

**STRATEGI DIGITAL *PUBLIC RELATIONS* SURABAYA
SUITES HOTEL DALAM MEMPERBAIKI CITRA PASCA
ADANYA ISU HOTEL ANGKER**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Ilmu Komunikasi



Oleh:

**ANGELICA PUTRI HENDRIK POLMAN
NBI 1152000315**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2024

**STRATEGI DIGITAL *PUBLIC RELATIONS* SURABAYA
SUITES HOTEL DALAM MEMPERBAIKI CITRA PASCA
ADANYA ISU HOTEL ANGKER**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Ilmu Komunikasi



Oleh:

**ANGELICA PUTRI HENDRIK POLMAN
NBI 1152000315**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2024


TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI


Nama : Angelica Putri Hendrik Polman
NBI 1152000315
Judul : Strategi Digital *Public Relations* Surabaya Suites Hotel
Dalam Memperbaiki Citra Pasca Adanya Isu Hotel Angker

Surabaya, 2 Juli 2024

Mengetahui
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945
Surabaya

Disetujui Oleh
Dosen Pembimbing 1


Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P
NPP. 20120870103


Mohammad Insan Romadhan,
S.I.Kom., M.Med.Kom
NPP. 20150170741

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Di pertahankan di depan sidang penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan di terima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal 2 Juli 2024.

Dewan Penguji

1. **Mohammad Insan Romadhan,**
S.I.Kom., M.Med.Kom


Ketua

2. **Amalia Nurul Muthmainnah,**
S.I.Kom., MA

Anggota

3. **Fransisca Benedicta Avira Citra**
Paramita, S.I.Kom., M.Med.Kom



Anggota

()

()

()

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya



Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P.
NPP. 20120870103

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Angelica Putri Hendrik Polman
NBI : 1152000315
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Strategi Digital *Public Relations* Surabaya Suites Hotel Dalam Memperbaiki Citra Pasca Adanya Isu Hotel Angker
Menyatakan Bahwa :

1. Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya. Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S1) dibatalkan, serta di proses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Surabaya, 2 Juli 2024
Yang membuat pernyataan



(Angelica Putri Hendrik Polman)



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYA
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)
e-mail : perpus@untag-sby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Angelica Putri Hendrik Polman
NBI : 1152000315
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, Saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya *Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-FreeRight)*, atas karya saya yang berjudul :

**“Strategi Digital *Public Relations* Surabaya Suites Hotel Dalam
Memperbaiki Citra Pasca Adanya Isu Hotel Angker”**

Dengan *Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)*, Badan Perpustakaan 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformat, mengolah dalam bentuk pangkatan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum nama saya sebagai penulis.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada Tanggal : 2 Juli 2024

Yang Menyatakan,



Angelica Putri Hendrik Polman

ABSTRAK

Humas ialah sesuatu penting serta krusial dalam perusahaan atau organisasi disebabkan humas menjadi sebuah jembatan antara perusahaan dengan publiknya. Keberadaan media baru dapat mendorong para profesional humas untuk selalu mengikuti perkembangan tren terkini dan menggunakan media sosial untuk menjangkau seluruh khalayak secara efisien dalam menjalankan aktivitasnya. Hal ini disebut Strategi Digital *Public Relations*, tindakan yang diambil oleh profesional PR saat menjalankan pekerjaan dan tanggung jawab mereka di *platform* digital. Penelitian ini membahas mengenai Strategi Digital PR Surabaya Suites Hotel Dalam Memperbaiki Citra Pasca Adanya Isu Hotel Angker. Surabaya Suites Hotel berdiri pada tahun 1993. Hotel ini merupakan hotel bintang empat dan memiliki letak lokasi yang sangat strategi dikelilingi oleh beberapa pusat perbelanjaan seperti Plaza Surabaya, Grand City, dan WTC. Dalam penelitian ini penulis menggunakan penelitian deskriptif kualitatif pendekatan studi kasus. Narasumber dalam penelitian ini yaitu humas dan marketing komunikasi dari Surabaya Suites Hotel. Penulis melakukan Pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penulis menggunakan strategi proses manajemen PR menurut Cutlip, Center, dan Broom yakni menemukan fakta, perencanaan, tindakan, dan evaluasi. Teori yang digunakan penulis dalam penelitian ini ialah teori *image restoration*. Dalam mengimplementasikan teori *image restoration*, yang dimana teori ini melakukan evaluasi terhadap strategi yang diterapkan oleh Surabaya Suites Hotel. Hasil dari penelitian ini adalah Surabaya Suites Hotel menggunakan platform digital untuk menjalankan aktivitasnya dalam membantu pemulihan citra pasca adanya isu hotel angker.

