRAETIO	BANDUNG
15	1050809990	FERNANDO DESMA RAMADHAN	BANDUNG
16	1050825450	DIVA DIVA	BANDUNG
17	1050829650	TATAG DAMAR PRATALA ADI	BANDUNG
18	1050901830	TRI WAHYU BUNGSUWATI	BANDUNG
19	1050905484	NY YUSRON AMIN	BANDUNG
20	1050917471	Yoesoef Wibisono	SALATIGA
21	1050918789	DINDA SHAVIRA	BANDUNG
22	1050924801	EMA RAHMAWATI	TANGERANG

Gambar 1.1 Data Pengunjung Hotel Vue Palace
(Sumber : Karyawan Hotel Vue Palace)

Gambar diatas merupakan data dari pengunjung yang menginap di Hotel Vue Palace tahun 2021. Terbukti bahwa pengunjung Hotel Vue Palace berasal dari berbagai daerah yang ada di Indonesia. Daerah tersebut seperti, Bandung, Jakarta,

Tangerang, Bekasi, Garut, Cirebon, Wonogiri, Surakarta dan sebagainya. Dengan adanya data tersebut menunjukkan bahwa Hotel Vue Palace sudah diketahui keberadaannya oleh masyarakat. Hal itu menandakan Hotel Vue Palace memiliki hubungan yang baik antara *stakeholder* dan perusahaannya sehingga eksistensi dapat dijaga serta dipertahankan dengan baik.

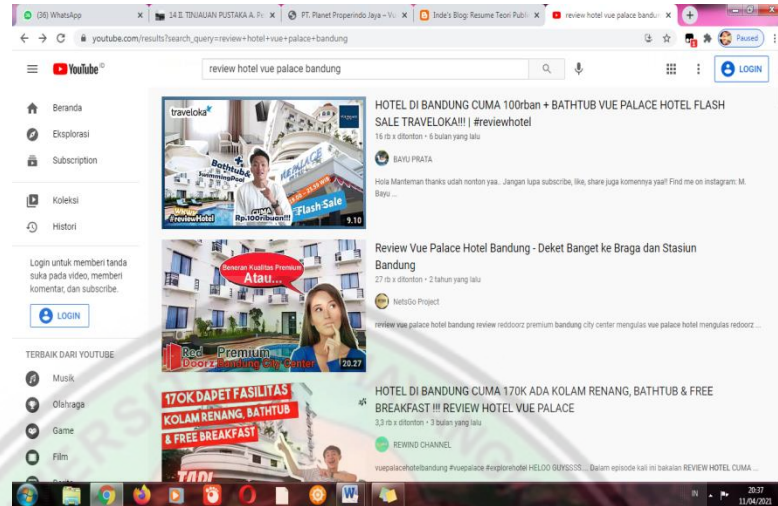


Gambar 1.2 Review Pengunjung Hotel Vue Palace Melalui Aplikasi Traveloka

(Sumber : <https://www.traveloka.com/id-id/hotel/indonesia/vue-palace-hotel-2000000141155>)

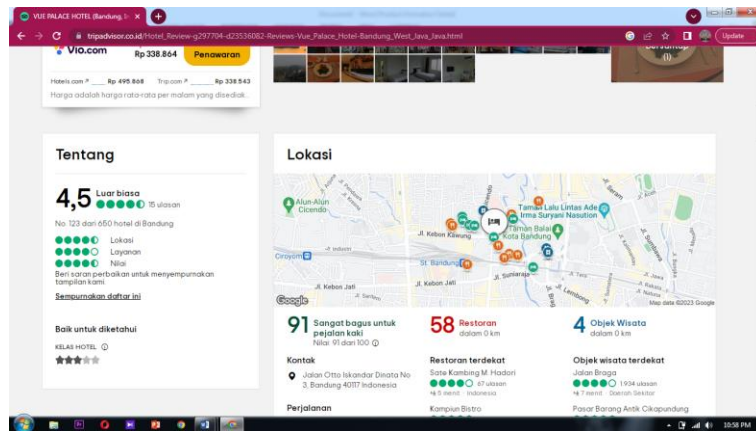
Gambar diatas merupakan bentuk komentar atau ulasan dari pengunjung yang telah menginap di Hotel Vue Palace melalui aplikasi pemesanan hotel yang ada di Media Sosial. Dalam keterangan pada gambar diatas sebanyak 746 telah memberi ulasan dengan komentar yang baik, hal itu menunjukkan bahwa selain hotel tersebut dapat diketahui keberadaannya oleh pengunjung, fasilitas yang

diberikan oleh hotel tersebut juga sangat baik sehingga pengunjung dapat menginap dengan santai dan nyaman.



