

**ISI PESAN KOMUNIKASI RISIKO SWISS-BELHOTEL SOLO KEPADA
PELANGGAN DI TENGAH PANDEMI COVID-19**



SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)**

Oleh

FRANCIS TALENTA MCNAMEE

17 090 6273 / kom

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2022

HALAMAN PERSETUJUAN

ISI PESAN KOMUNIKASI RISIKO SWISS-BELHOTEL SOLO KEPADA PELANGGAN
DI TENGAH PANDEMI COVID-19

SKRIPSI

Disusun Guna Melengkapi Tugas Akhir Untuk Memenuhi Syarat Memperoleh Gelar Sarjana

Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

disusun oleh :

FRANCIS TALENTA MCNAMEE

17 090 6273

disetujui oleh :



Sherly Hindra Negoro, M.I.Kom

Dosen Pembimbing

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2022

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Isi Pesan Komunikasi Risiko Swiss-Belhotel Solo kepada Pelanggan di Tengah Pandemi COVID-19

Penyusun : Francis Talenta Mcnamee

NPM : 170906273

Telah diuji dan dipertahankan pada Sidang Ujian Skripsi yang diselenggarakan pada

Hari / Tanggal : Kamis / 9 Juni 2022

Pukul : 09.30 WIB

Tempat : Ruang Pendadaran 1 Universitas Atma Jaya Yogyakarta

TIM PENGUJI

Desideria Cempaka W. M., M.A., Ph.D

Penguji Utama



.....

Sherly Hindra Negoro, M.I.Kom

Penguji I



.....

Ike Devi Sulistyningtyas, S.Sos., M.Si.

Penguji II



.....



Ranggabumi Nuswantoro, MA.

Ketua Program Studi S1 Ilmu Komunikasi

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Francis Talenta Mcnamee

NPM : 170906273

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : Isi Pesan Komunikasi Risiko Swiss-Belhotel Solo kepada Pelanggan di Tengah Pandemi Covid-19

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini benar-benar hasil karya dan kerja saya sendiri. Skripsi ini bukan merupakan plagiasi, duplikasi maupun pencurian hasil karya orang lain.

Bila di kemudian hari diduga ada ketidaksesuaian antara fakta dengan pernyataan ini, saya bersedia untuk diproses oleh tim fakultas yang dibentuk untuk melakukan verifikasi. Bila terbukti bahwa terdapat plagiasi maupun bentuk ketidakjujuran lain, saya siap dan bersedia menerima sanksi berupa pencabutan keserjanaan saya.

Pernyataan ini dibuat dengan penuh kesadaran sendiri dan tanpa tekanan maupun paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta, 16 Juni 2022

Saya yang menyatakan,


METERAI
TEMPEL
9E058AJX822088235

Francis Talenta Mcnamee

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

- Tuhan Yesus Kristus, atas berkat, rahmat, dan kasih karunia-Nya sehingga saya dapat mencapai tahap penyelesaian skripsi ini dengan baik di tengah dinamika dan hambatan dalam proses pengerjaannya.
- Swiss-Belhotel Solo dan Tian Riauska Fandy selaku narasumber atas kesempatan dan persetujuan yang diberikan dalam proses wawancara di tengah kesulitan serta penolakan yang peneliti dapatkan saat mencari hotel untuk terlibat dalam proses penelitian ini.
- Orang tua atas kesabaran dan kepercayaan yang diberikan kepada peneliti untuk dapat menyelesaikan proses penelitian dan penyusunan skripsi.
- Teman-teman seperjuangan di perkuliahan, atas setiap dukungan yang membuat peneliti memiliki semangat dan kepercayaan untuk dapat menyelesaikan penelitian ini dengan berbagai kesulitan yang dihadapi.
- Dosen Pembimbing yang bersedia untuk membimbing dan memberikan saran dalam proses pengerjaan skripsi sehingga penelitian ini memiliki kelayakan

Just Do It, Don't Quit

KATA PENGANTAR

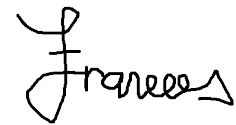
Puji Syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas berkat, penyertaan, rahmat, dan kasih karunia-Nya sehingga peneliti mampu menjalani segala proses dan mencapai penyelesaian terhadap penyusunan skripsi dengan judul “Isi Pesan Komunikasi Risiko Swiss-Belhotel Solo kepada Pelanggan di Tengah Pandemi Covid-19” dengan baik dan lancar.