Kata Kunci: Public Relations, Strategi Digital PR, Teori Image Restoration, Surabaya Suites Hotel.

ABSTRACT

Public relations is something important and crucial in a company or organization because it is a bridge between the company and its public. The existence of new media can encourage public relations professionals to always follow the latest trends and use social media to reach all audiences efficiently while carrying out their activities. This is called a digital public relations strategy the actions taken by public relations professionals while carrying out their work and responsibilities on digital platform. This research discusses digital public relations strategies Surabaya Suites Hotel in image restoration after the haunted hotel issue. The Surabaya Suites Hotel was founded in 1993. This hotel is a four-star hotel and has a very strategic location surrounded by several shopping centers, such as Plaza Surabaya, Grand City, and WTC. In this research, the author used descriptive qualitative research with a case study approach. The resource person in this research is public relations and marketing communications from the Surabaya Suites Hotel. The author collected data through interviews, observations, and documentation. The author uses the public relations management process strategy according to Cutlip, Center, and Broom, namely finding facts, planning, action, and evaluation. The theory used by the author in this research is image restoration theory. In implementing the image restoration theory, this theory evaluates the strategy implemented by the Surabaya Suites Hotel. The result of this research show that the Surabaya Suites Hotel uses a digital platform to carry out its activities to help restore its image after the issue of haunted hotels.

Keywords: *Public Relations, PR Digital Strategy, Image Restoration Theory, Surabaya Suites Hotel*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji Syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala Rahmat, Hidayah, serta karunia-Nya atas kemudahan dan kelancaran yang diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Strategi Digital Public Relations Surabaya Suites Hotel Dalam Memperbaiki Citra Pasca Adanya Isu Hotel Angker”**. Penelitian ini akan membahas bagaimana strategi digital PR yang dilakukan oleh Surabaya Suites Hotel dalam memperbaiki citra. Penelitian ini dilakukan sebagai persyaratan dalam memenuhi dan mencapai gelar sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, saran dan masukan dari pembaca sangat dibutuhkan untuk dapat membantu dalam penyempurnaan penelitian selanjutnya. Tanpa adanya bantuan, bimbingan, dan juga dukungan dari berbagai pihak, penulis tidak akan dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Oleh karena itu pada kesempatan ini, izinkanlah penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPA selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Ibu Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Bapak Drs. Agung Pudjianto, MM selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Bapak Mohammad Insan Romadhan, S.I.Kom., M.Med.Kom selaku Ketua Prodi Ilmu Komunikasi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan Dosen Pembimbing I yang selalu meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan, dan dukungan dari awal hingga akhir penyusunan skripsi ini
5. Ibu Nara Garini Ayuningrum, S.Tr.I.Kom., MA selaku Dosen Pembimbing II yang juga memberikan arahan, dukungan, dan selalu sabar membimbing penulis selama proses penulisan

skripsi.

6. Bapak Drs. Edy Sudaryanto, M.I.Kom selaku Dosen Wali, terima kasih telah membimbing dan memberikan arahan selama penulis menjadi mahasiswa di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
7. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Ilmu Komunikasi, terima kasih yang sebesar-besarnya atas ilmu, pengalaman, arahan yang diberikan, dan wawasan yang sangat berharga selama masa perkuliahan penulis di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
8. Segenap staff perpustakaan dan karyawan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah membantu penulis dalam kelancaran proses penyusunan skripsi.
9. Kedua orang tua tercinta, Ayahanda Hendrik dan Ibunda Fitri yang menjadi sebuah alasan utama penulis untuk dapat bertahan dalam setiap proses yang penulis jalankan selama perkuliahan. Terima kasih atas kepercayaan yang telah diamanatkan kepada penulis serta atas cinta dan kasih sayang, kesabaran yang tulus, memberikan moral dan material serta selalu mendoakan penulis selama menempuh pendidikan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi S1 di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
10. Seluruh keluarga besar tercinta yang telah banyak memberikan doa dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Kepada Surabaya Suites Hotel yang telah bersedia dijadikan sebagai objek penelitian. Bapak Bahar Kelana Sakti selaku PR dan Director of Sales Marketing Surabaya Suites Hotel, Kak Cindy Ayudia Permata selaku Marketing Communication Surabaya Suites Hotel terima kasih atas perijinan dan bantuannya.
12. Teman-teman akhi ukhti, Adissa, Elly, Syifa, Hayu, Pontas, Dhaif, dan Daviq terima kasih atas segala dukungan, tawa, dan momen berharga yang telah dilewati bersama selama masa perkuliahan.

