

**STRATEGI KOMUNIKASI *PUBLIC RELATIONS* THE SUNAN
HOTEL SOLO MASA KRISIS PANDEMI COVID-19**



SKRIPSI

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

Oleh:

LIONNI SETIA WIBOWO

180906609

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2025

HALAMAN PERSETUJUAN

STRATEGI KOMUNIKASI *PUBLIC RELATIONS* THE SUNAN HOTEL SOLO MASA KRISIS PANDEMI COVID-19

SKRIPSI

Disusun Guna Melengkapi Tugas Akhir Untuk Memenuhi Syarat Memperoleh
Gelar

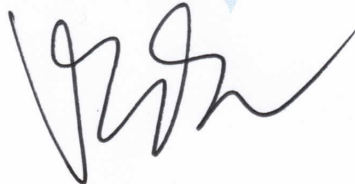
Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

disusun oleh :

LIONNI SETIA WIBOWO

180906609

disetujui oleh :



Irene Santika Vidiadari, S.I.Kom.,M.A.

Dosen Pembimbing

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2025

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : STRATEGI KOMUNIKASI *PUBLIC RELATIONS* THE
SUNAN HOTEL SOLO MASA KRISIS PANDEMI COVID-19

Penyusun : Lionni Setia Wibowo

NPM : 180906609

Telah diuji dan dipertahankan pada Sidang Ujian Skripsi yang diselenggarakan
pada

Hari / Tanggal : Kamis, 13 Febuari 2025

Pukul : 10.30 WIB

Tempat : Ruang Pendadaran II

TIM PENGUJI

Sherly Hindra Negoro, M.I.Kom.

Penguji Utama

Irene Santika Vidiadari, S.I.Kom.,M.A.

Penguji I

Dr. Dhyah Ayu Retno W. S.Sos, M.Si.

Penguji II

Irene Santika Vidiadari, S.I.Kom.,M.A.

Ketua Program Studi S1 Ilmu Komunikasi

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Lionni Setia Wibowo

NPM : 180906609

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : STRATEGI KOMUNIKASI *PUBLIC RELATIONS* THE SUNAN HOTEL SOLO MASA KRISIS 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, 12 Maret 2025

Saya yang menyatakan,



Lionni Setia Wibowo

HALAMAN ABSTRAK

LIONNI SETIA WIBOWO

No. Mhs: 180906609 / KOM

STRATEGI KOMUNIKASI PUBLIC RELATIONS THE SUNAN HOTEL SOLO MASA KRISIS PANDEMI COVID-19

ABSTRAK

Tahun 2020, dunia dihadapkan oleh sebuah virus yang ditetapkan menjadi pandemi global oleh WHO. Hal ini berimbas pada banyak sektor seperti ekonomi dan pariwisata. Kunjungan wisatawan menurun hingga mengalami kerugian hingga 85,3 Triliun di mana lebih dari 2000 hotel gulung tikar (Marzuki, dkk, 2021). *Public relations* menjadi hal yang penting bagi perusahaan, terkhusus dalam masalah ini kaitannya dengan industri perhotelan karena melihat publik penting akan kelangsungan organisasi. Penerapan strategi komunikasi *public relations* berlangsung pada salah satu hotel lokal dengan taraf bintang empat di Kota Solo yaitu The Sunan Hotel.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi komunikasi *public relations* The Sunan Hotel Solo dalam menangani krisis COVID-19. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif menilik tujuannya untuk memahami fenomena yang terjadi.

Metode penelitian yang digunakan adalah studi kasus untuk mendapatkan deskripsi mendalam dari suatu organisasi, yaitu The Sunan Hotel Solo.

Hasil dari penelitian menunjukkan The Sunan Hotel berhasil melalui tahapan krisis yang dikemukakan oleh Steven Ink. The Sunan Hotel mempertahankan eksistensi dan *branding* melalui media *online* dan *offline*. Selain itu, *public relations* The Sunan Hotel melakukan pengelolaan *community relations*, *customer relations*, dan visitasi.

Kata kunci: pandemi, strategi komunikasi, *public relations*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRPISI.....	iv
HALAMAN ABSTRAK	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
1. Manfaat Teoritis.....	7
2. Manfaat Praktis.....	7
E. Kerangka Teori	8
1. Strategi Komunikasi Krisis.....	8
2. Public Relations	12
F. Metodologi Penelitian.....	22
1. Jenis Penelitian	22

2. Metode Penelitian	22
3. Metode Pengumpulan Data.....	23
4. Subjek dan Objek Penelitian.....	23
5. Jenis Data.....	24
6. Metode Analisis Data	24
7. Triangulasi Data.....	26
BAB II DESKRIPSI UMUM OBJEK PENELITIAN.....	27
BAB III PEMBAHASAN.....	32
A. Temuan Penelitian	33
B. Pembahasan	47
1. Dampak Pandemi COVID-19 Pada The Sunan Hotel Solo.....	47
2. Peran <i>Public Relations</i> The Sunan Hotel Solo dalam Fungsi Manajemen	52
3. Strategi Komunikasi Public Relations The Sunan Hotel Solo Pada Masa Pandemi COVID-19.....	55
BAB IV PENUTUP	61
A. Kesimpulan	61
B. Saran	61
1. Saran Akademis	61
2. Saran Praktis	62
DAFTAR PUSTAKA.....	63
LAMPIRAN.....	65

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jadwal Wawancara Informan	32
---	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Data BPS (2022)	28
Gambar 2.2	Akun Instagram dan Tiktok The Sunan Hotel	29
Gambar 2.3	Baliho di Jl. Semarang-Surakarta dan Jl. Adi Sucipto.....	29
Gambar 2.4	Unggahan Tentang CHSE.....	30
Gambar 2.5	Kegiatan GMTalk	31
Gambar 3.1	Unggahan CHSE.....	36
Gambar 3.2	In-House Promo di Area Depan Hotel.....	38
Gambar 3.3	Unggahan Kegiatan “GMTalk”	39
Gambar 3.4	Unggahan Kegiatan “GMTalk”	42
Gambar 3.5	Unggahan CSR Sunan Animal Care	44
Gambar 3.6	Unggahan CSR Donor Darah	44
Gambar 3.7	Unggahan Protokol COVID-19	49
Gambar 3.8	Unggahan Protokol COVID-19	49
Gambar 3.9	Unggahan GMTalk	50
Gambar 3.10	Unggahan Konten Informasi.....	57
Gambar 3.11	Unggahan Testimoni Tamu	58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Matriks Penelitian	65
Lampiran 2	Transkrip Wawancara	68