Kemudian, peneliti ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan, penyertaan, dan kesediaan, baik secara doa, moral, maupun materi selama penelitian ini dilakukan hingga peneliti dapat memproses menjadi skripsi yang utuh dengan baik dan lancar. Maka dari itu, saya sebagai peneliti ingin mengucapkan terima kasih secara tulus kepada :

1. Swiss-Belhotel Solo, khususnya Tian Riauska Fandy sebagai narasumber dalam penelitian ini yang telah bersedia untuk menyetujui proposal terkait dengan penelitian ini, menerima kehadiran peneliti hingga pada persetujuan untuk melakukan beberapa tahap wawancara dan memberikan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini.
2. Sherly Hindra Negoro, M.I.Kom (Bu Sherly) sebagai dosen pembimbing skripsi yang sangat amat berperan untuk membimbing dan memberikan berbagai saran serta arahan selama proses pengerjaan skripsi sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
3. Orang tua yang dengan penuh doa dan kesabaran untuk mendorong peneliti agar berusaha lebih keras dan bersemangat untuk menyelesaikan skripsi.
4. Teman dekat saya, Angelita Nathania yang selalu meyakinkan dan menyemangati bahwa saya bisa menyelesaikan skripsi dan melewati segala hambatan yang ada serta menjadi tempat bagi saya untuk saling bertukar pikiran dan berjuang bersama.
5. Mahasiswa Atma Jaya Yogyakarta Angkatan 2017 sebagai teman seperjuangan selama masa perkuliahan yang berusaha bersama dalam mencapai penyelesaian skripsi dan kelulusan.

Akhir kata, peneliti berharap nantinya hasil penelitian skripsi ini dapat menjadi sarana belajar dan acuan yang berguna untuk penelitian selanjutnya. Terima Kasih, Tuhan menyertai.

Yogyakarta, 16 Juni 2022

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Francis Talenta Mcnamee'. The signature is stylized with a large initial 'F' and a trailing flourish.

Francis Talenta Mcnamee

DAFTAR ISI

| | |
|-------------------------------------|-----|
| HALAMAN PERSETUJUAN..... | i |
| HALAMAN PENGESAHAN | ii |
| PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI..... | iii |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | iv |
| KATA PENGANTAR | v |
| DAFTAR ISI..... | vii |
| DAFTAR GAMBAR | ix |
| DAFTAR BAGAN | x |
| ABSTRAK..... | xi |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 9 |
| C. Tujuan..... | 9 |
| D. Manfaat..... | 10 |
| 1. Manfaat Akademis..... | 10 |
| 2. Manfaat Praktis | 10 |
| E. Kerangka Teori..... | 10 |
| 1. Komunikasi Risiko..... | 10 |
| 2. Krisis | 13 |
| 3. Isi Pesan..... | 17 |
| 4. <i>Stakeholders</i> | 20 |
| F. Metodologi Penelitian | 22 |
| 1. Jenis Penelitian..... | 22 |
| 2. Metode Penelitian | 22 |
| 3. Objek dan Subjek Penelitian..... | 23 |
| 4. Lokasi Penelitian..... | 24 |