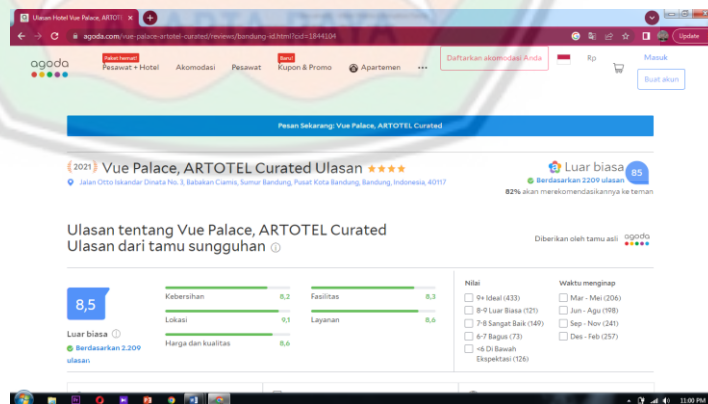
Gambar 1.3 *Review* Pengunjung Hotel Vue Palace Melalui You Tube
(Sumber:https://www.youtube.com/results?search_query=review+hotel+vue+palace+bandung)

Gambar diatas pengunjung memberikan *review* melalui bentuk video yang diunggah di Media Sosial berupa You Tube. Mereka adalah pengunjung yang merupakan Youtuber, para pengunjung memberikan ulasan dalam bentuk video yang dapat dilihat oleh banyak orang. Oleh karena itu, semakin banyak orang yang melihat video ulasan tersebut maka keberadaan dari Hotel Vue Palace akan semakin diketahui oleh masyarakat luas di Indonesia.



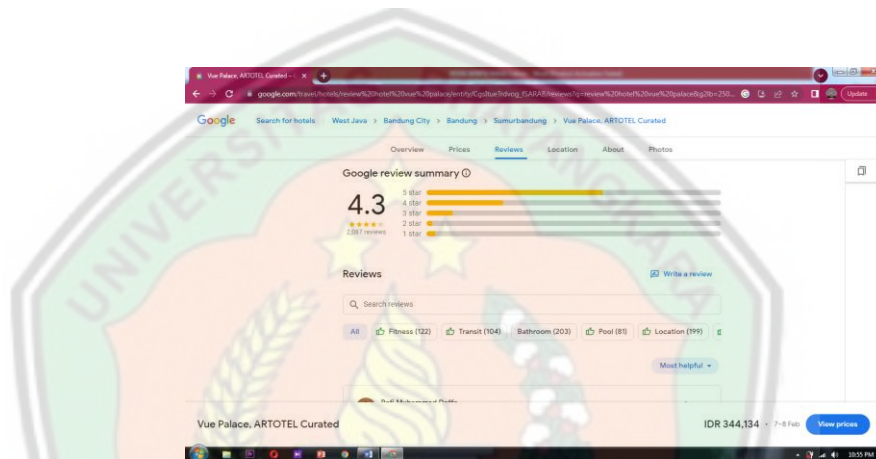
Gambar 1.4 *Review Rating Pengunjung Hotel Vue Palace*
(Sumber: <https://www.tripadvisor.co.id>)

Gambar diatas merupakan bentuk ulasan dari pengunjung yang telah menginap di Hotel Vue Palace melalui aplikasi pemesanan hotel yang ada di Media Sosial. Dalam keterangan pada gambar diatas rating sebanyak 4,5 persen pengunjung Hotel Vue Palace telah memberi ulasan lokasi, kebersihan, keamanan dan lain-lain dengan komentar yang baik, hal itu menunjukkan bahwa selain hotel tersebut dapat diketahui keberadaannya oleh pengunjung, fasilitas pelayanan dan kenyamanan yang diberikan oleh Hotel Vue Palace juga sangat baik sehingga pengunjung dapat menginap dengan tenang dan aman.