13. Teruntuk Cindy Meilania S.I.Kom terima kasih telah memberikan arahan, dukungan, dan membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini dari awal hingga akhir.
14. Rekan-rekan mahasiswa/i Ilmu Komunikasi Angkatan 2020. Terima kasih atas pengalaman dan kenangan selama perkuliahan.
15. Terakhir, untuk diri sendiri Angelica. Meskipun perjalanan ini mungkin tidak selalu mulus, tetapi setiap hambatan telah menjadi pertumbuhan dan perkembangan pribadi saya. Terima kasih karena telah mampu berusaha dari awal hingga akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi yang baik bagi perkembangan ilmu pengetahuan tentang kajian Ilmu Komunikasi terutama Digital *Public Relations*.

Surabaya, 12 Juni 2024

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	ii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR BAGAN	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Fokus Penelitian	5
1.3 Pertanyaan Penelitian	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian	6
BAB II.....	7
KAJIAN PUSTAKA.....	7
2.1 PENELITIAN TERDAHULU	7
2.2 Landasan Teori.....	13
2.3 Landasan Konseptual.....	15
2.3.1 Digital Public Relations	15
2.3.2 Strategi Digital PR.....	16

2.3.3 Proses Manajemen Public Relations	19
2.4 Kerangka Pemikiran	23
BAB III	25
METODE PENELITIAN.....	25
3.1 Pendekatan Penelitian	25
3.2 Jenis Penelitian	25
3.3 Subjek dan Objek Penelitian	25
3.3.1 Subjek Penelitian	25
3.3.2 Objek Penelitian	26
3.4 Metode Pengumpulan Data	26
3.4.1 Jenis Data	26
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data	27
3.5 Teknik Analisis Data	29
3.5.1 Reduksi Data	29
3.5.2 Penyajian Data	29
3.5.3 Penarikan Kesimpulan	29
3.6 Keabsahan Data	30
BAB IV	31
HASIL PENELITIAN.....	31
4.1 Deskripsi Subjek dan Objek Penelitian	31
4.1.1 Deskripsi Subjek Penelitian	31
4.2.2 Deskripsi Objek Penelitian	32
4.2 Hasil Temuan dan Pembahasan	36
4.2.1 Menemukan Fakta Dalam Digital PR	36
4.2.2 Perencanaan dan Pemograman Dalam Digital PR	37
4.2.3 Tindakan dan Komunikasi Dalam Digital PR	39

4.2.4 Evaluasi Dalam Digital PR	52
4.2.5 Hasil Penelitian	53
BAB V	57
PENUTUP.....	57
5.1 Kesimpulan	57
5.2 Rekomendasi	57
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN.....	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Customer Review 2015	2
Gambar 1. 2 Customer Review 2023	3
Gambar 4. 1 Platform Digital Surabaya Suites Hotel	31
Gambar 4. 2 Surabaya Suites Hotel Rooms	33
Gambar 4. 3 Fasilitas Surabaya Suites Hotel	34
Gambar 4. 4 Logo Penelitian.....	34
Gambar 4. 5 Lokasi Surabaya Suites Hotel.....	35
Gambar 4. 6 Pamflet Event Surabaya Suites Hotel	39
Gambar 4. 7 Konten Influencer	41
Gambar 4. 8 Media Partner	42
Gambar 4. 9 Konten Digital	43
Gambar 4. 10 Customer Reviews	48
Gambar 4. 11 Press Release	49
Gambar 4. 12 Website Surabaya Suites Hotel.....	50
Gambar 4. 13 VT 360 Surabaya Suites Hotel.....	51
Gambar 4. 14 Rating Surabaya Suites Hotel	53

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	7
Tabel 3. 1 Informan Utama	26
Tabel 3. 2 Informan Sekunder	27
Tabel 3. 3 Observasi	28

DAFTAR BAGAN

Bagan 2. 1 Kerangka Pemikiran	23
-------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara	61
Lampiran 2 Transkrip Wawancara Informan Utama	63
Lampiran 3 Transkrip Wawancara Informan Sekunder	71
Lampiran 4 Dokumentasi	75
Lampiran 5 Kartu Bimbingan.....	79
Lampiran 6 Lembar Revisi Dosen Penguji 1.....	81
Lampiran 7 Lembar Revisi Dosen Penguji 2.....	82
Lampiran 8 Lembar Revisi Dosen Penguji 3.....	83
Lampiran 9 Lembar Turnitin	84
Lampiran 10 Surat Keterangan Uji Turnitin.....	86