| | |
|---|------------|
| 5. Jenis Data | 24 |
| 6. Teknik Pengumpulan Data..... | 25 |
| 7. Teknik Analisis Data..... | 26 |
| BAB II DESKRIPSI OBYEK PENELITIAN | 28 |
| A. Gambaran Umum Tentang Swiss-Belhotel Solo | 28 |
| B. Visi, Misi, Filosofi, dan Komitmen Swiss-Belhotel Solo | 31 |
| C. Struktur Perusahaan Swiss-Belhotel Solo | 33 |
| D. Uraian Jabatan di Swiss-Belhotel Solo | 34 |
| E. Pihak-Pihak yang Terlibat dalam Mengelola Pesan Komunikasi Risiko..... | 48 |
| F. SOP Swiss-Belhotel Solo dalam Situasi Krisis / Risiko | 49 |
| BAB III TEMUAN DATA DAN PEMBAHASAN | 51 |
| A. Temuan Data | 51 |
| B. Pembahasan | 85 |
| BAB IV PENUTUP | 98 |
| A. Kesimpulan..... | 98 |
| B. Saran..... | 99 |
| 1. Saran Praktis | 99 |
| 2. Saran Akademis | 100 |
| DAFTAR PUSTAKA | 102 |
| LAMPIRAN | |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 1.1 Persentase Penurunan Pendapatan 3 Sektor Usaha Terdampak Covid-19 | 3 |
| Gambar 3.1 Video Protokol Kesehatan dan Sanitasi di Media Sosial Milik Swiss-Belhotel Solo | 61 |
| Gambar 3.2 Video Protokol Kesehatan dan Sanitasi di TV Milik Swiss-Belhotel Solo | 62 |
| Gambar 3.3 Postingan Instagram dan Facebook Swiss-Belhotel Solo Terkait Sanitasi di Area Hotel..... | 64 |
| Gambar 3.4 Poster Protokol Kesehatan 5M Swiss-Belhotel Solo | 66 |
| Gambar 3.5 <i>Sticker</i> Kaki dan Peringatan Jaga Jarak Swiss-Belhotel Solo..... | 67 |
| Gambar 3.6 Poster dan <i>Standing Banner</i> 10 Komitmen Swiss-Belhotel Solo | 68 |
| Gambar 3.7 Poster Terkait Pencegahan Virus Corona Swiss-Belhotel Solo..... | 70 |

DAFTAR BAGAN

| | |
|--|----|
| Bagan 3.1 Bagan Alur Pengelolaan Pesan Komunikasi Risiko Swiss-Belhotel Solo | 77 |
|--|----|

ABSTRAK

Kemunculan pandemi virus COVID-19 memunculkan suatu krisis global melalui tingkat kasus positif terinfeksi yang tinggi di berbagai negara, termasuk Indonesia. Hal ini berpengaruh signifikan terhadap mobilitas masyarakat Indonesia, khususnya dalam penggunaan transportasi, kegiatan wisata, dan layanan F&B sehingga berdampak negatif terhadap sektor usaha di bidang perhotelan. Dampak ini tampak melalui beberapa hotel yang terpaksa tutup karena rendahnya tingkat kunjungan tamu. Dalam kondisi berlangsungnya krisis, kegiatan komunikasi risiko dengan *stakeholders*, terutama pelanggan menjadi penting untuk dilakukan karena keberlangsungan bisnis perhotelan dipengaruhi secara signifikan oleh keberadaan pelanggan. Selain itu, komunikasi risiko diperlukan tidak hanya untuk memberikan pemahaman terkait dengan risiko krisis yang dihadapi, tetapi juga mempertahankan kepercayaan dan keyakinan pelanggan terhadap hotel.

Tujuan penelitian skripsi ini adalah untuk menjelaskan isi pesan komunikasi risiko Swiss-Belhotel Solo kepada pelanggan di tengah pandemi COVID-19. Teori yang digunakan melingkupi Isi Pesan, risiko dalam bentuk komunikasi risiko, krisis, dan *stakeholders* dalam situasi krisis. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan menggunakan teknik wawancara dan observasi non-partisipan secara langsung di lapangan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Swiss-Belhotel Solo melakukan kegiatan pengkomunikasian risiko menggunakan isi pesan dan kode tertentu. Isi pesan yang disampaikan mencakup kegiatan sanitasi, kedisiplinan staf terkait *protective gear*, wawasan seputar COVID-19, langkah pencegahan dan penanggulangan, protokol kesehatan berbentuk Gerakan 5M, standarisasi CHSE, serta komitmen Swiss-Belhotel Solo dalam kondisi pandemi. Sedangkan untuk kode pesan dimunculkan secara tertulis melalui karakteristik bahasa dan kata, kemudian secara visual melalui warna, logo, serta simbol gambar dan ilustrasi. Penyampaian pesan komunikasi risiko dilakukan oleh *marketing communications* dan staf operasional melalui video, media sosial, poster, *sticker*, serta *standing banner* dengan merujuk pada dua pesan utama, yaitu yaitu hotel yang mengutamakan keselamatan *stakeholders*, terutama pelanggan karena aman dari risiko pandemi virus COVID-19 dan upaya untuk melindungi diri dari ancaman pandemi virus COVID-19.

Kata kunci : Pandemi virus COVID-19, isi pesan, dan komunikasi risiko