Gambar 1.5 *Review Rating Pengunjung Hotel Vue Palace*
(Sumber: <https://www.agoda.com/vue-palace-artotel-curated>)

Gambar diatas merupakan bentuk komentar atau ulasan dari pengunjung yang telah menginap di Hotel Vue Palace melalui aplikasi pemesanan hotel yang ada di Media Sosial. Dalam keterangan pada gambar diatas rating sebanyak 8,5 persen pengunjung Hotel Vue Palace telah memberi ulasan yang menarik dengan komentar yang baik, hal itu menunjukkan bahwa selain hotel tersebut dapat diketahui keberadaannya oleh pengunjung dan masyarakat luas, fasilitas dan kenyamanan yang diberikan oleh Hotel Vue Palace juga sangat baik sehingga pengunjung dapat menginap dengan nyaman.



Gambar 1.6 *Review Rating Pengunjung Hotel Vue Palace*
(<https://www.google.com/travel/hotels/review>)

Gambar diatas merupakan bentuk komentar atau ulasan dari pengunjung yang telah menginap di Hotel Vue Palace melalui hotel *review* yang ada di Media Sosial. Dalam keterangan pada gambar diatas rating sebanyak 4,3 persen pengunjung Hotel Vue Palace telah memberi ulasan yang baik dengan komentar yang positif, hal itu menunjukkan bahwa selain hotel tersebut dapat diketahui keberadaannya oleh masyarakat luas, pelayanan service yang diberikan oleh Hotel Vue Palace juga sangat baik sehingga pengunjung dapat menginap di Hotel Vue Palace dengan rasa bahagia.

Selain itu, didalam eksistensi juga ditentukan dengan adanya potensi untuk menjaga pertumbuhan bisnis. Sebuah eksistensi di suatu perusahaan dapat

terbentuk karena adanya hubungan yang baik antara perusahaan dengan *stakeholder*, sehingga hal itu dapat menjaga serta mempertahankan eksistensi dengan baik. Berdasarkan dari latar belakang penelitian diatas maka peneliti mengambil judul: “Peran *Public Relations* dalam Menjaga Eksistensi Melalui *Stakeholder Management* (Studi Deskriptif Kualitatif Pada Hotel Vue Palace Bandung, Jawa Barat)”.

1.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian dalam penelitian ini adalah bagaimana peran *Public Relations* dalam menjaga dan mempertahankan eksistensi melalui *stakeholder management* pada Hotel Vue Palace Bandung, Jawa Barat.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan hasil latar belakang diatas maka peneliti menentukan rumusan masalah yang harus dikemukakan di dalam penelitian ini adalah Bagaimana peran *Public Relations* dalam menjaga eksistensi melalui *Stakeholder Management* pada Hotel Vue Palace?

1.4 Tujuan Penelitian

- 1) Untuk memahami peran *Public Relations* dalam menjaga eksistensi perusahaan.
- 2) Untuk mengetahui bagaimana peran *stakeholder managment* dalam mempertahankan eksistensi perusahaan.

1.5 Kegunaan Penelitian Praktis dan Teoritis

Berdasarkan tujuan yang akan terwujud, maka dari itu penelitian ini mempunyai kegunaan secara praktis dan teoritis. Berikut adalah kegunaan penelitian antara lain:

1.5.1 Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini mempunyai kegunaan sebagai berikut :

a. Bagi penulis

Dalam penelitian ini merupakan sebuah pembelajaran yang dapat diaplikasikan dengan teori-teori yang telah didapat pada masa perkuliahan.

b. Bagi Pembaca

Dapat memberikan wawasan atau pengetahuan serta informasi yang sesuai dengan peran *Public Relations* atau Hubungan Masyarakat.

1.5.2 Manfaat Teoritis

a. Dapat memberikan pengetahuan ilmu komunikasi mengenai peran *Public Relations* didalam suatu perusahaan.

b. Sebagai referensi penelitian-penelitian pada masa mendatang yang berhubungan dengan *Public Relations*.

